



BC Housing

MANUAL

DEL INQUILINO





BIENVENIDO A

BC HOUSING



TENANT HANDBOOK [SPANISH]

www.bchousing.org



ÍNDICE DE MATERIAS

Sección	Página
NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES	iii
INTRODUCCIÓN	1
CONSEJO CONSULTIVO DE VIVIENDA PÚBLICA	1
ACERCA DE BC HOUSING	2
FUNCIONES DEL PERSONAL DE GESTIÓN DE PROPIEDADES	5
SU ALQUILER	6
Cómo cancelar su alquiler (TRC)	6
¿Cómo se calcula su alquiler?	7
Proceso anual de revisión	7
SU NUEVO HOGAR	8
La Mudanza	8
Llaves y cerraduras	8
Estacionamiento	9
Seguro	9
Renovaciones y Modificaciones	9
Sótanos y Depósitos	10
Pacios y Balcones	10
Animales domésticos	11
Cablevisión, Teléfonos y Receptores Satelitales	11
Electricidad y Gas	11
Reglas para fumadores	12
Áreas en común	12
Invitados	12
Cuartos de Lavandería	13
Control de insectos y roedores	14
Basura y Reciclaje	14
Ruidos y Molestias	15



Sección	Página
La mudanza (ida)	15
SEGURIDAD	15
Proteja su persona y su casa	15
Seguridad antiincendios	16
Esté preparado en caso de un terremoto	17
Programa Antidelincuencia en Viviendas Múltiples	18
Plan de escape en caso de incendio	31
CONFLICTOS Y QUEJAS	19
TRASLADOS	21
CUIDE DE SU VIVIENDA	22
Aparatos domésticos	22
Baños	23
Conservación de energía	24
VANDALISMO	25
MANUTENCIÓN Y REPARACIONES	25
Cómo solicitar Manutención y reparaciones	25
Manutención preventiva	25
Qué hacer si no está satisfecho con la Manutención	26
GRUPOS DE INQUILINOS	27
PROGRAMAS PARA INQUILINOS Y COMUNICACIONES	27
PROGRAMAS COMUNITARIOS	29
SUS DERECHOS	29
Contrato de alquiler	29
Ley del Inquilinato	29
Derechos Humanos	30



Utilice esta página para apuntar...

NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES

Gerente de Inmueble / Representante del sitio:

Días de atención y horario:

Gerente del Portafolio de Propiedades:

Ayudante del Portafolio de Propiedades:

Representante del sitio (si corresponde):

Números adicionales:

Consejo Consultivo de Vivienda Pública: 604-439-8572

Fuera de la zona metropolitana de Vancouver:

1-800-257-7756, Extensión 8572

Oficiales de desarrollo comunitario: 604-433-1711

Fuera de la zona metropolitana de Vancouver:

1-800-257-7756



Números de Emergencia de Mantenimiento:

1. **Zona metropolitana de Vancouver** **604-682-4852**
2. **Región de Isla de Vancouver** **250-213-8798**
3. **Región del Interior (sur)** **250-493-0301**

(Este número es de la oficina. El servicio de contestación de noche desviaré su llamada de emergencia.)

4. **Región del Interior (norte) - Prince Rupert**

Para inquilinos de Harbour View Gardens,
Pineridge Terrace y Moresby Townhouses: **250-624-2331**
(número del gerente)

OR **250-627-7501**
(Oficina, para persona de turno)

Para inquilinos de Sunset Villa Apartments: **250-627-8124**
(número del gerente)

ó **250-627-7501**
(Oficina, para persona de turno)

Para inquilinos de Mariposa Gardens
y Cedar Ridge Townhouses: **250-624-2013**
(número del gerente)

ó **250-627-7501**
(Oficina, para persona de turno)

5. **Región del Interior (norte) - Prince George** **250-562-9251**

(Este número es de la oficina. El servicio de contestación de noche desviaré su llamada de emergencia.)



INTRODUCCIÓN

Este Manual del Inquilino fue preparado para explicarle cómo el enfoque y las políticas de BC Housing ayudan a que su vivienda sea un lugar seguro, económico y cómodo. La primera edición del mismo fue publicada en 1996, con el valioso aporte del Consejo Consultivo de Vivienda Pública y de una agrupación de inquilinos de varias urbanizaciones de BC Housing en la zona de Vancouver. La edición actual refleja los cambios que han sido introducidos desde 1996 en políticas, procedimientos y terminología.

Este Manual del Inquilino no incluye información detallada de ubicaciones específicas. No obstante, le proporciona un vistazo a fondo de las operaciones de BC Housing, así como también de las expectativas que tenemos de nuestros inquilinos.

Permítanos sugerirle que tenga el Manual en un sitio conveniente para poder referirse al mismo en el futuro. Si usted tiene otras ideas o sugerencias que quiera ofrecernos para las futuras ediciones, no dude en hacerlo por intermedio de su Gerente del Portafolio de Propiedades.



CONSEJO CONSULTIVO DE VIVIENDA PÚBLICA

Misión:

El Consejo Consultivo de Vivienda Pública es un grupo voluntario de representantes elegidos por nuestros inquilinos en toda la provincia, que colabora con BC Housing a fin de realzar el bienestar de las comunidades de inquilinos. El consejo fomenta el desarrollo de los inquilinos y asesora a BC Housing en cuestiones de política.

Objetivos estratégicos:

1. Mejorar las comunicaciones entre el consejo y los inquilinos, en general.



2. Convertirse en un órgano más efectivo.
3. Aumentar la tasa de participación de inquilinos en sus comunidades.
4. Llevar las voces de los inquilinos a los niveles pertinentes de BC Housing.
5. Colaborar en asociación con otras personas y entidades que abogan por la vivienda social.

Los integrantes del consejo desean fortalecer el espíritu de las comunidades en viviendas públicas. La suya puede tener una agrupación de inquilinos, un club social o individuos que organizan tertulias u otros eventos. Le alentamos a participar en éstos y tomar un rol activo en su comunidad. Además, siéntase invitado a presentarse como candidato del Consejo Consultivo de Vivienda Pública en el futuro.

El consejo representa a los inquilinos. Usted puede comunicarse con él para discutir cualquier duda o pregunta que tenga, confidencialmente. Puede contactarse por escrito a phac@bchousing.org o por vía telefónica al 604-439-8572 o al 1-800-257-7756 (ext. 8572) (llamada gratuita).

ACERCA DE BC HOUSING

La Comisión de Gestión de Vivienda de Columbia Británica (BC Housing) es una agencia del gobierno provincial, cuyo propósito es construir y manejar viviendas subsidiadas en todo el territorio provincial. BC Housing trabaja en asociación con proveedores de viviendas, tanto con particulares como con sociedades sin ánimo de lucro, con otros niveles de gobierno y con las autoridades de salud, con el objeto de proveer viviendas a precio módico y servicios de apoyo a los más necesitados – como por ejemplo, ciudadanos de tercera edad, personas con enfermedades mentales, discapacidades físicas y adicciones a drogas o alcohol, personas sin techo o que corren el riesgo de quedarse sin techo, como por ejemplo, mujeres con niños menores fugándose de relaciones abusivas.



Tipos de Vivienda Social

En Columbia Británica, existen aproximadamente 75,000 unidades de vivienda social – construidas y manejadas bajo varios programas federales, provinciales y combinados.

