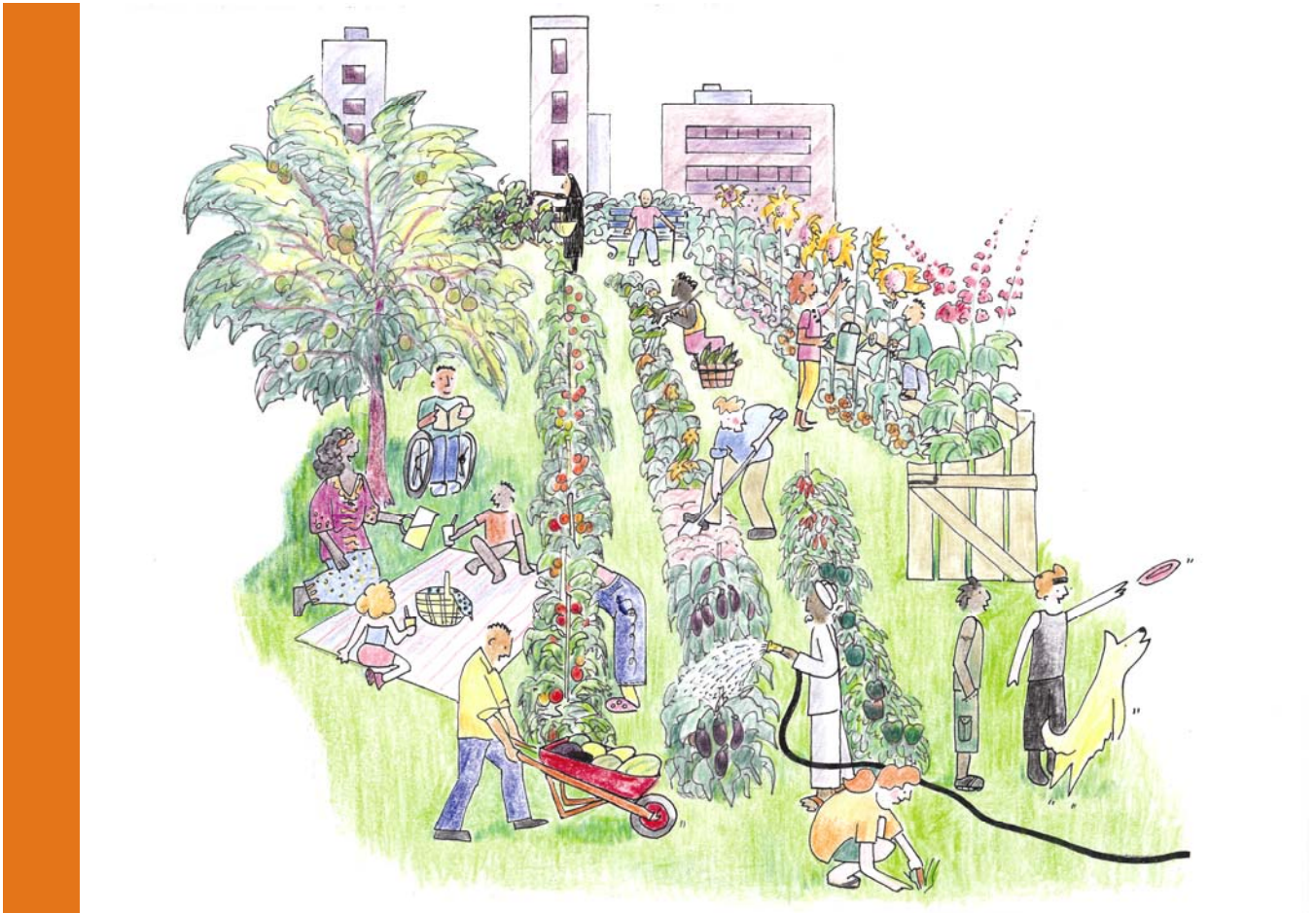




Manual del Inquilino



Un buen hogar. Una buena comunidad.

A quién llamar:

Llame al 911 para obtener ayuda en caso de emergencia

- Si hay incendio o humo en su edificio
- Si se está cometiendo un delito
- Si una persona está enferma o herida gravemente
- Si la alarma del detector de monóxido de carbono (CO) suena

Si usted no habla inglés

- Dígale al operador u operadora de emergencia el idioma que usted habla
- Un operador o una operadora de emergencia que habla su idioma le ayudará.

Llame al 416-981-5500

- Si no hay calefacción, electricidad o agua en su apartamento
- Si no puede entrar en su apartamento porque ha perdido o dejado las llaves dentro
- Para informar sobre un inodoro que gotea, causa inundación o está tupido
- Para solicitar una reparación
- Para ponerse en contacto con miembros del personal
- Para hacer una pregunta, expresar un elogio o queja

Esta línea telefónica ofrece atención día y noche, los siete días de la semana.

Sus contactos en el edificio

Jefe/a de la Unidad de la Vivienda Comunitaria

Administrador/a de la Vivienda Comunitaria

Funcionario/a de Fomento de la Salud

Coordinador/a de los servicios a los inquilinos

Superintendente de proyectos

Representante de los inquilinos

Un buen hogar. Una buena comunidad.

Usted, y los otros más de 164 000 inquilinos que viven en la Vivienda Comunitaria de Toronto, son miembros de una de las más grandes y radiantes comunidades de vivienda del mundo. Hay personas de la tercera edad y jóvenes, padres e hijos y personas de todo tipo de habilidades que en conjunto hablan más de 70 idiomas.

Este manual está lleno de información sobre su hogar y su comunidad. Ofrece información práctica tales como la forma de pagar el alquiler, de solicitar que se hagan reparaciones y de reciclar. También muestra cómo usted puede trabajar con sus vecinos y el personal de la Vivienda Comunitaria de Toronto para crear una comunidad en la que pueda disfrutar y sentirse orgulloso.

Todos los inquilinos tienen algo que ofrecer para contribuir a la vida y al éxito de sus hogares, edificios y vecindario. Espero con ansias trabajar con todos ustedes para hacer que la Vivienda Comunitaria de Toronto sea un gran lugar para vivir.

