

EVALUACIÓN INTEGRACIÓN SOCIAL Y  
TERRITORIAL EN PROYECTOS D.S.19.

# Recomendaciones Programa D.S.19.

Diciembre de 2022



# Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. EVALUACIÓN DE LA INTEGRACIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL DE PROYECTOS D.S.19.</b>	<b>6</b>
2.1. <i>Metodología</i>	6
2.2. <i>Resultados</i>	9
a) Integración social al interior del proyecto	10
b) Integración funcional	11
c) Satisfacción	14
d) Plan de Integración	15
e) Integración Social al barrio	17
2.3. <i>Índice de integración: integración social y territorial</i>	18
<b>3. RECOMENDACIONES</b>	<b>21</b>
3.1. <i>Recomendaciones generales</i>	21
a) Incentivar la colaboración entre la ED y la municipalidad para lograr la integración social en proyectos D.S.19.	21
b) Comunicación e información en todos los puntos de contacto entre familias y ED en proyectos D.S.19.	23
c) Estrategia de seguimiento y evaluación de integración social	26
3.2. <i>Integración funcional</i>	27
a) Diseño similar de unidades y mezcla de familias en el plano del proyecto	27
b) Financiamiento de más estacionamientos para familias vulnerables	28
c) Diseño participativo de la comunidad para espacios comunes y áreas verdes	29
d) Mayor porcentaje de familias vulnerables en los proyectos D.S.19.	31
e) Acceso al puntaje de pertinencia geográfica	31

<b>3.3. Integración al barrio y comuna</b>	<b>32</b>
a) D.S.19 y proceso de planificación urbana	32
b) Criterios CNDU para proyectos D.S.19.	33
c) Innovación de las ED para mejorar la calidad de vida de los vecinos y reducir externalidades negativas en la construcción de proyectos D.S.19.	34
<b>3.4. Integración al interior del proyecto</b>	<b>35</b>
a) Mecanismo de selección de las familias beneficiarias de las viviendas de los proyectos D.S.19 que considere criterios transparentes y que reduzcan la probabilidad de enajenación de las viviendas	36
b) Reducción gastos comunes en proyectos D.S.19.	37
c) Capacitación de administradores en la gestión y cuidado de los condominios D.S.19.	39
<b>3.5. Planes de integración social</b>	<b>40</b>
a) Planes de integración social con trascendencia en el tiempo y con mayor impacto en la integración social	40
b) Rediseño de los indicadores de logro respecto a integración social	42
c) Buenas prácticas y lecciones aprendidas de SERVIU y otros actores para la integración social en proyectos D.S.19 (qué funciona y qué no)	43
<b>3.6. Satisfacción</b>	<b>44</b>
a) Mecanismo de regulación de postventa por parte de SERVIU	44
<b>4. CONCLUSIONES</b>	<b>46</b>
BIBLIOGRAFÍA	47
Anexo: Metodología co-creación	48

# 1. Introducción

El programa de integración social y territorial, también conocido como D.S.19, nace en 2016 como iniciativa del estado para ayudar a mitigar el déficit habitacional y la segregación socioespacial a lo largo del país. Tiene como objetivo facilitar una vivienda a familias beneficiarias de otros programas que aún no han podido materializar la recepción del beneficio, y a nuevas familias que requieran el apoyo estatal para el financiamiento de una vivienda.

Dentro de las características que diferencian al programa, está la oportunidad de que familias de distintas realidades socioeconómicas puedan acceder a una vivienda en proyectos habitacionales que destacan por su buena localización y provisión de servicios con altos estándares de calidad y diseño.

Como parte de los requisitos, que deben cumplir los desarrollos inmobiliarios compatibles con el subsidio, se debe ofrecer, como mínimo, un 25% de las viviendas destinadas a familias vulnerables. Este porcentaje puede variar en función del tamaño de la comuna, pudiendo alcanzar un 40% en caso de las comunas de más de 40.000 habitantes y hasta 60% en comunas con menos habitantes.

Respecto de la provisión de servicios de los proyectos, para poder calificar al subsidio, deben certificar su cercanía a infraestructuras como establecimientos de educación, salud, transporte público, comercial y áreas verdes, los cuales deben de ser acreditados por la entidad desarrolladora y solo se permite el incumplimiento de máximo una infraestructura para comunas de más de 40.000 habitantes y hasta dos en comunas con menos habitantes.

Dentro de las obligaciones de los proyectos, está el favorecer la integración de los beneficiarios en el nuevo barrio y fortalecer la cohesión social entre las familias del proyecto. Para dar cumplimiento a esto, los desarrolladores inmobiliarios deben implementar un Plan de Integración Social (PIS), el cual contiene la ejecución de una serie de actividades, las que deben prestar especial foco en la etapa de instalación de las familias en sus nuevas viviendas.

Según los datos publicados por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, entre 2016 y 2021 se publicaron un total de 804 salas de ventas correspondientes a proyectos de integración social y territorial, los cuales cuentan con un estado de avance del 10% o más de sus obras. De estos, el año con la mayor cantidad de proyectos publicados es el 2016 con un total de 205 proyectos que equivale a 32.698 unidades de vivienda.

En 2017 el Centro de Políticas Públicas UC realizó un estudio de casos de proyectos de integración social, este contempló la realización de 30 entrevistas en siete proyectos distribuidos a lo largo del país. Dentro de los hallazgos de este estudio, se observó un efecto positivo de los proyectos en el objetivo de prevención de la segregación a escala de proyectos, especialmente en zonas de extensión urbana o periféricas.

Este estudio busca ser un avance más en conocer los niveles de integración social y territorial de las familias residentes de proyectos D.S.19. En particular este informe entrega las recomendaciones al programa D.S.19 en distintas dimensiones: integración funcional, integración al barrio y comuna, integración al interior del proyecto, planes de integración y satisfacción. Todas las propuestas planteadas en el informe fueron obtenidas de talleres y reuniones con distintos actores involucrados en un proyecto D.S.19: MINVU, SERVIU, municipalidades, entidades desarrolladoras (ED) y prestadores de servicio de asistencia técnica (PSAT). Además, se invitaron a académicos y sociedad civil con el fin de entregar una mirada experta de integración a estos proyectos.

El presente documento se estructura, primero, con un resumen de la investigación cualitativa y cuantitativa. En segundo lugar, se presentan las recomendaciones obtenidas del trabajo de co-creación en distintas dimensiones: generales (transversales al programa D.S.19), integración funcional, integración al barrio y comuna, integración al interior del proyecto, planes de integración social y satisfacción. Finalmente, se presentan las conclusiones respecto a la información presentada.

## 2. Evaluación de la integración social y territorial de proyectos D.S.19.

### 2.1. Metodología

El objetivo de los informes realizados, cuyas conclusiones se resumen en este documento, es evaluar la integración social de las familias que hoy habitan en proyectos aprobados mediante el Programa de Integración Social y Territorial, D.S.19 desde una perspectiva tanto interna como externa, es decir, respecto a los proyectos, su entorno vecinal y su contexto urbano.

Para el cumplimiento de este objetivo se realizó, por una parte, una evaluación cuantitativa cuya metodología utilizada consistió en la realización de 1.170 encuestas presenciales aplicadas a residentes de 19 proyectos D.S.19, que fueron recepcionados entre los años 2018 y 2020, y que ejecutaron en un 100% su Plan de Integración Social (ver Tabla 1). La encuesta aplicada constaba de 76 preguntas cerradas que estaban divididas en 12 módulos, que miden aspectos relacionados con integración social y territorial producida; la satisfacción que sienten con sus viviendas, el barrio, la administración y el desarrollador inmobiliario; y la participación y evaluación del Plan de Integración Social.

Tabla 1: Proyectos encuestados

Región	Comuna	Nombre del proyecto	Entidad Desarrolladora	Tipo de vivienda	Total de viviendas	Año término de obra	Fecha de recepción municipal
Antofagasta	Antofagasta	CONDOMINIO PUERTA DEL NORTE	NOVAL II Región	DEPTOS	299	2020	05-05-2020
Atacama	Vallenar	QUINTA VALLE II	INMOBILIARIA KOYAM LIMITADA	CASAS	146	2019	15-10-2019
Valparaíso	Villa Alemana	CONDOMINIO MIRADOR DE PEÑABLANCA II	Corporación De Desarrollo Habitacional	DEPTOS	160	2018	02-05-2018
Valparaíso	Limache	CONDOMINIO SAN JOSÉ DE LIMACHE	INMOBILIARIA MAGUA LIMITADA	MIXTO	127	2018	20-11-2018
Valparaíso	San Antonio	VILLA EL TRIGAL I.C.	INVICA Región V	CASAS	134	2018	13-09-2018
Coquimbo	La Serena	CONDOMINIO MISTRAL ORIENTE II	Inmobiliaria Ecomac Limitada	DEPTOS	120	2018	18-10-2018
Metropolitana	La Florida	JARDÍN DEL ALTO II	INMOBILIARIA LOS SILOS III LTD	DEPTOS	260	2017	24-06-2019
Metropolitana	Lampa	BRISAS DEL VALLE IV	INMOBILIARIA M5 S.A	CASAS	149	2017	27-06-2019
Metropolitana	Colina	CONDOMINIO COMPOSITORA ISIDORA ZEGERS	Conavicoop	CASAS	149	2018	26-12-2019
Metropolitana	Independencia	LOS ÁLAMOS	MAESTRA DON RODRIGO SPA	DEPTOS	154	2018	18-11-2020
Metropolitana	San Bernardo	VISTAPARQUE II	CONSTRUCTORA BGM S.A.	MIXTO	300	2017	10-04-2019
Metropolitana	Lampa	CONDOMINIO FUENTES DE VALLE GRANDE	INMOBILIARIA FUENTES DE VALLE GRANDE SPA	DEPTOS	152	2018	02-10-2018
O'Higgins	Rancagua	PRADOS DE SANTA CLARA IV	Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A. Región VI	CASAS	160	2018	12-06-2018
O'Higgins	San Fernando	CONDOMINIO DOÑA LAURA	La Cruz Inmobiliaria y Constructora S.A. - VI	DEPTOS	40	2018	28-05-2018
Biobío	Talcahuano	CONDOMINIO FUENTES DE SANTA LEONOR	INMOBILIARIA SANTA LEONOR S.P.A VIII Región	DEPTOS	176	2018	13-10-2018
Ñuble	Chillán	BOSQUES DEL ARRAYÁN II	CONSTRUCTORA PACAL SA VIII Región	CASAS	159	2018	13-12-2018
Araucanía	Villarrica	CONDOMINIO NUEVA LAFQUÉN	INMOBILIARIA NUEVAVIDA CINCO	DEPTOS	200	2019	08-08-2019
Los Lagos	Puerto Montt	PUERTA SUR 13	EBCO AVELLANEDA SUR S A	CASAS	181	2018	12-02-2018
Los Ríos	La Unión	VILLA LOS ABEDULES	Proyecsur	CASAS	79	2018	30-10-2018

Fuente: elaboración propia.

Adicionalmente, la metodología incluyó la aplicación de encuestas a los vecinos de los barrios de los proyectos, llegando a un total de 956 encuestas aplicadas. Estas encuestas buscaron medir la percepción que los residentes de los barrios tienen sobre los proyectos de integración social y territorial y la convivencia. Junto con ello, se realizaron cruces con variables de interés, que permitieran identificar diferencias en los resultados a partir de los cuales realizar lecturas de distintos niveles de integración social y territorial de los proyectos. Junto a los análisis bivariados, se construyó también un índice de integración social y territorial con el uso de la metodología de análisis de componentes principales. Este índice permite obtener información agregada de la integración de los proyectos, haciendo una lectura a través de un solo número.

En segundo lugar, se realizó una evaluación cualitativa de la integración social y territorial del D.S.19. La metodología utilizada implicó un estudio etnográfico en seis proyectos en base al cual se realizaron entrevistas y observaciones de los proyectos y su entorno, con el objetivo de evaluar el contexto urbano de los proyectos de integración social y de los equipamientos asociados a los conjuntos habitacionales. Específicamente, en cada proyecto se entrevistó a seis residentes, a una persona del comité de administración, dos conserjes, al municipio y a la entidad desarrolladora. Se llegó a un total de 90 entrevistas. Como complemento a las entrevistas y observaciones realizadas, se llevaron a cabo entrevistas a actores claves del proceso D.S.19 contemplando a la sociedad civil, académicos y PSAT.

