

Toronto Seniors
Housing Corporation

Guía de bienvenida al inquilino

2025

Índice

3	¿Qué guía nuestro trabajo?
6	Su edificio
14	Su alquiler
20	Su comunidad
23	¿A quién contactar y cuándo hacerlo?



¿Qué guía nuestro trabajo?

La misión de Toronto Seniors Housing es ayudar a los inquilinos a que puedan envejecer en su hogar, de manera cómoda y digna, con acceso a programas y servicios, y la capacidad de participar en su comunidad. Estamos comprometidos con participar y colaborar con los inquilinos, el personal y los socios para lograr nuestra visión de tener comunidades seguras, diversas y dinámicas en las que los inquilinos tengan un sentido de inclusión y bienestar.

Para descubrir más sobre lo que guía nuestro trabajo, puede leer nuestras Direcciones estratégicas, Indicadores clave de rendimiento y Hoja de ruta en nuestro sitio web, en [TorontoSeniorsHousing.ca/strategic-directions/](https://torontoseniorshousing.ca/strategic-directions/). En estos documentos se definen las actividades, los hitos y las medidas clave que guiarán nuestro progreso durante los próximos años.

¿Dónde obtener más información?

Tableros de anuncios

Hay cinco tableros de anuncios principales en cada edificio. Estos son excelentes lugares para encontrar información sobre:

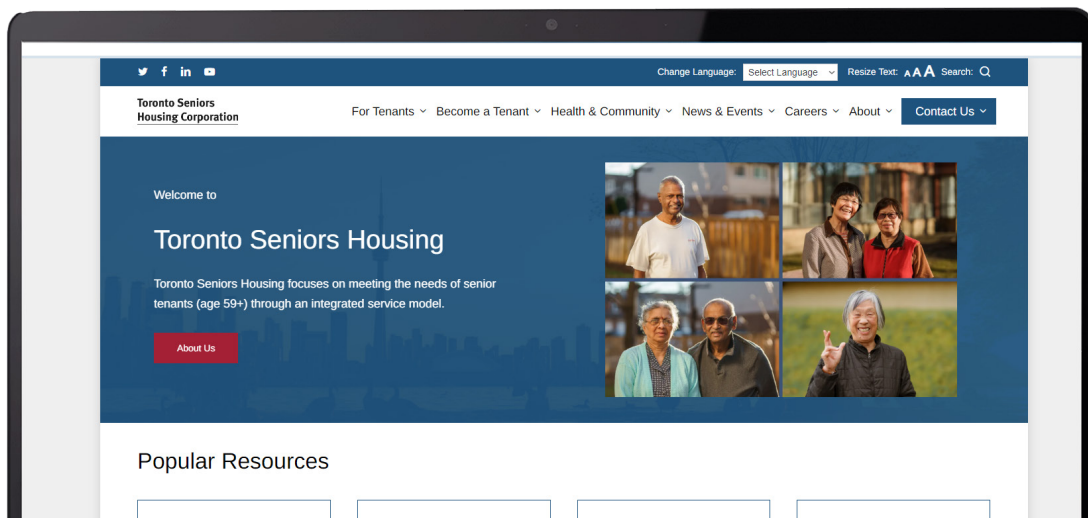
- Cómo comunicarse con el personal
- Próximos eventos
- Noticias corporativas y relacionadas con el edificio
- Otros avisos útiles

Puede obtener más información sobre estos tableros de anuncios al final de esta guía.



Sitio web de Toronto Seniors Housing

En nuestro sitio web [TorontoSeniorsHousing.ca](https://torontoseniorshousing.ca) puede encontrar información general sobre Toronto Seniors Housing. Además, el contenido del sitio web se puede traducir automáticamente en muchos idiomas.



Ayuda en otros idiomas

Si necesita ayuda en otro idioma, comuníquese con el **Centro de asistencia para inquilinos** llamando al **416-945-0800**.

Cuando alguien atienda al teléfono, indique el idioma que habla. Por favor espere mientras contactan con un intérprete por teléfono para ayudarlo.

También puede contactar con su **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC)** en su edificio.

También puede llamar al **Centro de asistencia para inquilinos** o contactar al **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC)** para obtener información en otros formatos, como el braille. El número de teléfono del Centro de asistencia para inquilinos también funciona para dispositivos de teletipo (TTY) para inquilinos con dificultades auditivas y del habla.