Derek Ballantyne

Jefe ejecutivo

Índice

Sobre cómo funciona la Vivienda Comunitaria de Toronto	. 5
Su alquiler	.6
El pago de su alquiler, si usted no puede pagar el alquiler, el alquiler según los ingresos, el alquiler a precio del mercado	
Su hogar	.8
Equipos electrodomésticos, balcones, televisión por cable, cobros por daños, decoración, la basura, el plan verde, residuos peligrosos, calefacción y electricidad, seguro, plagas, reparaciones, eliminación de la nieve, cuidado de áreas verdes	
Su edificio	.14
Servicios comunitarios, lavandería, estacionamiento, alquileres de salones	
Seguridad	.15
Seguridad contra incendios, detectores de humo y de monóxido de carbono, seguridad de la comunidad, seguridad personal, denuncia de delitos	
Participación	.17
Cómo el Sistema de participación de los inquilinos funciona, formas de participar	
Sus derechos y responsabilidades	.20
Desalojos, qué esperar del personal, derechos humanos, privacidad, ser un buen vecino, traslados a otra unidad, acceso para todos, comunidades inclusivas	
Mudanzas	.24

Sobre cómo funciona la Vivienda Comunitaria de Toronto

La Vivienda Comunitaria de Toronto (TCHC) es la corporación arrendataria de vivienda social más grande de Canadá – ofrece alojamiento a más de 164 000 inquilinos.

Está constituida por comunidades llamadas Unidades de la Vivienda Comunitaria o “CHU” en inglés. Cada CHU una tiene su propio Jefe/a de la Unidad de la Vivienda Comunitaria. Algunos edificios son directamente administrados por el personal de la Vivienda Comunitaria de Toronto. En otros, personal contratado de administración de propiedad administra el edificio en nombre de la TCHC. Tanto el personal de la TCHC como el personal contratado de la compañía de administración responden al Jefe de la CHU, y ambos ofrecen los mismos servicios.

Los nombres de los miembros del personal de su edificio están en un letrero en su edificio.

- El personal del edificio puede incluir un superintendente de proyectos, conserje, trabajador de mantenimiento o persona encargada del mantenimiento general. Estos miembros del personal se encargan de la limpieza, reparaciones y de la mayoría de las solicitudes de los inquilinos. Sus horarios se muestran en las puertas de sus oficinas.
- Los coordinadores de los servicios a los inquilinos (sigla en inglés: TSC) pueden responder sus preguntas sobre su contrato de arrendamiento, su cuenta del alquiler, subsidios de alquiler o traslados a otro lugar. Ellos están en la oficina de su CHU.
- Los funcionarios/as de fomento de la salud (sigla en inglés: HPO) trabajan con los inquilinos, el personal y las agencias comunitarias para crear una comunidad saludable. Ellos pueden encargarse de los servicios de traducción e interpretación, organizar los eventos y reuniones de los inquilinos y ayudarle a encontrar y tener acceso a los servicios en su comunidad

Vivienda Comunitaria de Toronto

- Da vivienda a 164 000 inquilinos – alrededor del seis por ciento de la población de Toronto. Los inquilinos hablan más de 70 idiomas.
- 58 500 unidades
- Más de 1 500 empleados
- Una corporación de la vivienda no lucrativa propiedad de la Ciudad de Toronto
- La mitad de nuestros ingresos provienen de los alquileres y otros cobros a los inquilinos. La otra mitad proviene de financiamientos del gobierno de la ciudad y del gobierno federal.

Su alquiler

El pago de su alquiler

Tiene que pagar su alquiler el primer día de cada mes.

Pago pre - autorizado (sigla en inglés:PAP)

Usted puede pagar el alquiler mediante el pago pre – autorizado (PAP) o su banco. Usted no puede pagar el alquiler a través de su edificio u oficina de la CHU

La mayoría de los inquilinos usan el PAP – el sistema de pago pre - autorizado. Usted puede obtener un formulario de PAP a través de su Coordinador/a de los servicios a los inquilinos en su oficina de la CHU. El Pago pre – autorizado es:

- Fácil de usar. Su banco paga automáticamente su alquiler de su cuenta todos los meses
- A tiempo – incluso si usted está enfermo o lejos
- Conveniente. Si su alquiler cambia, el personal le enviará un aviso. El banco cambiará automáticamente su pago pre – autorizado a la cantidad correcta.

Pagos a través del banco

Usted puede pagar también el alquiler en su banco local, cooperativa o unión de crédito, banco fiduciario o compañía en que se puede cobrar un cheque. Para hacerlo así:

- Obtenga una hoja de pago con su coordinador/a de los servicios a los inquilinos.
- Use la hoja para pagar con efectivo, cheque, giro postal o cajero automático.

Para pagar el alquiler por teléfono o por Internet, póngase en contacto con su banco.

Si usted no puede pagar el alquiler

¡Queremos que conserve su hogar! Si tiene problemas para pagar su alquiler, comuníquese con su coordinador/a de los servicios a los inquilinos inmediatamente. Si enfrenta una crisis, podemos convenir un plan de pago que funcione para usted. También podemos vincularlo a servicios que pueden prestarle asistencia en la gestión de sus finanzas.

El alquiler según los ingresos (RGI en inglés)

Algunos inquilinos pagan alquiler según los ingresos o RGI. Estos alquileres son subsidiados aproximadamente al 30 por ciento de los ingresos brutos de todo el núcleo familiar en el hogar: Esto significa:

- Su alquiler no está cubierto por el control del alquiler.
- Cuando sus ingresos aumentan o disminuyen, su alquiler también cambia. Si sus ingresos aumentan, su alquiler aumenta dentro de 60 a 90 días de la fecha

en que sus ingresos cambian. Si sus ingresos disminuyen, su alquiler disminuye al siguiente mes.

- Por lo general, unidades familiares con los mismos ingresos pagarán el mismo alquiler, ya sea que vivan en un apartamento, una casa pareada (townhouse) o una casa.

Información de cambios en sus ingresos o núcleo familiar

El gobierno de Ontario establece las regulaciones para los subsidios del alquiler según los ingresos. **A fin de poder mantener el subsidio, usted tiene que:**

- Informar los cambios en sus ingresos (incrementos o disminuciones) inmediatamente. **No espere hasta la revisión anual del alquiler.** Si usted no informa los cambios, el incremento de su alquiler tendrá efecto retroactivo
- Informe los cambios en su núcleo familiar de inmediato – un nuevo bebé, un estudiante que regresa de la universidad o politécnico, un invitado que va a permanecer por un largo período o cualquiera que se integra o deja su núcleo familiar.
- Informe los cambios a su coordinador/a de los servicios a los inquilinos.