Entre los diversos estilos de vivienda social están:

Viviendas bajo gestión directa

Su vivienda es una de las 7,800 unidades (aproximadamente) que BC Housing gestiona en 49 comunidades de la provincia. BC Housing selecciona inquilinos para estos inmuebles del Registro de Vivienda – una base de datos de solicitantes de vivienda a precios módicos. La base de datos registra asimismo algunos de los proveedores de viviendas sin ánimo de lucro y cooperativas de la provincia.

Viviendas sin ánimo de lucro

Este tipo de vivienda a alquilar es propiedad de sociedades sin ánimo de lucro, con base comunitaria, que gestionan sus propios inmuebles. Estos proveedores seleccionan sus inquilinos por medio de sus propias listas o por el mencionado Registro de Vivienda. La mayoría de estas sociedades reciben asistencia económica del gobierno, para poder ofrecer mensualidades módicas a sus inquilinos.

Viviendas cooperativas

En una urbanización cooperativa, los residentes poseen acciones del inmueble y pagan una suma por su vivienda, en vez de alquilar. El entendimiento es que los miembros participarán en la operación de la cooperativa. BC Housing proporciona subsidios para cubrir el costo de la vivienda de algunos miembros de estas cooperativas.

Autónomos con ayuda (assisted living)

Unidades autónomas con ayuda son departamentos con cocina y baño para personas de tercera edad o con discapacidades, que necesitan apoyo para seguir viviendo de manera independiente, pero no requieren atención todas las 24 horas del día en un centro



especializado. En muchos casos, la dirección regional de salud provee los servicios pertinentes de apoyo para estos inquilinos. Se requiere una derivación médica de la dirección de salud para solicitar este tipo de vivienda.

Vivienda de emergencia

Incluye unidades para estancias inferiores a los 30 días y alojamientos de emergencia que proveen habitaciones individuales o compartidas, o situaciones parecidas a los dormitorios estudiantiles. Incluye también una variedad de niveles de servicios de apoyo para individuos.

Vivienda de transición

Denominada también vivienda de segunda fase, está disponible por 30 días y hasta dos o tres años. Incluye servicios de apoyo (que pueden estar ubicados en el sitio o afuera) para potencializar la futura independencia y autosuficiencia de la gente.

Asistencia económica con el alquiler

BC Housing provee asimismo programas de asistencia económica específicamente para familias de escasos recursos, personas de tercera edad, y personas con discapacidades físicas, mentales o psiquiátricas que viven en unidades alquiladas en el mercado particular. Entre los programas que caen bajo este rubro están Asistencia de Vivienda para Inquilinos de Tercera Edad (SAFER, por sus siglas en inglés), que provee un reembolso de la porción del alquiler que exceda el 30 por ciento del ingreso mensual del inquilino. Para acceder a este subsidio, el inquilino debe residir en la provincia, tener los 60 años cumplidos y no percibir ninguna otra clase de asistencia económica.

Si necesita mayor información

Si usted tiene preguntas acerca del alquiler, o si desea información sobre los programas y servicios de BC Housing en su comunidad, sírvase llamar a Housing Operations al 604-433-1711 o al 1-800-257-7756 (fuera de la zona de Vancouver), o la oficina regional. También podrá encontrar información en <http://www.bchousing.org/>.



FUNCIONES DEL PERSONAL DE GESTIÓN DE PROPIEDADES

En los inmuebles gestionados por BC Housing en la zona de Vancouver, y en Victoria, Prince George y Prince Rupert, puede conocerse con los siguientes funcionarios:

Gerente del Portafolio de Propiedades (GPP) – con anterioridad a su mudanza, el GPP le ayuda a llenar los formularios de inquilinato, y le hará saber el monto de sus mensualidades. Los GPP trabajan con el inquilino cuando se trata de solucionar algún problema relacionado con su contrato. Cada GPP maneja un grupo de inmuebles de BC Housing (denominado su portafolio), como el suyo.

Ayudante del Portafolio de Propiedades (APP) – Los APP trabajan estrechamente con los GPP y los gerentes de inmueble.

Supervisor de Gerentes de Inmueble – esta persona supervisa el personal del sitio y ayuda con la resolución de preocupaciones y quejas de los inquilinos.

Gerente de Inmueble – éste se encarga de las tareas diarias de manutención y limpieza de las áreas en común, como corredores, salones comunitarios y lavaderos (en edificios que poseen equipo de lavandería). También preparan los departamentos vacíos para los nuevos inquilinos. Si usted tiene una pregunta o pedido, llame primero al Gerente de su edificio. En su mayoría, estos viven en los edificios de los que se encargan; otros viven afuera pero tienen horarios fijos que pasan en el inmueble.

Personal de Manutención – individuos que acuden cuando algo necesita reparación. Por ejemplo, se ocupan de goteras, desajustes de puertas de armarios y reparaciones de ciertos aparatos electrodomésticos. También se encargan de reparaciones en áreas en común.

Conserje – estos individuos proveen servicios de limpieza en las áreas en común, como vestíbulos, corredores y cuartos de recreo. También hacen la limpieza del exterior, como por ejemplo, levantar la basura o espalar la nieve. El conserje ayuda al gerente a preparar los departamentos vacíos antes de la llegada de nuevos inquilinos.



Representante del sitio – En muchas comunidades del interior (norte y sur) y de la isla de Vancouver, su contacto diario será con un representante local de BC Housing. Esta persona se responsabiliza de la buena manutención de las propiedades, cobra el alquiler y es el contacto local de BC Housing para los inquilinos y solicitantes.

SU ALQUILER

Cómo pagar su alquiler (o TRC, por Tenant Rent Contribution)

El TRC debe ser cancelado a más tardar el primer día de cada mes. Las oficinas regionales y de cada área aceptan tarjetas de débito, y están abiertas de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 3:30 p.m. Modalidades de pago:

1. **Sistema de preautorización de pago de alquiler** (o PARP por sus siglas en inglés). Usted puede autorizar a su banco a que haga transferencias mensuales de su cuenta bancaria. Para mayor información, contacte a la oficina de su localidad.
2. **Tarjeta de débito.** Todas las oficinas regionales y de cada área aceptan esta modalidad.
3. **Pago en línea.** Puede pagar su TRC via Internet. Para mayor información, contacte a la oficina regional.
4. **Cheque.** Si prefiere esta modalidad, puede entregar su cheque cada mes a la oficina local o regional, o enviar cheques posfechados a la oficina (a cubrir un año completo). Sírvase anotar su nombre, dirección, y número de vivienda en sus cheques, y enviar los mismos por correo o traerlos en persona a la oficina regional o al representante.
5. **Contado.** Aunque no se recomienda, si no tiene otra opción, tenga la bondad de traer el dinero a la oficina regional. No envíe dinero efectivo por correo, ya que corre el riesgo de robo o extravío. Los gerentes de inmueble no aceptan pagos en efectivo.

En caso que usted no pueda pagar a tiempo su TRC, debe dar parte del motivo a su GPP o APP por escrito antes del primer



día del mes y hacer arreglos para firmar un convenio de pago. Si no ha cancelado su alquiler el primer día del mes y no existe dicho convenio, se expedirá una Notificación de terminación de inquilinato (*ver Contrato de alquiler*).

¿Cómo se calcula su alquiler (TRC)?

Para aquellos inquilinos cuyo alquiler es prorrateado a sus ingresos (o RGI, por 'rent geared to income'), el TRC mensual equivale al 30 por ciento del ingreso total de su grupo familiar (o sea, el 30 por ciento del total de los ingresos de todas las personas que viven en su unidad), no menor al nivel de alquiler mínimo.

