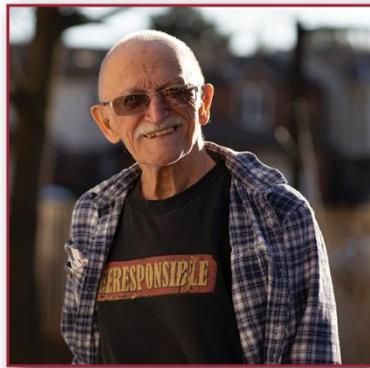


Toronto Seniors Housing Corporation

Welcome
Guide

Guía de
bienvenida





The attached document is **important**. It has information about your building's transition to the new Toronto Seniors Housing Corporation on Wednesday, June 1, including an update about paying your rent. If you do not understand the document, please have someone translate it for you immediately.

所附的文件很**重要**。它含有關於您的大樓在6月1日星期三過渡到新的多倫多老年住房公司的資訊，包括關於您支付租金的最新情況。如果您不理解此文件，請立即請人為您翻譯。

سند پیوست، **مهم** است. این سند، دارای اطلاعاتی درباره انتقال ساختمان شما به سازمان جدید مسکن سالمندان تورنتو در روز ۱ ژوئن است، از جمله یک به روز رسانی درباره پرداخت مبلغ اجاره شما. اگر محتویات سند را نمی فهمید، لطفاً فوراً از یک نفر بخواهید آن را برای شما ترجمه کند.

Le document ci-joint est **important**. Il contient des renseignements sur le transfert de votre édifice à la nouvelle société de gestion (la « Toronto Seniors Housing Corporation »), qui aura lieu le mercredi 1^{er} juin. Il comprend notamment une mise à jour concernant le paiement de votre loyer. Si vous ne comprenez pas le document, veuillez demander à quelqu'un de le traduire pour vous immédiatement.

એટલે કે એ દસ્તાવેજ **મહત્વપૂર્ણ** છે. તે બુધવાર, 1 જૂનના રોજ નવા ટોરોન્ટો સીનિયર્સ હાઉસિંગ કોર્પોરેશનમાં તમારા બિલ્ડિંગના સંક્રમણ વિશેની માહિતી ધરાવે છે, જેમાં તમારું ભાડું ચૂકવવા વિશેના અપડેટનો સમાવેશ થાય છે. જો તમને દસ્તાવેજ સમજાય નહીં, તો કૃપા કરીને કોઈને તમારા માટે તાત્કાલિકપણે તેનો અનુવાદ કરવા કહો.



첨부된 문서는 **중요한** 것입니다. 6월 1일(수) 여러분 건물이 새로운 Toronto Seniors Housing Corporation으로 전환되는 것에 관한 안내와 아울러 집세 납부에 관한 업데이트 정보가 들어 있습니다. 이 문서를 이해하는 데 어려움이 있을 경우, 즉시 다른 사람에게 번역해달라고 부탁드립니다.

Załączony dokument jest **ważny**. Zawiera on informacje o transferze Twojego budynku do nowej korporacji dla seniorów (Toronto Seniors Housing Corporation), które nastąpi w środę dnia 1 czerwca, w tym także uaktualnienie na temat płacenia Twojego czynszu. Jeśli nie rozumiesz tego dokumentu, natychmiast poproś kogoś o jego przetłumaczenie.

O documento em anexo é **importante**. Ele contém informações sobre a transição do seu prédio para a nova Toronto Seniors Housing Corporation, que ocorrerá na quarta-feira, dia 1º de junho, e também uma atualização sobre o processo de pagamento do aluguel. Caso não entenda o documento, peça a alguém que o traduza imediatamente.

Прилагаемый документ **имеет важное значение**. В нем есть информация о переходе вашего здания в ведение новой корпорации Toronto Seniors Housing Corporation со среды, 1 июня, включая обновленную информацию об оплате аренды. Если вы не понимаете документ, немедленно попросите кого-нибудь перевести его для вас.

El documento adjunto es **importante**, ya que contiene información sobre la transición de su edificio a la nueva Toronto Seniors Housing Corporation (TSHC) el miércoles 1 de junio,



además de una actualización sobre cómo pagar la renta. Si no comprende lo que dice el documento, haga que alguien se lo traduzca inmediatamente.

இத்துடன் இணைத்து அனுப்பப்பட்டு உள்ள ஆவணம் முக்கியமானது ஆகும். உங்களுடைய கட்டிடம் புதிதாக உருவாகி உள்ள Toronto Seniors Housing Corporation என்ற ரொறொன்ரோ முதியோர் வீட்டுவசதி வாரியத்தின் கீழ் ஜூன் மாதம் 1ஆம் திகதி புதன்கிழமை கொண்டுவரப்படுவது பற்றிய தகவல் இதில் அடங்கியுள்ளது. உங்கள் வாடகையைச் செலுத்துவது பற்றிய புதிய தகவலும் இதில் உண்டு. இந்த ஆவணத்தை நீங்கள் விளங்கிக் கொள்ள முடியவில்லை என்றால், தயவுசெய்து உடனடியாக இதனை வேறொருவரின் உதவியுடன் மொழிபெயர்த்து அறிந்து கொள்ளுங்கள்.