Por último, se realizó una evaluación del contexto urbano de la muestra de proyectos D.S.19 previamente mencionada. Respecto de los equipamientos a evaluar, se toma como referencia los establecidos por el Decreto Supremo N°19 (MINVU, 2016), que establece distancias máximas transitables peatonalmente a las cuales se pueden encontrar los proyectos de centros educativos, jardines infantiles, centros de salud, transporte público, áreas verdes, vías de servicios y equipamiento cultural, deportivo o comercial.

Para la evaluación de las distintas infraestructuras se hizo uso de distintas fuentes de datos públicos que permitan localizar los equipamientos en el territorio, y, en los casos que no se cuente con los datos, estos se georreferenciaron a partir de cartografías como Google Earth u Open Street Maps resguardando que estas cumplan con las características establecidas por el Decreto Supremo N°19.

Al combinar la localización de infraestructuras y equipamientos con técnicas de sistemas de información geográfica, es posible evaluar el nivel de accesibilidad de los proyectos a las distintas oportunidades que le ofrece el territorio y en qué grado esto cumple con lo que establece la normativa.

## 2.2. Resultados

Se presentan a continuación las principales conclusiones del análisis realizado en todo el proceso investigativo y con las diversas metodologías señaladas. Al respecto, los resultados son organizados en cinco dimensiones:

- a. **Integración social al interior del proyecto:** Integración de las familias y vecinos de una comunidad en términos de participación, percepción de convivencia, cohesión y estigma.
- b. **Integración funcional:** Hace referencia a la evaluación de la localización y acceso a equipamiento e infraestructura pública de los proyectos, entendiendo que la conexión de los barrios a la red de servicios que ofrece la ciudad es fundamental para la integración y promueve la sustentabilidad urbana.
- c. **Satisfacción:** Dice relación con la percepción que tienen los residentes sobre la calidad de sus viviendas, espacios comunes y gestión realizada por la administración e inmobiliaria.
- d. **Plan de integración social:** Las entidades desarrolladoras se comprometen a llevar a cabo un Plan de Integración, el cual tiene como meta cumplir con tres objetivos: apoyar a las familias en su etapa de instalación en el proyecto, favorecer la integración social en el barrio donde está el proyecto y fortalecer la cohesión social entre las familias de la comunidad.
- e. **Integración social al barrio:** Involucra la percepción de aquellas familias que ya habitaban en los barrios donde se construyeron los proyectos D.S.19.

## a) Integración social al interior del proyecto

La integración social al interior del proyecto tiene por objetivo potenciar a las familias beneficiarias en el desarrollo de su propia autonomía, otorgando viviendas de calidad que les permita reducir las inequidades y favorezcan su participación, y así lograr barrios integrados social y territorialmente.

En este sentido, destaca como altamente positivo que, en términos generales, al interior de los proyectos no se presentan grandes problemas de convivencia, se evidencia que existe una buena relación con los vecinos del proyecto y del barrio, y no se reconocen signos de estigma que determinen categorizaciones negativas por diferencias económicas, educativas o de estatus. Los niveles de conflictos no son altos, ya que de acuerdo a los datos, el 89% declara no haber presentado algún problema de convivencia con algún vecino y los problemas registrados tienen motivaciones estrechamente relacionadas a la habitabilidad en densidad, como aislamiento de ruidos, basura, olores y cuidado de mascotas, por ejemplo; y no a diferencias socioeconómicas.

Respecto a los niveles de confianza y participación en los proyectos, se observa que a pesar de que las personas manifiestan tener una buena relación con sus vecinos, la dinámica se describe como más bien individual. Las relaciones de confianza suelen desarrollarse a pequeña escala, y se identifican relaciones más cercanas entre algunos vecinos particulares, pero no necesariamente a nivel de proyecto. En la misma línea, los datos de la encuesta muestran que los niveles de confianza y participación no son altos, y que la mayor parte de los encuestados indica que se siente “ni cercano ni lejano” a otras familias del proyecto. El 31% indica sentir bastante o mucha confianza en los vecinos del proyecto y el 27% manifiesta ese nivel de confianza con los vecinos del barrio. Proyectos que son departamentos o proyectos grandes tienen menores niveles de confianza. En este sentido, la cohesión social se percibe más bien a pequeña escala y no a niveles de proyecto.

Desde el análisis cualitativo se identifican ciertos factores que propician la integración. En primer lugar, aparece el tener conocimiento, desde el principio, de que se está adquiriendo una vivienda que es parte de un proyecto de integración. De esta forma, las personas son conscientes de los costos y beneficios, ventajas y desventajas, que ocasiona vivir en un proyecto integrado generando las expectativas adecuadas.

En segundo lugar, se identifica que la homogeneidad física de las viviendas y la distribución de las personas heterogéneamente contribuye a la integración social dentro de los proyectos. En este sentido, se identificó que aquellos proyectos donde las diferencias entre las viviendas por fuera son mínimas o imperceptibles y en aquellos donde no existe concentración de las viviendas de acuerdo al tipo de subsidio se propicia una mayor integración.

En tercer lugar, emerge que los proyectos que acogen a personas de diversos lugares de origen facilitan la integración social de sus vecinos, aunque en algunos casos provocan un sentido de desarraigo respecto a su lugar de origen.

## b) Integración funcional

El D.S.19 busca que los residentes puedan conectarse a sus barrios y a la red de servicios que ofrece la ciudad, promoviendo la sustentabilidad urbana. Para asegurar aquello, el Decreto Supremo N°19 (2016) indica que los proyectos de integración social, deben cumplir con ciertas condiciones de localización, que permita a los residentes acceder a los servicios y equipamientos urbanos de la comuna. Las condiciones son expresadas como distancias máximas a las cuales se pueden encontrar los equipamientos y que deben ser transitables peatonalmente y son medidas desde cualquier punto del terreno en el que se encuentra emplazado el proyecto y no necesariamente desde el acceso al mismo.

En concreto, son siete criterios de accesibilidad que son evaluados<sup>1</sup>, y la normativa exige el cumplimiento de distancia máxima de al menos seis de ellos para comunas con más de 40.000 habitantes y cumplimiento de 5 criterios para comunas con menos de 40 mil habitantes. De los 19 proyectos de la muestra, 18 cumplen con los criterios de accesibilidad exigidos, siendo el Condominio Mirador de Peñablanca, de la comuna de Villa Alemana, el único rezagado, al no contar con cercanía mínima a educación escolar y preescolar.

<sup>1</sup> Los criterios evaluados son: (a) centro educacional de al menos dos niveles que debe situarse a una distancia máxima de 1.000 metros; (b) centro de educación preescolar que debe ubicarse a una distancia máxima de 1.000 metros; (c) centro de salud primaria o superior que debe situarse a una distancia máxima de 2.500 metros; (d) distancia de máxima 400 metros de una vía por donde circule transporte público; (e) área verde de una superficie superior a 5.000 metros cuadrados que no debe situarse a una distancia superior a los 1.000 metros; (f) vía de servicio que no debe localizarse a más de 200 metros; (g) equipamiento comercial, deportivo o cultural de categoría mediana, es decir, tener una carga de ocupación entre 1.000 y 6.000 personas. Dicho equipamiento no puede situarse a una distancia superior de 2.000 metros.

Tabla 2: Cumplimiento de los criterios de accesibilidad de los proyectos

Proyecto	Infraestructuras evaluadas							Total	Equipamientos		
	Educación	Educación preescolar	Salud	Vías de transporte público	Comercio	Equipamiento	Vías de servicio		Deporte	Cultura	Áreas verdes
Aires de Recoleta	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1
Bosques del Arrayán II	0	1	1	1	1	1	1	6	1	0	1
Brisas del Valle IV	1	1	0	1	0	1	1	6	1	0	1
Condominio Compositora Isidora Zegers	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	0
Condominio Doña Laura	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1
Condominio Fuentes de Santa Leonor	1	1	1	1	0	1	1	7	1	1	1
Condominio Fuentes de Valle Grande	1	1	0	1	1	1	1	6	0	0	1
Condominio Mirador de Peñablanca II	0	0	1	1	1	1	1	5	1	1	1
Condominio Mistral Oriente II	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	0
Condominio Nueva Lafquén	1	1	1	1	1	1	1	6	1	0	0
Condominio Puerta del Norte	1	1	0	1	1	1	1	6	0	0	1
Condominio San José de Limache	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	0
Jardín del Alto II	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0	1
Los Abedules	0	0	1	1	0	1	1	5	1	0	1
Prados de Santa Clara IV	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	0
Puerta del Sur 13	1	1	1	1	1	1	1	6	1	0	0
Quinta Valle II	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1
Villa El Trigo IC	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	0
Vistaparque II	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1

Fuente: elaboración propia.

Más allá de verificar el cumplimiento de los criterios de accesibilidad, el análisis del contexto urbano de los proyectos puso en perspectiva de que existen diferencias importantes en la localización de los D.S.19, lo que redundaría en accesos diferenciados a equipamiento. En este sentido, se identificaron proyectos emplazados en zonas consolidadas que se encuentran cercanos a centros cívicos con una amplia oferta de infraestructura, incluyendo áreas verdes de gran tamaño e infraestructura cultural. En la otra vereda, se encuentran proyectos localizados en zonas emergentes o periurbanas, que, si bien cumplen con los criterios del decreto, presentan mayores desafíos de accesibilidad, sobre todo en cuanto a la conectividad.

Estos resultados fueron respaldados por el análisis cualitativo, que dio cuenta que los habitantes de proyectos de zonas emergentes deciden no utilizar los servicios de salud o educación más cercanos a sus residencias, así también entre quienes se trasladaron a un proyecto en otra comuna en la que habitaban

anteriormente. Esto tiene consecuencias directas en la conectividad y en los tiempos de transporte de las personas.

En este sentido, se ve que los proyectos D.S.19 entregan integración funcional a escala de proyecto, pero no en todos los casos a escala urbana. Se observa la necesidad de una mayor planificación y coordinación con los municipios y gobiernos regionales con el objetivo de asegurar que el tramado urbano sea un continuo, y que por ende los bordes de los proyectos queden tan bien consolidados como el resto de la ciudad.

En cuanto al uso del equipamiento e infraestructura, los datos de la encuesta indican hacen poco uso de parques o plazas, centros deportivos y sedes sociales, infraestructura que en sí misma constituye un soporte importante para la integración social de las familias. El 42% indica que a pesar de existir plazas o parques cerca de sus proyectos no los usa nunca o casi nunca. La cifra se incrementa al 55% en cuanto a los centros o canchas deportivas, a pesar de que el 76% de los encuestados indica que existe este tipo de infraestructura a menos de 15 minutos caminando de su hogar. Las sedes sociales es sin duda el menos utilizado, donde un 56,2% declara que no lo usa y un 37,2% indica derechamente que no existe.

Finalmente, respecto a la seguridad, los datos de la encuesta son positivos, en tanto la frecuencia de ocurrencia de hechos asociados al vandalismo y delincuencia son bajos, sobre todo aquellos que implican mayor gravedad como la venta de drogas y balaceras o disparos, en que el 8% y 7% reconoce que ocurren frecuentemente o siempre, respectivamente. En la vereda contraria, la situación de mayor inseguridad se relaciona con la presencia de sitios eriazos o descuidados y/o acumulación de basura, lo que se asocia a que varios de los proyectos que fueron observados en la investigación cualitativa están ubicados en zonas emergentes de distintas ciudades, producto del alza en el precio del suelo, por lo que se sitúan cerca de lugares baldíos que producen una sensación de inseguridad a los residentes, lo cual dificulta la integración funcional y urbana de los vecinos.

## c) Satisfacción

Los residentes cuentan con altos niveles de satisfacción con las viviendas que habitan, sus proyectos y la localización de los mismos, donde solo el 5% de los encuestados declaró insatisfacción. Al mismo tiempo hay una percepción altamente positiva de que “el proyecto es un buen lugar para vivir”, dado que el 86,2% de los encuestados se encuentra de acuerdo o muy de acuerdo con dicha afirmación. Entre familias de sectores vulnerables esta valoración es incluso más positiva, sin embargo, no se puede dejar de reconocer igualmente la buena evaluación que se alcanza también en familias de sectores medios.

Por su parte, el análisis cualitativo evidenció que las expectativas previas de las personas determinan en gran medida su nivel de satisfacción con el proyecto y sus viviendas. Se observó que las expectativas de las personas dependen en gran medida de los motivos de elección de sus viviendas. En general, las personas mencionan que, dentro de las variables relevantes para tomar la decisión, se encuentra la ubicación de los proyectos, la seguridad y tranquilidad de los barrios, personas conocidas con viviendas en los proyectos y la materialidad y equipamiento de las casas. Por su parte, algunas de las personas manifiestan que el principal motivo de elección del proyecto fue la urgencia por utilizar el subsidio y tener una casa propia.

