



Sistema de Participación del Inquilino Material Informativo



Positive tenant experience



Para pedir este documento en un formato accesible o una version traducida, por favor contacte help@torontohousing.ca o llame al **416-981-5500**.



Indice



Presentación	3
¿Qué fue aprobado por el Consejo Directivo?	4
Antecedentes	5
Participación del Inquilino	6
Opciones del Sistema de Participación del Inquilino	7
¿Cómo funciona el nuevo Sistema de Participación del Inquilino?	8
Nivel de Edificio o Townhouse	8
Nivel de Comunidad o nivel de Unidad Operativa	9
Nivel de Ciudad	10
Qué hay de nuevo	10
Qué es lo que Ud. necesita saber acerca de las opciones de participación local	11
Resumen del proceso de votación	15
Preguntas y respuestas para elegir las opciones de participación local	16
Cómo participar	17
A quién contactar	18

**Abordando las prioridades del inquilino
para construir comunidades dinámicas**

Presentación



Los inquilinos y el personal crearon un nuevo Sistema de Participación del Inquilino en la Compañía de la Vivienda de Toronto.

Durante los últimos años, los inquilinos y el personal trabajaron conjuntamente para crear una opción de participación que fomente y capacite a más inquilinos a participar en su comunidad.

El objetivo es crear un Sistema de Participación del Inquilino actualizado que es inclusivo, accesible, transparente y basado en las prioridades identificadas por los inquilinos.

El sistema propuesto y el plan de implementación fueron aprobados por el Comité de Servicios para los Inquilinos en mayo de 2019 y por el Consejo Directivo en julio del 2019

Esperamos que después de leer este material informativo, Ud. se sienta inspirado a participar en su comunidad y comprenda cómo hacerlo exactamente.

¡Su comunidad, su opinión!



→ ¿Qué fue aprobado por el Consejo Directivo?

El Consejo Directivo de la Compañía de la Vivienda de Toronto aprobó el Sistema de Participación Actualizado y el plan de implementación el 19 de julio del 2019.

Elementos claves que incluye el Sistema de Participación del Inquilino:

1. una estructura que consiste en tres niveles: nivel de edificio o townhouse, nivel de comunidad u OU y nivel de Ciudad
2. darles a los inquilinos la oportunidad de decidir si quieren participar en el Sistema de Participación del Inquilino actualizado.
3. darles a los inquilinos la oportunidad de votar por una de las cuatro opciones que sea la mejor para su comunidad a nivel de edificio o townhouse.
4. permitir a los inquilinos establecer asociaciones de inquilinos además de participar en el Sistema de Participación del Inquilino.
5. dirigir a la Compañía de la Vivienda de Toronto a:
 - diseñar un proceso de votación para que los inquilinos elijan la opción de participación local de su preferencia
 - crear y llevar a cabo una estrategia de comunicación que informe a los inquilinos de comunicación que informe a los inquilinos de las diferentes opciones de participación local y el proceso de selección
 - establecer Mesas de Acción de los Inquilinos de la Comunidad (anteriormente Consejos de Inquilinos) y Comité de Inquilinos y Personal de Toronto de Supervisión del Comité de Gobernanza
 - continuar aplicando las 52 recomendaciones del Comité Consultivo de los Inquilinos y el Personal de la Ciudad para la Participación
 - revisar los roles y las responsabilidades y la norma de conducta de las directivas elegidas o seleccionadas por los representantes de la comunidad y vincular los plazos con el cumplimiento de los objetivos.





¿Por qué la participación del inquilino?

Los inquilinos están en la mejor posición para entender las necesidades y las capacidades de su comunidad. Ofreciendo oportunidades a los inquilinos para participar en actividades que mejoren su calidad de vida permitirá a la TCHC mejorar la entrega de los servicios y crear experiencia más enfocada en el inquilino

Para asegurarnos de que las opiniones de los inquilinos sean oídas, la TCHC se compromete a proporcionar un proceso de participación del inquilino robusto y efectivo y oportunidades equitativas para todos los inquilinos.

¿Qué es el Sistema de Participación del Inquilino?

El Sistema de Participación del Inquilino es un sistema formal de participación de los inquilinos que viven en la TCHC. La actualización del sistema de participación comenzó con el objetivo del fortalecimiento del sistema de participación del inquilino existente para incrementar la participación del inquilino en la toma de decisiones locales.

¿Cómo llegamos aquí?

