

Prioridades estratégicas

Durante los próximos cinco años, TCHC se enfocará en cinco prioridades:



Respaldar a las comunidades de inquilinos para que sean seguras, sanas e inclusivas.



Mejorar la limpieza, el mantenimiento y la accesibilidad en nuestros edificios.



Fortalecer el portafolio de viviendas asequibles de TCHC para proporcionar el vital hogar que necesitan los habitantes de Toronto.



Fomentar un lugar de trabajo colaborativo, diverso y próspero.



Mejorar la capacidad de TCHC para liderar, aprender e innovar.



Respaldar a las comunidades de inquilinos para que sean seguras, sanas e inclusivas.

Trabajar con la comunidad para mejorar la seguridad.

Implementaremos un enfoque basado en la comunidad para la seguridad mediante el trabajo con los inquilinos, la policía, las organizaciones locales de seguridad y los socios. Involucraremos a los inquilinos para que ayuden con la planificación, el diseño y la ejecución de iniciativas de seguridad.

Fortalecer nuestras asociaciones para brindar apoyo social a nuestros inquilinos.

Identificaremos los apoyos y los servicios que necesitan nuestros inquilinos para prosperar en sus hogares. Trabajaremos con socios para satisfacer tales necesidades.

Empoderar a los inquilinos para liderar y moldear las iniciativas comunitarias.

Seguiremos ampliando las oportunidades sociales y económicas para los inquilinos. Asimismo, invertiremos más en el liderazgo y el apoyo para los inquilinos con el fin de definir eventos locales y acciones de desarrollo comunitario.

Escuchar a los inquilinos para entender mejor sus necesidades y adaptar los programas y los servicios que ofrecemos, lo que incluye aplicar un enfoque de rechazo del racismo hacia los negros.

Debemos poder responder a las diversas necesidades y perspectivas de nuestros inquilinos. Por ello, escucharemos, recopilaremos datos y comentarios, y tomaremos acciones a partir de estos. Además, seguiremos creando un diálogo abierto sobre el rechazo del racismo hacia los negros en nuestras comunidades, al igual que colaboraremos con inquilinos y socios para ejecutar la estrategia para la lucha contra el racismo hacia los negros.





Resultados

A corto plazo

- Más inquilinos tendrán un rol más importante en el liderazgo y la definición de iniciativas comunitarias.
- Más inquilinos participarán en eventos existentes y habrá más oportunidades para involucrarse en programas e iniciativas.
- Responderemos proactivamente a las necesidades únicas de nuestras comunidades de inquilinos.

A largo plazo

- Habrá menos incidentes de seguridad críticos, lo que hará que los inquilinos se sientan más seguros.
- Habrá más programas y servicios disponibles para los inquilinos con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus comunidades.
- Habrá una mejor limpieza, iluminación y mantenimiento en los edificios para reducir los riesgos de seguridad.
- Mejoraremos la experiencia de los inquilinos a través de acciones que ayuden a luchar contra el racismo hacia los negros.
- Mejoraremos la satisfacción y el bienestar generales de los inquilinos.
- Crearemos un método para recopilar comentarios de inquilinos de manera regular para guiar nuestro trabajo diario.



Mejorar la limpieza, el mantenimiento y la accesibilidad en nuestros edificios

Mejorar las condiciones de nuestros edificios.

La calidad, el mantenimiento y la limpieza de nuestros edificios son algunos de los temas de mayor importancia para los inquilinos. Implementaremos un estándar medible y uniforme para la prestación de servicios. Buscaremos fondos que nos ayuden a dar mantenimiento a los edificios. Supervisaremos con mayor rigor a nuestros proveedores para garantizar que obtengamos un trabajo de la mayor calidad posible.

Aumentar nuestra capacidad de respuesta a los inquilinos por medio de acciones rápidas, una comunicación clara y relaciones respetuosas.

Priorizaremos una experiencia positiva de los inquilinos, trabajaremos por adoptar una cultura de comunicación, respeto y empatía, y mejoraremos cómo nos comunicamos con los inquilinos, en especial, aquellos con capacidades o necesidades diferentes. Además, capacitaremos a nuestro personal para que pueda responder con mayor eficacia a las experiencias y necesidades únicas de nuestra diversa población de inquilinos.

Lograr que nuestras propiedades sean más acogedoras y accesibles.

Estamos comprometidos con construir comunidades en las que todos sientan que son bienvenidos y que pueden participar por completo. Daremos prioridad a las reparaciones y mejoras que aumentan la accesibilidad. También haremos posible que las viviendas puedan respaldar a los inquilinos con capacidades distintas y nos esforzaremos por asignarles más rápido a las personas unidades que cumplan con sus necesidades. Tomaremos más acciones para asegurar que todos puedan disfrutar de las instalaciones y los espacios compartidos.





Resultados

A corto plazo

- Crearemos estándares claros para el mantenimiento, la limpieza y los apoyos comunitarios en los edificios.
- Los proveedores completarán sus labores de manera oportuna y con el nivel de calidad que esperan nuestros inquilinos.
- Los inquilinos notarán mejoras en sus edificios y espacios comunitarios.

A largo plazo

- Los inquilinos podrán acceder con mayor facilidad a las instalaciones y los espacios compartidos de los edificios de TCHC.
- Tendremos una mejor comunicación con los inquilinos sobre el mantenimiento y las reparaciones. Los proveedores tendrán una mejor capacidad de respuesta.
- Los inquilinos estarán más satisfechos con la comunicación, el servicio al cliente y las condiciones en el edificio.
- Los servicios de mejora y mantenimiento serán más oportunos, eficaces y confiables.
- Nos centraremos en reparaciones y renovaciones que mejoren las condiciones de los edificios, y que ayuden a mantenerlos en buen estado.



Fortalecer el portafolio de viviendas asequibles de TCHC para proporcionar el vital hogar que necesitan los habitantes de Toronto

Crear comunidades de ingresos más mixtos en las que nuestros inquilinos puedan prosperar.

Las comunidades de ingresos mixtos generan una oportunidad para dar paso a vecindarios sólidos y diversos. Continuaremos enfocándonos en brindar unidades con un alquiler adaptado a los ingresos en nuestros proyectos de renovación y construcciones nuevas. Asimismo, trabajaremos en mejorar con el tiempo el equilibrio entre las unidades con alquiler adaptado a los ingresos y las opciones de mercado nuevas y asequibles, lo que producirá un portafolio de viviendas más sostenible en términos financieros.

Obtener las inversiones necesarias para agregar más unidades de alquiler y mejorar el estado de las viviendas en nuestro portafolio.

En asociación con la ciudad, renovaremos edificios antiguos y construiremos áreas nuevas para unidades asequibles, al igual que concretaremos más asociaciones y soluciones de financiación para lograr dichos esfuerzos.

Colaborar con otros para acelerar las construcciones y brindar viviendas más económicas.

Colaboraremos con la ciudad, organizaciones públicas y grupos comunitarios y privados para construir edificios más rápido, y dicha colaboración también nos ayudará a prestar servicios más rentables a los inquilinos. Nos centraremos en prioridades de construcción que sean coherentes con la estrategia general de la ciudad para las viviendas.

Reducir el impacto ambiental de nuestro portafolio de viviendas.

Obtendremos fondos nuevos para llevar a cabo mejoras ambientales a nuestros edificios e involucraremos a los inquilinos en iniciativas de conservación y sostenibilidad. Con los fondos requeridos, apoyaremos a la ciudad a alcanzar sus objetivos ambientales de cero emisiones netas.





Resultados

A corto plazo

- Identificaremos e iniciaremos proyectos de construcciones nuevas que sean coherentes con las prioridades de vivienda de la ciudad.

A largo plazo

- Priorizaremos los proyectos de construcción listos para ejecutarse, de manera que podamos reequilibrar y expandir estratégicamente el portafolio de TCHC.
- En colaboración con la ciudad, obtendremos compromisos de financiación para proyectos de construcciones nuevas, con nuevos proyectos potenciales identificados en el portafolio.
- Brindaremos más opciones de viviendas para los inquilinos que buscan salir de hogares sociales.
- Reduciremos la huella ambiental a través de la operación de edificios más eficientes.
- Crearemos comunidades de ingresos más mixtos en nuestro portafolio.



Fomentar un lugar de trabajo colaborativo, diverso y próspero.

Priorizar la salud, la seguridad y el bienestar de nuestro personal.

Seguiremos abordando los retos específicos que enfrenta nuestro personal, lo que incluye brindarles recursos para la gestión del estrés y la salud mental. Asimismo, pondremos a disposición del personal más opciones de apoyo para lidiar con las crisis en el trabajo y crearemos un entorno laboral más seguro y solidario para todos.

Promover una cultura de colaboración en la que todos sientan valoración, aceptación y pertenencia.

Continuaremos invirtiendo en capacitaciones y ayudas para el personal, lo que incluye oportunidades centradas en el servicio al cliente, la sensibilidad cultural, el rechazo del racismo hacia los negros o la atención basada en el trauma.

Proporcionar al personal los conocimientos y las habilidades que necesitan para que alcancen su potencial laboral y puedan prestar un servicio excepcional.

Nos aseguraremos de que nuestro personal se sienta apoyado para crecer, innovar y desarrollarse en su trabajo.

Continuar contratando, reteniendo y empoderando una fuerza de trabajo diversa que además de ser competente y responsable, esté comprometida con mejorar los servicios para nuestros inquilinos.

Durante el proceso de contratación, nos enfocaremos en la pasión, las habilidades deseadas, la capacidad y la experiencia. Además, reconoceremos al personal por sus logros y definiremos estándares más elevados de servicio para nuestros inquilinos.





Resultados

A corto plazo

- Habrá más capacitaciones disponibles para que el personal pueda adquirir habilidades, aprender a trabajar eficazmente con los inquilinos y entender qué significan la equidad, la diversidad y la inclusión.
- El personal se sentirá más conectado con la misión, la visión y los valores de la organización.
- Mejoraremos el bienestar y la seguridad del personal, con mayor acceso a recursos para la salud mental y de otro tipo.
- Tendremos una fuerza de trabajo más comprometida y celebraremos el alto rendimiento.
- Tendremos una mejor comunicación entre el personal y con los inquilinos.

A largo plazo

- TCHC contará con una fuerza de trabajo estable, sana y diversa que represente mejor a la ciudad de Toronto.
- Mejoraremos el compromiso y la satisfacción de los empleados.
- Reduciremos los incidentes de seguridad laboral que sean evitables.
- Lograremos que organizaciones externas independientes y empleados en potencia vean a TCHC como su empleador preferido.



Mejorar la capacidad de TCHC para liderar, aprender e innovar

Convertirnos en un líder en materia de edificios comunitarios y viviendas.

Utilizaremos nuestra experiencia en viviendas sociales para ampliar nuestro liderazgo y defensa en materia de viviendas. De esta manera, ayudaremos a influir sobre las políticas y las decisiones de financiación que tendrán un efecto sobre nuestro trabajo e inquilinos.

Seguir invirtiendo en la mejora continua y la innovación.

Utilizaremos más datos y análisis para respaldar una cultura de toma de decisiones basada en evidencias y mediciones. Igualmente, aprovecharemos las ideas y la experiencia de nuestro personal e inquilinos para identificar y probar nuevas formas de hacer las cosas.

Utilizaremos mejor la tecnología para optimizar la prestación de servicios, la experiencia del cliente y la eficiencia.

Mejoraremos nuestros sistemas digitales para poder gestionar los servicios con mayor eficacia y eficiencia, lo que implica crear mejores sistemas para abordar el mantenimiento, las reparaciones, la disponibilidad de unidades y las quejas. También aumentaremos nuestros recursos en línea para los inquilinos, de modo que les sea más fácil acceder a los servicios, consultar el estado de sus solicitudes y proporcionar comentarios sobre sus experiencias con los proveedores.





Resultados

A corto plazo

- TCHC tendrá un mejor perfil gracias a su experiencia en el área y liderazgo de pensamiento.
- Mejoraremos la seguridad de los datos y su gestión.
- Crearemos una estrategia organizativa para los datos en la que se enfatizan la calidad, la seguridad y la gestión de los datos.
- Estableceremos nuevos canales para intentar nuevas mejoras para el servicio, incluido el uso de inteligencia artificial para respaldar la innovación en la organización.

A largo plazo

- TCHC será reconocido como un líder en viviendas y reunirá a otros proveedor para influir sobre el futuro del sector.
- Usaremos los análisis y la inteligencia empresarial para predecir tendencias y hallar oportunidades de mejora.
- Utilizaremos los datos como base para llevar a cabo mejoras continuas.
- TCHC tendrá una cultura de atención y mente abierta que propicie la innovación y la disposición a intentar cosas nuevas.



2025-2029

STRATEGIC
PLAN

Toronto
Community
Housing



¡Muchas gracias!

Plan estratégico 2025-2029 de Toronto
Community Housing Corporation (TCHC)

