



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DIAGNOSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ENTIDADES
PATROCINANTES PRIVADAS RESPECTO A LA NORMATIVA
VIGENTE EN LA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDAS COMUNA DE
VALPARAÍSO AÑO 2015.

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Alumno

DANIELA CÁCERES IBARRA

Profesor Guía

CARLA OLGUIN LLANOS

Valparaíso, Enero 2017

AGRADECIMIENTOS

Ha sido un camino difícil y lleno de obstáculos, pero sin duda han sido años hermosos llenos de aprendizajes no solo académicos, sino también personales, conociendo y viviendo distintas realidades. Es por todo lo anterior, que no me queda más que agradecer a mis grandes amigos de siempre, a aquellos que conocí en el camino y se convirtieron en fundamentales en momentos de caos y por sobre todo a ellos, a mis hermosos Padres Mario y Patricia que junto a mi hermana Betzabé, cuñado Camilo, pololo Antonio y esas pequeñas lucecitas que llegaron a dar alegría Nicolás y Agustín, mis dos sobrinos y a él o la tercera que viene en camino. Todos Uds. han sido el motor de vida para seguir adelante una y otra vez, las veces que fuesen necesarias para estar hoy terminando un proceso hermoso en mi vida.

También quiero agradecer a la familia de mi pololo por tanto apoyo y a todos los profesionales que han hecho que los estudios sean más que un aprendizaje de “ramos”, sino que enseñanzas de vida, llenos de valores para ser mejores profesionales.

A todos Uds. muchas Gracias.

Contenido

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO	1
RESUMEN.....	5
ABSTRACS	6
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO I: INSTITUCIONALIDAD	9
1.1 Ministerio de Vivienda y urbanismo.....	9
1.1.3 Secretarías Ministeriales Regionales	10
1.3 Servicio de Vivienda y Urbanismo.	11
CAPÍTULO II: MARCO NORMATIVO	14
2.1 Decreto Supremo N°49.....	14
2.1.1 Información subsidio habitacional Construcción de Vivienda	15
2.1.2 Requisitos de postulación al subsidio Construcción de Vivienda.....	17
2.2 Resolución Exenta N° 420	18
3.1 Definición de Entidad Patrocinante.....	20
3.2 Breve Reseña Histórica	21
3.3 Regulación Entidad Patrocinante, mediante Decreto Supremo N°49.....	22
3.4 Labor Entidad Patrocinante, Mediante Resolución Exenta N° 420	23
3.5 Requisitos para constituirse como Entidad Patrocinante, estipulado en Convenio Marco año 2011:.....	24
3.5.1 Requisitos de Solvencia económica.....	25
3.5.2 Requisitos técnico – profesionales	26
3.5.3 Requisitos Administrativos	26
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	28
4.1 Problema de investigación	28
4.2 Propósito del Estudio	28
4.3 objetivos	28
4.3.1 Objetivo General.....	29
4.3.2 Objetivos Específicos	29
4.5 Muestra.....	30
4.6 Entrevistas.....	32
4.6.1 Tipos de Entrevistas	33

4.6.2 Tipos de Preguntas en las Entrevistas.....	33
4.6.3 Tipo de Entrevista y Tipo de Preguntas de este trabajo	34
4.6.4 Presentación Entrevista.....	34
Capítulo V: Análisis y descripción de los resultados.	36
Capítulo VI: Conclusiones y Sugerencias	53
Bibliografía.....	58

RESUMEN

El Estado en uno de sus deberes fundamentales como lo es el propender a que las familias del país se desarrollen de la mejor forma posible, entrega herramientas para que esto sea posible. Por lo tanto, se ha preocupado de entregar por medio de políticas públicas mejoras para la vida de las personas, sobre todo a aquellas que son consideradas en situación de vulnerabilidad.

Es en el contexto anterior, que propone políticas públicas habitacionales para mejorar la calidad de vida de las personas. En este caso particular subsidios habitacionales que son regulados mediante el D.S N° 49, Decreto que regula las bases para la entrega de subsidios habitacionales como también las labores que deben cumplir las Entidades Patrocinantes.

Las Entidades Patrocinantes son empresas privadas que por medio de un contrato firmado entre éstas y las SEREMIS respectivas, prestan servicios al Estado, entregando una asesoría Técnica, Jurídica y social a las familias que postulan al subsidio habitacional.

ABSTRACS

The purpose of this research is to identify the shortcomings within the process that Sponsoring Entities carry out in the technical, legal and social assistance to the candidates and/ or beneficiaries of the housing subsidy regulated by Supreme Decree N°49.

The value of this survey is based on the lack of research according to this matter, so this could be a basis for public institutions to start considering the importance of monitoring effectively the assistance process presented by the Sponsoring Entities.

This survey will be done with a qualitative approach; it will be given through the data which current regulations provide regarding the subject-matter and interviews conducted to SERVIU and MINVU Public workers

INTRODUCCIÓN

La presente investigación hará referencia a las Entidades Patrocinantes que actuaron en la comuna de Valparaíso durante el año 2015. Estas se pueden definir como Entidades Privadas que prestan servicio de asesoramiento técnico, jurídico y social a los postulantes y posteriores beneficiarios del Subsidio Habitacional regulado por el Decreto Supremo N°49.

Lo esencial por medio de esta, no será determinar cuáles son ni el número de Entidades Patrocinantes en la comuna, sino más bien, identificar las posibles falencias que tienen estas en el proceso de asistencia que prestan.

La importancia de esta investigación está dado por la labor que cumplen en la política pública habitacional estas “empresas”, por lo tanto considerando como fundamental sus funciones, es que se hace necesario analizar y diagnosticar cómo se está llevando a cabo este proceso que día a día involucran a una gran cantidad de familias en la zona que esperan poder ser favorecidas con el subsidio habitacional.

La Actividad que realizan las Entidades Patrocinantes está regulada por la normativa vigente, ya sea por el Decreto Supremo N°49 como por la Resolución Exenta N°420, los cuales son la base para crear el Convenio Marco. Cabe mencionar que lo que permite que estas empresas puedan actuar en el ámbito público, es la característica que tiene el Estado, de subsidiario

El siguiente trabajo de título se realizará por medio de una investigación cualitativa descriptiva, la que tendrá como instrumento de recopilación de datos el desarrollo de entrevistas con los actores involucrados en la materia, como lo son funcionarios públicos, perteneciente a la Secretaría Regional Ministerial de Valparaíso (SEREMI) del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Las limitaciones de esta investigación están dadas por el tiempo para pedir información que no está publicada en los portales web de las instituciones pertinentes y por otra parte la disposición que puedan tener los funcionarios para responder entrevistas.

A continuación se presentará una breve descripción de los capítulos en los cuales se dividirá esta investigación. Es importante señalar que los primeros tres capítulos estarán

diseñados en base a la información que se encuentre en la plataforma online como textos, resoluciones, decretos e informes de los sitios de los servicios públicos involucrados.

Capítulo I Institucionalidad: el que pretende presentar las instituciones que participan en el proceso de las Entidades Patrocinantes.

Capítulo II Marco Normativo: donde se define la normativa vigente que regula la actividad realizada tanto por la Entidad Patrocinante como las instituciones vinculadas a este proceso.

Capítulo III Entidad Patrocinante: que expondrá en qué consisten las Entidades Patrocinantes, como son reguladas, qué se espera de estas, cuáles son los requisitos para ser una de estas, entre otras.

Capítulo IV Marco Metodológico: haciendo referencia a la metodología utilizada, la presentación del planteamiento de problema y los objetivos general y específicos que serán el lineamiento para la presente investigación.

Capítulo V Análisis y Descripción de los Resultados: en el cual se presentaran los resultados obtenidos de las entrevistas, con la finalidad de poder concluir respecto a cada una de las preguntadas presentadas por medio del instrumento escogido.

Se finalizará con el capítulo VI Conclusiones y sugerencias, cuyo objetivo principal será responder a las interrogantes planteadas con anterioridad y se formularán sugerencias que busquen mejorar las falencias encontradas en el proceso.

CAPÍTULO I: INSTITUCIONALIDAD

En un concepto amplio, se puede considerar la institucionalidad como el conjunto de ideas permanentes y unificadas que son guiadas o llevadas a cabo a través de diversos organismos y normas, con la finalidad de alcanzar un bien social.

Por otro lado, la institucionalidad es: *“1. En el contexto de la Administración Pública, el conjunto de instituciones que componen los tres poderes del Estado. 2. Cualidad de pertenecer a una institución o lo que participa de su naturaleza por su estructura y función, sólo por esta última o bien gracias a otra característica que puede ser reconocida. 3. En un sentido Sociológico, Comprende las organizaciones, pautas sociales y tradiciones que aportan identidad cultural y continuidad a una comunidad en el territorio.”* (Pedro Aguirre Cerda)

En este contexto, a continuación se presentarán los organismos públicos que forman parte de la institucionalidad, respecto al tema principal de este trabajo de investigación.

1.1 Ministerio de Vivienda y urbanismo¹.

Los Ministerios son parte de los organismos de la Administración del Estado: *“Los Ministerios son los órganos superiores de colaboración del Presidente de la República en las funciones de gobierno y administración de sus respectivos sectores, los cuales corresponden a los campos específicos de actividades en que deben ejercer dichas funciones”.*

Para tales efectos, *“deberán proponer y evaluar las políticas y planes correspondientes, estudiar y proponer las normas aplicables a los sectores a su cargo, velar por el cumplimiento de las normas dictadas, asignar recursos y fiscalizar las actividades del respectivo sector.”* (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile)

Cabe destacar que los ministerios están dirigidos por Ministros, los cuales serán designados por el Presidente de la República y son un cargo de su exclusiva confianza.

¹ Ministerio de Vivienda y Urbanismo desde ahora en adelante MINVU

El MINVU es un Ministerio del Estado, creado con la finalidad de dar orden a las más de 8 entidades que prestaban servicios en temas de vivienda y urbanización. Se crea el 16 de Diciembre de 1965 por medio de la ley número 16.391, en donde se establece que a partir de ese momento será el organismo encargado de llevar a cabo la política habitacional del país y quien coordine a las instituciones que se relacionen con el gobierno por medio de éste.