- **2015:** El informe final del Equipo de Trabajo del Alcalde y la Primera Fase del Plan de Implementación de los Inquilinos recomendó que la TCHC fortaleciera el sistema de participación del inquilino existente.
- **2016:** Un grupo de inquilinos desarrolló, implementó y analizó los resultados de la encuesta "Take 5" que informó directamente una serie de recomendaciones acerca de los cambios al Sistema de Participación del Inquilino que fue desarrollada por el Comité de Consulta para la Participación de Personal e Inquilinos de Toronto (CWTSEAC).
- **2017:** La CWTSEAC presentó 52 recomendaciones al Comité de Servicios al Inquilino. Estas recomendaciones se enfocaron a gobernanza, responsabilidad, perfiles de los edificios, comunicaciones, participación del inquilino y capacidad del edificio.
- **2018:** TCHC se comprometió a adoptar y a aplicar las recomendaciones de CWTSEAC.

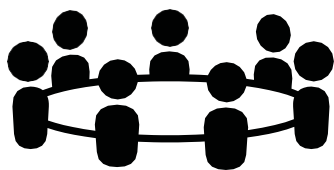


Participación del Inquilino

A través del proceso de consulta, la TCHC trabajó con los inquilinos para identificar sus prioridades locales. Los inquilinos nos dijeron que querían un sistema actualizado que aumente:

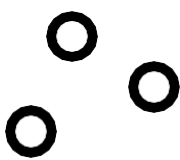
- la participación del inquilino en la toma de decisiones locales
- que los inquilinos tengan la capacidad de participar en sus comunidades de una manera significativa y accesible sin importar la edad, raza, sexo, religión o habilidad

Aspectos notables en el 2018



3,326 inquilinos

participaron en reuniones de la comunidad de edificio y townhouse para discutir prioridades locales



10,205 inquilinos

votaron usando el proceso de votación por puntos para establecer el orden de las prioridades de la comunidad



2,380 inquilinos

llenaron la encuesta de la Experiencia del Inquilino



125 inquilinos

participaron en las Consultas de la Política para el Inquilino Voluntario



303 inquilinos

participaron en los foros de consulta a la comunidad



292 inquilinos

participaron en los foros de retroalimentación de la comunidad



1. Nivel de edificio o townhouse

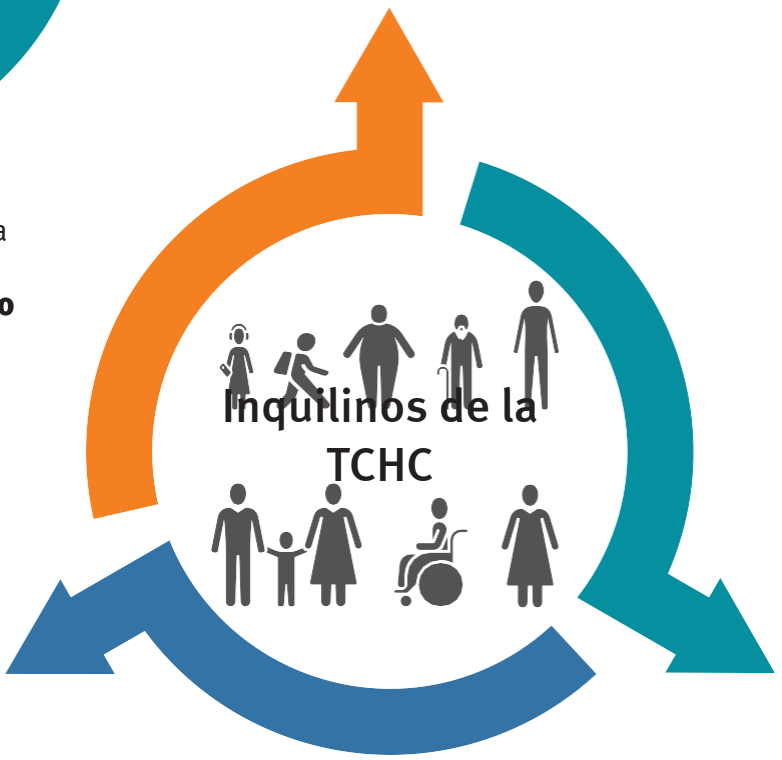


¿Quiénes viven en el nivel de edificio o townhouse?
1. Representantes de la comunidad. Los inquilinos eligen dos representantes por cada 250 viviendas
2. Comités de edificio o townhouse
Abierto a todos los inquilinos

2. Comunidad o nivel OU
Los inquilinos a nivel de cada edificio o townhouse son elegidos o seleccionados para representar su comunidad en la **Mesa de Acción del Inquilino de la Comunidad.**



3. A nivel de ciudad
Los inquilinos son seleccionados a través de un proceso de solicitud para integrar el **Comité de Inquilino y Personal de Toronto para la Supervisión de la Gobernanza.**



Abordando prioridades del inquilino para construir comunidades dinámicas



¿Cómo funciona el nuevo Sistema de Participación del Inquilino?