¿Cómo comunicarse con el personal o los servicios comunitarios?

Al final de esta guía encontrará una lista de a quién contactar y cuándo hacerlo. Para encontrar la información de contacto del personal de su edificio, puede:

- Consultar el tablero de anuncios azul (**Tablero azul**) en su edificio
- Consultar la página “Your Building Staff” (“El personal de su edificio”) incluida en su paquete de bienvenida
- Llamar al **Centro de asistencia para inquilinos** en **416-945-0800**



Su edificio



Mudanza

Antes de mudarse a su nuevo hogar, hable con el **superintendente** para programar la mudanza. También puede comunicarse con el **Centro de asistencia para inquilinos** llamando al **416-945-0800**.

Entregas

Si espera recibir una entrega, como muebles o un paquete, pregunte al **superintendente** cómo funcionan las entregas en su edificio.

Llaves y llaveros

Cuando se mude, Toronto Seniors Housing le brindará:

- dos (2) llaves para su unidad
- una (1) llave para su buzón
- un (1) llavero electrónico para ingresar a su edificio

Si necesita otra copia de la llave o el llavero, o los pierde, comuníquese con el **superintendente**. Esto conlleva un cargo extra. En caso de emergencia o después del horario laboral, llame al **Centro de asistencia para inquilinos** al **416-945-0800**.

Las llaves y los llaveros son importantes para su seguridad y la de las demás personas en el edificio. No añada ni cambie cerraduras. Añadir o cambiar cerraduras va en contra de su contrato de alquiler y puede ser peligroso en caso de una emergencia. Si para ingresar a su unidad necesitamos romper una cerradura que usted añadió, tendrá que pagar las reparaciones.

Usted es responsable del comportamiento de sus invitados. No entregue copias de sus llaves o llaveros a personas que no estén en su contrato de alquiler. Esto pone en riesgo la seguridad de todos e incumple los términos de su contrato de alquiler.

Mantenimiento y reparaciones

Si necesita ayuda, como una reparación o acceso a un servicio, debe hacer una solicitud de mantenimiento o servicio.

Ejemplos de solicitudes de mantenimiento (cuando es necesario arreglar algo):

- Fugas en las tuberías o problemas de plomería
- Ventanas rotas o dañadas
- Control de plagas (para insectos o ratones)

Ejemplos de solicitudes de servicio:

- Encontrar servicios de salud y comunitarios
- Preguntas sobre su alquiler o su revisión anual del alquiler
- Información en otro idioma o formato
- Cambios en su unidad, lo que incluye hacerla más accesible para sus necesidades médicas

Para hacer una solicitud de mantenimiento o servicio, puede:

- Comunicarse con el personal de su edificio
- Llamar al **Centro de asistencia para inquilinos** al **416-945-0800**
- Enviar un correo electrónico a Support@TorontoSeniorsHousing.ca

El Centro de asistencia para inquilinos responde a todas las solicitudes de servicio que no sean urgentes dentro de un plazo de **dos (2) días laborales**. Si necesita ayuda con la accesibilidad, incluya esto en su solicitud. Le avisaremos al menos **24 horas** antes de visitar su unidad.

El personal de **mantenimiento** y el **superintendente** le ayudarán con cualquier **solicitud relacionada con el mantenimiento**. El **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC)** de su edificio está disponible para ayudarle con cualquier otra **solicitud de servicio** o pregunta. Puede

comunicarse con el personal por teléfono, correo electrónico o en persona en su oficina durante el horario previsto para ello. Sus datos de contacto y horario de atención se encuentran publicados fuera de sus oficinas y en el tablero de anuncios azul de su edificio (**Tablero azul**).

Al final de esta Guía de bienvenida encontrará una lista de a quién contactar y cuándo hacerlo.

Basura, residuos orgánicos y reciclaje

Para ayudar a mantener el edificio limpio, recuerde lo siguiente:

- Coloque toda la basura en bolsas de basura pequeñas antes de usar el conducto de basura.
- Coloque las bolsas negras grandes en los basureros exteriores. No las coloque en el conducto de basura porque se atascarán.
- Mantenga las áreas limpias. No deje basura en el piso, en los cuartos de basura, en los pasillos o junto a los elevadores.