Tài liệu đính kèm **quan trọng**. Tài liệu có thông tin về sự chuyển tiếp của chúng cư quý vị sang Công ty Gia cư Cao niên Toronto (Toronto Seniors Housing Corporation) mới vào ngày thứ Tư, 1 tháng Sáu, bao gồm tin cập nhật về việc trả tiền thuê nhà của quý vị. Nếu quý vị không hiểu tài liệu, xin nhờ người nào dịch tài liệu ngay lập tức cho quý vị.

Το συνημμένο έγγραφο είναι **σημαντικό**. Περιέχει πληροφορίες σχετικά με τη μεταβίβαση του κτηρίου σας στη νέα Οικιστική Εταιρεία Ηλικιωμένων του Τορόντο την Τετάρτη 1^η Ιουνίου, περιλαμβανομένης μιας ενημέρωσης σχετικά με την πληρωμή του ενοικίου σας. Εάν δεν καταλαβαίνετε το έγγραφο, φροντίστε να σας το μεταφράσουν αμέσως.



Mensaje del CEO Tom Hunter

Siempre hay algo renovador y emocionante al comenzar algo nuevo.

Hoy, 1 de junio de 2022, comenzamos a echar raíces al comenzar a operar en la Toronto Seniors Housing Corporation (TSHC). Estamos arraigados en nuestro deseo de apoyar a nuestros inquilinos mayores con las mejores opciones de vivienda posibles en la ciudad de Toronto. Nuestro lanzamiento afirma el compromiso de la ciudad de Toronto de cumplir con su plan Inquilinos Primero, donde las personas mayores pueden envejecer en su lugar con dignidad y comodidad.



Sobre la base de los tremendos esfuerzos que se realizaron antes, creemos que también debemos brindar acceso a apoyos para que las personas mayores vivan una vida saludable. Sabemos que vivir con dignidad y comodidad es más que solo una vivienda. Al conectarlo con proveedores de salud y cuidado, queremos ayudarlo a mejorar su calidad de vida.

Los inquilinos mayores, el personal y otras partes interesadas juntos comenzarán ahora el siguiente paso en nuestra evolución. Juntos crearemos una organización atenta, responsable y solidaria mientras nos esforzamos por satisfacer sus necesidades. Realizaremos este trabajo juntos



aprovechando el conocimiento, la experiencia y las pasiones de cada uno. Todos tenemos algo que aportar.

Todos sabemos que lograr nuestras metas no será una línea recta. Como hemos visto, la pandemia ha intensificado las fallas en nuestro sistema de vivienda. Sin embargo, creemos que marcaremos una diferencia positiva a través de nuestros esfuerzos colectivos con nuestros inquilinos, la Junta, el Concejo Municipal y los socios de la comunidad. Estamos todos juntos en esto.

TSHC será un lugar donde nuestra energía, enfoque y determinación colectivos marcarán la diferencia en las vidas de nuestros adultos mayores. Ese es nuestro objetivo. Ahora estamos aquí para satisfacer sus necesidades, trabajar con usted y abogar por usted.

En las próximas semanas y meses, estaré en la comunidad con otros miembros del equipo. Esperamos conocerlo y saber más sobre la mejor manera de acompañarlo a usted y a otras personas de nuestras comunidades.

Hoy juntos comenzaremos un nuevo camino. Esperamos continuar este importante trabajo con usted.