Para determinar el monto de su TRC, consideramos sus ingresos, la fuente de éstos, sus bienes, el número de personas en su familia, y si alguno de ellos es estudiante. Por ejemplo, las becas estudiantiles no son incluidas como fuente de ingresos, mientras que sí se incluyen los sueldos y la asistencia económica del gobierno provincial. Consulte su GPP o APP para mayores detalles de las clases de ingresos que son incluidas y el procedimiento de cómputo del TRC.

Un cambio en sus ingresos o el número de personas en su familia puede afectar su TRC. Sírvase notificar al GPP o APP sin demora de cualquier cambio en la familia o cambios importantes a sus ingresos (por ej., fuente de ingresos, como empleo, asistencia económica o cambio de nivel de ingresos). El GPP o APP le dirá si es necesario ajustar el TRC.

Proceso anual de revisión

Una vez al año debe llenar un formulario llamado "Declaración de Ingresos y Activos" (DIA), que le enviaremos por correo.

Sobre ese formulario, debe darnos parte de su información económica y familiar actual, y adjuntar constancias de sus ingresos tal cual los reporta. Debe indicar si ha cambiado de empleo o si se enroló en una escuela. Debe asimismo reportar todo cambio a sus ahorros o bienes, como por ejemplo, terrenos o propiedades, acciones, bonos o planes de jubilación (RRSP). Debe decirnos si



han habido nacimientos, fallecimientos, casamientos (incluyendo uniones libres), separaciones, divorcios, o si uno de sus hijos se independizó.

Bajo los términos de su Contrato de alquiler, usted se hace responsable por pagar el TRC calculado para su unidad, el cual se basa en la información que consta en su declaración. Es muy importante llenar dicho formulario, ya que, de no hacerlo, podrá perder su subsidio por alquiler y recibir una Notificación de terminación. Éste es el primer paso en el proceso de desahucio. (*Ver su Contrato de alquiler para mayor información.*)

Si tiene cualquier pregunta o si necesita ayuda para llenar el formulario de declaración, tenga a bien llamar a la oficina regional o de su área, entre las 8:30 a.m. y las 4:30 p.m., de lunes a viernes.

Con el formulario recibirá un sobre predirigido, que puede devolvernos por correo o en persona a la oficina regional o del área.

SU NUEVO HOGAR

La Mudanza

El Gerente del Portafolio de Propiedades le hará saber en qué día puede mudarse. Cuando vaya al inmueble a recoger las llaves, el gerente llevará a cabo una inspección premudanza. Contacte a este individuo para arreglar el horario de su mudanza. De esta manera, el personal puede coordinar otras mudanzas que puedan coincidir con la suya para hacer uso eficaz de los ascensores y corredores del inmueble. Puede mudarse entre las 8:00 a.m. y las 8:00 p.m.

Llaves y cerraduras

El personal instala una nueva cerradura antes de su mudanza y le proporciona las llaves para su unidad, su buzón y el garage, si se aplica. Tenga en cuenta que, si fuere a extraviar cualquiera de las llaves, tendremos que cobrarle un derecho de reemplazo.



Hay llaves maestras para todas las unidades de BC Housing, por razones de seguridad de los inquilinos en casos de emergencia. *No está autorizado cambiar las cerraduras ni añadir dispositivos de seguridad sin el consentimiento previo por escrito del personal de BC Housing (ver Contrato de alquiler.)*

Si necesita hacer cambiar la cerradura, pídaselo al gerente de su inmueble. Si se queda por fuera sin la llave de su unidad, puede llamar al gerente; **se le advierte que puede haber un cargo por cualquiera de estos servicios.**

Estacionamiento

La mayoría de los inmuebles de BC Housing tienen estacionamiento para los inquilinos. Para estacionar su vehículo, éste debe tener la matrícula en vigencia y estar en estado de funcionamiento; en algunos sitios deberá inscribir el vehículo para obtener un espacio y una calcomanía. Consulte con el gerente del inmueble para cerciorarse que esté acatando todas las disposiciones de estacionamiento tanto para inquilinos como visitantes. *(ver Contrato de alquiler.)*

Seguro

BC Housing lleva pólizas de seguros para sus edificios, que no amparan las pertenencias de los inquilinos. Aunque usted no tiene obligación de comprar seguro para sus cosas, le aconsejamos hacerlo en caso de incendio, hurto, terremotos u otros daños. *Si tiene una cama de agua, tiene que comprar una póliza por no menos de \$100,000.00 contra daños que una ruptura pudiere causar. (ver Contrato de alquiler o contactar el GPP para mayores detalles.)*

Renovaciones y Modificaciones

BC Housing se responsabiliza de actualizar sus unidades de vivienda y edificios. Por ejemplo, en algunas de las urbanizaciones más viejas, hemos renovado las cocinas, instalado ventanas y puertas nuevas, ascensores de mayor capacidad y nuevos alfombrados en los corredores. Este tipo de trabajo se planea con anterioridad; le haremos saber con suficiente anticipación de cualquier obra que



afecte su inmueble. Tenga en cuenta que los inquilinos no están autorizados a renovar o modificar sus unidades sin haber obtenido un permiso anticipado por escrito del Gerente del Portafolio de Propiedades. Esto incluye pintar, empapelar las paredes, cambiar los pisos, instalar antenas parabólicas y hacer cambios a la estructura. (*ver Contrato de alquiler.*)

Sótanos y Depósitos

Algunas de las townhouses tienen sótanos o depósitos. Si su vivienda tiene tales amenidades, no se deben usar como dormitorios. La mayoría de los sótanos y depósitos no tienen salidas de emergencia ni ventilación, así que el usarlas como dormitorios contravendría las reglas antiincendios y pondría a su familia en peligro mortal.

Patios y Balcones

Si su vivienda es una townhouse con patio cercado, usted se responsabiliza por cortar el pasto y deshierbar el jardín. Si tiene llaves exteriores (para mangueras), cerciórese de cerrarlas *de por dentro* de la unidad antes del comienzo del invierno. El gerente puede mostrarle dónde está ubicada la llave maestra. El personal de BC Housing espala la nieve de las aceras municipales en frente del edificio, y usted lo debe hacer en frente de su vivienda.

Si vive en un edificio de departamentos, no debe usar el balcón como si fuera un depósito. (*ver Contrato de alquiler.*) **No se permite el uso de equipo de barbacoas o asados, sean a carbón o gas propano, porque los gases y carbones candientes constituyen un riesgo para la salud y pueden causar un incendio.** Tenga en cuenta que en el invierno debe quitar la nieve acumulada en el balcón porque ésta, al derretirse, puede entrarse a la vivienda por debajo de la puerta.

Los comederos para pájaros, por razones de salud, están prohibidos así como la actividad en sí.



Animales domésticos

En la mayoría de sus edificios, BC Housing permite que un inquilino tenga un perro o un gato. Si usted posee un animalito u obtiene uno después de mudarse, debe inscribirlo con BC Housing, para lo cual hay formularios que puede obtener del gerente o de la oficina regional. Las Reglas sobre Animales Domésticos, incluidas con su Contrato de alquiler, dan un resumen de los tipos de animales que se permiten y aquellos que no se permiten (por ej., ciertas razas de perros y ciertos animales exóticos) y describen sus responsabilidades en tanto que dueño de animales. (*ver Contrato de alquiler.*)

Si usted vive en una torre de departamentos, uno de los ascensores puede ser designado “no pets” porque en él no se permiten los animales. Esta restricción es para la protección de residentes con alergias a los animales. Las torres pueden tener ciertas otras restricciones, como por ejemplo, sólo perros pequeños en los tres pisos bajos, gatos en pisos 1 a 7, sin restricciones para acuarios o pájaros enjaulados. Verifique las reglas que se aplican a su inmueble; pregunte al gerente o GPP.

