



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“ANÁLISIS DEL ENFOQUE SOCIAL DE LA POLÍTICA
HABITACIONAL CHILENA, DIRIGIDA A FAMILIAS VULNERABLES”**

**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ALUMNO

HÉCTOR GUSTAVO CARMONA ELGUETA

DOCENTE GUÍA:

DIEGO DEL BARRIO VÁSQUEZ

SANTIAGO, enero de 2017

INDICE

Resumen	Pág. 03
1.-Introducción	Pág. 04
2.-Marco Referencial	Pág. 05
2.1 Brecha de Inequidad Social	Pág. 05
2.2 Política Pública	Pág. 05
2.3 La vivienda como problema público	Pág. 07
2.4 Principal complejidad para el Estado en la política habitacional	Pág. 08
2.5 Tipos de Barrio donde se ubican las viviendas sociales	Pág. 09
2.6 Opciones de diversidad social residencial	Pág. 10
2.7 La vivienda como bien de mercado, enfocado en la demanda	Pág. 10
2.8 Descripción programas habitacionales	Pág. 12
2.9 Breve mirada a la historia de la política habitacional chilena	Pág. 13
3.- Metodología	Pág. 17
3.1 Planteamiento del problema	Pág. 17
3.3 Objetivos	Pág. 18
3.2.1 Objetivo Principal	Pág. 18
3.2.2 Objetivos Específicos	Pág. 18
3.3 Categorías de estudio	Pág. 18
3.4 Descripción del objeto de estudio	Pág. 19
3.5 Instrumentos aplicados	Pág. 19
3.5.1 Entrevista	Pág. 19
3.5.2 Análisis documental	Pág. 20
4.- Análisis de información	Pág. 22
4.1 Análisis en base a la categoría expectativas de las familias	Pág. 22
4.2 Análisis categoría contribución entregada a la calidad de vida	Pág. 24
4.3 Análisis categoría percepción de la vivienda	Pág. 27
4.4 Análisis categoría percepción del entorno	Pág. 27
4.5 Análisis categoría percepción acerca del acompañamiento del Estado	Pág. 28
5.- Conclusiones	Pág. 33

6.- Propuestas	Pág. 35
7.- Bibliografía	Pág. 36
8.- Anexos	Pág. 38
8.1 Transcripción entrevista realizada a beneficiaría proyecto Las Torres II	Pág. 38
8.2 Transcripción entrevista realizada a administrador beneficiario Las Torres II	Pág. 47
8.3 Transcripción entrevista realizada a profesional funcionaría SERVIU Metropolitano	Pág. 56
8.4 Plan de habilitación social Las Torres II	Pág. 62
8.5 Fotografías Conjunto Habitacional Las Torres II	Pág. 70

RESUMEN

En la siguiente tesis se intentará abordar como la orientación de las políticas públicas es crucial para mejorar la calidad de vida de las personas, se presentará a continuación un análisis del enfoque de las Políticas Habitacionales considerando su contexto histórico, lo entendido por los diferentes gobiernos del concepto vivienda social y como las demandas de los ciudadanos han contribuido a reevaluar los lineamientos de la política.

El autor plantea que en la actualidad es necesario nuevamente reevaluar el concepto vivienda social, para garantizar la disminución de la brecha social a través de una nueva Política Habitacional de vivienda.

1. INTRODUCCIÓN

El problema habitacional en Chile ha sido abordado por los diversos gobiernos enfocándose en las distintas demandas sociales generadas desde la ciudadanía hacia la autoridad, si bien estas demandas en un principio consistían en tener un lugar con las condiciones higiénicas mínimas para sobrevivir, las mismas se fueron convirtiendo en peticiones más elaboradas y canalizadas, es por ello que la autoridad luego de identificar el problema, realizar una base de datos estadística, y definir los diversos lineamientos a seguir, debió afrontar estas nuevas demandas, reevaluando el enfoque dado anteriormente, y buscando una nueva herramienta para dar respuesta a las peticiones.

Es innegable que, para hoy poder hablar de calidad en la vivienda, fue necesario intervenir el déficit habitacional y reducirlo, sin embargo, hoy también es necesario enfocarse ya no solo en la vivienda, sino también pensar en esta como barrio y ciudad, como un instrumento de integración de los habitantes, reductor de las brechas sociales y como herramienta para mejorar la calidad de vida de las familias más vulnerables.

Es por lo anterior que el conocer la mirada de las familias a quienes se les entregaron viviendas sociales sin deuda resulta fundamental para reevaluar la política. Identificar sus expectativas antes de la entrega y considerar sus opiniones luego de esta nos darán una mirada acerca de cuáles son las actuales demandas de la población.

El lugar donde se establecerá la nueva vivienda, va más allá del espacio físico donde se construirá esta, las percepciones que tenga el individuo en base a ese espacio adquiere un significado, un símbolo. Estas percepciones del individuo acerca de la calidad de la vivienda será apreciarla como un lugar igual, mejor o peor que su situación anterior.

La idea principal de esta tesis es generar una discusión en cuanto a los lineamientos principales de la política habitacional actual, como los son la liberación del mercado del suelo y el rol subsidiario y fiscalizador que se le otorga al Estado en el manejo del problema, así como entender que la solo entrega de un techo no considera por sí mismo un cambio favorable en la calidad de vida de las familias más carentes de oportunidades de nuestro país.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Brecha de Inequidad Social

Las brechas sociales están ligadas a la asimetría que existe en la población, dichas desigualdades son observables en la falta de integración y por lo tanto exclusión que existe y afecta a los diversos grupos sociales, reducir esta brecha dependerá de la capacidad del Estado de generar a través de las políticas sociales igualdad y equidad, entendiendo este último concepto como la satisfacción de necesidades básicas. Esta mirada favorecerá a reducir las fisuras producidas por el individualismo y solo priorizar el enfoque de crecimiento económico como desarrollo de los países, ya en el Seminario de Desigualdad y Reducción de Brechas de Equidad Sistematización de Tópicos Principales, de Octubre de 2002 se señalaba que "...es posible sostener que la relación entre la temática de las brechas sociales y la perspectiva de derechos, es que ésta constituye un marco ético y político en el cual se fundamentan las opciones estratégicas asumidas por las políticas públicas actuales. Así, cada brecha existente en materia de equidad, se visualiza como una vulneración de derechos".

Las brechas son distancias, por lo tanto, la política pública deberá combatir este trecho, aumentando el porcentaje de consumo medio de un satisfactor para que el grupo objetivo satisfaga sus necesidades básicas (MIDEPLAN, 2002), entendiendo estas necesidades no solo como la superación en ámbitos económicos, sociales y culturales sino orientando todos estos aspectos de manera coherente.

En el caso de la vivienda en Chile, la disminución de la brecha cuantitativa ha sido bastante exitosa, ya que, si bien no se puede dar por satisfecha, el déficit habitacional ha ido disminuyendo a través de los diversos periodos. No obstante, la demanda social varía y la exigencia de la ciudadanía aumenta hacia los estamentos públicos, ya no es solo de cobertura, sino que de calidad de vivienda, barrio y entorno, el nuevo desafío de la política habitacional es pensar ciudades integradas, seguras y equitativas.

2.2 Política Pública

Para analizar el tema de vivienda social, se debe definir lo que se entiende por política pública, concibiendo que esta nace para solucionar o a lo menos aminorar un problema público, por lo tanto, una complicación de interés social.

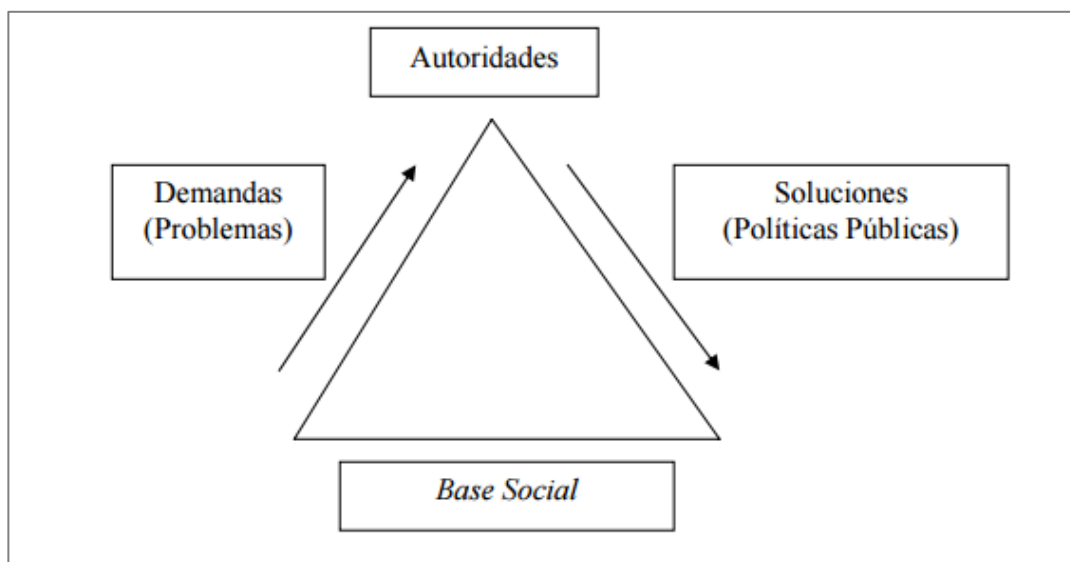
La política pública puede ser definida como "...cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo político definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado..." (Lahera, 2002)

De la anterior definición se puede dilucidar que las políticas públicas serán los lineamientos que se tendrán para dar solución a una problemática, los márgenes donde deberán moverse los creadores de los programas y quienes implementarán la política, Lahera también propone que estos ejes deben ser definidos de forma democrática, por lo tanto, si bien se plantea a la autoridad estatal como actor central, también se expone la idea de que existen más participantes.

Lo que se pretende con los programas es modificar una situación inicial, "...las políticas son una cadena causal entre las condiciones iniciales y las futuras consecuencias: si X, entonces Y..." (Aguilar, 2000), en el caso de la vivienda social la intención es modificar la actual situación de las familias, superando las condiciones de vulnerabilidad y generando nuevas oportunidades, entregando además de la vivienda una mejora en la calidad de vida.

Las políticas denotan también las intenciones de las fuerzas ideológicas, particularmente las intenciones de los gobernantes "...las consecuencias de sus actos tienden a significar intenciones más que consecuencias. Las políticas se convierten en el resultado de una serie de decisiones y acciones de numerosos actores políticos y gubernamentales..." (Rose, Pressman y Wildavsky, citados en Aguilar, 2003a:25); de esto se debe destacar la intencionalidad, el enfoque que se dará a la política y por lo tanto la consecuencia es una intención premeditada por los creadores, es así como el carácter neoliberal que actualmente tiene la política habitacional chilena, se debe a una serie de acciones que han llevado a que las soluciones habitacionales se rijan por la ley de mercado.

Ciclo de problemas Públicos



Fuente: Conceptos Básicos en el Análisis de Políticas Públicas.
Mauricio Olavarría Gambi. 2007.INAP.

2.3 La vivienda como problema público

Definir el problema es parte fundamental para la creación de una política, buscar la pregunta adecuada es necesario para no dar buenas respuestas a preguntas equivocadas.

Características de los Problemas Públicos: Subjetividad en la identificación del problema, una situación recibirá la denominación de problema público cuando un determinado grupo, con influencia y capacidad de movilizar actores de poder, considera que la situación actual no es aceptable y que es necesaria una intervención de política pública para remediarla (Gambi, 2007). Sin duda la problemática habitacional ha sido un área relevante en la historia de Chile, diferentes actores han puesto en la agenda pública la temática de vivienda, la seguidilla de tomas de terrenos considerado en su momento por los pobladores como un derecho básico incuestionable, agudizado por la urbanización del país (evolución de país rural ha urbanizado), ha sido factor de análisis para las autoridades, donde los subsidios aparecen como la solución predilecta para paliar el déficit de viviendas.

Interdependencia de los problemas: El autor William Dunn critica el método analítico de descomposición de un problema hasta llegar a su esencia, porque ello implica desconocer que los problemas son interdependientes entre sí¹. En este trabajo se pretende describir que la entrega de viviendas no es una solución en sí mismo, debido a que el problema

¹ Public policy analysis. An introduction. 3ra ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall

central tampoco es solo la carencia de ella, por lo anterior es que es fundamental diseñar políticas articuladas que ataquen el problema de manera integral, considerando que la falta de vivienda pertenece a un problema de índole mayor.

Sociedad dinámica, problemas dinámicos, los problemas mutan, evolucionan al igual que las demandas de los ciudadanos, una intervención en el problema, puede dar origen a otra problemática con los mismos actores, pero, con matices.

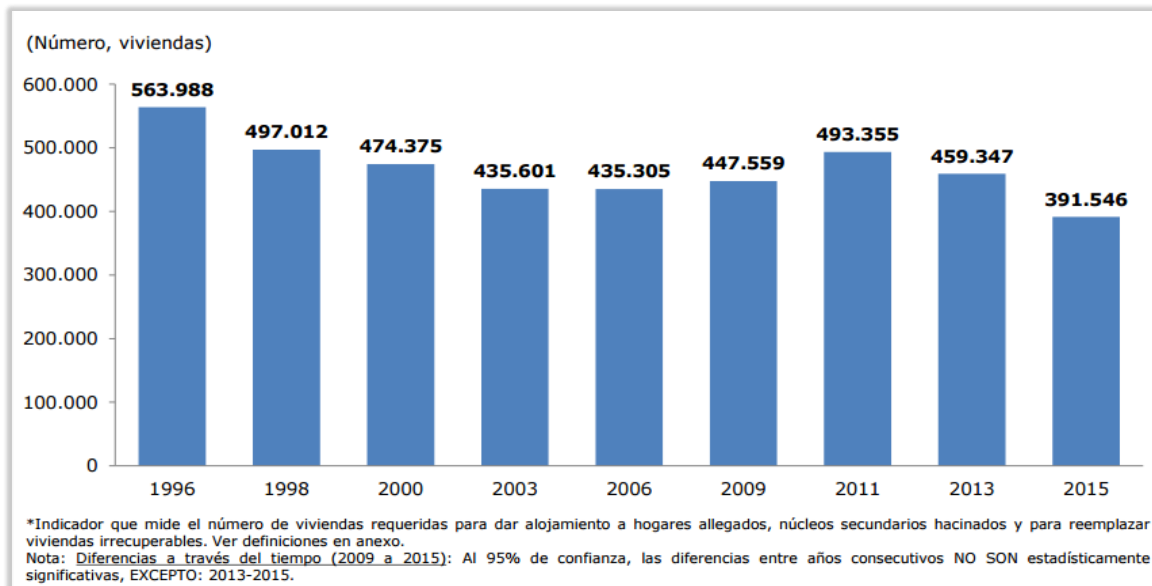
2.4 Principal complejidad para el Estado en la política habitacional

María Gracías Rúa (2006) define las políticas públicas como el conjunto de decisiones que se traducen en acciones, estratégicamente seleccionadas (dentro de un conjunto de alternativas, conforme a una jerarquía de valores y preferencia de los interesados) (BID 2006), en base a esto se debe tener en cuenta que un conjunto de decisiones implica dejar de lado otras opciones, la toma de estas disposiciones a la vez, generará un nuevo escenario al que se deberá afrontar; actualmente la principal disyuntiva al abordar la problemática habitacional es la de cantidad v/s calidad en la entrega de vivienda.

Si bien en los primeros años de la política donde se puede observar una labor del estado atacando el problema habitacional, el principal objetivo fue priorizar la cantidad y garantizar condiciones mínimas de higiene, con el paso del tiempo este objetivo queda obsoleto, y tanto desde el aparato público como de la ciudadanía demandante, se entiende que el lugar donde se residirá es de crucial importancia para la calidad de vida de las familias.

En Chile con el retorno a la democracia, la variable cuantitativa ha sido reducida de manera considerable, tendencia que ha seguido según la encuesta CASEN 2015.

Evolución del déficit habitacional cuantitativo



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, Encuesta Casen 1996-2015.²

Dicho logro en materia cuantitativa se contradice con lo que respecta a la calidad habitacional, ya que el objetivo alcanzado se logró sin poner mayor énfasis en las características que debe tener una vivienda para considerarla óptima en cuanto a calidad.

2.5 Tipos de barrios donde se ubican las viviendas sociales

El querer acabar con campamentos y allegados, focalizó gran parte de la construcción de viviendas sociales en los márgenes de la ciudad, generando problemas de distancia, de transporte y movilidad, así como el acceso a servicios y redes fundamentales para evaluar la calidad de vida de las familias, como lo son acceso a hospitales, centros de capacitación, trabajos, escuelas, etc. Sin duda el tomar esta opción por parte de la autoridad se debe al precio del suelo, donde la principal disyuntiva en la realidad material de la vivienda, entendida como el lugar donde se ubicará el conjunto, tiene directa relación en aminorar costos en los metros cuadrados de la vivienda o en la calidad de los materiales de construcción versus construir en lugares periféricos privilegiando el tamaño y los materiales de construcción a utilizar.

² http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN_2015_Resultados_vivienda_y_entorno.pdf

2.6 Opciones de diversidad social residencial

Como se ha referido anteriormente un suelo mejor localizado significa mayor precio en este, y entendiendo que la actual política de vivienda se rige por las leyes del mercado, existe una competencia con inmobiliarias que construyen enfocadas en clientes de estratos superiores, siendo estos mejores pagadores, por lo tanto, la segregación de la urbe por clase social es inminente.