No use el conducto de basura para arrojar compost o materiales reciclables. Consulte la página "Help Keep Your Building Clean" ("Ayude a mantener limpio el edificio") en el paquete de bienvenida para conocer dónde colocar el compost y los materiales reciclables en el edificio.

Si tiene alguna pregunta, hable con el personal de Toronto Seniors Housing de su edificio.

Mascotas

Entendemos lo importante que son sus mascotas para usted y con gusto brindamos un entorno apto para sus pequeños compañeros. Las siguientes son algunas indicaciones para que pueda disfrutar de sus mascotas sin dejar de ser considerado con la comunidad.

- Siempre lleve a sus mascotas con correa cuando estén fuera de su unidad.
- Nunca deje a sus mascotas solas en el balcón.
- Recoja los desechos de sus mascotas.

- Lleve una bolsa para los desechos de sus mascotas.
- Tire los desechos de sus mascotas en la basura utilizando doble bolsa.

Agradecemos su colaboración. Para obtener más información, visite [Toronto.ca](https://toronto.ca) y busque "Animals and Pets" ("Animales y mascotas"). Si tiene alguna preocupación sobre un animal, llame a la **Ciudad de Toronto** al **416-338-7297**.

Teléfono, cable e Internet

El teléfono, el cable y el Internet no se incluyen en el alquiler. Puede elegir cualquier proveedor que ofrezca estos servicios en Toronto. Rogers ofrece un programa de descuentos para algunos inquilinos en viviendas sociales. El programa se llama "Connected for Success" ("Conexión para el éxito") (rogers.com/connected-for-success).

Agende citas con el proveedor de teléfono, cable o Internet durante el horario laboral de lunes a viernes. De esa manera, el **superintendente** puede ayudar si el técnico de servicio necesita acceder a ciertas áreas del edificio.

Servicios públicos, calefacción y aire acondicionado

Servicios públicos

El **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC)** le informará cuáles servicios debe pagar directamente y cuáles están incluidos en el alquiler.

Si paga un alquiler compatible con los ingresos (RGI), el monto de los servicios variará en función del tamaño de su unidad.

Calefacción

Los reglamentos de la Ciudad de Toronto requieren que la temperatura en los edificios de apartamentos sea de al menos 21 °C entre el 15 de septiembre y el 1 de junio. Cumplimos con este reglamento cuando encendemos y apagamos la calefacción.

Los reglamentos no estipulan una temperatura máxima. Monitoreamos las condiciones durante los períodos de calor extremo. Si tiene preocupaciones en

relación con la temperatura dentro de su unidad, llame al **Centro de asistencia para inquilinos** al **416-945-0800**.

Aire acondicionado

Los aires acondicionados de ventana no están permitidos porque pueden ser peligrosos. Los inquilinos pueden comprar y utilizar aparatos de aire acondicionado portátiles. Cuando haga calor, puede ir a un lugar fresco, como una biblioteca pública o un centro comercial. Para encontrar un lugar fresco cercano, visite bit.ly/43FwbbK. También puede encontrar esta información en el tablero de anuncios azul (**Tablero azul**) de su edificio.

Seguridad frente a incendios

Los inquilinos son responsables de ayudar a prevenir incendios y mantener despejadas las vías de escape. Consulte el tablero de anuncios del vestíbulo (**Tablero de anuncios 1**) para obtener consejos de seguridad contra incendios que le ayudarán a mantener a salvo su unidad y el edificio. No toque ni dañe el equipo de seguridad contra incendios. Es peligroso y va contra la ley.

Si tiene un tanque de oxígeno recetado para el hogar, siga los consejos de seguridad contra incendios de Ontario. El oxígeno contribuye a que el fuego arda con más calor y más rápido. Asegúrese de almacenar su oxígeno de forma segura y que no tenga fugas. Si hay un incendio, **llame al 911 inmediatamente**.

Fumar y vapear

Según la *Ley de Espacios Libres de Humo de Ontario (Smoke Free Ontario Act)*, no se puede fumar ni vapear en:

- Escaleras, pasillos u otras áreas comunes de los edificios
- A nueve (9) metros de distancia de todas las entradas y salidas

Fumar o vapear en áreas comunes activa el sistema de alarma contra incendios, lo que produce falsas alarmas. Por favor, fume afuera, alejado del edificio. Por su seguridad, Toronto Seniors Housing realiza una prueba de la alarma contra incendios y otros sistemas de seguridad en las áreas comunes de su edificio todos los meses.