Revisiones anuales

Todos los años usted recibirá un conjunto de documentos de revisión del alquiler. Le pediremos que confirme los ingresos y activos de todos los que permanecen en su hogar. Haga el favor de enviar esta información a su coordinador/a de los servicios a los inquilinos en un período no mayor de 30 días.

Alquileres a precio del mercado

Estos alquileres son similares a los que cobra un arrendatario privado.

Los alquileres a precio del Mercado pueden cambiar una vez al año para reflejar los cambios en los gastos de su edificio o cambios de políticas. Usted recibirá un aviso de 90 días desde el primer día del mes si su alquiler va a cambiar. El control de los alquileres no contempla los alquileres en la Vivienda Comunitaria de Toronto, como en todas las otras compañías de viviendas no lucrativas.

Los inquilinos que pagan alquiler a precio del Mercado pueden solicitar subsidio de alquiler según los ingresos (RGI).

Pero usted tiene que inscribirse en una lista de espera de toda la ciudad y es posible que tenga que esperar muchos años. Puede obtener un formulario de solicitud en la oficina de su CHU o llamar a Conexiones de la Vivienda (Housing Connections) al 416-981-6111. Si usted reúne las condiciones, se le pondrá en la lista de espera basado en la fecha en que hizo por primera vez la solicitud a la Vivienda Comunitaria de Toronto.

Su hogar

Equipos electrodomésticos

Cada unidad tiene un refrigerador y una cocina que trabajan mejor si los limpian con regularidad. Si usted daña su refrigerador o cocina, tendrá que pagar por la reparación. Si usted vive en una casa o casa pareada (townhouse), pregunte a su superintendente de proyectos si se le permite tener un lavaplatos o lavadora. En algunas casas y casas pareadas, se permiten estos equipos. Pero pregunte primero. Hable con su personal del edificio antes de instalar un aire acondicionado. El personal necesita revisar que los cables no ofrecen peligro y que la unidad está montada de manera segura para que no se desprenda y caiga. Para ahorrar electricidad, busque la clasificación Energy Star antes de comprar; la encontrará en una etiqueta en la unidad del aire acondicionado. Selle cualquier abertura que permita salida de aire alrededor del aire acondicionado. En el invierno, saque el aire acondicionado de la ventana.

Balcones

¡Si usted tiene balcones, disfrute del aire fresco!

Recuerde:

- No ponga alfombra en el balcón. Las alfombras húmedas pueden dañar el concreto.
- No use su balcón para almacenar cosas.
- No se permite usar barbacoas o asadores en los balcones. Son causas de incendios y un fastidio para sus vecinos
- Supervise a los niños y animales domésticos cuando están en los balcones.

Televisión por cable

La televisión por cable no está incluida en su alquiler.

Se pueden comprar los servicios de televisión por cable a Rogers en todos los edificios, y a Bell ExpressVu en algunos edificios. Su coordinador/a de los servicios a los inquilinos le puede decir los servicios de cable que se encuentran disponibles en su edificio.

Usted no debe montar una antena parabólica en su edificio sin antes consultar con su superintendente del edificio.

Cobros por daños

Siempre informe los problemas inmediatamente.

No se cobra el mantenimiento normal. Pero **se le puede** cobrar por daños si:

- Su familia, invitados o animales domésticos dañan su unidad o espacios comunales.
- Reparaciones que se requieren hacer porque usted no cuidó correctamente su apartamento o casa pareada. Esto puede incluir trabajo de emergencia. Por ejemplo, es posible que usted tenga que pagar por daños causados por el agua de una filtración que usted no informó.
- Usted pierde sus llaves o llavero.
- Usted solicita servicios después del horario de trabajo para algo que no es de emergencia
- Su unidad se encuentra en muy malas condiciones (excediendo el deterioramiento normal) cuando se va a mudar

Decoración

Disfrute al embellecer y hacer más confortable su hogar.

Pero recuerde:

- No se permiten cambios permanentes. Por ejemplo, no reemplace los pisos o puertas o instalaciones de cocina, baño, etc.
- Use solamente adhesivo o sujetadores que se peguen para colgar cuadros. **No use puntillas o ganchos porque dañan permanentemente las paredes.**
- Use cinta con adhesivo por las dos caras para poner alfombras.
- No use puntillas, grapas o cola.
- Use papel de empapelar paredes “que se desprende en seco” que no dañará las paredes cuando se quite.
- Consulte con el personal de su edificio si tiene alguna pregunta.

La basura

En edificios de apartamentos

- Lleve todo el reciclaje – papel, botellas, latas y contenedores plásticos de comida y tapas – a un contenedor de reciclaje en su edificio
- La basura que no es de reciclaje va en el conducto vertedor de canal o ‘chute’. A fin de evitar obstrucciones:
 - Ate las pequeñas bolsas plásticas que contienen basura
 - Use bolsas plásticas dobles al botar excrementos de gatos y pañales
 - No deseche por el vertedor de canal vidrios, contenedores de aerosol u objetos grandes
- Para desechar muebles u otros objetos grandes, pregunte al personal de su edificio.

En casas, casas pareadas y algunos edificios más pequeños

- Lleve todo el reciclaje al contenedor de reciclaje más cercano. Pregunte al personal del edificio si no está seguro de lo que se puede reciclar.
- Ponga en el contenedor de basura en el que va la basura en bolsas plásticas bien atadas. Artículos u objetos muy grandes deben llevarse al lugar apropiado.

Si la Ciudad recoge la basura directamente de su casa, lleve su reciclaje, basura, desechos de jardín y materias orgánicas al bordillo o contén de la acera la noche antes de la recogida. Retire los contenedores de basura sin demora después de la recogida y manténgalos en su patio trasero, sótano u otra área apropiada.

Plan verde

Con 164 000 inquilinos, la Vivienda Comunitaria de Toronto tiene una gran repercusión en el medio ambiente de la ciudad. Usamos más de \$100 millones en consumo de electricidad y agua cada año, producimos decenas de miles de toneladas de desperdicio sólido y liberamos más de 400 000 toneladas de gases que retienen calor causantes de smog o niebla tóxica y del calentamiento del planeta. A causa de nuestro tamaño, tenemos la capacidad de cambiar el impacto que recibe en el medio ambiente de nuestra ciudad.