La estructura del Sistema de Participación del Inquilino actualizado incluye tres niveles:

Nivel de edificio o townhouse

El **nivel de edificio o townhouse** está formado por grupos de inquilinos diversos y solamente de una comunidad de edificio o townhouse. Hay cuatro opciones de participación local a nivel de edificio: representantes de la comunidad, comité de edificio townhouse, asociaciones de inquilinos y no representación.



Los inquilinos a nivel de edificio o townhouse controlarán el rendimiento de su plan de acción de la comunidad. El plan de acción de la comunidad es una respuesta a las prioridades identificadas por el inquilino e incluye actividades y soluciones para abordar las necesidades y prioridades locales. Los inquilinos eligen la opción de participación de su preferencia.

Estas son las opciones de participación: Representantes de la Comunidad

Representantes de la Comunidad (anteriormente conocido como Representantes del Inquilino) son elegidos por los inquilinos de una comunidad específica de un edificio o townhouse. Ellos pueden elegir dos representantes por cada 250 viviendas. Todos los representantes elegidos representan a su comunidad en la Mesa de Acción del Inquilino de la Comunidad. Todos los inquilinos pueden postularse para una posición de Representante de la Comunidad.



Comité de edificio o townhouse

Un **comité de edificio o townhouse** está abierto a todos los inquilinos de una específica comunidad de edificio o townhouse. Cada comité de edificio o townhouse seleccionará dos miembros para representar su comunidad en la Mesa de Acción del Inquilino de la Comunidad.



Asociación de Inquilinos

Las asociaciones de inquilinos son grupos de inquilinos basados en membresías independientes. Éstas son independientes de la TCHC y no tienen representación en la Mesa de Acción del Inquilino de la Comunidad. Una comunidad puede elegir tener una asociación de inquilinos además de participar en el Sistema de Participación del Inquilino Actualizado



No representación

La comunidad que selecciona la opción de **no tener representación** no tendrá representación en el Sistema de Participación del Inquilino. No habrá ninguna manera de participación a ese nivel para controlar el éxito de su plan de acción de la comunidad.



Nivel de Comunidad o Unidad Operativa

Los inquilinos de cada estructura de edificio o townhouse son elegidos o seleccionados para representar a su comunidad en la **Mesa de Acción del Inquilino** (conocida anteriormente como Consejo de Inquilinos). Los miembros de las Mesas de Acción del Inquilino de la Comunidad trabajarán con los inquilinos, personal y asociados para abordar las prioridades identificadas por los inquilinos de las comunidades que forman cada Mesa de Acción del Inquilino de la Comunidad.





Nivel de ciudad

Los inquilinos y el personal compondrán el **Comité de Inquilino y Personal para la Supervisión de la gobernanza**. El comité actuará como una estructura de recursos y responsabilidad para los inquilinos y el personal que participan en el Sistema de Participación del Inquilino. Los miembros son seleccionados a través de un proceso de solicitud y las decisiones finales sobre la selección de los miembros será hecha por un panel de inquilinos y personal.

Qué hay de nuevo

Los próximos pasos de implementación del Sistema de Participación del Inquilino actualizado:

- Hacer que las comunidades voten por su opción de participación local
- Establecer comités para las comunidades que votaron por la opción de comité de edificio/townhouse
- Realizar elección de inquilino para las comunidades que votaron por la opción de Representante de la Comunidad
- Establecer Mesas de Acción del Inquilino en la Comunidad
- Establecer un Comité de Inquilino y Personal para la Supervisión de la Gobernanza a través de un proceso de participación en el Sistema de "Participación del Inquilino"
- Proveer entrenamiento y oportunidades para los inquilinos participando en el Sistema de Participación del Inquilino



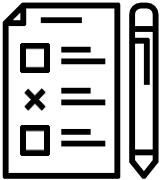
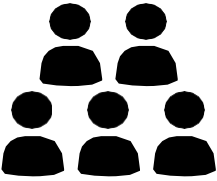
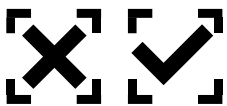





Lo que Ud. debe saber acerca de sus opciones de participación local



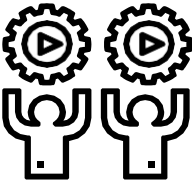




Los inquilinos tendrán la oportunidad de votar por la opción de participación local de su elección. **¿No sabe qué opción elegir?** Aquí hay una tabla que lo ayudará a elegir.