En cuanto a la ocurrencia de problemas tras la recepción de las viviendas, un porcentaje importante de los encuestados indica que ha presentado situaciones negativas asociadas a la construcción o mantenimiento de las viviendas, donde las categorías con mayores problemáticas corresponden a problemas de aislación de ruido, humedad en habitaciones y desperfectos en las terminaciones, con porcentajes similares entre viviendas de tipo casa y departamento. En el caso de los departamentos con una mención relevante aparece el deterioro de espacios comunes, en que sobre el 40% de los encuestados dice que en su proyecto se ha presentado esta situación.

Al indagar respecto a la calidad de las viviendas en las entrevistas, las personas manifiestan estar satisfechas respecto a las características de las viviendas, en cuanto a sus terminaciones y equipamiento. Respecto a la arquitectura y planificación, el tamaño surge como una variable que tiene menor satisfacción que el resto, donde las personas plantean que esperarían contar con mayor espacio.

Respecto al desarrollador inmobiliario de los proyectos, en general, las personas se encuentran satisfechas en un inicio y recuerdan el proceso de compra de viviendas como un proceso simple y expedito, con buena atención en las salas de venta, por lo que se evalúa positivamente. Por otra parte, se observa que el punto más complejo es la postventa donde las experiencias son diversas a lo largo de los proyectos y por ende la satisfacción depende del servicio que entrega cada una de las inmobiliarias. Se identificaron experiencias positivas donde las personas manifiestan haber recibido respuestas y soluciones en un

corto periodo de tiempo, así como también ciertas experiencias negativas donde el contacto fue menos resolutivo y tardó más tiempo.

Finalmente, se debe considerar que la experiencia respecto a las viviendas es distinta para los distintos tramos y proyectos. Hay ciertos proyectos donde las inmobiliarias entregan las viviendas en las mismas condiciones para todas las personas, mientras que en otros proyectos las personas que tienen subsidio DS49 o DS01 reciben sus viviendas sin terminaciones o con menor equipamiento, lo cual genera una menor satisfacción.

#### **d) Plan de Integración**

Como parte del plan de desarrollo de los proyectos D.S.19, las entidades desarrolladoras, se comprometen a llevar a cabo un Plan de Integración Social (PIS), el cual tiene como meta cumplir con tres objetivos, el primero es apoyar a las familias en su etapa de instalación en el proyecto, el segundo es favorecer la integración social en el barrio donde está el proyecto, y, por último, fortalecer la cohesión social entre las familias de la comunidad. En este sentido, del análisis cualitativo realizado se obtiene como primer hallazgo que, si bien el plan de integración es necesario para lograr integración social y territorial, sus resultados, dependen de la entidad ejecutora: inmobiliarias o prestadores de servicio de asistencia técnica (PSAT).

Al momento de aplicar las encuestas a las familias beneficiarias, los 19 proyectos encuestados habían declarado que sus planes de integración social se habían ejecutado en un 100%. A pesar de ello, los datos indican que el 78% de los beneficiarios encuestados no recuerda que la inmobiliaria haya realizado actividades propias del Plan de Integración. En particular, ningún proyecto alcanza el conocimiento del 50% de los encuestados, incluso presentándose proyectos donde el total o casi el total de beneficiarios desconoce de la implementación del plan. Esto puede atribuirse a que las actividades de los Planes de Integración fueron realizadas de forma online, producto de las restricciones sanitarias en las que se encontraba la población al momento de implementarse.

Respecto al formato virtual, la investigación cualitativa confirma que funciona adecuadamente, es un mecanismo válido al cual las personas son capaces de conectarse y funciona bien especialmente para los eventos expositivos y para compartir información administrativa, no así para generar vínculos significativos entre los vecinos.

De aquellos beneficiarios que declararon tener conocimiento del plan de integración, el 70% declara haber participado en alguna instancia como charla o taller. Sin embargo, la participación varía particularmente según el sector de los beneficiarios, pues para los sectores medios esta participación desciende al 63%, mientras que en los sectores vulnerables se evidencia una mayor participación, llegando al 81%.

En cuanto al tipo de actividades que contempla actualmente el plan de integración, se observa que estas no son suficientes para generar vínculos significativos entre los vecinos y con el barrio. En general, las actividades se estructuran de manera expositiva e informativa, como charlas donde se les presenta a las personas información relevante respecto al proyecto, normas de la comunidad y aprendizajes en torno a vivir en conjunto. Sin embargo, el terreno evidenció que las actividades recreativas en torno a fechas de conmemoración y actividades deportivas son las más efectivas para generar vínculos entre las personas y no están contempladas en el plan de integración. Ante esto, surge la necesidad de diversificar el tipo de actividades contempladas considerando aquellos espacios valiosos que movilizan a la comunidad y aumentan la cohesión social dentro de los proyectos.

Por otra parte, se menciona que los planes tienden a tener un enfoque adultocentrista. Las actividades suelen estar pensadas exclusivamente para los adultos, ignorando mecanismos que efectivamente vinculan a las personas de manera más profunda asociadas al vínculo a través de los niños y con actividades recreativas de compartir. Al pensar en los futuros PIS, se menciona como un factor importante considerar el alto potencial de integración que poseen los niños y niñas dentro de una comunidad.

Referente a las temáticas, donde se registra la menor participación son aquellos temas asociados a las instituciones que operan en el barrio y comuna; fortalecimiento de relaciones entre los propietarios; seguridad en el proyecto y barrio; y actividades deportivas o recreativas en el barrio y/o comuna.

A la luz de estas cifras cabe indagar cuánto afectó la implementación online de los Planes de Integración, a la vez de revisar las temáticas abordadas en los talleres, sus metodologías y mecanismos de atracción de las familias, sobre todo de sectores medios, donde la participación es menor producto que solo es exigible para las familias que compran su vivienda vía subsidio.

## e) Integración Social al barrio

Por último, es importante destacar los resultados de las encuestas aplicadas a los vecinos de los proyectos D.S.19, que constituye una nueva aproximación a la medición de la integración de estos proyectos. Los datos son altamente auspiciosos, dado que no se reconoce la presencia de conflictos por características socioeconómicas o culturales.

Los encuestados dan cuenta del buen uso y cuidado de los espacios públicos que realizan los beneficiarios del D.S.19 y en general no se observan cambios negativos en convivencia por la llegada de estos proyectos, por ejemplo, no se identifican cambios negativos en torno a mayor ruido o problemas en las relaciones entre las familias del barrio. En este sentido, el 60% de los encuestados está de acuerdo o muy de acuerdo que los habitantes de los proyectos D.S.19 hacen un buen uso de los espacios públicos, se preocupan de su cuidado y limpieza.

Por otro lado, el terreno cualitativo demostró que existe una buena relación con los vecinos del barrio, no se generan estigmas respecto a los proyectos, sin embargo, no se generan relaciones de cohesión y confianza. Los datos confirman que, en proyectos de casas, las familias que se sienten cercanas o muy cercanas a sus vecinos superan el 50% mientras que en aquellos territorios donde han llegado edificios, los porcentajes de mayor indiferencia tienden a aumentar.

El único punto de alerta, que se puede atribuir propiamente a las características de los D.S.19, es un cambio negativo hacia un mayor número de automóviles estacionados en las calles, lo que invita a pensar el diseño de los proyectos en cuanto a los estacionamientos que se consideran.

### 2.3. Índice de integración: integración social y territorial

La construcción de un índice de integración tuvo por objetivo evaluar cuantitativamente la integración social y territorial de los proyectos. Para la construcción del índice de integración, se utilizó el método de análisis factorial por extracción de componentes principales (PCA). Este método permite pronosticar una variable objetivo, en este caso el nivel de integración, simplificando el número de variables utilizados para su cálculo. Utilizando las preguntas aplicadas en las encuestas a beneficiarios y vecinos de los proyectos, se llegó a la composición de las variables definidas sobre las cuales posteriormente se realizará el cálculo del índice de integración (Tabla 3).

Tabla 3: Clasificación final de variables, agrupadas por significancia

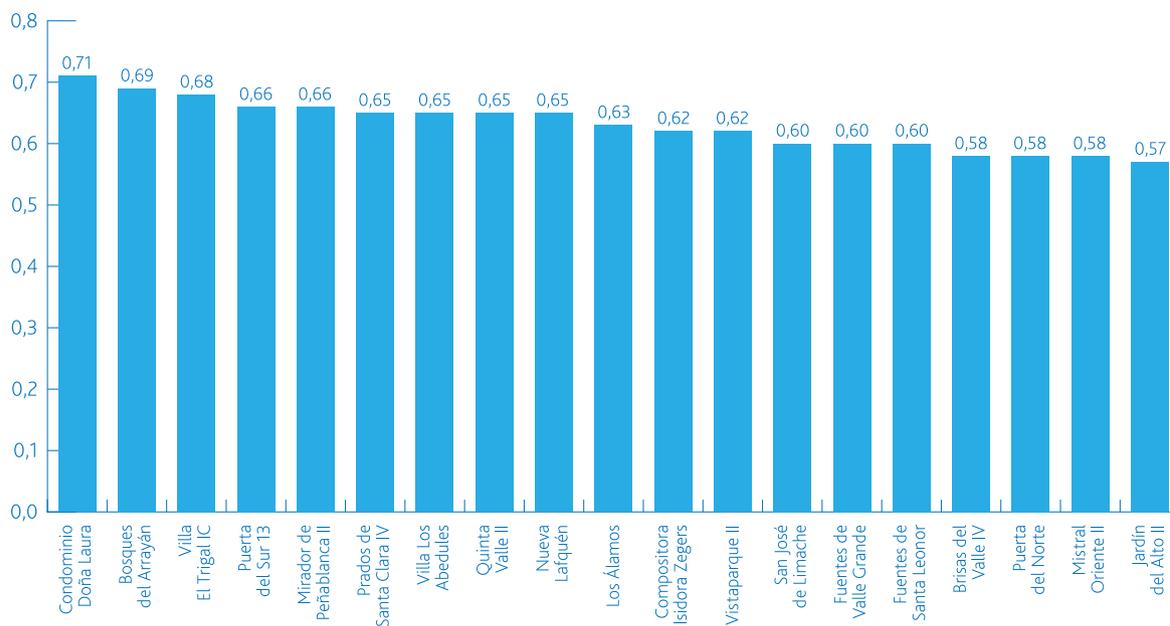
Categoría	Variables
Integración funcional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Satisfacción con la vivienda y ocurrencia de problemas de construcción</li><li>• Presencia de familias allegadas</li></ul>
Accesibilidad territorial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accesibilidad y frecuencia de uso a servicios e infraestructura</li><li>• Oportunidades laborales</li><li>• Ocurrencia y frecuencia de situaciones delictuales u otras situaciones que alteran la seguridad del barrio</li></ul>
Mixtura social	<ul style="list-style-type: none"><li>• Percepción de diferencias económicas, educativas o de estatus</li></ul>
Cohesión social	<ul style="list-style-type: none"><li>• Percepción de relación y cercanía con vecinos del proyecto y barrio</li><li>• Confianza y propensión a conflictos entre vecinos</li></ul>

Fuente: elaboración propia.

Como resultado, se agrupó integración funcional y accesibilidad territorial en un subíndice llamado "Integración Territorial" y otro factor compuesto por mixtura social y cohesión social, llamado "Integración Social". Cada uno de los índices se construye calculando el promedio simple de sus componentes, y, asimismo, en el caso del índice final, el "índice de Integración", se calcula el promedio del Índice Territorial y el de Integración Social.

Los resultados del índice de integración dan cuenta de que los puntajes entre proyectos se encuentran muy cercanos y no distan mucho a la media general. En una escala de 0 a 1 (donde 0 representa integración nula y 1 representa integración total), el promedio de los 15 proyectos es de 0,62. Estos resultados permitieron observar niveles similares entre proyectos (Gráfico 1), donde se infiere que el programa logra un cierto estándar de integración que es común, sin presentar además diferencias significativas de la integración social y territorial según el tipo de proyecto, localización, el sector de la familia o el porcentaje de integración que tiene el proyecto.

Gráfico 1: Resultados del índice de integración social y territorial según proyecto.