Seguridad de balcones y ventanas

Disfrute de los balcones y las ventanas sin correr riesgos.

Seguridad en los balcones:

- Nunca deje a niños o mascotas solos en el balcón.
- No almacene artículos ni utilice parrillas en el balcón: esto no es seguro y podría provocar un incendio.
- Seque la ropa en un tendedero en el interior de la unidad.
- No arroje basura ni restos de cigarrillo por el balcón.
- No está permitido tener comederos para aves en el balcón.
- Sea considerado con los vecinos debajo de usted cuando limpie el balcón o riegue sus plantas.

Seguridad con las ventanas:

- Los aires acondicionados de ventana son un riesgo para la seguridad y no están permitidos.
- No dañe, modifique ni quite los seguros de las ventanas ni los mosquiteros. Los seguros de las ventanas lo protegen a usted, a sus mascotas y a las demás personas contra caídas.
- Los mosquiteros evitan que entren insectos, pero no impiden que sus mascotas se caigan.

Ayude a mantener la seguridad de todos. Si ve a alguien usando su balcón de manera insegura, o si es necesario reparar un balcón, una ventana o un mosquitero:

- Comuníquese con el **superintendente**
- Llame al **Centro de asistencia para inquilinos** al **416-945-0800**
- Envíe un correo electrónico a Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Información sobre el estacionamiento y los visitantes

Se ofrece estacionamiento de pago para todos los inquilinos, aunque no en todos los edificios hay espacios disponibles. Para ser elegible para el estacionamiento para inquilinos, debe cumplir con lo siguiente:

- Su vehículo debe poder conducirse.
- La propiedad de su vehículo debe estar al día.
- El alquiler de su hogar con Toronto Seniors Housing debe estar al día.
- La propiedad del vehículo debe estar registrada a nombre de alguien que esté en su contrato de alquiler. La dirección debe ser una unidad de Toronto Seniors Housing en la que viva la persona.

Para consultar las tarifas de estacionamiento y conocer cómo registrarse, visite: [TorontoSeniorsHousing.ca/parking](https://torontoseniorshousing.ca/parking)

Hay permisos de estacionamiento disponibles para visitantes. Puede obtenerlos contactando con el **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC)** o el **superintendente**.

Prevención de plagas

En Toronto Seniors Housing, trabajamos arduamente para mantener su edificio libre de plagas. Sin embargo, aún así, en ocasiones pueden entrar las cucarachas, ratones, chinches y otras plagas.

Si tiene plagas en su unidad, Toronto Seniors Housing organizará y pagará el control de plagas necesario. Para organizar un tratamiento:

- Comuníquese con el **superintendente**
- Llame al **Centro de asistencia para inquilinos** al **416-945-0800**
- Envíe un correo electrónico a **Support@TorontoSeniorsHousing.ca**

Los inquilinos también tienen la responsabilidad de mantener limpia su unidad de alquiler y notificar cualquier problema de mantenimiento al **Centro de asistencia para inquilinos** a fin de prevenir futuras infestaciones.

Ayude a mantener su unidad y el edificio libre de plagas:

- Mantenga su unidad limpia y ordenada.
- No alimente a palomas, ardillas o animales callejeros, porque pueden atraer plagas.
- No recoja muebles que otros hayan desechado: podrían tener plagas.
- Mantenga los pasillos y los pisos de las salas de conductos de basura limpios de desorden y basura.
- Notifique cualquier daño o trabajo de reparación en su unidad que pueda provocar plagas.

Accesibilidad

Toronto Seniors Housing apoya a los inquilinos con discapacidades y trabaja para mejorar la accesibilidad para todos. Queremos que todas las personas mayores vivan de forma segura y participen en la vida de la comunidad. Nuestro Programa de accesibilidad brinda a los inquilinos que viven con discapacidad una oportunidad para trabajar con nuestro equipo y otras personas para realizar los cambios necesarios en su unidad o áreas comunes.

Si necesita adaptaciones en su unidad o edificio para hacerlo más accesible:

- Comuníquese con el **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC)**
- Llame al **Centro de asistencia para inquilinos** al **416-945-0800**
- Envíe un correo electrónico a Support@TorontoSeniorsHousing.ca

El Comité de Accesibilidad Personal Responsable en Toronto Housing (R-PATH) ha elaborado una guía útil, llamada “Accessibility Is for You” (“La accesibilidad es para usted”), para ayudarle a entender el proceso.