Por eso la Vivienda Comunitaria de Toronto tiene un “Plan Verde” para ahorrar energía y agua y reducir la contaminación. Nosotros hemos:

- reemplazado los refrigeradores y cocinas viejas e ineficientes
- instalado inodoros de bajo flujo que ahorran agua
- gastado más de \$100 millones en mejoramientos de los edificios
- creado asociaciones con los inquilinos con respecto a otras iniciativas ecologistas tales como los jardines de la comunidad

Estamos trabajando ahora con los inquilinos para incrementar el reciclaje, crear áreas para la basura más limpias y seguras, conservar el agua y mejorar las áreas verdes.

Desechos peligrosos

Usted es responsable de la eliminación de desechos peligrosos como: agujas, pinturas, solventes, pilas y baterías. Hable con el personal de su edificio para recibir instrucciones de cómo eliminarlas.

Calefacción y electricidad

En la mayoría de los edificios la calefacción y la electricidad están incluidas en el alquiler. Donde no se incluya la calefacción y la electricidad, su coordinador/a de los servicios a los inquilinos puede ayudarle a establecer su propia cuenta de pago.

Ahorro de energía

Usted puede ayudar a mantener bajos los costos al seguir estos consejos:

- ¡No disipe la calefacción hacia el aire libre! Si su unidad se calienta mucho en invierno, no abra sus ventanas. Baje la temperatura en el termostato.
- Ahorre energía en la cocina. Póngale las tapas a las ollas. Nunca deje encendidos los quemadores o elementos de cocina después de usarlos o nunca use el horno para calentar su apartamento. No deje abiertas las puertas del refrigerador y no ponga al máximo la temperatura del refrigerador.
- Solicite reparaciones. Un grifo o llave que gotea puede llenar una bañera de agua en un día y ocasionar problemas de moho. Las ventanas rotas o deslizantes defectuosas pueden causar corrientes de aire y pérdida de energía o calefacción.
- Desarrolle un hábito “verde” o ecologista. Apague las luces al dejar una habitación. Enchufe los equipos electrónicos a una barra/supresor de picos o sobrevoltaje y apague la barra cuando no los está usando. Disminuya el termostato o el aire acondicionado cuando sale de la casa por largo tiempo. Cierre las cortinas para que no penetre el calor en los días de verano y ábralas en el invierno para que entre la luz del sol.

El seguro – proteja sus pertenencias

La Vivienda Comunitaria de Toronto no proporciona seguro para sus pertenencias. Le recomendamos mucho que compre una póliza de seguros para el inquilino. Este póliza:

- Puede ayudarle a reemplazar los muebles, ropas, utensilios de cocina y otras pertenencias dañadas en un incendio, inundación o robo.
- Puede pagar por los daños que usted, su familia o sus invitados puedan causar.
- Satisface los requisitos de seguro para reservar salones para fiestas

Póngase en contacto con las compañías locales de seguro para averiguar precios y detalles.

Si usted ya recibe asistencia social, Ontario Works y el Programa de Suplemento de Discapacidad de Ontario (Ontario Disability Supplement Program) pueden cubrir los costos de su prima de seguro hasta su monto máximo permitido de protección. Hable con su coordinador/a de los servicios a los inquilinos para saber si usted reúne las condiciones requeridas.

Plagas

Desafortunadamente, cucarachas, ratones y otras plagas pueden penetrar a veces en los edificios. Son peores en lugares sucios, con hacinamiento de cosas, con muchas personas o demasiado cálidos. Ayude a controlar estos visitantes indeseados.

- Mantenga limpia su vivienda. Elimine la basura adecuadamente.
- Dígale al personal de su edificio si ve cucarachas u otras plagas. Si es necesario someter la vivienda a tratamiento, siga exactamente las instrucciones para la preparación a fin de obtener los mejores resultados.
- No alimente palomas, ardillas o animales callejeros. Esto puede atraer a los ratones, ratas, mofetas y mapaches.

Chinches

Las chinches se han convertido en un problema en todo Toronto y en muchas otras ciudades. Para poder controlarlas se requiere de medidas rápidas y meticulosas.

- Informe cualquier plaga que vea a su personal del edificio o llame al 416-981-5500 de inmediato.
- Si es necesario tratamiento, siga exactamente las instrucciones, de lo contrario, el tratamiento no funcionará.
- No eche muebles o colchones infestados. Esto propaga el problema. En vez de hacerlo, pregunte al personal de su edificio cómo botar artículos infestados sin propagar plagas.

Usted puede ayudar a prevenir las chinches eliminando hacinamiento de cosas y pasando la aspiradora con regularidad.

Reparaciones

Reparaciones de emergencia

Llame el 416-981-5500 para reparaciones de emergencia – si usted no tiene calefacción o electricidad, o para informar de salideros, filtraciones, inodoros inundados e inundaciones.

EasyTrac – ayuda al personal y a los inquilinos a dar seguimiento a las solicitudes de servicios, así como a sus preguntas. Cada solicitud tiene un número EasyTrac y se registra en nuestra base de datos. Los superintendentes, otros miembros del personal del edificio y el personal del Centro de Respuestas pueden revisar la base de datos para dar seguimiento a todas las solicitudes. Esta base de datos se actualiza cuando usted llama para hacer una pregunta, cuando hay nueva información o cuando se hace el trabajo.

Reparaciones de rutina

Hable con su superintendente, llame el 416-981-5500 o complete y firme un formulario de solicitud de servicios de los inquilinos para todas las reparaciones de rutina, tales como:

- Efectos electrodomésticos que no funcionan correctamente

- Cañerías o instalaciones de la luz rotas
- Pisos, paredes, techos, puertas o ventanas dañadas

Usted puede obtener un formulario de solicitud de servicios a los inquilinos en la oficina de su edificio. El formulario permite que usted autorice al personal a entrar en su apartamento para hacer la reparación si usted no está. Si no está seguro de cuál es el problema o cómo explicarlo, hay fotos en la oficina del superintendente que pueden ayudarle a explicarlo.

