



**Escuela de Gobierno y Gestión Pública**

***“Proceso de Obtención de Subsidio del Programa de  
Protección del Patrimonio Familiar de los propietarios de  
vivienda de los grupos de las unidades vecinales N°7 y N°40  
de la comuna de Conchalí”.***

***Alumnos: Rodrigo Catripil Cariqueo***

***Paola Leiva Correa***

***Profesor Guía: Mario Zuñiga Venegas***

***Tesis para optar al título de Administrador Público***

***Tesis para optar al grado de Licenciado en Cs. Políticas y Administrativas***

***Santiago, Diciembre 2015***

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>Pág. 5-7</b>
<i>Planteamiento del Problema</i>	<b>Pág. 8-9</b>
<i>Pregunta de Investigación</i>	<b>Pág. 9</b>
<i>Objetivos</i>	<b>Pág. 10</b>
<i>Justificación</i>	<b>Pág. 10-11</b>
<i>Estrategia Metodológica</i>	<b>Pág. 11-13</b>
<b>ASPECTOS TEÓRICOS</b>	<b>Pág. 14</b>
<i>La Vivienda</i>	<b>Pág. 15</b>
<i>Vivienda Social</i>	<b>Pág. 16</b>
<i>La Vivienda en la Escala de Necesidades Básicas</i>	<b>Pág. 16-18</b>
<i>Las Necesidades Humanas. Lo cualitativo</i>	<b>Pág. 18-20</b>
<i>Factores que Impactan las Necesidades</i>	<b>Pág. 20-22</b>
<i>Habitacionales</i>	
<i>Factores que Inciden los Cambios en la Vivienda</i>	<b>Pág. 22-23</b>
<i>Vulnerabilidad</i>	<b>Pág. 24-26</b>
<i>La Satisfacción</i>	<b>Pág. 27-28</b>
<i>El Patrimonio</i>	<b>Pág. 29</b>
<b>ANTECEDENTES DE LA REALIDAD HABITACIONAL CHILENA</b>	<b>Pág. 30</b>
<i>Descripción General de la Política Habitacional Actual Chilena</i>	<b>Pág. 31-35</b>
<b>PROGRAMA DE PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO FAMILIAR (PPPF)</b>	<b>Pág. 36-39</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE DE LA VIVIENDA (TITULO II)</b>	<b>Pág. 40-44</b>
<b>INSTITUCIONES QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA VIVIENDA</b>	<b>Pág. 45-51</b>

<b>ETAPAS DE UN PROYECTO DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO FAMILIAR (PPPF)</b>	<b>Pág. 51-57</b>
<b>PRINCIPALES ACTIVIDADES PARA LA POSTULACIÓN DEL PPPF</b>	<b>Pág. 57-58</b>
<b>FACTORES DE PUNTAJE PARA LA SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS DEL PPPF</b>	<b>Pág. 58-59</b>
<b>PASOS DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LOS SUBSIDIOS DEL PPPF</b>	<b>Pág. 59-61</b>
<b>CARACTERIZACIÓN COMUNA DE CONCHALÍ</b>	<b>Pág. 62</b>
<i>Caracterización Comuna de Conchalí en el Área Vivienda</i>	<b>Pág. 63-65</b>
<i>Caracterización de la Población de la Comuna de Conchalí</i>	<b>Pág. 65-66</b>
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>Pág. 67</b>
<i>Caracterización social de los beneficiarios en estudio</i>	<b>Pág. 68</b>
<i>Situación Ocupacional según Grupo de Encuestados</i>	<b>Pág. 68-69</b>
<i>Nivel de Educación según Grupo de Encuestados</i>	<b>Pág. 69-70</b>
<i>Promedio de Edad del Encuestado v/s Ingreso Promedio del Grupo Familiar</i>	<b>Pág. 70-71</b>
<i>Ingreso Promedio del Grupo Familiar v/s N° de Personas que Habita la Vivienda</i>	<b>Pág. 71-72</b>
<b>GRADO DE SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO, RESPECTO DEL PPPF, TITULO II: MEJORAMIENTO DE LA VIVIENDA, ENTREGADO POR EL SERVIU METROPOLITANO</b>	<b>Pág. 73</b>
<i>¿Por qué eligió el Título II Mejoramiento de la Vivienda?</i>	<b>Pág. 73-74</b>
<i>Antigüedad de la vivienda v/s Principales razones Para efectuar el mejoramiento de la vivienda</i>	<b>Pág. 74-76</b>

<i>Antes de realizar el mejoramiento como encontraba Su vivienda v/s Ingreso Promedio del Grupo Familiar</i>	<i>Pág. 76-77</i>
<i>Qué cambios realizó a su vivienda para sentirse Totalmente satisfecho con ella</i>	<i>Pág. 78-79</i>
<i>Grado de satisfacción con el PPPF v/s promedio de Edad del encuestado</i>	<i>Pág. 79-80</i>
<i>Grado de satisfacción con el PPPF v/s N° de personas que habita la vivienda</i>	<i>Pág. 81-82</i>
<i>Grado de satisfacción con el PPPF v/s Situación Ocupacional</i>	<i>Pág. 83-84</i>
<i>Disposición a pagar un dinero extra, fuera de lo Estipulado en el Subsidio</i>	<i>Pág. 84-86</i>
<i>¿Qué modificación haría usted al Programa?</i>	<i>Pág. 86-87</i>
<i>Cuadros Estadísticos Periodo 2011 y 2014, de Subsidios pagados según Título I, II y III del PPPF</i>	<i>Pág. 88</i>
<b>CONCLUSIONES</b>	<i>Pág. 89-93</i>
<b>SUGERENCIAS</b>	<i>Pág. 94</i>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<i>Pág. 95</i>
<b>ANEXOS</b>	<i>Pág. 96</i>
<i>Otras definiciones de Vivienda</i>	<i>Pág. 97</i>
<i>Pirámide Jerarquía de las Necesidades, según Maslow</i>	<i>Pág. 98</i>
<i>Matriz de Necesidades Humanas Fundamentales y Satisfactores</i>	<i>Pág. 99</i>
<i>Sub clasificación de Patrimonio</i>	<i>Pág. 100-102</i>
<i>Encuesta</i>	<i>Pág. 103-105</i>
<i>Transcripción Entrevista abierta al Profesional a cargo del Programa de la Municipalidad de Conchalí</i>	<i>Pág. 106-109</i>
<i>Transcripción Entrevista dirigida a representante PSAT, Social y Urbano</i>	<i>Pág. 110-113</i>
<i>N° Unidades Vecinales de la comuna de Conchalí</i>	<i>Pág. 114</i>

## ***INTRODUCCIÓN***

El derecho a una vivienda adecuada está reconocido universalmente, ya que todos los países sin excepción, tienen algún tipo de obligación con respecto al sector vivienda, como la creación de ministerios u organismos estatales, la asignación de fondos específicos y las correspondientes políticas públicas, programas y proyectos.

Los procesos de la vivienda varían considerablemente, en muchos proyectos habitacionales, los procesos de planificación, diseño y producción se consideran terminados cuando se ocupa la vivienda, pero éste no es sino el comienzo de otro proceso más largo e importante. La compleja relación entre el habitante y la vivienda, es dinámico, orgánico y continuo, en otras palabras es un proceso de cambio en doble dirección.

Dada la dimensión de las necesidades habitacionales y la presión política para demostrar resultados; gobiernos sucesivos, han enfrentado el problema de una manera cuantitativa, por considerarse que esta era la mejor o la única manera de maximizar los recursos limitados. En la medida que el número de unidades requeridas aumentó mucho más rápido que los recursos, la calidad y tamaño de las viviendas decreció. El deterioro de la vivienda social, manifiesta una necesidad de acción frente a las problemáticas que genera dicho proceso, acción multidisciplinaria en la que se conjugan esferas tan diversas como la política, la economía y la arquitectura entre otras.

Además de la capacidad del ocupante en cambiar la vivienda, ésta tiene también una influencia sobre el primero, es así como Chile se encuentra en una expectante situación de generar un impacto positivo en la calidad de vida de los barrios en las distintas ciudades del país. El rol del Estado chileno es globalmente subsidiario, así también en los programas de vivienda social, ya que favorece con un aporte económico a las familias que cumplan con ciertas condiciones y requisitos socio-

económicos. Es por eso que, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) a través de su política habitacional participativa, busca mejorar la calidad de vida de los habitantes, principalmente de sectores vulnerables, en donde puedan acceder a través de un Programa de Protección del Patrimonio Familiar (PPPF), D.S. N°255 del 2006, al mejoramiento de barrios y viviendas, con un compromiso social en su ejecución.

El Programa de Protección del Patrimonio Familiar ofrece subsidios habitacionales a las familias para mejorar el entorno y mejorar o ampliar su vivienda. Está dirigido a personas propietarias o asignatarias de una vivienda de carácter social, construida por el Estado o por el sector privado, con o sin subsidio habitacional y localizadas en zonas rurales o urbanas

Estos subsidios se otorgan por una sola vez y mediante resoluciones del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, visadas por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, se fijan anualmente la cantidad de recursos que se destinarán a financiar los subsidios de este Programa, los cuales están a cargo de los SERVIU respectivos.

Los proyectos de mejoramiento y ampliación, dependen en gran medida de la relación simbiótica entre las organizaciones vecinales y la autoridad comunal. La idea principal es que las familias participen activamente del proyecto al que postulan y que sean capaces de identificar sus necesidades habitacionales y sociales.

El Objetivo de fondo del Programa de Protección del Patrimonio Familiar, es trabajar con las familias que cuentan con una vivienda de carácter social, a fin de entregar las herramientas necesarias, para generar condiciones mínimas que les permitan mejorar su calidad de vida; para ello, las Municipalidades asumen la invitación de ejecutar este Programa, en las distintas comunas de nuestro país,

entregando asesoría, información y seguimiento para la postulación a los subsidios habitacionales, provenientes del MINVU.

La presente Tesis tiene como objetivo describir e identificar la percepción de dos grupos de familias que obtuvieron el subsidio Título II, en el periodo 2014 y que concluyeron su proceso de participación en el Programa, durante el transcurso del 2015, dicha investigación se realizará en la Comuna de Conchalí, perteneciente a la Región Metropolitana.

Para esto se ha realizado una encuesta, la que intenta describir y/o medir el grado de satisfacción que les ha reportado ser beneficiados por el Programa de Protección del Patrimonio Familiar, Título II “Mejoramiento de la Vivienda”, considerando todos los actores que participan de este proceso.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el contexto de la vivienda social, el concepto de vivienda terminada, es probablemente erróneo, la vivienda siempre está en estado de cambio; las familias, en algún momento estuvieron satisfechas con estas, y ahora pueden sentir que su vivienda no refleja sus aspiraciones más altas; por lo cual, se hacen acciones para mejorar la vivienda, como es el espacio, calidad de los materiales, terminaciones, servicios, etc. El concepto de vivienda tal vez, debería visualizarse como un proceso de cambio continuo, tanto de parte de la vivienda como del ocupante.

Para comprender cómo y porque las familias hacen cambios o transformaciones a su vivienda, debemos definirla no como un objeto, sino como “sistema y proceso que debe cumplir ciertos requisitos mínimos, para asegurar un confort adecuado a las actividades que el grupo familiar debe realizar en su interior”. Además de ello, estas familias deben satisfacer realmente sus propios anhelos y aspiraciones, como también deben sentir el derecho de ejercer su propiedad; y participar en las etapas del proceso que definen el carácter de su vivienda y no quedar restringidos solamente al financiamiento y mejoramiento de ella.

Las familias, deben entender su vivienda y moldearla, en la medida que su grupo familiar se transforma y evoluciona; ellos deben ser los principales protagonistas de este proceso y los primeros en sentir, apreciar y calificar esta calidad de vida que le brinda la vivienda.

Si la vivienda es entendida como proceso, incluye necesariamente a los protagonistas de este proceso, para lo cual debe dar cabida a la participación de los propios habitantes junto a los demás actores, como un modo de abrir los canales para su inserción social.

El Programa de Protección del Patrimonio Familiar, se ha venido caracterizando por contribuir a incrementar la calidad de vida de un segmento importante de la población chilena, mejorando las condiciones sociales de habitabilidad y promoviendo la igualdad de oportunidades, para acceder a una vivienda digna.

Es por ello que es necesario dar cuenta de que en general, las viviendas sociales de nuestro estudio, fueron construidas hace más de 30 años; y por tanto existen problemas significativos de deterioro y mantención, cuyos propietarios en su mayoría, adultos mayores, son integrantes de los 2 grupos de las unidades vecinales N°7 y N°40, que están bajo la línea de la pobreza según encuesta CASEN año 2009. Por lo cual no cuentan con recursos suficientes para frenar el deterioro y mejorar sus viviendas.

Teniendo presente como objetivo central, la mejora de la calidad de vida de los habitantes de las unidades vecinales de la comuna de Conchalí, el análisis del Programa de Protección del Patrimonio Familiar, se efectuará bajo el Título II, Proceso de Reparación y Mejoramiento de la Vivienda, en el periodo 2014 y que concluyeron su proceso de participación en el Programa, durante el transcurso del 2015.

Es por ello, que en esta investigación, consideramos importante la participación del poblador; a fin de conocerlo y además comprender el por qué realiza cambios o transformaciones a su vivienda social; y el efecto que tiene sobre la calidad de vida de ellos, y los beneficios que acarrea al ser favorecido con este subsidio.

#### **A.- Pregunta de Investigación**

¿Cómo participan del proceso de obtención de Subsidio del Programa de Protección del Patrimonio Familiar los propietarios de vivienda de las unidades vecinales N°7 y N°40 de la comuna de Conchalí, durante el periodo 2014 y 2015?

## **B.- Objetivo General**

Describir el proceso de obtención de Subsidio del Programa de Protección del Patrimonio Familiar los propietarios de vivienda de las unidades vecinales N°7 y N°40 de la comuna de Conchalí, durante el periodo 2014 y 2015.

## **C.- Objetivo Específicos**

1.- Identificar cuál de los 3 Títulos del Programa de Protección del Patrimonio Familiar responde a la demanda de los vecinos de las unidades vecinales N°7 y N°40 de la comuna de Conchalí, durante el periodo 2014 y 2015.

2.- Determinar el nivel de coordinación entre las instituciones que participan durante el desarrollo del Subsidio en las viviendas de las unidades vecinales N°7 y N°40 de la comuna de Conchalí, durante el periodo 2014 y 2015.

3.- Establecer el grado de satisfacción, antes y después del proceso de obtención de subsidio del Programa de Protección del Patrimonio Familiar de las unidades vecinales N°7 y N°40 de la comuna de Conchalí, durante el periodo 2014 y 2015.

## **D.- Justificación de la Investigación**

Nuestra investigación nace con el interés de corroborar si la implementación de la política pública de vivienda en cuanto a mejoramiento, cumple con satisfacer las necesidades de los interesados en los grupos de las unidades vecinales N°7 y N°40 de la comuna de Conchalí

El valor teórico-práctico del presente estudio se basa en que los datos obtenidos de los instrumentos aplicados, puedan tener injerencia en futuros estudios o

proyectos con comunidades de similares características.

En este sentido, la relevancia social que tiene este trabajo, es que al existir un estudio que contenga las características objetivas y subjetivas de los beneficiados con este subsidio de mejoramiento, enriquecerá la difusión del problema indicado, optimizando futuros diseños e intervenciones.

Debemos indicar además, que esta investigación será una herramienta útil para incentivar a los demás Administradores Públicos a acercarse a la comunidad en su contexto, y evitar diseñar planes enmarcados en lo estrictamente teórico, ya que en ambos sentidos se necesitan y se justifican mutuamente.

## **E.- Estrategia Metodológica**

### **1.- Tipo de Estudio**

El presente estudio es de tipo descriptivo no experimental, puesto que no existió manipulación de variables. De esta manera, se pretendió observar los fenómenos tal como se presentaron en su contexto natural para analizarlos, Así mismo es transeccional, ya que la investigación se desarrolló en un tiempo determinado, enmarcado dentro de la metodología cualitativa y cuantitativa, debido a que se pretende establecer el grado de satisfacción y los cambios que las personas visualizan en su grupo familiar, antes y después de concluido el proceso, procurando además, determinar el nivel de coordinación entre las instituciones que participan durante el desarrollo del Subsidio.

### **2.- Universo**

El Universo se constituye de un total de 60 familias beneficiadas con el PPPF, Título II, Reparación y Mejoramiento de la Vivienda, de la comuna de Conchalí, correspondiente a las unidades vecinales N°7 y N°40, en el periodo 2014 y que concluyeron su proceso de participación durante el transcurso del 2015.

### **3.- Muestra**

La Muestra se constituye de 30 familias beneficiadas con el PPPF, Título II, Reparación y Mejoramiento de la Vivienda, de la comuna de Conchalí, correspondiente a las unidades vecinales N°7 y N°40, en el periodo 2014 y que concluyeron su proceso de participación durante el transcurso del 2015, las cuales fueron seleccionadas de acuerdo al resultado de la postulación.

### **4.- Unidad de Análisis**

Los sujetos de estudio son los propietarios de viviendas sociales beneficiadas, con el PPPF, Título II, Reparación y Mejoramiento de la Vivienda, pertenecientes a la comuna de Conchalí, correspondiente a las unidades vecinales N°7 y N°40, en el periodo 2014 y que concluyeron su proceso de participación durante el transcurso del 2015, las cuales fueron seleccionadas de acuerdo al resultado de la postulación.

***LA CARACTERIZACIÓN DE ESTA COMUNA Y DE ESTE GRUPO DE ESTUDIO SE SEÑALAN EN LA PAG. 62.***

### **5.- Técnicas de Recolección de Datos**

Las Técnicas de recolección de datos utilizadas durante el proceso de investigación, fueron las siguientes:

En primera instancia, se recurrió a la revisión bibliográfica, a objeto de generar conocimiento sobre el tema a investigar y recolectar la información necesaria para la construcción del marco referencial y teórico.

Entrevista a actores claves familiarizados con el tema a investigar, y que pudiesen aportar a la recolección de datos; como el Profesional a cargo del PPPF, Título II, Reparación y Mejoramiento de la Vivienda, perteneciente a la Ilustre Municipalidad de Conchalí y el Prestador de Servicios de Asistencia Técnica, Social y Urbano.

Para conocer los grados de satisfacción de los beneficiados con el PPPF, Título II, Reparación y Mejoramiento de la Vivienda, se aplicó una encuesta en terreno, que incluye preguntas para conocer el significado y dimensiones de la calidad de vida percibida por las personas encuestadas; el grado de satisfacción con la vivienda y en variables de mayor relevancia para nuestro objeto de estudio. **VER ENCUESTA EN ANEXOS PÁG. 103 Y RESULTADOS EN PAG. 67.**

# **ASPECTOS TEÓRICOS**

***“Además de los antecedentes histórico-jurídicos el presente estudio, se basa fundamentalmente en explicitar aquellos aspectos que determinan y condicionan las características de las demandas habitacionales de la comunidad.***

***Estas condicionantes incluidas, se señalan a continuación y en Anexos serán desarrolladas con mayores detalles”.***

## **LA VIVIENDA**

*Ante la importancia de la vivienda en la vida de las personas y dada la complejidad de los estratos de bajos ingresos para acceder a ella, la respuesta de los gobiernos ha sido tratar de proveerles de este bien; sin embargo, la simple dotación no les asegura una mejor calidad de vida. Para este último fin, deben tenerse en cuenta aspectos de calidad de la vivienda pero teniendo en consideración el punto de vista de la población objetivo.*

*De acuerdo con lo anterior:*

*“Se entiende no sólo como la unidad que acoge a la familia, sino que es un sistema integrado además por el terreno, la infraestructura de urbanización y de servicios, y el equipamiento social-comunitario dentro de un contexto cultural, socio-económico, político, físico-ambiental. Al mismo tiempo tiene su manifestación en diversas escalas y lugares, esto es: localización urbana o rural, barrio y vecindario, conjunto habitacional, entorno y unidades de vivienda. Sus diversos atributos se expresan en aspectos funcionales, espaciales, formales (estéticos y significativos), materiales y ambientales. Desde un enfoque como proceso habitacional, incluye todas las fases, entre ellas la prospección, la planificación, la programación, el diseño, la construcción, la asignación y transferencia, el alojamiento y mantención, el seguimiento y evaluación. En dicho proceso participan como autores las personas y entidades de los sistemas público, privado, técnico-profesional y poblacional”<sup>1</sup>. **VER OTRAS DEFINICIONES EN ANEXOS PÁG.97.***

1. Haramoto, Edwin, 1998, Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad de Chile, 2002, p. 19.

## *Vivienda Social*

*“La creación de la vivienda social, surge como una respuesta del Estado ante la situación de un segmento de la población, que debido a su debilitada situación económica, no puede obtener por sí misma una vivienda digna en el mercado, que la provea no solo de un techo, sino de un nivel básico de servicios”<sup>2</sup>.*

*“Se entiende por vivienda social aquella vivienda definitiva destinada a resolver problemas de marginalidad habitacional, cuyo valor de tasación no sea superior a 400 Unidades de Fomento (UF). Pero en casos de condominios de viviendas sociales, este valor se podrá incrementar en un 30%, esto es 520 UF.*

*El cálculo de este valor corresponde tanto al avalúo fiscal del suelo más el valor de tasación de la edificación, calculado según la superficie y el valor por metro cuadrado del tipo de edificación, según la Tabla de Precios Unitarios de Edificación que establece el MINVU”<sup>3</sup>.*

## *La Vivienda en la Escala de Necesidades Básicas*

*“La Jerarquía de las Necesidades”<sup>4</sup>, ordena las necesidades desde los niveles más bajos y más básicos, hasta las de niveles más altos. Maslow plantea que las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder (jerarquía), de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana.*

2. Hills, J. (2007)

3. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, BCN

4. Maslow, Abraham: “Toward a Psychology of Being”. New York, 1968.

Las necesidades de déficit se encuentran en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; así dentro de las necesidades de déficit encontramos las necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de amor y pertenencia y necesidades de estima; mientras que las necesidades de desarrollo corresponden a las necesidades de autorrealización y necesidades de trascendencia.

Según la teoría de Maslow (*VER PIRÁMIDE EN ANEXOS PÁG. 98*), cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel. Maslow plantea entonces que las necesidades inferiores son prioritarias y por tanto, más potentes que las necesidades superiores de la jerarquía. Cuando el individuo logra satisfacer las necesidades inferiores (aunque sea parcialmente), entran en su conocimiento las necesidades superiores junto con la motivación por poder satisfacerlas.

La vivienda viene a cubrir las necesidades de seguridad y protección, que agrupan una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad en el individuo y su familia. De forma más específica, en este nivel encontramos las necesidades de estabilidad, orden, protección y dependencia.

La vivienda ocupa un lugar importante dentro de las preocupaciones de nuestra población ya que constituye un bien básico que facilita el intercambio social, la educación, el desarrollo familiar, devuelve la dignidad a su dueño, permite defenderse ante rigores climáticos, protege la salud y es un bien de inversión durable y transable.

Dentro de este contexto, podemos sostener que la calidad residencial, es un derecho inalienable, que si bien no está presente en su inicio en la provisión de viviendas sociales, debe lograrse mediante un desarrollo progresivo, de modo que

todos los habitantes de las ciudades, en un proceso evolutivo, tengan oportunidades similares para el acceso a los valores, bienes y servicios que ella les pueda ofrecer. Esto no quiere decir que los aspectos cualitativos de la vivienda deban ser atendidos una vez resueltos los problemas cuantitativos, sino más bien lo contrario, debe replantearse las prioridades que habitualmente se asignan a la satisfacción de ciertas necesidades básicas, como las de sobrevivencia, protección y seguridad; sobre otras que se estiman postergables como las culturales y espirituales, para que éstas también sean consideradas desde la partida.

### *Las Necesidades Humanas. Lo Cualitativo*

La organización comunitaria es indispensable para el logro de ciertos objetivos y metas comunes, teniendo una fuerte incidencia sobre el mejoramiento de los aspectos cualitativos al interior de la vivienda y su entorno residencial.

Los aspectos cualitativos de la vivienda y su entorno, tienen estrecha relación con el tema sobre la calidad de vida. Lo cualitativo se puede entender en dos sentidos, la calidad o la cualidad, que según como se interprete pueden ser complementarias entre sí, ya que provienen de la misma raíz latina *qualitatis*.

La Calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas, que influyen directamente. Existe calidad, cuando las necesidades son cubiertas, las personas se encuentran satisfechas y están dispuestas a asignarle un valor.

Mientras que la Cualidad, hace referencia a las características o rasgos que puede tener un objeto, una persona o una situación. Las cualidades pueden ser

extremadamente diversas cuando se habla de un mismo individuo u objeto, y las mismas pueden hacer referencia a un sinnúmero de caracteres diferentes.

Por lo tanto, las cualidades pueden estar vinculadas a la calidad, o a un cierto nivel de excelencia. Estos casos adquieren su especificidad a partir de la comparación y suponen una apreciación subjetiva, ya que dependen del punto de vista del observador. **PARA MAYOR ESPECIFICACIÓN SE INCLUYE EN ANEXOS PÁG. 99 “MATRIZ DE NECESIDADES HUMANAS FUNDAMENTALES Y SATISFACTORES”, MAX-NEEF: “DESARROLLO A ESCALA HUMANA”, 1986.**

Manfred Max-Neef, considera que la calidad de vida de las personas depende de las posibilidades de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales, haciendo una distinción entre necesidades y satisfactores, siendo permanentes las primeras y variables los segundos.

Hace ver que las necesidades humanas deben entenderse como un sistema interrelacionado e interactuante, en el que "se dan permanentemente simultaneidades, complementariedades y compensaciones que son características de la dinámica del proceso de satisfacción de las necesidades", que en lo fundamental para el hombre son finitas, pocas y clasificables; y son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que resulta variable son sus formas de satisfacción.

Las necesidades humanas fundamentales según Max-Neef son: de permanencia o de subsistencia; de protección; de afecto o de amor; de entendimiento; de participación; de ocio; de creación; de identidad y de libertad. Estas nueve necesidades se ubican dentro de las dos grandes categorías de necesidades de "poseer" y de "ser".