2.7 La vivienda como bien de mercado, enfocado en la demanda.

En la actualidad la manera de combatir la problemática habitacional en Chile, es a través de subsidios habitacionales enfocados en la demanda, desde 1978 el Estado toma la decisión de entregar vouchers o certificados con un monto específico que las familias beneficiarias podrán usar para financiar parte de la vivienda, con esto son las familias quienes deben postular con ciertos requisitos, y son ellos quienes deben responsabilizarse por buscar y alcanzar su solución habitacional. Junto al subsidio otorgado por el Estado, al beneficiario se le exige un esfuerzo previo reflejado en un ahorro inicial mínimo necesario para optar al subsidio, el cual sumado al crédito hipotecario le permitirá completar el precio de la vivienda (Perez Iñigo, 1999); en esta primera parte de la política habitacional enfocada en la demanda, el Estado pasa a ser un ente financiador y fiscalizador, delega parte de su obligación, poniendo en duda la vivienda como un derecho social dentro de un nuevo modelo económico que llega al país, la economía de mercado.

El suelo es un componente primordial al pensar en política habitacional, la destinación y planeación de este factor será decisivo, debido a que donde se materializará la vivienda es fundamental para garantizar la calidad de vida que tendrán las familias que las habitarán. Con la instauración del nuevo modelo económico se libera el mercado de suelo, la construcción y el financiamiento de viviendas quedarían a cargo del sector privado y el gobierno sólo actuaría como facilitador. En 1978, el gobierno sumó a estas reformas, profundos cambios en la planificación urbana con el propósito de liberalizar el desarrollo de la ciudad. "...Se simplificaron las reglas para incorporar terrenos a usos urbanos y se flexibilizaron las normas que regulaban el uso de la tierra para permitir que el crecimiento urbano marchase más de acuerdo a las tendencias del mercado..." (Rojas, 1999). Se supone al mercado como regulador del precio de suelos, la política habitacional hasta antes considerada dentro de una política social, pasa a ser una política regida por el mercado, donde el Estado jugará un papel subsidiario. Eduardo Rojas hace referencia al Estado señalando que este "...Ayudaría a las familias más necesitadas suplementando su poder

adquisitivo con subsidios directos, en tanto que los bancos privados ofrecerían financiamiento suplementario. Los sectores de ingresos medios y altos conseguirían financiamiento en los bancos privados. La securitización de hipotecas formaba parte del desarrollo futuro del sistema de financiamiento habitacional a medida que los mercados de capitales se expandieran y vigorizaran...” (Rojas, 1999).

Sin duda la implementación de los subsidios a la demanda es un factor crucial, el cual explica varias de las problemáticas de calidad de vida que tienen las familias que accedieron a viviendas sociales (principalmente la marginalidad), pero también es necesario destacar que con la vuelta a la democracia, si bien no se ha modificado el principal enfoque de la política (basada en un modelo económico neoliberal y enfocado en la demanda), se han creado diversos programas, incentivos y beneficios para subsanar o a lo menos paliar este nuevo escenario.

2.8 Descripción Programas Habitacionales

Programas	Sector destinatario	Alternativa de Postulación	Alternativa de Aplicación	Financiamiento Solución Habitacional	Asistencia Técnica
Fondo Solidario de Elección de Vivienda D.S. 49 V. y U.	Sectores Vulnerables	Postulación Colectiva	Construcción de proyecto en nuevos terrenos, megaproyectos, pequeños condominio, sitio propio o densificación predial.	Subsidio Ahorro Aportes Adicionales	Entidades Patrocinantes (EP) en proyectos de construcción. ATL, Asistencia técnica legal en aplicación vía adquisición de viviendas.
			Adquisición vivienda nueva o usada en el mercado.		
		Postulación Individual	Adscripción a una vivienda de la nómina de oferta de SERVIU.		
			Construcción de proyecto en sitio propio o densificación predial		
Programa Protección al Patrimonio Familiar D.S. 255 V. y U.	Sectores Vulnerables, Sectores Emergentes y Sectores Medios.	Postulación Colectiva	Mejoramiento y ampliación de viviendas/mejoramiento entorno y equipamiento.	Subsidio Ahorro	Prestadores de Asistencia Técnica (PSAT).
		Postulación Individual	Mejoramiento y ampliación de viviendas.		
Subsidio de arriendo de vivienda D.S. 52 V. y U.	Sectores Vulnerables y Sectores Emergentes	Postulación Individual	Pago de las rentas de arrendamiento y al mes de garantía.	Subsidio ahorro y copago de arriendo	No Aplica.
Sistema Integrado de Subsidio Habitacional D.S. 1 V. y U.	Sectores Medios y Sectores Emergentes.	Postulación Individual y postulación colectiva.	Adquisición de una vivienda económica nueva o usada/ que sea parte de un proyecto o Construcción en Sitio Propio/ Densificación Predial.	Subsidio Ahorro Crédito (excepto sector emergente sin capacidad de crédito).	Entidades Patrocinantes (EP) Solo para postulaciones colectivas.
Programa de habitabilidad Rural D.S. 10 V. y U.	Sectores Vulnerables, Sectores Emergentes y Sectores Medios.	Postulación Individual y postulación colectiva.	Construcción en sitio propio - Construcción en conjuntos rurales. Mejoramiento y ampliación de vivienda/ Mejoramiento entorno y equipamiento.	Subsidio Ahorro Crédito (Excepto sectores vulnerables).	Entidad de Gestión Rural (EGR).
Subsidio Habitacional Extraordinario para proyectos de integración Social D.S. 19 V. y U.	Sectores Vulnerables, Sectores Emergentes y Sectores Medios.	Postulación Individual y postulación colectiva.	Adquisición de una vivienda económica, en un proyecto aprobado por SERVIU.	Subsidio Ahorro Crédito (Excepto sectores vulnerables).	Entidades Desarrolladoras

Fuente: Diagnóstico Comparativo Sobre Políticas Sociales Habitacionales con Perspectiva de Género Chile-México. 2016.

2.9 Breve mirada a la historia de la Política Habitacional Chilena

Para llegar a la actual política habitacional y sus consecuencias es necesario hacer un repaso por la historia, y conocer cuáles fueron las primeras intervenciones del aparato público relacionadas a vivienda y como estas afectaron a la ciudadanía y a la urbe en general, por ello se analizará de forma descriptiva los principales hitos de la política habitacional chilena.

Es en 1906 donde por primera vez se presenta una preocupación por parte del Estado en lo que se refiere a vivienda, creando los Consejos Habitacionales los que tenían como principal finalidad construir viviendas para los sectores más desposeídos de la población, quienes se agrupaban en conventillos para subsistir; el consejo tenía tres líneas de acción: construcción directa para ofrecer en arriendo, higienización – en la práctica, demolición- de viviendas existente; y normalización, que permitiera el acceso a beneficios (Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2004), y su aporte principal fue sensibilizar a la opinión pública además de contribuir con las primeras estadísticas de vivienda, antecedentes que fueron la base para la promulgación de los futuros esfuerzos legislativos. Las consecuencias de las medidas tomadas especialmente la de demoler “viviendas” consideradas insalubres, generó un brusco crecimiento de los precios de arrendamiento, es por ello (y debido a la huelga de arrendatarios) que en 1925, a través del decreto ley 261, se establece un límite a los precios.

Es en 1936 donde surge un nuevo hito en la política relacionada con la vivienda social, en dicho año se crea la Caja de Habitación Popular, la que contaba con facultades de otorgar préstamos en dinero para la construcción de habitaciones populares, debido a que por primera vez un organismo de estado enfocado en la vivienda contaría con una cuota presupuestaria fija; sus principales programas fueron: Construcción de viviendas directamente por la Caja, para la venta a largo plazo o arrendamiento; Concesiones de préstamo estableciendo los usuarios preferentes; concesiones de subsidio; Otorgamiento de la garantía del Estado, a quienes invirtieran capitales en viviendas económicas (Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2004).

La Corporación de la Vivienda (CORVI) nace de la fusión de la Caja de la Habitación y la Corporación de reconstrucción y Auxilio, bajo decreto con fuerza de ley 285 del 25.07.1953 “Entidad autónoma de derecho público con personalidad jurídica, dependiente en sus relaciones administrativas del Ministerio de Obras Públicas” (Jugovic, 1998), el artículo 2

del DFL 285 señala que la CORVI estará encargada de la ejecución, de la urbanización, de la reestructuración, de la remodelación y reestructuración de barrios y sectores comprendidos en el plan de la vivienda y en los planos reguladores elaborados por el Ministerio de Obras Públicas. También estará encargada del estudio y fomento de la construcción de viviendas económicas.

Es en 1964 con la llegada de Eduardo Frei Montalva a la presidencia, donde la política habitacional sufre un cambio en su enfoque, pasando de tener solo una característica cuantitativa y de condiciones mínimas de higiene a una orientación popular, se pone por meta la construcción de 360.000 viviendas definitivas, donde el 59% se destinaria a los grupos de menores ingresos de la población, esto con una política de integración y participación social dirigida por el Estado y el partido dominante, cuyo contenido ideológico proclamaba las virtudes de la comunidad popular capaz de llevar a cabo la autoconstrucción de sus viviendas y la organización de sus condiciones de vida. (Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2004). En 1965 se crea el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (M. y U.) y la Corporación de Servicios Habitacionales, además de la Corporación de Mejoramiento Urbano, estas corporaciones fueron creadas con la máxima autonomía posible y su estatus jurídico fue de “Empresas del Estado con personalidad jurídica, con patrimonio distinto del fisco, de carácter autónomo, de derecho público, de duración indefinida, que se relacionaría con el gobierno a través del Ministerio de Vivienda y Urbanismo” (Jugovic, 1998).

Con la llegada de Salvador Allende las políticas habitacionales siguen con el enfoque dado en el periodo anterior de participación popular, sin embargo, desde el estado se radicaliza esta postura ligando el déficit habitacional a “una expresión más de las condiciones en que operaba el desarrollo capitalista en el país” (Raposo, 2001); la vivienda pasa de ser un bien de primera necesidad (Gobierno de Frei Montalva) a “un derecho irrenunciable y es obligación del Estado proporcionar vivienda a su pueblo y ella no puede ser objeto de lucro”ⁱ en base a esto se plantea como solución habitacional prever la entrega de una vivienda sólida, definitiva, y no de respuestas progresivas o de emergencia (Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2004).

Con la dictadura el enfoque cambia severamente en todo ámbito, afectando de igual manera la política habitacional, modificando tanto las instituciones como los lineamientos anteriormente propuestos. En lo institucional se reorganiza el MINVU y sus servicios dependientes, se desconcentra territorialmente mediante Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI), se fusionan las corporaciones existentes (CORHABIT., CORMU.,

CORVI. y COU.) estableciéndose un Servicio Regional de Vivienda y Urbanización (SERVIU); en cuanto al enfoque de la política, pasa de ser un derecho social (Gobierno de Salvador Allende) a un bien subsidiado "...el Estado ayudaría a las familias más necesitadas suplementando su poder adquisitivo con subsidios directos, en tanto los bancos privados ofrecerían financiamiento suplementario, los sectores medios y altos debían conseguir financiamiento en los bancos privados. De esta forma la construcción y el financiamiento de viviendas quedaría a cargo del sector privado y el gobierno solo actuaría como facilitador..." (Rojas, 1999).

Las principales reformas que se realizan en este periodo y que afectan la política habitacional hasta el día de hoy son dos y se detallan a continuación:

La liberalización del mercado del suelo, la idea (muy ligada al enfoque neoliberal que estaba tomando el país) consistía en que esta medida abarataría la vivienda por menores costos de suelo "se simplificaron las reglas para incorporar terrenos a usos urbanos y se flexibilizaron las normas que regulaban el uso de la tierra para permitir que el crecimiento urbano marchase más de acuerdo a las tendencias del mercado" (Rojas, 1999).

El cambio de subsidios a la oferta por subsidios a la demanda, "En 1978 se crean los subsidios habitacionales a la demanda. El estado deja de subsidiar a través de la oferta, ya sea vía tasa de interés y/o precio de venta de las viviendas. Explicita dichos subsidios por medio de un certificado por una cantidad específica. Utilizándolo los beneficiarios para complementar el precio de la vivienda. Este nuevo sistema, supone que el individuo es el responsable directo para alcanzar la solución a su problema habitacional. Junto al subsidio otorgado por el Estado, al beneficiario se le exige un esfuerzo previo reflejado en un ahorro inicial mínimo necesario para optar al subsidio, el cual sumado al crédito hipotecario le permitirá complementar el precio de la vivienda. Este aspecto es fundamental, ya que no solo involucra a la persona en la solución de su problema habitacional. Sino que también fomenta el hábito del ahorro, el cual además incide positivamente en el comportamiento del beneficiario a la hora de servir la deuda hipotecaria" (Perez Iñigo, 1999).

Las reformas expuestas anteriormente han sufrido diversas modificaciones con la vuelta a la democracia, el acompañamiento a las familias durante el proceso de construcción de las viviendas ayudan y generan cierto compromiso de parte del Estado con el individuo o familias postulantes, involucra a la institución estamental, pero esta no deja de asumir solo

un rol financiador y fiscalizador del problema, es por ello que sin duda los lineamientos expuestos anteriormente son los pilares donde se sustenta la actual política habitacional.

De los programas que actualmente se implementan en el país, se revisará el Programa Habitacional Fondo Solidario de Elección de Vivienda, regulado por el D.S. 49 (V Y U) 2011 y sus modificaciones, que tiene por objeto promover el acceso de las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad, a una solución habitacional a través de un subsidio otorgado por el Estado. El programa está destinado a atender preferentemente a las familias del primer quintil de vulnerabilidad definido por el Ministerio de Desarrollo Social o su sucesor legal, ajustado en base a condiciones de carencia habitacional. (Decreto Supremo 49 (V. y U.) 2011 y sus modificaciones, 2011).

Este subsidio habitacional dispone dos alternativas de postulación:

Postulación Individual que se realiza personalmente por el interesado o por mandato de éste y podrá usar este beneficio para la adquisición de una vivienda construida nueva o usada en el mercado inmobiliario o Adscripción a una vivienda que sea parte de un proyecto de la Nómina de Oferta de Proyectos Habitacionales o bien Construir una vivienda en Sitio Propio o en Densificación Predial.

Postulación colectiva: Postulación que se realiza por un grupo organizado de postulantes, quienes podrán aplicar el subsidio habitacional en la modalidad de construcción de viviendas, a través de alguna de las siguientes tipologías:

1. Construcción de viviendas que formen parte de un proyecto habitacional de las tipologías Construcción en Nuevos Terrenos o Megaproyecto, al que se encuentre asociado el grupo postulante.
2. Construcción de viviendas en Sitio Propio, en Densificación Predial o en Pequeño Condominio, en proyectos aprobados por SERVIU, asociados al grupo postulante.

Cabe destacar que en ambas alternativas de postulación habrá participación de una Entidad Patrocinante (E. P.)

En esta tesis se observará un proyecto entregado bajo la normativa Decreto Supremo 174 (V. y U) año 2005, Fondo Solidario de Vivienda (decreto anterior al D.S 49 año 2011) bajo la postulación de forma colectiva, debido a que aún no existen proyectos finalizados con la actual normativa.

3. METODOLOGÍA

La metodología propuesta para el cumplimiento de los objetivos de esta tesis es la cualitativa debido a que se pretende hacer una interpretación de las expectativas y posteriores percepciones de las familias beneficiadas con el programa de fondo solidario de vivienda regulado por el decreto supremo 174 (V. y U.), de 2005, de manera naturalista, es decir, presenciar y entrevistar a dichas familias en su lugar de residencia (ambiente natural).

El enfoque cualitativo puede definirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista, (porque estudia a los objetos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en términos de los significados que las personas les otorguen) (Hernández R. Fernández C. y Baptista P., 2006).

La elección de este método de investigación busca conocer, a través de las técnicas de recolección de datos sugeridas, las miradas de las familias en cuanto a su satisfacción con la vivienda entregada y el entorno de esta; y en base esos datos otorgados, el autor realizar una descripción e interpretación de los mismos, con la finalidad de indagar si la entrega de la vivienda por parte del Estado supone un mejoramiento en la calidad de vida de las familias.

3.1 Planteamiento del Problema

Al crear una política pública es necesario que un problema pase a la categoría de público, sin embargo, muchas veces los problemas no son consecuencia de una sola causa, para erradicar las brechas sociales existentes es necesario abordar las problemáticas desde más de un ámbito, en este caso la política de vivienda ha sido bastante efectiva en lo que concierne al déficit cuantitativo, sin embargo, en la actualidad la vivienda ya no solo debe ser definida como la realidad material que se construirá, debido a que esta visión supone que la sola entrega de la vivienda soluciona el problema habitacional de las familias vulnerables, lo que se plantea es un error, debido a que esta entrega muchas veces genera un problema mayor, la convivencia de los vecinos dentro de los proyectos, los problemas de distancia, transporte, y accesos a servicios, son consecuencias que el Estado no puede dejar de lado y debe inmiscuirse antes, durante y después del desarrollo de los proyectos, la intervención temprana generará en quienes habitarán las nuevas viviendas una

percepción de seguridad, de no estar solos frente a este nuevo proceso, se debe tener en cuenta que la mayor parte de las familias vienen de campamentos y allegados y el convivir con nuevos vecinos donde tendrán lugares comunes es una etapa nueva que deben afrontar, y se hace necesario un ente vinculador para hacer esta etapa más llevadera; hoy es necesario pensar la vivienda, también el barrio, para tener ciudades integradoras y sin el resentimiento social que las brechas conllevan.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo Principal

Explorar si la Política Habitacional Chilena dirigida a las familias más vulnerables contempla un enfoque social y de integración en su labor.

3.2.2 Objetivo Especificos

Conocer si la Política Habitacional Chilena contempla las expectativas de las familias beneficiadas con el fondo Solidario de Vivienda.

Conocer si el acompañamiento otorgado por el Estado tiene un valor significativo positivo en la calidad de vida de las familias beneficiadas con el Fondo Solidario de Vivienda.

3.3 Categorías de Estudio

La metodología cualitativa establece que los datos deben convertirse en categorías, esto con el fin de realizar comparaciones y contrastes (si corresponde), la idea es organizar conceptualmente la información recogida.

La categorización consiste en la segmentación en elementos singulares, o unidades, que resultan relevantes y significativas desde el punto de vista del interés investigativo. Categorización se realiza por unidades de registro, es decir, estableciendo una unidad de sentido en un texto registrado por algún medio, por lo tanto, es textual y a la vez conceptual. (Hernández R. Fernández C. y Baptista P., 2006).

Para este estudio las categorías que se proponen analizar son las siguientes

- Expectativas antes de la entrega de vivienda
- Contribución de la vivienda entregada a la calidad de vida
- Percepción de la vivienda
- Percepción del entorno

- Percepción acerca del acompañamiento del Estado

3.4 Descripción del Objeto de Estudio

- Muestra de Familias beneficiarias con el programa de fondo solidario de vivienda regulado por el 174 (V. y U.), de 2005, del proyecto las torres II, ubicado en la comuna de Estación Central.



Fuente: <https://www.google.cl/maps>

- Profesional Asistente Social de Sección Habilitación social SERVIU metropolitano

3.5 Instrumentos Aplicados

3.5.1 Entrevista

La técnica de la entrevista en investigación social se considera útil cuando lo que interesa conocer es la visión subjetiva de los actores sociales, cuando se desea explorar los diversos puntos de vista de las diferentes posturas que pudieran existir en torno a lo investigado. Kvale (1996) citado por Martínez, M. (2006) señala que el propósito de la entrevista de investigación cualitativa es obtener descripciones del mundo vivido por las personas

entrevistadas, con el fin de lograr interpretaciones fidedignas del significado que tienen los fenómenos descritos.

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas, no estructuradas o abiertas (Grinnell, 1997) mencionado por (Hernández R. Fernández C. y Baptista P., 2006)

Para el estudio se utilizará la entrevista semiestructurada, si bien existen preguntas establecidas previamente, el entrevistador tiene la libertad de realizar preguntas adicionales para complementar la información. El entrevistador dispone de un punteo, que recoge los temas que se deben tratar a lo largo de la entrevista, sin embargo, el orden en el que se abordan los diversos temas y el modo de formular las preguntas se dejan a la libre decisión y valoración del entrevistador. Se puede profundizar en algún tema de interés, haciendo preguntas que se estimen convenientes realizar. Todo esto permitirá obtener mayor información para conocer las percepciones de las familias beneficiadas respecto a la temática a investigar, donde se podrán direccionar además las preguntas en torno a cada participante, para facilitar con ello la producción del discurso que nos entreguen, contribuyendo a una construcción sólida de datos a analizar.

Mediante esta técnica de recolección de información se pretenderá recabar ideas de las familias, sentimientos frente a la temática a investigar, en un proceso de interacción, donde existe comunicación tanto a nivel verbal como no verbal.

3.5.2 Análisis Documental

Para abordar los objetivos de esta tesis será necesario realizar un análisis documental con la intención de buscar la información necesaria para abordar esta tesis, el recolectar documentos e informes existentes nos darán una visión general de la política habitacional la que se podrá evaluar junto con la visión particular del instrumento anterior.

La idea principal es analizar y comprender la información recolectada para abarcar con mayor énfasis los objetivos planteados.

El análisis documental se desarrolla en cinco acciones a saber: rastrear e inventariar los documentos existentes y disponibles; y clasificar los documentos identificados; seleccionar los documentos más pertinentes para los propósitos de la investigación; leer en profundidad el contenido de los documentos seleccionados, para extraer elementos de análisis y consignarlos en "memos" o notas marginales que registren los patrones, tendencias, convergencias y contradicciones que se vayan descubriendo; leer en forma cruzada y

comparativa los documentos en cuestión, ya no sobre la totalidad del contenido de cada uno, sino sobre los hallazgos previamente realizados, a fin de construir una síntesis comprensiva total, sobre la realidad humana analizada (Quintana, 2006).

4. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

En la siguiente sección se analizarán los datos recopilados a través de los instrumentos utilizados, con el fin de obtener la información necesaria para los cumplimientos de los objetivos propuestos.

Se citará extractos de las entrevistas realizadas a beneficiados del subsidio bajo el decreto Fondo Solidario de Vivienda bajo el decreto Supremo 174 (V. y U.) del año 2005, además de entrevista realizada a profesional Trabajadora Social Funcionaria del SERVIU Metropolitano, la entrevista completa se podrá revisar en los anexos.

4.1 Análisis en base a la categoría expectativas de las familias, si bien en todos los textos analizados para la realización de esta tesis (véase Bibliografía) se concuerda que el déficit cuantitativo de la vivienda se encuentra en un punto aceptable, el cómo se ha logrado esto, deja un punto de discordancia en la evaluación, tomando en cuenta los datos extraídos de los textos y las entrevistas realizadas se puede percibir que la mayoría de las familias que necesitan una vivienda, al obtenerla tienen una percepción positiva respecto a la labor del ente público que contribuye en la entrega, sin embargo, luego de esto su percepción suele bajar, al darse cuenta que la labor protagonizada por el SERVIU la mayoría de las veces termina luego de la entrega, cabe destacar que hoy en día el Estado a través del Fondo Solidario de Elección de Vivienda D.S. 49 V. y U y sus modificaciones, considera un acompañamiento social por nueve meses luego de la entrega, si bien este período era delegado en primera instancia a las EP, por no tener un buen resultado se determinó en la actual normativa dejarlo a cargo de SERVIU o quien este considere, pero como se ha dicho anteriormente aun no existen proyectos terminados bajo esta modificación.

Un enfoque de análisis en esta categoría son las herramientas que utilizan las Entidades Patrocinantes para medir las expectativas de las familias, que, si bien son consideradas en el Decreto, en la práctica la opinión o mirada de las familias no es determinante:

“...Entrevistador: Entonces ¿eso sería lo que más la desilusiono del proyecto?

-- Entrevistada: Aquí adentro lo que me desilusionó fue la cocina porque me imaginaba una cocina, no importa que hubiese sido chiquitita como la logia, me chocó cuando era todo así abierto.

-- Entrevistador: Ah, ¿usted esperaba algo cerrado?

-- Entrevistada: Cerrado...

-- **Entrevistador:** ¿Y eso se lo consultaron alguna vez, cuando estaban haciendo el proyecto, cuando iba la constructora? ¿Les consultaron como querían digamos más o menos la distribución?

-- **Entrevistada:** Que recuerde no, de un principio nos dijeron que iban a ser los departamentos y nada más.

-- **Entrevistador:** Ah, así van a ser les dijeron y ustedes aceptaron.

-- **Entrevistada:** Sipo...”

(Entrevista realizada a Beneficiaria, sábado 07 de enero 2017)

El enfoque social ante el enfoque técnico también es considerado disminuido por la profesional entrevistada,

“...-- **Entrevistador:** ¿Tu opinión respecto a la valorización de parte del SERVIU, de las expectativas y enfoque social, en contraste al enfoque material de la vivienda?

-- **Entrevistada:** Mira eso igual es un punto bien importante porque hoy día en esta etapa que yo te digo que es la etapa de preparación, y donde se hace un diagnóstico con las familias, se les pregunta bastante a las familias, se les hace partícipe de algo muy significativo que es la definición del equipamiento adicional y ellos también debiesen ser partícipes respecto de lo que nosotros aplicamos en la parte del diagnóstico, tiene ítem donde les preguntamos cuales son los atributos que ellos más valoran de la vivienda, y les preguntamos si es la materialidad, si el espacio, se les consulta. Así como también se les pregunta por el equipamiento que les gustaría tener en su proyecto, y después el equipamiento adicional que es un financiamiento específico que hay de un subsidio complementario de equipamiento, se les hace partícipes porque son las familias quienes tienen que definir, cual es el equipamiento adicional que quieren incorporar en su proyecto. Sin embargo, en el funcionamiento real, (esto que te digo es en lo teórico), en el funcionamiento real los proyectos técnicos, siempre están listos antes que la etapa social, porque las EP trabajan de esa manera, porque rápidamente levantan proyectos técnicos o replican proyectos técnicos para avanzar rápidamente y poder pronto construir y entregar, porque ese es el negocio de la EP, entonces tu por un lado en la parte social levantas estas expectativas, haces estas consultas, aplicas estos instrumentos, pero lo haces en paralelo con un proyecto que ya está diseñado, entonces todo lo que las familias te dijeron no se ve reflejado en el proyecto, entonces finalmente ¿a qué se reduce la

expectativa de la familia o la opinión de la familia? Únicamente a lo que es el equipamiento adicional y porque eso está por norma, porque lo dice el decreto, el decreto dice que de las 20UF que corresponde a equipamiento, 12UF, tienen que estar destinadas, al equipamiento que las familias quieran incorporar en su proyecto, por esa razón el equipamiento adicional logra incidir en algo en las familias, pero es lo único en donde las familias tienen influencia, incluso pensando en las EP que hacen bien el trabajo, porque hay EP que simplemente les presentan una propuesta a las familias y los hacen votar en asamblea y como las familias aprueban por sí o no, quedo definido, pero en realidad las expectativas o lo que las familias desean de su proyecto en tanto materialidad, como diseño no son un insumo para el diseño de su proyecto.

*-- **Entrevistador:** No necesariamente se ve reflejado después en el proyecto.*

*-- **Entrevistada:** Exactamente..."*

(Entrevista realizada a funcionaria pública SERVIU metropolitano, lunes 09 de enero 2017)

Se puede observar en este extracto de la entrevista que si bien la funcionaria del SERVIU Metropolitano considera que existen herramientas que miden expectativas, estas son más bien en base a la calidad técnica de las viviendas, señalando además que las herramientas utilizadas para medir y hacer partícipes a las familias del proyecto se hacen en paralelo al diseño arquitectónico por lo que lo propuesto por las familias que habitarán el conjunto habitacional es considerado de forma mínima en el diseño y ejecución de las obras.

4.2 Análisis categoría Contribución de la vivienda entregada a la calidad de vida, el vivir en los márgenes de la ciudad sin duda no contribuye a mejorar la calidad de vida, el estrés generado por el escaso transporte principalmente a donde se ubican la mayoría de los puestos de trabajo, genera una situación preocupante que afecta al tiempo que los habitantes de los proyectos pueden dedicar a sus familias, a disfrutar de su vivienda o barrio, o bien al ocio, sin embargo, es necesario destacar que en esta categoría si nos enfocamos solo en los entrevistados, estos no consideran un factor necesariamente problemático el tema de movilidad o acceso a transporte público.

*"...**Entrevistada:** Tenemos locomoción en toda la esquina hasta el metro, al frente hasta pajaritos. Acá es más accesible la locomoción.*

*-- **Entrevistador:** ¿Hospitales?*

-- **Entrevistada:** *Voy aquí a Travesía, por ahí hay un consultorio se llama Violeta, y de lo contrario sigo en mi consultorio allá en Maipú, no me he querido cambiar.*

-- **Entrevistador:** *¿Y cómo los considera en calidad? ¿Parecidos? ¿Le gusta más el de Maipú?*

-- **Entrevistada:** *Si, llevo cuantos años allá...*

(Entrevista realizada a Beneficiaria, sábado 07 de enero 2017)

También es posible analizar que los entrevistados sienten un cambio con respecto a su calidad de vida, y dicen sentirse contentos con la nueva vivienda, sin embargo, el entorno no los compensa mayormente, afectado principalmente por la convivencia de los vecinos.

“...- **Entrevistador:** *¿Usted siente que hay una mejora en su calidad de vida?*

-- **Entrevistada:** *Si...*

- **Entrevistador:** *Y cree que el estado o el SERVIU, aparte de la entrega de la vivienda, cree que influyó...*

- **Entrevistada:** *Yo creo que sipo mijo, si porque si no es por el SERVIU, nosotros no tendríamos lo que tenemos...”*

“...- **Entrevistador:** *Entonces por lo que usted me dice, hay un SAPU cerca, los colegios igual. ¿Por qué a usted le gustaría llevarse el departamento a donde usted vivía antes?*

- **Entrevistada:** *Por la bulla po mijito.*

- **Entrevistada:** *Claro que yo aquí por ejemplo no me mamo mucha bulla, yo doy pa' la calle.*

- **Entrevistador:** *Ah ¿y la bulla es de los lugares comunes?*

- **Entrevistada:** *La misma señora de aquí al frente, vive llamando a la niña, grita, yo no sé para que grita, porque no baja y a la niña la toma de la mano y se la lleva. Que ANAHÍ !!*

- **Entrevistador:** *Entonces si yo tuviera que preguntarle por la opinión de la vivienda, de aquí dentro.*

- **Entrevistada:** *Me gusta, sí, me gusta como quedó mi departamento.*

- **Entrevistador:** *¿Y el entorno en sí?*

- **Entrevistada:** *Está bonito, es bonito, hay mucha gente que aquí no saben lo que tienen, muchos que no los han cuidado...”*

(Entrevista realizada a Beneficiaria, sábado 07 de enero 2017)

En la disyuntiva para el Estado entre calidad y cantidad, claramente a sobresalido la cantidad y si bien los proyectos han mejorado en la calidad de los materiales de la vivienda incluido los metrajes mínimos de construcción de estas, lo que concierne a calidad de vida sigue siendo un problema a embestir, en base a esto la Trabajadora Social entrevistada también destaca lo importante que es la entrega de vivienda a las familias, debido al lugar de residencia anterior de los beneficiarios, quienes muchas veces no contaban con los servicios básicos, es por ello que destaca la labor de entrega de vivienda, pero también considera como desafío de la Política Habitacional el enfocarse en lo social, para poder contribuir de manera eficiente a la calidad de vida de las familias, ya que este punto se ve menoscabado versus al aspecto técnico.

“...- **Entrevistador:** *tú crees que entregando la vivienda... con la sola entrega de la vivienda, ¿existe algún cambio en la calidad de vida de las personas?*

- **Entrevistada:** *Si, con la sola entrega de la vivienda, se incrementa la calidad de vida de las familias, porque muchas veces las familias, sobre todo en el programa que te estoy hablando yo, muchas veces la situación de carencia de vivienda es bastante potente, entonces, hay familias que viven de allegados con mucho hacinamiento, o en condiciones muy precarias, instalaciones sanitarias inexistentes, o viviendo en mediaguas, entonces creo que efectivamente la entrega de las viviendas, incrementa la calidad de vida de las familias, porque les da un techo sólido, un techo seguro, cobijo, que antes no existía, ahora, igual me señalaste si yo creía que aportaba tal vez a la integración social, o a la integración entre la ciudad y creo que en esos términos no, porque son muy pocos los proyectos habitacionales que hoy día se desarrollan dentro como del “centro” de la ciudad, la mayoría de los proyectos habitacionales, eran más cercanos a la periferia, incluso fuera del cordón de Vespucio, que es lo que marca en el fondo el centro de la ciudad, porque hoy día uno de los grandes problemas que hay en vivienda es el valor del suelo, el suelo ha subido mucho, sobre todo en la región metropolitana, ha subido mucho el valor del suelo, y por lo tanto hoy día los suelos que son más económicos, y las*

entidades patrocinantes que son entidades privadas en su mayoría, son las encargadas de buscar los terrenos o las que muchas veces proponen los terrenos para desarrollar los proyectos, buscan los terrenos que sean más económicos y los más económicos están en la periferia...”

(Entrevista realizada a funcionaria pública SERVIU metropolitano, lunes 09 de enero 2017)

4.3 Análisis categoría Percepción de la vivienda, el Estado en el último tiempo ha ido cambiando su mirada acerca de la vivienda, pasando de ser un bien solo material a ser un factor clave en la calidad de vida de los ciudadanos, y ha realizado una serie de propuestas y tomado una cadena de medidas que buscan garantizar ciertos estándares mínimos.

Una de las medidas tomadas es considerar el grueso de las familias que habitarán el proyecto, se les solicita a las Entidades Patrocinantes realizar una serie de talleres, reuniones y asambleas para que en base a esto distribuyan los recursos, las divisiones de las viviendas, como las áreas comunes de los proyectos, sin embargo, la Profesional considera que en la práctica las herramientas utilizadas por las Entidades Patrocinantes y fiscalizadas por el SERVIU no son del todo consideradas por quienes diseñan el proyecto en los aspectos técnicos, ya sea por un tema de recursos como por el factor tiempo, muchas veces las familias aceptan el proyecto propuesto sin mayor cuestionamiento debido a que buscan disminuir todo tipo de espera, espera que muchas veces supera una década. Los entrevistados del proyecto Las Torres II, por su parte evalúan la vivienda entregada de buena manera, quizás el único detalle sería el que les hubiese gustado ser más partícipes en la distribución de las habitaciones o a qué ponerle mayor énfasis con respecto a la construcción, se destaca que ambas viviendas visitadas fueron modificadas internamente, ampliando el living comedor y separando la cocina de este.

4.4 Análisis Categoría Percepción del entorno, el sentirse perteneciente a un lugar se puede considerar como uno de los factores que incidirán el cuidado del mismo, en la visita se pudo apreciar que la organización de los vecinos a contribuido a mantener los espacios públicos, existen pequeñas áreas verdes y plantación de árboles que si bien aún pequeños se puede suponer serán un gran aporte para la percepción del entorno, sin embargo los entrevistados señalan que esto se consigue en base a la gestión de ellos (visita a CONAF) surgida por la inquietud de mejorar su hábitat de residencia. Es un factor de análisis también la indicación por parte de los entrevistados de sentirse cómodos con la vivienda entregada,

pero que “se llevarían la vivienda” al antiguo terreno donde residían. El autor considera que la razón subyacente es el recuerdo de los antiguos vecinos con quienes ya habían generado comunidad, además de la costumbre principalmente con los servicios entregados por el Estado tanto de salud, como educacionales.

4.5 Análisis Categoría Percepción acerca del acompañamiento del Estado, a través de la bibliografía recolectada el enfoque que actualmente tiene el Estado en la Política Habitacional es el de ente fiscalizador, apostando por entregar la calidad de ejecutor a las Entidades Patrocinantes (E. P.), son estos últimos quienes realizan las asambleas, talleres y reuniones necesarias para cumplir con los lineamientos sociales y técnicos de las soluciones habitacionales, siempre bajo la supervisión del ente público, la Trabajadora Social entrevistada señala que si bien las Entidades cumplen con los objetivos tratados estos por los general son los mínimos requeridos, se debe entender que las E. P. son empresas que pueden ser con o sin fines de lucro, pero como toda empresa buscará obtener resultados con el mínimo de recursos invertidos, además de detallar que al primar el enfoque técnico por sobre el social (prioridad tanto para las familias desesperadas por una solución, como para el Estado), los temas que principalmente se abordan son de índole técnico y de mantenimiento por sobre la convivencia dentro del conjunto habitacional; por otro lado se señala que si bien existe cierta coordinación por parte de los diferentes entes públicos que tienen como misión aminorar las brechas sociales, o generar una visión de prevención contra los factores de riesgos que afectan principalmente a las familias vulnerables (drogas, conductas delictuales, maltrato familiar), el poder articular y vincular estas entidades es un desafío a cumplir, donde el rol que el Estado debe asumir es el de ente protagónico.

*“...- **Entrevistador:** Y ¿ustedes sienten que el estado los ha seguido acompañando? El SERVIU como representante, ¿los ha seguido acompañando, después de la entrega de la vivienda? ¿O la EGIS?”*

*- **Entrevistado:** Lo que pasa es que la EGIS, como tú sabes, digamos, tiene que tener un acompañamiento por un cierto tiempo.*

*- **Entrevistador:** Que eso era normado, tenían que hacerlo.*

*- **Entrevistado:** Claro.*

***Señora:** Estaba dentro de las reglas*

- **Entrevistado:** *Ahora lo único que ellos quieren es terminar luego el proyecto. Y de parte del SERVIU, cero.*

Señora: *Sabe que el SERVIU pa' mi realmente, entrega y se lava las manos..."*

(Entrevista realizada a vecino administrador del proyecto, sábado 07 de enero de 2017)

En relación a los beneficiarios del subsidio, estos tienen una mirada distinta en lo que respecta al antes y después de la entrega del proyecto, es necesario señalar que esta percepción puede estar condicionada debido a que la entrega de vivienda resultó exitosa, es por esto último que la evaluación del acompañamiento del ente público antes de la entrega es positiva, debido a que fue el Estado quien se acercó a los campamentos a erradicar con la propuesta de que postularan al Fondo Solidario de Vivienda, y si bien en la entrevista relatan que la espera fue por más de 14 años buscando una solución definitiva se encuentran agradecidos con el aparato Estatal; los propietarios de las viviendas sociales al ser consultados por el acompañamiento luego de la entrega tienen una serie de reparos, hacen hincapié con respecto a sus sentimientos hacia la E. P., que ellos solo buscan terminar el proceso y así evitar seguir visitándolos, sienten que el acompañamiento se acabó luego de la entrega, lidia solos con la dificultad de vivir en comunidad.

*"...- **Entrevistado:** Ahí hay un gran problema, porque incluso yo he conversado con los abogados de la municipalidad, he conversado con el encargado de seguridad de la municipalidad y les he dicho. Aquí al lado son gente pudiente, son casas que valen 80 – 100 millones de pesos, y la camioneta de seguridad adentro de allá, por pajaritos, se da vueltas, se para por aquí, por allá, 15 a 20 minutos, y para acá nada. Entonces le dije al abogado, por último dile que se pare dos minutitos allá nomas po, también somos de la comuna.*

- **Entrevistador:** *Estación Central...*

- **Entrevistado:** *Claro, entonces tienes que preocuparte de eso, con carabineros hemos conversado todas estas veces, aquí viene el suboficial Garrido que es el encargado del área social de la 21° comisaría, y yo siempre le he dicho mándame carabineros, que se vengán a pasear, que se vengán para acá, te pago la bencina del furgón.*

- **Entrevistador:** *¿usted es el que se acerca a ellos?, no son ellos que se acercan acá, sino que usted ha sido el que los ha buscado.*

- **Entrevistado:** *Cuando nosotros tenemos necesidades grandes, tenemos que llamar por teléfono y estar aquí cuando pueden estar o se demoran un par de horas, pero vienen. Pero digamos que hay un trabajo un proceso de enseñarle a la gente, de hacerle talleres, tratar de por último traerle el orfeón de carabinero para que toque batería. O invitarnos, nosotros somos vecinos de ellos, y tienen la escuela de equitación al lado. Tu creí que algún día nos han venido a decir, vecinos saben que tenemos una competencia ecuestre, vengan a ver, ¡nada!... Piensan que le vamos a robar los caballos...”*

(Entrevista realizada a vecino administrador del proyecto, sábado 07 de enero de 2017)

En esta categoría también se puede destacar que la contribución a aminorar la brecha social es escasa, de los datos recopilados se infiere que la actual política habitacional no contempla la integración social debido principalmente a que el precio del suelo se regirá por el libre-mercado, ubicando los proyectos de vivienda social en los márgenes de la ciudad y si bien el proyecto objeto de estudio de esta tesis se encuentra ubicado en la comuna de Estación Central, se encuentra en el margen de esta, y quienes habitan este proyecto comentan además de un sentimiento de abandono del Estado (SERVIU), también manifiestan lo mismo con respecto a la Municipalidad.

“...- **Entrevistador:** *Y luego de la entrega de la vivienda, ¿existe un acompañamiento de parte del estado? ¿O de la EP? ¿Una fiscalización del SERVIU a la EP en cuanto a la convivencia que tengan las familias?*

- **Entrevistada:** *Si, actualmente sí, pero actualmente existe solo con algunos porque la política habitacional ha evolucionado bastante en los últimos años, el 2005 salió un decreto, después el 2011 salió otro decreto, y ahora el 2015 salió otro decreto. Y con el decreto del 2011 recién se empezó a incorporar, la intervención después de la entrega de las viviendas, entonces ahí apareció esta figura de que el plan de acompañamiento social se extiende por 9 meses después de entregar la vivienda, ¿para qué? Justamente para apoyar a las familias en todo lo que es la conformación de la nueva comunidad, hoy día se construyen muchas viviendas sociales bajo el formato de condominio y por este mismo tema que te digo del suelo, porque se necesita densificar entonces construir en altura, y los condominios necesitan el apoyo después para funcionar como condominio, como comité de administración, una serie de temas, pero ese trabajo lo tienen que hacer las entidades patrocinantes, que son las mismas que se encargaron de diseñar, de construir y*

después de apoyar a las familias en esta conformación del nuevo barrio. Que se le llama a esa etapa de hecho dentro del plan de acompañamiento.

- Entrevistador: *Y este acompañamiento, ¿Qué es lo que hacen en la práctica las EP?
¿Son talleres?*

- Entrevistada: *En general son asambleas informativas de carácter un poco educativo, que tiene que ver con cómo es el funcionamiento de una copropiedad, como regulamos los espacios comunes, con el uso, cuidado y mantención.*

- Entrevistador: *¿Más aspectos técnicos de los espacios comunes y de la vivienda?*

- Entrevistador: *Si, pero lo que pasa es que los espacios, en todos los condominios hay espacios privados que son el bien de uso privado que es tu vivienda, y el bien de uso común que es todo lo que está prácticamente de tu puerta hacia afuera y eso se tiene que regular el uso, la mantención, el pago de los gastos comunes, todo se regula en la misma asamblea, que son las mismas familias que viven en el condominio bajo el comité de administración.*

- Entrevistador: *¿Y tú crees por ejemplo que los talleres que hacen las EP, o estas asambleas, también los acercan a los diferentes servicios que hay como “Previene”, en las municipalidades para nuevos proyectos?*

- Entrevistada: *Mira, creo que ese es el desafío que tiene hoy día el plan de acompañamiento social en esa etapa porque creo que hoy si bien recién es algo nuevo, que recién se está ejecutando, por eso te enumeraba un poco la evolución de la política, y hoy día creo que es muy poco lo que se hace, todavía se remite mucho a lo que es copropiedad, y a lo que es uso, cuidado y mantención de la vivienda y espacio común.*

- Entrevistador: *Técnico.*

- Entrevistada: *Efectivamente tiene que ver más que nada con la parte técnica, lo que se hace está abocado a mantener la construcción, no está abocado a construir comunidad. Efectivamente se necesita trabajar incorporando un tema de redes, pero está al arbitrio de las EP y las EP generalmente se preocupan de cumplir con lo que se les exige, no hacen más.*

- **Entrevistador:** *¿Esto tú crees que cambiaría si el estado, el SERVIU, fuera el que tuviera que generar red, el que tuviera que generar esta asamblea, estos talleres, más que un ente privado como las EP?*

- **Entrevistada:** *Yo creo que el desafío esta justamente en que el estado asuma el proceso, no solo como un ejecutante, incluso tal vez no es necesario, pero si asumir que el proceso de la conformación del nuevo barrio no es solo un proceso de organizarse respecto a lo técnico como me señalas tú, no es un proceso de organizarse para que los departamentos sigan con una buena fachada, o para que la cancha o el área verde este con el pasto corto, o esté regado, sino que construir esto que es la comunidad, y tiene que ver justamente con las redes que tu señalas, porque efectivamente yo he visto no pocos proyectos donde los temas de violencia intrafamiliar, al hablar de violencia intrafamiliar hablamos de violencia hacia niños, violencia hacia mujeres, violencia hacia hombres, han generado conflictos importantes, conflictos de linchamiento ciudadano, y donde ha terminado con gente que ha sido linchada y que nunca más ha podido volver a su departamento, por ejemplo, y que en el fondo nunca supiste si era un responsable o no de lo que se le acusaba y yo creo que esa, efectivamente es un punto débil, que si bien no necesariamente lo tiene que ejecutar el SERVIU, si tiene que venir desde la política habitacional indicación de intervenir en eso.*

- **Entrevistador:** *Enfocarse más en lo social...*

- **Entrevistada:** *Exactamente..."*

(Entrevista realizada a funcionaria pública SERVIU metropolitano, lunes 09 de enero 2017)

5. CONCLUSIONES

Las Políticas Habitacionales generadas por el Estado, han ido avanzado significativamente en el déficit cuantitativo de la vivienda, reduciendo la deuda del Estado con las familias más vulnerables del país, lo que se ha logrado con dos miradas distintas y claramente definidas a partir de los lineamientos que se emplearon para concretar la entrega de vivienda, por un lado se tendrá el enfoque participativo de las familias, donde sus expectativas tenían cierta relevancia y el Estado era el garante del derecho a vivienda, y el enfoque a la demanda donde serán los individuos quienes tendrán la responsabilidad de buscar su solución habitacional. Con la vuelta a la democracia, estas miradas (Derecho Social y Subsidiario) van convergiendo y junto con el subsidio otorgado el Estado se responsabiliza entregando además de parte del financiamiento un acompañamiento a las familias.

Es necesario señalar que, para poder pensar en calidad de vivienda, mejoras y acompañamiento del Estado, fue inevitable pasar por un periodo donde el enfoque debió destinarse a la urgencia del déficit cuantitativo, y es debido a las nuevas exigencias tanto de pobladores como de grupos interesados que la autoridad debe repensar la política apareciendo paulatinamente este nuevo enfoque social el que ha ido tomando cada vez más relevancia.

Sin duda la entrega de la vivienda afecta de manera positiva a la calidad de vida, es innegable que la sola entrega tiene una repercusión efectiva en las familias, sin embargo, también cabe destacar que esto se debe básicamente a la situación anterior de estas, quienes muchas veces residían en campamentos sin los servicios básicos mínimos necesarios, actualmente el solo alcanzar esta solución no puede ser objeto de satisfacción por parte del Estado ni de la sociedad; es por lo anterior que se debe pensar en nuevas formas para alcanzar la calidad en la vivienda.

Existe un avance en la normativa, las modificaciones realizadas a el decreto que define la política de vivienda sin duda buscan mejorar el rol del estado en los proyectos habitacionales ya entregados, dando una mirada social al problema de vivienda, el autor opina que estos cambios buscan dar un nuevo enfoque al concepto de vivienda, pasando de ser solo un bien material que dará cobijo, a ser un lugar donde la familia se desarrollará en sociedad; a través de la bibliografía recopilada y expuesta en el Marco Teórico se expone que resulta fundamental coincidir que la vivienda debe darse dentro de un entorno donde

se forman ciudadanos, entendiendo que el lugar donde se ubicará a las familias beneficiadas incidirá tanto en la conducta como en la calidad de vida de los ciudadanos.

Lo recopilado a través de las entrevistas y también teniendo en cuenta la visita al proyecto las Torres II de la comuna de Estación Central, se puede concluir que existe un acompañamiento determinado en la política habitacional donde las Entidades Patrocinantes toman un rol fundamental, en la práctica este acompañamiento toma la forma de asambleas, talleres y reuniones con las familias bajo la supervisión del SERVIU, sin embargo, este acompañamiento no resulta suficiente debido a que estos talleres se enfocan preferentemente en la parte técnica y no a la vinculación de las familias con el nuevo lugar de residencia ni con los servicios públicos creados para la superación de las familias. Si bien existe una fiscalización del aparato estatal la herramienta se identifica como demasiado frágil debido a que la certificación de los talleres recae más en el criterio y subjetividad del funcionario revisor, la consecución de los objetivos de las asambleas o talleres son medidos solo por la cantidad de asistentes a esta, y no existe una herramienta uniformada que evalúe otros aspectos como el aprendizaje sobre lo abordado.

Otro problema que aún persiste en la normativa se refiere a la exigencia por parte del SERVIU a las E. P. de que para poder implantar un proyecto se debe certificar que las familias no se verán apartadas de establecimientos de salud, educacionales, paraderos de locomoción colectiva, etc... señalando incluso la distancia máxima de estos, sin embargo actualmente solo se exige que estos servicios estén, pero no se determina que estos cuenten con la calidad adecuada, no se mide la saturación de los servicios (que existan matriculas en los colegios, cantidad de micros que pasan por el paradero, capacidad del centro de salud, etc...).

Se puede señalar como conclusión final que quienes definen las políticas públicas destinadas a la superación de las brechas sociales, deben trabajar con un enfoque vinculador e integrador tanto de los problemas, las demandas, como de las soluciones, esto quiere decir que las familias vulnerables de nuestro país no solo tienen como problema la falta de vivienda, por lo tanto, su demanda no es solo un techo, y en consecuencia la solo entrega de este no puede ser considerada una solución.

6. PROPUESTAS

Conocer las expectativas de las familias debe ser un factor principal al momento de reevaluar la política, es por ello que las herramientas que se utilizan para medir este concepto debe considerarse fundamental, y si bien existen, se propone darle mayor relevancia en el diseño de los proyectos, estas mismas herramientas también servirá para hacer un análisis del grupo objetivo que recibirá el beneficio, por lo tanto se podrá definir las entidades que ayudaran a superar los diversos problemas que afectan a las familias vulnerables.

El conocer la realidad de las familias y hacerlas participes del proceso anterior a la entrega tiene también la meta de que los beneficiarios se sientan pertenecientes a su nuevo hogar y entorno, generando un sentimiento hacia este, cuidándolo y planteando mejoras para el mismo.

En cuanto al acompañamiento se propone que se dé la relevancia adecuada, sin relegar el enfoque social a un segundo plano, guiando a las familias en temas como la convivencia y resolución de conflictos, ya que estos serán los cimientos para la buena relación que tengan estos en el futuro como vecinos.

La vinculación con nuevas redes es esencial, el que los habitantes conozcan a quienes dirigirse dentro de su nuevo entorno será crucial para superar las problemáticas que no se mejoran con la sola entrega de la vivienda, acercar las entidades al proyecto también debe ser considerado un desafío, el incorporar a las reuniones o talleres a grupos que ya se encuentran en el sector donde se construirá el nuevo proyecto como lo son juntas de vecinos, organizaciones deportivas o sociales, hacerlos participes de los programas que se encuentran en la comuna generaran un conocimiento entre vecinos que ayudará a la integración y acabar con la estigmatización que muchas veces sufren los nuevos vecinos.

7. BIBLIOGRAFIA

- Aguilar. (2000). *Pressman y Wildavsky*. Mexico, Porrúa: varias ediciones.
- Decreto Supremo 49 (V. y U.) 2011 y sus modificaciones. (2011). *Programa Habitacional Fondo Solidario de Elección de Vivienda*. Santiago de Chile: MINVU.
- Dunn, W. (2004). *Public Policy Analysis. An Introduction*. New Jwesey: Pearson prentice hall.
- Gambi, M. O. (2007). *Conceptos Básicos en el Anáñisis de Políticas Públicas*. Santiago: INAP.
- Hernández R. Fernández C. y Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación. Cuarta Edición*. McGraw-Hill Ineramericana.
- Jugovic, M. (1998). *Naturaleza Jurídica de los Servicios de Vivienda y urbanización*. Santiago de Chile: Informe en Derecho, MINVU, División Jurídica.
- Lahera, E. (2002). *Introducción a las políticas públicas*. Santiago: Fondo de Cultura Económica.
- MIDEPLAN. (2002). *Perspectivas Innovativas en Política Social*. Santiago de Chile: MIDEPLAN.
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2004). *Chile un siglo de políticas en vivienda y barrio*. Santiago de Chile: Pehuén Editores Ltda.
- Perez Iñigo, A. (1999). *El factor Institucional en los resultados y desafíos de la politica de vivienda de interes social en Chile*. Santiago, Chile: Naciones Unidas, Unidad de Financiamiento D.C.I.T.F.
- Quintana, A. M. (2006). *Psicología: Tópicos de Actualidad. Lima: Capítulo nº 4: Metodología de Investigación Científica Cualitativa*. Lima, Perú: UNMSM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Raposo, A. (2001). *Espacios uranos e ideologia el paradigma de la corporación de la vivienda en la arquitectura habitacional chilena*. Santiago: Ediciones Universidad Central.

Rojas, E. (1999). *El largo camino hacia la reforma del sector vivienda lecciones de la experiencia chilena*. Santiago: citado en Chile un siglo de políticas Públicas.

8. ANEXOS

8.1 Transcripción Entrevista realizada a beneficiaria proyecto Las Torres II

-- Entrevistador: ¿Cuál es su nombre?

-- Entrevistada: Rosa Sanhueza.

-- Entrevistador: Usted me podría explicar más o menos donde vivían antes que le entregaran este proyecto.

-- Entrevistada: Nosotros vivíamos en La Farfana, ahí arrendábamos nosotros, el sitio era arrendado y la casita era de nosotros, era de madera.

-- Entrevistador: Y ¿con quien vivían allá?

-- Entrevistada: Yo con mis hijos nomás, los 4 porque somos 2 y 2, dos hijos, mi marido y yo.

-- Entrevistador: ¿Y qué le parecía el lugar allá?

-- Entrevistada: Allá si, era tranquilo, bueno aparte de que yo estaba muy adentro cuando pasaba algo en el callejón nosotros no nos dábamos cuenta, entonces era tranquilo.

-- Entrevistador: Y, ¿cómo llego a postular para tener este subsidio? ¿Fue el estado el que se acerco a usted? ¿Ustedes se juntaron como comunidad y se acercaron al SERVIU?

-- Entrevistada: Primero una señora que andaba haciendo trámites para casa llego con la idea allá donde nosotros vivíamos, que era la señora Carmen Cea, ya no está en este mundo, ella hizo un comité de La Farfana y en ese comité estuvimos 10 años postulando para vivienda con un fin especial, que fuera dentro de la comuna, porque ninguno de los que estábamos postulando queríamos salir de la comuna.

-- Entrevistador: ¿La comuna de?

-- Entrevistada: Maipú... Y esta señora nos agrupo, éramos más de 100 y con el paso del tiempo al final quedamos como 25.

-- Entrevistador: ¿Los demás se fueron saliendo porque no veían resultados?

-- Entrevistada: no veían resultados, otros porque se demoraban mucho, otros porque cuando pedían los papeles no los sacaban, otros sacaban la plata de la libreta y otros sencillamente encontraron la posibilidad de la vivienda usada.

-- Entrevistador: El subsidio anterior que también estaba...

-- Entrevistada: Después nosotros nos agrupamos al municipio, ahí en el municipio como que empezaron hacer unos pequeños coladores, porque había gente que tenían vivienda, la arrendaban y estaban postulando para otra vivienda, se fueron descartando porque se fueron pillando. Lo mismo que paso después en esta etapa del proyecto, también quedaron varios abajo porque también tenían vivienda solida y la arrendaban y vivían ahí en donde vivíamos nosotros.

-- Entrevistador: ¿Y usted por que siguió en el proyecto?

-- Entrevistada: Yo estuve 4 años fuera del comité de allá.

-- Entrevistador: Ah ya, igual se salió en algún momento.

-- Entrevistada: Me salí porque me aburrí y lo otro que me dio rabia porque yo postule para una casa esquina, porque mi marido siempre tuvo la idea de colocar un negocio, como él es comerciante, entonces la idea era de que yo, dejara de trabajar afuera y trabajara la verdulería y él en la feria... Ahí a mi me estafaron en ese comité, en el primero, yo había dado \$150.000 para un terreno más grande como las casas esquinas de por si son más grandes, para hacer la verdulería y al final no me devolvieron la plata, mi marido se aburrío.

-- Entrevistador: Entendible...

-- Entrevistada: Entonces primero que nada lo había logrado entusiasmar, porque al principio cuando yo empecé en este comité, me decía que yo iba a leer nomás. No confiaba y después ya el también se entusiasmo porque hacíamos platos de comida los días sábado, a las 16:00hrs abríamos una sede que teníamos nosotros y la gente se organizaba y hacíamos platos de comida, entonces para la gente que tenía problemas para hacer el monto que pedían y a veces estábamos hasta las 3 de la mañana, hasta que cerrábamos todo y vendíamos todo, entonces que pasa que suponte tu eres socio, tu compras 3 platos de comida, tú los pagas y esa plata se te devolvía a ti a los 3 meses, era para ayudar a la gente.

-- Entrevistador: Claro, era como un ahorro que hacían.

-- Entrevistada: Para que hicieran la plata y la depositaran.

-- Entrevistador: ¿Y esa idea salió de usted?

-- Entrevistada: De nosotros nació eso... Entonces de ahí nos agrupamos a otro comité de Maipú donde había comités de distintas partes de Maipú. Y como no me devolvieron la plata yo deje de ir a las reuniones, después cuando me quise integrar me dijeron que (ya habían pasado más o menos dos años) con el fin de que me devolvieran la plata que yo había dado, me dijeron que yo tenía que llevar otra persona, llevando a otra persona a mi me devolvían la plata. Que había que darle plata por el terreno a la persona que nos iba a ceder el lugar, al final mi marido se aburría, no fuimos más... Ahí estábamos y un día "x", yo andaba trabajando y llego una vecina allá y me dice señora Rosa la andaban buscando, yo le digo ¿Quién?, me dijo del SERVIU, si dije yo, ¿Y quién era?, no sé me dijeron que iban a volver, era Rodrigo, había ido a La Farfana adentro, porque ahí había otro comité. Entonces Rodrigo quería juntar la gente de ahí, con la gente de acá de La Farfana donde estábamos nosotros, y se quería comunicar con la directiva para que nosotros entusiáramos a la gente, hiciéramos una reunión, planteáramos el proyecto que había, porque Rodrigo me decía que había que erradicar los campamentos, y toda la cuestión. Entonces yo le dije Rodrigo la gente está muy desilusionada, la gente no va creer, la gente no va asistir, lo que tienes que hacer es que tú hacer la reunión, tú llamar a la gente. Total que ahí en el callejón donde vivíamos, en el callejón La Farfana, ahí el llamo a la gente e hizo una reunión.

-- Entrevistador: ¿Rodrigo es un trabajador del SERVIU?

-- Entrevistada: Si... Y cuando partimos éramos como 95, un buen choclón al tiro, y ahí postulo mucha gente que no era del sector. Vivían en Maipú. Ese terreno de La Farfana es una sociedad, entonces están divididas por parte.

-- Entrevistador: ¿Y ahí usted pagaba cierta plata por el terreno?, Y usted se construía la casa.

-- Entrevistada: Claro.

-- Entrevistador: Y cuando llego Rodrigo, les hablo más o menos de lo que quería.

-- Entrevistada: Nos volvimos a activar de nuevo.

-- Entrevistador: ¿Qué fue lo que usted pensó? ¿Sus expectativas?

-- Entrevistada: Yo no quería nada, yo estaba negativa, y él me decía no Rosita si ahora va resultar, le prometo que ahora va resultar, al cabo de 4 años usted va tener casa, no le decía yo, mientras no me entreguen las llaves, yo no voy a creer. Entonces me decía

hagámoslo, sigamos, sigamos. Ya total que empezamos con las reuniones y toda la cuestión y como éramos un grupo tan chico de 21 personas, el SERVIU nos agrupo acá a Estación Central. Y en Estación Central había distintos comités de distintas comunas.

-- Entrevistador: ¿Y en algún momento los juntaron a todos a conversar también?

-- Entrevistada: Claro, si.

-- Entrevistador: Y cuénteme cuando ya empezó a ver las primeras obras, ¿Qué sintió usted?

-- Entrevistada: Una emoción porque yo tengo todas mis emociones anotadas en un cuaderno. Un día "x" una de mis abuelitas con la que yo trabajo me dice Rosita sabe que en el metro yo divise edificios que tienen unas cosas brillosas arriba, y yo le dije esos son po, esos son los departamentos de nosotros. Y total que ya no aguante más y ese fin de semana vinimos con Gonzalo, mi hijo, y de ahí para acá observábamos.

-- Entrevistador: Ah ya, miraban como estaban ya construyendo, ahí empezó a creer un poquito más digamos.

-- Entrevistada: Pero justo el mismo día en que la abuelita me dijo, el día anterior yo había visto de Pajaritos los mismos sistemas que me había hablado ella, entonces ahí ya me pico el bichito y vinimos a ver con Gonzalo. Ahí ya empecé a creer.

-- Entrevistador: Oiga y más o menos, ¿Qué es lo que usted esperaba al llegar acá? ¿Más tranquilidad?

-- Entrevistada: Bueno donde vivíamos nosotros era tranquilo, no teníamos problema nosotros allá, pero yo miraba esto para acá y decía voy a tener que deshacerme de tanto cachureo que tenía, porque acá íbamos a tener que traer lo justo nomás. Y fue así po.

-- Entrevistador: Ah, ¿donde vivía usted antes era más grande?

-- Entrevistada: Más grande, más patio, tenías dos perros.

-- Entrevistador: ¿Los perros los tuvo que dejar?

-- Entrevistada: Si...

-- Entrevistador: Y todo lo que usted se imaginaba al momento de que le entregaran la casa, como iba a convivir y todo, ¿fue lo que usted esperaba? ¿Hay algo que usted se haya imaginado y después allá pensado que no era tan así?

-- Entrevistada: No era tan así.

-- Entrevistador: ¿Qué cosas?

-- Entrevistada: Por ejemplo la gente aquí para mí son muy cochinos, porque al menos nosotros donde vivíamos era de tierra pero todos los días barríamos nuestro pedazo, regábamos, que estuviera limpio, que se yo, y aquí usted limpia la escala y no la cuidan, botan cosas en la escala, hay una señora que vende cubos arriba, bajan los niños chupando esos cubos, botan los papeles, entonces...

-- Entrevistador: Una consulta, ¿Cuánto tiempo vivió usted en La Farfana?

-- Entrevistada: Allá, 23 años.

-- Entrevistador: Y acá llevan ¿Cuántos años?

-- Entrevistada: 3 años.

-- Entrevistador: Entonces ¿eso sería lo que más la desilusiono del proyecto?

-- Entrevistada: Lo otro del entorno aquí adentro lo que me desilusiono fue la cocina porque me imaginaba una cocina, no importa que hubiese sido chiquitita, como la logia, me choco cuando era todo así abierto.

-- Entrevistador: Ah, ¿usted esperaba algo cerrado?

-- Entrevistada: Cerrado...

-- Entrevistador: ¿Y eso se lo consultaron alguna vez, cuando estaban haciendo el proyecto, cuando iba la constructora? ¿Les consultaron como querían digamos más o menos la distribución?

-- Entrevistada: Que recuerde no, de un principio nos dijeron que iban a ser los departamentos y nada más.

-- Entrevistador: Ah, así van a ser les dijeron y ustedes aceptaron.

-- Entrevistada: Sipo... Lo otro que donde vivíamos nosotros, hace mucho tiempo que andaban con la onda de que iban a vender.

-- Entrevistador: ¿Quiénes?

-- Entrevistada: A quienes le arrendábamos, tarde o temprano teníamos que salir de ahí, cosa de que ahora está en venta el terreno.

-- Entrevistador: Está en venta...

-- Entrevistada: Porque Rodrigo también averiguo eso, si se lo vendían al SERVIU, nos podrían construir ahí mismo, pero los hermanos que son dueños no quisieron.

-- Entrevistador: Oiga, otra consulta, en cuanto a los Hospitales, a las movilizaciones, las micros, comparando donde usted vivía y acá, ¿es lo mismo? ¿Mal, mejor?

-- Entrevistada: Las micros allá era más complicado, había que salir a pajaritos a tomar locomoción, era hartito.

-- Entrevistador: ¿Y acá?

-- Entrevistada: Tenemos locomoción en toda la esquina hasta el metro, al frente hasta pajaritos. Acá es más accesible la locomoción.

-- Entrevistador: ¿Hospitales?

-- Entrevistada: Voy aquí a Travesía, por ahí hay un consultorio se llama Violeta, y de lo contrario sigo en mi consultorio allá en Maipú, no me he querido cambiar.

-- Entrevistador: ¿Y cómo los considera en calidad? ¿Parecidos? ¿Le gusta más el de Maipú?

-- Entrevistada: Sí, llevo cuantos años allá.

-- Entrevistador: Y por ejemplo, la seguridad comparando allá y acá?

-- Entrevistada: Yo encuentro que aquí es más seguro porque allá las casitas de nosotros eran de madera, con tal que le dieran una patada a una ventana, era más fácil entrar. Pero gracias a Dios, yo montón de años, salía a trabajar y la puerta quedaba junta, y nunca Gracias paso nada. No si era bueno allá donde vivíamos nosotros.

-- Entrevistador: Si tuviera que comparar?

-- Entrevistada: Me llevo el departamento para allá.

-- Entrevistador: El departamento le gusta, pero ojala hubiese sido en el terreno de allá.

-- Entrevistada: Si donde nosotros queríamos, pero no se pudo, ya no salió ya. Pero mis hijos me decían, mamita yo te voy arreglar la cocina, que después te va gustar tu cocina, y todo es al gusto del Gonzalo, mi hijo.

-- Entrevistador: ¿Qué edad tiene Gonzalo?

-- Entrevistada: Tiene 36 años.

-- Entrevistador: Otra consulta, si ve a los niños, a los suyos y a los del barrio, en lo que es educacional, ¿Colegios cerca?

-- Entrevistada: Aquí hay varios colegios cerca.

-- Entrevistador: ¿Y usted sabe si son privados, del estado?

-- Entrevistada: No tengo idea.

-- Entrevistador: ¿Y comparado con allá, también habían, o encuentra que acá hay más?

-- Entrevistada: No, casi igual, cuando estudiaba la Carolina, allá por victoria, por Ramón Freire.

-- Entrevistador: Entonces por lo que usted me dice, hay un SAPU cerca, los colegios igual. ¿Por qué a usted le gustaría llevarse el departamento a donde usted vivía antes?

-- Entrevistada: Por la bulla po mijito.

-- Entrevistador: Ah ya...

-- Entrevistada: Claro que yo aquí por ejemplo no me mamo mucha bulla, yo doy pa' la calle.

-- Entrevistador: Ah ya bulla de los lugares comunes.

-- Entrevistada: La misma señora de aquí al frente, vive llamando a la niña, grita, yo no sé para que grita, porque no baja y a la niña la toma de la mano y se la lleva. Que ANAHÍ !!

-- Entrevistador: Entonces si yo tuviera que preguntarle por la opinión de la vivienda, de aquí dentro.

-- Entrevistada: Me gusta, sí, me gusta como quedo mi departamento.

-- Entrevistador: ¿Y el entorno en sí?

-- Entrevistada: Esta bonito, es bonito, hay mucha gente que aquí no saben lo que tienen, muchos que no los han cuidado.

-- Entrevistador: Y pensando ya como en el SERVIU, el acompañamiento, ¿Ellos vienen aquí a evaluar si es que necesitan algo? ¿Ellos han venido?

-- Entrevistada: No, al menos que yo sepa no.

-- Entrevistador: ¿Desde que le entregaron la...

-- Entrevistada: No, aparte de que venían a las reuniones, nada más. Que hablaban de que los departamentos que no fueron ocupados los iban a asignar a otras personas, aparte de esas cosas así, nada más po.

-- Entrevistador: Pero ¿generar algún proyecto?

-- Entrevistada: Decían que uno podía postular a esas cosas, al mejoramiento de la vivienda, después que a uno ya le entregaran la escritura. Nosotros nos entregaron la escritura el año pasado, el 4 de julio.

-- Entrevistador: Y por ejemplo, si ellos vinieran acá, ¿qué le gustaría que vinieran hacer si vinieran aquí?

-- Entrevistada: Bueno, si eso entra en la pregunta de mejoramiento, a mi me gustaría colocar vidrio doble, en las ventanas.

-- Entrevistador: Ah ya, pero ¿Le gustaría que vinieran a generar más construcción digamos?

-- Entrevistada: Me gustaría que en vez de esos juegos que pusieron ahí, yo pienso que lo que serviría más, sería una sala grande donde se pudieran hacer las reuniones, adentro.

-- Entrevistador: Ya, donde se pudiera juntar la gente a discutir.

-- Entrevistada: Claro, las veces que se hacen en el invierno si llueve, se suspende la reunión, cuando se hacen las reuniones en la noche, ahí a medio alumbrar y al frío.

-- Entrevistador: Claro, falta una parte donde se puedan juntar los vecinos a...

-- Entrevistada: Claro, claro...

-- Entrevistador: ¿Usted siente que hay una mejora en su calidad de vida?

-- Entrevistada: Sí...

-- Entrevistador: Y cree que el estado o el SERVIU, aparte de la entrega de la vivienda, cree que influyo...

-- Entrevistada: Yo creo que sipo mijo, si porque si no es por el SERVIU, nosotros no tendríamos lo que tenemos.

-- Entrevistador: Claro... Pero le gustaría que participaran un poco más, que vinieran a lo mejor hacer más...

-- Entrevistada: Hacer más cosas, por ejemplo no sé si esto lo ve el SERVIU o el municipio, hicieron una cancha ahí y juegan hasta las 1 – 1:30 de la mañana, mi marido reclama porque él va a la vega. Los jueves como a las 10 de la noche se va, llega como a las 2 o 3, anoche llego a las 4, entonces para poder dormir se acuesta temprano, se acostó después de las 9 y durmió hasta las 23:45hrs, después se levanto, entonces no hay silencio.

-- Entrevistador: Ah ya, si lo entiendo.

-- Entrevistada: Entonces si hubiera más orden, que sacaran esa cancha de ahí, la mandaran para otro lado. Sería ideal.

-- Entrevistador: Eso sería señora Rosa, muchas gracias.

-- Entrevistada: Pero, imagínese, esto lo que yo tengo ahora a mi me costó 14 años, claro porque estuve 10 años en el otro comité en Maipú y después cuando Rodrigo nos reactivó, ahí son 4 años más po. Pero las veces que lo he llamado, nunca ha venido.

-- Entrevistador: ¿Ha Rodrigo?

-- Entrevistada: Claro, yo le agradezco mucho a Rodrigo, porque Rodrigo me hizo creer de nuevo, Rodrigo fue tanto lo que me catetio, Rodrigo llegaba a mi casa, y a veces llegaba a la hora de once o llegaba cuando íbamos a almorzar, siempre lo invite, nunca me acepto nada, aparte de un vaso de bebida, una fruta, me decía después cuando tenga su casa, ahí voy a llegar, la otra vez lo invite y no vino, pero yo todo lo que tengo se lo debo a Rodrigo, porque Rodrigo nos volvió activar y nos hizo creer nuevamente que íbamos a tener una casa... Aquí la gente de Maipú está muy contenta con los departamentos, lo único que reclaman mucho es la bulla, que ponen la música a todo lo que da, los gritos.

-- Entrevistador: Y aquí por ejemplo, ¿hay un reglamento de convivencia?

-- Entrevistada: Si, si hay. Si por ejemplo la niña de arriba, pone la música a todo lo que da a las 2 de la tarde, y a veces Gabriel a esa hora está durmiendo.

-- Entrevistador: Y ¿ahí como lo tiene que hacer? ¿A quién avisa?

-- Entrevistada: Yo siempre llamo a la Marguirot, porque ellos son los que llaman, y ahora están sacando multas, entonces ella viene y habla con la persona, que le baje el volumen, lo bajan. Y eso po mijo.

-- Entrevistador: Que bueno, me alegro.

-- Entrevistada: Por ejemplo, no sé si será la verdad pero a mí me dijeron que a Rodrigo lo habían sacado del proyecto porque estaba haciendo coladores, eso fue lo que yo me entere, y en cierta manera yo pienso que tiene que ser así, porque no es que yo discrimine a la genta, pero resulta que yo no soy pituca, no soy de alta alcurnia, pero aquí llevo gente muy rota, los niños igual.

-- Entrevistador: ¿Eso es como lo que más le molesto?

-- Entrevistada: Eso fue lo que más me choco a mí.

8.2 Transcripción Entrevista realizada a administrador beneficiario Las Torres II

- Entrevistador: Su nombre por favor.

- Entrevistado: Patricio Acevedo.

- Entrevistador: Usted me dijo que tenía un cargo aquí.

- Entrevistado: Administrador del conjunto las Torres II.

- Entrevistador: Usted me podría contar ¿cómo era donde vivía antes de que le entregaran el proyecto? ¿En qué comuna?

- Entrevistado: Cuando ingresamos al proyecto, vivíamos aquí, en Los Tilos, en Matucana con Portales, en Estación Central. Cuando sacaron a toda la gente de ahí, yo me fui a vivir a San Joaquín, donde siempre he vivido, yo tenía casa, me la remataron, me fui de Los Tilos para allá a arrendar y de allá me vine a este lado.

- Entrevistador: Cuando salió el proyecto acá... Y allá en los Tilos, ¿Eran campamentos o eran casas?

- Entrevistado: de donde nosotros vivíamos había un campamento, detrás era espectacular, era solo, no había bulla, habían construido una casa de 61m², grande, harto jardín, hartas plantas, gallinero, era espectacular. Si pudiera volver para allá, volvería, por el espacio y el lugar.

- Entrevistador: Y allá, ¿pagaba algún arriendo por el terreno, o algo?

- Entrevistado: Ese es un terreno del SAG, ahí trabajaba mi suegro y cuando a mi me remataron mi casa, mi suegro me consiguió un terreno para que tuviera casa.

- Entrevistador: Y usted empezó a construir ahí, con los materiales.

- Entrevistado: Si.

- Entrevistador: Cuando usted estaba postulando a este proyecto, ¿usted ya era dirigente?

- Entrevistado: No, si yo a este proyecto me subí el ultimo día, se subió mi señora, mi señora era dueña de la casa (03:05), yo no quería, fue difícil porque incluso a mi me habían ofrecido del otro, que está detrás del líder, el otro proyecto que hay allá, el EMAQUI (03:26), yo no quise.

- Entrevistador: Eso, ¿en qué comuna?

- Entrevistado: En Estación Central... Ella el ultimo día que había que inscribirse, se levanto con mi hija y fueron a inscribirse, el último día, y aquí estamos.

- Entrevistador: Ah ya... Y, ¿cómo supieron de este proyecto?

- Entrevistado: Llego el SERVIU.

- Entrevistador: Ellos empezaron a insistir en que postularan a algo, pero diciéndoles que allá iban a erradicar?

- Entrevistado: Si, ya erradicaron.

- Entrevistador: Ah, de hecho ¿eso ya no existe?

- Entrevistado: Eso no existe, hay como 3 o 4 personas allá.

- Entrevistador: Y usted sabe lo que es ahora?

(Habla la esposa): Los Tilos? Ahora está lleno,

- Entrevistador: ¿Se lleno de nuevo?

Señora: Se lleno nuevamente.

- Entrevistado: Yo no he ido ahora, pero cuando nosotros nos vinimos, desarmamos la casa, la vendimos digamos, se la llevo el sobrino para la playa, y eso quedo pelado, salvo adelante. Pero donde vivíamos nosotros, hay unas casas preciosas, porque es gente que vive ahí hace como 40 años. (04:25)

- Entrevistador: Y ¿por qué usted cree que el SERVIU no compra ahí mismo, ese mismo terreno para construir ahí o ayudar a las familias pero ahí mismo?

- Entrevistado: Decían que no era un terreno apto para construir viviendas, está al lado de una línea férrea.

- Entrevistador: A lo mejor por eso... bueno, y cuando ya supo ya que estaban postulando a este proyecto, y vio que estaban construyendo acá, que este iba a ser el terreno, usted tuvo alguna expectativa, ¿qué es lo que pensaba?

- Entrevistado: Nada, como yo no estaba entusiasmado en esto, se entusiasmo mi señora, ella venia a ver cuál era el avance y toda la cuestión, mi señora iba a las reuniones.

Habla la señora: Nosotros teníamos otras expectativas, que nos íbamos a ir con gente como la que vivíamos ahí, gente tranquila, gente que se respeta, porque nosotros nunca tuvimos problemas, la gente toda se respetaba, pero nunca pensamos llegar con esta gentuza, nos ha costado demasiado.

- Entrevistador: Entonces si tuviera que comparar más o menos, allá en Los Tilos y acá, ¿lo que más le molesta seria con quienes convive?

Señora: Lo que pasa es que no estamos acostumbrados, este es otro mundo para nosotros, este mundo es nuevo no lo conocíamos.

- Entrevistador: ¿En qué sentido?

Señora: Por ser yo nunca había visto tantas mujeres buenas para la droga, tantas mujeres alcohólicas, tantos chicos en la noche solos, chiquititos, sabe que a las 2 – 3 de la mañana andan solitos, y después empiezan a llorar, olvídate de las mamas en que casas están metidas y los papas son todos adictos y las señoras los mandan. Uno se levanta y escucha “oye y la mama de esta guagua donde esta”, aquí ha venido el SENAME hartas veces, porque las mismas vecinas llaman. Pero lo que nunca me había imaginado, es que nos iban a revolver.

- Entrevistador: Ya...

Señora: Porque fue una tónica así "hay que darle oportunidad a la gente, para que la gente cambie", pero nunca fue, imagínate que hay 6 departamentos que la gente nunca los vino a visitar, 6!

- Entrevistador: Y ¿ustedes sienten que el estado los ha seguido acompañando? El SERVIU como representante, ¿los ha seguido acompañando, después de la entrega de la vivienda? O la EGIS?

- Entrevistado: Lo que pasa es que la EGIS, como tú sabes, digamos, tiene que tener un acompañamiento por un cierto tiempo.

- Entrevistador: Que eso era normado, tenían que hacerlo.

- Entrevistado: Claro.

Señora: Estaba dentro de las reglas

- Entrevistado: Ahora lo único que ellos quieren es terminar luego el proyecto. Y de parte del SERVIU, cero.

Señora: Sabe que el SERVIU pa' mi realmente, entrega y se lava las manos.

- Entrevistador: Ósea, ellos entregan la vivienda, pero digamos de juntar a la gente... Ustedes creen que a lo mejor, que si se conocieran más entre los vecinos, si es que el SERVIU viniera hacer talleres de algo, podría haber un...

(Interrumpe) Señora: La gente no participa.

- Entrevistador: Ah, la gente no participa, pero esos talleres los han hecho ustedes mismos?

- Entrevistado: Aquí vienen unos chicos de Previene?... (08:45), para hacer talleres contra la droga, el alcohol, el cuidado de los niños, tratar de formar un grupo de tercera edad, han hecho algunas actividades, pero ese grupo desgraciadamente tiene un lapso de tiempo, termino el tiempo y se fueron. Incluso se fueron de Previene, quedaron sin pega. Y hoy día estamos con otra chica, que el lunes viene, que va trabajar, nosotros formamos una escuela de futbol, entonces esa chica está comprometida con nosotros para hacer campeonatos con otras comunas. Pero la experiencia no ha sido muy agradable, no ha sido muy grato porque se consiguió un bus ponte tú la municipalidad, e hicieron tira un par de asientos los

niños, los niños tienen el chip puesto digamos que no puede ser tranquilo, ponte tu, rayan los autos, hacen tira las plantas, ha costado un mundo.

Señora: Yo a todos los árboles les puse nombre para que no los rompan... Pero sabes lo que a mí me da pena del SERVIU, el SERVIU a nosotros nos dijo tantas cosas así, nosotros copiamos todo al pie de la letra, si a ustedes no hacen esto, pasa esto, esto y esto otro, como castigo supongamos, si ustedes no hacen esto otro el SERVIU dijo esto, esto y esto otro. Traíamos a gente del mismo SERVIU para que viniera y nos confirmara. Al momento de los que hubo, la gente lo hacía, íbamos al SERVIU a decir, y decían el SERVIU no puede hacer nada porque el SERVIU da, no quita, nos quedamos nosotros aquí de mentirosos, por tratar de respetar todo.

- Entrevistador: Y ¿que falta cometían los vecinos? ¿A ningún vecino se le ha quitado algún departamento?

Señora: Es que vamos y no sirve de nada.

-- Entrevistador: Entonces del SERVIU no existe un castigo por decirlo así, pero tampoco existe un acompañamiento para evitar.

- Entrevistado: Sabe lo que pasa, aquí nosotros tenemos informado al SERVIU de 5 departamentos que están vacíos, que la gente no los ocupa, hay dos departamentos que están arrendados, está informado el SERVIU, hay un departamento en toma, que carabineros no los echó, y estaban in situ, estaban en el momento que llegaron carabineros, incluso el personaje saco una pistola, y le puso la pistola a una vecina. Ve? Entonces todo eso lo han mamado, todo eso yo se lo informe al SERVIU, se lo entregue informadito, detalladito, hicimos la denuncia en fiscalía a carabineros, carabineros nos mando a la fiscalía, la fiscalía me respondió, está en investigación en la comisaría de Quinta normal, hasta ahí. El asunto para que el SERVIU saque a la gente tiene que haber una orden de intendencia, el director del SERVIU mando la información a la intendencia, yo tengo los papeles, yo fui a la intendencia, me dijeron que esos están en estudio en el departamento legal y la respuesta se la tenía que dar el SERVIU porque el SERVIU es el propietario del departamento, o sea ese departamento está asignado pero no está escriturado, ellos son los dueños del departamento, yo no tengo nada que estar haciendo ahí. La preocupación de nosotros es el personaje que se tomo el departamento, tratar de vivir lo más tranquilo, no le cobro gastos comunes, ellos verán como pagan el agua, luz le da el departamento de

al lado, ¿me entiendes? Tratar de hacer el menos contacto posible con ellos, no siendo ordinario, ni roto.

-- Entrevistador: No, pero tratar de no meterse por seguridad de uno mismo.

-- Entrevistado: "Buenos días maestro, ¿como esta?, lo que usted necesite yo le puedo ayudar, yo sé esto, esto y esto otro". Mira no metai mucha plata porque te vas a ir le dije yo, tenlo por seguro que te vas a ir. No vas a tener luz, tienes que pagar la luz. La luz la tiene aislada con un alargador, que le queda poquito, porque el dueño esta arrendando el departamento, se iba venir a vivir ayer o antes de ayer una persona. Entonces están en pelea con los arrendatarios para que se le vayan ahora, y los arrendatarios no se quieren ir, les va costar un mundo echarlos.

-- Entrevistador: Oiga y el tema de los gastos comunes ¿qué tal?, ¿Como lo hicieron?, Porque primero me imagino que tuvieron que hacer una normativa, algo así, ¿eso lo hicieron entre ustedes los mismos vecinos? ¿Hubo alguien que los apoyo?

-- Entrevistado: Los valores se conversaron viendo las necesidades que iban haber, y viendo la necesidad también de progresar, de dar un poquito más de categoría al asunto.

-- Entrevistador: Claro, porque igual tienen un guardia en la entrada.

-- Entrevistado: Tenemos guardia, día y noche, tenemos gente de aseo, y todo eso se va financiando con los mismos gastos comunes.

-- Entrevistador: Y ¿qué tal la gente para pagar los gastos comunes?

-- Entrevistado: De todo, hay algunos que son porfiaditos, nos deben harta plata pero los podemos manejar todavía, mire yo pague ayer o antes de ayer la luz entre \$350.000 y \$380.000 por ahí, sale mensual el pago de la luz, el agua \$80.000 - \$100.000.

-- Entrevistador: Oiga y en el sentido del lugar donde vivían, con respecto a la movilización, las micros, ¿qué tal aquí la movilización?

-- Entrevistado: Aquí desgraciadamente tenemos una pura micro, transantiago que nos saca al centro, pero caminamos 5 minutos a pajaritos y hay harto, el metro está en la esquina, eso no es un problema.

-- Entrevistador: Y, ¿Hospitales, SAPU?

-- Entrevistado: Hay posta, pero por el lado de Pudahuel la más cercana. Hay que ir por laguna sur para allá y hay posta, o sino el consultorio Las Mercedes.

-- Entrevistador: Si usted tuviera que evaluar por ejemplo, el sistema de los colegios donde usted estuvo viviendo antes y los de ahora, más o menos en cantidad, no sé ¿usted tiene hijos?

-- Entrevistado: No, no tengo hijos, pero tengo nietos. Aquí hay un puro colegio, y es pagado, no hay colegios gratuitos. Los otros colegios son los que están allá atrás, que es donde van todos los chiquillos de acá.

-- Entrevistador: ¿El que está en la villa Francia?

-- Entrevistado: Aquí el 70% de la gente viene de la villa Francia, los Nogales, la Santiago, del lado sur digamos de la alameda.

-- Entrevistador: Bajando a la vivienda en sí, ¿Qué le parece la calidad de la vivienda, la construcción, los lugares, los espacios? ¿Fueron más o menos lo que ustedes habían conversado antes del proyecto? No sé, la cocina, los dormitorios.

-- Entrevistado: Yo nunca converse eso, mi esposa es la que iba a reunión, lo que sabíamos si es que eran 3 dormitorios, un living-comedor, una cocina y logia.

Señora: Todo lo que se nos dijo se cumplió, es más, en la penúltima reunión, iba todo junto, la torre I y la torre II y ese día en la reunión nosotros alegamos, pedimos la separación. Yo pensé que no nos iban hacer caso y nos hicieron caso.

-- Entrevistador: Fue algo que ustedes pidieron... Y el barrio me dice que por lo menos por lo que es movilización es bueno, y ¿seguridad?

-- Entrevistado: Ahí hay un gran problema, porque incluso yo he conversado con los abogados de la municipalidad, he conversado con el encargado de seguridad de la municipalidad y les he dicho. Aquí al lado son gente pudiente, son casas que valen 80 – 100 millones de pesos, y la camioneta de seguridad adentro de allá, por pajaritos, se da vueltas, se para por aquí, por allá, 15 a 20 minutos, y para acá nada. Entonces le dije al abogado, por último dile que se pare dos minutitos allá nomas po, también somos de la comuna.

-- Entrevistador: Estación Central...

-- Entrevistado: Claro, entonces tienes que preocuparte de eso, con carabineros hemos conversado todas estas veces, aquí viene el suboficial Garrido que es el encargado del área social de la 21° comisaría, y yo siempre le he dicho mándame carabineros, que se vengán a pasear, que se vengán para acá, te pago la bencina del furgón.

-- Entrevistador: Eso es lo que le iba a preguntar, ¿usted es el que se acerca a ellos?, ¿la comisaria o el SERVIU?, no son ellos que se acercan acá, sino que usted ha sido el que los ha buscado.

-- Entrevistado: Cuando nosotros tenemos necesidades grandes, tenemos que llamar por teléfono y estar aquí cuando pueden estar o se demoran un par de horas, pero vienen. Pero digamos que hay un trabajo un proceso de enseñarle a la gente, de hacerle talleres, tratar de por último traerle el orfeón de carabinero para que toque batería. O invitarnos, nosotros somos vecinos de ellos, y tienen la escuela de equitación al lado. Tu creí que algún día nos han venido a decir, vecinos saben que tenemos una competencia ecuestre, vengán a ver, ¡nada!... Piensan que le vamos a robar los caballos.

-- Entrevistador: ¿Se sienten medios estigmatizados acá? Como que los miran con...

-- Entrevistado: Sí, imagínate que la gente de al frente ven a las mujeres en sus negocios y atenta, alerta, alerta. Entonces para las mujeres es complejo.

-- Entrevistador: No siente que la comunidad los ha recibido...

-- Entrevistado: Lo que pasa es que no es por estigmatizar ni mucho menos a nosotros..... (23:24) Hay tráfico, consumo, alcohol, lanzazos, la droga, mecheros, aquí no hacen absolutamente nada, pero allá al lado es complicado.

-- Entrevistador: ...Si es que el estado se acercara a ustedes, ¿qué cosas más o menos ustedes le pedirían?

-- Entrevistado: Yo le diría con estas palabras “cuando tu vayas a entregar un complejo habitacional tienes que hacer colador, si o si, tienes que hacer un colador”, aquí una niña de allá del SERVIU me dijo “todos tienen derechos”, completamente que todo el mundo tiene derechos, pero todo el mundo tiene derecho también a vivir tranquilo. Estas propiedades ponte tú, en estas torres bajaron sus valores, porque el SERVIU no hace un colador.

-- Entrevistador: No investiga antes de la entrega... Ya que estamos en esta situación ahora, cree usted que a lo mejor si es que el SERVIU o el estado, o ya sea diferentes organizaciones, siguieran viniendo, hubiera más acompañamiento, como me decía antes la escuela de futbol, si hubiera más participación del estado, que camisetas, buzos, ¿cree que cambiaría un poco la realidad?

-- Entrevistado: yo tengo un recado de un personaje que me ayuda en la escuela de futbol, el está a cargo de la escuela de futbol y los niños y niñas de al lado, son más entusiastas que los de aquí, los de aquí también participan cuando van a jugar el campeonato y todo eso con el consejal Guillermo Flores, que nos acompaña y ayuda mucho,

-- Entrevistador: ¿El es de Estación Central?

-- Entrevistado: Si, de Estación Central, nos trae medallas, la chica de Previene trae jugos, galletas.

-- Entrevistador: ¿Ella es la que me dijo que se había conseguido los buzos cierto? ¿Es de Previene?

-- Entrevistado: De previene, ella viene y hace campeonatos, hace un trabajo bonito la chiquilla, con calma... Pero yo converse con el alcalde, le dije existe la posibilidad que nos empasten aquí, pasto sintético, lo cierre, porque hay mamas que no le dan permiso a los niños salir por el tránsito vehicular, entonces los niños están encerrados, pueden bajar a la calle, los pueden atropellar, ni Dios quiera y ese es el problema.

-- Entrevistador: Y ¿no le dijo si era por la plata?

-- Entrevistado: No, si como está la cancha debajo de los cables de las torres, por ley nada puede haber debajo de ello. Un poco mas allá, pasado pajaritos hay una cancha que está debajo de los cables sin problema.

-- Entrevistador: Ah ya...

-- Entrevistado: Mira el lunes yo tengo una reunión con la asistente social de la estación central, para conversar de que tengo que hablar con el alcalde, porque tengo una reunión pendiente con el alcalde, entonces ella quiere saber(27:23)

-- Entrevistador: Para que lo dejen presentarse además.

-- Entrevistado: Entonces hay un trabajo, si aquí realmente hay un trabajo que nos ha costado un mundo. Mira te lo voy a decir honestamente, mi señora esto no lo quiere vender, yo le digo véndelo, ella no lo quiere vender, mi hija lo va vender, mi hija se va, ella vive en el cuarto piso, ella se va porque tiene un problema a la cadera, entonces no puede y va vender. Pero esto así como esta podría cobrar \$35 - \$40 millones de pesos tranquilamente.

-- Entrevistador: ¿Usted que preferiría?

-- Entrevistado: Yo preferiría irme, es que no estoy acostumbrado a vivir así.

-- Entrevistador: Pero por ejemplo donde vivían antes ¿igual habían lugares así?

-- Entrevistado: No, para nada Los Tilos es un callejón, del parque de Portales hacia la alameda, que está detrás del Matucana 100, hay un callejón ahí donde cobran las patentes, ahí para adentro. Ahí no entra nadie, no hay locomoción, no hay bulla, donde nosotros vivíamos era la última casa.

-- Entrevistador: Ah estaban tranquilos ahí.

8.3 Transcripción Entrevista realizada a profesional Trabajadora Social funcionaria de SERVIU Metropolitano

-- Entrevistador: En cuanto a las expectativas de la gente, ¿Tú crees que el SERVIU tiene una herramienta que mida las expectativas antes de la entrega de la vivienda?

-- Entrevistada: ¿Como un sistema de medición que te permita ver las expectativas que habían antes de entregar la vivienda y después de entregar la vivienda?

-- Entrevistador: En lo anterior.

-- Entrevistada: Mira, los proyectos hoy día tienen una etapa de preparación, el plan de acompañamiento social que es el área social que abarca desde que se empieza a generar un proyecto, hasta después de entregar un proyecto, el trabajo que se hace con las familias. El diagnóstico contempla la aplicación de algunos instrumentos, unas guías de trabajo grupal, donde se preguntan cuáles son las expectativas de las familias, pero cuales son las expectativas asociadas al plan de acompañamiento social, es decir, al área social, a esta como guía o esta orientación que van hacer las entidades patrocinantes en realidad, porque no las hace directamente el SERVIU, sino que le exige a las entidades patrocinantes que apliquen estos diagnósticos y les pide medir las expectativas, pero como te decía de este trabajo que se hace, del aspecto social, no existe una expectativa, una medición respecto de la calidad de la vivienda o del diseño de la vivienda, o del estándar que esperan las familias que tengan las viviendas que van a recibir.

-- Entrevistador: Oye, y en cuanto al terreno donde se va construir la vivienda, ¿Hay un estudio previo del terreno en cuanto a los servicios que están cerca, hospitales, educacionales? ¿Hay una exigencia en cuanto a eso?

-- Entrevistada: Si, lo que pasa es que existe, al menos dentro del programa que veo yo y al que me estoy refiriendo, que es el Fondo Solidario de Elección de Vivienda, hay un subsidio que se llama Subsidio a la Localización, que es uno de los montos que vienen a financiar en el fondo la construcción de la vivienda, el Subsidio a la Localización, te otorga 200UF y que muchas veces esas 200UF, son para la adquisición del terreno y eso está condicionado ¿a qué?, a que la localización tenga cercano servicios de salud, tenga cercano servicio educacional, tenga cercanía a medios de transporte, entonces efectivamente siempre van haber redes porque la política te lo exige, y todas las entidades patrocinantes buscan siempre acceder al Subsidio de Localización, porque en el fondo son 200UF, por cada familia, que hacen absolutamente rentable el desarrollo del proyecto... Ahora lo que si me parece necesario agregar a eso es que el Subsidio de Localización te exige que estén cerca esos servicios que te señale, pero no te pregunta, ni se cuestiona que sean suficientes para dar abasto, a la gente que se va instalar nuevamente ahí. Porque cuando nosotros diseñamos un proyecto que acceda a este Subsidio de Localización, son proyectos colectivos, generalmente estamos hablando de 100 familias, 160 familias o incluso más, cuando son mega proyectos, hasta 800 familias, y te piden que hayan colegios, pero no te piden que hayan colegios suficientes para acoger a 800 familias, ni centros de salud suficientes para acoger a las 800 familias que están llegando, ni medio de transporte para acoger a las 800 familias que están llegando.

-- Entrevistador: Mira, en cuanto a estas herramientas que utilizan, porque hay un enfoque que el técnico, y el enfoque social. Contrarrestando estos enfoques, ¿Cuál es el que prima más al momento de dar el sí al proyecto?

-- Entrevistada: El técnico.

-- Entrevistador: ¿El técnico totalmente?

-- Entrevistada: Si

-- Entrevistador: Entonces las herramientas como se utilizan en general, los lugares comunes que tendrán las familias, ¿ Como trabajas eso socialmente?

-- Entrevistada: ¿Los espacios comunes? ¿Cómo el interior de los conjuntos habitacionales dices tú?

-- Entrevistador: Si.

-- Entrevistada: Eso se ve a través del área social, en el plan de acompañamiento social que yo te señalaba, tiene 3 momentos distintos, el momento de la preparación del proyecto, el momento de la construcción del proyecto y el momento después de la entrega del proyecto. Durante la preparación del proyecto se hacen reuniones mensuales con las familias y se aborda todo lo que es el tema de convivencia vecinal, y también de copropiedad, entonces las familias tienen que ver cuáles son los reglamentos de copropiedad y ahí se regula también el uso de los espacios comunes.

-- Entrevistador: Ya, pensando como en la calidad de la vivienda, en donde se entrega, ¿tú crees que la entrega de la vivienda en si ayuda a la integración social de la ciudad?

-- Entrevistada: Qué la entrega de la vivienda social ayuda a la integración social de la...

-- Entrevistador: tú crees que entregando la vivienda... con la sola entrega de la vivienda, ¿existe algún cambio en la calidad de vida de las personas?

-- Entrevistada: Si, con la sola entrega de la vivienda, se incrementa la calidad de vida de las familias, porque muchas veces las familias, sobre todo en el programa que te estoy hablando yo, muchas veces la situación de carencia de vivienda es bastante potente, entonces, hay familias que viven de allegados con mucho hacinamiento, o en condiciones muy precarias, instalaciones sanitarias inexistentes, o viviendo en mediaguas, entonces creo que efectivamente la entrega de las viviendas, incrementa la calidad de vida de las familias, porque les da un techo solido, un techo seguro, cobijo, que antes no existía, ahora, igual me señalaste si yo creía que aportaba tal vez a la integración social, o a la integración entre la ciudad y creo que en esos términos no, porque son muy pocos los proyectos habitacionales que hoy día se desarrollan dentro como del “centro” de la ciudad, la mayoría de los proyectos habitacionales, eran más cercanos a la periferia, incluso fuera del cordón de Vespucio, que es lo que marca en el fondo el centro de la ciudad, porque hoy día uno de los grandes problemas que hay en vivienda es el valor del suelo, el suelo ha subido mucho, sobretodo en la región metropolitana, ha subido mucho el valor del suelo, y por lo tanto hoy día los suelos que son más económicos, y las entidades patrocinantes que son entidades privadas en su mayoría, son las encargadas de buscar los terrenos o las que muchas veces proponen los terrenos para desarrollar los proyectos, buscan los terrenos que sean más económicos y los mas económicos están en la periferia.

-- Entrevistador: Oye y luego de la entrega de la vivienda, ¿existe un acompañamiento de parte del estado? ¿O de la EP? ¿Una fiscalización del SERVIU a la EP en cuanto a la convivencia que tengan las familias?

-- Entrevistada: Si, actualmente sí, pero actualmente existe solo con algunos porque la política habitacional a evolucionado bastante en los últimos años, el 2005 salió un decreto, después el 2011 salió otro decreto, y ahora el 2015 salió otro decreto. Y con el decreto del 2011 recién se empezó a incorporar, la intervención después de la entrega de las viviendas, entonces ahí apareció esta figura de que el plan de acompañamiento social se extiende por 9 meses después de entregar la vivienda, ¿para qué? Justamente para apoyar a las familias en todo lo que es la conformación de la nueva comunidad, hoy día se construyen muchas viviendas sociales bajo el formato de condominio y por este mismo tema que te digo del suelo, porque se necesita densificar entonces construir en altura, y los condominios necesitan el apoyo después para funcionar como condominio, como comité de administración, una serie de temas, pero ese trabajo lo tienen que hacer las entidades patrocinantes, que son las mismas que se encargaron de diseñar, de construir y después de apoyar a las familias en esta conformación del nuevo barrio. Que se le llama a esa etapa de hecho dentro del plan de acompañamiento.

-- Entrevistador: Oye y este acompañamiento, ¿Qué es lo que hacen en la práctica las EP? ¿Son talleres?

-- Entrevistada: En general son asambleas informativas de carácter un poco educativo, que tiene que ver con como es el funcionamiento de una copropiedad, como regulamos los espacios comunes, con el uso, cuidado y mantención.

-- Entrevistador: ¿Más aspectos técnicos de los espacios comunes y de la vivienda?

-- Entrevistador: Si, pero lo que pasa es que los espacios, en todos los condominios hay espacios privados que son el bien de uso privado que es tu vivienda, y el bien de uso común que es todo lo que está prácticamente de tu puerta hacia afuera y eso se tiene que regular el uso, la mantención, el pago de los gastos comunes, todo se regula en la misma asamblea, que son las mismas familias que viven en el condominio bajo el comité de administración.

-- Entrevistador: ¿Y tú crees por ejemplo que los talleres que hacen las EP, o estas asambleas, también los acercan a los diferentes servicios que hay como "Previene", en las municipalidades para nuevos proyectos?

-- Entrevistada: Mira, creo que ese es el desafío que tiene hoy día el plan de acompañamiento social en esa etapa porque creo que hoy si bien recién es algo nuevo, que recién se está ejecutando, por eso te enumeraba un poco la evolución de la política, y hoy día creo que es muy poco lo que se hace, todavía se remite mucho a lo que es copropiedad, y a lo que es uso, cuidado y mantención de la vivienda y espacio común.

-- Entrevistador: Técnico.

-- Entrevistada: Efectivamente tiene que ver más que nada con la parte técnica, lo que se hace está abocado a mantener la construcción, no está abocado a construir comunidad. Efectivamente se necesita trabajar (11:08) Incorporado un tema de redes pero esta al arbitrio de las EP y las EP generalmente se preocupan de cumplir con lo que se les exige, no hacen más.

-- Entrevistador: ¿Esto tú crees que cambiaría si el estado, el SERVIU, fuera el que tuviera que generar red, el que tuviera que generar esta asamblea, estos talleres, más que un ente privado como las EP?

-- Entrevistada: Yo creo que el desafío esta justamente en que el estado asuma el proceso, no solo como un ejecutante, incluso tal vez no es necesario, pero si asumir que el proceso de la conformación del nuevo barrio no es solo un proceso de organizarse respecto a lo técnico como me señalas tu, no es un proceso de organizarse para que los departamentos sigan con una buena fachada, o para que la cancha o el área verde este con el pasto corto, o este regado, sino que construir esto que es la comunidad, y tiene que ver justamente con las redes que tu señalas, porque efectivamente yo he visto no pocos proyectos donde los temas de violencia intrafamiliar, al hablar de violencia intrafamiliar hablamos de violencia hacia niños, violencia hacia mujeres, violencia hacia hombres, han generado conflictos importantes, conflictos de linchamiento ciudadano, y donde ha terminado con gente que ha sido linchada y que nunca más a podido volver a su departamento, por ejemplo, y que en el fondo nunca supiste si era un responsable o no de lo que se le acusaba y yo creo que esa, efectivamente es un punto débil, que si bien no necesariamente lo tiene que ejecutar el SERVIU, si tiene que venir desde la política habitacional indicación de intervenir en eso.

-- Entrevistador: Enfocarse más en lo social...

-- Entrevistada: Exactamente.

-- Entrevistador: Y finalizando, en base a lo que habíamos conversado, ¿tú crees que el estado ve a la vivienda como un derecho de las familias? ¿Lo ve como un derecho el otorgarle una vivienda?

-- Entrevistada: ¿A nivel de política habitacional? No, creo que la vivienda no está vista como un derecho social, si creo que el hecho de que se ha avanzado bastante, en virtud de lo que algún momento se retrocedió también, porque hoy día los avances que tenemos, estamos llegando a alcanzar estándares, o acercándonos a estándares que existían por ahí por los 60's – 70's, estándares de vivienda que eran elevadísimos comparados con lo que hoy día y creo que por ahí tal vez si hay un avance, pero no creo que se vea como un derecho social. De hecho no se garantiza.

-- Entrevistador: Bueno con eso estamos.

-- Entrevistador: ¿Existe por parte del SERVIU una herramienta que mida las expectativas de las personas? En relación a la vivienda y entorno, una vez entregado el conjunto habitacional.

-- Entrevistada: No, lo que se realiza es que se aplica un instrumento que te mide la satisfacción respecto del trabajo que hizo la EP, no respecto de lo que recibiste tú, que es la vivienda o el entorno, ¿ya? Entonces de hecho ahí está como un poco al debe porque en algún momento se levantan expectativas por ejemplo en plan de acompañamiento social y después no hay una consulta de..