Su solicitud de reparación recibirá un número EasyTrac. Este número permitirá que usted dé seguimiento a su solicitud con el personal. Las reparaciones de rutina se llevarán a cabo dentro de cinco días laborales. Si el trabajo va a demorarse más, nosotros se lo comunicaremos y le explicaremos porqué.

Eliminación de la nieve

Los inquilinos en casas y algunas casas pareadas tienen que quitar la nieve de la acera pública enfrente de sus casas y de sus propios senderos y pasos o escaleras. Los inquilinos con discapacidades pueden comunicarse con la Ciudad de Toronto a través del 416-392-7768 a fin de arreglar que alguien venga a retirar la nieve.

Cuidado de áreas verdes

Los inquilinos en casas o casas pareadas son responsables de cortar la hierba, barrer las hojas, recortar el seto y cuidar sus áreas verdes o jardines. No se olvide de convertir sus hojas y ramas en abono – para hacer abono gratuito a fin de mantener bello su jardín. Llame a la Ciudad de Toronto al 416-338-2010 para averiguar dónde puede obtener un contenedor de bajo costo para hacer compost o abono orgánico.

Su edificio

Servicios comunitarios

En algunos edificios, las agencias locales ofrecen clases de inglés, programas para los niños u otros servicios para inquilinos y no inquilinos. Algunos edificios cuentan con oficinas que doctores y podólogos utilizan. Muchos inquilinos usan estos servicios útiles. Para indagar sobre esto, hable con el personal de su edificio.

Lavandería

La mayoría de los edificios tienen lavandería con lavadoras y secadoras que funcionan con monedas. Los horarios y tarifas se anuncian en el salón de lavandería.

Si usted ve una lavadora o secadora rota o la máquina no le devuelve las monedas o no funciona, llame al (416) 869-0680. Si llama después del horario de trabajo, alguien responderá su llamada al siguiente día laborable. Tenemos el compromiso de reparaciones de buena calidad en el plazo de cinco días laborables.

Para lograr las ropas más limpias – y evitar que se rompan las máquinas – no llene demasiado las máquinas o añada agua extra. En lavadoras de carga frontal, usted logra que la ropa quede lo más limpia al usar agua fría y la mitad del detergente que normalmente usa.

Estacionamiento

La mayoría de las comunidades tiene estacionamiento en sus propiedades para los inquilinos y los visitantes. Para alquilar un espacio de estacionamiento, póngase en contacto con su personal del edificio.

Todos los vehículos estacionados en las propiedades de la Vivienda Comunitaria de Toronto han de tener un permiso válido de estacionamiento. Si su vehículo está estacionado en la propiedad de la Vivienda Comunitaria de Toronto y no funciona o tiene una chapa de matrícula vencida, será trasladado del lugar a sus expensas.

Alquileres de salones

Muchos edificios de la Vivienda Comunitaria de Toronto tienen salones de recreación, de artesanía, de reuniones y gimnasios. Muchos facilitan el acceso a sillas de ruedas.

Los inquilinos y grupos de inquilinos pueden reservar cualquiera de estos salones para reuniones, fiestas y otras actividades. No se cobra por reservar salones para eventos abiertos a todos los inquilinos o para reuniones de los inquilinos. Hay tarifas para actividades o recepciones privadas.

Para reservar salones y averiguar más sobre las regulaciones del Uso de Espacios, comuníquese con la oficina de su CHU o llame al 416-981-5500. Para eventos individuales, el salón tiene que reservarse y pagarse la tarifa dos semanas antes del evento. Usted puede reservar espacio también para programas continuados, tales como programa después del horario escolar o cena semanal. Los inquilinos y los huéspedes tienen que seguir las regulaciones del Uso de Espacios

Seguridad

Seguridad contra incendios

La seguridad contra incendios es de una prioridad máxima. El personal somete a prueba todos los equipos de detección y seguridad contra incendios con regularidad y somete a prueba las alarmas contra incendios cada otoño

Esté preparado en caso de incendio. Lea las instrucciones en caso de incendio en el dorso de la puerta de su apartamento. Sepa dónde se encuentra la salida más próxima y planee una segunda vía de escape en caso de que esa salida esté bloqueada. Si usted es discapacitado o sabe que necesitará ayuda para salir del edificio, hable con el personal de su edificio.

Si usted sospecha que hay fuego o incendio, haga sonar la alarma más cercana y llame al 911.

Detectores de humo y de monóxido de carbono (CO)

Su vivienda tiene una alarma contra incendios que funciona a través de electricidad o de pilas. Revísela con regularidad para asegurarse de que está funcionando. Si usted tiene un detector de CO, pida al personal de su edificio que le explique cómo se le da mantenimiento.

Si su detector de humo suena y usted está seguro de que NO HAY FUEGO:

- Abra sus ventanas.
- Abanique el humo.
- Mantenga la puerta de su apartamento cerrada para que el humo no salga al pasillo.

Si el detector de CO da la alarma, llame al 911.

Nunca desconecte las alarmas contra incendios, detectores de CO o los cerradores automáticos de puertas. Si son un fastidio, hable con el personal de su edificio.

Seguridad de la comunidad

Los edificios de mayor seguridad son aquellos donde las personas que viven en ellos conocen a sus vecinos, participan en actividades sociales y trabajan unidas en bien de su comunidad.

Muchos edificios tienen comités de seguridad de inquilinos para ayudar a resolver problemas de seguridad. Los inquilinos han ayudado a hacer que sus edificios sean más seguros a través de la Vigilancia de Vecindario, Vigilancia Vertical y Auditorías o revisiones sistemáticas de la Seguridad. A fin de incorporarse a un grupo en su edificio o comenzar un grupo, hable con su representante de los inquilinos, funcionario/a de fomento de la salud o asesor/a de seguridad de su edificio.

Usted puede jugar un papel en mantener la seguridad.

- Mantenga siempre cerrada con seguro la puerta de su apartamento.
- No deje las puerta abierta con gancho u otros objetos.
- A fin de mantener la seguridad de sus hijos, no le quite a las ventanas los tiradores que evitan que se abran completamente.