1.1.2 Objetivo MINVU

La labor principal del MINVU es: *“Posibilitar el acceso a soluciones habitacionales de calidad y contribuir al desarrollo de barrios y ciudades equitativas, integradas y sustentables, todo ello bajo criterios de descentralización, participación y desarrollo, con el propósito que las personas, familias y comunidades, mejoren su calidad de vida y aumenten su bienestar.”* (Ministerio de Vivienda y Urbanismo)

Respecto a la labor del MINVU en el programa habitacional Decreto Supremo N°49, este será el encargado de hacer los llamados a la postulación de los subsidios habitacionales ya sea de forma normal o llamados especiales en zonas específicas, por motivos que así lo requiriesen.

Por otro lado, es el MINVU, quien con la finalidad de agilizar los procesos en la postulación a los subsidios, deberá poner un sistema informático a disposición de las Entidades Patrocinantes, para que estas puedan ingresar vía plataforma los antecedentes relativos a las familias y proyectos habitacionales que postulen.

1.1.3 Secretarías Ministeriales Regionales²

Las SEREMIS son los organismos que representan a los Ministerios en todo el territorio nacional, por consiguiente son organismos centralizados administrativamente y desconcentrado territorialmente.

En el caso particular de la SEREMI del MINVU, esta representa al ministerio antes señalado. Es por medio del Decreto Supremo Número 397 del 08 de febrero de 1977 que

² Secretarías Ministeriales Regionales, desde ahora en adelante SEREMI

se establece el reglamento orgánico de esta institución regional, en donde se estipula entre otras cosas las funciones que estas tendrán, entre las cuales se encuentran:

- Concretar la política nacional respecto a Vivienda y Urbanismo.
- Planificar políticas de vivienda Regionalmente.
- Velar que el SERVIU cumpla con los planes, programas, normas e instrucciones impartidas por el MINVU

Dentro de sus atribuciones, y en materia habitacional, las SEREMIS deben llevar a cabo mediante su Unidad de Registros Técnicos, las inscripciones de los organismos privados que llevaran a cabo los programas de subsidios habitacionales, ya sea en la etapa de elaboración de proyectos, como la concreción de estos.

Todo lo anterior pensado en cumplir con los lineamientos de la política habitacional que en la actualidad tiene el Estado, para cumplir con el fin último de entregar las mejores herramientas con la finalidad de propender al bien común y al mayor desarrollo posible de sus habitantes.

Por otra parte mediante resolución fundada del MINVU o del Secretario Regional Ministerial de Vivienda y Urbanismo, el cual deberá tener autorización del Ministro, tendrá la facultad para suspender de forma transitoria o indefinida la aplicación de subsidios en ciertas áreas geográficas, en la forma de adquisición de viviendas construidas.

1.3 Servicio de Vivienda y Urbanismo.³

Los Servicios de Vivienda y Urbanismo nacen a partir de la unificación de diversas corporaciones que existían para reglamentar los temas habitacionales, se crea por medio del Decreto N°355, el cual aprueba el reglamento orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanismo..

Las corporaciones previas a la unificación eran las siguientes:

³ Servicio de Vivienda y Urbanización, desde ahora en adelante SERVIU

- Corporaciones de Servicios Habitacionales.
- Corporaciones de Mejoramiento Urbano.
- Corporaciones de Vivienda.
- Corporaciones de Obras.

Por lo tanto, el SERVIU, tendrá todas las facultades y obligaciones que le correspondían legalmente a las corporaciones previamente señaladas.

Por otra parte, se establece que los SERVIU son instituciones autónomas del Estado, de derecho público y patrimonio propio las cuales se relacionan con el Gobierno a través del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

El Decreto N°355, en su artículo Número dos estipula las facultades que posee esta institución pública: *“El SERVIU será en su jurisdicción, el organismo ejecutor de las políticas, planes y programas que disponga desarrollar el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, y, como tal, no tendrá facultades de planificación.*

El ejercicio de las funciones, derechos y atribuciones y el cumplimiento de los deberes y obligaciones que se señalan en el presente Reglamento Orgánico o que deriven del carácter de sucesor legal de las Corporaciones nombradas en el artículo precedente, corresponderá a dicho Servicio, en su ámbito jurisdiccional, sin perjuicio de las normas sobre coordinación interregionales que se dicten por el Ministerio” (Urbanismo, 2003)

Con lo que respecta a la labor del SERVIU en la regulación del Decreto Supremo N°49, no solo es el encargado de otorgar los subsidios habitacionales, sino que junto al MINVU serán los encargados de dirigir el Banco de Postulaciones, el cual consiste en la evaluación de los proyectos que allí ingresan, mediante una plataforma virtual de la cual estará a cargo el MINVU y documentos físicos que estarán a cargo de los SERVIU de cada región.

El Banco de Postulaciones deberá permanecer abierto constantemente para recibir las postulaciones, independiente de los llamados que se realicen a nivel nacional, una vez ingresado los antecedentes del proyecto será SERVIU el encargado de realizar la evaluación técnica-económica, social y legal de estos, además deberá realizar la

evaluación de las familias integrantes del grupo. Para lo anterior SERVIU deberá disponer de un funcionario designado por el director de la institución, la evaluación de los proyectos deberá ser dentro de un plazo de 30 días hábiles

Cabe destacar que en relación a las atribuciones fiscalizadoras que tiene SERVIU, será el encargado de evaluar la prestación de servicio de asistencia técnica, la que será desarrollada en cada proyecto por las Entidades Patrocinantes, con la finalidad de presentar antecedentes a las SEREMIS, quienes decidirán en base a las evaluaciones de forma fundamentada la continuidad del Convenio Marco con las Respectivas Entidades.

CAPÍTULO II: MARCO NORMATIVO

Según algunos conceptos generales, se entiende por Marco Normativo aquellas formas de actuar, que están reguladas con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos con anterioridad. Lo anteriormente señalado queda establecido mediante un conjunto de normas, criterios y metodologías, los cuales nacen de instituciones facultadas para dictar aquello, respecto a los temas en particular que estén dentro de su facultad.

2.1 Decreto Supremo N°49.⁴

Un Decreto Supremo es una *“Norma dictada por cualquier autoridad sobre los asuntos o negocios de su competencia. Cuando emana del Presidente de la República se denomina Decreto Supremo”*. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile)

El Decreto Supremo N°49 creado en 2011 aprueba el Reglamento del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda. Este decreto viene a dar respuesta a unos de los problemas sociales que ha transcurrido a lo largo de la historia nacional y del cual el Estado debe hacerse parte, respondiendo a las demandas sociales en relación a la carencia de las mejoras de vivienda e incluso oportunidades de los sectores vulnerables para alcanzar el sueño de la casa propia.

En otras palabras, el objetivo principal del decreto es promover el acceso a soluciones habitacionales a aquellas familias que se consideren en situación vulnerable, entregando subsidios habitacionales en sus diferentes alternativas y modalidades por parte del Estado. Será el MINVU a través de los SERVIU quien entregará el financiamiento para la adquisición o construcción de viviendas.

Por lo tanto, este decreto nace en consecuencia del lineamiento de políticas públicas que Chile posee en relación a los temas habitacionales.

Todo lo anterior queda expresado por el MINVU, al señalar: *“En el marco de su Política Urbana y Habitacional, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo ha puesto un marcado énfasis en la ciudad y los barrios como focos de sus políticas de integración urbana. Su*

⁴ Decreto supremo N°49 desde ahora en adelante D.S N°49

objetivo principal es que los chilenos accedamos a ciudades y barrios más integrados, sustentables, atractivos, amables y con identidad. Desde estos principios, el Estado tiene la responsabilidad de recuperar y preservar lo que hemos denominado el Patrimonio Urbano.” (Ministerio de Vivienda y Urbanismo)

Por lo tanto, por medio del D.S. N°49, se regulan todos los procesos para la postulación a los subsidios habitacionales.

En términos amplios el D.S N°49, establece entre otras cosas:

- Las distintas modalidades de subsidios a los que las personas pueden postular (casa nueva, casa usada, construcción de vivienda)
- Monto de los subsidios y pagos de estos.
- Alternativas de postulación (colectiva o individual)
- Requisitos de postulación (antecedentes familiares, socioeconómicos, libreta de vivienda, ahorro voluntario, etc)
- Impedimento para postular al subsidio habitacional.
- Procedimiento de postulación.
- Proyectos habitacionales.
- Banco de Postulaciones.
- Calificación de los Proyectos.
- Norma todo lo relacionado a la adquisición de terrenos para la modalidad de construcción de casas.
- Establece los requisitos y parámetros de construcción de las obras.
- Reglamenta la asistencia técnica y jurídica por parte de las Entidades Patrocinantes.
- Fiscalización.
- Prohibiciones de Arrendamiento o venta de la casa obtenida por medio del presente subsidio habitacional.

2.1.1 Información subsidio habitacional Construcción de Vivienda

Uno de los tipos de subsidio al que se pueden postular es para la construcción de viviendas, el cual puede ser colectivo o individual:

En el caso de que la postulación sea individual, lo que significa que es realizada por una sola familia de forma personal, podrá optar a la modalidad de la compra de una casa nueva o usada y a la construcción de una vivienda, ya sea en un sitio propio o una densificación predial.

Las postulaciones colectivas, son aquellas que se realizan a través de un grupo organizado, el cual debe contar con personalidad jurídica a la hora de la postulación a los subsidios y el trámite deberá ser realizado por una Entidad Patrocinante. Estos podrán optar a la modalidad de construcción de una casa en su tipología:

- Construcción en nuevos terrenos o Megaproyectos: Para realizar esta postulación el grupo debe tener como mínimo 10 postulantes y como máximo 160.
- Construcción en sitio propio, densificación predial o pequeño condominio: Para esta tipología se exige como mínimo 2 postulantes y como máximo 160.

Los proyectos de construcción de vivienda en cualquiera de sus dos formas deberán ser presentados por medio de la Entidad Patrocinante al SERVIU, la cual deberá presentar toda la documentación requerida en términos legales, técnicos y sociales, dentro de los que se encuentra:

- Planos y especificaciones técnicas de los proyectos de arquitectura y el permiso de edificación aprobado.
- Permiso de edificación del proyecto completo, el que deberá ser entregado por la Dirección de Obras Municipales (DOM)
- Los planos y especificaciones para la instalación de alcantarillado, electricidad y agua potable, este certificado deberá constar con la firma de un profesional competente en el área.
- Plano de loteo del proyecto, incluyendo los cuadros de superficie, los que deberán estar aprobados por la DOM y el cual deberá contar con el permiso de construcción simultánea.
- Planos de los proyectos de urbanización.
- Plano de emplazamiento del loteo a escala, que permita conocer los puntos de acceso del proyecto y su ubicación.
- Certificado de factibilidad, lo que permita constatar que los proyectos podrán contar con los servicios básicos.
- Carta Gantt del Proyecto y su presupuesto.