Usted se responsabiliza por retirar todo residuo depositado por su animal en las áreas en común. Los animales deben estar atados con correa y bajo la supervisión de una persona responsable cuando estén fuera de sus viviendas.

Cablevisión, Teléfonos y Receptores Satelitales

La mayoría de los edificios tienen conexiones individuales de cablevisión. El inquilino se responsabiliza por establecer una cuenta con el proveedor y por las mensualidades. No se permite sujetar al edificio antenas parabólicas (receptores satelitales).

Electricidad y Gas

En la mayoría de los edificios, los inquilinos se responsabilizan por pagar sus propias cuentas de electricidad y/o gas. Cuando usted vaya a firmar los papeles de la unidad, el GPP o APP le proveerá un formulario para solicitar una cuenta de servicio eléctrico en



su vivienda. En aquellos edificios que proporcionan electricidad a todas las unidades, se añade una suma a todas las unidades para cubrir el costo de consumo eléctrico.

Reglas para fumadores

No se permite fumar en ninguna de las áreas en común del edificio y, en algunos centros, hay restricciones en ciertas áreas al aire libre. No obstante, se permite fumar en las unidades individuales. Si usted fuma y es necesario que nuestro personal de mantenimiento vaya a su unidad para efectuar reparaciones de cualquier índole, se le pedirá que no fume dentro de la vivienda por una hora antes de que lleguen los trabajadores ni durante el trabajo en sí; esto es en virtud de las reglas del Consejo de Compensación de Trabajadores (WCB).

Áreas en común

Muchos de nuestros edificios grandes tienen áreas que los grupos de inquilinos e individuos pueden usar para celebrar reuniones o para recreo. Si existe una asociación de inquilinos o comité social en su edificio, sírvase ponerse en contacto con el responsable para programar su actividad. Si no, el gerente o GPP pueden informarle acerca de la disponibilidad o el uso del espacio en común.

El inquilino se responsabiliza por cerciorarse que los miembros de su familia y sus invitados hagan uso seguro y apropiado de las amenidades en común. (*ver Contrato de alquiler.*)

Invitados

Se permite hospedar a invitados por un total de 14 días anualmente. Si usted desea o necesita planear una visita más extensa, debe obtener la autorización por escrito con antelación del Gerente del Portafolio de Propiedades. (*ver Contrato de alquiler.*)

Cuartos de Lavandería

En aquellos edificios que tienen facilidades de lavandería, éstas están disponibles únicamente para los inquilinos inscritos. En tales



edificios, la mensualidad (TRC) incluye un cargo por este rubro. El gerente le mostrará cómo usar los aparatos. Tenga a bien:

- Verificar con el gerente si hay un calendario establecido para el uso de la lavandería, y el horario en que se le permitirá usarla. En la mayoría de los edificios se restringen las horas para que no se usen las máquinas en las horas de silencio.
- Fíjese si hay reglas fijadas sobre la pared de la lavandería.
- Tenga la bondad de limpiar el tambor de la lavadora después del uso, así como el exterior, y despeluse el filtro de la secadora después de cada uso.
- Si cualquiera de los aparatos no funciona, informe al contratista que proporciona las máquinas, cuyos números se encuentran en la lavandería. Si no logra encontrar dichos números, sírvase dar parte al GPP o APP.

Control de insectos y roedores

Los insectos pueden crearle un problema en su vivienda. BC Housing tiene un programa de exterminación para controlar insectos y roedores. Si usted descubre cucarachas u otros bichos en su unidad, informe al gerente. Es posible que tengamos que fumigar las unidades del edificio para controlar el problema. En ese caso, recibirá una notificación que explica lo que hay que hacer antes de la aplicación del tratamiento.

Puede reducir la incidencia de insectos si pone todos los comestibles en recipientes de vidrio, metal o plástico rígido con tapas que encajen bien. **Recomendamos que limpie por detrás y por debajo del refrigerador cada seis meses.** Solicite la ayuda del gerente si no puede mover los aparatos por sí solo.

Si usted vive en una townhouse, puede tener que controlar los roedores. Lo esencial es no atraerlos a su vivienda y no dejar trozos de alimentos alrededor del edificio. Sugerencias:

- almacene sus comestibles secos (harinas, cereales, azúcar, etc.)



en recipientes de vidrio, metal o plástico rígido con tapas que encajen bien;

- tenga la basura, inclusive los materiales reciclables, en recipientes rígidos con tapas bien ajustadas;
- bloquee los huecos que encuentre en la terraza o en los cimientos;
- con lana de acero, tape los huecos que existen alrededor de las cañerías de suministro de agua en la cocina y el baño;
- mantenga corto el pasto y los arbustos del patio; y
- cerciórese que la cubierta del desagüe del sótano esté firmemente puesta.

Basura y Reciclaje

Si usted vive en un edificio de muchos departamentos, es probable que tenga un vertedor de basura en cada piso. En este caso, tenga la bondad de colocar sus desperdicios en bolsas de un tamaño que quepa en el vertedor sin riesgo de atorarse y bloquear el pasaje. No use el vertedor muy tarde ni muy temprano, porque el ruido puede causar molestia a sus vecinos.

Cerciórese que la basura no esté goteando cuando salga al corredor.

Si vive en una townhouse o en edificio pequeño de departamentos, consulte con el gerente si debe sacar la basura para que sea recogida (y cuándo es), o si se pone en un contenedor.

En cuanto al reciclaje, pregunte al gerente si su edificio tiene programa de reciclaje; en tal caso, no coloque el vidrio, los periódicos, las perchas, el cartón o cuerda en los contenedores de basura ni en el vertedor. Éstos se encaminan al reciclaje.

Ruidos y Molestias

Usted y sus vecinos tienen derecho de privacidad y de disfrutar de sus viviendas sin ruido ni molestias. Se le ruega conducir sus actividades de tal manera que no tenga un impacto negativo en



sus vecinos. Sírvase tener en cuenta que el hecho de causar ruidos excesivos y molestias puede resultar en acciones en contra de su tenencia de la vivienda. (*ver Contrato de alquiler.*)

La mudanza (ida)

Cuando decida mudarse de su vivienda, debe dar parte por escrito al Gerente del Portafolio de Propiedades. Entregue su notificación a más tardar el último día antes del mes en que planea mudarse; por ejemplo, antes de las 4:30 p.m. del 31 de marzo si se va a mudar el 30 de abril. (*ver Contrato de alquiler.*)

El gerente fijará una cita con usted para hacer inspección de la unidad y le dará una lista de la limpieza que debe hacer antes de mudarse. Es su obligación dejar la unidad tan limpia como estaba cuando se mudó a ella. Con la excepción del desgaste normal, todo daño en su unidad corre bajo su responsabilidad, y es posible que tenga que pagar por las reparaciones. (*ver Contrato de alquiler.*)

Debe completar su mudanza a la 1 p.m. del día final del mes, a más tardar. Debe devolver todas las llaves y la tarjeta de lavandería y firmar el formulario de inspección premudanza.

SEGURIDAD

Proteja su persona y su casa

No deje que personas desconocidas lo sigan adentro del edificio cuando entre. Si el edificio tiene portero eléctrico, insista en que sus visitantes lo usen. Cuando reciba una llamada por el portero, nunca deje entrar a una persona que usted no reconozca.

No deje entrar tampoco a trabajadores, ni al edificio ni a su unidad, a menos que sepa que deben estar ahí (si por ejemplo, su llegada fue anunciada) y si traen documentos de identidad. Si ve personas desconocidas merodeando por el edificio, tenga a bien contactar el gerente o la policía. Si ve actividades sospechosas, no intente intervenir; llame a la policía de inmediato.



Seguridad antiincendios

Consejos de seguridad en caso de incendios, para su protección:

- No almacene materiales inflamables, como diluyentes, solventes, tanques de propano o gasolina dentro de su unidad o en el depósito adyacente.
- Envíe los periódicos viejos al reciclaje con regularidad porque hay riesgo de incendio si los deja acumular.
- Cerciórese que conoce los protocolos en caso de incendio. Si usted vive en un edificio de apartamentos, hay información acerca de seguridad y evacuaciones en todos los pisos. Asimismo, el gerente puede proveerle información al respecto.
- Si vive en una townhouse, haga un croquis del plano de su unidad en el “Plan de escape” que aparece en la portada de atrás de este manual.
- Cerciórese que usted y los miembros de su familia conozcan dos rutas para salir del inmueble en caso de que una esté bloqueada por las llamas. Todos deben saber cómo salir con seguridad.
- Si oye la alarma, salga de inmediato y siga su plan de escape.
- Si el incendio comienza en su vivienda, evacúe a todas las personas, active la alarma y llame a los bomberos.
- Llame al gerente si la alarma en su vivienda se activa con frecuencia. Este tipo de alarma está conectada a la electricidad y no necesita pilas. Nuestro personal hace inspecciones anualmente.
No debe quitar ni desactivar la alarma.
- Mantenga limpios la cocina, el horno y la tostadora; así no humearán y evitará que se active la alarma. Use el ventilador mientras cocina para reducir la probabilidad de falsas alarmas y nunca se ausente si tiene comida cocinando sobre un quemador.
- Deje que los bomberos municipales se ocupen de luchar contra el incendio. No use un extintor a menos que haya recibido capacitación con él del cuerpo de bomberos.



- No tenga abiertas las puertas antiincendios y no desactive los cierres automáticos, ya que al hacerlo pone a riesgo su familia y sus vecinos en caso de un incendio.
- No sobrecargue los tomacorrientes. Una barra múltiple con dispositivo de cierre puede proteger sus aparatos eléctricos.

Esté preparado en caso de un terremoto

Si usted vive en un área donde hay riesgo de sismos, prepare a su familia con anticipación:

- Sepa cuáles son los lugares seguros en su casa. Una pared interna, debajo de una mesa fuerte o escritorio y lejos de donde puedan caer objetos.
- Sepa que las zonas de peligro son cerca de las ventanas, espejos, cuadros colgados en la pared, plantas, muebles altos y artefactos montados en el cielo raso.
- Mantenga una caja con provisiones de emergencia y suficiente comida para tres días (sobre todo alimentos que no requieren cocinar, como barras de energía, frutas, quesos, manteca de cacahuets, si no es alérgico, y galletas de sal), agua embotellada y ropa. Añada un botiquín de primeros auxilios, linterna con pilas extra, una radio a transistores y los medicamentos que necesite.

Si sucede un terremoto y usted se encuentra en casa:

- **Manténgase** calmo.
- **Acurrúquese** – por debajo o cerca de un objeto fuerte...
- **Cúbrase** – la cabeza...
- **Téngase** – de un objeto sólido, como las patas de una mesa...
- Una vez que cesen las sacudidas, espere 30 segundos antes de moverse.
- Verifique si usted o miembros de su familia fueron heridos.



- Escuche la radio para mayor información e instrucciones.
- Si sale afuera, esté pendiente de objetos altos que puedan desplomarse encima.
- Ayuden a sus vecinos en lo posible.

El personal de BC Housing ha recibido capacitación en cómo responder ante terremotos. Si hubo un sismo, ellos podrán evaluar cualquier deterioro al inmueble. Pueden necesitar su ayuda.

Lea la sección informativa del directorio telefónico para aprender más de primeros auxilios y preparativos en caso de terremotos.

Programa Antidelincuencia en Viviendas Múltiples

BC Housing participó en capacitación como parte del Programa Antidelincuencia en Viviendas Múltiples, ofrecido por la Asociación provincial para la prevención del delito. Este programa tiene el objeto de ayudar a los residentes, dueños y gerentes de propiedades a alquilar, en cooperación con las fuerzas policiales, a mantener la actividad delictuosa lejos de las propiedades a alquilar. El resultado de este esfuerzo de equipo es un entorno más seguro y habitable en qué vivir.

El programa recomienda la aplicación del Apéndice Antidelincuencia en la Vivienda al Contrato de alquiler. A partir de 1998, todos los inquilinos de BC Housing deben firmar el Apéndice Antidelincuencia en la Vivienda cuando se mudan a nuestras unidades. El texto del apéndice dice:

El o los inquilinos, los ocupantes de la vivienda, y toda persona invitada a la propiedad o local residencial por el inquilino o cualquier miembro de su familia no debe participar en actividades delictuosas en el sitio o propiedad, incluyendo las siguientes, sin limitarse a ellas:

- (a) cualquier actividad delictuosa relacionada con drogas
- (b) actividades relacionadas con la prostitución
- (c) actividades de pandillas



- (d) agresión o amenazas de agresión
- (e) uso ilegal de armas de fuego
- (f) cualquier actividad delictuosa que amenace la salud, seguridad o bienestar del propietario, de otros inquilinos o personas en la propiedad o local residencial.

Toda infracción contra cualquiera de las disposiciones arribamencionadas será considerada una grave contravención, en efecto un incumplimiento material del Contrato de alquiler. (*ver el Apéndice Antidelincuencia en la Vivienda, anexo a su contrato de alquiler.*)

CONFLICTOS Y QUEJAS

Si usted se encuentra involucrado en un conflicto con otro residente, trate de solucionarlo con esa persona antes de buscar medidas externas de resolución. Si no puede solucionar un problema en lo que atañe a su inquilinato, tenga a bien contactar al Gerente del Portafolio de Propiedades **por escrito**. Atención: las quejas por escrito deben estar fechadas, tener su firma y deben presentar los hechos (el quién, qué, cuándo y dónde), en vez de sus opiniones y conclusiones.

A continuación exponemos algunos métodos para la resolución de conflictos. La negociación y la mediación son por lo general las mejores opciones porque brindan a usted y a la persona con quien tiene un conflicto una oportunidad de determinar su propia solución. La conciliación es exitosa sólo cuando el mediador sabe comunicarse efectivamente. El arbitraje y el desahucio le niegan la opción de decidir por sí mismo, dándosela a un árbitro o a un miembro del personal de BC Housing.

1. **Negociación:** Hable directamente con la otra persona sobre el problema. Use tacto en sus comunicaciones, con afirmaciones en primera persona. Por ej., “me cuesta mucho dormir cuando su perro ladra en altas horas de la noche” tendrá probablemente mejores resultados que “si no calla a ese perro, ya verá....” Trate



de arribar a una solución que convenga a ambas partes – es probable que ambos deban ceder en algún punto.

2. **Conciliación:** un tercero neutral actúa como intermediario para explicar la versión de cada persona a la otra y arribar a una resolución de la disputa. Este método sólo tendrá éxito si el intermediario es verdaderamente neutral y de la confianza de ambas partes, es muy hábil en escuchar y en explicarse verbalmente y capaz de representar ambas partes con imparcialidad.
3. **Mediación:** Si no obtuvo éxito con la negociación ni la conciliación, puede dar parte del conflicto al Gerente del Portafolio de Propiedades y pedirle información acerca de la mediación. El gerente le pedirá detalles del conflicto, le explicará el proceso mediativo y formará una opinión acerca de la idoneidad del método en su caso.
4. **Arbitraje:** si no hubo éxito con la negociación, conciliación y mediación, y si el conflicto ejerce un impacto negativo sobre el complejo de vivienda en sí, es probable que se contrate un árbitro independiente. Esta persona oír a ambas partes y dictará una decisión que ambos deberán acatar. Alternativamente, a esta coyuntura, el GPP puede referirlo a la Residential Tenancy Office (oficina de inquilinato), que se ocupa de conflictos entre inquilinos y propietarios, o la Ombudsman's Office, que se ocupa de conflictos entre individuos y el gobierno provincial o sus órganos.
5. **Desahucio:** este es el último recurso, que se usa únicamente cuando el Contrato de alquiler haya sido infringido (*ver Contrato de alquiler.*)



TRASLADOS

BC Housing recibe muchos pedidos cada año de inquilinos que desean trasladarse a otra unidad o a otro inmueble. Dado que los traslados son evaluados al mismo tiempo que las nuevas solicitudes de vivienda, no se pueden dar garantías en cuanto a decisiones sobre traslados ni el plazo que habrá que esperar.

Prerequisitos Básicos para Traslados

- haber vivido en la unidad por no menos de un año
- estar en buenos términos con la gerencia
- no tener deudas pendientes, ni cargos retrasados por concepto de alquiler
- cumplir los requisitos de entrada como si fuera nuevo solicitante de vivienda, y
- uno de los motivos por solicitud de traslado dados a continuación:

BC Housing puede autorizar una solicitud de traslado si:

- el lugar donde trabaja o donde asiste a la escuela ha cambiado y no hay transporte a la hora que usted necesita, o si toma más de tres horas la ida y vuelta (en total). *Debe proporcionar una constancia de empleo o verificación de inscripción en un programa educativo;*
- un cambio en su familia exige una unidad de tamaño diferente (los inquilinos que tienen más espacio de lo necesario tienen que mudarse a otra unidad más acorde con sus necesidades);
- usted o un miembro de su familia tiene una condición médica que se mejoraría o estabilizaría con un cambio de ubicación. *Su médico debe proporcionar documentación en apoyo de la necesidad médica de trasladarse;* o
- su bienestar o el de uno de los miembros de su familia se encuentran en grave riesgo a causa de un trauma, violencia, acoso u otras circunstancias indeseables. Deberá proporcionar



documentación en apoyo, de la policía o de una agencia social pertinente.

Si usted desea trasladarse y/o no está seguro si se califica para hacerlo, tenga a bien contactar al Gerente del Portafolio de Propiedades, quien podrá asesorarle acerca de las opciones disponibles. Si está retrasado con sus mensualidades o si debe cualquier suma de dinero a BC Housing, la expectativa es que cancelará toda la deuda antes de trasladarse. Su traslado puede ser cancelado o postergado hasta que todas las deudas hayan sido canceladas.

CUIDE DE SU VIVIENDA

Usted tiene la responsabilidad de mantener su casa limpia y segura (*ver Contrato de alquiler*).

Deje las áreas en común, como los corredores, cuartos de lavandería y el terreno en general, limpias para los demás. Recuerde que los niños y animales domésticos no deben jugar en los corredores, ascensores, cuartos de lavandería, depósitos o estacionamientos. Si sus niños tienen bicicletas en la vivienda, cerciórese que no monten en ellas adentro.

Use ganchos para cuadros en lugar de clavos o tornillos para colgar decoraciones en las paredes.

BC Housing pide que no use blanqueador líquido (lejía, lavandina) para hacer limpieza. Es un producto muy dañino para el medio ambiente y puede causar daños a los materiales de construcción, como las alfombras. Use productos alternativos, como sodio en polvo (washing soda powder).

Y, no olvide que cualquier modificación o renovación a su unidad debe ser autorizada de antemano por escrito por el GPP.

Aparatos domésticos

Muchos de los refrigeradores son modelos frost-free y no necesitan descongelamiento. Si el suyo no lo es, le sugerimos limpiarlo y



descongelarlo con regularidad para mantenerlo en buen estado y ahorrar energía. No use cuchillos o punzones para quitar el hielo porque puede causar daños muy costosos y tendremos que cobrarle por repararlos. No coloque un recipiente de agua hirviendo en el congelador porque el calor puede derretir el plástico.

Use una solución ligeramente jabonosa para limpiar las superficies y, para quitar la grasa y la suciedad, ensaye una pasta hecha de bicarbonato de soda y agua. No use productos abrasivos para la limpieza porque dañan las superficies de los aparatos. Para limpiar el horno se pueden usar los productos comerciales destinados a ese fin.

Salas de Baño

Tenga la bondad de usar un limpiador suave y no abrasivo para limpiar las tinas, piletas y los inodoros. Los productos ásperos rayan la superficie y causan más trabajo en el futuro para mantenerlos limpios. Las siguientes situaciones indican que hay problemas de condensación en el baño:

- condensación en los artefactos, ventanas o paredes;
- moho entre los azulejos, en las esquinas o el cielo raso;
- pintura que se desconcha; marcas negras en los antepechos de las ventanas; chapas de mampostería dañadas debajo de las ventanas; baldosas onduladas; olor a moho; o goteras de las rejillas de ventilación.

La condensación es causada por:

- humedad excesiva en la vivienda;
- baños y duchas calientes;
- alfombrillas y toallas mojadas y ropa colgada a secar;
- falta de ventilación;
- conductos de ventilación sin material aislante;
- la pintura o el papel de empapelar no son de la calidad apropiada para baños; y



- aire frío que se cuele a través del aislante.

Aunque las causas de índole estructural están fuera de su control, puede tomar las siguientes medidas para reducir la condensación:

- prenda el ventilador o abra la ventana del cuarto mientras se ducha o baña. Deje el ventilador en marcha hasta que la condensación se haya evaporado;
- encienda la lámpara de calor radiante mientras se ducha o baña;
- mantenga encendido el ventilador de la cocina, o abra una ventana, cuando cocina o lava los platos.

NOTA: Dado que cuesta menos calentar el aire seco que el húmedo, el mantener una ventana abierta un poco o dejar correr el ventilador resulta en menores costos de electricidad.

Conservación de energía

Todos podemos reducir los costos de calefacción y electricidad con medidas de conservación. En BC Housing, mantenemos la temperatura de las escaleras al mínimo considerado seguro. Usamos lámparas de eficiencia reconocida en muchos de nuestros inmuebles, e instalamos burletes alrededor de las puertas y ventanas para minimizar las corrientes.

Si su residencia tiene un de-humidistat, tenga a bien consultar con el gerente para cerciorarse de que esté aplicando correctamente las instrucciones operativas. Otras maneras de ahorrar energía en la vivienda:

- Cuando hace frío afuera, mantenga la temperatura a 20 grados Celsius (si hay termostato en su unidad). Puede bajar la temperatura por la noche o cuando va a estar ausente. Si usted no puede controlar la calefacción de su unidad, haga saber al gerente si hace demasiado frío o calor durante el invierno. No apague la calefacción si va a estar ausente durante el invierno.



- Apague las luces en los cuartos que no esté usando, y siempre que salga de un cuarto. En lo posible, use bombillos eficientes, de 40 ó 60 vatios.
- Mantenga el refrigerador en posición mediana o baja.

VANDALISMO

Los daños a ascensores, escaleras y corredores causados por el vandalismo pueden dar lugar a reparaciones muy costosas. Los graffitis pintados sobre superficies de ladrillo son muy antiestéticos y difíciles de limpiar. Pedimos que llame a la policía de inmediato y dé parte al gerente o GPP si ve a cualquier persona pintarrajeando o dañando la propiedad de BC Housing.

MANUTENCIÓN Y REPARACIONES

Cómo solicitar Manutención y reparaciones

Tenga a bien dar parte al personal de problemas de manutención; llene un formulario de pedido, que podrá obtener del gerente. El formulario debe ser llenado y firmado por usted antes de que se pueda calendarizar la obra. Sin su firma, el personal de Manutención no está autorizado a entrar en su unidad.

En el momento en que firme el Contrato de alquiler de su vivienda, recibirá una lista de horarios de atención del gerente del inmueble o representante, conserje y personal de manutención. Si tiene un problema grave en horas fuera de las normales, llame al número de emergencia de manutención de su área (la lista aparece en la página iv). Este número es únicamente para casos de emergencia, como inundaciones, avería total del ascensor, fallas de electricidad o calefacción, ventanas rotas o una gotera del techo.

Manutención preventiva

BC Housing se compromete a mantener condiciones de seguridad para sus inquilinos. Por lo tanto, nuestro personal debe efectuar de



vez en cuando reparaciones y mantenimiento preventiva en su unidad para asegurarnos que sigue estando en estado de buena higiene y seguridad. BC Housing se esfuerza en minimizar los trastornos durante estas obras.

BC Housing, en cumplimiento con los requerimientos del Consejo de Compensación de Trabajadores (WCB) y de otras prácticas de seguridad de trabajo, toma ciertas medidas preventivas para la protección de las personas en la cercanía de la obra mientras se lleva a cabo el trabajo. Las actividades pueden incluir trabajo en andamios, reparaciones a pisos y/o rejas, manejo de moho, remoción de partículas de polvo en el aire, contacto con fibras de asbesto, insectos, roedores y productos de plomo.

Puede ver a nuestro personal o contratistas portando herramientas especializadas o con prendas especiales protectivas dados los peligros que pueden encontrar en sus actividades. Puede asimismo constatar letreros o carteles de advertencia. Se le ruega acatar estos signos para su propia seguridad y la de otros.

En ciertos casos, le pediremos que se ausente de su unidad durante las reparaciones.

Le aseguramos que nuestro personal hará una limpieza de toda su actividad y dejará su unidad en estado seguro antes de su regreso.

Qué hacer si no está satisfecho con la Manutención

Primero, hable con el gerente si tiene un problema con su casa o si necesita una reparación. Si hubo algún daño a la propiedad o una lesión, el gerente llenará un Parte de Incidente y puede necesitar detalles de usted.

Segundo, *si es necesario*, contacte al GPP, que es la persona a quien debe acudir si tiene una queja acerca de un problema repetido de manutención o de un miembro del personal que trabaja en su inmueble.



GRUPOS DE INQUILINOS

Muchos de los inmuebles de BC Housing tienen sociedades de inquilinos, comités sociales o individuos que organizan acontecimientos especiales. Pregunte al gerente si existe uno de estos grupos en su edificio. Si no, y a usted le interesa organizar actividades, llame al Consejo Consultivo de Vivienda Pública o a un Oficial de desarrollo comunitario (ver página iii) para información. Ellos podrán ayudarle a identificar el tipo de organización más adecuada para su edificio.

Algunas asociaciones de inquilinos y comités sociales fomentan el desarrollo social, educativo y recreativo al proveer información, recursos y referencias. Por ejemplo, un grupo de inquilinos podría organizar cenas estilo potluck a las que cada familia aporta algo de su cultura, fiestas de Navidad o de temporada u otros eventos sociales para los inquilinos de sus edificios. Algunos grupos manejan programas de servicio de almuerzo para personas de tercera edad. Otros redactan y distribuyen boletines informativos para el beneficio de los inquilinos. Varias asociaciones de la zona de Vancouver han establecido programas de reparto de alimentos para suplir las necesidades nutricionales de terceros en dificultad.

Los grupos organizados de inquilinos se reúnen cada mes, por lo general, a fin de planear actividades y dar a los miembros la oportunidad de involucrarse. Lea el tablón de anuncios de su edificio para averiguar el horario de las reuniones.

PROGRAMAS PARA INQUILINOS Y COMUNICACIONES

El Programa de Empleo de Inquilinos Estudiantes (STEP, por sus siglas en inglés) funciona en la actualidad en la zona de Vancouver. Fue creado por BC Housing y un socio de la comunidad como iniciativa de empleo y capacitación para inquilinos de inmuebles de BC Housing entre los 15 y los 19 años de edad. El propósito de STEP es contribuir al desarrollo de un espíritu positivo en la comunidad y un entorno saludable para todos los residentes. El programa respalda al joven al ofrecerle las herramientas que necesita para desarrollar sus competencias y abrirse un camino económicamente



estable. Para mayor información, contacte al Coordinador de Programas Operacionales de BC Housing, al 604-439-4141.

El programa **Gente, Plantas y Casas** (PPH, por las siglas de People, Plants and Homes) alienta a aquellos que disfrutan trabajando en el jardín a hacerlo, cualquiera que sea su situación. Por medio de este programa, los inquilinos obtienen tierra, plantas enmacetadas, conjuntos de jardinería para niños, y pueden asistir a talleres a lo largo del año. Para información, contacte al Coordinador de Programas Operacionales de BC Housing.

Las asociaciones de inquilinos, comités sociales y organizadores de eventos especiales pueden solicitar fondos para sus programas y actividades por medio del programa TAG (siglas de **Tenant Association Grant**, o Subvención a asociaciones de inquilinos), que existe gracias al apoyo económico de BC Housing y Canada Mortgage and Housing Corporation (Empresa hipotecaria del gobierno federal). El objetivo de este programa es fomentar comunidades autodirigidas sanas, activas, incluyentes y sostenibles. BC Housing distribuye los paquetes de solicitud de TAG todos los años a principios del mes de febrero. Para información, contacte a un Oficial de desarrollo comunitario al 604-433-1711 ó 1-800-257-7756.

Las elecciones para el **Consejo Consultivo de Vivienda Pública** se celebran cada año en una asamblea general. Para mayor información, contacte a un Oficial de desarrollo comunitario.

El **Programa de Becas** ofrece premios de \$750 a adultos y jóvenes que viven en viviendas subsidiadas. El objetivo es de proveer oportunidades para que los recipientes de las becas puedan continuar con su educación y hacer cambios positivos para ellos y sus familias. Los materiales de solicitud se distribuyen cada año en el mes de febrero y están asimismo en <http://www.bchousing.org/>. Para mayor información, contacte a un Oficial de desarrollo comunitario.

El **Programa de Servicios de Salud** es una asociación entre BC Housing y la División de Salud Mental de Adultos del Ministerio de Salud. El personal de este programa consiste de profesionales de la salud de una variedad de disciplinas, con pericia en gestión de crisis.



El personal vincula a los inquilinos con los recursos comunitarios que necesiten, proveen cursos en temas sociales y de salud, y ofrecen su apoyo durante circunstancias traumáticas. Para mayor información, tenga a bien llamar la oficina local y pida que lo conecten con un Coordinador de servicios de salud.