- No entre en un elevador con un extraño. Espere a alguien que usted conoce para que vaya con usted. Permanezca cerca del panel de control.
- No deje entrar extraños. Si alguien dice que trabaja para la Vivienda Comunitaria de Toronto, pídale que le muestre su tarjeta de identificación o ID.
- Cuando alguien toca el timbre del vestíbulo, si su edificio tiene un canal de seguridad de TV por cable, revise primero antes de dejarle entrar.
- Si usted tiene preocupaciones sobre el porqué alguien está en su edificio, dígame al personal de su edificio o llame al 416-981-5500.

Seguridad personal

En muchos edificios, los inquilinos tienen un sistema en que escogen a otra persona y verifican una a la otra si están bien, en inglés se llama “buddy system”. Algunas agencias también tienen un sistema como este por teléfono al que usted puede inscribirse.

A fin de obtener más información, hable con su representante de los inquilinos, asesor de seguridad de la comunidad o funcionario/a de fomento de la salud.

Denuncia de delitos

Llame al 911 si usted piensa que se está cometiendo un delito en su edificio o alguien está en peligro.

Diga a la policía si usted desea permanecer anónimo. También puede llamar Crime Stoppers al 222-TIPS si quiere informar un delito y desea permanecer anónimo. Crime Stoppers no emplea visualizador de llamadas.

Dígale al personal del edificio o a los asesores de seguridad de la comunidad sus preocupaciones para que ellos puedan atenderlas y darles seguimiento.

Trabajando juntos en favor de la seguridad

Usted puede trabajar con el personal, los asociados de la comunidad y la policía para hacer que en su edificio haya más seguridad. En la Vivienda Comunitaria de Toronto cientos de inquilinos han:

- Llevado a cabo auditorías o revisiones sistemáticas de seguridad
- Formado Comités de Seguridad
- Ayudado en la planificación de la seguridad de la comunidad

Participación

Cada inquilino es parte de la comunidad de la Vivienda Comunitaria de Toronto. Cuando usted trabaja junto con otros inquilinos y el personal, ayuda a que su comunidad sea un lugar más acogedor y seguro para vivir. También su voz se escucha en la toma de decisiones que le afectan.

- **Participe en las Elecciones de los Inquilinos.** Cada edificio tiene un representante de los inquilinos, elegido por un período de tres años. Todos los inquilinos a partir de la edad de 16 en adelante pueden votar y postularse en las elecciones.
- **Hable con su representante de los inquilinos.** Su representante de los inquilinos es parte del Consejo de la CHU que analiza los asuntos que afectan a todos los inquilinos. Usted le puede informar a su representante de los inquilinos sobre asuntos importantes para usted, o trabajar con él o con ella para comenzar una actividad en su comunidad.
- **Hable con su funcionario/a de fomento de la salud (HPO sigla en inglés)** para conocer más sobre las reuniones, actividades y grupos en su edificio o para sugerir nuevas ideas. Los funcionarios de fomento de la salud pueden ayudarle también a organizar reuniones o actividades.
- **Busque información en el tablero de anuncios de su edificio** relativa a los avisos de reuniones y actas de las reuniones. También puede asistir a las reuniones del Consejo de Administración y del Consejo de las CHU como observador.
- **Sugiera nuevas ideas.** Muchos de los mejores programas y actividades y muchas de las soluciones más viables a los problemas provienen de los inquilinos. Si usted tiene una idea, dígasela a su representante de los inquilinos o a su funcionario/a de fomento de la salud.

Cómo el Sistema de participación de los inquilinos funciona

Los inquilinos y el personal elaboraron el Sistema de participación de los inquilinos para asegurar que las opiniones de los inquilinos se escucharan a todas las instancias, desde su propio edificio hasta el Consejo de Administración.

En cada edificio

Los inquilinos realizan la elección de un representante de los inquilinos para fungir como tal por un término de tres años. El representante de los inquilinos:

- Representa a todos los inquilinos en el edificio o complejo
- Trabaja con otros grupos de inquilinos y del personal
- Mantiene informado al Consejo de la CHU sobre las problemáticas
- Informa a los inquilinos sobre las preocupaciones y asuntos de la CHU
- Actúa como un activista de las preocupaciones de los inquilinos con otros inquilinos y asociados de la comunidad
- Acata y se atiene a todas las políticas de la Vivienda Comunitaria de Toronto

Los representantes de los inquilinos no forman parte del personal. Ellos no atienden las emergencias de los edificios o tienen las llaves de los apartamentos u oficinas. Ellos no participan en los desalojos o litigios sobre su alquiler.

En cada CHU

Un Consejo de la CHU se reúne con regularidad para compartir información y ayudar a resolver problemas que afectan a los inquilinos de la CHU. El Consejo de la CHU está formado por los representantes de los inquilinos.

Los Consejos de las CHU trabajan con los inquilinos, el personal y las agencias comunitarias para elaborar el Plan Empresarial de la Comunidad. Esto significa que los inquilinos pueden hacer que sus opiniones se escuchen y tomen en cuenta en los programas, servicios y presupuestos para sus CHU.

El Consejo de Administración de la Vivienda Comunitaria de Toronto

Los inquilinos eligen dos representantes para el Consejo de Administración de 12 miembros. Los otros miembros del Consejo son cuatro concejales municipales y cinco ciudadanos miembros. El Consejo toma decisiones sobre las políticas que afectan todas las operaciones de la Vivienda Comunitaria de Toronto.

Planificación participativa

Los inquilinos tienen muchas oportunidades de ayudar a planear el futuro de sus comunidades.

- El Plan de Gestión de la Comunidad es el plan de acción de tres años de la Vivienda Comunitaria de Toronto. Se basa en las consultas en todas las unidades de la vivienda comunitaria y es la oportunidad de hacer aportes por parte de los inquilinos interesados y los representantes de la comunidad.
- Los Consejos de las unidades de la vivienda comunitaria hacen aportes a los Planes Empresariales de las unidades de la vivienda comunitaria que establecen las prioridades y el presupuesto.
- Todos los años, los inquilinos a través de toda la Vivienda Comunitaria de Toronto, deciden cómo gastar una parte del presupuesto capital en mejoras de los edificios que ellos indican.

Desarrollo económico comunitario

La Vivienda Comunitaria de Toronto está comprometida a encontrar vías de crear oportunidades económicas para usted y su vecindario. Algunas unidades de la vivienda comunitaria han ayudado a los estudiantes a hallar trabajo en el verano y otras se han asociado con agencias comunitarias para ofrecer oportunidades para los inquilinos.