-- Entrevistador: Así como una reevaluación luego de la entrega del proyecto.

-- Entrevistada: te pregunta solamente respecto de cómo fue el trabajo que realizo la EP.

-- Entrevistador: ¿Tu opinión respecto a la valorización de parte del SERVIU, de las expectativas y enfoque social, en contraste al enfoque material de la vivienda?

-- Entrevistada: Mira eso igual es un punto bien importante porque hoy día en esta etapa que yo te digo que es la etapa de preparación, y donde se hace un diagnostico con las familias, se les pregunta bastante a las familias, se les hace partícipe de algo muy significativo que es la definición del equipamiento adicional y ellos también debiesen ser partícipes respecto de lo que nosotros aplicamos en la parte del diagnostico, tiene ítem donde les preguntamos cuales son los atributos que ellos más valoran de la vivienda, y les preguntamos si es la materialidad, si el espacio, se les consulta. Así como también se les pregunta por el equipamiento que les gustaría tener en su proyecto, y después el equipamiento adicional que es un financiamiento específico que hay de un subsidio complementario de equipamiento, se les hace partícipes porque son las familias quienes tienen que definir, cual es el equipamiento adicional que quieren incorporar en su proyecto. Sin embargo, en el funcionamiento real, (esto que te digo es en lo teórico), en el funcionamiento real los proyectos técnicos, siempre están listos antes que la etapa social, porque las EP trabajan de esa manera, porque rápidamente levantan proyectos técnicos o replican proyectos técnicos para avanzar rápidamente y poder pronto construir y entregar, porque ese es el negocio de la EP, entonces tu por un lado en la parte social levantas estas expectativas, haces estas consultas, aplicas estos instrumentos, pero lo haces en paralelo con un proyecto que ya está diseñado, entonces todo lo que las familias te dijeron no se ve reflejado en el proyecto, entonces finalmente ¿a qué se reduce la expectativa de la familia o la opinión de la familia? Únicamente a lo que es el equipamiento adicional y porque eso está por norma, porque lo dice el decreto, el decreto dice que de las 20UF que corresponde a equipamiento, 12UF, tienen que estar destinadas, al equipamiento que las familias quieran incorporar en su proyecto, por esa razón el equipamiento adicional logra incidir en

lago en las familias, pero es lo único en donde las familias tienen influencia, incluso pensando en las EP que hacen bien el trabajo, porque hay EP que simplemente les presentan una propuesta a las familias y los hacen votar en asamblea y como las familias aprueban por sí o no, queda definido, pero en realidad las expectativas o lo que las familias desean de su proyecto en tanto materialidad, como diseño no son un insumo para el diseño de su proyecto.

-- Entrevistador: No necesariamente se ve reflejado después en el proyecto.

-- Entrevistada: Exactamente.

8.4 Plan de Habitación Social Las Torres II



FORMULARIO DE PRESENTACIÓN PLAN DE HABILITACIÓN SOCIAL D.S. 174/2005 PROGRAMA FONDO SOLIDARIO DE VIVIENDA

CÓDIGO ID (Uso Exclusivo de SERVIU METROPOLITANO)

NOMBRE PROYECTO

TECNOINGENIERIA LAS TORRES 2

ANTECEDENTES DEL PROYECTO

TIPOLOGÍA (CNT, CSR, DP, P18)	N° DE BENEFICIARIOS
CNT	144

LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

PROVINCIA	COMUNA
SANTIAGO	ESTACION CENTRAL

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO (Características principales del proyecto habitacional, N° de habitaciones, materialidad, equipamiento, copropiedad, tipología individual, dúplex, departamento, etc.):

El proyecto de vivienda "Las Torres 2" se emplaza en un terreno de 12.348 m² ubicado en calle Laguna Sur N°6907, comuna Estación Central, corresponde a un conjunto habitacional acogido a la ley de copropiedad inmobiliaria (LEY 19.537), conformado por edificios de 5 y 4 pisos que dan cabida a 144 departamentos de 57,02m² c/u. Respecto a la distribución, esta iniciativa contempla baño, cocina, logia, living-comedor y tres dormitorios. Referente a las características constructivas los edificios se estructuran en hormigón armado para elementos verticales y horizontales. La estructura de techumbre será de madera con cubierta zinc aluminio. El departamento tipo consulta muros y piso de hormigón a la vista a excepción de baño que llevará pintura impermeabilizante. Los tabiques interiores serán revestidos con plancha de yeso cartón de 8 mm de espesor. Los muros perimetrales y medianeros (entre



unidades) tiene todas las propiedades necesarias para cumplir con la normativa térmica, acústica y de seguridad contra incendio, las ventanas serán de aluminio estándar de corredera y las puertas serán de placa con quincallería estándar. Las zonas húmedas (baño, cocina) consideran la colocación de artefacto wc, tina de 1,20 metros, lavaplatos, lavadero y calefón de 5 litros. Además consulta red de agua potable y alcantarillado, red eléctrica y de gas de acuerdo a la normativa vigente.

El proyecto comprende espacios comunes destinados a 72 estacionamientos, juegos infantiles y áreas verdes para actividades recreativas y deportivas.

IDENTIFICACIÓN ENTIDAD DE GESTION INMOBILIARIA Y SOCIAL (EGIS)

NOMBRE	SOCIEDAD TECNOINGENIERIA LTDA.
RUT	77.877.320-1
DIRECCIÓN	JORGE CANNING Nº 1415, NUNOA
TELEFONO-FAX	8650430/8640431 FAX 5714128
E-MAIL	tecnoingenieria@tecnoingenieria.cl

IDENTIFICACIÓN RESPONSABLE PLAN DE HABILITACIÓN SOCIAL

NOMBRE	INGUIBOR PAMELA RIVERA RAMOS
C.I	16.127.781-9
DIRECCION	JORGE CANNING Nº 1415, NUNOA
TELÉFONO-FAX	8650430/8650431/ ANEXO 5002
E-MAIL	rivera@tecnoingenieria.cl

INTEGRANTES DIRECTIVA COMITÉ

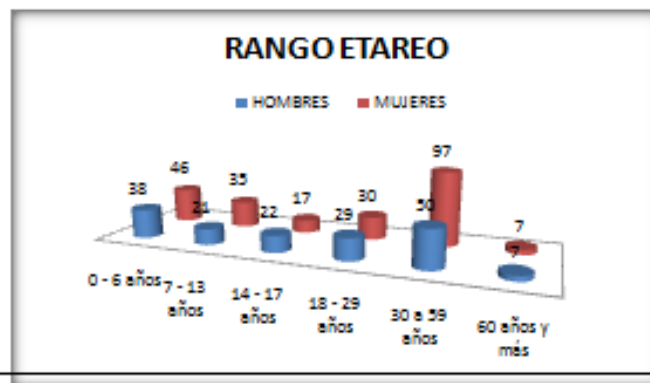
NOMBRE	CARGO	DIRECCION	TELEFONO
MARIA HENRIQUEZ AGUILERA	PRESIDENTA	MAILEF N°5884	7421249-76062592
KARIN VALLEJOS MARTINEZ	SECRETARIA	HUILLINCO N°6015	7418282-96865975
JOHANNA AGUILERA SILVA	TESORERA	MAILEF N°5876	72412212
VICTOR MILLER ECHEVARRIA	1° DIRECTOR	LUIS INFANTE CERDA N°5883	73240708
YESSENIA GALVEZ HENRIQUEZ	2° DIRECTOR	MAILEF N°5884	73819574

INFORME EJECUTIVO PLAN DE HABILITACIÓN SOCIAL

ETAPA PRESELECCIÓN DEL PROYECTO

1. SECCIÓN DIAGNOSTICO GRUPO POSTULANTE

a) Grupos etéreos (1)	hombres	mujeres
0 - 6 años 11 meses y días	38	46
7 - 13 años 11 meses y días	21	35
14 - 17 años 11 meses y días	22	17
18 - 29 años 11 meses y días	29	30
30 a 59 años 11 meses y días	50	97
60 años y más	7	7



c) Situación ocupacional	hombres	Mujeres
Ocupado permanente	7	28
Ocupado ocasional	5	37
Jubilado	1	3
Dueña de Casa	0	41
Desocupado	3	8



d) Discapacitados (2)	hombr es	Mujer es
0 - 6 años 11 meses y días	0	0
7 - 13 años 11 meses y días	0	0
14 - 17 años 11 meses y días	0	0
18 - 29 años 11 meses y días	0	0
30 a 59 años 11 meses y días	0	0
60 años y más	0	0

e) Familias Unipersonales (3)	Hombr es	Mujer es
Adultos Mayores	1	3
Personas con discapacidad	0	0
Persona con calidad de Indígena	0	1
Personas reconocidas en el informe <u>Valech</u>	0	0
Postulantes a proyectos de construcción colectiva en zonas rurales	0	0
Personas en condición de viudez	0	0

h) indique otras características relevantes que identifican al grupo (ej. Mujeres temporeras, pueblo originario, sector o población de origen).

El comité para la vivienda Unión de allegados "Siempre Unidos" está conformado por un conjunto de 144 familias siendo un 47% de ellos pertenecientes a diversos campamentos de la Región Metropolitana, ubicados en las comunas de Estación Central (17%), Maipú (17%), Macul (9%) y Pudahuel (4%), asimismo existe un 53% de familias allegadas, quienes en su conjunto tienen como principal objetivo buscar soluciones habitacionales que les permitan optar a una mejor calidad de vida.

Referente a las características habitacionales, el 47% de los postulantes vive en calidad de usufructuario, cuyas viviendas son mediasguas caracterizadas por su precariedad, (piezas con problemas de habitabilidad y hacinamiento), suelos de madera y otros de tierra, la mayoría con baños sépticos, donde los servicios de agua y luz son abastecidos de manera informal, presentando altos niveles de vulnerabilidad y problemáticas de salubridad. En lo que respecta al 53% restante, estas familias se caracterizan por vivir en calidad de allegados principalmente con familiares directos, donde se observa hacinamiento y precariedad, solo un 5% de los postulantes arriendan una vivienda.

El Proyecto busca beneficiar a un total de 144 postulantes, de los cuales un 88% corresponde a mujeres y un 12% a postulantes hombres. Las familias pertenecen a diferentes tipos de familia (Nuclear, Monoparental y extensa) conformando así un universo total de 425 potenciales beneficiarios. En relación a las características etáreas de los postulantes sobresalen dos porcentajes importantes, por una lado un 21%, se encuentra en el rango de los 18 a 29 años y un 73% se ubica en el rango de edad de los 30 a 59 años.

Referente a la situación ocupacional un 26% tanto hombres como mujeres, tienen una ocupación en forma permanente, sin embargo se desempeñan como obreros, choferes y comerciantes percibiendo ingresos mínimos que satisfacen medianamente sus necesidades básicas, también destaca un 32% que trabaja en forma ocasional en distintas ocupaciones; comerciantes ambulantes, aseo doméstico, cuidado de niños, ferias libres, los que perciben sueldos que varían constantemente afectando el presupuesto mensual familiar, asimismo se observa que un 31% corresponde a mujeres dueñas de casas que se dedican solo al cuidado de sus hijos. Se visualiza además que un 4% percibe mensualmente una pensión básica solidaria de vejez, sustento económico reducido para solventar adecuadamente sus necesidades.

Dentro de las familias postulantes se encuentra un 42% de familias monoparentales, de las cuales un 38% corresponde a mujeres que asumen el rol de jefas de hogar, las que en su mayoría mantienen una ocupación ocasional como una alternativa que les permite

compatibilizar la crianza de los hijos.

Es importante señalar que del total de familias, el 8% de los postulantes tiene apellido de origen indígena.

i) atributos más valorados por el grupo postulante del actual lugar de residencia	Frecuencia (5)
Relación con los vecinos	54
Relación con otras personas que viven en la vivienda	34
El barrio	35
El espacio del sitio	25
La superficie de la vivienda	18
La cercanía con los servicios básicos	39
La seguridad de la vivienda	16
La seguridad del barrio	23
El equipamiento urbano del barrio (plazas, juegos, etc)	18

j) condiciones relevantes que según el grupo debe tener a la futura vivienda y barrio	Frecuencia
Con espacios suficientes	38
Con buena iluminación	20
Con buena ventilación	12
Segura	67
Sólida	34
Una bonita fachada	8
Con jardín	13
Cercanía con servicios básicos	29
Un bonito barrio	6
Una vivienda ampliable	24
El equipamiento urbano del barrio (plazas, juegos, etc)	11
Otro: (completar)	0

k) requerimientos específicos que el grupo hace al proyecto (vivienda y equipamiento). Describir en 5 líneas (participación de las familias en el diseño del proyecto)

Durante las reuniones grupales desarrolladas en el transcurso de la preparación del proyecto, los temas más relevantes manifestados por los postulantes se centran en contar con la seguridad necesaria para ellos y sus familias, así también poseer espacios

suficientes en la vivienda como entorno, factor necesario para contribuir a la tranquilidad de sus hijos y a su vez brindarles lugares adecuados y de calidad donde puedan desenvolverse. Otro requerimiento importante tiene relación con la construcción de sus futuras viviendas, centrándose principalmente en la seguridad que esta les pueda otorgar en relación con la materialidad de la misma y con ello satisfacer sus expectativas de una vivienda sólida y duradera.

También destaca la necesidad de informarse respecto a los servicios básicos que existirán en su nuevo barrio y comunidad.

l) Temas de mayor importancia para el grupo postulante	Frecuencia
Vivienda y Barrio (cuidado, mantención, ampliación, mejora, etc)	61
Salud (prevención y tratamiento)	73
Educación y Formación (Nivelación estudios, capacitación laboral, etc)	51
Familia (violencia, drogas, alcoholismo, niños, adolescentes, etc)	38
Organización comunitaria (Participación, ciudadanía, elaboración de proyectos, etc)	20
Adultos mayores (integración social, maltrato, organización, uso del tiempo libre etc)	8
Mujeres (organización, liderazgo, integración, víctimas de violencia)	11
Otros (completar)	0

m) Problemáticas sociales relevantes observadas por la EGIS (describir en 5 líneas). Principalmente aquellas que afectan la integración social.

Mediante las diversas reuniones con las familias y la aplicación de la Ficha Diagnóstica se detectaron problemáticas relacionadas con inestabilidad laboral, ingreso económico precario para satisfacer las necesidades del grupo familiar, además de presentar la mayoría un bajo nivel de escolaridad (el 33% no terminó la educación básica y solo un 26% terminó la educación media).

Otro aspecto importante identificado en el grupo postulante tiene relación con la dificultad para vincularse con las redes sociales de protección y la baja capacidad de generar diagnóstico, por tanto de detectar sus problemáticas y buscar mecanismos para solucionarlas, puesto que se observó a familias con problemas de drogadicción en algunos de sus integrantes, deserción escolar, marginalidad, aspectos no reconocidos e intervenidos. Esto debido al contexto sociocultural precario donde se han desarrollado, carentes de oportunidades.

Referente a las temáticas relevantes para los postulantes, estas se centran principalmente en conocer aspectos de la salud y beneficios a los que pueden optar, seguido por temas relacionados con cuidado y mantención de las viviendas, educación y formación, familia y organización comunitaria.

2. SECCIÓN CONOCIMIENTO DE LAS FAMILIAS SOBRE EL PROGRAMA FSV

Actividades Realizadas	Contenidos abordados	Metodología utilizada	Medios de verificación (6)
<p>Asamblea para dar a conocer contenidos del Programa FSV1 y forma de trabajo de la Entidad de Gestión Inmobiliaria Social.</p> <p>Asamblea realizada el día 19 de Octubre de 2011, desde las 18:30 a las 20:00 hrs. en el Departamento de Desarrollo Comunitario Municipalidad de Estación Central, pasaje Las Azucenas #316, Comuna Estación Central.</p>	<p>Información general del programa.</p> <p>Conocimiento integral del programa en el que se inserta el proyecto habitacional: operatoria, funcionamiento, deberes y derechos de las familias, del comité, de la EGIS y del SERVIU.</p>	<p>La asamblea es de carácter Informativo y participativo mediante reunión de asamblea general.</p>	<p>Acta de reunión.</p> <p>Lista de asistencia.</p>

3. SECCIÓN INVOLUCRAMIENTO Y CONFORMIDAD DE LAS FAMILIAS CON EL PROYECTO HABITACIONAL Y CON EL PHS PROGRAMADO PARA LA ETAPA DE EJECUCIÓN

Actividades Realizadas	Contenidos Abordados	Metodología Utilizada	Medios de verificación(7)
<p>Reunión con las familias postulantes para conocer sus requerimientos en cuanto al diseño de la vivienda.</p> <p>Aplicación de Ficha Diagnóstica para conocer problemáticas y necesidades de los postulantes y grupo familiar.</p> <p>Reunión realizada el día 27 de Octubre, año 2011, desde las 20:30 a las 22:30 hrs. en el Departamento de</p>	<p>Dar a conocer las alternativas de diseño de la vivienda tales como; superficie y especificaciones técnicas.</p> <p>Diagnóstico participativo para la definición de temas relevantes.</p>	<p>La asamblea es de carácter Informativo y participativo, donde las familias intercambian ideas, reconocen y ordenan sus necesidades y requerimientos.</p>	<p>Acta y Listado de asistencia a la reunión</p>

8.5 Fotografías conjunto Habitacional Las Torres II



Fuente Propia Sábado 07 de enero 2017



Fuente Propia Sábado 07 de enero 2017



Fuente Propia Sábado 07 de enero 2017



Fuente Propia Sábado 07 de enero 2017