Criterios	Opción	Opción
	<p align="center">Representante de la Comunidad</p> 	<p align="center">Comité de Edificio/Townhouse</p> 
<p>Proceso de selección</p> 	<p>Elegidos por inquilinos</p> <p>Todos los inquilinos de las respectivas comunidades tendrán una oportunidad de postularse y votar.</p>	<p>Llamado abierto a todos los inquilinos</p> <p>Un número mínimo de inquilinos son requeridos para formar un comité.</p>
<p>Membresía</p> 	<p>Dos representantes de la comunidad son elegidos por cada 250 viviendas. Los representantes elegidos participan en la Mesa de Acción del Inquilino de la Comunidad.</p>	<p>Habrà un llamado abierto a los inquilinos a unirse.</p> <p>Cada comité selecciona dos inquilinos para ser parte de la Mesa de Acción del Inquilino de la Comunidad.</p>
<p>Eligibilidad</p> 	<p>Cualquier inquilino que tenga 16 años o más y que está en el contrato de arrendamiento de la TCHC.</p>	
<p>Financiamiento</p> 	<p>Todos los inquilinos pueden presentar pedidos de recursos para abordar las prioridades de sus comunidades.</p>	





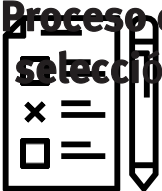
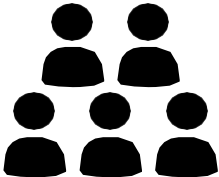
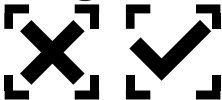

Lo que Ud. debe saber acerca de sus opciones de participación local

Criterios	Opción	Opción
	<p data-bbox="743 338 1026 428">Representante de la Comunidad</p> 	<p data-bbox="1159 338 1523 443">Comité de Edificio/Townhouse</p> 
<p data-bbox="358 667 500 709">Función</p> 	<p data-bbox="699 667 1507 814">Controlar y llevar a cabo el plan de acción de su comunidad</p>	
<p data-bbox="232 940 558 1024">Responsabilidad del Personal</p> 	<p data-bbox="764 940 1511 1136">El personal de la TCHC es responsable de apoyar y aumentar la participación del inquilino en su comunidad</p>	
<p data-bbox="269 1220 597 1304">Responsabilidad del Inquilino</p> 	<p data-bbox="691 1220 1533 1570">Los inquilinos deben seguir ciertos términos de referencia que estén alineados con los principios y valores del Estatuto del Inquilino y el Sistema de Participación del Inquilino. Esto incluye requisitos de la <i>Ley de Accesibilidad para los Habitantes de Ontario con Discapacidades y los Derechos Humanos de la TCHC, Acoso y Política de Acceso Justo.</i></p>	





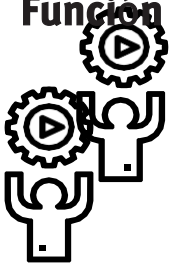

Lo que Ud. necesita saber acerca de sus opciones para la participación local



Criterios	Opción	Opción
	Asociación de Inquilinos 	No Representación 
Proceso de selección 	La asociación de inquilinos decide	No aplicable, no representación
Membresía 	La asociación de inquilinos decide	No membresía
Eligibilidad 	La asociación de inquilinos decide	No elegibilidad
Financiamiento 	Todos los inquilinos pueden presentar pedidos de recursos para abordar las prioridades de su comunidad	



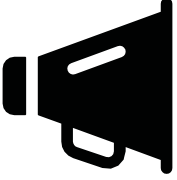

Lo que Ud. necesita saber acerca de sus opciones de participación local

Criterios	Opción	Opción
	Asociación de Inquilinos 	No Representación 
Función 	No toman parte en el Sistema de Participación del Inquilino	No son parte del Sistema de Participación del Inquilino
Responsabilidad del Personal 	La asociación de inquilinos es independiente	La comunidad es independiente
Responsabilidad del Inquilino 	La asociación de inquilinos decide	La comunidad decide


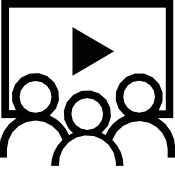


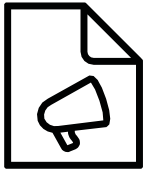
Voting process overview



Awareness campaign

Paso	Descripción
	Paso uno: Informar a los inquilinos acerca del proceso de votación y las diferentes opciones de participación local.
	Paso dos: Hacer una campaña de difusión para alentar a los inquilinos a que voten e informarles cuándo se llevará a cabo la votación.

Voting day

Paso	Descripción
	Paso tres: El personal verifica si el inquilino está en el contrato de arrendamiento de la vivienda.
	Paso cuatro: Los inquilinos firman que miraron el video de las Opciones de Participación Local. Los inquilinos pueden mirar el video por adelantado o en el día de la votación.
	Paso cinco: El inquilino recibe una papeleta de votación y vota por una opción detrás de una mampara. La papeleta de votación marcada se coloca en la urna de votación.
	Paso seis: Al final del evento de votación, dos inquilinos voluntarios cuentan los votos públicamente y firman los resultados.
	Paso siete: Los resultados son documentados y son dados a conocer a la comunidad usando múltiples medios de comunicación.

Preguntas y respuestas sobre las opciones de participación local



¿Qué estoy votando?

Los inquilinos votarán por una opción de participación al nivel de edificio o townhouse. Hay cuatro opciones:

- Representantes de la Comunidad
- Comité de edificio/townhouse
- Asociación de Inquilinos
- No representación

¿Puede mi comunidad tener una asociación de inquilinos?

Las asociaciones de inquilinos son independientes de la Compañía de la Vivienda de Toronto (TCHC).

Una comunidad puede formar una asociación de inquilinos en cualquier momento. Las asociaciones de inquilinos pueden existir o ser formadas además del Sistema de Participación del Inquilino actualizado.



¿Quién puede votar?

Cualquier inquilino de la TCHC que tenga 16 años de edad o más y que esté incluido en el contrato de arrendamiento.

¿Cuándo voto?

Las votaciones comenzarán en el otoño del 2019. Los inquilinos recibirán aviso por lo menos con dos semanas de anticipación. Las fechas de votación variarán por comunidad.

¿Qué sucederá antes de que yo vote?

El personal de la TCHC hará una campaña de información usando múltiples medios de comunicación para dar a conocer de cómo la votación se llevará a cabo y las características de las diferentes opciones de participación local. Los inquilinos pueden visitar torontohousing.ca/TER para mirar el video.

Para participar



¿Quiere participar en su comunidad?

¡Genial! Nosotros lo podemos ayudar.

Nosotros nos comprometemos a asegurar que la participación continúe mientras llevamos a cabo el Sistema de Participación del Inquilino actualizado. Hay varias oportunidades para que Ud. participe mientras seguimos avanzando.

Aquí están algunas maneras de participar:

- Ayudar a su comunidad a finalizar su plan de acción de la comunidad
- Identificar las cosas que no requieren capital que mejorarán su comunidad a través del programa del Presupuesto de Participación
- Solicitar financiamiento de los Fondos de Acción del Inquilino (anteriormente conocido como Consejo de Fondos del Inquilino) para un proyecto o iniciativa que aborde las prioridades de su comunidad
- Participar en iniciativas y eventos locales.

Hable con su Coordinador de Servicios a la Comunidad (CSC) para que le ayude a conectarlo con los recursos que Ud. busca. ¿No está seguro quién es su CSC? Llame a nuestro Centro de Atención al Cliente al **416-981-5500** y ellos le ayudarán a encontrar a la persona apropiada.

El personal para la participación, también está entrenado para asegurar que la TCHC apoye sus necesidades.



→ A quién contactar

Los miembros del equipo de la Compañía de la Vivienda de Toronto están disponibles para apoyarlo. Aquí está una lista de contactos para encontrar a quién dirigirse.

Su coordinador de Servicios a la Comunidad local puede proporcionarle más información si Ud:

- necesita apoyo para comenzar proyectos de la comunidad
- necesita apoyo para crear pósters de comunicación
- quiere reservar un espacio para una reunión
- quiere más información acerca de servicios y recursos en su comunidad y en la Compañía de la Vivienda de Toronto.

¿Quiere información actualizada sobre el Sistema de Participación del Inquilino? Comuníquese con nuestra línea directa de Participación del Inquilino.



EngagementRefresh@torontohousing.ca



416-981-4435

¡Manténgase en contacto!



torontohousing.ca/TER



@TOhousing



@TorontoCommunityHousing



@torontohousing



@TorontoCommunityHousing