Saludos,

Tom Hunter

Director General



Contenidos

Mensaje del CEO Tom Hunter..... 4

Página de contactos e información clave 9

**Asistencia y servicios en Toronto Seniors Housing Corporation
..... 11**

**Asistencia y servicios fuera de Toronto Seniors Housing
Corporation 12**

**Sección 1: Cambio general, nombres legales y procesos
corporativos 14**

**¿Cuándo comenzó a operar Toronto Seniors Housing
Corporation? 14**

¿Cuál es el nombre legal de la nueva corporación? 14

¿Cuál es la dirección legal de mi arrendador? 15

¿Con quién me comunico si necesito ayuda o servicios? 15

¿Ha cambiado algún proceso? 15

Sección 2: Renta, arrendamientos y servicios públicos 18

¿A nombre de quién pago la renta? 18

¿Necesito firmar un nuevo contrato de arrendamiento? 18

**¿Cómo es el proceso con los pagos atrasados (renta
impaga)? 19**

**¿Qué sucede si estoy en mora antes del 1 de junio o después
de la transición? 20**

**¿La Oficina del Comisionado de Equidad de Vivienda es un
servicio disponible? 20**



¿Cuál es el proceso para las transferencias de unidades?....	20
¿Seguiré recibiendo una inspección anual de la unidad?	21
¿Seguiré participando en la revisión anual de la renta?	21
¿Cómo informo los cambios en los ingresos?	22
¿Mi contrato de servicios públicos se mantendrá igual?	23
Sección 3: Personal de construcción, mantenimiento y servicios.....	24
¿Mi personal local seguirá siendo el mismo?	24
¿A quién puedo contactar si tengo una solicitud de mantenimiento?	24
¿Cuál es el proceso si el personal necesita acceso a mi unidad?	24
¿La nueva empresa tiene un Centro de Atención al Cliente al que podemos llamar?	25
¿El proceso de quejas es el mismo que antes de la transición a la nueva corporación?	25
¿Tomará más tiempo brindar el servicio durante la transición a la nueva corporación?	26
¿Cambiarán los estándares de servicio y mantenimiento? ..	27
¿Quién se encarga de las reparaciones y actualizaciones a gran escala?	27
¿Cambiará el acceso a las salas de recreación, lavandería y otras comodidades?	27
¿Cómo TSHC proporcionará servicios accesibles?	27



¿Todavía puedo modificar mi unidad? 28

¿Habrá servicios de traducción e interpretación? 28

Sección 4: Mi Comunidad 30

¿A quién puedo contactar para cualquier pregunta de seguridad o soporte? 30

¿Toronto Seniors Housing Corporation cuenta con un plan de respuesta ante emergencias? 30

¿Se transferirá la estrategia de lucha contra el racismo negro a la nueva corporación? 31

¿Se transferirán a la nueva corporación algunos de los programas internos en los que participé? 32

¿Todavía tenemos un sistema de participación? ¿Tenemos representación de liderazgo? 32

¿Todavía recibimos fondos de acción de inquilinos? 33

¿Seguirán estando presentes las agencias que tienen espacio en nuestro edificio? 33

¿Qué sucede con el Modelo de Servicios Integrados? 34

¿Cómo puedo involucrarme como inquilino en la nueva corporación? 34

Junta directiva de Toronto Seniors Housing Corporation 35

¿Puedo diputar en las reuniones de la Junta de Toronto Seniors Housing Corporation? 35

¿Dónde puedo encontrar información de soporte y servicio fuera de TSHC? 36



Página de contactos e información clave

Sede corporativa:

Toronto Seniors Housing Corporation

423 Yonge Street, 2do piso, Toronto, M5B 1T2

Teléfono: **416-945-0800**

Correo electrónico: info@torontoseniorshousing.ca

Sitio web: torontoseniorshousing.ca

Centro de Apoyo al Inquilino

Nuestra línea de ayuda dedicada a personas mayores lo conectará con el Centro de Apoyo al Inquilino. Está disponible las 24 horas, todos los días de la semana.

Teléfono: **416-945-0800**

Correo electrónico: support@torontoseniorshousing.ca

Unidad de Seguridad de la Comunidad

Teléfono: 416-921-2323

La Unidad de Seguridad de la Comunidad de la Vivienda Comunitaria de Toronto seguirá trabajando en su comunidad. Puede continuar llamándolos por actividades ilegales o criminales, problemas de estacionamiento, ruido excesivo y



más. El personal está disponible para responder llamadas las 24 horas del día, los siete días de la semana. Siempre llame al **9-1-1** en caso de emergencia.

Personal del sitio de Toronto Seniors Housing Corporation:

Escriba la información de contacto del personal de su sitio. Los detalles se enumeran en los tableros de anuncios de su edificio. El Centro de Apoyo al Inquilino también puede proporcionar esta información.

Mi superintendente es:

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Mi coordinador de servicios para adultos mayores es:

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Mi administrador de servicios al inquilino es:

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____



Mi supervisor de servicios y compromiso de inquilinos es:

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Mi supervisor de vivienda comunitaria es:

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Mi gerente regional es:

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Asistencia y servicios en Toronto Seniors Housing Corporation

Su Coordinador de Servicios para Personas Mayores (SSC) es la principal persona a contactar para tratar todas las inquietudes de los inquilinos en el edificio, incluidas preguntas sobre su renta y contrato, el acceso a asistencia y servicios, y cómo participar en TCHC y contribuir a la comunidad. También pueden ayudar con referencias a agencias de salud y comunitarias. Se asigna un SSC a cada edificio. Los SSC tienen



horarios de oficina semanales y detalles de contacto publicados en su(s) edificio(s).

Asistencia y servicios fuera de Toronto Seniors Housing Corporation

Oficina del Comisionado de Equidad de Vivienda (OCHE)

La función del OCHE es ayudar a los inquilinos que se enfrentan al desalojo por renta impaga.

Teléfono: **416-632-7999**

Correo electrónico: info@oche.ca

Ciudad de Toronto

Contacto para obtener información sobre los servicios proporcionados por la ciudad de Toronto

Teléfono: **311**

Correo electrónico: 311@toronto.ca

211 Central

Para obtener información o referencias para acceder a una variedad de asistencias sociales, de salud, alimentarias, de vivienda y comunitarias.