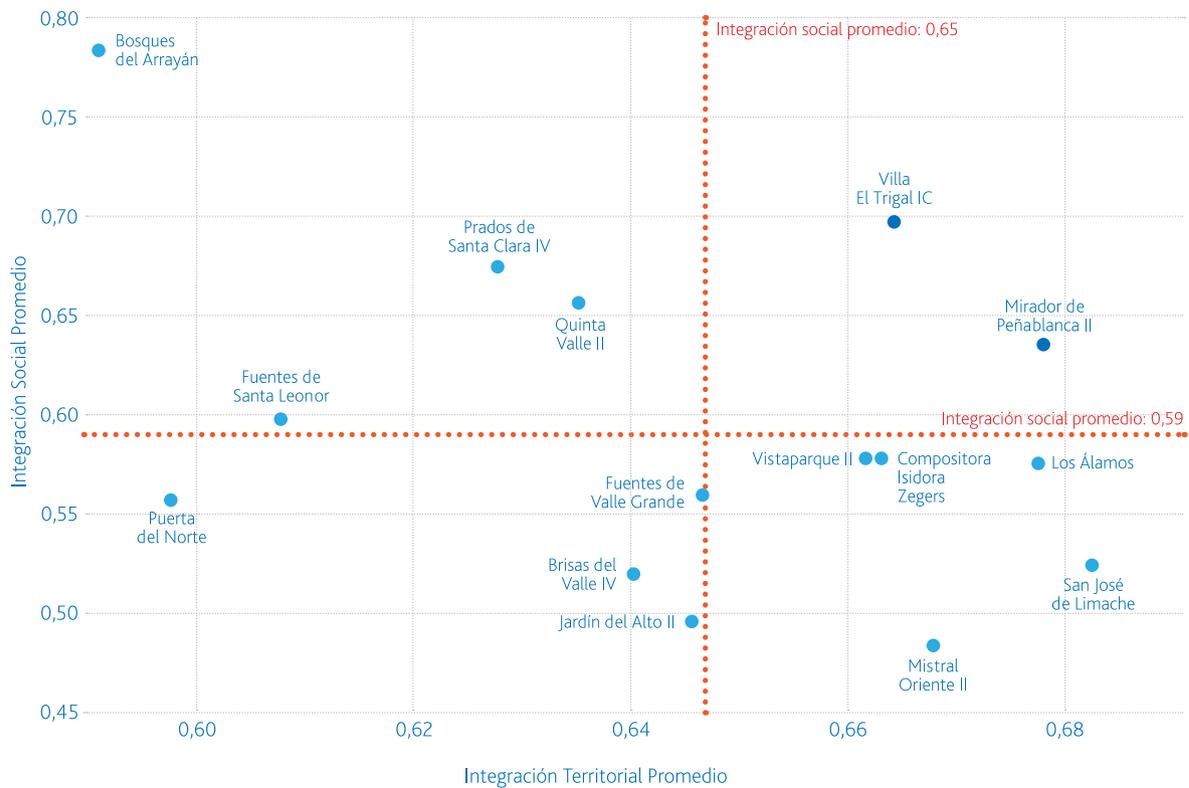
Fuente: elaboración propia.

Con respecto a cada subcomponente del índice de integración, en primer lugar, se visualiza que los puntajes de la integración territorial entre proyectos presentan también una distribución similar. Por tanto, también se concluye que entre proyectos hay una integración territorial bastante homogénea. Esto puede atribuirse a que los proyectos para ser calificados deben cumplir con determinados criterios de accesibilidad a equipamiento e infraestructura pública, lo cual está resguardado independiente si la zona en la que se emplaza el proyecto es emergente o consolidada.

No obstante, para el caso del subcomponente de integración social se observa una mayor diferencia entre los promedios por proyecto, donde la diferencia entre el menor y el mayor valor es de 30 puntos porcentuales. Esto se atribuye a que efectivamente los resultados analizados dieron cuenta de que, en proyectos tipo departamentos, de mayor tamaño y ubicados en la Región Metropolitana presentaron menores niveles de convivencia y cohesión social entre los vecinos.

Finalmente, realizando un análisis entre la relación de ambos subíndices, se da cuenta además de que existe una notoria heterogeneidad entre el subíndice de integración social en cada proyecto. En particular, el Gráfico 2 muestra que la mayoría de los proyectos tienden a estar cercanos o sobre el promedio de integración territorial, mientras que, para el caso de integración social, la gran mayoría de los proyectos se encuentra bajo el promedio total.

Gráfico 2: Relación entre subcomponentes del índice de Integración, según proyectos.



Fuente: elaboración propia.

# 3. Recomendaciones

A continuación, se presentan las principales recomendaciones obtenidas de la etapa de co-creación entre distintos actores. La metodología utilizada para definir las recomendaciones se detalla en el anexo 1.

## 3.1. Recomendaciones generales

Las siguientes recomendaciones son generales al programa D.S.19 y aplican de manera transversal a las distintas dimensiones de la integración o al programa en su conjunto.

### a) **Incentivar la colaboración entre la ED y la municipalidad para lograr la integración social en proyectos D.S.19.**

Se evidenció en el trabajo cualitativo que parte de la integración social depende de la entidad ejecutora del plan de integración, siendo variable en sus resultados y en algunos casos, no cumpliendo el objetivo de fomentar la integración. Por otro lado, las actividades del PIS exclusivamente no parecen lograr un sentido de cohesión y comunidad fuerte en los proyectos D.S.19.

En las mesas de los talleres de co-creación, se levantó la necesidad de que la responsabilidad de la integración social debe ser compartida entre los distintos actores vinculados a los proyectos D.S.19. Esto, dado que las entidades desarrolladoras no tienen como giro comercial ni expertise principal fomentar la integración. En las mesas se mencionó fuertemente la importancia de los municipios como un actor clave, ya que tienen mayor cercanía y conocimiento de los vecinos, el barrio y, finalmente, los proyectos D.S.19 y las familias que formarán parte de estos.

Se hace necesario entonces incentivar la colaboración entre las ED y la municipalidad correspondiente para lograr una mejor integración social en proyectos D.S.19, tanto al interior del barrio como a nivel urbano. Fomentar esta relación es ganancia para todas las partes ya que permite enfocar los esfuerzos de cada actor a lo que está mandatado y es su expertise.

La Fundación Urbanismo Social (2022), aborda la necesidad respecto a diferenciar el rol del inmobiliario de la gestión social, y no traspasar la responsabilidad completa de su ejecución y financiamiento a estas entidades. Esto, con el objetivo de fortalecer el desarrollo del acompañamiento, a través de entidades expertas en la Asistencia Técnica Social, generando un ecosistema de prestadores de servicios especializados y diferenciados.

En este sentido, se recomienda que las ED y los municipios establezcan algún tipo de alianza, acuerdos o convenios de colaboración entre ellos, para abordar de manera conjunta los siguientes ámbitos: selección de familias, diagnóstico de asociatividad, planificación urbana y acceso a servicios municipales.

- **Selección de familias**

Actualmente, el municipio tiene una cartera de familias que están en búsqueda de vivienda en la misma comuna. En este sentido, se recomienda que desde el MINVU se establezca un mecanismo que permita al municipio localizar a sus familias dentro de los proyectos D.S.19: definir porcentaje de familias de la comuna, establecer formas de selección de las familias, etc. Esto para evitar que las entidades desarrolladoras tengan que realizar el trabajo de selección.

- **Diagnóstico de asociatividad**

Se recomienda establecer en el PIS actual un mapeo de asociatividad por parte de la entidad desarrolladora o PSAT para entregar dicha información al municipio para mejorar las condiciones de asociatividad del sector donde se emplazarán los proyectos D.S.19. Este mapeo busca identificar las principales organizaciones sociales existentes en el entorno del proyecto y que podrían desempeñar un rol clave en la integración de las familias al barrio. El municipio debería colaborar con la definición de estrategias de mejora de la asociatividad de las familias del proyecto con las organizaciones sociales existentes en el territorio. Esta recomendación es coherente con lo propuesto por la Fundación Urbanismo Social (2022), respecto a fortalecer la relación virtuosa entre distintos programas e intervenciones: más recursos para organizaciones vecinales que generen actividades e hitos comunitarios para fortalecer la identidad barrial; más capacitaciones para fortalecer la autonomía de comités de administración y juntas de vecinos.

- **Planificación urbana y obras**

Evaluar qué mecanismo de colaboración, complementarios al programa D.S.19, podría existir entre la ED y el municipio correspondiente para que, este último, pueda impulsar proyectos de inversión urbana que permitan habilitar nuevos espacios para que desarrollen proyectos D.S.19 y al mismo tiempo puedan establecerse familias de la comuna. En este sentido, si el municipio cuenta con la información necesaria podría optar a instrumentos y programas de planificación que ayuden a construir ciudad y así las ED puedan tener más espacios donde construir y desarrollar proyectos de integración.

También, al tener mayor colaboración entre el municipio y la ED se puede fomentar la construcción de obras de desarrollo de barrio como pavimentación, puentes, etc., que pueden ser impulsados desde el municipio y se pueden evitar problemas futuros con los proyectos D.S.19, como por ejemplo que queden con deficiente conectividad efectiva.

Si bien esto se aborda en la Ley de Aporte Urbano, se recomienda que los municipios cuenten con planes de acción concretos para poder ejecutar las obras necesarias para mayor integración social, amparado en el funcionamiento de dicha ley.

- **Acceso a servicios municipales**

Por último, se pueden generar alianzas para que los habitantes de proyectos D.S.19 efectivamente utilicen los servicios municipales. A través de ferias en los proyectos y el sector del barrio, actividades conmemorativas y otros. Esto también, le permitiría al municipio conocer e integrar a la comuna a los nuevos vecinos.

## **b) Comunicación e información en todos los puntos de contacto entre familias y ED en proyectos D.S.19.**

En la investigación cualitativa, se evidenció que las familias que acceden a los proyectos (con y sin subsidio) cuentan con poca información respecto a los proyectos D.S.19 a lo largo de toda su experiencia. Esto se manifiesta en que algunas familias que no tenían subsidio no sabían que estaban siendo beneficiadas/subsidiadas por comprar en un proyecto DS19. Además, el conocer desde un principio que se vivirá en un proyecto D.S.19 facilita la integración al interior del proyecto, ya que se conoce el alcance, los beneficios y los riesgos.

Si bien el decreto exige la entrega de información a las familias respecto a ciertos cambios en el diseño y plazos de entrega de los proyectos, no existe un estándar mínimo para la entrega de esa información que sea clara, multicanal, acorde a las necesidades de las familias y que exista bidireccionalidad.

Se recomienda diseñar una estrategia de comunicación para las familias que son parte de proyectos D.S.19 acorde a sus necesidades y requerimientos. Para esto es necesario, en primer lugar, llevar a cabo un levantamiento de necesidades de comunicación e información en este tipo de proyectos. Del presente estudio, se obtuvieron algunos ámbitos de información necesarios de comunicar, pero que es necesario profundizar:

- Diseño del proyecto: transparentar el diseño del proyecto y la modalidad de mezcla de distintos grupos socioeconómicos.
- Modificaciones del proyecto durante las distintas etapas: conocer cómo cambia el proyecto y las razones detrás.
- Hitos de construcción y avance: comunicar sobre el porcentaje de avance de la obra, venta y los trámites para su recepción.
- Estado de venta del proyecto: conocer cómo ha ido conformándose la comunidad final.
- Información sobre integración social (porcentaje de mezcla, beneficios de vivir en este tipo de proyectos, etc.).
- Obligaciones en materia de posventa por parte de la entidad desarrolladora y canales de reclamo.

En segundo lugar, se recomienda, levantar el viaje del usuario de proyectos D.S.19 (desde la perspectiva de la experiencia de las familias), para que esta información se entregue en todos los puntos de contacto entre usuario y ED a lo largo del proceso. En la figura 1, se ve un primer acercamiento al viaje del usuario con distintos puntos levantados a partir del estudio realizado, el que debe ser profundizado y detallado en los siguientes ámbitos:

- ¿Qué canales de información son los privilegiados en cada etapa?
- ¿Qué información es más idónea de entregar en cada etapa?
- ¿Cómo se articulará la información y comunicación de cada canal con otro?
- ¿En qué etapa hay menor conocimiento?

Figura 1. Etapas viaje del usuario (preliminar)



Fuente: elaboración propia.

A partir de esta información, se recomienda establecer una estrategia de comunicación que permita a las familias interesadas elegir el canal por el cual informarse (se ha evidenciado en las entrevistas que se prefiere el canal de WhatsApp en algunos casos), que sea multicanal, flexible y actualizada. Además de responder a las siguientes preguntas: cuál es el objetivo de cada canal, la frecuencia de comunicación, el tipo de lenguaje que se utilizará, qué rol cumplirá cada actor en la comunicación, cómo se complementará la virtualidad con la presencialidad, entre otros.

Además, se recomienda que la estrategia de comunicación sea integrada al llamado y/o al decreto y que el MINVU evalúe la mejor forma de solicitar a las ED un plan de comunicación entre la ED y familias basado en este levantamiento previo.