Hable con su Jefe/a de la Vivienda Comunitaria para averiguar más.

Inversiones dirigidas a nuestros jóvenes

La Vivienda Comunitaria de Toronto invierte en nuestros niños y jóvenes mediante:

- Capacitación para liderazgo
- Becas
- Ferias de trabajo de verano

- Programas de capacitación y empleo para los jóvenes

Los jóvenes han participado en un consejo de jóvenes, una revista, un programa de radio, fotografía, otros programas de arte y en la Red Educativa de Justicia de Ontario.

Mejorando los edificios

Cada año, la Vivienda Comunitaria de Toronto invierte dinero para hacer que nuestros edificios sean más favorables al medio ambiente y reparar los edificios que más lo necesitan. Esto incluye el reemplazo de bombillos viejos con bombillos que ahorran energía, los mejoramientos de las áreas de reciclaje y de la basura y el hacer que los salones de lavandería sean más fáciles de usar.

En el año 2007 comienza un programa de renovación de unidades. Los baños y las cocinas en algunas unidades serán renovados como parte de este programa.

Fondo de inversiones sociales

Cada año, la Vivienda Comunitaria de Toronto pone aparte \$1 millón de dólares para proyectos locales que ayudan a crear comunidades unidas. Los Consejos de unidades de la vivienda comunitaria, otros grupos de inquilinos y grupos no lucrativos que trabajan con los inquilinos pueden solicitar una subvención para proyectos.

Pregunte a su funcionario/a de fomento de la salud sobre los detalles.

Fondos de los Consejos de las Unidades de la Vivienda Comunitaria

Los Fondos de los Consejos de las Unidades de la Vivienda Comunitaria son parte del plan de la TCHC para un sistema eficaz de participación. Los Fondos de los Consejos apoyan los Consejos de los Inquilinos así como a grupos de inquilinos, de modo que puedan participar en las tomas de decisión de la comunidad.

Pregunte a su funcionario/a de fomento de la salud sobre los detalles.

Sus derechos y responsabilidades

Este es su hogar. Usted puede vivir aquí por el tiempo que usted desee siempre que cumpla con sus responsabilidades establecidas por la Ley sobre los arrendamientos de vivienda.

Es su responsabilidad:

- Pagar el alquiler puntualmente cada mes
- Mantener limpio el apartamento
- Informar los problemas de mantenimiento o de reparaciones
- Reparar o pagar los daños que usted cause:
 - en la unidad o áreas comunales
 - por accidente o a propósito
 - dentro del edificio por usted, por los miembros de su núcleo familiar, por sus animales domésticos o por alguien a quien usted invita
- Notificar con 60 días de antelación si usted tiene en plan dejar su apartamento
- Informar los cambios en sus ingresos o en la composición de su núcleo familiar

En su condición de arrendataria, la Vivienda Comunitaria de Toronto tiene algunas responsabilidades importantes..

Nosotros tenemos que:

- Suministrar servicios vitales – combustible, electricidad, gas y agua fría y caliente
- Mantener el edificio en buenas condiciones de reparación
- Cumplir con las normas de salud, seguridad y de la propiedad locales y con los reglamentos
- Proporcionar un recibo de cualquier pago, si usted lo solicita

Desalojos

La Vivienda Comunitaria de Toronto no quiere desalojarle a usted. Queremos solucionar los problemas a tiempo para que pueda conservar su hogar. Por favor, comuníquese con su coordinador/a de los servicios a los inquilinos si usted no puede pagar su alquiler o si enfrenta otras dificultades.

Sin embargo, usted puede ser desalojado si:

- Repetidamente paga su alquiler con atraso
- Falsea su declaración de los ingresos de su núcleo familiar
- No reúne más las condiciones para el alquiler de la vivienda según los ingresos y no paga el alquiler a precio del mercado
- Hace ruido o se comporta de modo que molesta seriamente a los otros inquilinos o al arrendatario

- Tiene un animal doméstico que hiera a alguien, sea un fastidio excesivo o que cause a otro inquilino reacciones alérgicas graves y usted no atiende el problema en la forma en que el personal, obrando de una manera razonable, le pide.
- Amenaza la seguridad de otro inquilino
- Tiene más personas en el apartamento que las ordenanzas de salud y seguridad o las normas de la vivienda locales permiten
- Viola la ley o lleva a cabo un negocio ilegal en cualquier parte del edificio o en la propiedad de la Vivienda Comunitaria de Toronto

Por favor, hable con su coordinador/a de los servicios a los inquilinos si necesita más información sobre desalojos.

Qué esperar del personal

La Vivienda Comunitaria de Toronto tiene un Código de Conducta para todo el personal y los contratistas que administran la propiedad. El personal no puede:

- Aceptar propinas, dinero o regalos de los inquilinos
- Vender servicios o artículos a los inquilinos
- Comprar pertenencias de los inquilinos o sus familias
- Aceptar honorarios por parte los inquilinos por servicios prestados
- Comerciar servicios por pertenencias de los inquilinos
- Usar o coger pertenencias de los inquilinos, incluso si se han dejado en el edificio
- Pedir prestado dinero, bienes o posesiones de los inquilinos
- Ser testigo de un testamento, juramento o sentencia jurada para un inquilino (excepto para un pariente), o fungir como ejecutor de la voluntad de un inquilino
- Estar en el trabajo bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales
- Maltratar a los inquilinos de ninguna forma
- Discriminar contra o acosar a los inquilinos de ninguna forma

Si usted considera que un miembro del personal ha violado este código, haga el favor de informar el incidente al jefe/a de la unidad de la vivienda comunitaria.

Quejas con el personal

La Vivienda Comunitaria de Toronto tiene una política de quejas de los inquilinos sobre el personal.

Si usted no está satisfecho con el servicio que ha recibido del personal, o de los administradores de propiedad y personal contratados, hable con su jefe/a de la unidad de la vivienda comunitaria.

El jefe/a de la unidad de la vivienda comunitaria registrará su queja y tratará de resolverla en el término de 10 días laborables. Si no está satisfecho todavía, llame al 416-981-5500. Su queja será registrada. Un director ejecutivo se pondrá en contacto entonces con usted en el plazo de cinco días laborables. (si tiene una queja directamente contra el jefe/a de la unidad de la vivienda, entonces, llame al 416-981-5500 para comenzar el proceso).