Puede obtener una copia de la guía del **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC)**, o visitando [TorontoSeniorsHousing.ca/accessibility-program](https://torontoseniorshousing.ca/accessibility-program)

Su alquiler



Pago del alquiler

Debe pagar el alquiler el primer día de cada mes.

Toronto Seniors Housing es su arrendador y calcula su alquiler. **Toronto Community Housing Corporation** es propietario de los edificios y todos los pagos de alquiler se realizan a su nombre.

Puede pagar el alquiler de las siguientes maneras:

- Pago autorizado previamente
- Cheques
- Giros postales
- En una sucursal bancaria
- Tarjeta de débito
- Banca electrónica o telefónica



Notificación de cambios en su alquiler

Como un inquilino con alquiler compatible con los ingresos (RGI), debe informarnos sobre ciertos cambios para seguir recibiendo su asistencia para el alquiler. Notifique los siguientes cambios al **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC) antes de** que transcurran **30 días**:

- Su declaración de impuestos sobre la renta ha sido reevaluada o modificada.
- Tiene personas viviendo en su unidad que no están en su contrato de alquiler.
- Cualquier cambio en sus ingresos (por ejemplo, paso de tener ingresos por empleo a recibir una pensión).
- Ausencias planificadas y no planificadas de su unidad (si está fuera de su hogar por **más de 90 días en total a lo largo de 12 meses**, podría perder su subsidio de RGI).

Revisión anual del alquiler compatible con los ingresos (RGI)

Si está en el programa de alquiler compatible con los ingresos (RGI), debe realizar una revisión anual del alquiler.

- Recibirá un paquete de revisión anual por correo postal a través de Canada Post mucho antes de la fecha límite.
- Complete este paquete y entrégueselo al personal junto con un comprobante de ingresos (su declaración de impuestos: Notificación de liquidación o Comprobante de ingresos).
- Su **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC)** puede ayudarle a completar su revisión anual del alquiler, de ser necesario.

Inspecciones anuales de las unidades

Por ley, debemos realizar inspecciones anuales de las unidades. Estas inspecciones se realizan de julio a diciembre y ayudan a mantenerle seguro.

Nos ayudan a identificar cualquier problema en su unidad, como condiciones poco seguras o daños. Además, nos permiten hacer mejoras generales a su edificio y comunidad. También verificamos el funcionamiento correcto de todos los sistemas de seguridad contra incendios, como detectores de humo. Le enviaremos una notificación **24 horas** antes de visitar su unidad.

Para obtener más información sobre las inspecciones de las unidades, visite [TorontoSeniorsHousing.ca/your-unit/](https://torontoseniorshousing.ca/your-unit/)

Comportamiento respetuoso

Toronto Seniors Housing tiene el compromiso de proporcionar un entorno de vida inclusivo y respetuoso para todos los inquilinos. Seguimos el *Código de Derechos Humanos* (el Código) de Ontario, y la *Ley de Accesibilidad para Habitantes de Ontario con Discapacidad* (*Accessibility for Ontarians with Disabilities Act*, AODA).

No toleramos ninguna forma de:

- Discriminación
- Acoso
- Actividad de odio

De acuerdo con el Código, todas las personas tienen derecho a ser tratadas de manera justa y respetuosa. Esto significa que promoveremos y respetaremos los derechos humanos de los inquilinos creando un entorno que apoye las necesidades de las personas mayores. También nos aseguraremos de que todos nuestros espacios sean seguros para que los inquilinos se sientan incluidos, sin importar de donde provengan.

Le alentamos a leer el texto completo de la **Política de derechos humanos de los inquilinos** en nuestro sitio web [TorontoSeniorsHousing.ca/policies](https://torontoseniorshousing.ca/policies)

En virtud de la Política, también se espera que todos los inquilinos se traten entre sí con respeto.