- Documentos que acrediten la disponibilidad del terreno.
- Contrato de construcción, el que deberá ser firmado por la Entidad Patrocinante, la Empresa constructora y los representantes del grupo.

Respecto a los requisitos mínimos técnicos con los cuales deberán contar las viviendas estarán dados por medio de una resolución que dicte el MINVU, los cuales deberán ser llevados a cabo por las empresas para su aprobación en la recepción definitiva, a continuación solo se presentarán las superficies mínima que deberán tener los proyectos habitacionales.

Tipología Construcción	Metros cuadrados construidos
Construcción en Sitio Propio	45
Densificación Predial	42
Pequeño Condominio	42
Construcción en Nuevos Terrenos	42

Fuente: elaboración propia en base a datos obtenidos del Decreto Supremo N°49 del Ministerio de Vivienda y urbanismo.

2.1.2 Requisitos de postulación al subsidio Construcción de Vivienda.

Los requisitos de postulación, tienen que ver con aquellos documentos que solicita el SERVIU para postular al subsidio de construcción de vivienda y acreditar la información entregada.

- Tener 18 años de edad cumplidos.
- Presentar cédula de nacionalidad Chilena o cédula de identidad extranjera, según corresponda.
- Cumplir con el ahorro mínimo solicitado para la postulación.
- Acreditar discapacidad de alguna persona que componga el núcleo familiar vía inscripción en el Registro Nacional de la Discapacidad.
- En caso de personas que sean indígenas, deberán acreditar por medio del certificado otorgado por la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI).

- Tener actualizada la ficha de protección social.
- Presentar las declaraciones que sean solicitadas por medio del SERVIU, a través de los formularios que dispongan para los diversos casos.

En el caso de las personas que postulen al subsidio en la forma de construcción de vivienda, deberán acreditar con documentos extras, la siguiente información:

- En caso de que sea en terreno propio deberá acreditar por medio de la copia de la inscripción de dominio que cuente con certificado de vigencia, además deberá presentar el certificado que el terreno no está afecto a hipoteca y gravámenes, interdicciones y prohibiciones o litigios pendientes.
- Si se postula acreditando derecho de goce o dominio en tierras indígenas se deberá presentar el certificado que emita para estos casos la CONADI.
- En el caso de los postulantes que lo hagan por medio de la tipología en Densificación Predial o pequeño condominio, deberán acreditar la disponibilidad del terreno, por medio de los certificados que se soliciten.

2.2 Resolución Exenta N° 420

Creada en el año 2012. Es el acto administrativo por medio del cual se fija el procedimiento para la prestación de servicios de Asistencia Técnica, Jurídica y Social del Programa Habitacional Aprobado por el D.S N°49.

Dentro de lo estipulado en la resolución está:

- Labor del SERVIU en la entrega de los subsidios, así como también las evaluaciones de los proyectos; la evaluación de la asistencia técnica, social y jurídica que deben entregar las Entidades Patrocinantes y los pagos que deberá realizar el SERVIU por los servicios prestado a las Entidades.
- Señala las facultades y la incidencia que puede tener tanto el MINVU como las SEREMIS a lo largo de todo el proceso.
- Por último estipula la labor de las Entidades Patrocinantes respecto a lo dictado por el D.S N°49.

Para continuar se hace necesario especificar algunas de las labores que debe cumplir tanto el SERVIU como las SEREMIS en el proceso de las prestaciones que realiza la

Entidad Patrocinante a los postulantes al subsidio habitacional reglamentado por el D.S N°49.

El SERVIU dentro de sus funciones debe:

- Evaluar los servicios tanto de asistencia técnica, como legales y de asistencia social que entregan la Entidad Patrocinante correspondiente, haciendo las observaciones pertinentes.
- Ver la concordancia que existe entre los informes de avance que entrega la Entidad Patrocinante y la situación real en terreno.
- Implementar un sistema de supervisión en terreno de los proyectos que sean colectivos y estén en su etapa de ejecución.
- Debido a que la Entidad patrocinante puede cambiar algunos de sus profesionales que estén inscritos en los registros, el SERVIU deberá aceptar o rechazar esa modificación mediante resolución fundada.
- Una de las funciones más relevantes del punto de vista presupuestario, es realizar los pagos a la Entidad Patrocinante, al ITO, al contratista por los servicios prestados, por lo tanto debe aprobar los pagos posteriores al avance realizado en las obras y luego de ver que la Entidad Patrocinante haya cumplido con todo lo normativo.
- Mantener informados a los postulantes de los tipos de subsidio por medio de capacitaciones.
- Participar de forma activa y periódica en las actividades que sean necesarias en relación al Plan de Habilitación Social.

Con lo que respecta a las SEREMIS dentro de sus labores está la implementación y posterior ejecución de un sistema de auditoría técnica que permita controlar y verificar que se están cumpliendo los proyectos en sus distintas etapas en relación a los lineamientos del MINVU.

Las SEREMIS están facultadas para visitar los proyectos habitacionales en desarrollo y ver como se está llevando a cabo la ejecución de los mismos, por otra parte, podrá asistir si lo considera necesario a las reuniones, talleres o asambleas que se realicen para tomar acuerdos o informar a los postulantes sobre el avance de las obras y pedir la documentación necesaria ya sea a la Entidad Patrocinante como al SERVIU.

CAPÍTULO III: ENTIDADES PATROCINANTES

3.1 Definición de Entidad Patrocinante

“Se denominará Entidad Patrocinante toda Persona natural o jurídica, pública o privada, con o sin fines de lucro, tales como cooperativas abiertas de vivienda, corporaciones, fundaciones, inmobiliarias y empresas constructoras, cuya función sea la de desarrollar proyectos habitacionales y/o técnicos, destinados a las familias objeto del presente Programa.” (Urbanismo, D.S. N° 49, apueba reglamento del programa fondo solidario de elección de vivienda, 2011)

Para la finalidad de este trabajo de título, el análisis estará dado por las Personas jurídicas de Derecho privado, las cuales se crean a partir de la firma de un contrato regional entre estas y las SEREMIS del MINVU.

Las empresas que ahora se pasarán a llamar Entidades Patrocinantes, prestan servicios al Estado por medio de asesoramiento técnico, jurídico y social a las personas que postulen a los subsidios habitacionales mediante el D.S N°49, por tanto, éstas están reguladas por dicho decreto y la resolución exenta n° 420.

Nacen a partir de la necesidad de descentralizar las funciones que hasta hace algunos años venía realizando el Estado por medio de sus servicios públicos relacionados en temas de vivienda, y por otra parte, otorgan respuestas a la orientación del Estado subsidiario que tenemos en la actualidad y el cual está establecido en la Constitución Política de nuestro País.

Su desempeño es evaluado por medio del SERVIU, organismo encargado de la fiscalización de los proyectos habitacionales a los cuales la EP postule, por otra parte los requisitos y documentos mínimos que debe presentar la empresa para poder llevar a cabo proyectos, son evaluados por el MINVU, a través de sus SEREMIS Regionales, la que podrán establecer la continuidad de estas empresas en los registros pertinentes para que puedan actuar en el ámbito público.

Las Entidades Patrocinantes tienen prohibido el cobro alguno a los postulantes por los servicios prestados, aunque con previa autorización del SERVIU, podrán solicitar los

fondos para el pago de derechos o aranceles que se encuentren reglamentado, entre los cuales se encuentran:

- Aranceles Municipales
 - Permiso de Edificación
 - Aprobación del Proyecto de Loteo
 - Certificado de Recepción Municipal de Obras de Edificación y Urbanización
 - Certificados de Inhabitabilidad, Demolición, Subdivisión o Fusión
 - Certificado de DFL2
- Derechos Notariales
 - Reducción a Escritura Pública del Permiso de Edificación
 - Reducción a Escritura Pública del Reglamento de Copropiedad
 - Protocolización del Contrato de Compraventa, Adjudicación, Cesión de Derechos, Derecho Real de Uso
 - Autorización Notarial del Contrato de Construcción” (Ministerio de Vivienda y Urbanismo)

3.2 Breve Reseña Histórica

La figura de Entidades Patrocinantes, se da en el ámbito de la descentralización de los servicios que prestaba el Estado hasta ese entonces. En un principio fueron empresas privadas que se inscribían en el registro de consultores (PSAT), las que podían desarrollar esta tarea, luego fueron avanzando y se crean las denominada “Entidades de Gestión Inmobiliaria Social” EGIS Nacionales, quienes eran empresas privadas que se debían inscribir en el registro mediante Convenio Marco en la capital del país y a grandes rasgos debían cumplir la misma labor que las EP en la actualidad , a continuación por medio del Convenio Marco en el año 2008 las EGIS pasan a ser regionales, lo que significa que podían suscribir el contrato en las diversas SEREMIS a lo largo del país. Por último en el año 2011 por medio del D.S N°49 y posteriormente la resolución exenta n°420 se pasan a llamar Entidades Patrocinantes. Es esta última la razón de este trabajo de investigación.

3.3 Regulación Entidad Patrocinante⁵, mediante Decreto Supremo N°49

El D.S N°49, establece entre otros ámbitos, la labor que cumplirán las EP en los diversos proyectos habitacionales que estos tengan a su cargo.

El D.S, estipula en su Artículo 50, que la contemplación del diseño de los programas y su implementación será conocida como Plan de Acompañamiento Social, labor que estará a cargo de las Entidades Patrocinantes.

El plan tiene como objetivo que las familias se sientan acompañadas en el desarrollo de la solución habitacional que están buscando por medio de la postulación al subsidio habitacional referido en el decreto que aquí se señala, sintiéndose apoyados en las diversas etapas de este proceso, logrando así que las familias involucradas sean entes activos durante todo el proyecto.

Las Entidades Patrocinantes deberán contemplar dentro de sus objetivos todos aquellos recursos, herramientas, planificación e indicadores que sean necesarios para la realización del proyecto, en sus diferentes etapas, a continuación se presenta la etapa que debe ser llevada a cabo por esta.

Etapas de Organización de la Demanda, Diseño y Ejecución del Proyecto: en ella se deberá organizar la demanda, realizar la postulación en el servicio pertinente, posteriormente encargarse de la ejecución del proyecto y finalmente realizar la entrega de las viviendas a los beneficiarios.

Para su cumplimiento, la Entidad Patrocinante deberá entregar informes periódicamente al SERVIU, organismo encargado de la fiscalización de los proyectos habitacionales. Por otra parte, es la EP quien deberá entregar las escrituras de compraventa.

En esta etapa es importante la participación de las familias involucradas, ya que deberán levantar un diagnóstico en conjunto, el cual deberá ser presentado al momento de la postulación junto con las actas de las asambleas, en donde deberá participar la mayoría de los beneficiarios de forma activa aprobando el proyecto final que será presentado en el banco de postulación.

⁵ Entidad Patrocinante desde ahora llamada EP

En definitiva la Entidad Patrocinante deberá realizar algunos de los trámites que se señalarán a continuación en los proyectos de construcción de viviendas sociales:

- Deberán realizar las postulaciones de las familias del grupo organizado al subsidio habitacional, mantener informadas a las familias para que estén involucradas en la etapa de diseño y ejecución del proyecto como durante el proceso de construcción, terminando con la aprobación por parte de los postulantes de las obras a ejecutar.
- Apoyar a los futuros propietarios en la asignación de viviendas, asesorarlos en todos los temas relativos a la vivienda nueva.

En el artículo 53 se tocan materias referentes a la Asistencia Técnica, Jurídica y Social para proyectos habitacionales de construcción, en donde establece que la prestación de servicios en esta materia es una función correspondiente a las Entidades Patrocinantes, en otras palabras, el asesoramiento a los postulantes es responsabilidad de ella. Entre sus funciones está organizar la demanda de los postulantes, la elaboración de proyectos habitacionales (en caso de que los postulantes opten por la forma de subsidio habitacional de construcción de la vivienda social), también le corresponde acompañar en todo el proceso del proyecto a los postulantes, tanto en su etapa de diseño como ejecución, como también la asesoría jurídica y técnica para la ejecución de las obras, la recepción de obras (que corresponde a que la casa en construcción cumpla con los requisitos técnicos, en cuanto a la calidad mínima que deben poseer)

Será responsabilidad de las Entidades Patrocinantes realizar las funciones antes señaladas, y el SERVIU deberá realizar los pagos correspondientes a ellas, ya que estas no podrán pedir pago por concepto de honorarios a los postulantes que estén apoyando, la única excepción para recibir dinero de las personas de los comités será por conceptos de gastos administrativos.

3.4 Labor Entidad Patrocinante, Mediante Resolución Exenta N° 420

La Asistencia Técnica comprende los siguientes servicios y actividades, según corresponda:

Para los proyectos de construcción: Primero deberá realizar todos aquellos trámites destinados a la adquisición del terreno en donde se construirá, posteriormente será la encargada de elaborar y preparar los proyectos, para lo que deberá presentar los planos

de arquitectura, ingeniería e instalaciones domiciliarias. Deberá realizar los loteos y urbanización de los terrenos en donde se desarrollen los proyectos habitacionales contratar con acuerdo del grupo organizado a la empresa constructora que realizará las obras de construcción, deberá constatar que las obras se estén llevando a cabo como el contrato y las especificaciones técnicas lo indiquen, para su posterior aprobación por parte de la Dirección de Obras Municipales⁶⁶.

Una vez otorgada la recepción definitiva por parte de la DOM, deberá elaborar las escrituras y realizar los trámites notariales para realizar compraventa con el beneficiario, en donde deberán estar indicadas todas aquellas prohibiciones para los beneficiarios de las viviendas y realizar el trámite de inscripción en el Conservador de Bienes Raíces.

3.5 Requisitos para constituirse como Entidad Patrocinante, estipulado en Convenio Marco año 2011:

Los requisitos para ser Entidad Patrocinante están regulados por el Decreto Supremo N°49 y la Resolución Exenta N°420, lo que deriva en un convenio marco regional, el cual es firmado entre la empresa privada que se pasará a llamar Entidad Patrocinante y las SEREMIS. Para que este contrato pueda ser llevado a cabo se necesita que la empresa cumpla con ciertos requisitos que allí se estipulan y los cuales se detallarán más adelante.

Por ahora cabe destacar que el convenio marco es un contrato que dura dos años, en donde la Entidad Patrocinante debe actualizar dos veces al año, los certificados de solvencia económica y laborales tanto de la empresa como la de sus socios.

Por lo tanto, el convenio marco es el instrumento regulador de las Entidades Patrocinantes. A continuación se pasarán a detallar algunos de los requisitos más relevantes para que la empresa pueda firmar el Convenio Marco.

⁶⁶ Dirección de Obras Municipales desde ahora en adelante DOM

3.5.1 Requisitos de Solvencia económica

Para que las Entidades Patrocinantes puedan firmar el contrato regional, deben entregar a la SEREMI del MINVU una boleta de garantía, con el monto en UF. Dependiendo del monto de la boleta entrará a una categoría que va desde primera a quinta y lo que le indicará la cantidad de beneficiarios a los que puede prestar los servicios respectivos.

La boleta de garantía deberá estar a nombre del MINVU, su vigencia mínima será de dos años y deberá ser renovada 30 días antes de que caduque, deberá ser tomada exclusivamente por la Entidad Patrocinante y su finalidad es asegurar el correcto cumplimiento de las empresas en su labor de asistencia técnica, jurídica y social.

Junto con lo anterior deberá entregar un certificado emitido por una institución afín, que no tenga una vigencia de más de 10 días al momento de la presentación que acredite que tanto la Entidad (Persona Jurídica) como sus socios, directores, administradores y/o representantes legales, u otras personas jurídicas que la integren, no poseen deuda tributaria ni poseen deudas con establecimientos comerciales o financieros.

La Entidad deberá actualizar estos certificados los primeros 5 días del mes de junio y diciembre.

A continuación se presenta la tabla con los montos de la boleta de garantía y beneficiarios.

Categoría	Monto en UF de la Boleta de Garantía.	Número Máximo de Beneficiarios a atender simultáneamente
Quinta	100	300
Cuarta	200	600
Tercera	350	950
Segunda	500	1.500
Primera	1.000	Sin Límite

Fuente: elaboración propia en base a datos obtenidos del Convenio Marco 2011 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

3.5.2 Requisitos técnico – profesionales

Los requisitos técnico-profesionales, es aquel listado de profesionales con los cuales deberá contar la EP y la experiencia técnica de la empresa o integrantes de esta que deberán ser acreditados. El tipo de profesionales y el número de experiencia técnica con los cuales deberá contar la empresa dependerán de la categoría que se encuentren, debido a la boleta de garantía que hayan entregado.

Categoría	Requisito Técnico - Profesionales: Socios, Administradores, Directores y/o Representantes	Experiencia Técnica en cantidad de beneficiarios atendidos
Quinta	A lo menos uno debe contar con título Técnico o Profesional afín	0
Cuarta	A lo menos uno debe contar con título Técnico o Profesional afín	150
Tercera	A lo menos uno debe contar con título Profesional afín	300
Segunda	A lo menos dos deben contar con título Profesional afín	500
Primera	A lo menos tres deben contar con título Profesional afín	1.000

Fuente: elaboración propia en base a datos obtenidos del Convenio Marco 2011 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

3.5.3 Requisitos Administrativos

- La Entidad Patrocinante deberá tener una oficina adecuada para la atención de público. Se considerará como oficina a aquel espacio físico destinado a la atención de los postulantes y beneficiarios, deberá por lo tanto tener dependencias para

atender al público y otra para el funcionamiento administrativo, dentro de sus dependencias deberá contar con conexión telefónica de red fija, internet y equipamiento computacional para poder ingresar a los sistemas informáticos que determine el MINVU y la SEREMI para el desarrollo de sus labores.

- Deberá entregar papel de antecedentes de los socios de la Entidad Patrocinante, junto a la declaración jurada de los socios y quienes integren la EP por parte del MINVU, que estipule no han incumplido el reglamento que estos posean.
- Entregar nómina de los asesores, profesionales, técnicos y administrativos que se vayan a relacionar con el SERVIU, indicando el nombre y cédula nacional de identidad y los programas en los que operarán.
- Deben entregar Declaración Jurada tanto de sus socios, como de los integrantes de la sociedad que indique que no tienen relación laboral alguna con la SEREMI ni con el SERVIU.
- Debe entregar informes con una anticipación no mayor a 10 días hábiles desde la fecha de su presentación. Informes de la persona jurídica y de sus socios emitidos por los organismos competentes de que no poseen deudas previsionales ni laborales, la Entidad deberá actualizar estos informes dentro de los primeros 5 días de los meses de junio y diciembre de cada año.

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1 Problema de investigación

A continuación, se presenta el Problema de Investigación, al cual se buscará dar respuesta por medio de esta investigación.

¿Cuáles son las falencias de las Entidades Patrocinantes en el cumplimiento de los servicios de asistencia técnica, jurídica y social que prestan en la comuna de Valparaíso año 2015?

4.2 Propósito del Estudio

En los últimos años las políticas públicas habitacionales han ido cambiando, hoy en día el foco está en mejorar la calidad de vida de las personas, a través del mejoramiento de barrio y en la entrega de subsidios habitacionales que cada año van aumentando presupuestariamente, como así también aumentan las demandas por viviendas. Por lo tanto considerando la importancia que tiene la entrega de subsidios habitacionales para la población en su mayoría considerada más vulnerable, se hace necesario analizar el cumplimiento que tienen las Entidades Patrocinantes en su labor de prestar servicios a los postulantes y/o beneficiarios.

Es en este contexto es que se pretende ver aquellas debilidades del proceso de asistencia técnica, jurídica y social, para sugerir mejoras, considerando el rol fundamental que cumplen las Entidades Patrocinantes en la política pública habitacional.

4.3 objetivos

En las líneas siguientes, se presentarán los objetivos, tanto el objetivo general como los específicos que serán el eje central del presente trabajo de investigación.

4.3.1 Objetivo General

Se presenta el objetivo general de la investigación, el cual será desarrollado a lo largo de todo el trabajo investigativo.

Analizar las falencias en el cumplimiento de las Entidades Patrocinantes respecto a la labor de asistencia técnica, jurídica y social que prestan en la comuna de Valparaíso año 2015.

4.3.2 Objetivos Específicos

Lo que sigue, es la definición de los objetivos específicos de esta investigación, que buscarán ser respondidos por medio de esta.

- Definir las instituciones que participan en el proceso de entrega de subsidio habitacional regulado por el D.S N°49.
- Revisar la normativa vigente.
- Definir que son las Entidades Patrocinantes.
- Establecer la labor que debe cumplir la Entidad Patrocinante, respecto a la normativa vigente.
- Determinar tanto las falencias como las fortalezas de las Entidades Patrocinantes en su labor de asistencia.
- Proponer una mejora al proceso de prestación de servicios de las Entidades Patrocinantes.

4.4 Diseño de la investigación

Considerando la definición de enfoque cualitativo que consiste en que: *“Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones.”* (Hernández Sampieri, Fernández-Collao, & Baptista Lucio, 2006) Esta investigación será con un enfoque cualitativo.

Por otro lado el alcance que tendrá será el de un estudio Descriptivo, lo anterior considerando que el propósito de estos estudios es recolectar información con la

finalidad de poder describir situaciones, en otras palabras, establecer como se manifiestan determinados fenómenos

El diseño de esta investigación será no experimental, ya que estará basada en un estudio en donde lo principal será observar y obtener información del fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para posteriormente analizar su conducta.

Todo lo anterior se concreta en una investigación que busca establecer mediante entrevistas, las fortalezas y debilidades del proceso de asistencia técnica, social y jurídica que prestan las Entidades Patrocinantes a los postulantes y beneficiarios de los subsidios habitacionales que entrega el Estado.

4.5 Muestra

La muestra de casos-tipo *“se utiliza en estudios cuantitativos exploratorios y en investigaciones de tipo cualitativo, donde el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización. En estudios con perspectiva fenomenológica, donde el objetivo es analizar los valores, ritos y significados de un determinado grupo social, el uso de muestras tanto de expertos como de casos-tipo es frecuente”*. (Hernández Sampieri, Fernández-Collao, & Baptista Lucio, 2006) sobre dimensionado.

En base a lo dicho anteriormente la muestra fue seleccionada con el propósito de obtener de los entrevistados, información relevante que ayude a definir las fortalezas y falencias que presentan las entidades patrocinantes en la prestación de servicios, lo anterior en base a sus experiencias como observadores del proceso.

Considerando toda la información entregada más arriba y considerando la importancia de las entrevistas en el enfoque de este trabajo, es que se escogió a tres funcionarios de la SEREMI del MINVU de Valparaíso para aplicar el instrumento escogido.

Para definir la elección de los tres funcionarios para la entrevista, fue necesario considerar las funciones y conocimientos que estos tienen en el proceso de la EP. Cabe destacar que estos funcionarios se relacionan en el proceso desde la firma del convenio marco, hasta las fiscalizaciones y sancionatorios en contras de estas. Por otro lado es importante señalar que estos funcionarios no solo se relacionan con las EP, sino que

también se relacionan con los beneficiarios que llegan a la oficina a pedir información sobre las EP y que comunican sobre los diversos aspectos en el proceso.

Servicio	Nombre	Cargo	Descripción del cargo
SEREMI MINVU	Héctor Rodríguez	Encargado de Registros Técnicos Departamento Planes y de Programas; Colaborador del departamento de fiscalización en terreno de proyectos habitacionales.	Inscribir, calificar, autorizar, certificar y realizar todas las actuaciones, trámites y gestiones que permitan al Secretario Ministerial un acertado manejo del Registro de Contratistas y Entidades Patrocinantes.
SEREMI MINVU	Ximena Cruz Soto	Encargada de Registros Técnicos Departamento Planes y Programas	Inscribir, calificar, autorizar, certificar y realizar todas las actuaciones, trámites y gestiones que permitan al Secretario Ministerial un acertado manejo del Registro de Contratistas y Entidades Patrocinantes.
SEREMI MINVU	Pamela Buguño	Abogada	"c) Formular al

	Gajardo	departamento jurídico.	Departamento Jurídico del SERVIU las sugerencias que tiendan a la uniformidad de procedimientos y criterios jurídicos. d) Redactar los actos y contratos en que intervenga la Secretaría.” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile)
--	---------	------------------------	--

4.6 Entrevistas.

“Al hablar sobre los contextos en los cuales se aplica un cuestionario (instrumentos cuantitativos) se comentaron algunos aspectos de las entrevistas. No obstante, la entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta. Esta se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia (claro está, que se puede entrevistar a cada miembro del grupo individualmente o en conjunto; esto sin intentar llevar a cabo una dinámica grupal, que sería un grupo de enfoque). En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998).

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semi-estructuradas o no estructuradas o abiertas” (Hernández Sampieri, Fernández-Collao, & Baptista Lucio, 2006)

4.6.1 Tipos de Entrevistas

“En las primeras o entrevistas estructuradas, el entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a esta (el instrumento prescribe que ítems se preguntaran y en qué orden). Las entrevistas semi estructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (el o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido de los ítems)” (Hernández Sampieri, Fernández-Collao, & Baptista Lucio, 2006)

4.6.2 Tipos de Preguntas en las Entrevistas

- **“Preguntas generales (gran tour):** Parten de planteamientos globales (disparadores) para dirigir los tema que interesa al entrevistador. Son propias de las entrevistas abiertas; por ejemplo, ¿qué opina de la violencia entre parejas de matrimonios?, ¿cuáles son sus metas en la vida?, ¿cómo ve usted la economía del país?, ¿qué le provoca temor?, ¿cómo es la vida aquí en Corosal?, ¿cómo es la experiencia al confortar a pacientes con dolor extremo?” (Hernández Sampieri, Fernández-Collao, & Baptista Lucio, 2006)
- **“Preguntas para ejemplificar:** Sirven como disparadores para exploraciones más profundas, en las cuales se le solicita al entrevistado que proporcione un ejemplo de un evento, un suceso o una categoría. Los siguientes serian casos de este tipo de preguntas: Usted ha comentado que la atención medica es pésima en este hospital, ¿podría proporcionarme un ejemplo?, ¿qué personajes históricos han tenido metas claras en su vida?, ¿qué situaciones le generaban ansiedad en la Guerra Cristera, podría ejemplificar de manera más concreta?” (Hernández Sampieri, Fernández-Collao, & Baptista Lucio, 2006)
- **“Preguntas de estructura o estructurales:** El entrevistador solicita al entrevistado una lista de conceptos a manera de conjunto o categorías. Por ejemplo, ¿qué tipos de drogas se venden más en el barrio de Tepito (México)?, ¿qué clase de problemas tuvo al construir este puente?, ¿qué elementos toma en cuenta para

decir que la ropa de una tienda departamental tiene buena calidad?” (Hernández Sampieri, Fernández-Collao, & Baptista Lucio, 2006)

- **“Preguntas de contraste:** Al entrevistado se le cuestiona sobre similitudes y diferencias respecto a símbolos o tópicos, y se le pide que clasifique símbolos en categorías. Por ejemplo, hay personas a las que les agrada que los dependientes de la tienda se mantengan cerca del cliente y al pendiente de sus necesidades, mientras que otras prefieren que acudan solamente si se les requiere, ¿usted qué opina en cada caso? ¿El terrorismo que ejerce el Grupo Escorpión es de distracción, intimidatorio, indiscriminado o total?; ¿cómo es el trato que recibe de las enfermeras del turno matutino, en comparación con el trato de las enfermeras del turno vespertino o nocturno? ¿qué semejanzas y diferencias encuentra?” (Hernández Sampieri, Fernández-Collao, & Baptista Lucio, 2006)

4.6.3 Tipo de Entrevista y Tipo de Preguntas de este trabajo

De acuerdo a lo señalado en el punto 4.6.1 Tipos de Entrevistas y punto 4.6.2 Tipos de Preguntas, es que el presente estudio tendrá entrevistas de tipo Estructuradas, ya que las entrevistas fueron enviadas vía formulario web, con preguntas específicas sin dejar espacio a preguntas que pudiesen nacer en el instante. Por otra parte las preguntas formuladas fueron de tipo estructuras o estructurales.

Es importante destacar que las preguntas formuladas, fueron las mismas para cada entrevistado, lo anterior considerando que se busca ver desde la experiencias de cada uno, la visión del proceso de asistencia técnica, jurídica y social que prestan las Entidades Patrocinantes a los postulantes y/o beneficiarios del subsidio habitacional regido por el D.S N°49.

4.6.4 Presentación Entrevista

La entrevista que se presenta a continuación es la realizada a los funcionarios públicos que se mencionó en el punto 4.5 “Entrevistados”. Esta consta de 4 preguntas.

El objetivo principal del siguiente instrumento, es poder establecer tanto las fortalezas como las debilidades en el proceso de asistencia técnica, jurídica y social que realizaron

las Entidades Patrocinantes durante el año 2015 en la comuna de Valparaíso, en los proyectos habitacionales que ingresaron al SERVIU mediante D.S N°49, específicamente en la forma de Construcción de Viviendas Sociales, para ello, se efectúan las siguientes preguntas:

- Pregunta N°1: De acuerdo a lo señalado anteriormente, ¿Cuáles son las fortalezas que tienen las Entidades Patrocinante en la asistencia que entregan a los postulantes al subsidio habitacional?
- Pregunta N°2: Respecto a la experiencia vivida ¿Cuáles son las labores que las Entidades Patrocinantes no realizan o no hacen de forma correcta?
- Pregunta N°3: Considerando la fiscalización que debería realizar SERVIU y las SEREMIS. ¿Cree Ud. que se están realizando de forma adecuada? ¿por qué?
- Pregunta N°4: Respecto a las falencias que se encuentran en la labor que realizan las Entidades Patrocinantes ¿Cómo se podrían mejorar aquellas debilidades?

Capítulo V: Análisis y descripción de los resultados.

“Para el enfoque cualitativo, al igual que para el cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, contextos o situaciones en profundidad; en las propias "formas de expresión" de cada uno de ellos. Al tratarse de seres humanos los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento” (Hernández Sampieri, Fernández-Collao, & Baptista Lucio, 2006)

A continuación se presentarán individualmente las preguntas⁷ y respuestas de los entrevistados con la finalidad de poder concluir en forma general cada una de ellas.

- Pregunta N°1: Con esta pregunta se busca poder establecer las fortalezas que tienen las EP en los servicios que prestan a los postulantes y /o Beneficiarios del Subsidio Habitacional regido por el D.S N°49, en la comuna de Valparaíso año 2015.

Funcionario	Respuesta
Héctor Rodríguez	La autonomía de creación de proyectos, la posibilidad de generar proyectos innovadores. Hay varias EP que se han atrevido a generar cosas nuevas, desde el punto de vista arquitectónico y técnico, aplicación de nuevas tecnologías.

⁷ Preguntas presentadas en el capítulo 4.6.4

	<p>La posibilidad de trabajar con y para la gente, parece irrelevante, pero cuando se trabaja para la gente, muchas veces la gente se abre a aportar ideas, relevar sus necesidades y hasta sus sueños y, en base a todo eso es posible para una EP tener más facilidad al momento de generar los proyectos. Son pocas pero las hay.</p>
Ximena Cruz Soto	<p>La fortalezas que tienen las EP en la actualidad tiene relación con la autonomía que tienen para realizar proyectos habitacionales, lo que no las limita a implementar nuevas tecnologías más amigables con el medio ambiente, también dentro de sus fortalezas está que cumplen con los requisitos jurídicos tanto en su constitución como en los proyectos que toman (esto está normado). También los requisitos técnicos en primera instancia que es la presentación de la documentación para la postulación.</p>
Pamela Bugeño Gajardo	<p>Bueno, no sé si consideraría como una fortaleza que las EP cumplan con lo que dicta el convenio marco o la normativa, considero ese es su deber al firmar el contrato.</p> <p>Pero se puede entender que el convenio marco es muy permisible, en el sentido de que se deja suficiente espacio como para que las EP puedan</p>

	<p>atreverse a hacer cosas nuevas, estar siempre innovando para mejorar las condiciones de la construcción de viviendas y eso en la actualidad es una fortaleza que hay que tratar se vaya masificando a otras EP.</p>
--	--

Comentarios generales: De las respuestas obtenidas, se puede desprender que el proceso de asistencia técnica, jurídica y social tiene como fortalezas la autonomía o los espacios que deja el convenio marco para que las Entidades Patrocinantes puedan optar por desarrollar sus proyectos ajustándose a los requisitos técnicos pero de forma innovadora, logrando hacer mejores viviendas más amigables con el medio ambiente y con nuevas tecnologías. Se debe considerar que lo anterior es sumamente importante, si es que se logra que las EP sean entidades que interioricen que prestan un servicio social y como tal deben tratar de dar siempre lo mejor a partir de lo que los requisitos técnicos le permiten.

Un aspecto a considerar es la innovación, mencionada en las entrevistas. Las Entidades Patrocinantes, son organizaciones que se vinculan con los servicios públicos, particularmente SERVIU y MINVU, pero no forman parte de la Administración del Estado, esto implica, que no se encuentran afectas a la serie de leyes que rigen el sector público, los que en ocasiones generan un excesivo número de trámites, requisitos y burocracia para concretar objetivos, y que por tanto, es posible desarrollar un plan de acción desde otro enfoque, que en ocasiones puede ser más expedito, innovador y que agilice los procesos que dependan de dicha Entidad. Sin embargo, esto no conlleva que se regulen de la forma que las EP estimen, al contrario, existen reglamentos y decretos que norman su actuar, no obstante, al ser una institución privada, la visión de gestión y mecanismos de actuar son distintos a los de un servicio público, lo que en palabras de los propios entrevistados permite implementar nuevas tecnologías, mayores facilidades en la gestión y el desarrollo de los proyectos producto de su relativa autonomía.

- Pregunta N°2: La segunda interrogante buscaba poder establecer las debilidades en el proceso de asistencia técnica, jurídica y social que prestan las EP a los

postulantes y/o Beneficiarios del Subsidio Habitacional regido por el D.S N°49, en la comuna de Valparaíso año 2015.

Funcionario	Respuesta
Héctor Rodríguez	<p>En lo principal la labor que menos se toma en cuenta es la parte social, la comunicación con los beneficiarios, falta mucha claridad hacia la gente de que es lo que efectivamente se va a ejecutar, no se ha interiorizado por parte de las EP el hecho de que los beneficiarios son sus mandantes, ellos los contratan y no se trata de un servicio o favor que se le esté haciendo a los grupos habitacionales, debería existir una mayor presencia de los propietarios a la hora de desarrollar los proyectos.</p> <p>En la parte constructiva la falencia que se puede detectar es en lo referido al autocontrol e inspección.</p> <p>Respecto de los diseños, se cruza con lo que se señaló en el primer párrafo, en sentido que se debiesen generar proyectos que fueran más acorde a los requerimientos de los beneficiarios, profesionales más interiorizados e interesados en que los espacios de habitación sean agradables de usar.</p>
Ximena Cruz Soto	<p>Falencias las EP tienen varias, la mayoría está relacionada con la poca fiscalización que realiza la institución nuestra como el SERVIU, de hecho en</p>

este convenio marco no se generó un instructivo para la fiscalización de las EP, por lo tanto no hay tanta claridad sobre ello.

Las falencias de las EP están relacionadas con la asistencia social que deben prestar, aquí llegan muchos beneficiarios haciendo notar que las EP no entregan información clara sobre los proyectos, no hacen todas las reuniones o toman decisiones sobre los proyectos en conjunto, por otro lado tenemos casos emblemáticos debido a la falta de fiscalización técnica de que hay EP que hacen malos proyectos o buscan empresa constructoras que no cumplen con los requisitos de construcción y en algunos casos se ha llegado a demoler las construcciones. Son casos puntuales, pero existen y tiene que ver un poco con el poco compromiso social que tienen algunas EP a la hora de cumplir sus funciones.

Otro aspecto que se ve mucho y se producen las sanciones necesarias es el no cumplimiento de uno de los requisitos administrativos para la firma del convenio marco de la EP, el cual consisten en tener oficinas donde atender público.

Por ejemplo te puedo mencionar que mediante el sistema SIAC se

	<p>encontraron 101 reclamos asociados a las Entidades Patrocinantes de la comuna durante el año 2015, lo que indica que es un número bastante amplio.</p>
<p>Pamela Bugueño Gajardo</p>	<p>En el proceso que entregan las EP se ven varios errores, algunos de gran importancia que terminan en sancionatorios con impedimento de actuar por un determinado tiempo con el SERVIU y otros que se pueden sanear de forma más fácil.</p> <p>La mayoría de los sancionatorios que se presentan hoy en día respecto a las falencias de las EP. Son por una parte y que se considera grave que las EP hagan, es el cobro por situaciones que no están regulados en la normativa (ejemplo de un sancionatorio en anexo N°1).</p> <p>En otro aspecto y no menor es que nos encontramos de forma muy seguida con acusaciones que terminan en sancionatorios de EP que no cumplen con la entrega de la documentación técnica a los contratistas, lo que paraliza la ejecución de las obras (ejemplo de un sancionatorio anexo N°2)</p> <p>Y por último un gran número de EP no cumplen con uno de los requisitos administrativos al momento de firmar el</p>

	<p>convenio, que es tener una oficina adaptada para ala tención de público. Esto se refleja en las visitas inspectivas por parte de funcionarios de la seremi (ejemplo de sansionatorio anexo N°3)</p> <p>Hay una situación que por lo general no termina en sancionatorios, pero que es relevante ya que también lo estipula la normativa y que las EP no realizan a cabalidad o como corresponde y que solo quedan en reclamos a veces informales por parte de los beneficiarios es el apoyo social que deben realizar, involucrando en las reuniones a los beneficiados, tomando decisiones en conjunto.</p>
--	---

Comentarios generales: De forma general se puede desprender, que los problemas de fiscalización por parte de los servicios como el SERVIU y la SEREMI, ayudan a que las Entidades Patrocinantes incurran en errores en lo que respecta a la labor social, técnica, requisitos administrativos y de cobro indebido. Por lo tanto podemos concluir que si bien las labores que estas deben cumplir están claras mediante la normativa vigente, pero debido a la poca fiscalización no se cumplan de manera total, lo que es sumamente importante para el desarrollo de los proyectos, ya que uno de los requisitos es que las EP asesoren y acompañen a los beneficiarios en el proceso y los hagan participantes activos de este.

Por otro lado, los entrevistados manifiestan que falta implementar mecanismos de fiscalización que eviten incurrir en errores o desarrollar un trabajo de una forma distinta a lo estipulado en la normativa legal y reglamentaria vinculada a las EP. Los funcionarios señalan que a nivel MINVU y SERVIU regional, no se cuenta o aplica procesos rigurosos de fiscalización, esto eventualmente podría conllevar al no cumplimiento de los

compromisos estipulados por ambas partes, principalmente de las EP. Otro punto señalado es el aspecto social, en donde los entrevistados reconocen que las entidades patrocinantes no otorgan un mayor interés social a los beneficiarios de los subsidios, se manifiesta que la información no es entregada a los usuarios, lo que en la práctica, conlleva que el proceso de difusión y trabajo de campo y asesoría, el cual corresponde a las EP, en ocasiones deba ser desarrollada por SERVIU.

Al respecto, no se pretende cuestionar o dudar de la voluntad de las EP en contribuir socialmente y entregar un beneficio a las personas vinculadas con ellos, sin embargo, los principios de Bien Común, satisfacción de las necesidades de la población y garante de derechos son fines esenciales del Estado, los cuales no deben ser abandonados. En este punto, dichos fines son traspasados a las EP, bajo el principio de subsidiariedad, no obstante, el Estado, a través de SERVIU y MINVU debe ser partícipe de este mediante sólidos y rigurosos procesos de fiscalización que permitan el cumplimiento y aplicación íntegra de lo determinado por la Ley en temas de bienestar social y entrega de subsidios, ya que no se debe olvidar que el anhelado sueño de la casa propia, es lo que se encuentra en juego en dicho proceso.

- Pregunta N°3: Con la pregunta que se presentó en este apartado se buscaba establecer las falencias que tienen los dos servicios facultados para realizar fiscalización en el proceso que realizan las EP.⁸

Funcionario	Respuesta
Héctor Rodríguez	<p>Claramente falta fiscalización, el personal con que se cuenta no es suficiente para generar las visitas inspectivas necesarias, sin que se logre la frecuencia necesaria en obra.</p> <p>A la falta de frecuencia de inspección se suma las pocas herramientas de fiscalización que otorga el Convenio</p>

⁸ Proceso de Asistencia técnica, jurídica y social.

	<p>Marco, dejando a mi parecer, a las EP con demasiadas posibilidades de manejo, no siendo estos siempre los más adecuados.</p>
<p>Ximena Cruz Soto</p>	<p>Es claro que la falencia está en el convenio marco, ya que no permite una fiscalización permanente de las instituciones, les da muchos derechos a las EP para hacer, y poca autorización a los organismos pertinentes para la fiscalización, sumando a eso que tanto SERVIU como la SEREMI no cuenta con el personal pertinente para realizar fiscalizaciones.</p> <p>Por otra parte tenemos problemas con la transparencia y probidad de las personas que se constituyen como empresas para poder firmar el convenio marco, ya que si bien no pueden ser funcionarios públicos relacionados con los servicios de vivienda y urbanismo, y firman una declaración jurada, no se estipula en ninguna parte cuánto tiempo deben tener sin ser funcionarios de estos servicios, por lo que esto también afecta al desarrollo armonioso de las EP.</p>
<p>Pamela Bugueño Gajardo</p>	<p>Claramente la falencia a nivel institucional es el no contar con la cantidad de funcionarios adecuados que puedan ayudar a supervisar el actuar de las EP y por otro lado tenemos un</p>

	contrato o convenio marco que no estipula con claridad el tema de la fiscalización por parte del SERVIU y el MINVU, falta claridad con respecto a esto.
--	---

Comentarios generales: Es importante destacar que la falencia que hoy tiene el proceso desarrollado por las Entidades Patrocinantes tiene que ver principalmente con el convenio marco firmado entre las empresas y las SEREMIS, ya que es este quien no da las facultades necesarias a las instituciones pertinentes para que puedan desarrollar fiscalizaciones que ayuden a encontrar los errores que cometen las EP, lo que podría ayudar a sanear estos en el momento adecuado. Junto a lo anterior considerar la importancia de la carencia de personal para realizar las fiscalizaciones.

Por otra parte mencionar que el problema de transparencia y probidad más allá de ser un problema de servicios es un problema de la normativa que deja estos vacíos, que se traducen en que existan problemas como los ya mencionados anteriormente.

- Pregunta N°4: Por medio de esta se buscaba encontrar posibles sugerencias de mejoras en los procesos que realizan las EP, por medio de la experiencia de los funcionarios que realizan constantemente fiscalizaciones o tienen un amplio conocimiento de esto.

Funcionario	Respuesta
Héctor Rodríguez	Es bastante complejo el dar una solución de mejoría a las falencias que presentan las EP, ya que según mi visión, estas falencias pasan por un tema de compromiso profesional de parte de las entidades, si cada uno de los profesionales comprendiese que no se trata de gente a la que se le pueda entregar cualquier vivienda, que es un

	<p>trabajo que se debe hacer comprometido con el desarrollo de la profesión, sería hasta fácil generar mejores proyectos de mejor ejecución y con mayor satisfacción de los usuarios.</p> <p>Más allá de ese pensamiento a nivel de personas, me parece que para poder reducir falencias existentes es posible lograrlo por medio de modificaciones al Convenio Marco donde se otorguen mayores atribuciones de fiscalización tanto a funcionarios Serviu como Seremi, de manera de poder tener más miradas en todo el proceso de proyecto y con esto minimizar errores y, por otro lado herramientas de "presión" ante las EP en las situaciones en que no cumplan con sus responsabilidades.</p>
Ximena Cruz Soto	<p>Las posibles mejoras para el proceso de las EP quizás tenga que ver con la modificación del convenio marco, en el sentido de la fiscalización, para que permita que podamos hacerla con mayor frecuencia en cada proceso de los proyectos habitacionales, por otra parte considerar sanciones a las EP que incurran en errores, por ejemplo que se hagan cargo de las reparaciones necesarias junto a la inhabilidad para actuar con el SERVIU.</p> <p>Por otra parte aumentar la transparencia en los procesos, aumentar la probidad</p>

	<p>en cuanto a los ex funcionarios que puedan firmar convenio marco (por el tema de información privilegiada) o que no puedan postular con proyectos que estén relacionados con proyectos que hayan visto siendo funcionarios.</p> <p>Por otra parte realizar constantes capacitaciones para las EP con la finalidad de aclarar dudas del proceso, la normativa vigente y aunque sea un poco más complicado considerar la relevancia que tienen ellos en este proceso y tratar de que sean profesionales comprometidos con un rol social lo que permita que puedan hacer mejores proyectos pensados en las familias a las cuales están beneficiando, considerando que son viviendas sociales que se espera mejoren la calidad de vida de las personas involucradas.</p>
Pamela Bugueño Gajardo	<p>Con respecto al compromiso de las EP en su labor no se puede hacer mucho, los intereses que estas tienen para firmar el convenio marco no es siempre el social por lo que deriva por lo general en cumplir con el mínimo que estipula la normativa.</p> <p>Quizás se puede mejorar el proceso por medio de modificaciones al convenio marco, que deje a nuestros servicios las atribuciones necesarias para la</p>

	fiscalización y que los sancionatorios terminen en sanciones ejemplificadoras que ayuden a que las EP no incurran en los mismos errores. Aunque para algunos puede ser complejo proponer mejoras desde un nivel regional a un instrumento que es a nivel nacional, hay que considerar que las falencias por ejemplo en la fiscalización es una situación que no solo nos ata de mano a nivel comunal o regional, sino más bien a nivel nacional.
--	--



Comentarios generales: se debe considerar que los entrevistados consideran que dar sugerencias de mejoras al proceso es complejo, ya que las mayores falencias vienen dadas por el convenio marco, por lo que las soluciones también son de acuerdo a la modificación de este, para lograr que permita una mayor fiscalización por parte de los funcionarios de SERVIU y SEREMI.


También se debe considerar importante la opción de aumentar la dotación de personal capacitado para que pueda hacer efectiva las fiscalizaciones.

Pese a ello, y contar con un diagnostico definido de las falencias y aspectos en los cuales se requieren mejoras o modificaciones, se debe tener presente, que el estudio y los funcionarios entrevistados, limitan su actuar y toma de decisiones al área de jurisdicción que les corresponde, es decir, la región de Valparaíso.

Lo anterior se menciona, ya que, eventuales modificaciones al convenio marco, los procesos de transparencia, mecanismos de fiscalización, entre otros, implican decisiones que emanan desde el nivel central del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Servicio de Vivienda y Urbanización, por tanto, en dichos aspectos mencionados por los entrevistados, los cambios no dependen del SEREMI o el Director Regional SERVIU, tampoco por los entrevistados particularizados, sino que son decisiones tomadas por el correspondiente Ministro de Estado.

A Continuación de acuerdo a lo estipulado más arriba en relación a la normativa vigente, se establecerán de forma general 5 ejes centrales, de aquellos requisitos que según el D.S N°49 y convenio marco la EP deben cumplir, para contrarrestarlo con lo desprendido de las entrevistas realizadas a los tres funcionarios públicos de la seremi de Valparaíso, antes individualizados.

Requisitos de la normativa	EP Cumple	EP No cumple	EP Medianamente Cumple	Detalle
Requisitos de constitución de EP				Por medio de la información obtenida se puede desprender que la EP cumple en general con los requisitos que se le piden para la firma del Convenio Marco, pero está al debe con el espacio físico que deben presentar para la atención de público, lo que termina en sancionatorios.
Requisitos de postulación al Subsidio				Las EP deben obligadamente cumplir con los

<p>Habitacional D.S N°49</p>				<p>requisitos aquí solicitados, porque de lo contrario no podrían ingresar los proyectos al SERVIU, hasta que presenten la documentación necesaria.</p>
<p>Asistencia técnica</p>				<p>Los requisitos aquí solicitados, son por medio de planos y diversa documentación técnica, la cual consta de dos instancias:</p> <p>La primera es la documentación entregada para la postulación a los proyectos, la cual es cumplida, mientras que la segunda tiene que ver con la ejecución de las obras. Aquí se encuentran errores tanto en la fiscalización a las</p>

				empresas que realizan las obras, como la entrega de la documentación necesaria a tiempo.
Asistencia Jurídica	✓			La asistencia jurídica debe ser cumplida ya que se verifica por medio de la documentación que entregan, si tienen errores en el proceso se debe sanear para seguir adelante.
Asistencia Social		✓		Aquí es donde se encuentra la mayor diferencia entre lo que pide la normativa y lo que realizan las EP, ya que no cumplen con realizar reuniones para mantener informados y hacer partícipe a los beneficiarios, por lo que la

				mayoría acusa tener poca información sobre cómo se concreta la construcción de sus viviendas.
--	--	--	--	---

Capítulo VI: Conclusiones y Sugerencias

Para finalizar con este trabajo de título es importante mencionar diversos aspectos que se desprendieron de la investigación, los cuales se consideran de gran importancia a la hora de responder al planteamiento de problema y el eje de esta.

Por una parte se desprende que la actual política habitacional chilena, está enfocada en ser un instrumento integrador, que facilite el acceso de sus habitantes. No solo se trata de optar a viviendas, sino que mejores viviendas, más calificadas si se quiere, sino que también construir barrios, en donde su gente se pueda desenvolver de mejor manera, cumpliendo con una de sus labores constitucionales que es entregar a la población las herramientas necesarias para que puedan desarrollarse de la mejor forma posible.

Lo anterior como ya se vio por medio de todo este trabajo se concreta por medio de la entrega de subsidios habitacionales a la población considerada más vulnerables, los cuales están regulado por el D.S N°49. Y con el apoyo en el proceso de asistencia técnica jurídica y social que entregan las Entidades Patrocinantes.

Por lo tanto, la labor de las EP puede ser considerado de gran relevancia, ya que son estas quienes ejecutan o llevan a cabo las distintas etapas de los subsidios habitacionales por medio de los servicios que prestan a los beneficiarios.

Por otra parte de las entrevistas realizadas se puede desprender que si bien la labor de las EP está reglamentada por la normativa a la hora de ser llevadas a cabo en algunos aspectos hay una incoherencia, ya que se pueden visualizar errores o faltas a la normativa por ellas, lo que respondiendo al planteamiento de problema señalado en capítulos anteriores, podemos concluir que si hay falencias en el proceso y que estos tienen relación básicamente con los requisitos administrativos como contar con una oficina para la atención de público, como también falencias en temas relacionados con los no cobros a los beneficiarios, ya que los honorarios son pagados por el SERVIU y bueno también se consideran falencias en la asistencia social y técnica de la EP, que consisten en hacer partícipe y mantener informado a los beneficiarios como entregar la documentación necesaria para la ejecución de las obras.

Cabe señalar que según las entrevistas realizadas, los errores de las EP pueden ser por una parte por el poco compromiso de las empresas que firman el convenio marco como

también por la poca fiscalización que realiza el SERVIU y el MINVU, debido a las pocas facultades que entre el convenio marco y la falta de funcionarios que puedan cumplir con esta labor.

Para concluir y de acuerdo a lo señalado anteriormente es que se pueden dar las siguientes sugerencias, con la finalidad de obtener mejoras en el proceso.

Teniendo presente lo que implica el convenio marco y que el alcance de esta investigación es a nivel comunal, por lo tanto está limitado, las sugerencias van por una parte en poder mejorar este contrato, entregando a las instituciones como SERVIU y MINVU mayores facultades para que puedan fiscalizar en terreno cada uno de los procesos y etapas de los proyectos que presenten las Entidades Patrocinantes. Esto ayudaría a contar de forma inmediata con información que ayude a la toma de decisiones respecto a que funciones deben mejorar las EP y por otra parte a tener sancionatorios ejemplificadores que dejen constancia de las funciones que no se llevan a cabo para que puedan ser mejoradas.

Por otra parte establecer de forma clara los tiempos que cada ex funcionario deben tener fuera del servicio para acceder a la firma del convenio marco, esto con la finalidad de poder realizar procesos más transparentes y con mayor probidad.

También se considera que es pertinente que el MINVU realice constantes capacitaciones y charlas para aclarar dudas de los integrantes de las EP y poder dar a conocer nuevos mecanismos de construcción, que como señalaron los entrevistados ayuden a la innovación en la construcción de viviendas que vayan acorde con las nuevas tecnologías para ayudar al medio ambiente, como son por ejemplo los paneles solares, entregando a la familia mejores herramientas.

Por lo tanto para finalizar podemos decir que las soluciones en el proceso pueden ser de corto plazo, siempre y cuando las facultades de las instituciones involucradas en el proceso puedan llevar a cabo una mejora a los instrumentos considerando la realidad nacional a la que se enfrentan y apuntando siempre que estas deben cumplir con los lineamientos constitucionales que Chile tiene en la actualidad y por sobre todo los lineamientos de la política pública habitacional que consiste en realizar construcciones de calidad que mejoren la calidad de vida que tienen los beneficiarios post subsidio habitacional considerando su realidad previa.

Anexos

Anexo N°1: Sancionatorio a EP Egis Ingeniería, asesoría y Consultora Hilarión Ltda por cobros indebidos

RESUELVO:

1. **DESE TERMINO** al periodo de informaciones previas iniciado por Resolución Exenta N° 355 de 17 de febrero de 2015 en contra de la EGIS Ingeniería, Asesoría y Consultora Hilarión Limitada, RUT 76.094.280-4, domiciliada en calle 5 oriente N° 475, Viña del Mar.

2. **INSTRÚYASE** un procedimiento sancionatorio en contra de la EGIS Ingeniería, Asesoría y Consultora Hilarión Limitada, RUT 76.094.280-4, domiciliado en calle 5 oriente N° 475, comuna de Viña del Mar, representada por Cristian Ricardo Michell Vergara, del mismo domicilio que su representada, en virtud del siguiente cargo:

incumplimiento grave de las obligaciones que impone el Convenio Marco Único Regional, en su cláusula sexta, octava y decima cuarta en virtud de lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

3. **DESÍGNESE** a doña Kattia Cathalifaud Fernández, Abogado de esta SEREMI, cargo a Contrata, asimilado a Grado 7 de la Escala Única de Sueldos, con este domicilio, a cargo de la instrucción del procedimiento.

4.- **CONCÉDASE** un plazo de diez días hábiles, a la EGIS Ingeniería, Asesoría y Consultora Hilarión Limitada, a fin de que efectúe sus descargos.

5.- **NOTIFÍQUESE** por carta certificada la presente resolución a la EGIS referida precedentemente.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE



PBG
DISTRIBUCION

MAURICIO CANDIA LLANCAS
SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL
VIVIENDA Y URBANISMO REGION DE VALPARAISO



- Entidad Patrocinante Ingeniería, Asesoría y Consultora Hilarión Limitada. Rut N° 76.094.280-4

Anexo Número dos: Sancionatorio por no cumplimiento de la prestación de servicios técnico de forma correcta.

CONSIDERANDO:

1.- Que mediante Resolución Exenta N° 1.927 de fecha 3 de octubre de 2.014, se dio inicio a un procedimiento sancionatorio en contra de la Entidad Patrocinante Asesoría, Inmobiliaria, Arquitectura y Administración Marcelo Oliva Castillo E.I.R.L, en atención a eventuales irregularidades cometidas en la ejecución de proyectos enmarcados en el título III del Programa de Protección del Patrimonio Familiar, donde 3 comités de vivienda resultaron beneficiados. Estas irregularidades revestirían eventuales infracciones al Convenio Marco, en especial, a las siguientes cláusulas:

- Cláusula Sexta, letra a), por cuanto la Entidad no ha velado por la correcta ejecución de las obras de ampliación para los tres comités de vivienda, incumpliendo los compromisos y plazos por ella asumidos ante los comités y ante SERVIU.



- Cláusula Décima, por cuanto la Entidad presentó los expedientes técnicos de las obras infringiendo la normativa reglamentaria (permisos de edificación vencidos, no cumplimiento de normativa de rasante conforme a OGUC, deficiente elaboración del emplazamiento de las obras)
- Cláusula Decimocuarta, N° 3, letra g), por no cumplir por un hecho suyo con el buen desarrollo de la ejecución de las obras de ampliación al no subsanar las observaciones efectuadas por la Empresa Constructora y por la Dirección de Obras Municipales de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

RESUELVO:

1.- **AMONÉSTESE** a la Entidad Patrocinante Asesoría, Inmobiliaria, Arquitectura y Administración Marcelo Oliva Castillo E.I.R.L, RUT N° 76.036.552-1, domiciliada en Pasaje La Paz n° 1333, Viña del Mar, en virtud de lo expuesto en la presente resolución y en especial, en razón de lo indicado en los resoluciones N° 6, 7 y 8 de la presente resolución

2.- **ANÓTESE**, la sanción establecida en la hoja de vida de la Entidad, considerándose una anotación que habilitará a la SEREMI para determinar la reincidencia en caso de nuevo incumplimiento conforme al Convenio Marco Único Regional.

Anexo Número tres: Por no cumplir con requisitos de constitución de EP.

RESUELVO:

1.- **INSTRÚYASE** un procedimiento sancionatorio en contra de la Entidad Patrocinante SECONSA Servicios de Construcción y Arquitectura Limitada, RUT 76.360.631-7, domiciliada en calle 8 norte número 1155, comuna de Viña del Mar, representada por Ivonne Elisa Lucía Dávalos Núñez, cédula nacional de identidad número 23.977.739-2, del mismo domicilio que su representada, en virtud del siguiente cargo:

Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el Convenio Marco Único Regional, en su cláusula primera, segunda y decima cuarta en virtud de lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

2.- **DESIGNESE** a doña Kattia Cathalifaud Fernández, Abogada de esta SEREMI, cargo a Contrata, asimilado a grado 7 de la Escala Única de Sueldos, con este domicilio, a cargo de la instrucción del procedimiento.

3.- **SUSPENDASE** provisoriamente a la Entidad individualizada en el resuelto primero, hasta el término del procedimiento sancionatorio, de ingresar proyectos al SERVIU en virtud de la facultad establecida en el artículo 32 de la Ley 19.880.

4.- **CONCÉDASE** un plazo de diez días hábiles, a la Entidad Patrocinante SECONSA Servicios de Construcción y Arquitectura Limitada, a fin de que efectúe sus descargos.

5.- **NOTIFÍQUESE** personalmente de la presente resolución a la Entidad referida precedentemente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

  
MAURICIO CANDIA LLANCA
SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL
VIVIENDA Y URBANISMO REGIÓN DE VALPARAÍSO

Bibliografía

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.* (s.f.). Recuperado el 05 de octubre de 2016, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=29967>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (s.f.). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.* Recuperado el 03 de Enero de 2017, de <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=13007&idParte=7147029>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (s.f.). *www.bnc.cl.* Recuperado el 13 de octubre de 2016, de https://www.bcn.cl/ayuda_folder/glosario#D
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (s.f.). *www.leychile.cl.* Recuperado el 05 de octubre de 2016, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=29967>
- Explorable. (s.f.). *www.explorable.com.* Recuperado el 2016 de diciembre de 2016, de <https://explorable.com/es/definicion-de-un-problema-de-investigacion>
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collao, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación.* México: Mc Graw Hill.
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (s.f.). *www.minvu.cl.* Recuperado el 10 de octubre de 2016, de http://www.minvu.cl/opensite_20061113164619.aspx
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (s.f.). *www.minvu.cl.* Recuperado el 20 de octubre de 2016, de http://www.minvu.cl/opensite_20061113163034.aspx
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (s.f.). *www.minvu.cl.* Recuperado el 27 de octubre de 2016, de http://www.minvu.cl/opensite_20070311161529.aspx
- Pedro Aguirre Cerda.* (s.f.). Recuperado el 03 de octubre de 2016, de <http://www.pedroaguirrecerda.cl>
- Pedro Aguirre Cerda.* (s.f.). *www.pedroaguirrecerda.cl.* Recuperado el 03 de octubre de 2016, de <http://www.pedroaguirrecerda.cl>
- proyectos y tesis. (s.f.). *www.proyectosytesis.com.ar.* Recuperado el 23 de Diciembre de 2016, de <http://www.proyectosytesis.com.ar/>
- tesis de investigación, marco metodológico.* (s.f.). Recuperado el 23 de Diciembre de 2016, de <http://www.tesisdeinvestig.blogspot.cl>
- Urbanismo, M. d. (2003). *APRUEBA EL REGLAMENTO ORGANICO DE LOS SERVICIOS DE VIVIENDA DECRETO 355.*

Urbanismo, M. d. (2011). *D.S. N° 49, apueba reglamento del programa fondo solidario de elección de vivienda.*