Teléfono: **211**

Sitio web: [**211central.ca**](http://211central.ca)



Servicios para personas mayores de la ciudad de Toronto

Comuníquese para obtener información sobre los servicios para personas mayores que ofrece la Ciudad.

Teléfono: **416-217-2077**

Correo electrónico: seniors@toronto.ca

Línea de ayuda para personas mayores de Toronto

Comuníquese para acceder a una amplia gama de asistencias y servicios para personas mayores que buscan ayuda.

Teléfono: **416-217-2077**

Disuasores del crimen de Toronto

Si tiene información sobre un delito para compartir con la policía pero desea permanecer en el anonimato, comuníquese con Disuasores del Crimen. No tiene que dar su nombre.

Teléfono: **416-222-8477 (TIPS) o 1-800-222-8477**

Correo electrónico: crime@222tips.com



Sección 1: Cambio general, nombres legales y procesos corporativos

El miércoles, 1.º de junio de 2022, Toronto Seniors Housing Corporation (TSHC) se convirtió en el arrendador de los 83 edificios para personas mayores que son propiedad de Toronto Community Housing. TSHC es una corporación propiedad de la Ciudad que se enfoca en satisfacer las necesidades de los inquilinos adultos mayores. Proporciona viviendas seguras y asequibles para personas mayores. Esto incluye el acceso a la salud y las asistencias comunitarias que necesitan las personas mayores.

El 1.º de junio marca la siguiente fase en la transición.

¿Cuándo comenzó a operar Toronto Seniors Housing Corporation?

Toronto Seniors Housing Corporation comenzó a operar el miércoles 1.º de junio de 2022.

¿Cuál es el nombre legal de la nueva corporación?

Es Toronto Seniors Housing Corporation.



¿Cuál es la dirección legal de mi arrendador?

Toronto Seniors Housing Corporation
423 Yonge Street, 2do piso
Toronto, Ontario
M5B 1T2

¿Con quién me comunico si necesito ayuda o servicios?

Si necesita asistencia para una solicitud de servicio, comuníquese con el Centro de asistencia para inquilinos al **416-945-0800** o escribiendo a support@torontoseniorshousing.ca. También puede hablar con su coordinador local de servicios, quien puede ayudarlo a conectarse con las asistencias o los servicios adecuados que necesita.

¿Ha cambiado algún proceso?

A partir del miércoles 1.º de junio, Toronto Seniors Housing Corporation pasó a la siguiente fase de la transición. Será una transición gradual y fluida.

Lo que ha cambiado a partir del 1.º de junio:

- **Operaciones del edificio:** Toronto Seniors Housing Corporation gestionará los edificios, brindará servicios y estará presente para ayudar a los inquilinos.
- **Línea de ayuda:** Los inquilinos podrán llamar a una nueva línea de ayuda para solicitar mantenimiento o



información. Esta línea lo conectará con el Centro de Apoyo al Inquilino. Estará disponible las 24 horas, todos los días de la semana.

Lo que se conserva:

- **Pago de renta:** Durante la siguiente fase de transición, seguirá pagando su renta a Toronto Community Housing. La forma en que paga la renta seguirá siendo la misma por ahora. La renta seguirá venciendo el primer día de cada mes. Cuando haya un cambio en cómo y dónde paga la renta, Toronto Seniors Housing Corporation se lo comunicará meses antes.
- **Su contrato de arrendamiento:** Su contrato de arrendamiento se transferirá a la nueva empresa. No deberá firmar uno nuevo.
- **Personal:** El mismo personal que trabajaba en su edificio antes del 1 de junio ahora es personal de TSHC. Está presente para satisfacer sus necesidades diarias y las de sus vecinos. Son su primer punto de contacto para obtener información o apoyo con respecto al arrendamiento.
- **Adaptaciones:** Aún podrá solicitar modificaciones en su unidad de acuerdo con el Programa de Accesibilidad si necesita un mejor funcionamiento de su unidad. Se completarán las modificaciones que ya estén en proceso. Estarán disponibles los servicios de traducción e interpretación si necesita ayuda. Hable con su Coordinador



de Servicios para Personas Mayores para obtener más información.

- **Unidad de Seguridad de la Comunidad:** La Unidad de Seguridad de la Comunidad seguirá trabajando en su comunidad. Puede comunicarse con ellos al **416-921-2323**.
- **Reparaciones importantes del edificio:** Toronto Community Housing sigue siendo el propietario del edificio y se encargará de realizar cualquier mejora o reparación importante.

Con el tiempo, nuevos servicios y apoyos se pondrán a su disposición mediante el Modelo de Servicios Integrados. Toronto Seniors Housing Corporation se compromete a avisar a los inquilinos antes de que cambie cualquier proceso.



Sección 2: Renta, arrendamientos y servicios públicos

¿A nombre de quién pago la renta?