Relacionado a esto, el Centro de Políticas Públicas (2017) recomendó que los residentes deben ser plenamente conscientes de los acuerdos y los contratos de arrendamiento antes de que se conviertan en arrendatarios o propietarios, lo que incluye informarlos del nivel de la mezcla en el proyecto (Andrews, Reardon, Smith, 2005). Esto no es contradictorio con que la estrategia de comercialización y promoción del proyecto pueda ser la que usualmente se utilizan para los proyectos inmobiliarios, donde no se enfatizan necesariamente las diferencias de valor de las viviendas o los tipos de familia que allí residirán por sobre otros atributos del proyecto y del entorno urbano. En este sentido, se recomienda establecer la entrega de información como un estándar mínimo de relación entre las familias y las ED en proyectos D.S.19.

### **c) Estrategia de seguimiento y evaluación de integración social.**

En las mesas de trabajo de los talleres de co-creación se levantó la necesidad de que el programa D.S.19 cuente con una estrategia de seguimiento y evaluación que permita generar información necesaria para medir los niveles de integración social y territorial que tienen los proyectos. Esta recomendación se alinea también a los resultados obtenidos a lo largo del estudio, tanto del análisis del contexto urbano, como de los hallazgos cualitativos y cuantitativos. En ese sentido, se puso de manifiesto que los proyectos presentan diferencias en los accesos a equipamientos e infraestructuras entre que son calificados y que las familias los llegan a habitar; que existen desafíos importantes en el diseño e implementación de los Planes de Integración Social, en el diseño y uso de espacios comunes; en la participación de los vecinos; en la gestión de los administradores; entre otros.

En este sentido, avanzar en el diseño de indicadores que permitan monitorear y evaluar en el mediano y largo plazo los niveles de integración social y territorial, permitirá contar con información continua para el mejoramiento del Programa, considerar rediseño de sus componentes, actividades e implementación que sean necesarios para alcanzar los objetivos propuestos. En particular, en los talleres de co-creación surge la necesidad de generar información continua sobre la implementación y resultados de los PIS, de modo de poner en conocimiento a los distintos actores las buenas prácticas y los beneficios alcanzados.

Se recomienda entonces el diseño de un modelo de monitoreo y evaluación de la integración social y territorial de los D.S.19, para ello resulta necesario que MINVU sintetice el diseño e implementación del Programa, identifique las necesidades y oportunidades para el monitoreo de indicadores claves en términos de la integración social y territorial de los proyectos y el desarrollo de instrumentos para el levantamiento de información de estos indicadores y su evaluación. Como parte de los resultados del diseño de este modelo de monitoreo y evaluación, se deberá definir qué rol debe asumir MINVU, las SEREMI y SERVIU en la medición de los indicadores, generación de información y comunicación de los resultados.

La medición regular sobre la integración social y territorial de los proyectos D.S.19 puede no solo significar poseer información representativa para sustentar mejoras en el diseño e implementación de los PIS, sino en otros aspectos claves como la participación de los vecinos, uso y mantención de espacios comunes, convivencia, seguridad, gestión y administración de los proyectos, relacionamiento con el barrio, entre otros.

## 3.2. Integración funcional

La dimensión de integración funcional contempla el equipamiento físico, el acceso, la infraestructura pública y la planificación territorial de los proyectos. A continuación, se presentan las recomendaciones definidas para esta dimensión.

### a) Diseño similar de unidades y mezcla de familias en el plano del proyecto.

Uno de los hallazgos identificados es que resulta clave para la integración que las personas no identifican grandes diferencias en las distintas unidades por grupo socioeconómico y que es necesario avanzar en evitar la concentración física de unidades de una tipología en el diseño de los proyectos.

Al respecto, se proponen dos recomendaciones: respecto del primer punto, se propone avanzar en el contenido del concepto de “estándar equivalente” señalado en el parámetro 1 del ítem 3 de la tabla contenida en el artículo 11 del D.S. 19. Sobre el segundo, se recomienda desarrollar una bonificación progresiva a los proyectos que muestren menor concentración de tipologías similares y mayor porcentaje de viviendas a sectores vulnerables.

El concepto de estándar equivalente se usa para establecer un mínimo esperado de los proyectos en la tabla del artículo 11. Sin embargo, no se puede encontrar más detalle sobre su contenido salvo aspectos genéricos en el artículo 10 sobre el metraje de las unidades y características mínimas del diseño de las plantas de las unidades de vivienda por lo que está sujeto a los términos que se propongan en los llamados correspondientes.

A fin de favorecer la equivalencia entre las unidades, se propone en este punto profundizar en el contenido de ese concepto y así desarrollar un criterio progresivo de equivalencia que favorezca a los proyectos que establezcan diferencias menores de calidad entre las unidades. Materialmente esto significa la modificación del D.S. 19 en su artículo 11 o la promulgación de una resolución que desarrolle el concepto de estándar equivalente para proyectos D.S. 19 por parte del MINVU.

Respecto de la recomendación de promoción de la heterogeneidad de la disposición de las unidades de distintos niveles socioeconómicos, esta requiere también una modificación en el artículo 11 del decreto. Una estrategia viable es considerar en el parámetro 3 del ítem 3 factores cuantificables de mixtura

que bonifiquen el cumplimiento efectivo de un estándar de diseño. Por ejemplo: “evita la concurrencia de más de 3 unidades contiguas del mismo precio/mismo subsidio” o “evita la concurrencia contigua de más de 2 unidades del mismo precio/mismo subsidio”.

Para esto el responsable de su cumplimiento sería nuevamente el MINVU a través de la modificación del D.S. 19

## **b) Financiamiento de más estacionamientos para familias vulnerables.**

A partir del proceso de levantamiento de información entre habitantes y vecinos de los proyectos D.S. 19, se constató que los estacionamientos son concebidos actualmente como un privilegio para los propietarios de mejores ingresos en los proyectos. Esto es un problema por diversos motivos, en primer lugar, afecta directamente la cohesión e integración social de los proyectos, en segundo lugar, no considera que hay residentes cuya fuente principal de ingresos depende del uso de un vehículo, como pueden ser los trabajadores informales de aplicaciones móviles en los sectores vulnerables. Al respecto se hace necesario explorar dentro de las herramientas vigentes en la regulación del D.S.19 mecanismos para permitir disminuir la sensación de discriminación entre distintos sectores y proteger a aquellas familias vulnerables donde el uso de sus vehículos constituye su fuente principal de ingresos.

Surge como propuesta la articulación de subsidios cruzados para financiar los estacionamientos e infraestructura de los proyectos por el artículo 7° letra c) del D.S. 19. Este artículo da la facultad, a través del Ministro de Vivienda, de poder autorizar la ejecución de proyectos D.S.19 con unidades de precio mayor a los límites fijados en el decreto cuando estos proyectos se encuentran en zonas bien conectadas. A pesar de que el texto del reglamento apunta a favorecer proyectos ubicados de tal manera que debería disminuir la necesidad de un vehículo para sus habitantes es necesario entender que el uso de los vehículos no siempre responde a necesidad de desplazamiento. En este sentido, familias entrevistadas reportan su vehículo como esencial para la generación de ingresos, incluso como el medio a través del cual desarrollan su trabajo (fletes, transporte de pasajeros, etc.). De esta forma no es contradictorio a los objetivos del artículo aprovechar el mayor precio de venta de algunos departamentos para favorecer la construcción de estacionamientos que apunten a permitir que las familias vulnerables no solo opten a una mejor ubicación y vivienda, sino que también puedan mantener su fuente de ingresos y se disminuya la percepción de rezago que experimentan las familias de sectores vulnerables.

De todas formas, dado que la carga de estacionamiento está sujeta a lo establecido en los IPT correspondientes, es más sencillo para los desarrolladores lograr estructuras de financiamiento menos rígidas.

En cuanto a la gestión de bienes comunes, existiendo la posibilidad de constituir como bienes comunes los estacionamientos, podría aprovecharse aspectos de la ley de copropiedad para construir mecanismos participativos de establecimiento de derechos de uso y goce, y resolución de conflictos. Los mecanismos iniciales podrían señalarse en el reglamento provisorio que deben presentar los desarrolladores de proyectos de copropiedad (art. 9, Ley de Copropiedad). El cumplimiento de esta obligación puede ser reportado directamente al SERVIU, previa recepción definitiva o acreditada junto al cumplimiento del PIS. Luego, la administración de los bienes comunes y resolución de conflictos estaría sometida a las consideraciones de la ley 21.442.

Los roles para ejecutar la recomendación que se proponen son los siguientes: en primer lugar, las Entidades Desarrolladoras en el diseño de proyectos y primer reglamento. Luego, MINVU respecto de fiscalización de reglamentos y flexibilización de reglas del artículo 7° letra c) del D.S. 19.

### **c) Diseño participativo de la comunidad para espacios comunes y áreas verdes.**

En las mesas de trabajo de los talleres de co-creación, se levantó la necesidad de involucrar a las familias en el proceso de diseño de los proyectos D.S.19 con el fin de generar mayor cohesión e integración social. Esto dado que actualmente las familias se integran a los proyectos cuando la obra está avanzada y el diseño listo. En algunos casos, sucede que el equipamiento dispuesto no es el más óptimo para las necesidades de la comunidad luego de constituida (hay juegos y no son utilizados o existen plazas, pero no tienen el equipamiento necesario para la comunidad).

En este sentido, falta incentivar la arquitectura y espacios comunes que integren socialmente a la comunidad, pero al mismo tiempo sean funcionales dependiendo de las necesidades de cada proyecto y familias que lo habitan. También, es una oportunidad para que la comunidad decida sobre un espacio según sus requerimientos y que se conozcan en un proceso de diseño participativo.

Se recomienda fomentar en el diseño de los proyectos D.S.19 un espacio definido para uso como espacios comunes o área verde, pero sin la instalación del equipamiento final. Dado que la comunidad de un proyecto D.S.19 se conforma luego de que se venden todas las unidades no es posible identificar las necesidades de espacios comunes y áreas verdes que tienen. Por otro lado, con el fin de incentivar la integración funcional en los proyectos D.S.19 se hace necesario permitirles ser parte de la toma de decisiones de los espacios que utilizarán en el futuro. Por esto, se recomienda dejar un espacio definido pero libre de equipamiento para que la comunidad determine qué tipo de infraestructura necesita a partir de

su conformación (familias jóvenes sin hijos, familias con hijos pequeños, familias de personas mayores, etc.).

Para dar cumplimiento a esta recomendación es necesario que las entidades desarrolladoras habiliten un espacio en el diseño y construcción de los proyectos D.S.19 que pueda ser utilizado como espacio común o área verde y se destine un presupuesto acotado para el equipamiento final.

Para asegurar que este espacio sea destinado a lo originalmente propuesto y evitar que quede baldío se recomienda anclar al plan de integración social un objetivo referente al diseño participativo. Se recomienda que el objetivo a plantear debe incluir verificadores como planos del diseño final, presupuesto del equipamiento y fechas de ejecución. Así, el SERVIU o la entidad fiscalizadora del proyecto podrá hacer seguimiento a las tareas y actividades planificadas.

La comunidad debe estar conformada en su mayoría (por ejemplo: el 80% de las unidades vendidas y con las familias instaladas) para que, en un taller u otra instancia determinada en el plan de integración social, se pueda realizar el diseño participativo en función de las características del proyecto D.S.19.

Esta recomendación se puede complementar con la presente en este informe bajo la letra H sobre el puntaje de pertinencia geográfica, y podría incluirse en el puntaje de evaluación en ese criterio.

Esta recomendación es coherente con otras realizadas por otros estudios sobre el programa D.S.19 y el plan de integración social. El Centro de Políticas Públicas UC en 2017 planteó que se debe fomentar diseñar espacios comunes que tomen en cuenta no sólo a todos los tipos de residentes según ingresos, sino también por etapa del ciclo vital (jóvenes, adultos mayores, niños, etc.). Y, la Fundación Urbanismo Social (2022), recomendó fortalecer la participación de las comunidades en parte del diseño de los proyectos en miras a generar barrios adecuados para las familias que los van a habitar, con el objetivo de mejorar la integración en este tipo de proyectos.

Por otro lado, Padilla (2011), a través del análisis de distintos proyectos urbanos de integración a nivel internacional evidencia que trabajar de la mano con la ciudadanía (teniendo como objetivo la integración), garantiza siempre tener una conciencia de las necesidades generales y específicas a tener en cuenta en los proyectos; así mismo, para la ciudadanía el trabajar con los demás actores en los procesos de participación, le permite localizarse en el papel que le corresponde en la toma de decisiones. Además, fortalece temas como la cohesión social, aspectos ligados al fortalecimiento de la identidad y la apropiación de los espacios urbanos.