La satisfacción con la vivienda, es el predictor más importante de la satisfacción en la vida de las personas, y la condición de la vivienda, forma parte del concepto más amplio de calidad de vida.

En este sentido, es un hecho que la vivienda es un bien muy relacionado a la identidad de los propietarios. Las familias de bajos ingresos, también evalúan factores como calidad, seguridad y durabilidad de la vivienda, tomando en cuenta su orgullo, aspiraciones de vida y sostenibilidad.

Los individuos, las familias y las viviendas, experimentan un inevitable y natural proceso de cambio y envejecimiento, como parte del ciclo de vida. En forma paralela, las construcciones cambian en una diversidad de formas; primero, por el proceso natural de deterioro debido a los agentes naturales y el uso; segundo, por la intervención de los habitantes para mantener la construcción; y tercero, a través de acciones conscientes para cambiar o modificar partes o elementos de la vivienda. Es por eso que nos hacemos dos preguntas: ¿Por qué la gente hace cambios?, y ¿Por qué bajo circunstancias similares algunos hacen cambios y otros no?

## *Factores que impactan las Necesidades Habitacionales*

### *Proceso de Cambio*

El proceso de cambio resulta de la interrelación entre el habitante y la vivienda, y los cambios resultan de intentos conscientes e inconscientes de parte del habitante por hacer que la vivienda responda, lo más estrechamente posible, a un rango de requerimientos, es decir, a la forma en que ellos creen que la vivienda debe ser o cómo les gustaría que fuera.

A continuación, detallaremos que motiva a las personas a ejecutar cambios en sus viviendas:

### **1.- Cambian los requerimientos de los residentes.**

Inevitablemente los ocupantes de una vivienda no permanecen estáticos; las familias cambian como parte del ciclo natural de nacimiento, crecimiento, etc. En general hay un aumento en el tamaño de la familia, y esto se agrava con la falta de viviendas, lo que significa que frecuentemente hay otros, no necesariamente miembros de la familia, que comparten la misma vivienda. Existe una necesidad de más espacio, es decir, más habitaciones, para así lograr más privacidad.

### **2.- Cambian las aspiraciones y expectativas de los residentes.**

Al principio, cuando la vivienda se ocupa, a pesar de sus limitaciones, es muy probable que signifique una mejora en relación a la vivienda anterior, al menos en términos de independencia (para aquellos que compartían); en términos de satisfacción (para aquellos que tal vez ahora son propietarios y no arrendatarios); en términos de servicios (para aquellos que ahora tienen infraestructura, mientras que antes ésta no existía). Hay evidencia que en general los niveles de aspiraciones tienden a elevarse.

Kellet (1987), afirma que esto es característico de las sociedades basadas en la economía de mercado, donde la gente espera y aspira a un futuro mejor, comparado con el pasado. Aquellos que antes estuvieron satisfechos, pueden ahora sentir que su vivienda no refleja sus aspiraciones más altas y por lo tanto, se hacen acciones para mejorar la vivienda (espacio, calidad de los materiales, terminaciones, etc.).

### **3.- Cambios como respuesta a los esfuerzos de personalizar la vivienda.**

De acuerdo a Max-Neef (1989), el deseo de expresar identidad, creatividad y pertenencia, no son extras o lujos que se agregaría una vez satisfechas las necesidades básicas (ellos son una parte integral del ser humano).

Frecuentemente hay un deseo de personalizar y diferenciar las viviendas individuales de las demás, especialmente donde se entregan soluciones estándar idénticas. Se puede observar una gran variedad de cambios de color y material, incorporación de jardines, rejas, estatuas, etc.; cosas que si se les mira objetivamente, no son absolutamente necesarias, pero son todas partes del proceso de transformar una casa en un hogar. (Kellet y Higdon, 1991).

#### **4.- Cambios hechos para generar ingresos.**

Los propietarios, y en algunos casos los residentes o arrendatarios de las viviendas, tienen un capital que se puede usar como base para generar ingresos, ejemplo, la construcción de habitaciones adicionales para arrendar, construcción o transformación de espacios en talleres o negocios donde se pueden hacer o vender bienes y servicios.

### ***Factores que Inciden los Cambios en la Vivienda***

Existen varios factores que pueden motivar o desmotivar actividades de transformación; estos se pueden dividir en tres grupos: aquellos que se relacionan con el habitante, con la vivienda y con el contexto.

#### **1.- Factores relacionados con el Habitante.**

- a. Seguridad en la Tenencia: En circunstancias en que la tenencia es insegura o existe inestabilidad, hay menos posibilidades de que ocurran cambios. Por lo general, los dueños tendrán más oportunidad e incentivos que los arrendatarios.
- b. Características del Habitante: Incluye edad, sexo, tamaño de la familia, disponibilidad de tiempo libre, motivación para trabajar en la vivienda, habilidad, experiencia, energía e iniciativa.

## **2.- Factores que se relacionan con la Vivienda.**

- c. Tipología de la Vivienda: De uno o varios pisos, según distribución; las que son aisladas en sitios separados, figuran como fáciles de cambiar, mientras que otras ofrecen menos oportunidades.
- d. Entorno inmediato de la Vivienda: Las características del sitio, tales como tamaño, orientación, posición, etc., influyen en la posibilidad de ampliarse, como los sitios de esquina, que tienen una buena ubicación para transformarlos en almacenes de esquina

## **3.- Factores que se relacionan con el contexto.**

- e. Contexto Geográfico: Actividad climática y sísmica. En un país de climas tan variados y extremos, el cambio en algunas áreas es probable que sea la respuesta a la necesidad de hacer la vivienda más adecuada a las condiciones climáticas.
- f. Situación Económica: Para llevar a cabo la construcción o mejoramiento, depende de la capacidad del propietario o dueño de casa, para generar un excedente de inversión, más allá de satisfacer las necesidades de existencia.
- g. Situación Habitacional: Es más probable que una situación de déficit y hacinamiento, motive a los habitantes a crear más espacios y a subdividir las unidades.
- h. Leyes y Reglamentos: Dependiendo de la extensión del cambio, muchas actividades de transformaciones, pueden contrariar los reglamentos de construcción y control de planificación.

## VULNERABILIDAD

### *Definición y Concepto de Vulnerabilidad*

Según MIDEPLAN, la vulnerabilidad se entiende como “el riesgo de estar en situación de pobreza y abarca tanto a los hogares que están en este estado, como a los que pueden estarlo en el futuro”<sup>5</sup>.

De acuerdo a lo anterior, pobreza, es entendida como carencia y se refiere a un estado de deterioro, a una situación de menoscabo que indica tanto una ausencia de elementos esenciales para la subsistencia y el desarrollo personal. De este modo, se es pobre cuando no se logra satisfacer algunos de los requerimientos que han sido definidos como "necesidades básicas", pero también se es pobre cuando, aun cubriéndolas, los ingresos se ubican por debajo de una imaginaria línea de pobreza.

El concepto de vulnerabilidad se aplica a aquellos sectores o grupos de la población que por su condición de edad, sexo, estado civil y origen étnico se encuentran en condición de riesgo que les impide incorporarse al desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar, y por lo tanto, requieren de la atención e inversión del Gobierno para lograr su bienestar. Dentro de éste grupo se encuentran insertas las personas de la tercera edad, personas con discapacidades, mujeres, niños, pueblos indígenas, minorías sexuales, etc.

El Sistema de Protección Social en Chile, es un conjunto de políticas y programas dirigidos a reducir la vulnerabilidad, incluye la mayor parte de los programas sociales, orientados a la acumulación de activos en los hogares (educación,

5. Según define el Ministerio de Planificación (MIDEPLAN).

vivienda); programas de seguridad social que proveen ingresos cuando las personas no pueden obtenerlos (pensiones, seguro de desempleo); programas de asistencia social orientados a los más pobres (subsidios monetarios); programas que cuidan la salud de las personas (atención preventiva y curativa de la salud, saneamiento ambiental, etc.); y programas orientados a proteger los bienes y los derechos de las personas (acceso a justicia, seguridad ciudadana, etc.).

Estos programas en su mayoría, poseen requisitos de selectividad, que otorgan un trato preferencial a la población vulnerable. Los subsidios monetarios están orientados a la población con menores recursos económicos; el acceso a la salud es gratuito para familias de menor nivel de ingreso; la subvención educacional es sustantivamente más alta para los estudiantes de hogares vulnerables; las becas y créditos en educación superior se garantizan a estudiantes de baja condición socioeconómica; los programas de vivienda tienen un componente variable de subsidio acorde con la capacidad de pago de los usuarios; etc.

Los programas citados anteriormente, atienden a grupos de la población nacional más amplios que la población vulnerable; de tal manera, la selectividad de los programas sociales, depende de los requisitos propios de cada programa, entre los cuales se cuenta con la Ficha de Protección Social, instrumento utilizado en el Programa de Protección del Patrimonio Familiar, con el fin de establecer el puntaje de corte para postular a los beneficios que entrega este subsidio.

La Ficha de Protección Social toma en cuenta variables relacionadas con los recursos económicos de los miembros del grupo familiar (ingresos y capacidad de generación de éstos; saneamiento, hacinamiento, allegados en la vivienda y tenencia del sitio y de esta); con sus necesidades (tamaño, edades y composición de la familia); y con los riesgos que enfrentan (salud, dependencia, discapacidad, laborales, del territorio) para identificar a las familias y sus miembros con rasgos de vulnerabilidad. Es decir, busca identificar a las familias y personas cuyos rasgos de vulnerabilidad los priorizan como destinatarios de la protección social.

“La nueva Ficha de Protección Social, considera cambios conceptuales importantes respecto del instrumento predecesor. La principal modificación tiene que ver con el enfoque utilizado para caracterizar a las familias según su nivel de vulnerabilidad socioeconómica, entendida como el riesgo de estar en pobreza. Ello incluye tanto a los hogares efectivamente pobres como aquellos que tienen una alta probabilidad de empobrecerse en el futuro. En tal sentido, la vulnerabilidad es un concepto dinámico y más amplio que la noción de carencias asociadas a pobreza que consideraba la Ficha CAS.

Hay tres tipos de factores que inciden en la condición de vulnerabilidad que experimentan los hogares: (a) un bajo nivel de activos económicos en relación a las necesidades del hogar; (b) un nivel de exposición a riesgos económicos que es elevado en relación a los activos del hogar; (c) una ausencia relativa de mecanismos de defensa frente a riesgos.

Los activos económicos de los hogares son principalmente de dos tipos: (a) la capacidad de generación de ingresos monetarios, que se relaciona principalmente con las competencias laborales de las personas en edad de trabajar; (b) los activos físicos y financieros, como son la vivienda, los bienes durables y los ahorros (deudas)”<sup>6</sup>.

6. La Ficha de Protección Social, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – Chile.

## LA SATISFACCIÓN

### *Definición y Concepto de Satisfacción Residencial*

La satisfacción de las necesidades humanas no es fácil, ya que no siempre se satisfacen, de hecho lo que se consigue la mayoría de las veces es la insatisfacción. Solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un cambio positivo en los sujetos.

Dentro del proceso habitacional, uno de los aspectos importantes es la evaluación de la satisfacción residencial conforme a la percepción de los beneficiarios de dichas intervenciones, entendiendo satisfacción como “una evaluación subjetiva que un sujeto realiza respecto a la adecuación entre sus expectativas, sus posibilidades y un objeto o situación”<sup>7</sup>.

Según investigaciones y estudios del INVI (Instituto de la Vivienda de la Universidad de Chile), se refieren a la satisfacción residencial como el "nivel de agrado o desagrado que las personas sienten por el ambiente donde residen, esto incluye la vivienda y su entorno"<sup>8</sup>. La satisfacción, entendida como una visión subjetiva, puede ser definida como "un fenómeno psicológico que permite organizar y otorgar sentido a los estímulos o eventos y sucesos presentes en el ambiente que nos rodea. La forma en que se percibe el ambiente determina, en gran medida, las conductas y actitudes ambientales" (Moyano et al, 1996).

7. MINVU, 2000 Estudio diagnóstico, sistema de medición satisfacción de beneficiarios de vivienda básica.

8. Haramoto (1994), “incentivo a la calidad de la vivienda social”.

La satisfacción residencial, que forma parte del concepto más amplio de calidad de vida, es el modo más específico para enfrentar lo distintivo de la vivienda (familia), su entorno (vecinos) y su agrupación (comunidad); pudiendo entenderse como la percepción y valoración que diversos observadores y participantes, entre ellos los beneficiarios, le asignan a los atributos y propiedades de los componentes de un conjunto habitacional en sus interacciones mutuas y con el contexto donde se inserta; estableciendo distintas jerarquizaciones de acuerdo a variables esencialmente de orden social, cultural, económico y político.

La calidad no depende exclusivamente de las características objetivas que se manifiestan como atributos de la vivienda, entorno o agrupación, sino más bien a la forma de percepción y valoración de éstos de parte del beneficiario como individuo o grupo humano, de acuerdo a sus necesidades y aspiraciones que definen un modo específico de apreciar su calidad de vida.

## EL PATRIMONIO

Se entenderá por Patrimonio:

*“Al conjunto de bienes **económicos, sociales, culturales y naturales, tangibles e intangibles, generados localmente, y que una generación hereda y transmite a la siguiente con el propósito de preservar, continuar y acrecentar dicha herencia**”<sup>9</sup>.*

Especialmente este concepto se vincula a la vivienda, ya que es un bien que se manifiesta en prevenir y cubrir la necesidad de supervivencia que presenta el ser humano.

*“Patrimonio, procede del latín *patrimonium* y hace mención al conjunto de bienes que pertenecen a una persona ya sea natural o jurídica. Este concepto, también tiene una acepción vinculada a la herencia y a los derechos adquiridos como integrantes de una determinada comunidad o grupo social. El patrimonio puede heredarse por la pertenencia a una familia o a una nación; en este último caso, es posible hablar de un patrimonio cultural o simbólico”<sup>10</sup>.*

Por lo tanto, el Patrimonio de una familia está integrado por el conjunto de bienes y derechos que posee; y en cuanto a su importancia, el concepto de Patrimonio, ha sido ampliado en razón a los cambios Socioculturales, debido a las necesidades de conservación de los recursos naturales y la diversidad de las herencias históricas. **SE INCLUYE EN ANEXO PÁG 100, UNA SUB CLASIFICACIÓN DE PATRIMONIO, CON LA FINALIDAD DE AGRUPAR LOS DISTINTOS TIPOS DE BIENES Y COMPRENDER MEJOR SU CONCEPTO.**

9. Georgina DeCarli, 2007, Fundación ILAM

10. <http://definicion.de/>

# **ANTECEDENTES DE LA REALIDAD HABITACIONAL CHILENA**

## 1.- Descripción General de la Política Habitacional Actual Chilena

Los Programas Habitacionales que actualmente se implementan en Chile, forman parte de la política pública habitacional, su objetivo es ayudar a las familias a solucionar sus necesidades habitacionales, que por sí solas no podrían obtener una vivienda.

Las políticas Públicas son las directrices que el Sector Público adopta frente a las situaciones socialmente problemáticas de la Población. Definen el nivel de prioridad y el ámbito de acción del Sector Público en el tratamiento de los problemas o necesidades, según su naturaleza y urgencia; son financiadas con el presupuesto estatal, es decir, con los recursos de todos los chilenos y chilenas.

Las Políticas Públicas son desarrolladas por el sector público, sin embargo, se implementan con la participación de la comunidad y el sector privado.<sup>11</sup>

- **Misión:** Contribuir a mejorar la calidad de vida de los hombres y mujeres que habitan el país, especialmente de los sectores más vulnerables, respetando su diversidad, favoreciendo la integración social, reduciendo inequidades y fortaleciendo la participación ciudadana a través de políticas, programas e iniciativas destinadas a asegurar viviendas de mejor calidad, barrios equipados y ciudades integradas social y territorialmente, competitivas y sustentables.
  
- **Objetivos Estratégicos:** Disminuir el déficit habitacional de los sectores más vulnerables, reduciendo la inequidad y fomentando la integración social a través de la entrega de soluciones habitacionales.

11. Apuntes de curso de curso Plataforma de Aprendizaje UVirtual Serviu 2014.

Recuperar barrios, con énfasis en los vulnerables, con deterioro habitacional y/o urbano generando inversiones que disminuyan el déficit, en los espacios comunes, fortaleciendo las redes sociales y posibilitando una equilibrada inserción de éstos en las ciudades.

Asegurar el desarrollo de las ciudades, promoviendo su planificación, aumentando la inversión en infraestructura para la conectividad y espacios públicos que fomenten la integración social.

La Política Habitacional actual, tiene como principal propósito:

- ✓ Facilitar el acceso de la población a una solución habitacional.
- ✓ Está focalizada en determinados grupos de la población (vulnerables y clase media).
- ✓ Está orientada a aportar a la integración social.
- ✓ Las soluciones que se ofrecen deben cumplir ciertas condiciones de calidad.

La política habitacional se organiza para hacer posible que las familias que obtengan una vivienda a través de distintos **Programas Habitacionales**, cada uno de los cuales responde a necesidades y características específicas de las familias destinatarias.

Los programas habitacionales se materializan a través de la entrega de subsidios habitacionales.

- **Subsidio Habitacional:** Es una ayuda estatal (recursos económicos), que se otorga a las personas por una sola vez y que no se devuelve al Estado.

Está destinado a financiar la adquisición, construcción o mejoramiento de una vivienda o su entorno.

El monto del subsidio no financia la totalidad de la solución habitacional, sino que es un complemento al aporte que debe realizar el beneficiario. Este aporte consiste en el ahorro exigido y, en algunos casos, en un monto complementario (crédito o ahorro adicional).

El monto del subsidio habitacional será mayor, mientras mayor sea el grado de vulnerabilidad de la familia que lo reciba.

## 2.- Características del Postulante y su Necesidad Habitacional

- **La Necesidad Habitacional:**
  - **Familias sin vivienda propia:** Carencia de vivienda, donde dos o más familias comparten una vivienda (allegados), o una familia paga arriendo.
  - **Familias con vivienda propia deteriorada o con hacinamiento:** Daño material de la vivienda o proporción entre número de integrantes de la familia y número de dormitorios existentes (considerando piezas de uso exclusivo).
  - **Familias con barrios deteriorados:** Sectores conformados por viviendas, áreas verdes y equipamiento, desmejorados y/o con daños materiales (constructivos).

### ➤ **El Perfil del Postulante y su Necesidad:**

Una vez que conocemos el problema manifestado por la familia y sus capacidades económicas, es necesario conocer los tipos de familias que podemos distinguir al momento de orientar, de acuerdo a la priorización que el Ministerio de Vivienda necesariamente tiene que realizar para destinar de la mejor forma los recursos del Estado.

Para ordenar o agrupar a las familias y poder trabajar con ellas, el Estado ha definido un instrumento que a través de su aplicación, nos permite conocer las características de las familias y sus principales necesidades.

Este instrumento se llama Ficha de Protección Social (FPS)<sup>12</sup>.

- La Ficha de Protección Social, es un instrumento que tiene como objetivo, identificar, priorizar y seleccionar a potenciales beneficiarios de los programas sociales del Estado, de acuerdo a sus condiciones socioeconómicas, identificando a las familias vulnerables, proporcionando un puntaje que refleja la vulnerabilidad familiar.

### ➤ **Tipos de Familia:**

En el caso de nuestro país, al aplicar la Ficha de Protección Social, se ordena a las familias según el puntaje obtenido en 5 grupos. Es decir, del total de familias encuestadas se ordenan de menor a mayor puntaje y se separan en 5 partes, dando lugar a cortes de puntaje y definiendo a las familias más vulnerables y a las menos vulnerables.

12. La Ficha de Protección Social, documento de trabajo 2010-3, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – Chile.

Par efectos del MINVU y SERVIU, se trabaja con 3 de estos 5 grupos:

- ✓ **I Grupo:** familias vulnerables (2,072 a 8,500 puntos).
- ✓ **II Grupo:** familias emergentes (8,501 a 13,484 puntos).
- ✓ **III Grupo:** familias clase media (13,484 hacia arriba).

## PROGRAMA DE PROTECCION DEL PATRIMONIO FAMILIAR (PPPF)

### 1.1.- Descripción general del programa

El Programa de Protección del Patrimonio Familiar (PPPF) forma parte de la batería de subsidios que ofrece el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), el cual otorga financiamiento a obras de Equipamiento Comunitario y/o Mejoramiento del Entorno, Mejoramiento de la Vivienda o Ampliación de la Vivienda, para aquellas viviendas que se definen como objeto del Programa.

El Programa de Protección del Patrimonio Familiar (PPPF), considera un conjunto de Instrumentos normativos que regulan su funcionamiento:

- **Decreto Supremo N°255 (V. Y U.) de 2006:** Este Decreto, reglamenta y establece condiciones a un sistema de subsidios destinados a contribuir al financiamiento de las obras de Equipamiento Comunitario y/o Mejoramiento del Entorno, Mejoramiento de la Vivienda o de Ampliación de la Vivienda.
- **Resolución Exenta N°533 (V. Y U.) de 1997:** Fija procedimientos para Prestación de Servicios de Asistencia Técnica y Social a Programas de vivienda que se indica.

**Finalidad:** Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas o familias, mediante la detención del proceso de obsolescencia y deterioro, en barrios y viviendas, principalmente de sectores vulnerables.

**Propósito:** Mejorar el patrimonio de las familias, reparando o ampliando la vivienda y/o su entorno. Corresponde a familias propietarias o asignatarias de viviendas preferentemente hasta el tercer quintil de vulnerabilidad.

## **1.2.- Política global y/o sectorial a que pertenece el programa**

El Programa de Protección del Patrimonio Familiar, en el marco de la política habitacional del MINVU, se vincula a su misión de: "Contribuir a mejorar la calidad de vida de los hombres y mujeres que habitan el país, especialmente los sectores más vulnerables, respetando su diversidad, favoreciendo la integración social, reduciendo inequidades y fortaleciendo la participación ciudadana a través de políticas, programas e iniciativas destinadas a asegurar viviendas de mejor calidad, barrios equipados y ciudades integradas social y territorialmente, competitivas y sustentables" <sup>13</sup>. El Programa se enfoca a mejorar la calidad de vida de las familias, principalmente vulnerables, mediante el mejoramiento del entorno y/o ampliación y mejoramiento de sus viviendas, brindándoles la posibilidad de optar según sus diferentes necesidades.

Los objetivos estratégicos a los que responde el Programa son: "Recuperar barrios, con énfasis en los vulnerables, con deterioro habitacional y/o urbano, generando inversiones que disminuyan el déficit, en los espacios comunes, fortaleciendo las redes sociales y posibilitando una equilibrada inserción de estos en las ciudades; disminuir el déficit habitacional de los sectores más vulnerables, reduciendo la inequidad y el fomento a la integración social a través de la entrega de soluciones habitacionales" <sup>14</sup>.

## **1.3.- Justificación del Programa de Protección del Patrimonio Familiar**

El problema que se espera resolver con la ejecución del Programa de Protección del Patrimonio Familiar, se refiere al proceso de obsolescencia y deterioro del parque habitacional existente, principalmente de los sectores más pobres o vulnerables. El Programa entrega subsidios para mejorar y/o ampliar las viviendas, como también mejorar su entorno inmediato.

13. Misión, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, [www.minvu.cl](http://www.minvu.cl)).

14. Objetivos Estratégicos, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, [www.minvu.cl](http://www.minvu.cl)).

El Programa busca contribuir a la conservación de las viviendas, como patrimonio familiar y urbano, a fin de evitar que su pérdida de calidad termine por generar un deterioro total de los barrios y viviendas, y con ello, provocar un segundo déficit habitacional con impacto urbano y rural negativo, y una mayor demanda en los Sistemas de Subsidio Habitacional. El Programa de Protección del Patrimonio Familiar, asume que son preferentemente las familias más vulnerables, quintiles I, II y III de vulnerabilidad, quienes tienen mayores necesidades de mejorar o ampliar sus viviendas y entornos y que no cuentan con los recursos necesarios para ello.

#### **1.4.- Características Principales:**

Este Programa se organiza en tres clases de subsidios, cada uno de ellos relacionado con un tipo específico de solución, según el tipo de obras de que se trate:

##### **Título I: Mejoramiento del Entorno y/o Equipamiento Comunitario:**

Permite a familias vulnerables o de grupos emergentes; construir, mantener o reparar el equipamiento comunitario o los bienes nacionales de uso público cercanos a sus viviendas, o efectuar obras en el terreno donde se emplaza su condominio.

Las familias reciben subsidio para obras de equipamiento comunitario y/o mejoramiento de su entorno (ciclovías, plazas, mobiliario urbano, juegos infantiles, vegetación, sede comunitaria, infocentros, iluminación, rejas perimetrales, porteros eléctricos, etc.). Se trata de proyectos de mejoramiento de espacios públicos; de construcción o mejoramiento de inmuebles destinados a equipamiento comunitario; proyectos de mejoramiento en el terreno de la copropiedad y; obras de innovación de eficiencia energética.

## **Título II: Mejoramiento de la Vivienda:**

Las familias que son propietarias o asignatarias de una vivienda reciben subsidio para obras de mejoramiento de la vivienda (como reparación de cimientos, pilares, vigas, cadenas o estructuras de techumbre y pisos; otros vinculados a mejoramiento de instalaciones sanitarias, eléctricas o de gas, reparación de filtraciones de muros y cubiertas, canales y bajadas de aguas lluvia, reposición de ventanas, puertas, pavimentos, tabiques y cielos; otros, que comprenden el mejoramiento de partidas de la vivienda como reposición de ventanas, puertas, pinturas interiores o exteriores, etc., u aquellos vinculados a bienes comunes edificados como escaleras, pasillos comunes, techumbres en circulaciones comunes, protecciones, iluminación u otros). Se trata de proyectos de seguridad, de habitabilidad y de mantención de la vivienda, de bienes comunes edificados y de eficiencia energética.

***LA DESCRIPCIÓN DETALLADA DE ESTE SUBSIDIO, SE REALIZA MAS ADELANTE, EN EL PUNTO 1.5 “DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA VIVIENDA”.***

## **Título III: Ampliación de la Vivienda:**

Es un subsidio para aquellas obras que permiten aumentar la superficie edificada de la vivienda. Las familias propietarias o asignatarias de una vivienda reciben subsidio para obras de ampliación de la vivienda (como creación de dormitorio, ampliación de lavadero o loggia, ampliación de estar comedor, ampliación de recinto destinado a baño o cocina o a la ampliación de dormitorio).