Por el momento, continuará pagando su renta a Toronto Community Housing. La forma en que paga la renta seguirá siendo la misma por ahora. La renta seguirá venciendo el primer día de cada mes. Cuando haya un cambio en cómo y dónde paga la renta, Toronto Seniors Housing Corporation se lo comunicará meses antes.

Los inquilinos pueden pagar la renta de una de las siguientes maneras:

- Pago preautorizado
- Pago en banco local, cooperativa de crédito, fideicomiso o compañía de cambio de cheques
- Pago por teléfono o banca en línea
- En persona en su oficina local

Importante: Si cree que no podrá pagar la renta o que se atrasará en el pago, llámenos al **416-945-0800**.

¿Necesito firmar un nuevo contrato de arrendamiento?

No, no es necesario. Su contrato de arrendamiento se transferirá a la nueva empresa y usted no tendrá que firmar



uno nuevo. Su contrato de arrendamiento actual se aplicará hasta que se mude.

Como su contrato de arrendamiento actual se transferirá a la nueva empresa, los derechos y las responsabilidades establecidos en él seguirán aplicándose a usted y su hogar. Esto incluye las obligaciones de los inquilinos, como pagar la renta, permitir las inspecciones del propietario, mantener limpia su unidad, informar cambios en los ingresos o cambios en los nombres o identidades de las personas que viven con usted, y más.

¿Cómo es el proceso con los pagos atrasados (renta impaga)?

Todos los inquilinos son responsables de pagar la renta completa el primer día de cada mes. Los inquilinos que reciben el subsidio Rent-Geared to Income también son responsables de informar cambios en los ingresos y de confirmar quién vive en el hogar para que su renta se calcule correctamente.

Toronto Seniors Housing Corporation se compromete a trabajar con los inquilinos para asegurarse de que cumplan con estas responsabilidades y, siempre que sea posible, evitar que los inquilinos pierdan su vivienda.

Toronto Seniors Housing Corporation ha adoptado el actual proceso para los pagos atrasados de TCHC. Como resultado, no habrá cambios en la forma en que se manejan los pagos atrasados en este momento.



¿Qué sucede si estoy en mora antes del 1 de junio o después de la transición?

El personal de Toronto Seniors Housing Corporation trabajará con usted para crear un plan de pago en el que su hogar hará pagos adicionales además de su renta mensual regular hasta que se paguen los atrasos.

Si su hogar está en mora en algún momento antes o después de la transición, seguirá trabajando con el mismo personal.

¿La Oficina del Comisionado de Equidad de Vivienda es un servicio disponible?

Sí, la Oficina del Comisionado de Equidad de Vivienda (OCHE) es un servicio disponible para los inquilinos que viven en Toronto Seniors Housing Corporation. Si necesita ayuda, comuníquese directamente con OCHE al **416-632-7999** o **info@oche.ca**.

¿Cuál es el proceso para las transferencias de unidades?

Si está interesado en trasladarse a otro edificio (ya sea de la cartera de Toronto Seniors Housing Corporation o de regreso a Toronto Community Housing) por razones como una ubicación diferente, deberá presentar una nueva solicitud a través de Acceso a la Vivienda en la Ciudad de Toronto (anteriormente conocido como Conexiones de Vivienda).

Es posible que reúna los requisitos para una transferencia más rápida bajo una categoría de transferencia prioritaria a otro



edificio dentro de la cartera de Toronto Seniors Housing Corporation. Estas categorías prioritarias siguen siendo las mismas que en Toronto Community Housing y tienen criterios de elegibilidad muy específicos. Si desea obtener más información sobre las transferencias prioritarias y si reúne los requisitos, comuníquese con su Coordinador de servicios para personas mayores.

¿Seguiré recibiendo una inspección anual de la unidad?

Sí, las inspecciones de unidades seguirán siendo una vez al año. Debe permitir que el personal ingrese a su unidad para esta inspección. Esta es una de las responsabilidades del inquilino establecidas en su contrato de arrendamiento. Su superintendente es responsable de inspeccionar su unidad y asegurarse de que no haya preocupaciones por su seguridad o el estado de la unidad.

Siempre recibirá un formulario de aviso de entrada 24 horas antes de que se realice esta inspección.

¿Seguiré participando en la revisión anual de la renta?

Si su renta está orientada a los ingresos (subsidio RGI), aún participará en el proceso de revisión anual. Una vez al año, le enviaremos un paquete de revisión de la renta. El paquete incluye formularios que debe completar antes de la fecha límite



indicada para informar los ingresos de todos los miembros de su hogar.

Completar el proceso de revisión anual de la renta es una de las responsabilidades del inquilino establecidas en su contrato de arrendamiento y es una parte importante de su subsidio para la renta adaptado a los ingresos.

Los inquilinos de renta asequible y renta de mercado recibirán un aviso todos los años en el que se les informará si la renta aumentó.

¿Cómo informo los cambios en los ingresos?

Si recibe un subsidio para la renta orientado a los ingresos, hay algunos cambios que debe informar por escrito dentro de los 30 días calendario posteriores al cambio. Incluyen pero no se limitan a:

- Cambios permanentes en la cantidad de personas que viven en la unidad (también conocida como composición del hogar).
- Si un miembro del hogar comienza o deja de recibir asistencia financiera básica a través de Ontario Works o del Programa de Apoyo para Personas con Discapacidades de Ontario.

Otros cambios en los ingresos se informarán en su tiempo normal de revisión anual.



Si tiene cambios para informar o preguntas sobre cuándo informar cambios, comuníquese con su coordinador de servicios para adultos mayores.

¿Mi contrato de servicios públicos se mantendrá igual?

Algunos inquilinos son responsables de pagar sus propios servicios públicos. Su contrato de servicios públicos actual seguirá siendo el mismo, ya sea que pague sus servicios públicos o no. Si no está seguro de si paga sus propios servicios públicos, su coordinador de servicios para adultos mayores puede brindarle más información.



Sección 3: Personal de construcción, mantenimiento y servicios

¿Mi personal local seguirá siendo el mismo?

El personal que trabaja en su edificio no cambiará como resultado de la transición a Toronto Seniors Housing Corporation. Estará presente para satisfacer sus necesidades diarias y las de sus vecinos. También será la primera persona con la que se comuniquen para obtener información o solicitudes de mantenimiento.

¿A quién puedo contactar si tengo una solicitud de mantenimiento?

Para solicitudes de mantenimiento, como control de plagas, chinches, reparaciones y más, puede hablar directamente con su superintendente o con el coordinador de servicios para adultos mayores, o comunicarse con el Centro de Apoyo al Inquilino al **416-945-0800** o escribiendo a support@torontoseniorshousing.ca.

¿Cuál es el proceso si el personal necesita acceso a mi unidad?

Su unidad es su hogar y lo respetamos. Puede haber momentos en que el personal o los contratistas necesiten ingresar a su unidad, ya sea en una situación de emergencia o para hacer



una reparación, inspeccionar su unidad o mostrársela a los nuevos inquilinos si se muda. Independientemente, la *Ley de Arrendamientos Residenciales* requiere que le demos un aviso por escrito con al menos 24 horas de anticipación antes de ingresar a su unidad, excepto en el caso de una emergencia o si usted da su consentimiento para ingresar. Este aviso se expresará mediante un Aviso de Entrada de 24 horas.

¿La nueva empresa tiene un Centro de Atención al Cliente al que podemos llamar?

Puede llamar a una nueva línea de ayuda dedicada para solicitar mantenimiento o información. Esta línea lo conectará con el **Centro de Apoyo al Inquilino**. Estará disponible las 24 horas, todos los días de la semana.

Teléfono: **416-945-0800**

Correo electrónico: support@torontoseniorshousing.ca

¿El proceso de quejas es el mismo que antes de la transición a la nueva corporación?

Sí. El proceso de quejas sigue siendo el mismo que antes de la transición. Si tiene un problema o inquietud, comuníquese con el personal local o el Centro de atención al inquilino para que puedan atenderlo.



Si su problema o queja no se resuelve en cinco días hábiles desde que lo informé, o si no está satisfecho con la respuesta o el servicio que recibió, puede presentar una queja con el equipo de Soluciones.

- **416-945-0888**
- **solutions@torontoseniorshousing.ca**

Tenga en cuenta que el equipo de Soluciones sigue siendo parte de Toronto Community Housing y será un servicio compartido entre las dos corporaciones por el momento.

¿Tomará más tiempo brindar el servicio durante la transición a la nueva corporación?

No tomará más tiempo brindar servicios a los inquilinos durante o después de la transición a Toronto Seniors Housing Corporation. El personal tardará la misma cantidad de tiempo en entregar o completar un servicio que antes de la transición. Tenga en cuenta que los plazos de entrega del servicio dependen del servicio solicitado y la disponibilidad del personal o los proveedores para completar la reparación.

Durante algún tiempo, verá el logotipo de TCHC en algunos de los formularios en uso. A medida que continúe la transición, pasaremos de los logotipos de TCHC a TSHC. Le agradecemos su paciencia mientras trabajamos en esto.



¿Cambiarán los estándares de servicio y mantenimiento?

Los estándares seguirán siendo los mismos para las solicitudes de servicio, mantenimiento o reparaciones. Con el tiempo, estos pueden cambiar según los comentarios de los inquilinos.

¿Quién se encarga de las reparaciones y actualizaciones a gran escala?

Dado que Toronto Community Housing aún es propietaria de los edificios, se encargará de las reparaciones o mejoras importantes del edificio. El personal de la nueva corporación seguirá siendo responsable de reparaciones y arreglos menores en las unidades de los inquilinos.

¿Cambiará el acceso a las salas de recreación, lavandería y otras comodidades?

El acceso a las salas de recreación, las instalaciones de lavandería y otras comodidades del edificio será el mismo durante y después de la transición.

¿Cómo TSHC proporcionará servicios accesibles?

Toronto Seniors Housing Corporation se compromete a satisfacer las necesidades de accesibilidad de los inquilinos de manera oportuna. Las políticas relacionadas con la accesibilidad actualmente en uso en Toronto Community Housing han sido



adoptadas por Toronto Seniors Housing Corporation. Esto incluye proporcionar un servicio de atención al cliente accesible de manera respetuosa y transparente, y entregar comunicaciones accesibles en materiales impresos y digitales.

¿Todavía puedo modificar mi unidad?

Toronto Seniors Housing Corporation ha adoptado el proceso de solicitud de Toronto Community Housing para modificaciones de unidades. Esto significa que aún podrá solicitar una modificación de la unidad si necesita alguna mejora en su hogar. Utilizará el mismo cuestionario médico que Toronto Community Housing. La única diferencia es que enviará su solicitud al personal local de TSHC. Se completarán las modificaciones que ya estén en proceso.

Para solicitar una modificación de unidad, comuníquese con su Coordinador de Servicios para Personas Mayores o Superintendente, y ellos trabajarán con usted.

¿Habrá servicios de traducción e interpretación?

Toronto Seniors Housing Corporation se compromete a brindar servicios accesibles, traducciones e interpretación a todos los inquilinos. Esto incluye proporcionar traducción e interpretación a pedido. Para solicitar traducción, lenguaje de señas estadounidense o un intérprete, comuníquese con el



centro de asistencia para inquilinos al **416-945-0800** o escribiendo a support@torontoseniorshousing.ca. Denos un mínimo de 10 días hábiles para la organización de estos servicios.



Sección 4: Mi Comunidad

¿A quién puedo contactar para cualquier pregunta de seguridad o soporte?

Puede continuar comunicándose con la Unidad de Seguridad de la Comunidad (CSU) de Toronto Community Housing para hacer preguntas u obtener asistencia de seguridad. El personal de la CSU está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana y se puede contactar al **416-921-2323**. La CSU continuará realizando patrullas diarias, brindando una variedad de programas de seguridad para los inquilinos y trabajando para ayudar a los inquilinos a sentirse seguros en el hogar, en los edificios y en los eventos.

Siempre llame al **9-1-1** en una emergencia como un incendio, un crimen en curso o una emergencia médica que ponga en peligro la vida.

¿Toronto Seniors Housing Corporation cuenta con un plan de respuesta ante emergencias?

Sí. Ser capaz de funcionar durante una emergencia es importante para entregar viviendas limpias, seguras, bien mantenidas y asequibles para los inquilinos. Un Plan de Respuesta a Emergencias (ERP) asegura que la empresa esté preparada para responder a muchos tipos de emergencias que



pueden afectar la seguridad de los inquilinos, el personal y las propiedades. Toronto Community Housing y Toronto Seniors Housing Corporation tienen un ERP en común.

El ERP se aplica cuando ocurre una emergencia que excede la capacidad del personal del sitio para responder de manera efectiva. Revisaremos y mantendremos el plan regularmente. Nuestro proceso incluye evaluaciones de riesgo anuales, pruebas y capacitación.

El ERP es un documento confidencial y no se puede publicar para revisión pública. Si tiene preguntas sobre el plan, comuníquese con support@torontoseniorshousing.ca y ellos dirigirán sus preguntas al equipo correspondiente.

En caso de emergencia, llame al **9-1-1**.

¿Se transferirá la estrategia de lucha contra el racismo negro a la nueva corporación?

Toronto Seniors Housing se compromete a crear un entorno diverso, inclusivo y equitativo para los inquilinos. TSHC ha adoptado las recomendaciones y prácticas de la estrategia de lucha contra el racismo negro actualmente respaldada por Toronto Community Housing. El centro para la promoción de los intereses de los negros (El Centro) continuará apoyando a los inquilinos y al personal de TSHC, y liderará la organización en la implementación de la estrategia. Esto significa que aún podrá acceder a El Centro y a los diversos programas y recursos que se ofrecen a los inquilinos. Comuníquese con TheCentre@torontohousing.ca para obtener más información.



¿Se transferirán a la nueva corporación algunos de los programas internos en los que participé?

Todos los programas actuales dirigidos por agencias e inquilinos se transferirán a la nueva Toronto Seniors Housing Corporation.

La Junta Directiva de la Toronto Seniors Housing Corporation también se ha comprometido a evaluar estos programas para asegurarse de que satisfagan las necesidades de los inquilinos mayores. La información sobre actualizaciones o cambios del programa se comunicará durante la transición.

¿Todavía tenemos un sistema de participación? ¿Tenemos representación de liderazgo?

La Junta Directiva de la Toronto Seniors Housing Corporation se ha comprometido a evaluar todos los programas que se transfieren desde Toronto Community Housing para asegurarse de que satisfagan las necesidades de los inquilinos mayores. Esto incluye el sistema formal de participación de inquilinos.

Mientras esta evaluación está en curso, el trabajo de participación local continuará. Los representantes de los inquilinos y los miembros de los comités de construcción pueden continuar con sus funciones como defensores de los inquilinos.

Los inquilinos pueden trabajar con su coordinador local de servicios para personas mayores o con los coordinadores de



servicios comunitarios de participación para abordar los problemas. El trabajo para desarrollar un sistema formal de participación de inquilinos de la tercera edad comenzará más adelante este año.

¿Todavía recibimos fondos de acción de inquilinos?

La Junta Directiva de Toronto Community Housing aprobó los fondos de acción de inquilinos (TAF) de 2022 durante la reunión de la junta de abril. Los inquilinos de Toronto Seniors Housing Corporation podrán solicitar TAF este año y las solicitudes se revisarán en una mesa interina de financiamiento para personas mayores. El programa será evaluado para 2023.

¿Seguirán estando presentes las agencias que tienen espacio en nuestro edificio?

Las agencias que utilizan el espacio en los edificios para personas mayores para brindar servicios a los inquilinos continuarán operando. Los acuerdos de uso del espacio que describen cómo las agencias usan el espacio no residencial se transferirán a Toronto Seniors Housing Corporation. La nueva corporación revisará estos acuerdos con una lente enfocada en las personas mayores. Queremos asegurarnos de que estos acuerdos satisfagan sus necesidades.



¿Qué sucede con el Modelo de Servicios Integrados?

Como parte del plan Tenants First, Toronto Community Housing y el personal de la ciudad de Toronto trabajaron en estrecha colaboración para diseñar y desarrollar el modelo de servicio integrado (ISM), recopilando información de inquilinos mayores y socios provinciales de atención médica. El modelo incrementa la relación personal-inquilino en cada edificio, brindando a los inquilinos un acceso más rápido al personal y los servicios en el lugar cuando lo necesitan.

El ISM está en su lugar en los 83 edificios y se adopta como parte de la nueva corporación. Es la base que TSHC usará para brindar apoyo y servicios continuos para ayudarlo a envejecer en su lugar con dignidad y comodidad.

¿Cómo puedo involucrarme como inquilino en la nueva corporación?

Hay varias maneras en que puede participar y marcar la diferencia en su edificio y comunidad:

- Recreación social y programas comunitarios
- Sistema de participación de inquilinos (actualmente en revisión)
- Presupuesto Participativo (PP) (actualmente en revisión)
- El centro para la promoción de los intereses de los negros
- Comité asesor de inquilinos mayores (STAC)
- Selección de miembros de la junta de inquilinos



- Encuestas
- Jardines de la comunidad
- Delegaciones en las reuniones de Comité y Directorio

Lo alentamos a que hable con el coordinador de servicios para personas mayores (SSC) asignado a su edificio para ayudarlo a conectarse con los recursos que está buscando. Si no está seguro de quién es su SSC, llame al Centro de asistencia para inquilinos al **416-945-0800** y ellos pueden conectarlo con la persona adecuada.

Junta directiva de Toronto Seniors Housing Corporation

Rol	Nombre
Designado del alcalde (Consejero)	Paul Ainslie
Vicepresidente	Lawrence D'Souza
Miembro (Consejero)	Paula Fletcher
Miembro	Linda Jackson
Miembro	Warren Law
Director (inquilino)	Carrie MacNeil
Director (inquilino)	Jim Meeks
Miembro	Brenda Parris

¿Puedo disputar en las reuniones de la Junta de Toronto Seniors Housing Corporation?

Mediante una diputación, las personas pueden decirle a la Junta lo que piensan sobre un tema que se está considerando



en la reunión. Cualquier miembro del público puede solicitar hacer una diputación en una reunión de la Junta.

Las diputaciones pueden ser orales o escritas, y deben versar sobre puntos que estén en la agenda de la reunión.

Puede encontrar más información sobre cómo participar en las reuniones de la Junta de Toronto Seniors Housing Corporation en torontoseniorshousing.ca.

¿Dónde puedo encontrar información de soporte y servicio fuera de TSHC?

La ciudad de Toronto y el 211 desarrollaron un **Directorio de servicios para personas mayores y cuidadores** para proporcionar información sobre los servicios disponibles en Toronto para adultos mayores y cuidadores. Este Directorio describe cada tipo de servicio y la mejor manera de acceder a él. Los servicios se agrupan según el tema. La información puede cambiar, pero siempre puede llamar con anticipación para asegurarse de que todavía se ofrezca un servicio. Hay una copia de este directorio disponible en todos los edificios. También puede encontrar esta información de soporte y servicio visitando 211central.ca, hablando con su coordinador de servicios para personas mayores, hablando con el superintendente de su edificio o visitando su sucursal local de la Biblioteca Pública de Toronto.



Call **416-945-0800** to request this guide in an alternate language or format.

torontoseniorshousing.ca

Llame al 416-945-0800 para solicitar esta guía en otros idiomas o formatos.

torontoseniorshousing.ca