#### **d) Mayor porcentaje de familias vulnerables en los proyectos D.S.19.**

En el trabajo en terreno se ha identificado como un problema la tendencia de las Entidades Desarrolladoras a mantener la proporción de las viviendas vulnerables de los proyectos en el mínimo. Sobre este problema se desarrollaron distintas hipótesis. En primer lugar, faltan incentivos para incluir porcentajes mayores de estas familias por las Entidades. Luego, los precios de suelo hacen inviable tener porcentajes mayores de viviendas destinadas a familias de menores ingresos sin afectar la viabilidad de los proyectos. Cada una de ellas tiene recomendaciones distintas con sus ventajas y desventajas.

Frente a esta situación una recomendación es el reajuste de los valores máximos de subsidios señalados en el artículo 3º, letra a) del D.S. 19, en función de la ubicación o porcentaje de familias vulnerables incorporadas al proyecto. Otra solución posible sería facilitar las facultades establecidas en el artículo 7º, letra c) entregadas del ministro de Vivienda para incluir porcentajes de viviendas que excedan el precio máximo para la venta con o sin subsidio, esto permitiría una mayor cantidad de familias vulnerables en proyectos bien localizados. La primera recomendación tiene como desventajas que exige reconfigurar el sistema de subsidios habitacionales contenido en el Programa de Integración Territorial y Social, comprometiendo recursos del fisco.

#### **e) Acceso al puntaje de pertinencia geográfica.**

Dentro de los temas tratados en las mesas de trabajo en los talleres de co-creación, estaba la inquietud respecto de cómo los proyectos que se presentan a los llamados del MINVU pueden acceder al puntaje de pertinencia geográfica, el cual está estipulado en el artículo 11 del decreto. En la actualidad son pocos los proyectos que acceden a este puntaje debido a que no existe claridad por parte de los desarrolladores respecto de qué tipo de obras deben incluir en los diseños.

El objetivo de la pertinencia geográfica, es que los proyectos inmobiliarios incluyan dentro de los diseños obras que permitan el desarrollo de soluciones pertinentes a las condiciones geográficas, climáticas, culturales y de uso de las familias, las obras pueden ser incorporadas tanto en las viviendas como en los equipamientos y áreas verdes del proyecto.

En este contexto, las recomendaciones para que los proyectos puedan acceder al puntaje de pertinencia geográfica, presenta enfoques distintos en función de la dimensión que el proyecto quiera abordar, para el caso de aquellos proyectos que busquen desarrollar obras que aporten a las necesidades geográficas, climáticas y culturales es necesario entregar lineamientos claros respecto de qué tipo de obras se espera que tengan los proyectos en cada una de las dimensiones.

En el caso de aquellas obras que apuntan al uso de las familias, además de lineamientos claros para los desarrolladores, existe la dificultad de que no se conoce cuáles serán las necesidades y composición de las familias del proyecto, en esa línea la recomendación en este punto, es optar por metodologías participativas, que permita a las comunidades elegir aquellos equipamientos que mejor se adapten a la comunidad.

El que esta recomendación tenga éxito, depende en gran medida, de la claridad que tengan MINVU y SERVIU para generar lineamientos que los desarrolladores puedan traducir en obras concretas. Para el caso de los desarrolladores, su rol está en desarrollar metodologías que permitan identificar las necesidades de las familias y traducirlas en obras que las beneficien.

### **3.3. Integración al barrio y comuna**

A continuación, se presentan las recomendaciones para mejorar la integración al barrio y comuna, es decir, la convivencia y cohesión con los vecinos del proyecto, la presencia de estigma, la integración urbana, ubicación de los proyectos y relación con la comuna y sus servicios.

#### **a) D.S.19 y proceso de planificación urbana.**

En la actualidad el proceso de planificación urbana y la generación de proyectos D.S.19 no se realizan de manera conjunta y esto se debe principalmente a que no hay una visión integral del proceso de planificación, el cual históricamente se ha caracterizado por tener un rol más bien reactivo frente a las necesidades de las familias.

Dentro de la discusión que se dio en los talleres de co-creación, existía un acuerdo en que el que los proyectos D.S.19 sean considerados dentro del proceso de planificación se traduce en beneficios para la ciudad y las familias, sin embargo, para que esto pueda materializarse, se requiere de un compromiso y coordinación de todos los actores involucrados.

Como parte de los acuerdos que se dieron en los talleres de co-creación, está el que si se quiere incluir a los proyectos D.S.19 en la planificación, estos deben estar coordinados con otros planes y programas, que permitan el “construir ciudad”. Dentro de los planes y programas mencionados en los talleres estaban los Programas de Mejoramiento Urbano (PMU) y los Planes Urbanos Habitacionales (PUH).

Los PMU son proyectos de inversión que entrega el Ministerio del Interior a través de la división de municipalidades a través de la SUBDERE y que tiene dentro de sus objetivos el mejorar la calidad de vida de la población, esto lo logra a través de la construcción, reparación, mejoramiento, conservación, ampliación o reposición de equipamientos urbanos.

En el caso de los PMU y los proyectos D.S.19, la recomendación apunta a coordinar las inversiones en infraestructura para así habilitar suelo urbano que posibilite la construcción de proyectos D.S.19. La postulación a los PMU, se hace por parte de los municipios, por lo cual son ellos los que deben evaluar, donde se necesitan las inversiones para habilitar suelo que permita la construcción de los proyectos.

En el caso de los PUH, estos consisten en una herramienta para planificar, gestionar y dirigir el desarrollo de proyectos en terrenos de propiedad SERVIU. El objetivo de estos planes es el crear barrios con una mayor integración social y territorial entregando buenos espacios a las comunidades integrando áreas verdes, equipamientos y comercio.

La recomendación para el caso de los PUH, es que los D.S.19 sean considerados dentro de los planes maestros como una forma de generar viviendas accesibles para las familias y en el caso de que los terrenos que abarca el PUH no cumplan los requisitos de infraestructura, los planes maestros incluyan dentro de las inversiones las infraestructuras y equipamientos necesarios que permitan la habilitación de los terrenos para la construcción de proyectos D.S.19.

## **b) Criterios CNDU para proyectos D.S.19.**

Como parte de los temas abordados en los talleres de co-creación, se discutió respecto de la necesidad de homologar los requisitos de accesibilidad que tienen los proyectos D.S.19 con los estándares nacionales, específicamente los establecidos por el Sistema de Indicadores y Estándares de Desarrollo Urbano (SIEDU).

Actualmente, el decreto establece que los proyectos deben estar localizados a una distancia máxima de determinadas infraestructuras que son: establecimientos educacionales, establecimientos de educación preescolar, centros de salud, paraderos de transporte, equipamientos (comerciales, deportivos y culturales), áreas verdes y vías de servicio. La distancia máxima a la cual se pueden encontrar los proyectos se definió previo a la publicación de los estándares SIEDU.

Al comparar los requisitos de accesibilidad establecidos por el decreto con los estándares SIEDU (Tabla 4), hay dos casos en las que el estándar resulta más restrictivo que el decreto, dos casos en el que son iguales, dos casos en los que no hay un estándar definido y solo un caso en el que el estándar es más flexible que el decreto.

Tabla 4. Relación criterios D.S.19 y SIEDU

Infraestructura	Distancia máxima D.S.19 (metros)	Estándar SIEDU (metros)	Tipo de cambio
Educación	1000	1000	Igual
Educación preescolar	1000	400	Disminuye
Salud	2500	1500	Disminuye
Transporte	400	400	Igual
Equipamiento comercial, deportivo o cultural	2000		No evaluado
Áreas verdes	1000	3000	Aumenta
Vías de servicio	200		No evaluado

Fuente: elaboración propia.

Para este caso particular la recomendación es estudiar la posibilidad de homologar el decreto con los estándares, aunque de manera gradual, comenzando por los casos donde el estándar flexibiliza los requisitos, lo cual puede habilitar nuevos suelos en los cuales se puedan desarrollar proyectos D.S.19. Para aquellos casos en los que el estándar restringe la distancia, es necesario estudiar los efectos en el suelo disponible y las consecuencias que esto tiene para generar proyectos D.S.19.

### c) Innovación de las ED para mejorar la calidad de vida de los vecinos y reducir externalidades negativas en la construcción de proyectos D.S.19.

En los talleres de co-creación, los participantes mencionaron que no existen incentivos desde el programa D.S.19 para que las ED realicen innovaciones tanto en la construcción, relacionamiento con las comunidades y la calidad de vida de estos y las externalidades negativas que se generan en la etapa de construcción. Por otro lado, en el trabajo cualitativo se manifestó que si bien no existe estigma por parte de los vecinos de la comuna a los proyectos D.S.19, si hay problemas asociados a la construcción (ruidos, tiempos, problemas con límites urbanos, etc.).

Entonces, es necesario incentivar que las entidades desarrolladoras tengan un comportamiento considerando el barrio y comuna donde desarrollan los proyectos D.S.19. A través de innovaciones en distinto ámbito: relación con la comunidad, construcción, tiempos de construcción, medioambiente y seguridad. Esto significa una oportunidad para que la integración de los proyectos D.S.19 al barrio parta de una base de buenas prácticas por parte de la entidad desarrolladora y los futuros propietarios no tengan como punto de partida las malas experiencias de los vecinos con las constructoras y/o inmobiliarias.

Para lograr esto se recomienda incentivar comportamientos positivos en los ámbitos descritos anteriormente a través de algún sello o mayor puntaje en la postulación a proyectos D.S.19. Respecto al sello, como referente la Cámara Chilena de la Construcción creó el 2021 el sello “Compromiso Pro” que busca promover el actuar respetuoso con la comunidad y con toda la cadena de valor asociada a la construcción. Este sello se entrega a socios y no socios que destaquen en la industria en los pilares de sostenibilidad de la Cámara como: relacionamiento con la comunidad, mitigación del impacto ambiental, la calidad de vida de los trabajadores, seguridad y salud laboral, gestión responsable de la cadena de valor y la incorporación de modelos de innovación.

Se recomienda que desde el MINVU se pueda identificar algún mecanismo para incentivar este tipo de comportamiento a través del puntaje. Actualmente, la tabla de puntajes de los proyectos D.S.19 tiene una orientación a la integración al interior del proyecto, pero se recomienda avanzar en ampliar el concepto de integración social para que alcance al barrio y comuna. Para esto, se podría pensar en parámetros de evaluación de integración al barrio y comunidad y buenas prácticas como una estrategia de aproximación y relacionamiento con la comunidad y sus actores relevantes durante la etapa de construcción, la mitigación del impacto ambiental de la construcción y otros ámbitos que permitan a las entidades desarrolladoras innovar.

Además, se recomienda que las entidades desarrolladoras establezcan un mecanismo de comunicación para el aporte del proyecto D.S.19 al barrio por distintos medios de comunicación con el fin de mejorar la relación entre el barrio y el proyecto en una etapa de construcción.

### **3.4. Integración al interior del proyecto**

Las recomendaciones de esta dimensión se orientan a mejorar la relación entre los vecinos, la convivencia, la participación, evitar generación de ciertos estigmas sociales, el desarrollo de confianza y cohesión social entre los habitantes.

## a) Mecanismo de selección de las familias beneficiarias de las viviendas de los proyectos D.S.19 que considere criterios transparentes y que reduzcan la probabilidad de enajenación de las viviendas.

En los talleres de co-creación, los participantes mencionaron la necesidad de que el Programa tenga un mecanismo con criterios y objetivos claros para la selección de las familias beneficiarias de las viviendas, que no dependa de las inmobiliarias y/o vendedores de los proyectos. Esto en un contexto de alta demanda habitacional y crisis de asequibilidad de la vivienda en nuestro país.

Lo cierto es que una modificación al decreto del Programa en julio de 2020 indica que la selección de los beneficiarios se realice mediante el diseño de un sistema electrónico, donde se sugiere como criterios de selección la antigüedad de los subsidios, la cantidad de postulaciones efectuadas por la familia, la comuna de residencia y la comuna de preferencia. De acuerdo a la información provista por el MINVU, este sistema debería encontrarse operativo en 2023.