El **Programa de Recuperación Tras Adicciones** es una asociación entre BC Housing y la Dirección de Salud de Vancouver y la Costa (Vancouver Coastal Health). El programa proporciona viviendas de transición con apoyo a personas que se están recuperando del abuso de sustancias en la zona de Vancouver. Para mayor información, tenga a bien contactar la Oficina regional de Lower Mainland Oeste al 604-694-2600 o la Oficina regional de Lower Mainland Este al 604-525-3033.

BC Housing publica un boletín, **News for You**, que se distribuye en junio y diciembre, en el cual disemina información acerca de acontecimientos especiales, programas y planes. El Consejo Consultivo de Vivienda Pública, a su vez, publica un boletín anual, **Bridging the Gap**, que informa a los inquilinos de las actividades y planes del consejo.

PROGRAMAS COMUNITARIOS

Hay muchos servicios de apoyo en su comunidad. Puede contactar su asociación de inquilinos o el Consejo Consultivo de Vivienda Pública si necesita ayuda para ubicar los servicios más adecuados en su área.

SUS DERECHOS

Contrato de alquiler

Antes de mudarse a su unidad, firmó un Contrato de alquiler con BC Housing, y debe de tener un ejemplar del mismo. (Si lo ha extraviado, llame al Gerente del Portafolio de Propiedades y solicite otro ejemplar.)

Usted se responsabiliza por acatar las reglas establecidas en este contrato – por ejemplo, sobre animales domésticos, visitantes,



depósitos, estacionamiento, ruido y mudanzas. Si le resulta difícil entender algunas de las reglas, pida una explicación al Gerente del Portafolio de Propiedades.

Ley del Inquilinato

Esta ley provincial explica los derechos y responsabilidades de los inquilinos y los propietarios. Los derechos que le otorga la ley lo protegen como inquilino en vivienda pública; usted tiene las mismas responsabilidades que otros inquilinos en la provincia de B.C. A menos que su alquiler mensual equivalga al que pagaría en el mercado libre, las reglas concernientes a los aumentos de alquiler no se aplican a su caso, porque su alquiler o TRC se basa en el 30 por ciento de los ingresos brutos totales de su familia (no menor al nivel de alquiler mínimo).

Para mayor información sobre sus derechos y responsabilidades como inquilino, puede llamar la Oficina de Inquilinato al 604-660-3456 ó 1-800-661-4886 fuera de la zona de Vancouver.

Derechos Humanos

El Código de derechos humanos dice que, en lo que concierne el inquilinato, nadie puede discriminar ni acosar a una persona por motivo de la raza de ésta, ni de su color, ascendencia, lugar de origen, religión, estado civil, estado familiar, discapacidad física o mental, sexo, orientación sexual, edad o fuente lícita de ingresos. La discriminación puede involucrar instancias de acoso, el cual incluye acciones o palabras con la intención de avergonzar o maltratar a una persona, con base en los motivos ya mencionados. Algunos ejemplos: insultos expresados repetidamente, comentarios sexistas o racistas y contacto físico con alguien que no quiere que se le toque. Agarrar a alguien, darle empujones o golpearle son ejemplos de agresión, un delito que conlleva consecuencias legales que pueden ser ejercitadas de inmediato, comenzando por una denuncia a la policía.

Nadie, incluyendo el personal de BC Housing y otros inquilinos, tiene el derecho de acosarlo, ni usted el de acosar a ninguna



persona. Si puede, insista que el infractor deje de acosarlo. Se le recomienda anotar todos los detalles de lo sucedido (el quién, qué, cuándo y dónde). Debería denunciar cualquier tipo de acoso al Gerente del Portafolio de Propiedades o al Gerente de la región o área. Cuando recibimos quejas de acoso, nos esforzamos en corregir el problema cuanto antes, dentro del ámbito que nos permiten hacerlo nuestras atribuciones.

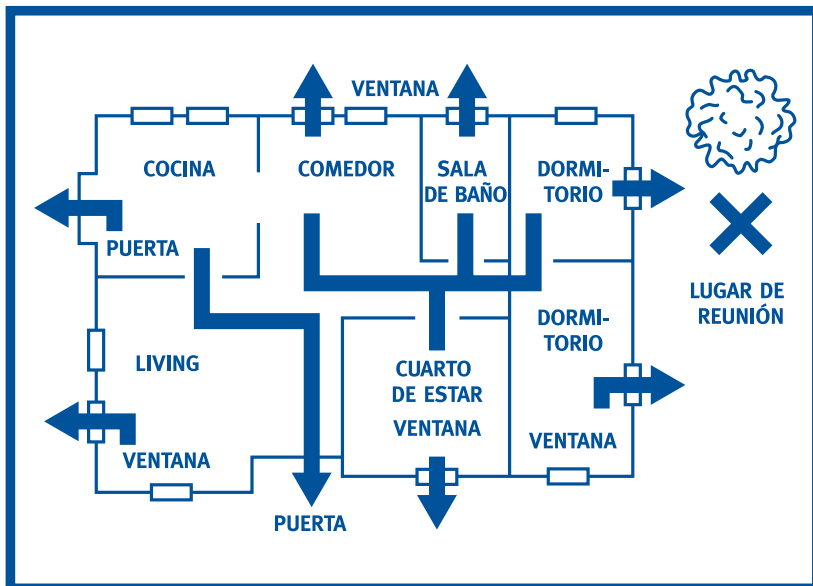
BC Housing debe asimismo proteger la seguridad de su personal. Si un inquilino acosa o agrede a un miembro de nuestro personal, nuestra respuesta es inmediata. Para mayor información, visite el sitio web del Tribunal de Derechos Humanos de B.C. en www.bchrt.bc.ca o llame al 604-660-6811, ó 1-800-663-0876 fuera de la zona de Vancouver.

PLAN DE ESCAPE EN CASO DE INCENDIO

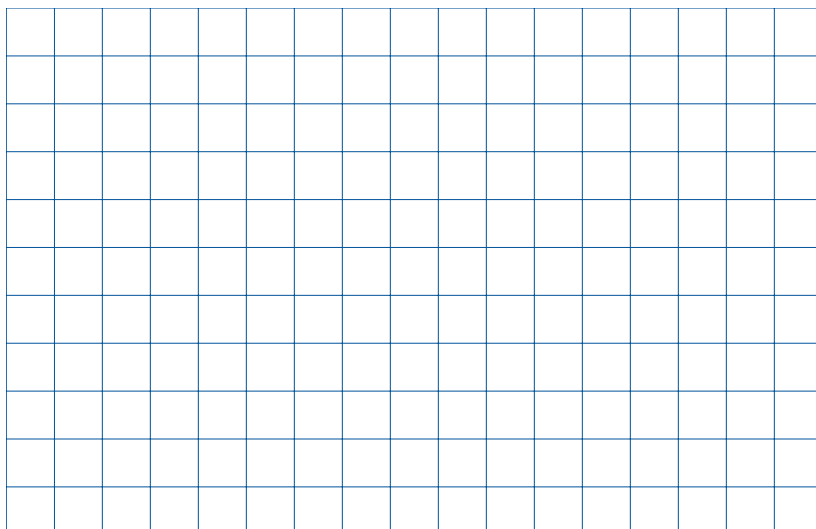
Use la cuadrícula de la siguiente página para esbozar un plan de escape correspondiente a su casa. Incluya todas las paredes, ventanas y puertas e indique todas las posibles rutas de escape. Indique también un lugar de reunión afuera, cerca de un árbol u otro punto de referencia. Cuando haya terminado el plan, practíquelo con cada miembro de la familia.



Ejemplo de Plan



Plan de escape de townhouse en caso de incendio





BRITISH
COLUMBIA

BC Housing es una agencia
del gobierno provincial

First Edition – January 2006