Derechos humanos

La Vivienda Comunitaria de Toronto es una comunidad inclusiva que trata a todos con imparcialidad. Nosotros respetamos y defendemos el Código de los Derechos Humanos de Ontario y todas las políticas municipales y provinciales.

También tenemos nuestras propias políticas de Derechos Humanos, Acoso y Acceso Equitativo que abarcan al Consejo de Administración y a todos los empleados, contratistas, inquilinos, voluntarios y miembros designados del comité.

Cada persona será tratada sin discriminación o acoso. El acoso puede incluir comentarios inoportunos o desagradables o comentarios ofensivos, chistes, amenazas, gestos insultantes, divulgación de falsos rumores, distribución de pornografía, amenaza de botar o excluir homosexuales o lesbianas, rehusar trabajar con personas de un grupo específico, contacto físico o tocamiento indeseados o agresión física o sexual.

Se exhorta a todos a que traten primero de resolver los problemas directamente entre ellos. De no ser posible esto, puede presentar una queja por escrito al jefe/a de la unidad de la vivienda comunitaria. Si usted tiene una queja contra el jefe/a de la unidad de la vivienda comunitaria, llame al 416-981-5500. Un supervisor principal responderá su llamada en el período de un día laborable.

Privacidad

Usted tiene el derecho a la privacidad en su hogar. El personal o los contratistas entrarán a su vivienda solamente si:

- Le damos una notificación escrita con 24 horas de antelación; o
- Hay alguna emergencia como un incendio o inundación, o el personal cree que un inquilino está herido o enfermo y necesita la ayuda del personal; o
- Usted está en su vivienda, abre la puerta y le da permiso para que entre a un miembro del personal o a un contratista.

Ser un buen vecino

Fumar

Los inquilinos, huéspedes y el personal no pueden fumar en las áreas públicas, incluyendo pasillos, vestíbulos, oficinas y salones de uso general. Usted puede fumar en su apartamento. Si usted fuma en su balcón, cerciórese con los vecinos de que no les molesta el humo al ser fumadores pasivos o involuntarios.

Animales domésticos

Usted es responsable de sus animales domésticos. Tiene que limpiar cuando ensucian, reparar los daños que causen y asegurarse de que no son un peligro o perturban a otros inquilinos y al personal.

La Vivienda Comunitaria de Toronto puede limitar la cantidad de animales domésticos en su apartamento. Usted no está autorizado para mantener un animal doméstico ilegal.

Quejas con los vecinos

Los vecinos deben tratar de resolver los conflictos entre ellos. Si esto no es posible, usted puede presentar una queja por escrito. Comuníquese con la oficina de su CHU a fin de conocer los detalles.

Traslados a otra unidad

Usted puede solicitar traslado a otra unidad o vivienda en cualquier parte de la Vivienda Comunitaria de Toronto en cualquier momento. Sin embargo, la lista de espera para la mayoría de las ubicaciones es muy larga – a menudo varios años de espera. Para solicitar traslado, comuníquese con la oficina de su CHU. El personal le explicará el proceso de solicitud. La lista de espera es, por lo general, por “orden de solicitud”. No obstante, es posible que, bajo circunstancias muy especiales, algunas personas con necesidades urgentes sean trasladadas más rápidamente.

Al pasar de una unidad a otra, usted no puede deber alquiler o estar en proceso de acción legal con la Vivienda Comunitaria de Toronto. Su unidad también tiene que pasar por una inspección para verificar si hay daños causados a la propiedad.

Acceso para todos

Desde 1997 el Comité contra la discriminación de personas con discapacidades (en inglés: Anti-Ableism Committee) ha trabajado para eliminar los obstáculos – en el diseño de edificios, en las políticas y actitudes – que se presentan contra inquilinos con discapacidades.

La Vivienda Comunitaria de Toronto ha:

- Revisado sistemáticamente todos los edificios para saber dónde es necesario mejorar el acceso
- Trabajado con personas de la tercera edad y el Comité contra la discriminación de discapacitados para establecer una Política de Acceso para los inquilinos. Esta política se encuentra en el sitio web de la Vivienda Comunitaria de Toronto.

A fin de obtener más información, hable con el personal de su edificio.

Comunidades inclusivas

La Vivienda Comunitaria de Toronto se enorgullece de la diversidad de sus comunidades.

Queremos asegurar que todos – no importa de dónde son o qué idioma hablan – puedan participar plenamente. Nosotros:

- Traducimos avisos, boletines informativos y otros mensajes importantes a los idiomas claves hablados en cada comunidad
- Proporcionamos intérpretes y cuidado de niños durante las reuniones de los inquilinos
- Tenemos fuertes Políticas de Derechos Humanos, contra el Acoso y de Acceso Equitativo.

Mudanzas

Dé al personal del Edificio una notificación por escrito con 60 días de antelación antes de que usted se mude. Esta notificación tiene que darse el día primero del mes. Si usted se está mudando a un establecimiento de cuidados o asistencia, el personal puede aceptar una notificación de menos de dos meses.

Inspección de la unidad

Después de que usted notifica, usted y un miembro del personal del edificio inspeccionarán su apartamento.

- Es posible que usted tenga que entregar el apartamento en las condiciones originales en que lo recibió (por ejemplo, tenga que quitar el empapelado que puso en las paredes).
- También puede que usted tenga que pagar por reparaciones debido a daños graves que usted ha causado o para limpiar un apartamento extremadamente sucio.

Mostrando su unidad

Una vez que usted ha notificado que se va a mudar, el personal del edificio puede mostrar su unidad durante horas del día razonables a personas que buscan apartamento para mudarse.

Elevador

Por favor, dígame al personal de su edificio el día y la hora en que se va a mudar para poder reservar el elevador para usted.

Las llaves

Haga el favor de devolver todas las llaves y llaveros al coordinador/a de los servicios a los inquilinos.

Visite el sitio web de la Vivienda Comunitaria de Toronto para:

- Noticias y eventos
- Políticas referentes a los inquilinos
- Plan de Gestión de la Comunidad
- Reseñas de las Unidades de la Vivienda Comunitaria
- Anuncios y oportunidades de trabajo

www.torontohousing.ca
416-981-5500