Ahora bien, uno de los hallazgos levantados durante la aplicación de encuestas, es que los proyectos cuentan con múltiples viviendas en condición de arrendamiento (en total se constataron 132 viviendas arrendadas), a pesar de que el decreto supremo del Programa en su artículo 30 declara *“En razón del subsidio recibido, la vivienda que se adquiriera de conformidad a este Reglamento, deberá ser habitada personalmente por el beneficiario del subsidio y/o su núcleo familiar, de acuerdo a la información que se obtenga del Servicio de Registro Civil e Identificación, a lo menos durante 20 años, en el caso de viviendas adquiridas con subsidio para familias vulnerables, de acuerdo a lo indicado en la letra c), del artículo 2º y a lo menos durante 10 años, en el caso de viviendas adquiridas con subsidio para familias de sectores medios, según lo dispuesto en la letra d) del artículo 2º, del presente Decreto”*. De ahí que parezca necesario considerar otros criterios en este sistema electrónico de selección de beneficiarios que permita disminuir la probabilidad de enajenación de las viviendas de los proyectos D.S.19 y con ello asegurar el cumplimiento de los objetivos esperados del Programa, que dicen relación con la convivencia de familias de sectores vulnerables y medios.

De acuerdo a lo que se levanta en experiencia internacional de cómo se eligen beneficiarios de proyectos de integración social, es que estos cuentan con procesos de priorización que son transparentes en base a criterios establecidos, los cuales son definidos por los objetivos que tiene cada uno de los proyectos y la población que busca beneficiar. Destaca que entre los criterios que se consideran se encuentran aquellos que buscan otorgar prioridad a las familias con mayor necesidad de vivienda, ejemplo familias hacinadas, con viviendas con falta de equipamiento básico, personas sin hogar, entre otros (ejemplo el proyecto Dreywood Court de Londres, Greenwich Millenium Village de Londres y Harbor Point de Boston).

También destacan criterios que buscan priorizar a aquellas familias que tienen mayor vinculación con el territorio de los proyectos, lo que resulta interesante a la hora de considerar la disminución de probabilidad de que las familias arrienden o vendan las viviendas entregadas. Algunos de estos criterios son por ejemplo priorizar a familias que trabajan en la comuna donde se localiza el proyecto, que realizan actividades que impactan positivamente a la comuna del proyecto, que participan en organizaciones de la comuna del proyecto.

En este sentido, se recomienda que el sistema de electrónico de elección de beneficiarios desarrollado por el MINVU pueda incorporar otros criterios adicionales que busquen minimizar la probabilidad de enajenación de las viviendas. Algunos criterios pueden estar relacionados a priorizar a las familias que tienen mayor necesidad de la vivienda por sus actuales condiciones de habitabilidad; que tienen un mayor vínculo o con el territorio donde se emplaza el proyecto, ya sea porque viven, trabajan, participan de organizaciones o utilizan los servicios (centros de salud o escuelas por ejemplo) del barrio o comuna<sup>2</sup>.

## **b) Reducción gastos comunes en proyectos D.S.19.**

Uno de los problemas identificados en las mesas de co-creación fue respecto de las dificultades para cubrir los gastos comunes de las familias vulnerables. Esto tiene consecuencias importantes en la estabilidad material y social de los proyectos, porque la decadencia de los espacios comunes y líos de administración compromete la idea de comunidad e integración del D.S. 19.

Para resolver este aspecto se propone evaluar la estrategia de gestión de GG. CC dentro de los puntajes de calificación de los proyectos, esto permitirá premiar a los proyectos que prevean de mejor manera los aspectos operativos futuros. Otra recomendación es utilizar las herramientas de la Ley de Copropiedades para evaluar cumplimiento de las estrategias de gestión por parte del MINVU y desarrollar mejores herramientas para las comunidades.

En el artículo 9 letra j) del D.S. 19 se exige a los desarrolladores postulantes a presentar ciertos antecedentes a la comisión de evaluación, ahí se señala que incluirán las estrategias para la disminución del valor de los gastos comunes. Se propone que esta información sea evaluada dentro de la tabla de pun-

<sup>2</sup> Cabe señalar que la definición de nuevos criterios para la priorización de las familias debe provenir de un trabajo participativo e investigativo más detallado y amplio, puesto que depende en gran medida de los objetivos que se establezcan por parte de la institucionalidad, los municipios y desarrolladores inmobiliarios; así como de las posibilidades de levantar información válida y periódica para su medición.

tajes del artículo 11, de forma tal que incentive el desarrollo de estrategias concretas dentro del proyecto que sean atingentes a la realidad de su emplazamiento. Consideramos que esta estrategia permitiría una sinergia como otros elementos recogidos en la tabla de puntajes, como innovación y eficiencia, además de dotar de realismo a las iniciativas de autofinanciamiento de acuerdo con el contexto donde se inserta el proyecto

Respecto de la fiscalización, seguimiento y supervisión de estas estrategias, se propone recoger las obligaciones que fija la Ley de Copropiedades para el primer dueño, las obligaciones de los administradores y las herramientas que entrega a los condominios de interés público. En primer lugar, la obligación de diseñar el primer reglamento de la comunidad por el desarrollador (art. 9° de la Ley de Copropiedad) permite asegurar mecanismos de gestión de base que puedan ser aprovechados por el primer administrador y pulidos por los copropietarios. Esta información estaría disponible para el ministerio a través de la Secretaría Ejecutiva de Condominios, a quienes se le debe reportar este primer reglamento y las modificaciones sucesivas.

En el mismo sentido se propone aprovechar el PIS para la capacitación de las herramientas de la ley de Copropiedad, esto alineado con las características que debe tener el Plan según la letra c) del artículo 3 del D.S. 19 en cuanto informar a los copropietarios de sus derechos y obligaciones. Estas herramientas son las definidas en el artículo 68, que están estipuladas para viviendas de interés público, en particular las contenidas en la letra g) respecto de programas de autofinanciamiento. En particular, permitiría al gobierno regional, municipalidad o al SERVIU correspondiente destinar recursos para apoyar estos programas.

Los roles que se proponen para el cumplimiento de esta recomendación están distribuidos entre las Entidades Desarrolladoras y el MINVU. Para las primeras se le plantea el diseño de estrategias y estimación de GG. CC, la inclusión en el PIS de formas de cumplimiento o supervisión, y el diseño de un reglamento de copropiedad que considere estos elementos. Para el MINVU se propone que asuma funciones en torno a la aclaración de los mecanismos de acción contemplados en la ley de copropiedad en sus artículos 9 y 68 y la modificación del D.S.19 en su artículo 11 para considerar los mecanismos de reducción de gastos comunes en la evaluación de los proyectos.

### c) Capacitación de administradores en la gestión y cuidado de los condominios D.S.19.<sup>3</sup>

Durante el trabajo cualitativo se destacó la importancia de los administradores en la gestión y cuidado de los condominios, como también responsables de garantizar cierta estabilidad y convivencia entre los habitantes del proyecto. Por lo mismo, se planteó la necesidad de contar con administradores formados y capacitados en los desafíos que presenta la gestión de proyectos con las características de un D.S. 19.

Al respecto las recomendaciones giran en torno a la regulación establecida en la ley de Copropiedad Inmobiliaria respecto de la figura del administrador. Se propone aprovechar la obligación de inscribirse en el Registro Nacional de Administradores de Condominios (art. 19 de la ley de Copropiedad) con la obligación de los desarrolladores de nombrar el primer administrador de los condominios (art. 9 de la misma ley) y las facultades de los organismos del Estado establecidas en el artículo 67.

Para esto se propone que el MINVU, a través del sistema "Campus MINVU" pueda capacitar y acreditar administradores en gestión proyectos D.S. 19. Así en los condominios nuevos cuando las Entidades Desarrolladoras deban dar cumplimiento de la obligación de seleccionar a su primer administrador inscritos en el Registro Nacional que cuenten con una certificación MINVU para proyectos D.S. 19.

En el caso de los condominios ya establecidos y para los condominios nuevos que vayan entrando en funcionamiento. Se propone aprovechar las herramientas del artículo 67 de la ley de copropiedad para optar por financiamiento público para la capacitación de los miembros de comité de administración y administradores (art. 67, letra h).

Independiente del sistema que se adopte para capacitar administradores, sean de nuevos o viejos condominios. Es esencial que, previamente, se desarrolle un levantamiento previo de información sobre los problemas identificados en este tipo de proyectos, junto con sus particularidades y desafíos. De esta forma diseñar mallas curriculares adecuadas a la realidad de los administradores de viviendas D.S.19.

Los roles que se estiman adecuados para esta recomendación son, por un lado, a la Entidades Desarrolladoras la contratación de administradores certificados y la inclusión en los PIS de las capacitaciones para copropietarios sobre estos elementos de la nueva Ley de Copropiedad y para el MINVU el desarrollo de cursos de certificación D.S. 19 y la publicación del reglamento de la nueva ley para aclarar los mecanismos y alcance de su articulado.

<sup>3</sup> Al respecto, actualmente existe un convenio entre MINVU y Chile Valora para capacitar a administradores de condominios.

### 3.5. Planes de integración social

En esta sección se despliegan las recomendaciones al plan de integración social con el fin de lograr sus objetivos y tener mayor impacto en la comunidad de los proyectos D.S.19.

#### a) Planes de integración social con trascendencia en el tiempo y con mayor impacto en la integración social.

Tanto en la investigación cualitativa como cuantitativa se evidenció que la mayoría de las personas no recordaban haber participado en las actividades del PIS. Por otro lado, las actividades del plan se estructuran de manera expositiva e informativa y no tienen mayor efecto en la convivencia e integración. Otro hallazgo relevante fue que las actividades recreativas en torno a fechas de conmemoración y actividades deportivas son las más efectivas para generar vínculos entre las personas y no están contempladas en el plan de integración. Ante esto, surge la necesidad de diversificar el tipo de actividades contempladas considerando aquellos espacios valiosos que movilizan a la comunidad y aumentan la cohesión social dentro de los proyectos.

Para que el plan de integración social logre sus objetivos de integración a largo plazo es necesario fomentar que tenga trascendencia en el tiempo. Esto porque la integración no se logra en el momento de la entrega de una vivienda si no que a través de la generación de comunidad y sentido de pertenencia al interior de los proyectos. Por otro lado, el plan de integración social actualmente no presenta una etapa de cierre y seguimiento a las familias en un periodo acotado de tiempo.

Revisando la resolución exenta N° 6509 del MINVU el 2016, se puede identificar que actualmente el plan de integración busca dar respuesta a tres objetivos: **informar** a las nuevas familias sobre el cuidado y manejo de las viviendas, cómo vivir en comunidad y otros temas; **integrar** a familias de distintos sectores en un mismo proyecto y que se conozcan; y, **mejorar la convivencia** entre las familias a largo plazo. Para lograr esto plantea que tanto la PSAT como entidad desarrolladora realicen 5 talleres lectivos. El problema es que dado que existen distintos objetivos deberían existir distintas metodologías para alcanzar cada uno. Para los objetivos de integración y mejora de convivencia las actividades de celebración, conocimiento y generación de comunidad son más efectivas.

Con el fin de abordar estos objetivos, se recomienda, por un lado, flexibilizar los tipos de actividades a realizar en los planes de integración. Permitir que se realicen actividades situadas a las comunidades que se buscan integrar, para esto es necesario confeccionar un plan de integración personalizado y a la me-

cida. Además, de la planificación de actividades de integración asociadas a fechas importantes (fiestas patrias, semana santa, navidad, aniversario del barrio, etc.).

Por otro lado, se recomienda extender la presencia de la PSAT o entidad desarrolladora para ejecutar el plan de integración social más allá de la entrega de la vivienda a las familias. Dado que la comunidad se conforma cuando están todas vendidas y entregadas, se recomienda que ciertas actividades se desarrollen luego de la venta total del proyecto y se mantenga durante 6 o 9 meses más con el fin de fortalecer la comunidad y ejecutar un plan de cierre.

Un referente de cambio en la estructura de los PIS está planteado por la Fundación Urbanismo Social (2022). Donde articulan los 5 talleres requeridos por el PIS en 5 planes para la sostenibilidad social y física de los proyectos D.S.19 (Figura 2). Parten desde un plan de inserción territorial, un plan de convivencia, un plan de gestión y administración territorial, un plan de redes y entorno y un plan de salida. Revisar esta estructura de planes articulados pensado desde la comunidad en la que se insertan puede servir de punto de partida para el rediseño del actual PIS con el objetivo de fomentar una trascendencia en el tiempo.

Figura 2. Articulación talleres PIS con planes de sostenibilidad social y física.



Fuente: Fundación Urbanismo Social, 2022.

## **b) Rediseño de los indicadores de logro respecto a integración social.**

Entre los hallazgos se evidenció que las actividades del plan de integración como se encuentran actualmente estructuradas no son suficientes para generar vínculos significativos entre los vecinos y con el barrio. Al estructurarse de manera expositiva e informativa no tienen impacto en la convivencia y cohesión dentro del proyecto. Además, en el taller de co-creación los participantes manifestaron que los productos solicitados para dar cumplimiento a un PIS se basan sólo en la asistencia y no en el impacto que pueden tener los talleres en la integración social.