En los proyectos de ampliación, cada vivienda es un caso particular. Por eso es importante que los comités se organicen para poder definir las características específicas de la ampliación de cada una de las viviendas del proyecto.

## **1.5.- DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA VIVIENDA (TITULO II)**

De acuerdo a lo señalado, los proyectos pueden ser de cinco tipos:

- Seguridad de la Vivienda: Obras que aborden la seguridad estructural de la construcción, tales como la reparación de cimientos, pilares, vigas, cadenas, reforzamiento de la estructura de techumbre y pisos.
- Habitabilidad de la Vivienda: Se refiere a las condiciones que hacen que una vivienda sea habitable, es decir, contribuyen a la calidad de vida de las familias. Por ejemplo: cambios o arreglos de instalaciones sanitarias, eléctricas o de gas, reparación de filtraciones de muro, cubiertas, canales y bajadas de aguas lluvias, reposición de ventanas, puertas, pavimentos, tabiques, cielos u otros similares.
- Mantenimiento de la Vivienda: Son obras que evitan el deterioro natural de partidas de la vivienda. Por ejemplo: pintura de interiores o exteriores, cambio o reparación de puertas, ventanas, pisos, cielos, etc.
- Mejoramiento de Bienes Comunes Edificados: Son obras de mantención y mejoramiento de bienes comunes edificados (condominios). Por ejemplo: arreglo de escaleras de edificios, mejoramiento de pasillos comunes, cambio o arreglo de techumbres en circulaciones comunes, pinturas de fachadas, etc.
- Innovaciones de Eficiencia Energética: Obras que aborden proyectos de innovaciones tecnológicas que contribuyan a mejorar la eficiencia energética de la vivienda o en bienes comunes construidos de una copropiedad a intervenir, de manera de rebajar los gastos generales, costos de mantención y/o los cobros pro servicios básicos.

Los proyectos a financiar pueden ser, entre otros, colectores solares, iluminación solar, tratamientos de separación de aguas u otras similares.

¿A quién está dirigido?:

- A familias en situación de vulnerabilidad social y de grupos emergentes que tengan como máximo 13.484 puntos en la Ficha de Protección Social (FPS).
- Propietarios o asignatario de vivienda SERVIU o construidas por algunos de sus antecesores legales (CORVI, CORHABIT, COU), de viviendas sociales o de viviendas cuyo avalúo no exceda las 650 UF.

¿Cómo se Financia?:

- Con el ahorro mínimo de cada postulante, que deberá ser de 3 UF.
- Con el subsidio que entregará el Estado por intermedio del MINVU, el cual puede variar entre 50 UF y 65 UF, de acuerdo a la comuna en que se ubique la vivienda.
- Con aportes adicionales de otras instituciones o de privados.

### Requisitos para Postular al Subsidio:

Cada propietario o asignatario (o sus cónyuges) debe cumplir los siguientes requisitos:

- Tener mínimo 18 años de edad.
- En postulaciones individuales contar con máximo de 13.484 puntos en la FPS. En postulaciones colectivas el 40% de los integrantes puede superar este puntaje.
- Ser propietario o asignatario (postulante o cónyuge) de la vivienda a reparar o mejorar.
- No ser propietario (postulante o cónyuge) de otra vivienda.
- La vivienda debe catalogarse como social, o haber sido construida por el SERVIU o sus antecesores o bien, que su avalúo no supere las 650 UF. (de acuerdo a la metodología que señala el reglamento).
- Contar con el ahorro mínimo depositado al último día hábil del mes anterior al de la postulación en una cuenta de ahorro que contemple reajustes, facultad de bloquearse y desbloquearse.
- Cuando la suma del subsidio y el ahorro sea menor al costo total del proyecto, se debe contar con aportes adicionales.
- No haber sido beneficiado (postulante o cónyuge) con un subsidio de los programas Mantenimiento de Viviendas SERVIU, Mejoramiento de la Vivienda Familiar y su Entorno.

- Contar con la asesoría de un prestador de servicios de asistencia técnica (PSAT).
- Contar con un constructor o contratista inscrito en el registro de constructores del MINVU, para la ejecución de las obras.
- En postulaciones colectivas, los interesados deben estar constituidos como grupo organizado.
- Contar con autorización de los copropietarios cuando el proyecto afecte bienes comunes de un condominio.
- Contar con permiso de edificación de la Dirección de Obras Municipales (DOM), cuando el proyecto lo requiera.

#### ¿Cómo se Postula?:

Se debe postular en forma colectiva o individual a través de un prestador de servicios de asistencia técnica (PSAT), en las fechas que establezca el MINVU.

El PSAT, ingresará al SERVIU la documentación que exige el Programa y velará porque los interesados cumplan todos los requisitos para postular.

#### ¿Cómo se Efectúa la Selección?:

Luego que el PSAT ingresa los proyectos al SERVIU, se efectúa un proceso de evaluación, pasando a la etapa de selección aquellos que resultaron “calificados”.

La selección se realiza por estricto orden de puntaje, hasta agotar los recursos asignados a cada región en los respectivos llamados.

### Factores de Puntaje:

- Antigüedad de la Postulación.
- Ficha de Protección Social (FPS), la prestación de este instrumento será voluntaria.
- Vulnerabilidad del grupo o familia (adultos mayores, enfermos catastróficos, discapacitados, menores de 15 años, personas reconocidas en el informe Valech y familias monoparentales).
- Antigüedad de la vivienda.
- Tipo de proyecto (de seguridad, habitabilidad, entre otros).

### Resultados:

Quienes resulten seleccionados obtendrán del SERVIU un certificado denominado “Subsidio para el Mejoramiento de la Vivienda”, el cual sólo se podrá aplicar al financiamiento del proyecto seleccionado. La vigencia de este documento es de 12 meses, contados desde la fecha de su emisión (esta fecha aparece en el certificado).

El certificado de subsidio incorpora adicionalmente un pago para el prestador de servicio de asistencia técnica (PSAT).

Los resultados de la selección se puede conocer aproximadamente 45 días después de cerrado el periodo de postulación correspondiente.

## **II.- INSTITUCIONES QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA VIVIENDA**

Para poner en marcha el Programa de Mejoramiento de la Vivienda, se necesita de la participación activa de un grupo de actores, los cuales son:

### **2.1 SUBSECRETARÍA DEL MINVU Y LAS SECRETARÍAS REGIONALES MINISTERIALES**

Son las que planifican y definen el Programa, y hacen los llamados a postulación.

### **2.2 SERVIU**

Servicios de Vivienda y Urbanización. Es el Servicio del Estado, responsable del Programa (PPPF). Revisa y evalúa los Proyectos, paga los servicios a los prestadores y asigna los subsidios. Tiene como misión materializar regionalmente los planes y programas derivados de la Política Urbano Habitacional del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, entregando soluciones habitacionales y desarrollando proyectos de calidad, integrados, seguros y sustentables; en los ámbitos de vivienda, barrio y ciudad que permitan a las personas, principalmente en los sectores vulnerables, emergentes y medios, mejorar su calidad de vida, las de sus familias y su entorno.

Es responsable de:

- ✓ Entregar información al Comité o al postulante acerca del programa.
  
- ✓ Destinar recursos para el pago del Prestador por la asistencia técnica a los postulantes.

- ✓ Recibir e ingresar proyectos.
- ✓ Evaluar los proyectos.
  
- ✓ Calificar y seleccionar los proyectos.
  
- ✓ Asignar el subsidio y pagarlo tras verificar que se ha cumplido con lo requerido.
  
- ✓ Supervisar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios.
  
- ✓ Controlar los plazos de ejecución de acuerdo con el programa.
  
- ✓ Fiscalizar los proyectos cuando sea necesario.

### **2.3 MUNICIPALIDADES**

Es el Gobierno local de la comuna. Son socios estratégicos del SERVIU, que apoyan desde distintos ámbitos la labor de implementación de los programas habitacionales. A través de las Direcciones de Obras y Oficinas de Vivienda. Colaborando también en procesos claves como lo son la postulación de personas o programas habitacionales y la aplicación de la Ficha de Protección Social, entre otros.

Es responsable de:

- ✓ Aplicar y actualizar la Ficha de Protección Social (FPS ex CAS).
  
- ✓ Entregar el certificado de Vivienda Social cuando corresponda.
  
- ✓ Otorgar la Personalidad Jurídica a las organizaciones sociales.
  
- ✓ Otorgar el permiso de edificación cuando corresponde.

- ✓ Recibir las obras, cuando corresponda.

## **2.4 CONSTRUCTORA**

Organismo privado con fines de lucro, que ejecuta las obras que se financian con un subsidio habitacional.

Es responsable de:

- ✓ Firmar un contrato de ejecución de obras.
- ✓ Ejecutar las obras comprometidas dentro del periodo de vigencia del subsidio y conforme a los plazos establecidos en el contrato.

## **2.5 PSAT**

Prestadores de Servicios de Asistencia Técnica, Personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, con o sin fines de lucro, que asesoran a los postulantes en los aspectos técnicos, sociales y administrativos, como organizar la demanda, y elaborar los proyectos, en el Programa de Mejoramiento de Viviendas y Entorno. Para tales efectos, estas Entidades Patrocinantes, deben suscribir un Convenio Marco con el MINVU, para ser parte de su listado que figura en la página web, como entidades habilitadas para operar.

Es responsable de:

- ✓ Identificar y organizar a los interesados en postular a estos subsidios.
- ✓ Representar a los postulantes ante el SERVIU.
- ✓ Evaluar si es posible que la vivienda de cada postulante participe efectivamente en el programa.

- ✓ Apoyar el trabajo del Comité o del postulante.
- ✓ Preparar y presentar el proyecto técnico y social para obtener el subsidio, con el conocimiento y aprobación de los postulantes.
- ✓ Diseñar y desarrollar el Plan de Habilitación Social.
- ✓ Recopilar todos los antecedentes que sean necesarios para obtener el subsidio.
- ✓ Asesorar a los postulantes en la búsqueda y contratación de un contratista.
- ✓ Una vez que el proyecto ha sido seleccionado, debe informar dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes al SERVIU sobre el avance de las obras.
- ✓ Realizar la Inspección Técnica de Obras (ITO).
- ✓ Gestionar los créditos cuando sea necesario.
- ✓ Gestionar y participar en la recepción definitiva de las obras.

## **2.6 POSTULANTES**

Son los propietarios o asignatarios o residentes (cuando corresponda) de la vivienda postulan a un subsidio para construir una ampliación o mejorar su vivienda y entorno.

Son responsables de:

- ✓ Tener al día los documentos que se les pide. Por ejemplo, la Ficha de Protección Social (FPS, ex CAS), la libreta de ahorro, entre otros.

- ✓ Conocer y participar en las decisiones sobre la forma en que el proyecto ayudará al bienestar de su familia o comunidad.
- ✓ Organizarse y participar en un Comité de vivienda o de copropietarios cuando corresponda.
- ✓ Cumplir con el ahorro exigido.
- ✓ Contratar un Prestador para que los acompañe en el proceso, a quien deben facilitarle los antecedentes necesarios para el éxito del proyecto.
- ✓ Conocer y aprobar el proyecto que el Prestador presentará al SERVIU.
- ✓ Contratar la ejecución de obras con el contratista de su elección.
- ✓ Participar con entusiasmo en las actividades del Plan de Habilitación Social, cuando se trate de Proyectos postulados en forma colectiva.

## **2.7 DIRECTIVA DEL COMITÉ O COPROPIETARIOS**

Son los representantes del grupo organizado de postulantes (Comité), frente a la PSAT, al SERVIU y al Contratista. Son las Juntas de vecinos que representan a las personas que residen en una misma unidad vecinal y cuya finalidad es promover el desarrollo de la comunidad, defender los intereses, velar por los derechos de los vecinos y colaborar con las autoridades. Son organizaciones comunitarias con personalidad jurídica propia.

Son responsables de:

- ✓ Recibir en forma ordenada las inquietudes de los postulantes, sus consultas, reclamos y sugerencias para resolverlos con el Prestador o el SERVIU.

- ✓ Trabajar permanentemente con el Prestador para el éxito del proyecto.
- ✓ Asegurarse de que el proceso se lleve a cabo como está establecido y en los plazos indicados.
- ✓ Organizar un sistema de toma de decisiones de la asamblea de postulantes.
- ✓ Firmar el acta de recepción de obras.

El Programa de Protección del Patrimonio Familiar, contempla además, **un Plan de Habilitación Social (PHS)**, además del **Proyecto Técnico Constructivo**, debiendo ser desarrollado e implementado por el Prestador de Servicios de Asistencia Técnica (PSAT), el cual busca que las familias participen activamente en su proyecto.

El Plan de Habilitación Social contempla 2 etapas:

- ✓ Etapa de preparación del proyecto: En esta etapa se deben realizar a los menos 2 reuniones con las familias integrantes del proyecto para dar cumplimiento a dos objetivos:
  - Difundir los aspectos del programa con especial hincapié en los derechos y deberes de las familias;
  - Presentar el proyecto a ejecutar para la aprobación de las familias.
- ✓ Etapa de construcción: Durante esta etapa el Prestador de Servicios de Asistencia Técnica (PSAT) deberá:

- Informar permanentemente a las familias sobre el estado de avance de las obras;
- Realizar al menos una reunión mensual donde debe informar del estado de avance de las obras, los plazos para su ejecución, los problemas presentados y las posibles soluciones.

### **III.- ETAPAS DE UN PROYECTO DEL PROGRAMA DE PROTECCION DEL PATRIMONIO FAMILIAR (PPPF)**

Un Proyecto del PPPF, tiene tres grandes etapas que las familias postulantes deben recorrer:

**3.1 Preparación del Proyecto:** Corresponde a todo lo que debe hacerse antes de ingresar el proyecto al SERVIU para ser evaluado.

- ✓ Seleccionar a un Prestador de Servicios de Asistencia Técnica (PSAT).
- ✓ Contratar al Prestador.
- ✓ Definir el proyecto.
- ✓ Completar el ahorro.
- ✓ Revisar el Proyecto.
- ✓ Seleccionar la constructora o contratista.
- ✓ Presentar el proyecto al SERVIU.

**3.2 Estudio y Calificación del Proyecto:** Es la etapa en que el SERVIU evalúa el proyecto y verifica los antecedentes técnicos, económicos, legales y sociales.

- ✓ Informarse de la evaluación del proyecto.
- ✓ Informarse sobre la selección del proyecto.

**3.3 Ejecución del Proyecto:** Incluye las tareas que las Familias y el Prestador deben realizar desde que se inician las obras hasta que se terminan.

- ✓ El proyecto está en marcha.
- ✓ Prepararse para mantener y cuidar las obras.
- ✓ Informarse sobre la recepción de obras.
- ✓ Manifestar conformidad.
- ✓ Organizar y participar en la inauguración.

De acuerdo a lo anterior, señalamos además que; son participe del proceso de selección (responsabilidad del MINVU) los proyectos aprobados previamente por el SERVIU como Proyectos Calificados, lo que son revisados por la Comisión Técnica Evaluadora, quienes tienen a cargo la evaluación técnica, económica, social y legal de los proyectos. El PSAT debe subsanar las observaciones y/o completar los antecedentes en un solo acto.

En esta etapa el Ministerio de Vivienda y Urbanismo realiza la selección de beneficiarios para focalizar los recursos públicos asignados a cada una de las regiones.

La Selección se realiza para cada Título por separado y es por estricto orden de prelación según los puntajes que obtiene cada postulante. En esta etapa el MINVU se encarga de asignar los subsidios, acorde a los puntajes finales de cada postulante. Además, en caso de permanecer recursos disponibles el MINVU puede destinar dichos remanentes, mediante resolución, a todo Título, Región, Provincia, Comuna, Localidad, Sector y/o a otro llamado. El financiamiento disponible para el programa no está asignado para cada título, sino que compiten todos por el mismo presupuestario disponible.

Este proceso se realiza de manera transparente a través de un sistema informático, considerando los datos aportados por el postulante. Asimismo se debe tener presente que asesorar correctamente a las familias en esta etapa es algo esencial para asegurar el éxito de la postulación.

La nómina de los postulantes seleccionados y los respectivos proyectos son aprobados por resoluciones del Ministro de Vivienda y Urbanismo quien puede delegar esta facultad al SEREMI. El SERVIU otorga un certificado de subsidio a los postulantes seleccionados y este tiene una vigencia de 12 meses.

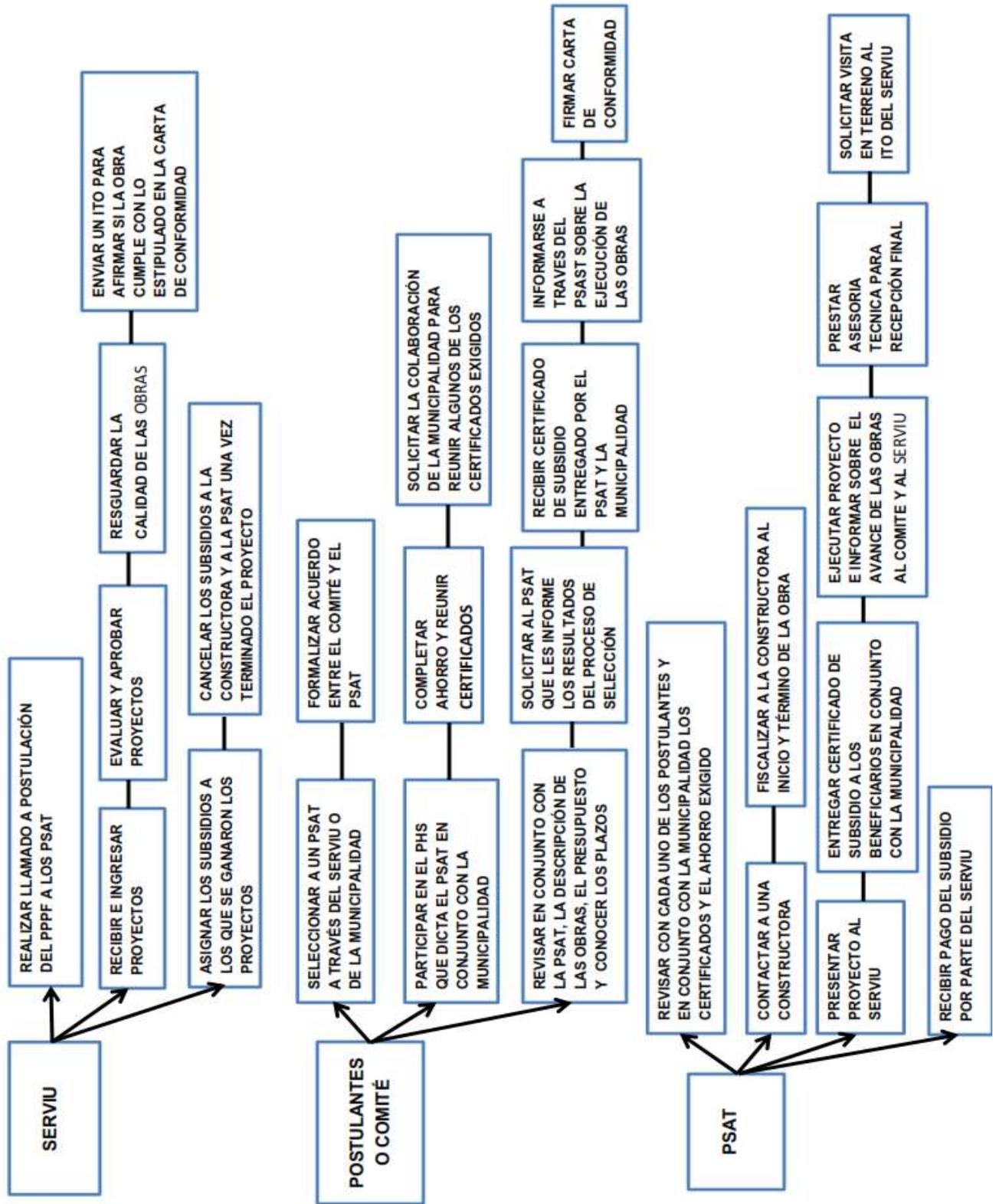
El Ministerio de Vivienda y Urbanismo, emite una resolución con la nómina de postulantes seleccionados, la cual es publicada en el Diario Oficial y en la página web del referido ministerio.

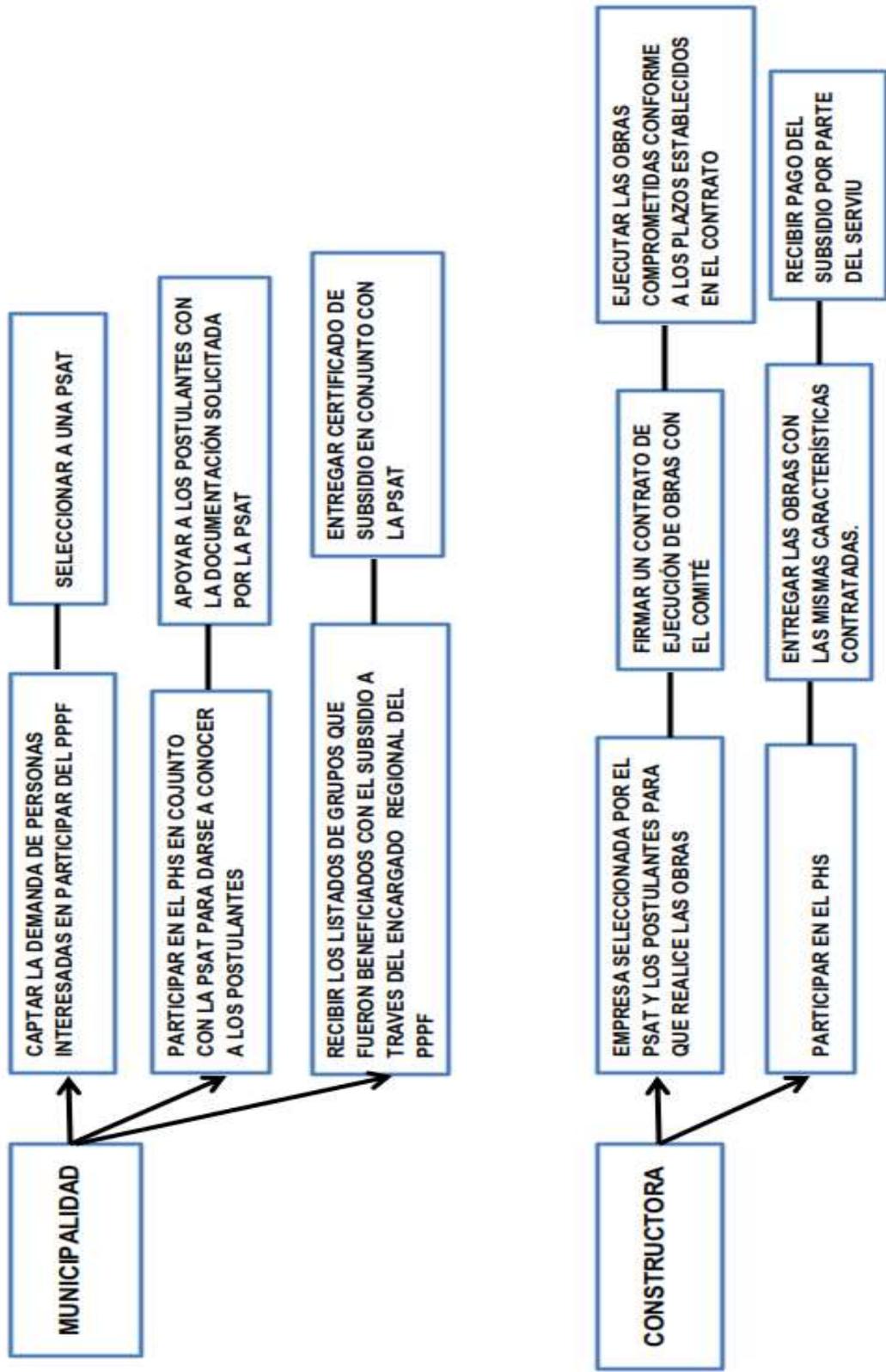
El SERVIU paga al PSAT los honorarios correspondientes por los servicios prestados y ellos no pueden hacer cobros extras. El beneficiario o representante legal del grupo, suscribe ante Notario un contrato para el desarrollo del proyecto, que indica los derechos y deberes de cada uno.

El SERVIU es el encargado de generar los pagos correspondientes a los constructores y/o contratistas. Para el pago final se exige el Certificado de

Subsidio, Certificado de Recepción Final, Informe final de PSAT visado por SERVIU, boleta bancaria de garantía y carta de los beneficiarios que señale que los trabajos se encuentran terminados conforme al contrato suscrito.

A continuación se muestra un diagrama de flujos, realizado por nosotros, que expresa los pasos a seguir desde la organización de la demanda, postulación y selección, ejecución de las obras hasta recepción final y pago del subsidio.





Como se señala en el diagrama anterior, el programa considera para el caso de las postulaciones colectivas, que el Prestador de Asistencia Técnica, elabore un Plan de Habilitación Social, el cual tiene como objetivo lograr un mejor proyecto, dando a conocer a las familias los derechos y deberes que tienen, al participar en este Programa, fortaleciendo su participación durante el desarrollo del mismo.

#### **IV.- PRINCIPALES ACTIVIDADES PARA LA POSTULACIÓN DEL PROGRAMA DE PROTECCION DEL PATRIMONIO FAMILIAR (PPPF)**

**4.1 Presentación de Antecedentes:** Los PSAT ingresan los expedientes técnico, administrativos, social (PHS) y legal según corresponda al Subdepartamento Subsidios para Mejoramiento de Viviendas y Entornos, a través de un oficio conductor y de acuerdo a las normas de presentación establecidas por el citado Subdepartamento.

Posteriormente se derivan los expedientes a cada una de las unidades para su revisión.

**4.2 Revisión de Antecedentes:** Las unidades revisoras en SERVIU (Departamento de Estudios, Sección Habilitación Social, Departamento Jurídico, Subdepartamento Subsidios para Mejoramiento de Viviendas y Entornos), evalúan los antecedentes de cada uno de los proyectos y en los casos que corresponda, emiten observaciones a los PSAT con el objeto de aprobar los proyectos que se encuentren en óptimas condiciones y puedan participar en el proceso de selección.

**4.3 Calificación de Antecedentes:** Las unidades revisoras en SERVIU (Departamento Estudios, Sección Habilitación Social, Departamento Jurídico,

Subdepartamento Subsidios para Mejoramiento de Viviendas y Entornos) rechazan o aprueban los proyectos.

**4.4 Postulación en Sistema:** El PSAT con convenio marco vigente, ingresa los antecedentes de los postulantes en sistema habilitado, en los plazos definidos.

**4.5 Cierre de Postulación:** El Subdepartamento de Subsidios para Mejoramiento de Viviendas y Entornos, realiza el proceso de habilidades, el cual consiste en otorgar la calificación final en el sistema habilitado para que los proyectos que resultaron aprobados puedan participar en el proceso de selección que realiza el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

## **V.- FACTORES DE PUNTAJE PARA LA SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE PROTECCION DEL PATRIMONIO FAMILIAR (PPPF)**

La selección de beneficiarios se realiza según factores de puntaje que determinan la prelación de los postulantes o grupo de postulantes. Cabe señalar que hay factores que se aplican a los tres títulos y otros factores que son propios de cada título<sup>15</sup>.

**5.1 Antigüedad de la postulación:** Es aplicado cuando el proyecto ha participado en una o más postulaciones hábiles sin haber sido seleccionado, con ello se favorece la constancia y el esfuerzo de los grupos que postulan.

**5.2 Puntaje por concepto de Ficha de Protección Social (FPS):** Con este factor de puntaje se requiere focalizar los beneficios a las familias que más lo necesitan.

15. Art. 28° del DS N°255 del 2006, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, [www.minvu.cl](http://www.minvu.cl)).

**5.3 Vulnerabilidad del grupo o familia:** Es aplicado al núcleo familiar cuando está conformado con al menos unos de los siguientes integrantes: adultos mayores, enfermos catastróficos, discapacitados, menores de 15 años, víctimas reconocidas en el informe de la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura, familias monoparentales.

## **VI.- PASOS DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LOS SUBSIDIOS DEL PROGRAMA DE PROTECCION DEL PATRIMONIO FAMILIAR (PPPF)**

Una vez que las familias obtienen el subsidio, se inicia la etapa de su aplicación en la vivienda:

**6.1 Coordinación de inicio de obras:** Corresponde a las gestiones que realiza el Departamento de Obras de Edificación para la aprobación del contrato de construcción e inicio de las obras a ejecutar. Se sugiere confirmar la aprobación del contrato. (sólo para el Título III, Ampliación de la Vivienda).

**6.2 Supervisión, aprobación y certificación de ejecución obras:** El Departamento de Obras del SERVIU Metropolitano, nombra a un profesional supervisor, que verificará el correcto avance de la ejecución de obras y emitirá según corresponda su aprobación y certificación de avance y ejecución total.

**6.3 Plazos de inicio y ejecución de obras:** El plazo para iniciar las obras correspondientes a cualquier Título de este programa, debe ser establecido en el Contrato de Construcción, debiendo ser de un máximo de 60 días corridos y contados a partir de la fecha de emisión de los Certificados de Subsidio, consignada en éstos. Transcurrido este plazo, de no iniciarse las obras, los

Certificados de subsidio caducarán. Se podrá otorgar una prórroga o un nuevo plazo de inicio de obras, si existen razones fundadas para ello, las que deberán ser autorizadas mediante resoluciones de la SEREMI de Vivienda y Urbanismo.

El plazo de ejecución de las obras, deberá también quedar establecido en el Contrato de Construcción y no podrá exceder del plazo de vigencia de los subsidios. Si las obras no han sido terminadas dentro de la vigencia de los subsidios por razones fundadas, se podrá solicitar prórroga o un nuevo plazo de vigencia de los certificados, que deberá ser autorizado mediante resoluciones de la SEREMI de Vivienda y Urbanismo.

- **¿Cómo se hace efectivo el pago de los subsidios?:** El pago de los subsidios habitacionales, en sus distintas modalidades de aplicación, es autorizado por la Subdirección de Operaciones Habitacionales, y pagados por la Subdirección de Administración y Finanzas al valor de la Unidad de Fomento a la fecha efectiva del pago (fecha del cheque o del depósito en cuenta bancaria) efectuado por el SERVIU Metropolitano.

Este programa contempla dos modalidades de pago:

- ✓ Por obras terminadas.
- ✓ De forma anticipada.
  
- **Pago de Subsidio con obra terminada:** El Pago de subsidio se materializa una vez terminadas y recibidas conforme las obras contempladas en el proyecto, por parte del Inspector Técnico de Obras y el Supervisor SERVIU. Si se trata de obras correspondientes a Ampliación de una vivienda, debe contar con Recepción Municipal.

Antes de emitir la autorización de pago de los subsidios, la empresa constructora, responsable de las obras, deberá entregar una Boleta Bancaria de Garantía, destinada a garantizar la buena calidad de las obras ejecutadas, extendida a favor del SERVIU Metropolitano, pagadera a la vista a su sola presentación, por un plazo que exceda a lo menos en un año a la fecha de pago del respectivo Certificado de Subsidio.

- **Cierre:** Se considera un proyecto financiado con cargo a los Subsidios de este programa, que está totalmente terminado, cuando ha experimentado el periodo de garantía de las obras y se ha pagado la implementación del Plan de Habilitación Social al Prestador de Servicios de Asistencia Técnica.
  
- **Período de Garantía:** Las Obras que se ejecuten con cargo a los subsidios de este programa, contemplan un periodo de garantía de 1 año a contar de la fecha de pago de los subsidios.

Durante el plazo de 1 año los beneficiarios podrán presentar sus reclamos por deficiencias en la ejecución de las obras, que hayan detectado. Los reclamos deben ser informados al Departamento de Obras de Edificación del SERVIU. Este plazo se encuentra caucionado por la Boleta que debe presentar el contratista previo al pago del subsidio.

La boleta de garantía por un monto del 2% del precio del contrato de construcción, será devuelta al contratista o al constructor siempre que durante su vigencia no se hubieren presentado reclamos por la calidad de las obras ejecutadas o que, habiéndose presentado reclamos fundados, éstos hubieren sido debidamente solucionados por el contratista.

# **CARACTERIZACIÓN COMUNA DE CONCHALÍ**

## CARACTERIZACIÓN DE LA COMUNA DE CONCHALÍ EN EL ÁREA DE VIVIENDA

La Municipalidad de Conchalí, a través de la Ficha de Protección Social, ha podido realizar una caracterización socio-económica de la comuna, identificando con mayor precisión a la población sujeto de los beneficios sociales, tales como la implementación de Proyectos y Programas en favor de la comunidad.

Conchalí, es una comuna ubicada en el territorio peri-central de la provincia de Santiago, la que ha crecido y se ha desarrollado como resultado de diversas políticas habitacionales concebidas desde el nivel central. Cuenta actualmente con un total de 36.320 viviendas, las cuales una proporción de éstas fueron entregadas como viviendas de emergencias a fines de los años 60' y principios de los años 70', y las últimas, en los años 90'".

A mediados de la década del 2000, existían 3.035 viviendas de emergencia y 1.730 casetas sanitarias, ambas suman 4.765 unidades, que representa el 12% del total. A la fecha, 500 de ellas han sido remplazadas por viviendas definitivas, con financiamiento de los subsidios habitacionales provenientes del Ministerio de Vivienda, a través del SERVIU Metropolitano, disminuyendo así el número de asentamientos precarios en un 10%.<sup>16</sup>

En cuanto a la calidad de las viviendas, éstas pueden ser clasificadas en tres categorías: "Aceptable", "Recuperable" e "Irrecuperable". Las viviendas "**Aceptables**", son aquellas adecuadas o aptas para su habitación; las viviendas "**Recuperables**", son aquellas que requieren ser reparadas o deben ser provistas de acceso a saneamiento; y las viviendas "**Irrecuperables**" son aquellas que deben ser reemplazadas; y por ello, forman parte del déficit habitacional. Dentro de estas últimas se encuentran, entre otras, las viviendas del tipo mediagua, que es el tipo de vivienda que prevalece en los campamentos.

16. Municipalidad de Conchalí – Secretaría Comunal de Planificación, Plan de Desarrollo Comunal 2012-2015.

Bajo este contexto, a continuación se revisan las cifras de calidad de la vivienda en sus distintas categorías, según comuna, región y país; fundamentalmente enfocado a las viviendas “**Recuperables**”, que con el apoyo del Estado se ofrece mediante el Programa de Protección del Patrimonio Familiar, Título II: **Reparación y Mejoramiento de la Vivienda**.

% Según Territorio 2011	Conchalí	R. M.	País
Aceptable	85	85	81
Recuperable	12	15	17
Irrecuperable	3	1	2
Total	100	100	100

*Fuente: Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), Ministerio de Desarrollo social año 2011.*

- ❖ En el recuadro se observa que, la proporción de hogares que residen en viviendas de calidad aceptable es significativa, mientras que en el caso de los hogares que habita viviendas de calidad irrecuperables, la proporción es menor, por tanto, los hogares que habitan viviendas de calidad recuperable no constituyen déficit habitacional; sino que han motivado a las políticas de vivienda, ampliar la oferta de soluciones habitacionales.

A nivel comunal, profesionales municipales trabajan de manera mancomunada, con la finalidad de responder a la demanda de la comunidad para acceder a los beneficios de los distintos Programas Habitacionales, provenientes desde los niveles central y local.

La actual política habitacional, se sustenta en la participación de los beneficiarios en la solución de sus problemas habitacionales y mejoramiento de la calidad de las viviendas sociales, para ello existen subsidios que apuntan a la adquisición, construcción, ampliación o mejoramiento de la vivienda, con un importante apoyo estatal.

## **CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN DE LA COMUNA DE CONCHALÍ**

Según la información proveniente de la Encuesta CASEN 2009, de un total de 138.821 habitantes en Conchalí, 28.200 son Adultos Mayores, esto corresponde al 20,3% de la población y 1.792 de éstos se encuentran bajo la línea de pobreza, lo que representa el 6,4% de la población comunal.

Bajo este contexto, Chile está experimentando un comportamiento similar al de los países desarrollados, está viviendo una acelerada transición al envejecimiento demográfico de su población; las proyecciones del INE para el 2025, indican que uno de cada cinco personas será adulto mayor, este cambio se origina principalmente por el aumento de la esperanza de vida; lo anterior se debe en gran medida a los avances científicos y tecnológicos.

En cuanto al género de la población, indica que el 51% de la población comunal es femenina y el 49% masculina, de esto el 62.87% son menores de 39 años y el 37.13% son de entre 40 y más años.

Por otra parte, los indicadores de pobreza apuntan que el 15,7% afecta a los hogares con jefatura femenina, mientras que en los hombres es de un 14,5%.

La participación de la mujer en el mercado del trabajo, sigue siendo muy inferior a la del hombre. En Chile el 44% de las mujeres participa en el mercado laboral, y con ingresos inferiores a los del hombre; las mujeres, sobre todo las adultas mayores y las jefas de hogar, son más vulnerables a la pobreza, producto de su baja escolaridad y el menor acceso al mundo laboral que ofrece la sociedad.

### **Porcentaje de Hogares con Mujeres Jefa de Hogar**

% Según Territorio 2011	Conchalí	R. M.	País
Hogares con Mujeres Jefa de Hogar	41,11	40,63	38,80

*Fuente: Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), Ministerio de Desarrollo social 2011.*

# **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

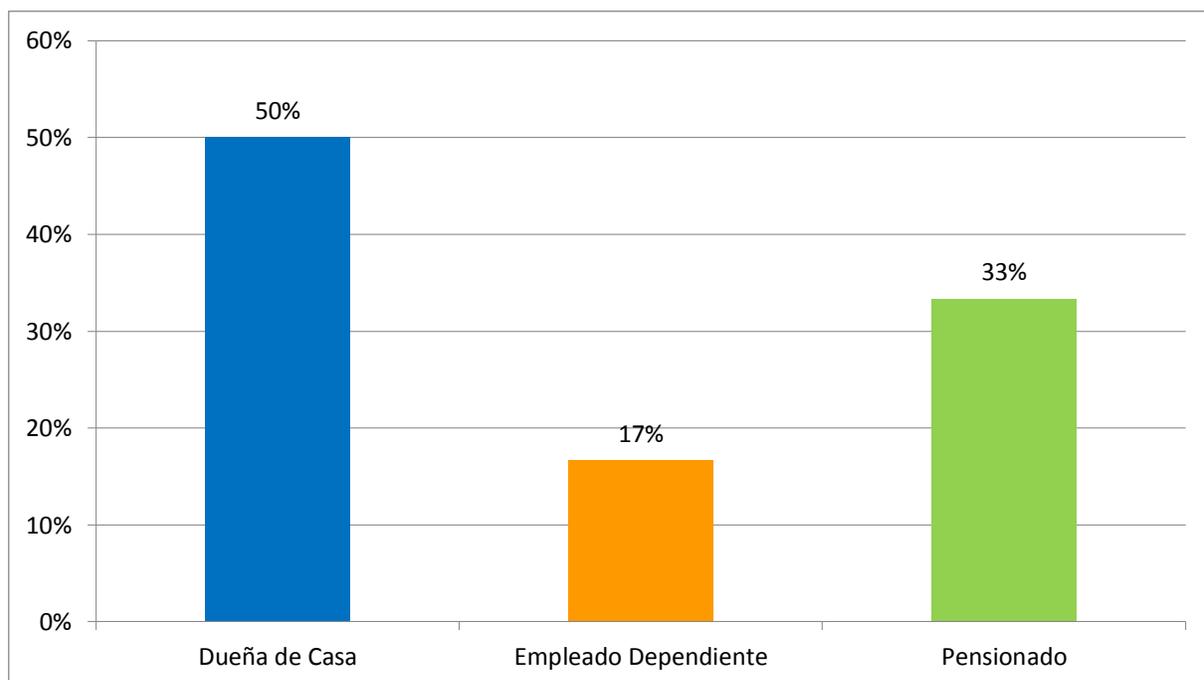
## CARACTERIZACIÓN SOCIAL DE LOS BENEFICIARIOS EN ESTUDIO

El presente estudio, tiene por objeto mostrar de manera gráfica los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta realizada a los propietarios de las unidades vecinales N°7 y N°40, que han sido beneficiados con el Programa de Protección del Patrimonio Familiar, Título II, Mejoramiento de la Vivienda en la comuna de Conchalí.

Los encuestados respondieron las preguntas que tenían relación con los objetivos planteados, obteniendo los siguientes resultados:

### SITUACIÓN OCUPACIONAL SEGÚN GRUPO DE ENCUESTADOS

Gráfico N°1



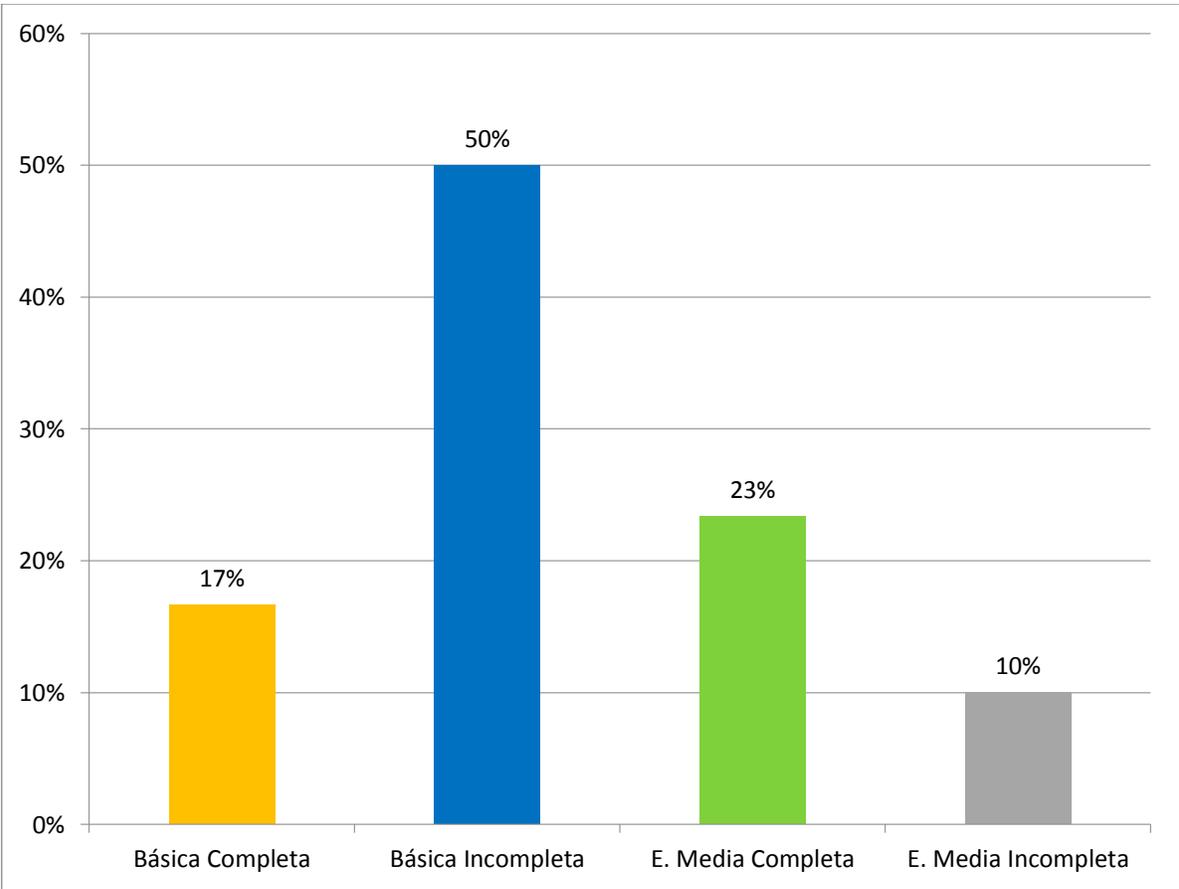
Según los datos expuestos en el gráfico N°1, es posible señalar que un 50% de los encuestados son mujeres dueñas de casa (15 casos); por tanto se infiere que la población de los beneficiarios es mayoritariamente femenina.

La participación femenina en la fuerza laboral se ha mantenido por debajo de la participación masculina; puesto que las mujeres realizan la mayor parte de los trabajos no remunerados; y cuando lo tienen, se ven enfrentadas a significativas diferencias salariales frente a sus colegas varones.

Lo anterior concuerda con la encuesta socioeconómica (Casen), la cual da cuenta que los indicadores de pobreza en la comuna de Conchalí, afecta al 15,7% en los hogares con jefaturas femeninas, mientras que con jefaturas masculinas sólo el 14,5%.

### NIVEL DE EDUCACIÓN SEGÚN GRUPO DE ENCUESTADOS

Gráfico N°2

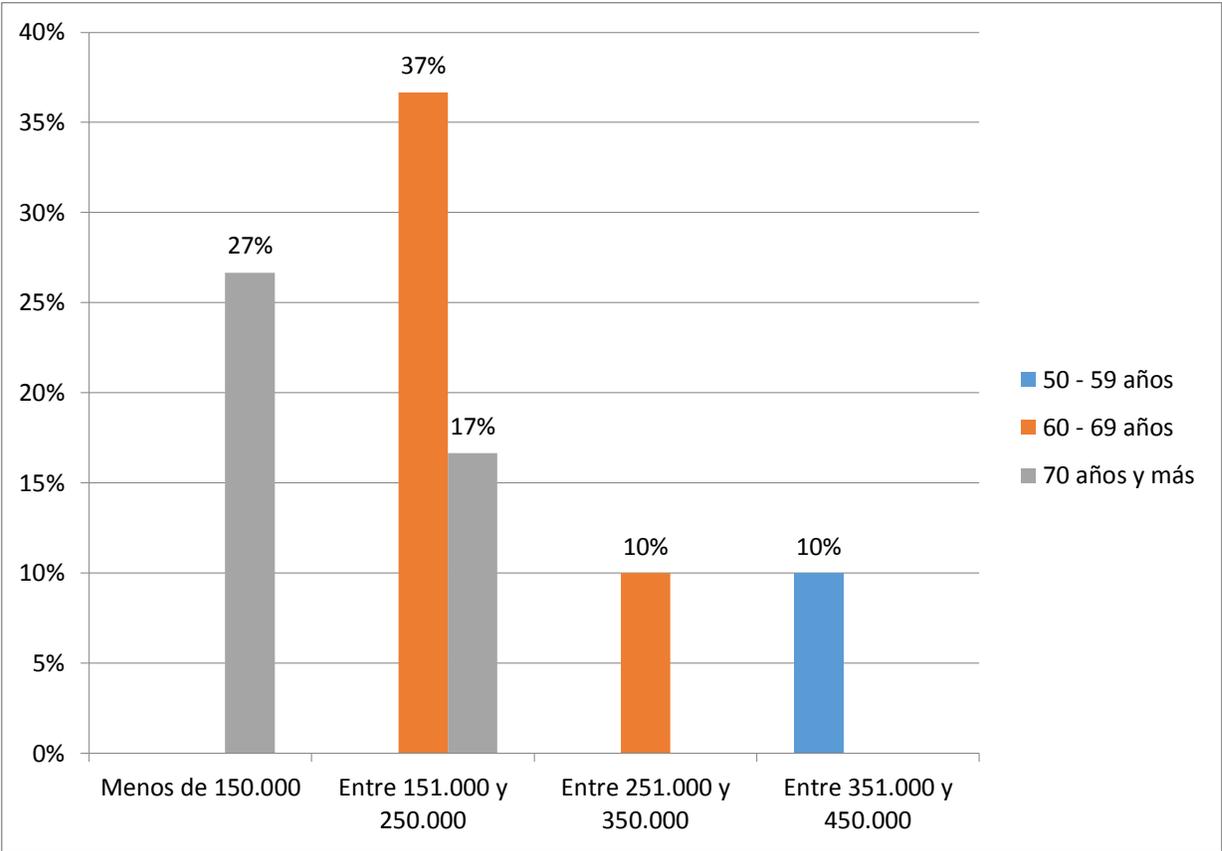


De acuerdo al gráfico N°2, podemos decir que el mayor porcentaje se encuentra en la categoría Básica Incompleta correspondiendo a 15 casos (50%), seguido de 7 beneficiarios que presentan Enseñanza Media Completa (23%), cifras que son relevantes, si consideramos que ninguno de los encuestados presentan estudios superiores.

Creemos relevante considerar esta variable en nuestro estudio, ya que tradicionalmente se ha dicho que la educación constituye un catalizador de desarrollo, por cuanto forma y adiestra al individuo para hacer frente a los retos que la sociedad le presenta. Por tanto mayor educación mayor ingreso económico y mejor calidad de vida.

### PROMEDIO DE EDAD DEL ENCUESTADO V/S INGRESO PROMEDIO DEL GRUPO FAMILIAR

Gráfico N°3



Respecto al gráfico N°3, se puede decir que el mayor porcentaje de los beneficiados con el PPPF son adultos mayores, por ende sus ingresos son menores o iguales que el sueldo mínimo.

Se observa que hay una mayor frecuencia entre el rango de 60-69 años de edad (14 casos), seguido de 13 casos del rango entre 70 años y más (27%), versus el rango etario entre 50- 59 años de edad correspondiendo al 10% (3 casos).

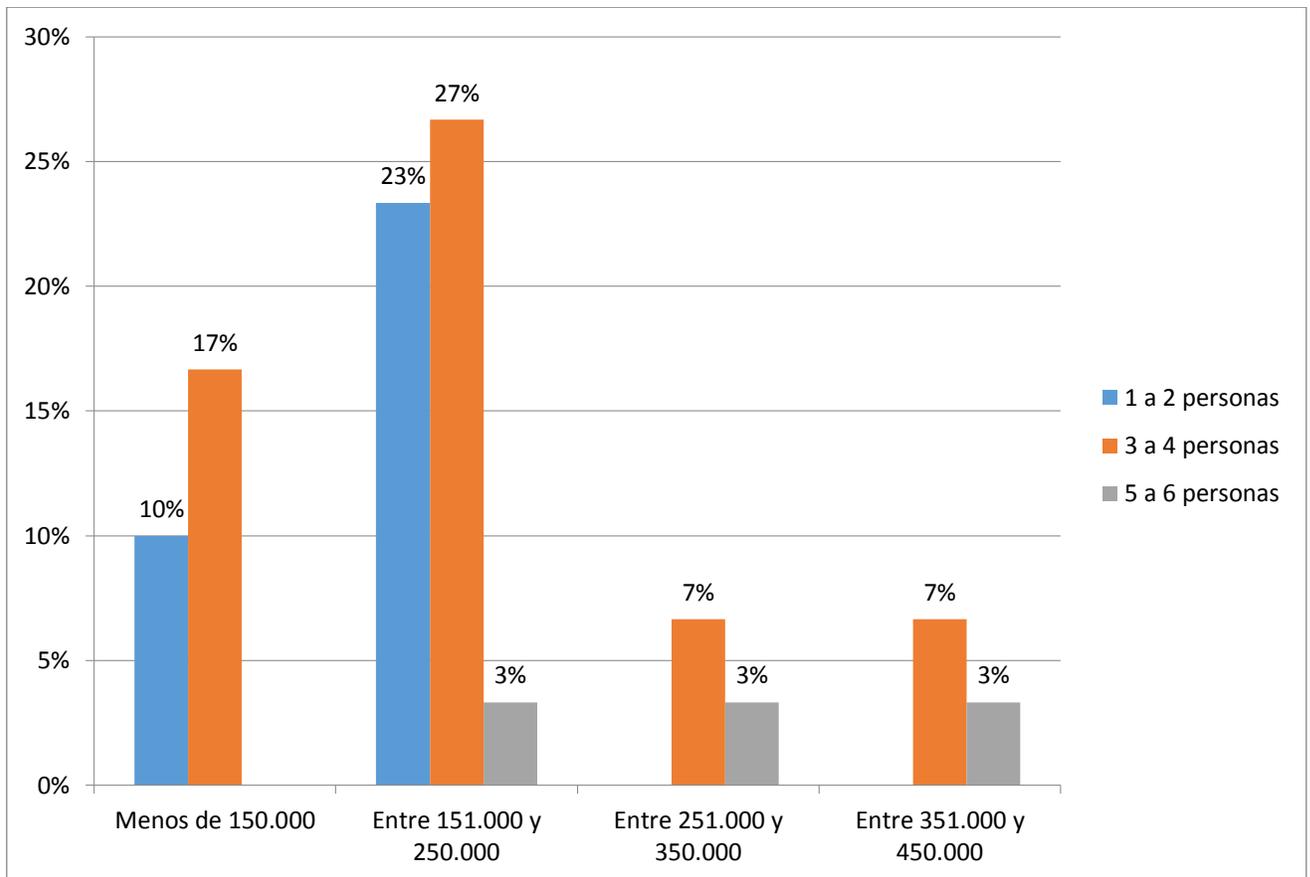
Podemos indicar además que el promedio de edad de los beneficiados se sitúa en los 64 años de edad. Situación que coloca a estos adultos mayores, como personas vulnerables. Esta última cualidad afecta a ambos grupos debido a que sus ingresos se tornan limitados e insuficientes para asignarlos a mejorar su espacio físico.

### **INGRESO PROMEDIO DEL GRUPO FAMILIAR V/S N° DE PERSONAS QUE HABITA LA VIVIENDA**

En Chile, los estudios de pobreza, han estado centrados en la determinación de la cantidad de hogares cuyos ingresos son insuficientes para satisfacer las necesidades básicas, alimentarias y no alimentarias de sus miembros, y han servido para que las instituciones gubernamentales puedan definir políticas públicas dirigidas hacia los sectores más desprotegidos y de igual forma, focalizar el gasto público al reconocer más finamente a sus beneficiarios.

Es por lo anterior que se presenta el siguiente gráfico que da cuenta cómo el programa PPPF, llega a las familias que no pueden por sus propios medios dar confort a sus viviendas.

Gráfico N°4



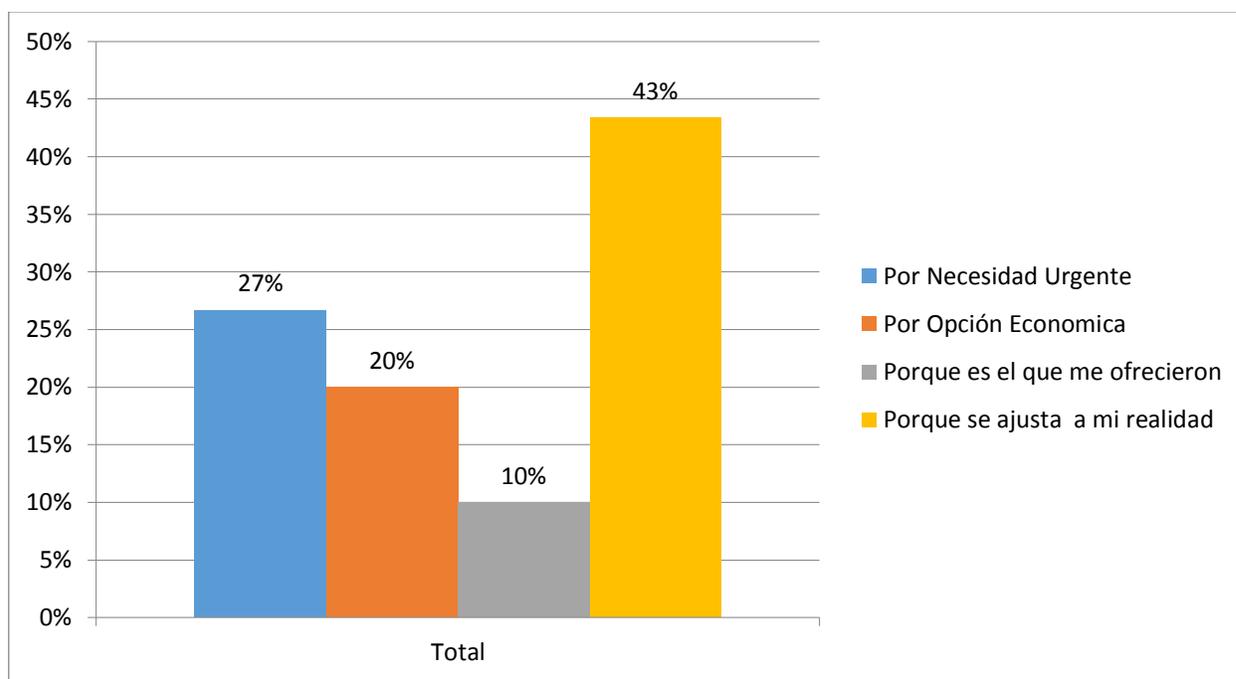
Del gráfico N°4 se puede deducir que si bien, un alto porcentaje de las familias cuenta al menos con una persona que contribuye al ingreso del grupo familiar, éstas ganancias se encuentran dentro del sueldo mínimo, correspondiendo a un 27% (13 casos). Se puede inferir además, que los beneficiarios que tienen un ingreso promedio familiar entre los \$351.000 y los \$450.000.- corresponden a hogares con más integrantes, lo que asciende al 3% (3 casos).

## GRADO DE SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO, RESPECTO DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO FAMILIAR, TÍTULO II: MEJORAMIENTO DE LA VIVIENDA, ENTREGADO POR EL SERVIU METROPOLITANO.

Dada la necesidad de evaluar el grado de satisfacción de los beneficiarios de la comuna de Conchalí, y si dicho Programa cumple con sus objetivos, hemos graficado los siguientes datos:

### ¿PORQUE ELIGIÓ EL TITULO II, MEJORAMIENTO DE LA VIVIENDA?

Gráfico N°5



En función de los antecedentes expuestos en el gráfico N°5, se presenta que 13 beneficiarios (43% de los encuestados), eligió el título II Mejoramiento de la vivienda, porque se ajusta a su realidad; seguido de la categoría por necesidad urgente 8 casos (27%), y un 20% (6 beneficiarios), optaron al título II por opción

económica. En estos tres casos, se puede inferir que el factor económico lo lleva a participar del programa. Sin embargo 3 beneficiarios (10%) contesta que le ofrecieron desarrollar el título II, al parecer por oportunidad más que necesidad.

Lo anterior, se relaciona con las cifras presentadas por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, en su estadística de subsidios pagados año 2014, del Programa de Protección al Patrimonio Familiar DS. N° 255, la cual presenta que el interés de las familias por el título II, asciende a 96 beneficiarios, siendo esta cifra superior a los otros dos títulos del programa.

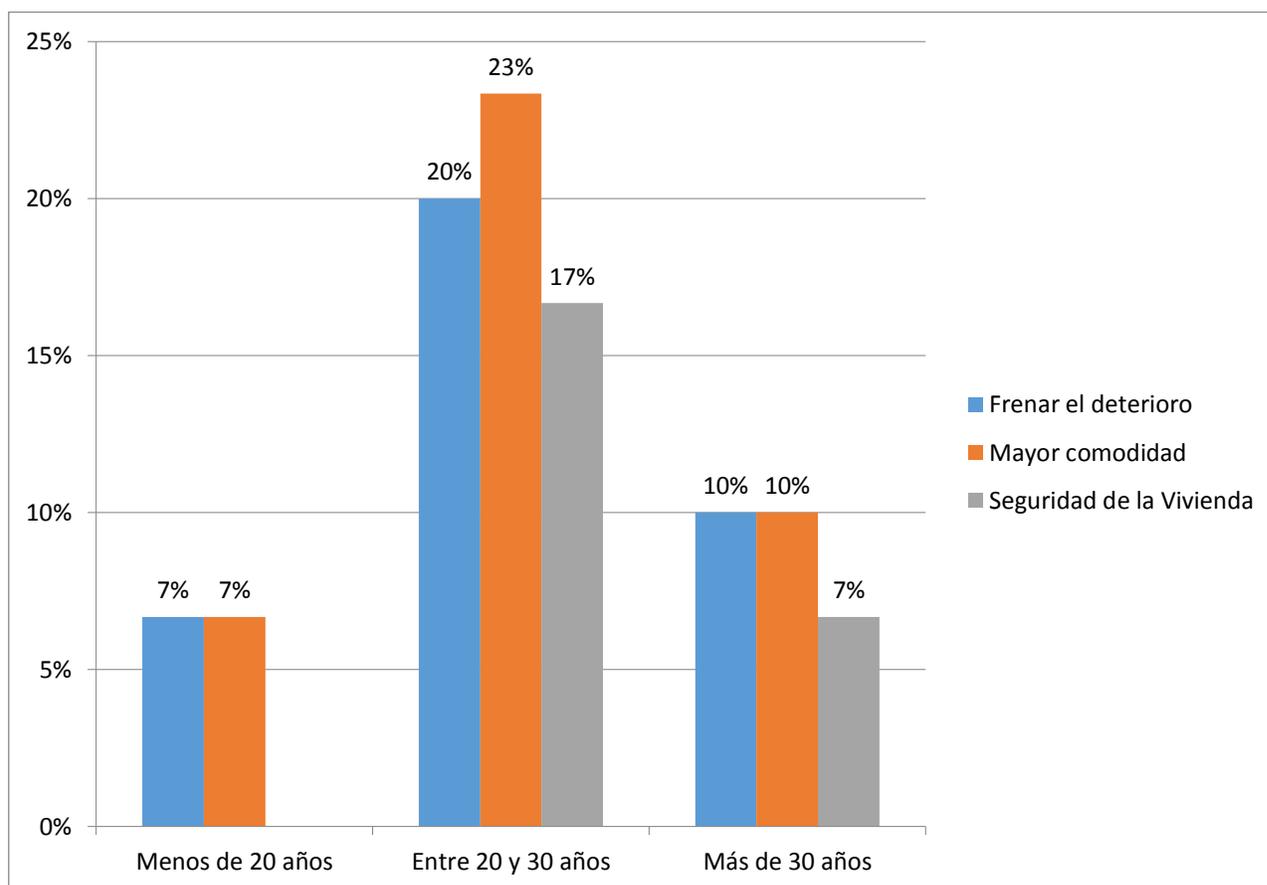
## **ANTIGÜEDAD DE LA VIVIENDA V/S PRINCIPALES RAZONES PARA EFECTUAR EL MEJORAMIENTO DE LA VIVIENDA**

La vivienda es un derecho fundamental reconocido universalmente desde hace más de un cuarto de siglo. Ella es un lugar permanente y seguro que merece toda persona, donde pueda recogerse junto a su familia, recuperarse física y emocionalmente. Por tanto, la vivienda no sólo es un bien material, objeto transable y de consumo; sino que debe ser entendida como un proceso de crecimiento, transformación, declinación y extinción. Es decir, que no podemos entender la vivienda como un objeto estático.

En el afán de equidad, la vivienda entendida como derecho y como un proceso, es que en el marco del Programa de Protección al Patrimonio Familiar, el Estado realiza esta política pública a fin de que las familias frenen su deterioro y prevengan situaciones más complejas que las hagan inhabitables.

Es por lo anterior que se presenta el siguiente gráfico que da cuenta cómo el programa PPPF, llega a las familias que poseen viviendas que en su mayoría tienen un promedio de antigüedad de 25 años y las razones por optar por el título II del programa.

Gráfico N°6



En el gráfico N°6, muestra que en el rango de antigüedad entre 20 años y 30 años; se presentan 18 viviendas; en las cuales el 20% optó por frenar el deterioro del inmueble, así como el 23% optó por el programa para tener mayor comodidad y el 17% participó del programa por razones de seguridad de la vivienda.

En el rango de más de 30 años de antigüedad de la vivienda, correspondiente a 8 casos, el 10% optó por frenar el deterioro, coincidente con el 10% que prefirió la opción de mayor comodidad, frente al 7% de seguridad de la vivienda.

Sin embargo en el rango de menos de 20 años de antigüedad de la vivienda, que asciende a la cifra de 4 beneficiarios, no se observa la opción de seguridad de la vivienda.

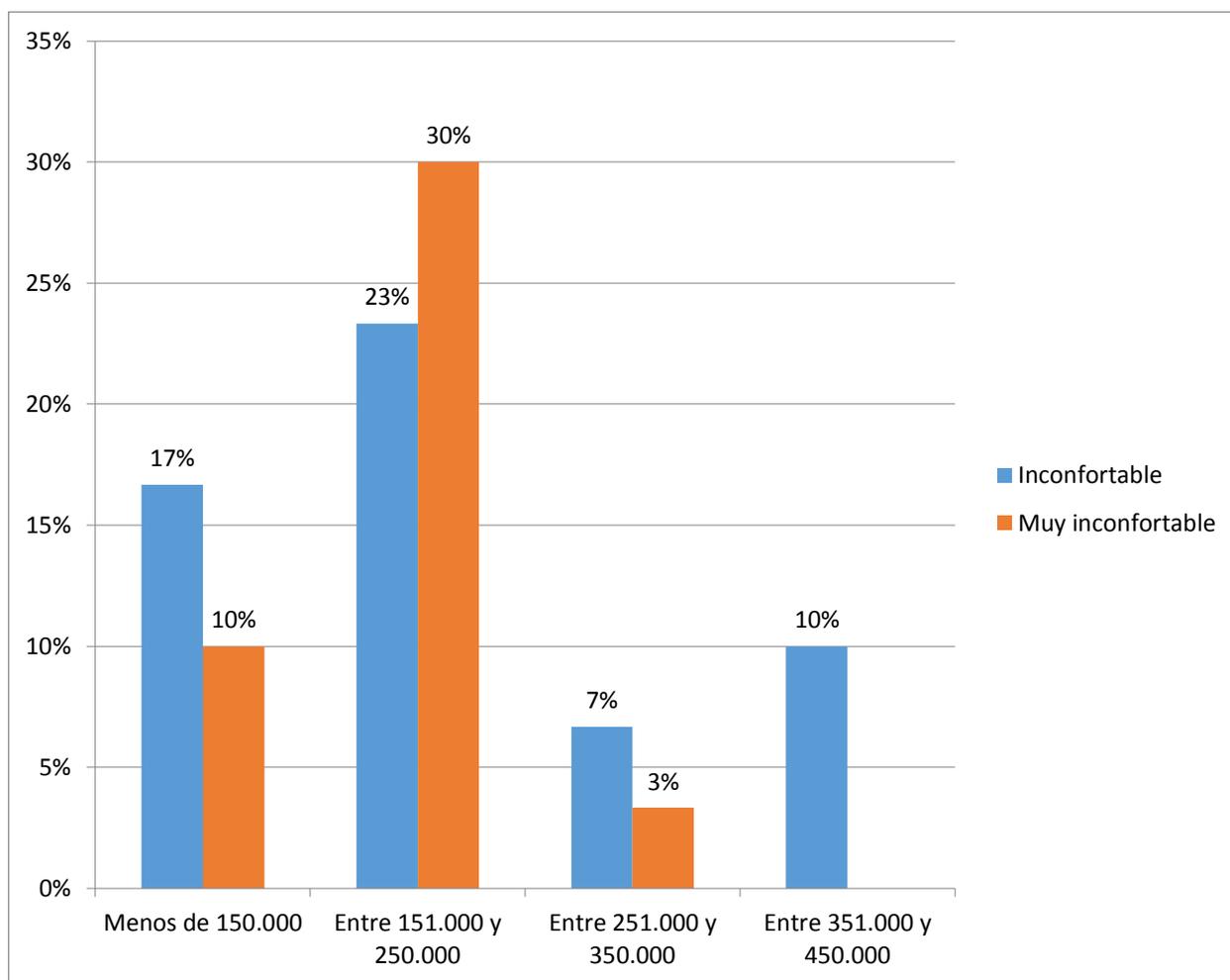
Si nos retrotraemos, los propietarios de estas viviendas en su oportunidad cubrieron las necesidades de seguridad y protección citadas por Maslow, pero que por el paso de los años necesitan palear y sostener una calidad residencial.

### **ANTES DE REALIZAR EL MEJORAMIENTO COMO ENCONTRABA SU VIVIENDA V/S INGRESO PROMEDIO DEL GRUPO FAMILIAR**

En función a la pregunta de percepción de su vivienda de los beneficiarios de ambos grupos, es que es necesario definir percepción como “el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización”. *(Según definición de Jerome Seymour Bruner, “De la Percepción al Lenguaje”).*

Para este estudio; se torna importante medir ingreso promedio del grupo familiar versus categorías de percepción como: muy inconfortable, inconfortable y algo confortable. Esta última al tener cero frecuencia, no se consideró en la presentación del gráfico.

Gráfico N°7



De acuerdo al gráfico N°7, el grupo social en estudio que tiene el rango de ingreso promedio entre 151.000 y 250.000, asciende a 13 casos, el 30% de este, percibe que su vivienda es muy inconfortable, versus el 23% que percibe que su vivienda es inconfortable.

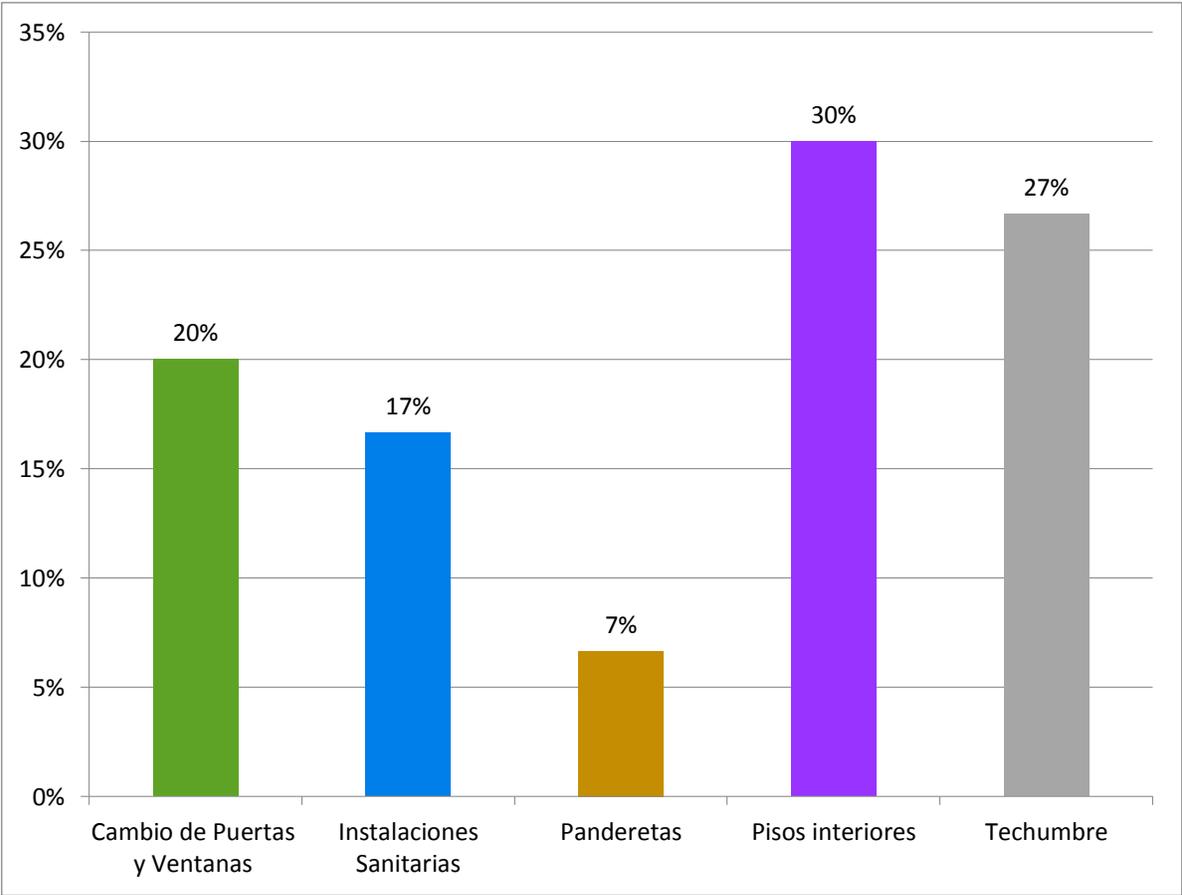
Sin embargo dentro del rango que posee mayor ingreso promedio, entre los 351.000 y 450.000 (3 casos), no se presenta la frecuencia de muy inconfortable.

# QUE CAMBIOS REALIZÓ A SU VIVIENDA PARA SENTIRSE TOTALMENTE SATISFECHO CON ELLA

Los cambios elegidos por los propietarios de ambos grupos de beneficiarios, para sentirse satisfechos, tienen relación a la forma de cómo ellos perciben su ambiente y que elementos de este, necesitan de un mejoramiento.

Es por lo anterior que se presenta el siguiente gráfico a fin de dar cuenta, cuáles fueron los cambios predominantes en estas 30 familias:

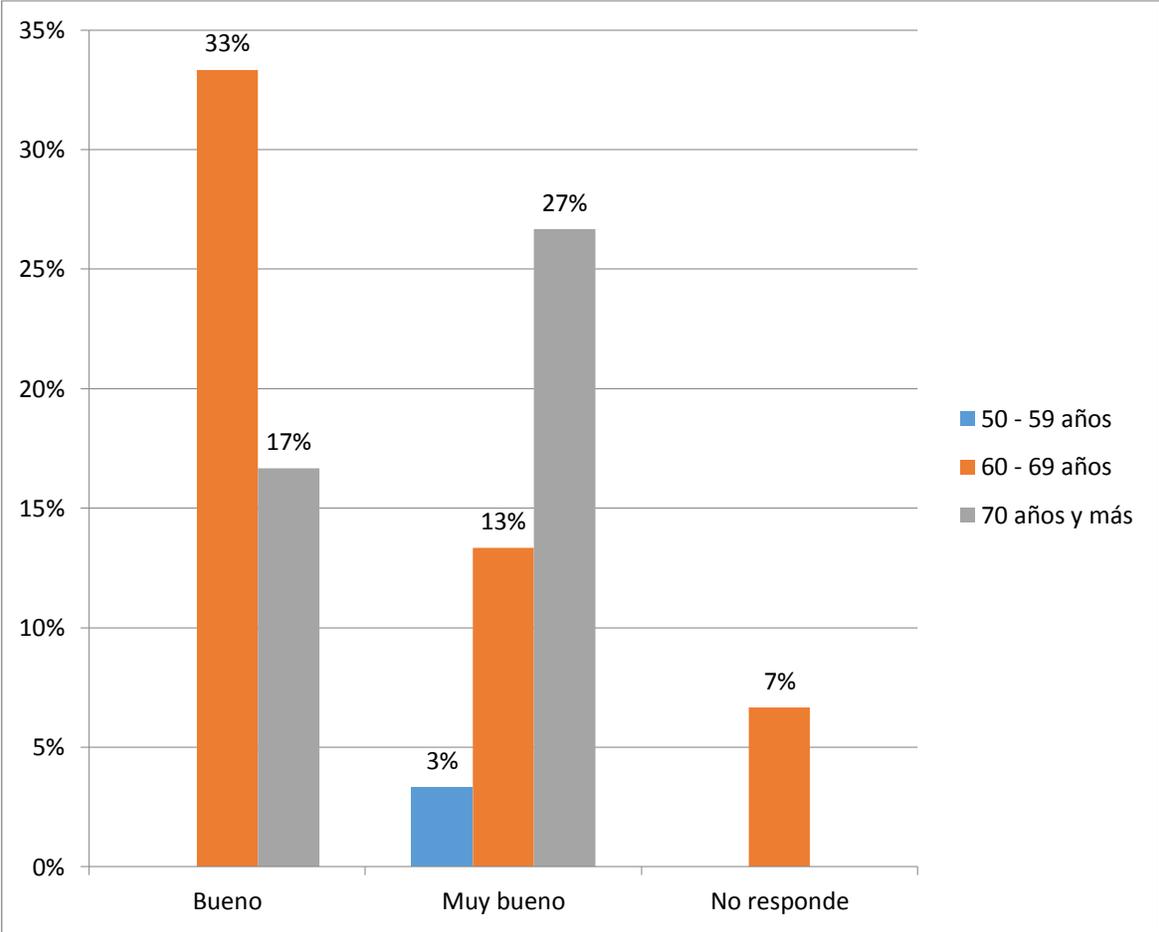
Gráfico N°8



Del estudio realizado a los 30 beneficiados con el subsidio de mejoramiento PPPF, podemos darnos cuenta que existen 9 casos que eligieron: cambio interior de piso (30%), seguido de 27% (8 casos) que prefirieron cambio de techumbre. Estos dos mejoramientos que representan a más de la mitad del grupo, tienen relación directa con el tipo de necesidad que se ajusta a la realidad de los beneficiarios adultos mayores, puesto que muchos de ellos tienen problemas de salud y que estas mejoras los deja mejor posicionados en lo referente a las amenazas de su medio como prevención de accidentes, plagas, lluvias, etc.

### GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PPPF V/S PROMEDIO DE EDAD DEL ENCUESTADO

Gráfico N°9



El grafico N°9; muestra el grado de satisfacción, versus el promedio de edad del encuestado: para la categoría de bueno, este asciende a 15 casos correspondiendo al 50% de la muestra, el 33% de este corresponde al grupo etario de 60-69 años de edad, mientras que el 17% corresponde a 70 años y más.

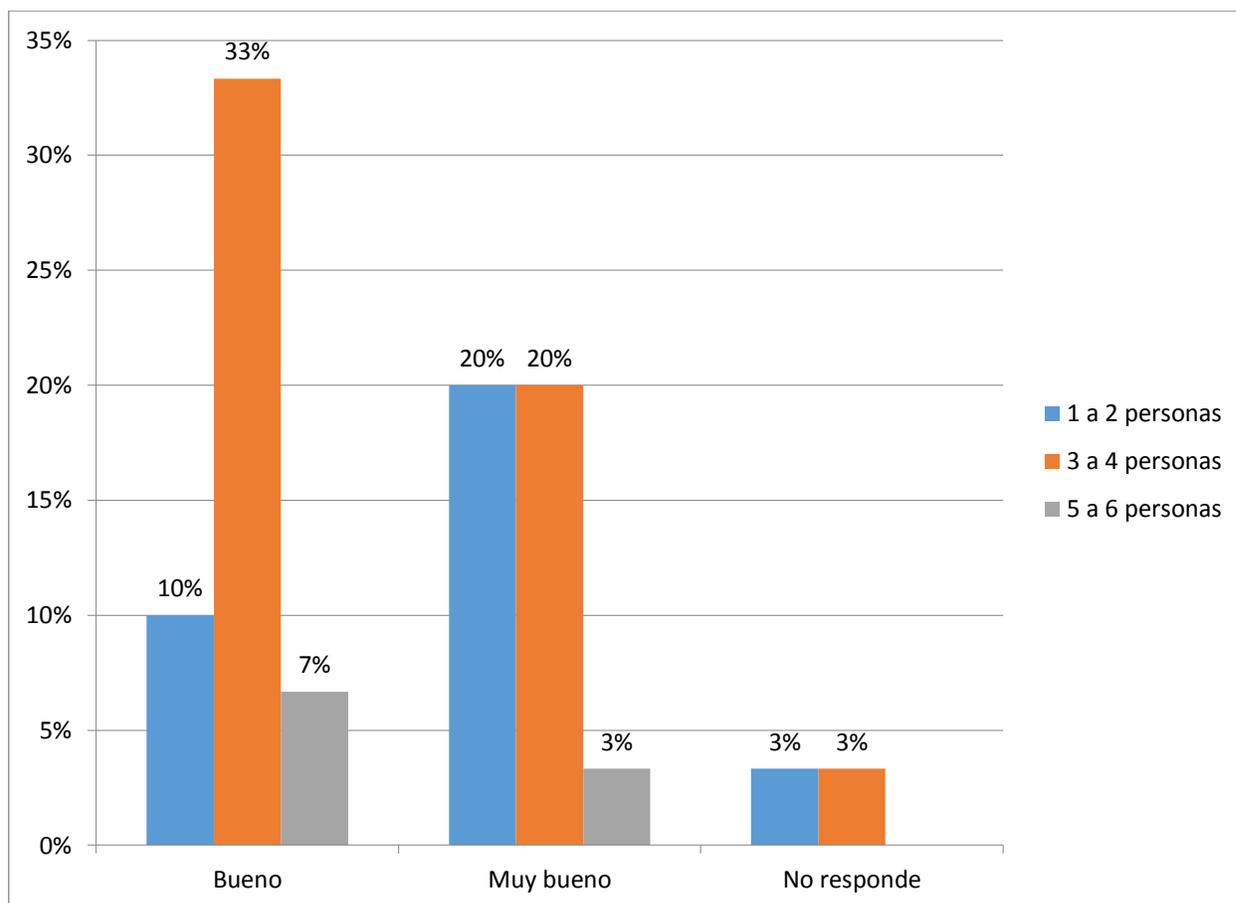
El grado de satisfacción de muy bueno, corresponde a 13 casos (43%). El 27% de este corresponde al rango de 70 años y más, mientras que el 13% corresponde a las edades de 60 a 69 años de edad y el 3% corresponde a edades entre 50-59 años de edad.

Sin embargo el 7% que corresponde a dos casos de la muestra, no responde frente a los grados de satisfacción. Esto porque sus obras a la fecha de aplicación del cuestionario no se habían ejecutado las obras, por problemas personales de los beneficiados y no de los ejecutantes.

Frente a los resultados obtenidos se puede inferir que a mayor edad de los beneficiarios, estos se muestran más satisfechos por las obras efectuadas, quedando de manifiesto que la opción regular, en nuestro cuestionario, no presenta frecuencia, por tanto no fue considerada en nuestro gráfico.

## GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PPPF V/S N° DE PERSONAS QUE HABITA LA VIVIENDA

Gráfico N° 10



Determinar el número de personas v/s el grado de satisfacción manifestado frente al programa, es de interés en nuestro estudio, ya que permite medir el impacto de los beneficiarios directos (propietarios) y beneficiarios indirectos (los demás integrantes del grupo familiar).

Es así que en la categoría de bueno, asciende a 15 casos correspondiendo al 50% de la muestra, el 33% de este corresponde a familias de 3 a 4 personas, mientras que el 10% corresponde a familias de 1 a 2 personas. El 7% corresponde a grupos familiares de 5 a 6 personas.

El grado de satisfacción para la categoría de muy bueno, asciende a 13 casos, correspondiendo a 43% de la muestra. El 40% de este corresponde a familias de 1 a 2 personas y grupos familiares de 3 a 4 personas, versus el 3% de grupos familiares compuesto por 5 a 6 personas.

Sin embargo, para la categoría de no responde, el 3% lo conforman familias de 1 a 2 personas y el 3% corresponde a familias de 3 a 4 personas.

Frente a los resultados obtenidos se puede inferir que a mayor número de integrantes del grupo familiar, baja el grado de satisfacción con las obras del PPPF. Hay que considerar que por ser viviendas sociales, por lo general no contempla más de dos dormitorios; esto puede estar en directa relación con lo que plantea el Ministerio de Desarrollo Social, en su Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional, Casen 2013, con los niveles de hacinamiento.

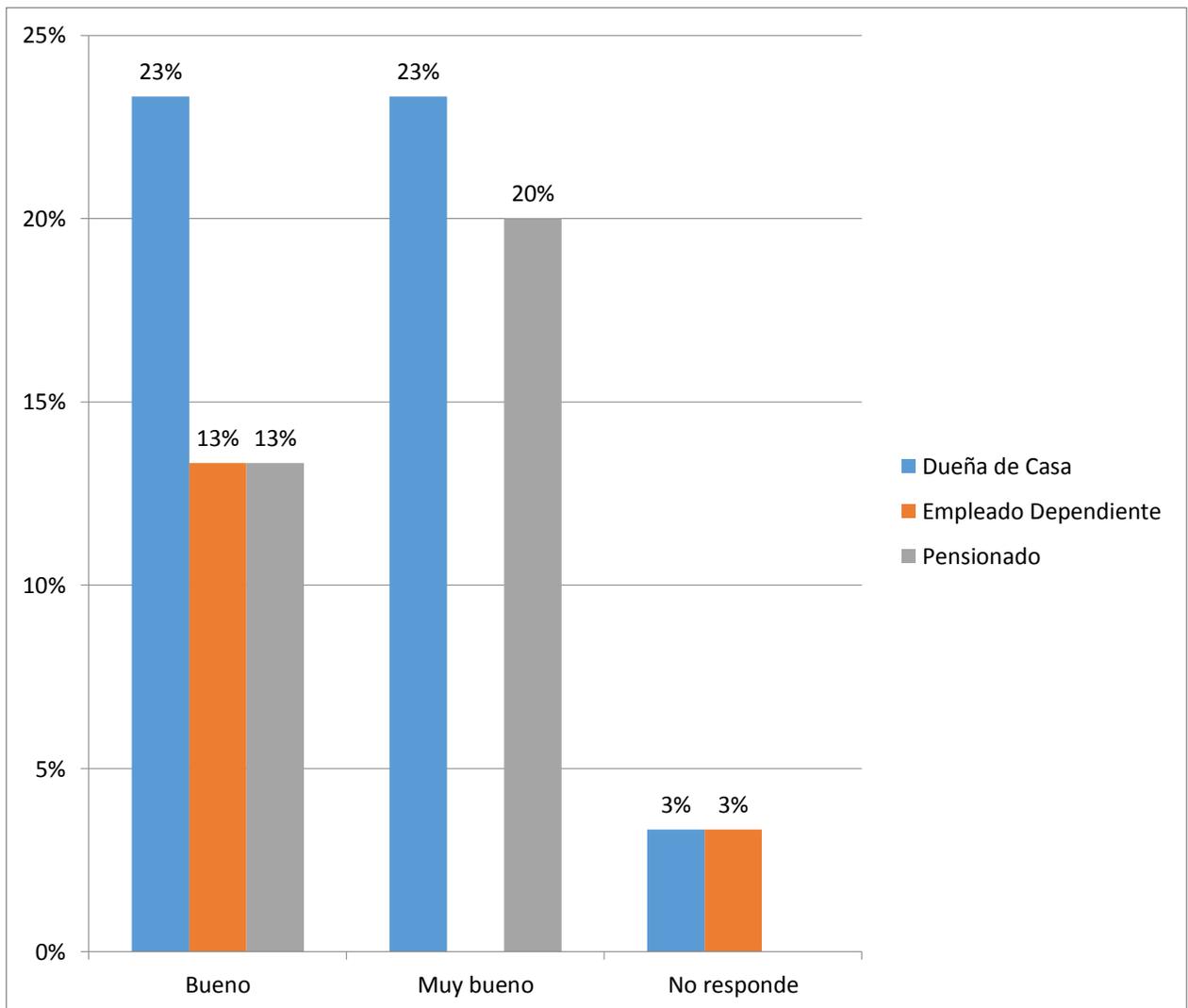
***Indice de Hacinamiento:*** Razón entre el número de personas residentes en la vivienda y el número de dormitorios de la misma, considerando piezas de uso exclusivo o uso múltiple. Contempla las categorías: sin hacinamiento, medio y crítico. (Según Definición Ministerio de Desarrollo Social).

<i>Indice de Hacinamiento</i>	
<i>Personas por dormitorio en la vivienda</i>	<i>Tipo de hacinamiento</i>
<i>2,4 y menos</i>	<i>Sin hacinamiento</i>
<i>2,5 a 4,9</i>	<i>Hacinamiento medio</i>
<i>5 y más</i>	<i>Hacinamiento crítico</i>

## GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PPPF V/S SITUACIÓN OCUPACIONAL

Si nos detenemos a profundizar como afecta la situación ocupacional al grado de satisfacción o viceversa, podríamos advertir que existen diferencias sustanciales, puesto que los beneficiarios están conformados por dueñas de casa, las cuales presentan los más altos grados de satisfacción con el programa, versus los empleados dependientes, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 11



Respecto a los datos de las encuestas aplicadas, para la categoría bueno, existen 15 casos, el 23%, (7 casos), corresponde a la situación ocupacional de dueña de casa. El 26%, corresponden a las categorías de empleado dependiente y la categoría de pensionado con 4 casos cada uno.

Para la categoría de muy bueno, existen 13 casos, el 23% (7 casos) corresponde a la situación ocupacional de dueña de casa. El 20 % corresponde a la situación ocupacional de pensionado con 6 beneficiados.

Sin embargo para la categoría de no responde, nos volvemos a topár con las dos personas que a la fecha de la encuesta no le habían realizado las obras de mejoramiento. Esto es el 3%, las que las clasifica en las categorías de dueña de casa y empleado dependiente.

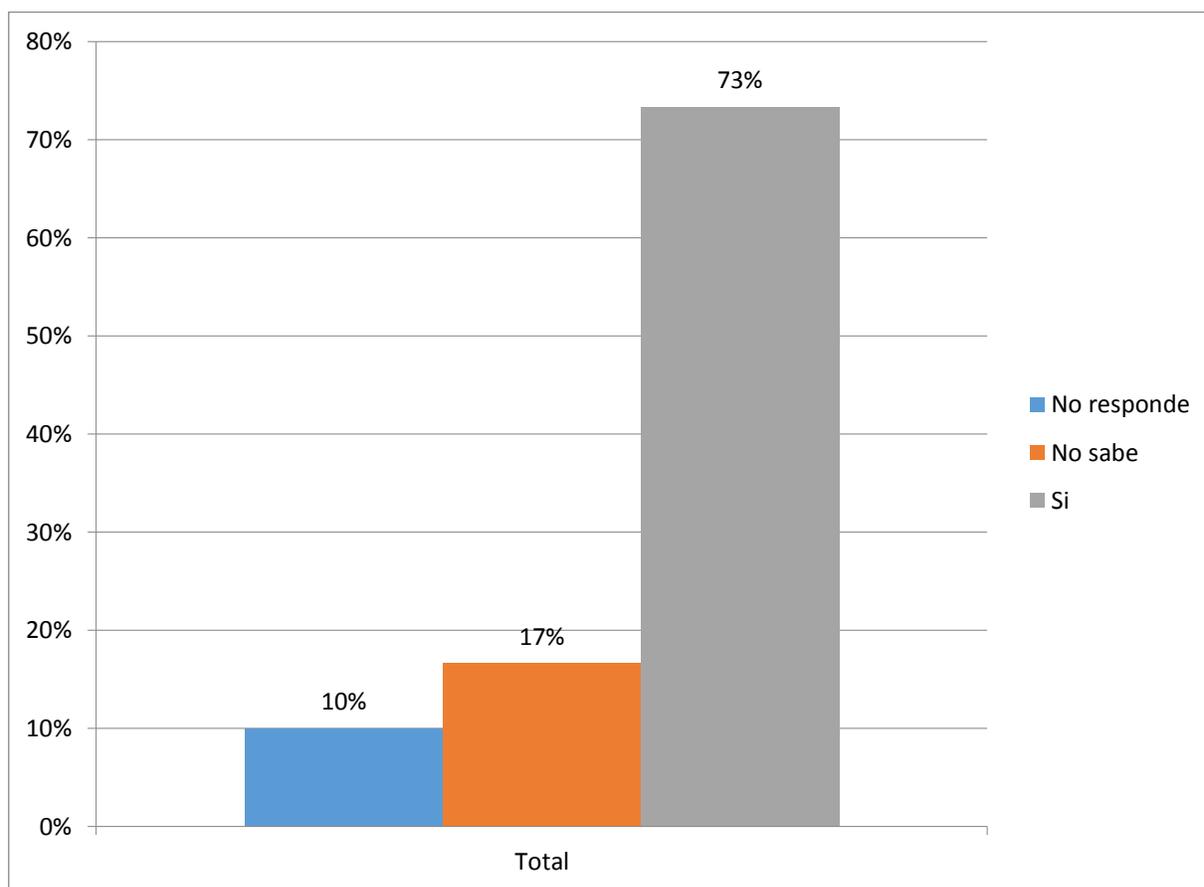
Dado lo anterior, podemos inferir que la participación de las mujeres dueñas de casa en los grupos de mejoramiento, tiene estricta relación con su labor doméstica y familiar, y por estar en contacto permanentemente con la vivienda, tienen una mayor conciencia de los deterioros que está sufriendo su inmueble.

## **DISPOSICIÓN A PAGAR UN DINERO EXTRA, FUERA DE LO ESTIPULADO EN EL SUBSIDIO**

Desde el punto de vista de los beneficiarios, la propiedad es al parecer, la posesión más importante para la mayoría de las familias. Esta percepción entra en conflicto cuando existe un alto nivel de deterioro, ya que genera gastos importantes que impactan el presupuesto familiar, lo que se traduce en una postergación de mejorar la calidad residencial que se habló anteriormente.

En atención a esto último es que se presenta el siguiente gráfico:

Gráfico N° 12



De acuerdo a la percepción de los beneficiarios con el mejoramiento de sus viviendas, en el gráfico N°12, se evidencia que en general, el 73% de los casos (22 personas), estaría dispuesto a pagar un dinero extra para mejorar la calidad de sus viviendas, seguido del 17% que no sabe si lo cancelaría (5 casos) y 3 beneficiarios que no responden (10%).

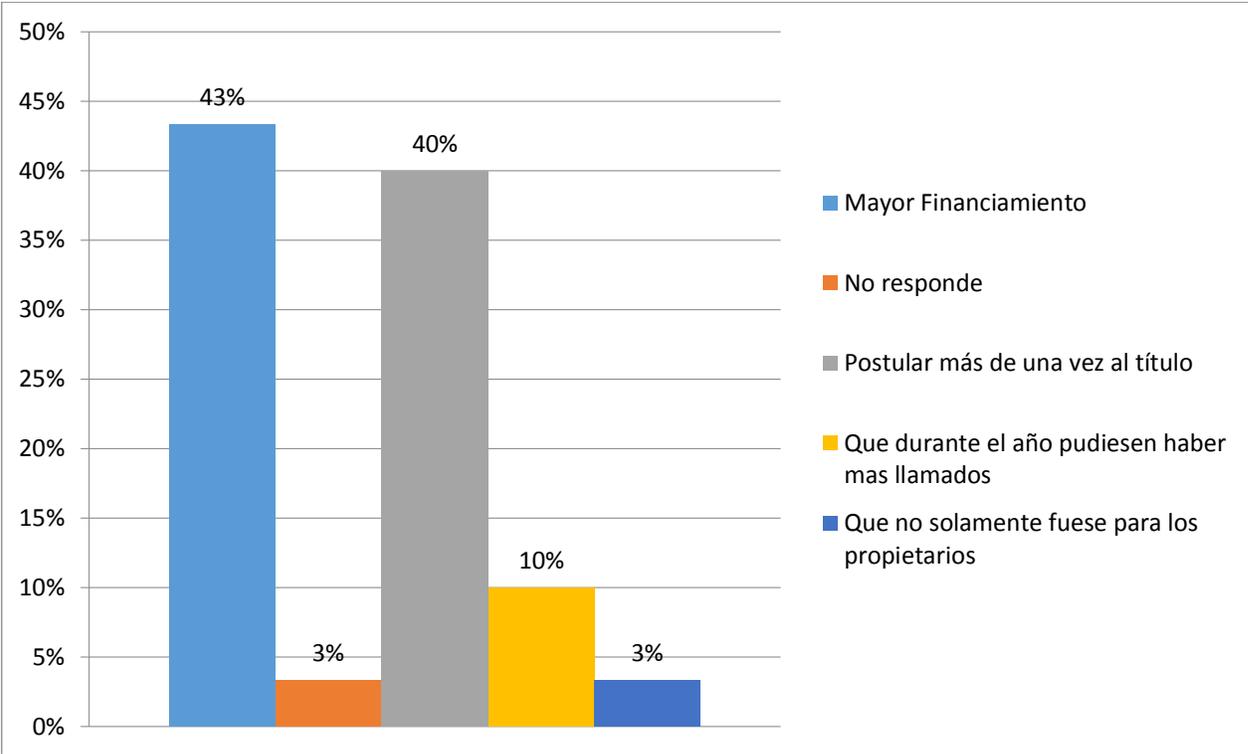
Cabe señalar que el diseño de nuestra encuesta, contenía la opción NO, pero al no existir frecuencia de casos, no fue considerada como necesaria, representar en este gráfico.

Lo anterior tiene directa relación con lo planteado por Manfred Max-Neef, el cual considera que la calidad de vida de las personas depende de las posibilidades de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales, haciendo

una distinción entre las necesidades y satisfactores, siendo permanentes las primeras y variables los segundos.

### QUE MODIFICACIÓN HARÍA USTED AL PROGRAMA

Gráfico N° 13



Frente a las sugerencias que los beneficiados le harían al programa, se puede señalar que el 43% de los encuestados; 13 casos considera que debiese haber un mayor financiamiento v/s el 40% que opina que pudiesen postular a más de una vez al título (12 casos), seguido de la categoría; hubiesen más llamados durante el año 10% (3 casos).

Llama la atención la existencia de que el 3% considere que el programa se amplíe y no solamente considere a los propietarios, lo que incluiría a las sucesiones familiares o arrendatarios; por tanto, la vivienda es considerada entonces como un bien que se manifiesta en prevenir y cubrir las necesidades de supervivencia que

presenta el ser humano, por cuanto este último va adquiriendo un sentido de identidad con la misma y por tanto de pertenencia, lo que hace querer preservar el patrimonio familiar.

**CUADROS ESTADÍSTICOS PERIODO 2011 Y 2014 DE SUBSIDIOS PAGADOS SEGÚN TÍTULO I, II Y III DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO FAMILIAR**

**AÑO 2011**

	Título I		Título II			Título III			Total		
	Número	%	Número	%	Monto UF	Número	%	Monto UF	Número	%	Monto UF
<b>Total País</b>	4.022	4,15	81.894	84,67	4.877.311	10.804	11,17	1.063.857	96.720	100,00	5.993.183
<b>R.M.</b>	701	0,72	20.285	20,97	1.191.049	1.042	1,08	98.675	22.028	22,77	1.298.581
<b>Conchali</b>	0	0,00	1263	1,30	60367,91	0		0	1263	1,30	60.368

**AÑO 2014**

	Título I		Título II			Título III			Total		
	Número	%	Número	%	Monto UF	Número	%	Monto UF	Número	%	Monto UF
<b>Total País</b>	4.243	7,80	41.423	76,21	2.900.330	8.691	15,99	879.145	54.357	100,00	3.860.495
<b>R.M.</b>	1.306	2,40	9.261	17,04	607.790	295	0,54	31.900	10.862	19,98	660.177
<b>Conchali</b>	0		96	0,17	5162,77	0		0	96	0,17	5.163

**FUENTE:** Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Estadísticas de Subsidios Pagados, Programa de Protección del Patrimonio Familiar DS 255 (PPFF), por Año, Número, Porcentaje y Monto de Subsidio (UF) por Título.

## ***CONCLUSIONES***

La satisfacción con la vivienda, está fuertemente relacionada con las aspiraciones y expectativas que tienen los propietarios con los cambios que han experimentado sus viviendas durante el proceso de mejoramiento y reparación, los cuales les han generado un mayor apego e identificación, diferenciándolas unas de otras, en los casos de viviendas tipo.

Otro factor importante a considerar, es el apego emotivo que se desarrolla alrededor de una vivienda, el cual debe ser tomado en cuenta en los Programas Habitacionales, como por ejemplo cuando se hacen planes de reubicación, en los casos de incendio, terremoto, etc., las viviendas sufren daños considerables, y como medida de emergencia, otorgan unidades básicas, las cuales se acentúan con problemas de escases de servicios. Este tipo de apego, se materializa en los mejoramientos e inclusive en las ampliaciones, para dejarlas como patrimonio a sus hijos.

Si bien los gráficos ilustran de manera general el grado de satisfacción de los beneficiarios y su vinculación con el patrimonio, se considera pertinente aclarar que la satisfacción en sí, no es necesariamente el indicador más preciso para evaluar la calidad de un programa o el efecto del mismo en la calidad de vida de las personas, ya que al estar en condiciones de necesidad, la población se ve automáticamente beneficiada al recibir un subsidio con ciertas características y por lo tanto se siente satisfecha. Como se mencionó en el gráfico N°9, a pesar de que están satisfechos con el programa, un 73% estaría dispuesto a pagar más a parte de lo que está estipulado en el subsidio, para estar aún más satisfechos con su vivienda.

Es por lo anterior que se puede inferir que la palabra satisfacción es a su vez ambiciosa y que el resultado de adquirir el subsidio, va acompañado de un gran número de vicisitudes. Previo al proceso de obtención de subsidio, un facilitador de la aplicación de esta política pública, en el caso de la comuna de Conchalí, es

el interés municipal de hacer partícipe a las organizaciones sociales que cuentan con personalidad jurídica, a que convoquen interesados para la constitución de grupos; comprometiéndose a gestionar a través del encargado del programa, documentos municipales gratis para que las personas cuenten con los requisitos completos que demanda el programa, como por ejemplo; planos, certificados de vivienda social, etc.

Por otra parte, también se puede entrever que un obstaculizador en la aplicación del Programa de Protección del Patrimonio Familiar, son dirigentes que están en contra de la gestión municipal de turno, con lo cual no bajan la información a sus vecinos.

En lo referente al proceso de obtención de subsidio, puede ser que haya interesados en participar del programa de mejoramiento que no cumplan con el requisito de recepción final de la vivienda ante el Departamento de Obras Municipal; y que estas personas sean una fuga para la política pública, ya que ante este requisito, las personas deben contratar los servicios de un arquitecto que les haga el plano con sus respectivas especificaciones técnicas, para así presentarlos en el departamento municipal respectivo; por tanto, deja a los interesados en merced del mercado. Ante esta situación, las personas prefieren realizar modificaciones en sus hogares por cuenta propia.

Lo anterior, tiene relación con lo expuesto en la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (Casen) del Ministerio de Desarrollo Social del año 2011, la cual da cuenta que en la comuna de Conchalí, se estima como vivienda recuperable el 12% del total de las viviendas, las cuales requieren ser reparadas o deben ser provistas de acceso a saneamiento.

Al proceso de obtención de subsidio no puede fijarse un tiempo cronológico, porque está fuera del alcance de los postulantes, de las PSAT o de las Municipalidades. Sin embargo esta situación no puede prolongarse en el tiempo

ya que las personas van perdiendo la confianza en las instituciones y la cohesión grupal ante la meta, se ve perjudicada. Por tanto es relevante que los actores siempre se mantengan informados de los procesos.

Por otro lado es de absoluto control de SERVIU, las fechas de entrega de los resultados de las postulaciones, que a veces se tornan lentas frente a las necesidades urgentes de las personas.

En cuanto a la evaluación del Programa, observamos que el nivel de coordinación de los actores, cuentan con mecanismos claros de difusión, información, transparencia, comunicación, y el compromiso de cada una de las entidades involucradas. De lo contrario, si no existiesen estos elementos, podría resultar perjudicial para los beneficiarios, dejándolos desprotegidos ante el incumplimiento de las redes de apoyo.

Otro producto indirecto del proceso de obtención de subsidio, son los lazos que los postulantes van generando entre ellos, gracias a la frecuencias de las reuniones que requiere el Plan de Habilitación Social, alimentado a la vez por la proximidad de domicilio que tienen los integrantes. Esto lleva a que, las políticas públicas en la práctica perduren y se sustenten.

Por lo general, los resultados de los programas sociales, tienden a ser calificados de manera cuantitativa, ya que de esta manera las cifras demuestran progreso y son más fáciles de ejemplificar; pero lamentablemente no dan cuenta si el programa logró su objetivo, ni tampoco podemos cuantificar el impacto psicosocial por aquello logrado. En materia habitacional; el solo hecho de que una persona ocupe una vivienda, se piensa que se pone fin al problema y no el comienzo de otros, visto que el concepto de vivienda es algo dinámico.

Es en este dinamismo y de acuerdo al perfil arrojado por la encuesta de este estudio, que los propietarios de vivienda seleccionados con el subsidio sean predominantemente dueñas de casa, y que dentro de los mejoramientos que ellas optaron (título II), se ajusta con su realidad, según gráfico N°5, alcanzando el 43%

de la muestra. Las mujeres dueñas de casa en su intención de mejoramiento en su patrimonio, utilizan diferentes estrategias, haciendo uso de redes sociales significativas, como la junta de vecinos, incorporando y uniendo su demanda a otras, lo cual indica la simbolización de la percepción. La visualización de su demanda, ya es un avance para los ejecutantes de la política pública.

Cabe recordar que al optar por el título II, y este ajustarse a su realidad, da cuenta que el factor económico predomina en su elección por sobre los otros títulos del programa, ya que según Maslow, la vivienda viene a cubrir las necesidades de seguridad y protección para el individuo y su familia; por tanto al no tener cubierta esta necesidad básica no puede cubrir las otras necesidades de desarrollo, como vendría siendo el título I.

Frente al porcentaje de reparable a nivel comunal, es que debemos considerar que la antigüedad de las viviendas de nuestro estudio es de 25 años. Los beneficiarios optaron por el programa a fin de conseguir una mayor comodidad, alcanzando un 23%, versus el 20% que prefirió frenar el deterioro, lo que se ve reflejado en el gráfico N°6. Considerando que las personas integrantes de los grupos tienen un promedio de edad de 64 años, no valoran sus hogares como un espacio algo confortable por tanto se torna prioritario realizar las modificaciones de este.

Los beneficiados con la política pública de mejoramiento de vivienda, consciente o inconscientemente se ven envueltos en una dinámica participativa, en el sentido de que son ellos mismos en asamblea, los encargados de elegir con que PSAT van a trabajar; así como también de preferir una opción dentro de las cinco tipologías de mejoramiento en el título II; como seguridad, habitabilidad, mantención de bienes comunes edificados y de innovación de eficiencia energética. Por tanto no son cambios impositivos, sino que prevalece la prioridad de las personas y de ahí la importancia de la selección previa de PSAT realizada por la Municipalidad.

El desarrollo de la política pública del Programa de Protección del Patrimonio Familiar se debe enmarcar bajo un contexto de democracia, lo que garantiza la participación social; por tanto el rol fundamental del administrador público es ser otro actor social activo, ya que posee las herramientas para transparentar los procesos en el diseño y ejecución de las etapas que debe cursar los postulantes de este subsidio y cooperar a la vez a la descentralización de la gestión política, reforzando las capacidades de organización de la sociedad civil.

Dicha conclusión debe necesariamente complementarse con el apartado que a continuación señala sugerencias concretas en torno a mejorar dicha política pública.

## ***SUGERENCIAS:***

A continuación, queremos manifestar como futuros Administradores Públicos, algunas consideraciones relevantes que experimentamos en relación al Programa de Protección del Patrimonio Familiar en la comuna de Conchalí.

1. En el contexto de la evaluación, se requiere aplicar una encuesta de satisfacción de los usuarios, por parte de SERVIU, para conocer la opinión de los beneficiarios o beneficiarias una vez concluidas las obras, la cual contribuya a la mejora continua del Programa, e identificar los puntos positivos, así como también los necesarios de fortalecer.
2. Mejorar la difusión del Programa a fin de potenciar el interés por los Títulos del Programa que han tenido una menor postulación, con el fin de optimizar y focalizar los recursos; ejemplo de ello la comuna de Conchalí, que según encuesta aplicada a las unidades vecinales N°7 y N°40, no da cuenta, de que quieran participar de los demás títulos que ofrece el PPPF. ***VER CUADRO COMPARATIVO PERIODO 2011 Y 2014 EN PAG. 88.***
3. Se sugiere que en la página web de SERVIU, además de nombrar las entidades que poseen convenio marco, se visualice un ranking de PSAT y empresas constructoras, las cuales den cuenta de cómo están evaluadas en su desempeño, lo que permitirá a las Municipalidades y a los grupos interesados contar con esa información al momento de elegir con quienes trabajaran.
4. Actualizar el Decreto N°255 del 2006, en cuanto a los aportes que realiza el Estado, ya que según la encuesta aplicada en terreno, los mejoramientos a que pueden optar los beneficiarios se tornan limitados e insuficientes para mejorar la calidad de vida de estos, entendiendo la vivienda, como un espacio de seguridad y desarrollo para los sujetos que la componen.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:**

- INVI, Instituto de la Vivienda, Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Chile, <http://vivienda.uchilefau.cl/>
- MINVU, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Subsidios, Reparación y Mejoramiento de Vivienda, <http://www.minvu.cl/>
- Programa de Protección del Patrimonio Familiar, Manual para dirigentes y Familias, Gobierno de Michelle Bachelet, 21 de mayo de 2006.
- Municipalidad de Conchalí – Secretaría Comunal de Planificación, Plan de Desarrollo Comunal 2012-2015, <http://www.conchali.cl/>
- SERVIU, Servicio de Vivienda y Urbanismo, Región Metropolitana, Plataforma de Aprendizaje, Uvirtual, [www.uvirtual.cl](http://www.uvirtual.cl)
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile/BCN, definición de vivienda social, <http://www.bcn.cl/>
- La Ficha de Protección Social, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – Chile.
- Maslow, Abraham: “Toward a Psychology of Being”, New York, 1968, Jerarquía de las Necesidades.
- Max-Neef: “Desarrollo a Escala Humana”, 1986, con la colaboración de Antonio Elizalde y Martín Hopenhayn, Matriz de Necesidades Humanas Fundamentales y Satisfactores.

# **A N E X O S**

## **OTRAS DEFINICIONES DE VIVIENDA:**

*“Lugar cerrado y cubierto construido para ser habitado por personas”<sup>1</sup>.*

*“Edificación o unidad destinada al uso habitacional”<sup>2</sup>.*

*“Es todo edificio o parte de él, construido o convertido para el alojamiento permanente o temporal de personas, así como cualquier clase de albergue, fijo o móvil, ocupado como lugar de residencia habitual, sin importar cuál sea su estructura o los materiales empleados en su construcción. La vivienda puede ser particular o colectiva”<sup>3</sup>.*

*“La vivienda no es solamente un techo. El concepto contemporáneo de vivienda se refiere tanto a los servicios habitacionales que obtiene la población en la unidad física que habita, como a su ubicación en un determinado punto de la ciudad”<sup>4</sup>.*

*“La vivienda es un bien de primera necesidad al que tiene derecho toda familia. En consecuencia, la vivienda debe estar al alcance de todo grupo familiar, cualquiera sea su nivel socio económico”<sup>5</sup>.*

Como se cita, la vivienda no es sólo un bien que la personas poseen, sino que juega un rol más trascendental en la calidad de vida de sus propietarios.

1. Real Academia Española, 2003

2. O.G.U.C. , CHILE, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2004, p. 27

3. INE, Glosario Censo 2002.

4. YUJNOVSKY, 1983, p. 451, En: SABUGO, 2001

5. MOP, 1964, citado en Raposo, 1973, p13, citado en HARAMOTO, 1983, p92.

**PIRÁMIDE JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES, SEGÚN MASLOW:**



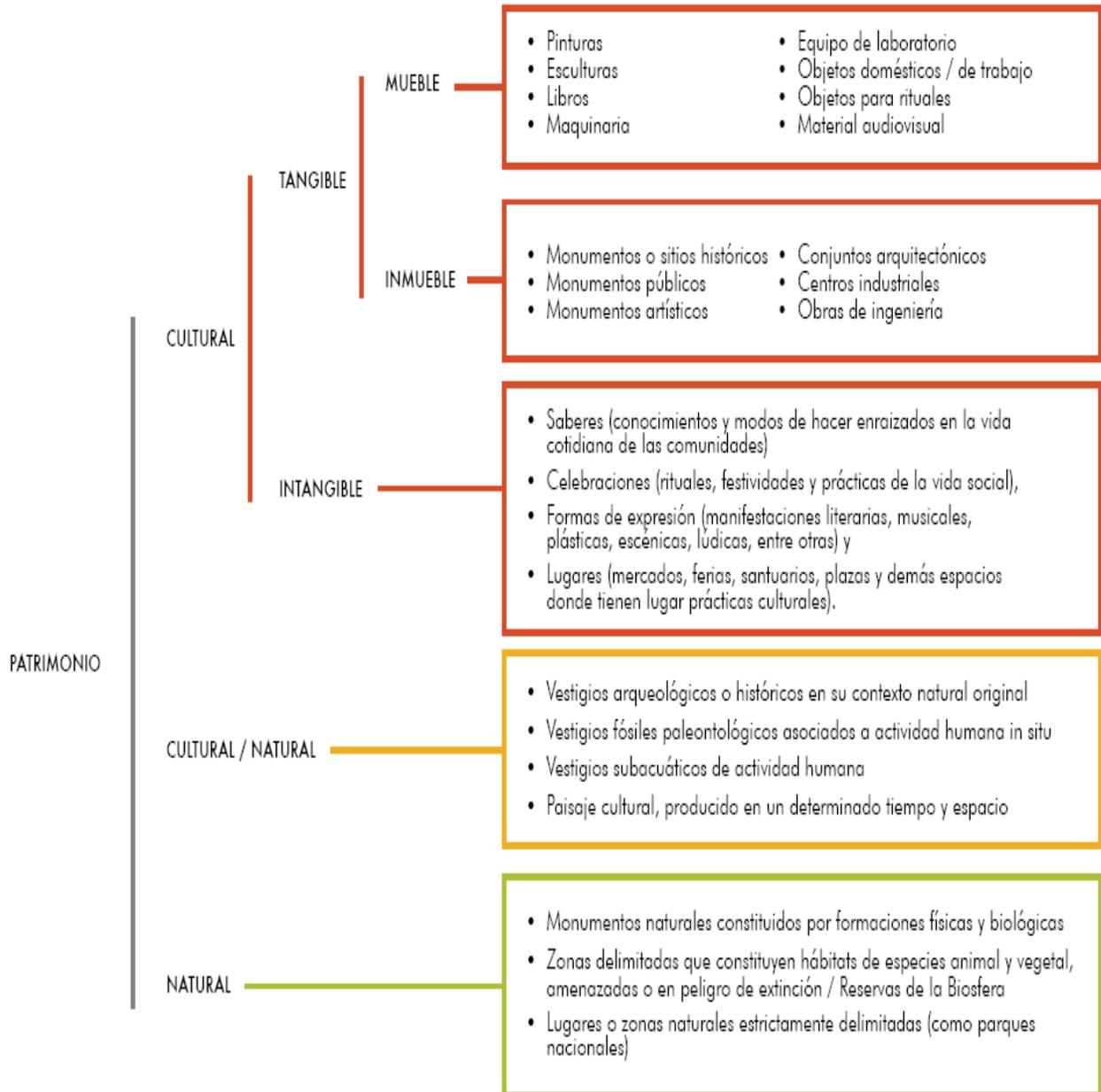
6. Maslow, Abraham: "Toward a Psychology of Being". New York, 1968.

## MATRIZ DE NECESIDADES HUMANAS FUNDAMENTALES Y SATISFACTORES

Necesidades según categorías existenciales Necesidades según categorías axiológicas	SER	TENER	HACER	ESTAR
<b>SUBSISTENCIA</b>	1/ Salud física y mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad	2/ Alimentación, abrigo, trabajo.	3/ Alimentar, procrear, descansar, trabajar	4/ Entorno vital, entorno social
<b>PROTECCION</b>	5/ Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad.	6/ Sistemas de seguros, de salud, ahorro, seguridad social, legislaciones, derecho, familia, trabajo.	7/ Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender.	8/ Entorno vital, entorno social, morada.
<b>APECTO</b>	9/ Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor.	10/ Amistades, parejas, familia, animales domésticos, plantas, jardines.	11/ Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar.	12/ Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro.
<b>ENTENDIMIENTO</b>	13/ Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad	14/ Literatura, maestros, método, políticas educacionales, políticas comunicacionales	15/ Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar.	16/ Ambitos de interacción formativa: escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia.
<b>PARTICIPACION</b>	17/ Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión, humor.	18/ Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo.	19/ Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar.	20/ Ambitos de interacción participativa: partidos, asociaciones, iglesias, comunidades, vecindarios, familias.
<b>OCIO</b>	21/ Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad.	22/ Juegos, espectáculos, fiestas, calma.	23/ Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar.	24/ Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes.
<b>CREACION</b>	25/ Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad.	26/ Habilidades, destrezas, método, trabajo.	27/ Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar.	28/ Ambitos de producción y retroalimentación: talleres, ateneos, agrupaciones, audiencias, espacios de expresión, libertad temporal.
<b>IDENTIDAD</b>	29/ Pertenencia, coherencia, diferenciación, autoestima, asertividad.	30/ Símbolos, lenguaje, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo.	31/ Comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer.	32/ Socio-ritmos, entornos de la cotidianeidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas.
<b>LIBERTAD</b>	33/ Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia.	34/ Igualdad de derechos.	35/ Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar.	36/ Platicidad espacio-temporal.

7. Max-Neef: "Desarrollo a Escala Humana", 1986, con la colaboración de: Antonio Elizalde y Martín Hoppenhayn.

## SUB CLASIFICACIÓN DE PATRIMONIO:



8. Georgina DeCarli, 2007, Fundación ILAM.

- **Patrimonio Cultural:** es el conjunto de bienes tangibles e intangibles, que constituyen la herencia de un grupo humano, que refuerzan emocionalmente su sentido de comunidad con una identidad propia y que son percibidos por otros como característicos. El Patrimonio Cultural como producto de la creatividad humana, se hereda, se transmite, se modifica y optimiza de individuo a individuo y de generación a generación.

Se subdivide en:

- El Patrimonio Tangible: está constituido por objetos que tienen sustancia física y pueden ser conservados y restaurados por algún tipo de intervención; son aquellas manifestaciones sustentadas por elementos materiales productos de la arquitectura, el urbanismo, la arqueología, la artesanía, entre otros.
- ✓ Bienes Muebles: son los productos materiales de la cultura, susceptibles de ser trasladados de un lugar a otro. Es decir, todos los bienes materiales móviles que son expresión o testimonio de la creación humana o de la evolución de la naturaleza que tienen un valor arqueológico, histórico, artístico, científico y/o técnico. Ejemplo de ello son: pinturas, esculturas, libros, maquinaria, equipo de laboratorio, objetos domésticos, objetos de trabajo y objetos rituales, entre otros.
- ✓ Bienes inmuebles: son bienes amovibles que son expresión o testimonio de la creación humana o de la evolución de la naturaleza y por tanto tiene un valor arqueológico, histórico, artístico, científico y/o técnico. Ejemplo de ello son: un acueducto, un molino, una catedral, un sitio arqueológico, un edificio industrial, el centro histórico de una ciudad, entre otros.
- El Patrimonio Intangible: puede ser definido como el conjunto de elementos sin sustancia física, o formas de conducta que procede de una cultura tradicional, popular o indígena; y el cual se transmite oralmente o mediante gestos y se modifica con el transcurso del tiempo a través de un proceso de recreación colectiva. Son las manifestaciones no materiales que emanan de una cultura en forma de:
  - saberes (conocimientos y modos de hacer enraizados en la vida cotidiana de las comunidades),
  - celebraciones (rituales, festividades, y prácticas de la vida social),
  - formas de expresión (manifestaciones literarias, musicales, plásticas, escénicas, lúdicas, entre otras) y

- lugares (mercados, ferias, santuarios, plazas y demás espacios donde tienen lugar prácticas culturales).
- **Patrimonio Cultural-Natural:** parte de una visión donde la aproximación al patrimonio se redimensiona, entendiéndolo como un patrimonio integral que en América Latina es un continuo inseparable, como tal, es expresión de una intensa y permanente relación de los seres humanos y su medio.

El Patrimonio Cultural-Natural, está constituido por elementos de la naturaleza, que se mantienen en su contexto original, intervenidos de algún modo por los seres humanos.

Ejemplo de ello son:

- ✓ vestigios arqueológicos o históricos en su contexto natural original;
  - ✓ vestigios fósiles paleontológicos asociados a actividad humana in situ;
  - ✓ vestigios subacuáticos de actividad humana, y
  - ✓ el paisaje cultural, producido en un determinado tiempo y espacio, que se ha mantenido inalterable
- **Patrimonio Natural:** es el conjunto de bienes y riquezas naturales, o ambientales, que la sociedad ha heredado de sus antecesores.

Está integrado por:

- ✓ los monumentos naturales constituidos por formaciones físicas y biológicas o por grupos de esas formaciones que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico,
- ✓ las formaciones geológicas y fisiográficas y las zonas estrictamente delimitadas que constituyan el hábitat de especies animal y vegetal, amenazadas o en peligro de extinción,
- ✓ los lugares naturales o las zonas naturales estrictamente delimitadas (como parques nacionales, áreas de conservación, entre otros) que tengan un valor excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural.

Estudio para optar al Título de Administrador Público,  
Alumnos Egresados de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

**Datos del Encuestado comuna Conchalí**

- 1.- Hombre       Mujer       Edad
- 2.- Situación Ocupacional: Dueño (a) de Casa       Pensionado (a)   
Empleado Dependiente       Independiente   
Sin empleo
- 3.- Antigüedad de la vivienda: Menos de 20 años       Entre 20 y 30 años   
Más de 30 años
- 4.- Nivel de Educación: Básica Completa       Básica Incompleta   
E. Media Completa       E. Media Incompleta   
Otros Estudios
- 5.- Número de personas que habita la vivienda: 1 a 2       3 a 4   
5 a 6       7 y más
- 6.- Ingreso Promedio del grupo familiar: Menos de \$150.000.-   
entre \$151.000.- y \$250.000.-   
entre \$251.000.- y \$350.000.-   
entre \$351.000.- y \$450.000.-   
\$451.000.- y Más

7.- Si el Programa de Protección del Patrimonio Familiar, consta de 3 Títulos, Explique  
¿Por qué eligió el Título II, Mejoramiento de la Vivienda?

---

---

---

8.- ¿Cuáles fueron sus principales razones para efectuar el Mejoramiento de la Vivienda?

Mayor comodidad  Estética   
Frenar el deterioro  Seguridad de la Vivienda

9.- ¿Qué cambios le realizó a su Vivienda para sentirse totalmente satisfecho (a) con ella?

Pisos interiores  Instalaciones sanitarias   
Reparación de techumbres  Pintura de interiores o exteriores   
Cambio de Puertas y Ventanas  Reparación de Panderetas   
Otros \_\_\_\_\_

10.- ¿Antes de realizar el mejoramiento como encontraba su Vivienda?:

Algo confortable  Inconfortable  Muy Inconfortable

11.- Grado de satisfacción con el PPPF: Regular  Bueno   
Muy Bueno

12.- Para mejorar aún más la calidad de su vivienda, ¿usted estaría dispuesto a pagar un dinero extra, fuera de lo estipulado en el subsidio?

Sí  No  No sabe  No responde

13.- ¿Qué modificación le haría usted al Programa?

Que las personas pudiesen postular más de una vez al mismo Título

Mayor Financiamiento

Que No solamente fuese para los propietarios

Que durante el año, pudiese haber más llamados

14.- Comentarios \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

## **TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA ABIERTA, AL PROFESIONAL A CARGO DEL PROGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DE CONCHALI - KATHERINE LEIVA.**

El PPPF, son para viviendas que son sociales, que no superen las 650 UF, para personas que no hayan tenido el beneficio anteriormente de mejoramiento, excluyendo lo que es el terremoto, porque producto del terremoto, se mejoraron casas que no teniendo la condición de que sean propietarios o arrendatarios, daba lo mismo, porque había una situación puntual de emergencia, entonces todas las personas que sufrieron mejoramiento por el tema del terremoto, pueden postular a este programa.

La ficha de protección social es la que corta con el tema del puntaje, que no sea superior a 13.484, y de todas formas igual se hace una salvedad de que las familias que pueden postular si es que tuviesen por ejemplo 14.000 y tantos puntos, igual pueden, siendo que ese porcentaje que pasa el corte no sea el superior al 40% total del grupo.

Son para propietarios de vivienda, obviamente que no tengan otra vivienda, y está enfocado a la gente que tiene un bien y que no tenga otro que son de primera necesidad, no nos sirve que la gente tenga casa en la playa.

Cuando uno sale a terreno, se encuentra con dos modalidades de vivienda en general, los que son vivienda tipo que son CORVI, viviendas que son una igual a la otra como las villas o poblaciones que son de autoconstrucción.

Para que el Gobierno otorgue el subsidio, por ej: si yo tengo una vivienda tipo y yo le hice una ampliación, esa ampliación tiene que estar regularizada, tiene que aparecer en el plano municipal, sino, no se puede intervenir. De ahí que muchas veces la gente se ve atrapada porque tiene que regularizar su situación de la ampliación, o como hay gente que tiene vivienda de autoconstrucción que jamás han hecho el trámite municipal, ley del mono, entonces figura un sitio pelado para el municipio.

SERVIU hace un llamado regular, son 3 veces en el año, se tuvo un llamado regular en marzo, el próximo es en el mes de junio y el tercero por septiembre – octubre, a menos que hubiese un llamado especial que sería el cuarto llamado.

La Municipalidad de Conchalí, capta la demanda, pueden ser personas que vienen a preguntar, porque supieron a través de la radio, o porque supieron desde la página de internet del PPPF. Que hacemos nosotros, se hacen charlas por sectores, por barrio, dentro de un barrio hay 4 o 6 unidades vecinales, se hacen charlas de forma general y los dirigentes interesados, vienen después con sus listas y se hace un filtro de ficha de protección social.

Se hace la primera charla, donde se inscribe mucha gente, y después cuando uno le va contando los requisitos a la gente, se van cayendo, esto se realizó en el 2014.

Ahora en el 2015 se está recibiendo gente en la Municipalidad, que viene por necesidad espontanea, y los vamos derivando a los grupos que existen o que se están formando.

Yo ingrese en el 2014, y el año pasado son 5 juntas de vecinos que se ganaron el subsidio, y este año 2015, postulamos grupos que están trabajando directamente con la Municipalidad, son más o menos 6 y se ganaron 2. Porque no tenemos la totalidad de más grupos que trabaja con la Municipalidad, lo que pasa que este programa como es del 2006, hay muchos dirigentes que aprendieron el tejemaneje, y no necesitan de nosotros, a menos que cuando piden el certificado de vivienda social, recepción final, o los planos, se acercan a nosotros, pero ellos ya saben del trámite, y como municipalidad lo apoyamos con la documentación para que no les cobren a la misma gente.

**PREGUNTA:** y por ejemplo, hasta ahora en el año, ¿cuantos grupos tienen constituidos del primer llamado, o del segundo llamado, etc.?

**R=** Durante este año participaron de 6 a 7 grupos en el primer llamado, y SERVIU asignó a dos grupos, son grupos que trabajan con la Municipalidad, del resto no tengo información porque trabajan por su cuenta.

**PREGUNTA:** y ¿qué pasa con el resto que no está con la junta de vecino, o con el Municipio?

**R=** Nosotros sabemos pero no participamos de, sabemos que hay ciertos grupos, pero los apoyamos cuando la gente viene a buscar sus certificados de vivienda social por grupo, ahí nos enteramos, ej: la unidad vecinal 16 no trabaja con nosotros directamente, pero sabemos que tiene grupo porque viene a pedir antecedentes.

**PREGUNTA:** o sea que, ¿están participando pero por fuera del municipio?

**R=** Claro, porque nosotros por ejemplo, lo que hacemos es que el Municipio capta la demanda, y cuando son grupos que trabajan directamente con el Municipio, nosotros le presentamos la PSAT., la prestadora de servicios de asistencia técnica, que son los encargados de armar el proyecto casa por casa, recibir la documentación, y filtrar. El trabajo más pesado se lo llevan ellos.

**PREGUNTA:** pero, el otro grupo que no están con ustedes, ¿participa con la PSAT también?

**R=** Si todos, acá no puede venir un grupo que tenga personalidad jurídica y participar directamente con SERVIU, tienen que tener asignado una PSAT, el cual ellos mismos la buscan.

Hay grupos de esos 7 que ganaron 2, y que pasa con el resto, se vuelven a postular para el segundo llamado de Junio, porque cuando la PSAT presenta las carpetas de todos los postulantes, y este grupo no ganó, se concursa para el otro.

**PREGUNTA:** o sea los 5 que quedaron fuera, esperan el segundo llamado, o en su defecto el tercer llamado del año.

**R=** Igual se hace el seguimiento con la PSAT y Municipio, de recalca a la gente que no saque el ahorro, que se mantengan, que no se bajen, para que puedan seguir participando y no dejar a la gente que está organizada votada.

He tenido bastante buena experiencia al respecto, por ejemplo, ahora que de estos 7 ganaron 2, ahora primera vez vamos a tener que repostular. Lo que pasa que también hay que pensar que, dentro de lo que es vivienda, hay una reasignación de recursos y también hay temas de catástrofe nacional. SERVIU, hizo lo siguiente, se demoran ellos en dar los resultados, se demoran como 3 meses para saber si la persona se ganó o no se ganó el subsidio.

**PREGUNTA:** ¿Porque ellos como municipalidad no actúan como PSAT?

**R=** Ejemplo, en la municipalidad de La Florida, tienen su propio PSAT. Un organismo distinto al departamento de obras, y ellos hacen lo mismo, hacen el filtro de los postulantes, postulan ellos mismos a los grupos, etc. Eso es porque tienen mayores recursos que nosotros como Municipalidad.

**PREGUNTA:** entonces ellos, trabajan como organismo dentro de la municipalidad, con recursos municipales, no así como las PSAT. que trabajan con ustedes que son autónomas.

**R=** Están en un convenio marco con el SERVIU., todas las empresas con que se trabaja o que nosotros recomendamos, obviamente previo a eso, hacemos una reunión con la PSAT. y también aprovechamos de meternos a internet y ver si han tenido reclamos, si tienen el convenio marco vigente, y cuando hacemos la reunión, le decimos que nos entreguen el decreto que aprobó el convenio marco, es una forma también de asegurarnos de que el tema va a funcionar.

Uno se conecta a la página de SERVIU y sale un listado por región, generalmente cada 2 años lo tienen que actualizar, presentar de nuevo toda su documentación, para que ellos puedan tener vigencia y certificación.

Cuando uno tiene el primer acercamiento con la PSAT, por ejemplo, uno hace el filtro como:

La mayoría de las construcciones en Conchalí son de carácter mixto, igual nosotros tenemos viviendas que son tipos y viviendas que son autoconstrucciones, entonces nosotros vamos haciendo filtro, por ejemplo si ellos, toman grupos que sean mixtos o si ellos hacen el mejoramiento de acuerdo a tipo., por ejemplo si uno toma piso y techo, contestan No, solamente hacemos techo, descartado; porque no nos sirve, porque ellos se tienen que acomodar a las necesidades del vecino. Ellos como Empresa no nos pueden imponer como, no nos podemos adaptar a ellos.

Viviendas tipo= son viviendas que son todas iguales como las viviendas hechas por CORVI

Viviendas autoconstrucciones= son viviendas realizadas con el diseño propio del vecino o el dinero que tuvieron.

Las viviendas del programa, son viviendas que están regularizadas, y que están aprobadas por la Dirección de Obras Municipal, porque SERVIU no da el subsidio a viviendas que no cumplen con esa norma, pues tiene que estar garantizada la habitabilidad, seguridad y estabilidad, por tanto deben figurar en un plano, no puede ser un sitio erizado, y como se regulariza esta situación, a través de la Ley del Mono. La Ley del Mono se hizo con ese fin.

Para las autoconstrucciones es más complicado el tema, porque hay que pedir planos por vivienda, en cambio casas tipo, que son todas iguales, se pide un plano a todo el lote de casas por ser todas iguales. No se intervienen viviendas que no estén regularizadas.

Nosotros como Unidad de vivienda, realizamos el filtro en cuanto a la elección de PSAT, a puerta cerrada, y cuando ya tenemos una PSAT que se acomode a la realidad del grupo, nosotros la presentamos a la comunidad, si al grupo no le gusta, le presentamos otra.

La primera selección de la PSAT, la hacemos nosotros como unidad, no les informamos al SERVIU, actuamos con autonomía, sólo nos guiamos con el listado de la página para realizar la primera selección, no trabajamos por partida, es decir, tengo un grupo creado solamente que tenga que ver con arreglo de techo.

Uno además va pidiendo recomendaciones, donde trabajó anteriormente, y uno puede llamar a otra municipalidad y preguntar como funcionó esa PSAT, si dio buenos resultados o no.

Actualmente como Municipio trabajamos con 4 a 5 PSAT, son reuniones que se hicieron anteriormente en la municipalidad, se vinieron a presentar, y como este programa va del 2006, vemos que se hizo como programa en la misma comuna, como resultó, y generalmente cuando a una junta de vecinos le resultó bien, esa PSAT no la sueltan, entonces nosotros también vamos haciendo seguimiento, vamos participando de reuniones de grupos que se están formando o grupos que se ganaron el subsidio en distintas etapas.

**PREGUNTA:** ustedes como unidad, ¿reciben reclamos de los vecinos, del grupo de vivienda contra alguna PSAT?

**R=** Claro, EJ: Srta. Yo estaba programada la primera semana de Junio y no me han venido hacer el arreglo, ya perfecto, uno tiene que llamar para ver qué pasó con esta casa, y dicen No, no encontramos a nadie. Se programa otra visita

El filtro lo hace la misma gente, La PSAT contrata una Constructora, la PSAT tiene como función, fiscalizar a la constructora, entonces la primera fiscalización la hace la misma PSAT que tiene que tener arquitecto, asistente social, el dueño que puede tener cualquier profesión, van y visitan y si no les gustó lo que vieron la constructora tiene que modificar el mejoramiento. Ej: si encuentran una palmeta que quedo mala, la hacen sacar toda por completa y la vuelven a instalar.

Cuando el grupo hizo todos los mejoramientos, SERVIU, tiene que mandar un hito, para que supervise todo, es el que pone punto final.

Cuando a las personas les hacen su mejoramiento, firman que están de acuerdo con lo que se cambió, tienen 1 año de garantía. En el caso de que presente una falla dentro de este periodo, se vuelve a llamar a la constructora para que realice el arreglo.

La gente por lo general reclama a la PSAT y la PSAT, se la arregla con la constructora.

Cuando la gente se gana el subsidio, aparece en la página, nos enteramos a través del encargado regional del PPPF, nos manda a la unidad respectiva los listados de grupos que fueron beneficiados con el subsidio, y después se emite un certificado de subsidio, y se hace una ceremonia de entrega de este.

Previo a eso se congela la libreta para que la gente no saque ni ponga dinero, para la gente que cumple con los requisitos y salió beneficiada. Después cuando se han terminado las obras, recién se hace el pago a la constructora y al final a la PSAT.

Dentro de la documentación que piden las PSAT, certificado de ficha de protección, certificado de vivienda social y de recepción final, con los grupos que nosotros trabajamos, con el apoyo de municipio, nosotros les decimos que no completen esos documentos porque esos los podemos tener nosotros; es por eso que nosotros le hacemos el seguimiento, para que la gente no pierda el tiempo y pueda optimizarse y no gastar dinero, porque un certificado significa dinero para esta gente Ej. Una copia de un plano, si son viviendas que son tipo, una persona que presente el plano, le va a servir a todo el grupo, una copia de un plano vale \$8.500.-. De repente hay gente que no los tiene y nosotros como municipio le hacemos el seguimiento y se lo sacamos.

Lo que el municipio realiza es hacer la primera charla, tomar el listado de gente, revisar si tiene ficha de protección, a la segunda reunión decir si la Sra X no tiene ficha de protección familiar, tiene que acercarse al municipio; y por otra parte en la primera reunión la PSAT entrega un documento donde aparecen los requisitos que debe cumplir; y vamos explicando los papeles para que no ocurra la duplicación de la información. Los vecinos lo completan y las PSAT a través de una clave que les da SERVIU, suben la información al sistema y es ahí cuando se va viendo que la gente sacó el dinero, tienen otra propiedad, etc. .

Generalmente la gente abre la libreta en el banco estado, no es la única institución, pero es la que más está con los programas de vivienda, hay una idea espontanea de la gente que tiene que ser del banco estado, además hay sucursales en todos lados.

A nosotros nos interesa que la gente abra la libreta y el monto lo tiene que enterar el día último del mes anterior al llamado.

El municipio y la PSAT, están separadas de las operaciones, cada uno tiene su rol y acceso a diferentes sistemas de información, pero se trabaja coordinadamente, para que la gente obtenga su subsidio.

**- FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN -**

## **TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA DIRIGIDA, A KAREN NAVARRETE, REPRESENTANTE DE PSAT “SOCIAL URBANO”.**

### **1.- ¿CUÁL ES SU PRINCIPAL FUNCIÓN COMO PSAT CON LA JUNTA DE VECINOS?**

**R=** La principal función que nosotros tenemos es capacitar y tratar de explicar en qué consisten los decretos, que por lo menos nosotros como PSAT trabajamos. Nosotros transmitimos información de manera simplificada; no les traemos el Decreto, sino que le explicamos de manera sencilla cuáles son sus derechos, deberes, etc. Tratamos de transformar esa información que es tan formal, a un lenguaje un poco más cercano.

De cómo se transmite esa información, va a depender del grupo al cual uno se está dirigiendo.

Aquí en Conchalí es un grupo por lo general de tercera edad, por lo tanto, la información se lleva con ejemplos, adecuada al aprendizaje que va a tener una persona adulta mayor.

EJ: en Puente Alto nos tocan familias jóvenes, igual que en la Florida, en donde sus preguntas e inquietudes son de otra índole, tienen otro enfoque, ahí uno aplica una información más técnica, porque son más desconfiados, etc.

### **2.- ¿CUÁNDO USTEDES ASUMEN LA RESPONSABILIDAD DE ENTREGAR ASESORÍA A LOS POSTULANTES, DÓNDE QUEDA ESTABLECIDO?**

**R=** Existe un contrato con el Prestador de Servicio de Asistencia Técnica con el Comité, el cual lo firma el representante legal.

### **3.- ¿CUÁL ES SU RELACIÓN DIRECTA O INDIRECTA CON EL MINVU, FIRMAN CONTRATO O ES A HONORARIO?**

**R=** Nosotros primero nos establecemos como Empresa, como Consultora Inmobiliaria, con todos los requisitos que exige la ley, Servicios de Impuestos Internos, etc. Cuando uno está constituido como Empresa, uno presenta esa Empresa, con los papeles y requisitos que exige el MINVU para ser parte de sus empresas, como de sus subcontratos, y con ellos se firma un Convenio Marco, y ese convenio marco, va de la mano con una boleta o un respaldo económico que nosotros le entregamos al Ministerio; una boleta de garantía que ellos nos tienen retenido por años.

Para ser PSAT te piden ciertas características, debe tener profesionales del área técnica y profesional del área social, dentro de los socios de la PSAT, debe haber una persona de profesión social o de profesión técnica, ya sea arquitecto o ingeniero, en lo social, trabajador social. Nuestra empresa que es una sociedad de dos, la ventaja que tiene es que ambas dueñas, una es Arquitecto y la otra Asistente Social, entonces cumplen con las dos variantes.

### **4.- ¿LA RECAUDACIÓN DE ANTECEDENTES Y/O REQUISITOS ES DE FORMA INDIVIDUAL O COLECTIVA A TRAVÉS DEL DIRIGENTE?**

**R=** Nosotros tratamos de molestar lo menos posible al dirigente, puesto que su labor social que él hace ya es extenuante, puesto que es una labor social sin remuneraciones, entonces lo que nosotros hacemos es asambleas y con la gente vamos trabajando. En una primera asamblea se mencionan los requisitos y cuáles son los documentos que tienen que traer, y en esa misma asamblea se colocan de acuerdo la fecha de una próxima reunión para recopilar los antecedentes, como los deben presentar, en una carpeta ordenaditos; se les enseña de cómo se entrega la documentación es la presentación de ellos. Se les entrega un documento en donde se señala punto por punto lo que tienen que traer, más las explicaciones que es un avalúo fiscal;

figuran además nuestros teléfonos, correos, en donde nos pueden hacer consultas, etc. Es por cada una de las personas en una asamblea colectiva.

#### **5.- ¿LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE CADA POSTULANTE O GRUPO, DÓNDE USTED ENTREGA LA INFORMACIÓN?**

R= Después que se recopila toda la información, nosotros tenemos que llenar unos formularios que son formato SERVIU, son declaraciones, mandatos, etc. Esa información va al llamado, va a una postulación que se hace en el SERVIU Metropolitano, y ahí se entrega esa información. Uno se tiene que guardar una copia, ejemplo, la fotocopia de carnet, fotocopia de la escritura, fotocopia de los documentos que ellos entregaron.

#### **6.- ¿CUÁL ES EL GRADO DE COMPROMISO DE USTED, CON EL POSTULANTE O GRUPO Y LA CONSTRUCTORA?**

R= Nosotros como PSAT, tenemos que asesorar y después respaldar, le prestamos asistencia tanto técnica como social al comité. Cuando primero estamos en proceso de postulación, le prestamos asistencia social y hasta legal, la gente no tiene la posesión efectiva hecha, le decimos lo que tiene que hacer; cuando logramos la postulación, viene la asesoría técnica, porque nosotros somos la contraparte que tiene la constructora. Por ejemplo si la constructora instala una ventana, y a juicio del profesional de la PSAT dice que está mal instalada; puede que la constructora la defienda porque significa plata, la persona que le están realizando el mejoramiento no tiene por qué saber si está mal o no instalada, porque no tiene conocimientos técnicos; es por eso que el Estado manda a la PSAT, tiene que prestar asistencia técnica en ese momento a esa vecino o vecina, para poder defenderles los intereses, porque no son solamente intereses particulares de la persona, sino también intereses estatales. Porque la plata es del Estado. La PSAT parte organizando a las personas, postulándolas y hasta que terminamos la última casa. Entonces, el compromiso es hasta el final del proyecto.

Cuando existen problemas de que la gente no se pone de acuerdo de que mejoramiento le van hacer a su vivienda, ya sea porque intervienen los demás integrantes de la familia, la PSAT, no se puede meter en el núcleo familiar, pero si asegurar de quien este conforme sea la persona que se le otorgó el beneficio, ahora si la persona no supo defender sus intereses con la familia, nosotros no podemos interceder más allá. Porque tal vez esa persona no estaba conforme con el cambio que hicieron los hijos; pero ella firmó igual la carta de conformidad; porque finalmente ella sabía que no era tema de la constructora venir a resolver una relación personal que tiene con los hijos.

Si existe una persona que no firma la carta de conformidad, y se le ha ejecutado todo y la constructora tiene los respaldos, esta el documento en donde escogieron las cosas y la persona firmó, y le instalaron las cosas y ella después de arrepintió; y aun así ella no quiere firmar; nosotros lo que hacemos es pedirle al supervisor del SERVIU metropolitano que es técnico de obra, que venga, también solicitamos la presencia de la presidente o del representante legal; porque si la persona no quiere, y los trabajos están bien ejecutados, están dentro del plazo, y cumplen con la especificaciones técnicas; puede firmar en ese sentido, la representante legal; por ejemplo casos de gente que es drogadicta.

La presidenta o el representante legal, representa a la gente.

El subsidio tiene vigencia de 1 año, se puede pedir una prórroga, y esta puede ser por 1 año y 6 meses; tenemos que justificar el caso, sino ella va a tener que renunciar al beneficio. Al renunciar al beneficio, los dineros vuelven al Ministerio, en realidad la plata no se saca, sino el Ministerio recién paga cuando el proyecto está terminado, cuando la casa está 100% terminada y recibida por el supervisor de SERVIU.

Si solicita prórroga, igual queda dentro del grupo con casa sin terminar, hasta que el SERVIU resuelva el tema. Ella debería renunciar al subsidio, y volver a postular cuando ella legalmente solucione el problema. (Caso de arrendatarios).

Cuando uno hace el trámite en el Ministerio sobre la renuncia, lleva el documento firmado con la huella de la persona; ellos se demoran alrededor de una semana de desvincularla del beneficio, entonces al momento de desvincularla, ella tiene que acercarse a la calle Arturo Prat 80, y pedir el desbloqueo de la libreta, y termina el trámite. Le entregan su libreta y ella puede sacar su dinero que son las 3UF.

## **7.- ¿CADA CUÁNTO TIEMPO PARTICIPA EN EL SEGUIMIENTO DE CADA PROYECTO HABITACIONAL, INFORMANDO A LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS SOBRE SU DESARROLLO?**

**R=** Nosotros en el proceso de postulación hasta cuando ellos se ganan el subsidio, mínimo estamos en contacto con la gente en general en Asamblea una vez por mes; pero nosotros en lo personal el contacto que tenemos con los dirigentes, que los mantenemos informados, es casi una vez por semana, porque juntar a la gente es complejo, yo no puedo juntar a la gente muchas veces al mes, porque se aburren y se van. A los dirigentes los tienen que mantener siempre informados, como van las postulaciones, en que paso vamos; la tecnología es un mecanismo importante, casi todos tienen email, whatsapp, facebook, instagram, etc.

Después del proceso de postulaciones, es obligación hacer una reunión por mes, para justificar el PHS (plan de habilitación social). Cuando uno presenta un Proyecto al Ministerio van 3 áreas, son 3 archivadores:

1° es el área Administrativa, en donde van los contratos, las vigencias, las fotocopias de todos los carnets de los postulantes, más los dirigentes, las PSAT y las Constructoras, van las declaraciones, los mandatos de cuenta de ahorro, van todos esos formatos administrativos.

2° es el PHS, lo hace el Asistente Social, en donde muestra con fotos, con productos, folletos, todos los documentos que se le entrega a la gente; muestra de que sí se organizó el grupo, de que si asistieron a las asambleas, y de que conocen a lo que están postulando, por eso son tan importante las reuniones, de que la gente asista a ellas, que conozcan sus derechos y deberes. En el PHS van las listas de asistencia, va toda la información, y además va un argumento por parte de la Asistente Social, en donde cuenta en breves palabras, quien está conformando este grupo, las edades, etc. Una pincelada en el área técnica para decir a lo que están postulando, y porque son merecedores de este subsidio, Ej.: porque son personas de la tercera edad, porque son familias nuevas, que están todos los hijos chicos estudiando, que más encima están pagando dividendo, etc. Entonces, argumenta.

3° Proyecto Técnico, Ahí van de nuevo los contratos de construcción, va el certificado de recepción final de la vivienda, más el certificado de vivienda social, van todos los presupuestos de las personas, y las especificaciones técnicas y la planimetría, más la memoria descriptiva, que trata de una presentación de los tipos de casas y de donde están flaqueando cada vivienda.

## **8.- ¿CUÁNTOS PROYECTOS CON RESULTADOS SATISFACTORIOS LLEVA A SU HABER EN LA COMUNA DE CONCHALÍ?, ¿Y EN OTRAS COMUNAS?**

**R=** En Conchalí, tenemos la unidad vecinal 29, 3, 31, 27 y la 26; están trabajando en la 28, pero también estamos asesorando a la 23, porque la gente tiene problemas con las terminas, entonces hay un tema de que hay que demoler casas, porque no sirve mejorarlas, tienen que postular al subsidio de vivienda sitio propio.

En total, todas las que hemos tenido beneficios hasta ahora son 17 proyectos a nivel general, el 2014 tuvimos subsidios en 126 casas y el 2015 hasta la fecha llevamos 226.

## **9.- ¿QUE DOCUMENTO USTED ENTREGA DESPUÉS DE SELECCIONAR AL COMITÉ, PARA CERCORAR QUE ESTÁ APROBADO?**

**R=** A cada una de las personas le entrego la fotocopia de los subsidios, porque ahí salen sus datos, va el nombre, el código, porque el subsidio viene con un número de serie, a que grupo perteneció para que no se le vaya a olvidar; y al presidente se le entrega una copia del contrato, carta Gantt, etc.

## **10.- ¿USTED COMO PSAT, REVISA TODAS LAS VIVIENDAS, CON CUANTA FRECUENCIA Y DEJA ACTA DE VISITA?**

**R=** Se deja un acta de visita, también se firma el libro de obras, y también al final de todo, se tiene que firmar la carta de conformidad de la persona, nosotros como PSAT estamos obligados por convenio marco, por lo que dice el contrato, ir una vez por semana al grupo, el ITO, el Inspector Técnico de Obras en terreno, visita a todas las casas que se estén interviniendo, a veces hay casas que se mejoran en 5 días, entonces se va a visitar una vez.

La acta de conformidad, 2 copias en original se van al Ministerio, una copia la guarda la PSAT, y la fotocopia se la deja la Presidenta o Representante Legal. Nosotros nos dejamos una original, porque no vaya a pasar

que tengamos que apelar a la garantía, y yo tengo el documento con que apelar ante la constructora. Pero en general hemos tenido una buena post venta con las constructoras que hemos trabajado. Las garantías son de 1 año.

#### **11.- ¿QUE HERRAMIENTA PROPORCIONA EL SERVICIO PARA LLEVAR A CABO EL PROYECTO?**

**R=** Están disponibles todos los formularios con formato SERVIU, está el check link en donde se tiene que cumplir a cabalidad para presentar el proyecto. A todas las PSAT que tienen convenio vigente, tienen asignado un correo, entonces cuando se hace un llamado te mandan un correo en donde dice tercer llamado de Septiembre 2015, (Natalia Valenzuela) y mandan todos los formularios otra vez, vigentes para ese llamado; y paralelo a eso está el sistema Rukan, que es un sistema Ministerial que está en la intranet del ministerio, que está vinculado con el servicio de impuestos internos, con el conservador de bienes raíces y con el registro civil, entonces sabemos si está casado o no, si tiene ficha de protección social, etc.

#### **12.- ¿USTED CON CUANTA FRECUENCIA ENTREGA UN INFORME AL SERVIU O MINVU DEL AVANCE DE LAS OBRAS**

**R=** En el avance de obras se entregan dos informes, que está el social, que lo hacen una vez por mes, y el técnico se sube una vez por semana a un sistema que está en la intranet que se llama MUNIN, similar al Rukan, pero solamente el área técnica.

#### **13.- ¿UNA VEZ TERMINADA LA OBRA, QUIEN CERTIFICA LA RECEPCIÓN CONFORME?**

**R=** SERVIU METROPOLITANO, primero va la constructora, para asegurarse que los maestros terminaron las obras; luego la constructora le informa al PSAT, para que mande al ITO, entonces este va a constatar en terreno, si efectivamente lo que la constructora está cobrando cumple con el proyecto en sí; y con todo valores, medidas, especificaciones técnicas. Cuando el ITO está 100% seguro le explica a la persona que está terminada su obra y que debe firmar la carta de conformidad, se firma la carta y con carta firmada uno solicita visita el SERVIU Metropolitano, al supervisor de obra, viene el supervisor de obra a terreno, ve la carta con la misma acta que revisó el ITO, firmada por la propietaria del subsidio, el ITO y la constructora; entonces pasaron por esas tres personas; y ahí viene él y chequea todo que esté de acuerdo al programa; y de acuerdo a eso dice que la constructora tiene derecho a cobrar el subsidio.

#### **14.- ¿QUÉ RELACIÓN TIENE CON LA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO?**

**R=** A nosotros cuando nos informan el llamado, viene con una resolución y en esa resolución salen los montos que van a ser concursables por Región; en la Región Metropolitana van a ver tantas UF, etc.

#### **15.- ¿EL SERVIU LES TIENE PAGOS PENDIENTES?, Y CUÁL ES LA CAUSA**

**R=** No nos tiene pagos pendientes, pero si nosotros podríamos cobrar, no hemos cobrado porque estamos a la espera de un certificado que nos tiene que dar el Ministerio.

Se demoran dos meses entre que uno ingresa el estado de pago a que nos paguen.

El supervisor del área social de nuestra empresa, nos dé un certificado de termino de grupo, entregando eso, entregamos el estado de pago.

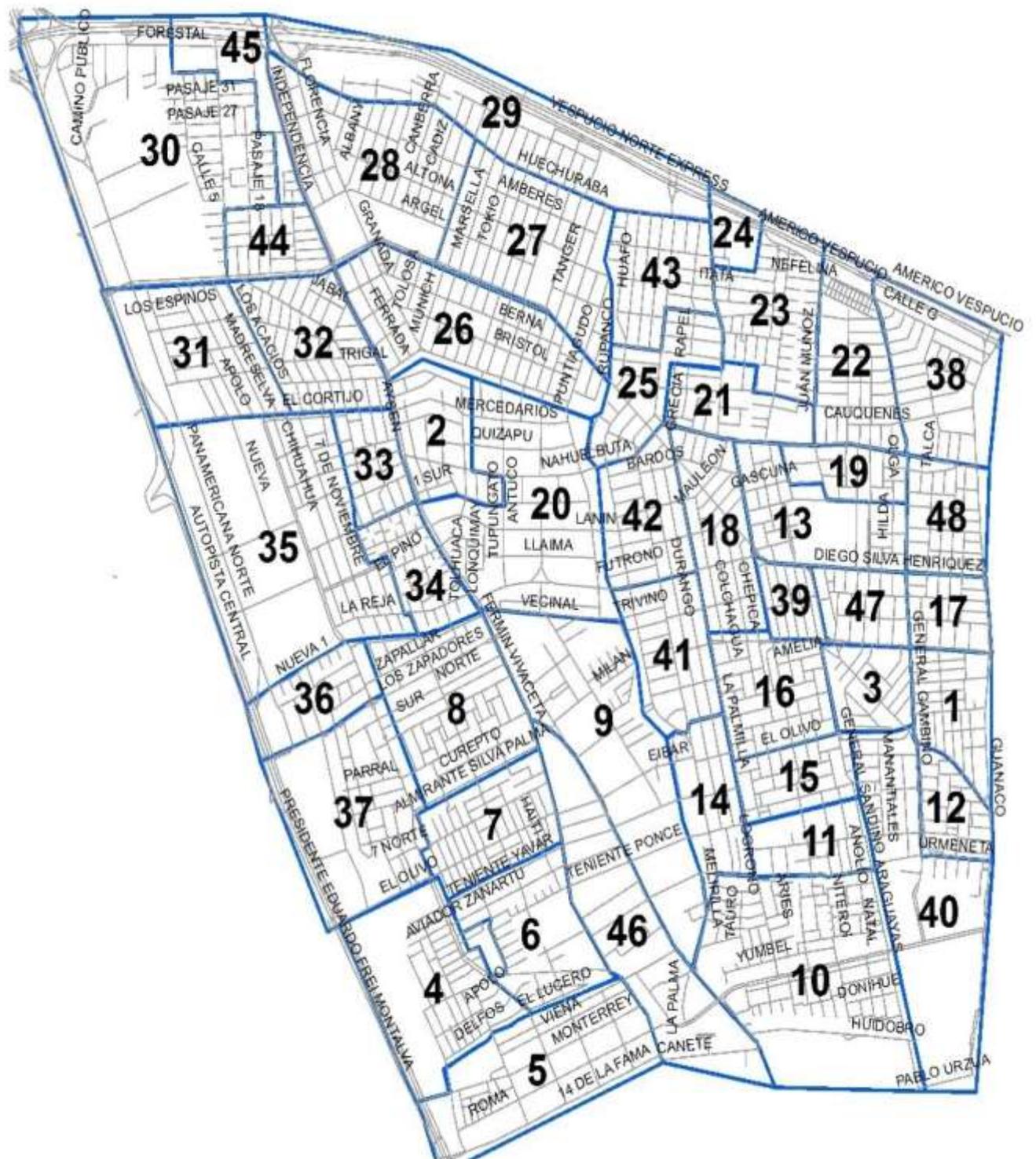
#### **16.- ¿CÓMO ES SU RELACIÓN CON LA ENCARGADA DEL PROGRAMA (Katherine Leiva)?**

**R=** El trabajo en Conchalí ha sido fluido, porque es una comuna pobre, en donde no se generan recursos; y al tener pocos recursos la Municipalidad ayuda a su gente, gestionando proyectos con fondos estatales. Hay una preocupación por parte de la Municipalidad que la gente no este sola, se ayudan entre la PSAT y la Asistente Social de la Municipalidad con los certificados de vigencia, de recepción final, se localiza a la gente.

En Conchalí me han tocado funcionarios que son respetuosos con el trabajo ajeno, gente consciente.

- FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN

N° UNIDADES VECINALES DE LA COMUNA DE CONCHALÍ



9. Plan Desarrollo Comunal 2012-2015, Comuna de Conchalí.