Los inquilinos que sientan que sus derechos humanos han sido afectados negativamente por otro inquilino, miembro del personal o proveedor de TSHC, pueden presentar una queja formal ante TSHC de las siguientes maneras:

- Enviando un correo electrónico a Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca
- Llamando al **416-945-0888**
- Comunicándose con su **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC)** para obtener asistencia

Políticas y procedimientos

En Toronto Seniors Housing, contamos con diversos procedimientos y políticas que nos ayudan a mejorar nuestras comunidades. Para obtener más información sobre nuestras políticas, incluidas las que pueden afectar su alquiler, visite [TorontoSeniorsHousing.ca/policies](https://torontoseniorshousing.ca/policies)

Quejas

Si no puede comunicarse con el personal del edificio o el Centro de asistencia para inquilinos, o no ha recibido suficiente información sobre su solicitud de mantenimiento o servicio, puede presentar una queja

comunicándose con el **Equipo de soluciones** al **416-945-0888** o enviar un correo electrónico a Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca

El Equipo de soluciones se pondrá en contacto con usted dentro de un plazo de **dos (2) días hábiles** para atender su queja. Su decisión es definitiva. Si no está de acuerdo con una decisión que tomen o le gustaría obtener más ayuda, puede ponerse en contacto con el Defensor del pueblo escribiendo a Ombudsman@Toronto.ca.

Para obtener más información sobre solicitudes de servicio y quejas, visite [TorontoSeniorsHousing.ca/service-requests-and-complaints](https://torontoseniorshousing.ca/service-requests-and-complaints)

Cumplir 65 años

Si usted o un miembro de su hogar cumple 65 años, esto puede cambiar el ingreso de su hogar y el monto de alquiler compatible con los ingresos (RGI) que paga mensualmente. También puede ser elegible para recibir beneficios nuevos o diferentes.

Si comienza a recibir una pensión o los beneficios del Programa de Seguro de Vejez, debe informar a Toronto Seniors Housing sobre los cambios en sus ingresos en un plazo de **30 días** de dicho cambio. Por favor contacte al **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC)** para obtener más información, antes de cumplir 65 años.

Beneficios y créditos fiscales

Si está en el programa de Alquiler compatible con los ingresos (RGI), debe presentar los impuestos todos los años y proporcionarnos una copia de su Notificación de liquidación (Notice of Assessment, NOA).

Cuando declare impuestos, podría ser elegible para recibir beneficios y créditos fiscales para adultos mayores. Le sugerimos que hable con un profesional fiscal o un contador para averiguar qué créditos y beneficios fiscales puede solicitar.

Para obtener más información sobre las exenciones de impuestos a la propiedad y las clínicas fiscales gratuitas, visite [TorontoSeniorsHousing.ca/property-tax-exemptions](https://torontoseniorshousing.ca/property-tax-exemptions)

Preguntas frecuentes

¿Cómo me mudo a otra unidad o edificio?

Si desea mudarse a otra unidad o edificio de Toronto Seniors Housing, debe presentar una solicitud nueva a la lista de espera centralizada de la Ciudad de Toronto (Access to Housing). Puede encontrar más información en bit.ly/3AZPzV9

Algunos inquilinos podrían ser elegibles para mudarse dentro de Toronto Seniors Housing en virtud de una categoría prioritaria. Si califica, no tiene que inscribirse en la lista de espera centralizada. Para obtener más información, comuníquese con el **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC)** o visite TorontoSeniorsHousing.ca/request-a-transfer/

¿Cuántos días puedo estar fuera de casa sin perder el RGI?

Si todos los miembros de su hogar se ausentan de la unidad durante más de 90 días seguidos, o **más de 90 días en total** durante un **período de doce meses**, ya no será elegible para el RGI. Existen algunas excepciones. Para obtener más información, comuníquese con el **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC)** o visite TorontoSeniorsHousing.ca/absences-from-unit/

Si necesito ayuda, ¿puede vivir un familiar conmigo?

Sí. Puede solicitar que se añada a un familiar como cuidador en su contrato de alquiler. Para ello, comuníquese con el **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC)** para obtener y completar un formulario de verificación del cuidador. Debe informar del cambio sobre quién vive en su unidad **en un plazo de 30 días** a partir de la fecha en la que el miembro de la familia se mude. Esto puede afectar su alquiler de RGI.

¿Puedo subalquilar mi unidad o utilizarla para alquileres a corto plazo?

No. No puede subalquilar su unidad ni utilizarla para alquileres a corto plazo. Esto incluye los estacionamientos. Esto va en contra de su contrato de alquiler y puede causar que pierda su subsidio de RGI.

¿Por cuánto tiempo pueden quedarse invitados conmigo?

Un invitado puede alojarse con usted por un máximo de **30 días en total dentro de un período de doce meses**. Esto incluye 30 días seguidos y 30 días no consecutivos para cada invitado. Si un invitado se queda con usted durante **más de 30 días en total**, usted podría perder su subsidio de RGI.

Mudanza

Cuando esté listo para mudarse, debe dar un aviso por escrito **60 días (dos meses calendarios completos)** antes de que tenga previsto que sea la mudanza. La fecha de la mudanza debe ser el último día del mes. Recuerde entregar el aviso de mudanza firmado al **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC)**.

Llaves y llaveros

Antes de mudarse, debe devolver todo lo siguiente:

- Llaves de unidad
- Llaves del buzón
- Llaveros
- Llaves o llaveros del estacionamiento
- Adhesivos de estacionamiento



Por favor, entrégueselos al **coordinador de servicios para adultos mayores (SSC)** antes de irse.

Su comunidad



Información comunitaria

Puede encontrar información útil sobre los programas de su edificio y comunidad en la página "Building Profiles" ("Perfiles de edificios") de nuestro sitio web en [TorontoSeniorsHousing.ca/building-profiles/](https://torontoseniorshousing.ca/building-profiles/)

También recibirá una página con información del perfil del edificio en su Paquete de bienvenida.

Para obtener más información sobre los eventos en su edificio y cómo participar, comuníquese con su coordinador de servicios comunitarios (CSC). También puede consultar los tableros de anuncios de su edificio. En el tablero de anuncios 2, se publica un calendario de eventos que se actualiza cada tres (3) meses.

Seniors Speak: el boletín de los inquilinos

Seniors Speak es nuestro boletín para inquilinos. Se publica cada tres (3) meses. Puede encontrar copias:

- Junto a los buzones de su edificio
- En línea en [TorontoSeniorsHousing.ca/seniors-speak/](https://torontoseniorshousing.ca/seniors-speak/)

En cada edición, descubrirá historias inspiradoras sobre inquilinos que viven en los edificios de Toronto Seniors Housing. También podrá ver en qué hemos trabajado como organización e información que los inquilinos han pedido, como consejos, recetas, fotos y más.

¿Quiere compartir su historia, tiene ideas de contenido o fotos de eventos para compartir? Por favor envíenos un correo electrónico a SeniorsSpeak@TorontoSeniorsHousing.ca.

Fechas de las próximas reuniones del comité y la junta

Todos son bienvenidos a ver las reuniones en línea del Comité y la Junta de Toronto Seniors Housing. Las reuniones se transmiten en vivo en nuestra página de YouTube. También puede ver las grabaciones más tarde en bit.ly/3epf8XB

La agenda y los materiales de la reunión están disponibles en nuestro sitio web **siete (7) días calendario** antes de cada reunión. Los inquilinos también pueden pedir la palabra en estas reuniones. Para obtener más información sobre estas reuniones y cómo pedir la palabra, visite TorontoSeniorsHousing.ca/board-of-directors/



Tableros de anuncios del edificio

Los tableros de anuncios son excelentes herramientas para obtener información. Los afiches cuentan con un número de siete dígitos en la parte de abajo (p. ej., 03-24-123) que puede utilizar para solicitar una versión traducida al personal o el **Centro de asistencia para inquilinos**. Hay cinco tableros de anuncios principales en cada edificio.

Tablero de anuncios 1:

Suele estar en el vestíbulo y está bajo llave y protegido por vidrio

- Contiene noticias corporativas, contenido urgente y consejos de seguridad contra incendios.

Tablero de anuncios 2:

Suele estar cerca de la sala comunitaria y está bajo llave y protegido por vidrio

- Contiene noticias corporativas, información sobre traducciones, reuniones del Comité y la Junta Directiva de TSHC, y un calendario de los programas y los eventos del edificio (se actualiza cada 3 (tres) meses).

Tablero azul:

Suele estar cerca del vestíbulo, es azul y está bajo llave y protegido por vidrio

- Contiene información de contacto del personal del edificio, calendarios de limpieza, avisos sobre las próximas actividades de construcción, información sobre lugares cercanos en los que refrescarse durante el verano, y mucho más.
- El Programa de Estándares para los Edificios de Apartamentos RentSafeTO de la Ciudad de Toronto exige que se cuente con un tablero azul en los edificios.

Tablero comunitario 1:

Suele estar en la sala comunitaria y está bajo llave y protegido por vidrio

- Los inquilinos que deseen publicar información, como afiches de eventos comunitarios, pueden escribir a Communities@TorontoSeniorsHousing.ca
- El personal pondrá los afiches en el orden en que los reciban.

Tablero comunitario 2:

Tablero de corcho sin protección (sin vidrio) que se encuentra en varios lugares del edificio

- Los inquilinos y las organizaciones comunitarias pueden publicar información, como próximos eventos en el edificio o la comunidad.

¿A quién contactar y cuándo hacerlo?



El personal del edificio

El personal del edificio está disponible de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. de lunes a viernes y su información de contacto se encuentra en el tablero de anuncios azul (**Tablero azul**) del edificio.

Coordinador de servicios para adultos mayores (SSC):

Le ayuda con las revisiones del alquiler, los formularios y la búsqueda de servicios de apoyo (no reparaciones ni mantenimiento).

Equipo de mantenimiento

Es responsable de las reparaciones en las unidades y las áreas comunes, al igual que de la limpieza y otras tareas en el edificio. Este equipo está conformado por los siguientes:

- **Superintendente:** lidera el equipo y es su primer punto de contacto para reparaciones.
- **Encargado de mantenimiento (CMP):** ayuda con reparaciones y mantenimiento.
- **Limpiador o conserje:** mantiene las áreas comunes limpias y seguras.

El personal regional

- **Gerente de operaciones regional (ROM):** lidera al personal regional.
- **Supervisor de viviendas comunitarias (CHS):** supervisa al equipo de mantenimiento.
- **Supervisor de participación de inquilinos y servicios (TESS):** supervisa al personal de apoyo a los inquilinos, incluidos los SSC.

Coordinador de servicios comunitarios (CSC):

trabaja con los inquilinos y socios comunitarios para planificar e implementar programas y actividades en el edificio y la región.

Equipo de soluciones:

Si no ha podido comunicarse con el personal del edificio o el Centro de asistencia para inquilinos, o no ha recibido suficiente información sobre una solicitud de servicio o mantenimiento, puede presentar una queja comunicándose con el **Equipo de soluciones** llamando al **416-945-0888** o enviando un correo electrónico a Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca.

Apoyo las 24 horas del día, los siete días de la semana

Centro de asistencia para inquilinos: 416-945-0800

Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Llame o envíe un correo electrónico para:

- Reparaciones o mantenimiento (de día o de noche)
- Preguntas sobre su alquiler o contrato de alquiler
- Documentos en otro formato o idioma
- Presentar una queja

Para reparaciones urgentes, por favor llame, no envíe un correo electrónico. Brindamos atención telefónica en varios idiomas.

Unidad de seguridad comunitaria (CSU): 416-921-2323

Llame para notificar:

- Problemas de seguridad
- Quejas por ruido
- Personas que merodean por el edificio o ingresan sin permiso a este
- Incumplimiento con el reglamento de estacionamiento en la propiedad de Toronto Seniors Housing

Brindamos atención en varios idiomas.

Ante una emergencia, siempre debe llamar al 911.

Puntos de contacto comunitarios en caso de emergencia y otro tipo de situaciones

911 - tps.ca/contact/9-1-1-emergency/

Servicio al que llamar en caso de emergencias como incendios, delitos en curso o emergencias con peligro de muerte.

Línea de la policía de Toronto para situaciones que no son emergencias: **416-808-2222**

211 - 211ontario.ca/contact

Línea que brinda información y ayuda en más de 150 idiomas para conectarse con servicios comunitarios, sociales, gubernamentales y de salud que no sean de emergencia.

311 - [Toronto.ca/311](https://toronto.ca/311)

Línea que brinda información en más de 180 idiomas sobre los programas y los servicios de la Ciudad.

411 - [Canada411.ca](https://canada411.ca)

Herramienta que ofrece un directorio local.

711 - crtc.gc.ca/eng/phone/acces/mrsrt.htm

Servicio de retransmisión de mensajes (MRS): permite que las personas con discapacidad auditiva o del habla utilicen el sistema telefónico mediante un teléfono de texto (TTY) u otro dispositivo para llamar a personas con o sin dicha discapacidad.

811 - health811.ontario.ca

Asesoramiento de salud no urgente, anteriormente conocido como Telehealth.



Publicado en **junio de 2025**