Es necesario rediseñar los indicadores de éxito actuales de integración social de los proyectos D.S.19, en específicos los del plan de integración social. Existe una necesidad de cambiar la lógica de cumplir con el total de asistencia a los talleres del PIS y centrarse en el cumplimiento de objetivos de integración en la comunidad.

Como se mencionó anteriormente, se recomienda que MINVU y MDSF realicen un levantamiento de cuáles son los indicadores de éxito de integración social en los proyectos D.S.19. En la presente investigación se levantaron algunos aspectos que deben profundizar: conformación de un comité de administración, redacción de un reglamento de copropiedad, plan de postventa y relación con ED, actividad de conocimiento de las familias (celebración). Se recomienda identificar todos los objetivos que debe cumplir una comunidad para lograr una integración social entre los grupos de cada proyecto.

Se recomienda que este levantamiento sea abordado entre distintos actores: MINVU, MDSF, municipio, ED y PSAT. Para entender completamente todos los hitos bajo los cuales se va conformando una comunidad y se genera integración y una sensación de pertenencia y confianza.

Esta recomendación es coherente con lo que menciona la Fundación Urbanismo Social (2022) ya que plantea generar indicadores cualitativamente más adecuados al objetivo de la política: por ejemplo, indicadores como la conformación de un comité de administración, generar y validar el reglamento de copropiedad de forma participativa, indicadores que demuestren coordinación con municipalidad, y aplicar evaluaciones de cierre para medir resultados alcanzados. Esto permitirá realizar un seguimiento a los impactos del acompañamiento, y hacer un seguimiento que vaya más allá de los porcentajes de asistencia a los talleres y actividades.

### **c) Buenas prácticas y lecciones aprendidas de SERVIU y otros actores para la integración social en proyectos D.S.19 (qué funciona y qué no).**

En los talleres de co-creación realizados, los participantes manifestaron que no existía un repositorio de buenas prácticas o lecciones aprendidas de los planes de integración social que pudiera ser consultado y que genere conocimiento para mejorar el proceso. Por otro lado, a partir de la información levantada cualitativamente se evidenció que cada entidad desarrolladora o PSAT lleva a cabo un proceso de integración distinto que muchas veces no genera los resultados propuestos; otras veces, el proceso es igual para todos los proyectos y no responde a las necesidades de la comunidad y la comuna.

Falta identificar y dar a conocer los aprendizajes obtenidos por todos los actores involucrados en integración social en proyectos D.S.19 para mejorar las prácticas actuales (qué funciona y que no). Existe mucho conocimiento en los distintos SERVIU del país que revisan y fiscalizan los PIS, PAS de los proyectos DS49, y otros programas. También existen aprendizajes de otros actores como las PSAT, municipios y las entidades desarrolladoras con su propio grupo de personas que realizan los PIS.

Se recomienda realizar un estudio cualitativo de levantamiento de gestión del conocimiento y lecciones aprendidas por parte de MINVU en conjunto con MDSF para identificar aprendizajes, sistematizarlos y darlos a conocer para mejorar continuamente la integración social en proyectos D.S.19.

El Centro de Políticas Públicas UC (2017) también recomendó que el punto de partida del programa D.S.19 debiera ser una política diseñada desde el gobierno central con lineamientos claros, principalmente respecto a los objetivos que se esperan, tal que respondan a preguntas como las siguientes: ¿Cuáles son los beneficios sociales y económicos de desarrollos de vivienda mixta? ¿Qué buenas prácticas existen en diferentes localizaciones y contextos? ¿Qué herramientas financieras, de planificación y de desarrollo ofrecen las mejores oportunidades para el éxito de este tipo de proyectos? ¿Cómo el diseño de alta calidad de la vivienda y otros servicios y el medioambiente externo pueden ser considerados en el proceso de planificación y encargo de este tipo de proyectos? Esto podría servir de punto inicial para el estudio de levantamiento de información.

### 3.6. Satisfacción

Las recomendaciones de la siguiente sección dicen referencia a la satisfacción de las personas con las viviendas, el administrador y las entidades desarrolladoras. En específico, se realiza una recomendación a la etapa de postventa de las viviendas.

#### a) Mecanismo de regulación de postventa por parte de SERVIU.

A través del levantamiento de información cualitativo y cuantitativo, se evidenció que una de las etapas más conflictivas para las familias de los proyectos D.S.19 era la postventa, dado que las distintas entidades responden bajo sus propios criterios y muchas veces el trámite termina siendo canalizado a través del SERVIU.

Hace falta definir un mecanismo que permita la regulación de postventa por parte de los actores involucrados más allá de las entidades desarrolladoras. Además, el mecanismo permite el seguimiento de reclamos y evaluación de las entidades desarrolladoras sobre el cumplimiento de postventa.

Para esto se recomienda establecer un mecanismo formal de apelación de las familias hacia el SERVIU en caso de reclamos reiterados no resueltos por parte de las entidades desarrolladoras. Actualmente, SERVIU no tiene un rol definido en temas de postventa y las familias acuden a sus oficinas para la resolución de conflictos con las inmobiliarias y/o constructoras. Se recomienda que el mecanismo sirva para esclarecer el rol de SERVIU e intervenir en los casos necesarios. Por lo que es necesario definir los casos en los que SERVIU intervendrá (luego de cuántos reclamos no respondidos), qué tipo de acciones se tomarán con las familias y las ED, cuál será el mecanismo de reporte y entrega de información a las familias, cómo será la evaluación a las ED, entre otros.

Esta recomendación presenta, además, una oportunidad para alimentar información de buena conducta en desarrolladores actuales con un buen historial. Y, a largo plazo, la información recopilada puede ser utilizada para otorgar puntaje a la hora de postular a la ED con buena respuesta en temas de postventa. Así, se evitaría el "castigo" dado que se premiará a las ED con nullos reclamos o un historial con baja tasa de reclamos e incentivaría que las ED mantengan su figura jurídica para tener el historial necesario para optar al beneficio.

El Centro de Políticas Públicas (2017) recomendó que se debe intencionar seleccionar promotores y desarrolladores que tengan un buen historial y que están comprometidos con el concepto de comunita-

des mixtas, que permitan, por medio de un esfuerzo de colaboración, ofrecer un ambiente residencial de alta calidad, junto con infraestructura, servicios e instalaciones apropiados. Esta recomendación busca aportar en este sentido al establecer un mecanismo de seguimiento estructurado en base a los reclamos de postventa.

Por otro lado, la Fundación Urbanismo Social (2022) recomendó que se debe incorporar el acompañamiento al proceso de postventa en instancias especiales. La postventa es un proceso importante para los nuevos propietarios y copropietarios, y no posee un lugar definido en el PIS. Esto lleva a que muchas instancias del acompañamiento se centren en la resolución de dudas y conflictos asociados al proceso de postventa, y a la falta de claridad sobre su trámite con las inmobiliarias. Otorgarle un lugar a este proceso en el acompañamiento permitirá ofrecer mejores orientaciones a la comunidad.

## 4. Conclusiones

De la investigación cualitativa y cuantitativa se plantearon una serie de desafíos a nivel social, técnico y de planificación, y de infraestructura. Los principales desafíos sociales identificados se asocian con comprender que la integración no es algo que se produzca automáticamente por el hecho de que personas de distintos contextos socioeconómicos vivan juntas, por lo que se hace necesario profundizar el acompañamiento a las familias para lograr una efectiva integración.

Con relación a desafíos técnicos y de planificación, se posiciona como aspecto central el hecho de que el aumento en el costo de los proyectos debido a distintos factores asociados al mercado inmobiliario, genera desafíos técnicos a las entidades desarrolladoras. Por otra parte, se evidencia la necesidad de mayor planificación de los proyectos a escala urbana considerando sus posibles impactos en la ciudad.

En materia de los desafíos de infraestructura se plantea la necesidad de potenciar y diversificar los espacios comunes al interior de los proyectos y la necesidad de flexibilizar los modelos de viviendas que proponen los proyectos. Que la infraestructura de los proyectos y las viviendas no refleje diferencias sociales entre grupos como eje primordial para aumentar los niveles de integración social y territorial de los proyectos.

Con las recomendaciones propuestas se busca abordar estos desafíos en función de mejorar el programa D.S. 19 para integrar a las familias de distintas realidades socioeconómicas en un espacio común. Por eso, se plantean recomendaciones a nivel general, a nivel de integración funcional, integración al barrio y comuna, planes de integración y en temas de satisfacción.

Además, en diversas evaluaciones ya realizadas al programa D.S.19 se han planteado recomendaciones en la misma línea, por lo que se buscó potenciar aquellas que son urgentes de revisar, como los planes de integración social.

Trabajar en el desarrollo de estas recomendaciones impactará no solo en el funcionamiento del programa D.S.19, si no que en la experiencia de las familias que habitan estos proyectos, su relación con el barrio, la comuna y la municipalidad y la planificación de la ciudad y la mejora de esta.

# Bibliografía

Centro de Políticas Públicas, 2017. Estudio de casos de proyectos de integración social – MINVU. LICITACIÓN ID 587-45-LE16.

Fundación Urbanismo Social, 2022. Resumen Ejecutivo: Evaluación de implementación del Programa de Integración Social en Tiempos de Pandemia: apostando por la integración social de familias vulnerables. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Fondo Concursable II Semestre 2021.

Padilla, S. (2011). El Modelo Barcelona de espacio público y diseño urbano: la participación ciudadana en la producción del espacio público urbano. <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/20808>

## Anexo: Metodología co-creación

Para orientar las recomendaciones se realizaron diversos talleres participativos con actores claves del programa D.S.19: MINVU, SERVIU, SEREMI, municipalidades, sociedad civil, académicos, entidades desarrolladoras y PSAT, con el objetivo de diseñar las recomendaciones a nivel conceptual.

Se diseñó una metodología con dos talleres participativos iniciales de ideación respecto a las mejoras del programa D.S.19 en cuanto a diseño de los proyectos y la integración social. Para estos talleres se contactó a participantes de la etapa de levantamiento de información de las entrevistas y se solicitó a la CCHC y a MINVU aportar con invitados expertos desde su propio conocimiento. Se realizaron dos talleres uno presencial y uno virtual con la misma metodología. En total participaron 23 en el virtual y 27 en el taller presencial. Ambos tuvieron una duración aproximada de 90 minutos. Cada sesión se inició con una exposición de los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos. Luego, los participantes se dividieron en grupos de cuatro y cinco personas para conversar en torno a las mejoras. Se procuró que cada grupo tuviera representatividad diversa de actores. Las mesas estuvieron moderadas por un facilitador que tuvo la función de guía la conversación en torno a la actividad y permitir el diálogo respetuoso entre todos los asistentes. Además, tuvo que registrar las ideas y reflexiones a través de la plataforma Miró (en el taller virtual) y en post-it en el taller presencial.

Posteriormente, se analizó y sistematizó las ideas recopiladas en los distintos ámbitos. En base a los primeros lineamientos obtenidos de los talleres se desarrolló una propuesta conceptual de mejoras que responden a los requerimientos identificados en las etapas anteriores. Como se ha mencionado anteriormente, un prototipo es un modelo de trabajo de un producto o servicio que permite probar las reacciones de usuarios potenciales y proveedores (Murray et al., 2010) por lo que se caracteriza por ser de baja sofisticación en el desarrollo de la idea dando espacio a la incorporación de aprendizajes y desarrollo de alternativas de solución que serán desarrolladas con mayor detalle en etapas posteriores.

Con el objetivo de ajustar esta propuesta conceptual, se realizaron reuniones intermedias con actores claves de MINVU y entidades desarrolladoras de proyectos D.S.19 y expertos de la sociedad civil (Fundación Déficit Cero y PSAT We Barrio). Para esto, se diseñó una metodología participativa específica para su ejecución. Se invitó a personas que ya hayan participado en etapas previas y a nuevos actores que puedan aportar a la iteración de la solución. Estas reuniones fueron de una duración aproximada de 90 minutos, de forma online. Cabe mencionar que estas instancias también permitieron hacer una devolución de información a los participantes de etapas anteriores, en cuanto se van recapitulando las decisiones tomadas y otorgando trazabilidad al proceso de diseño.

EVALUACIÓN INTEGRACIÓN SOCIAL Y  
TERRITORIAL EN PROYECTOS D.S.19.

# Recomendaciones Programa D.S.19.

Diciembre de 2022

20 años | Centro UC  
Políticas Públicas

  
CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION