



UNIVERSIDAD DE CHILE  
Instituto de la Comunicación e Imagen  
Escuela de Periodismo

## **Políticas de vivienda social: en medio de El Volcán**

Memoria para optar al Título de Periodista

BARBARA ASENJO PREISLER  
Profesor Guía: Eduardo Santa Cruz Achurra

Santiago, Chile  
2007

## **AGRADECIMIENTOS**

A la gente que vive en El Volcán, especialmente la familia Aliaga Saavedra: Antonio, Lorena, Víctor y Millaray, por dejarme entrar en su vida y conocer su historia.

A mis papás y mi hermano, por su amor y preocupación.

A mis amigos de Proyecto Propio, por motivarme a elegir este tema, por su ayuda y compañía.

Al profesor Eduardo Santa Cruz, por su disposición y apoyo.

A Matilda.

A mis entrevistados y a todos los que hicieron posible este trabajo.

## ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	6
Capítulo I:	
LARGA HISTORIA EN POLÍTICAS DE VIVIENDA.....	9
1.1 De Las Condes a Puente Alto.....	13
1.1.2 Reducir el déficit, ¿a cualquier costo?.....	18
1.1.3 Consecuencias indeseadas de una política ¿ exitosa?.....	26
1.1.4 Los nuevos “ghettos”.....	28
1.1.5 Violencia y desempleo en viviendas económicas.....	35
1.1.6 ¿Nueva política habitacional?.....	38
1.2 Del colectivo al individual.....	46
Capítulo II:	
NI TAN LEJOS, NI TAN CERCA.....	49
2.1 En medio del Volcán.....	50
2.1.1 Vecinos en pie de guerra.....	54
2.2 Vivir y morir en el Volcán.....	56
2.2.1 Propietarios, tomadores y “ los del Oviedo”.....	60
2.2.2 Salud y educación, ¿al alcance de todos?.....	68
2.2.3 El castigo: ir a la escuela del Volcán.....	69
2.2.4 ¿Remedios universales?.....	71
2.2.5 Una mano solidaria.....	73
2.2.6 Todos se quieren ir, ¿dónde?.....	75
2.3 Pobre el que no tiene...¿ dinero u oportunidades?.....	77

Capítulo III:	
EXPERIENCIAS PERIODÍSTICAS: EL VOLCÁN EN LOS MEDIOS.....	87
3.1 Antecedentes empíricos: la relación entre prensa, pobreza y temas sociales.....	87
3.1.2 Dos lenguajes para una realidad.....	96
3.2 Periodismo en El Volcán: la importancia de un enfoque ciudadano.....	102
3.2.1 ¿Emblemático o mediático? .....	110
Conclusiones.....	116
Bibliografía.....	122
Entrevistados.....	126
Anexo Fotográfico.....	128

## ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y MAPAS

	Pág.
Gráfico 1: Evolución del déficit habitacional.....	16
Gráfico 2: Desigualdad de ingresos, 1987-2003.....	80
Gráfico 3: Porcentaje de pobreza, Chile 1987-2003.....	81
Tabla 1: Comparación costo promedio de las viviendas sociales entre 1990 y 2004.....	22
Tabla 2: Acción pública en vivienda 1990 – 2000.....	27
Tabla 3: Tasa de variación del valor del suelo para Santiago entre 1990 y 2002.....	32
Mapa 1: Localización conjuntos de vivienda social, 1980-2000.....	29
Mapas 2 y 3: Estratificación social por zonas.....	34
Mapa 4: Superposición índices de denuncias violencia intrafamiliar y conjuntos vivienda social.....	36

## INTRODUCCIÓN

Entre los años 1980 y 2000 se construyeron casi dos millones de viviendas sociales en el país. Sin embargo, autoridades, expertos y personas del ámbito privado han reconocido que el esfuerzo se concentró en la cantidad más que en la calidad de las soluciones, consolidando una nueva forma de pobreza urbana o “con techo”.

En el año 1997, la opinión pública conoció el caso de la Villa El Volcán II de Puente Alto, un conjunto de vivienda social que experimentó graves daños tras las lluvias de ese invierno. En éste confluyen una serie de elementos que lo convierten en un símbolo de este nuevo tipo de pobreza: ubicación periférica, elevada densidad, fallas estructurales en las viviendas, deficiencias en infraestructura de barrio, conflictos entre los vecinos, entre otras. A partir de esa situación, las 1.700 familias que allí habitan han luchado para conseguir una solución digna a sus demandas.

En este reportaje se pretende realizar una reseña histórica de las políticas de vivienda social en los últimos 40 años y en particular, de las importantes modificaciones anunciadas en julio de 2006 por el gobierno de Michelle Bachelet. Éstas persiguen mejoras importantes en la localización, calidad y características de las soluciones habitacionales, así como la conformación de una ciudad más integrada.

Asimismo, indagar en las características del caso de la Villa El Volcán II <sup>1</sup> conocido como “casas Copeva “ o ”casas de nylon” que dejó en evidencia las graves deficiencias de una política habitacional que hasta ese entonces sólo conocía de éxitos y reconocimiento, fundamentalmente por el gran número de

---

<sup>1</sup> En el desarrollo del trabajo se utilizarán las expresiones “ El Volcán” y “ El Volcán II” en forma indistinta para referirse a este último, en el que se centra la investigación.

soluciones construidas. Sin embargo, estaba generando verdaderos “ghettos” en sectores periféricos de la ciudad.

Se busca además, investigar acerca del modo en que los periodistas se enfrentan a los llamados “temas sociales o humanos”. En la mayoría de los casos, éstos aparecen como acontecimientos negativos y asociados a fenómenos como la violencia y el tráfico de drogas. Asimismo, muchas informaciones se centran en los hitos noticiosos, sin indagar en las causas o posibles soluciones a las situaciones presentadas.

Por ello, se pretende descubrir si los medios de comunicación potencian la estigmatización de las personas que pertenecen a los sectores más desposeídos del país. También, determinar cuáles son las características de la construcción periodística sobre el caso de la Villa El Volcán II.

En general, se trata de un tema sobre el que existe una amplia bibliografía tanto en el ámbito público como privado y ligado a las universidades, por lo que resultó difícil seleccionar las fuentes adecuadas. El importante número de entrevistados permitió conformar una visión que incorporara a todos los actores. Sin embargo, la vivencia personal es muy importante y para ello, se visitó en reiteradas ocasiones el conjunto de vivienda social. Esto permitió conocer el lugar y la cotidianeidad de los habitantes del Volcán: sus sueños, sus potencialidades y también los problemas que enfrentan.

En el caso particular de El Volcán II, los vecinos están acostumbrados a recibir personas que buscan conocer su historia, siempre con el deseo de que eso contribuya a mejorar su situación. Así, las expectativas de la gente que allí habita se transforman en una fuente de frustración para el investigador, por la

dificultad de lograr mejoras concretas al tratarse de un trabajo meramente académico y que no será conocido por la opinión pública. Asimismo, en muchos casos no se logra vencer la desconfianza de quienes les cuesta creer en algo o alguien, fruto de una larga historia de promesas incumplidas.

El trabajo intenta establecer que las políticas de vivienda social que se han implementado, particularmente en los últimos 20 años, han permitido reducir el déficit habitacional. Sin embargo, han contribuido a conformar ciudades segregadas, en que las personas viven en determinadas zonas territoriales según el estrato social al que pertenezcan.

El nuevo tipo de pobreza se expresa de forma muy particular en los conjuntos de vivienda social. Así, quienes han logrado satisfacer su demanda habitacional se enfrentan a una serie de obstáculos, principalmente la falta de oportunidades en el sector donde habitan y la lejanía de las zonas céntricas. Esto reduce de manera importante las posibilidades de encontrar un empleo, acceder a educación y salud de calidad, y así poder salir de la situación de pobreza en la que se encuentran.

## Capítulo I

### LARGA HISTORIA EN POLÍTICAS DE VIVIENDA

Chile se caracteriza por una importante tradición en políticas sociales. La vivienda es uno de los temas que ha ocupado a los gobiernos desde principios del siglo XX. Para Armando de Ramón, en la historia chilena es posible distinguir 3 etapas en materia de ocupación habitacional:

1. 1830-1940: predominan las formas legales de ocupación tales como sitios, cuartos, piezas en conventillo o edificios deteriorados.
2. 1950-1970: apropiaciones ilegales de terreno, sin contratos.
3. 1980-hasta hoy: los sectores populares acceden legalmente a la vivienda a través de la propiedad, por medio de programas estatales que combinan ahorro, subsidios estatales y crédito hipotecario.<sup>2</sup>

En materia de legislación, en el año 1906 se dictó la primera normativa habitacional: la Ley de Habitaciones Obreras. La norma crea los Consejos de Habitación Obrera cuya labor dice relación con la construcción de viviendas, la higienización de las existentes y la normalización, para poder acceder a beneficios. No obstante, esta ley enfrentó grandes limitaciones ligadas a la falta de interés de agentes privados y también a la gran cantidad de viviendas que fueron demolidas. Esto finalmente elevó los precios, agravando el problema del déficit habitacional.

Sin embargo, no será hasta el año 1953, con la creación de la CORVI (Corporación de Vivienda) que el gobierno introducirá la planificación en esta materia y mejorará los mecanismos de gestión. La fisonomía del país también cambia y es así como Chile pasa a ser una nación altamente centralizada, con

---

<sup>2</sup> “Chile: un siglo de políticas en vivienda y barrio”. Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Santiago, Chile. Noviembre 2004. Pág.46

un crecimiento demográfico explosivo y concentrado en algunas urbes, fundamentalmente en la ciudad de Santiago.

En 1964, con la llegada de Eduardo Frei Montalva a la presidencia, se llevó a cabo un programa de promoción popular que proclamaba *“las virtudes de una comunidad capaz de llevar a cabo la autoconstrucción de sus viviendas y la organización de sus condiciones de vida”*.<sup>3</sup> De esta manera, el gobierno se propuso como objetivo fundamental responder a las necesidades habitacionales de los sectores más pobres y fija como meta la construcción de 360.000 viviendas en el período de 1964 a 1970.

Sin embargo, este plan experimentó algunas dificultades por la crisis inflacionaria de 1967 y falta de coordinación entre los distintos organismos. Éstas se verán agravadas por un proceso creciente de movilización popular, que se materializará a través de la creación de juntas de vecinos y comités que presionarán para obtener soluciones a sus demandas habitacionales.

Durante los años del gobierno de Frei Montalva se estableció el Plan de Ahorro Popular, que pretendía unificar los planes habitacionales existentes hasta ese momento. Las personas podían optar a 5 programas, según su ahorro y capacidad de endeudamiento:

1. Operación Sitio
2. Sitio urbanizado
3. Sitio urbanizado y vivienda básica de 20 m<sup>2</sup>
4. Sitio urbanizado y vivienda de 42 m<sup>2</sup>
5. Departamento de 36 m<sup>2</sup>.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Ibidem. Pág. 128

<sup>4</sup> Cfr. Ibidem. Pág. 148 y ss.

El financiamiento estaba compuesto por un ahorro inicial, sumado a un sistema de cuotas mensuales, que permitía acceder a un préstamo fiscal con condiciones preferentes, para efectuar ampliaciones y mejorar la urbanización, entre otras acciones que desearan llevar a cabo los propietarios. De esta manera, el gobierno buscó atender las demandas habitacionales de la población a través de un sistema que se adecua a las características de los postulantes. La elevada participación comunitaria es una de las bases de este sistema, factor que podría jugar en contra si las personas no tienen las herramientas que se requieren para que este primer paso pueda transformarse en una solución real y perdurable en el tiempo.

Uno de los programas fundamentales para la población de escasos recursos fue la llamada “Operación Sitio”, primer escalón de este plan, cuyo objetivo fundamental era que los beneficiarios debían construir sus viviendas. Ésta contempla dos etapas: en primer lugar, los pobladores reciben un terreno con infraestructura mínima y en casos excepcionales, una mediagua. A continuación, se instalan las redes de alcantarillado, luz eléctrica y se realiza la pavimentación de aceras y calzadas. En cuanto al financiamiento, el Estado era el encargado de adquirir los predios y elaborar los proyectos, mientras que los postulantes debían contar con un ahorro mínimo (aprox. US\$20.- de la época) y posteriormente pagar un número determinado de cuotas.

Asimismo, durante el gobierno de Frei Montalva se lleva a cabo la institucionalización del sector. Para ello, se crea el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu) en 1965, y se reorganizan cuatro organismos: la Corporación de la Vivienda (Corvi), de Servicios Habitacionales (Corhabit), de Mejoramiento Urbano (Cormu) y de Obras Urbanas (COU), encargadas de ejecutar y fiscalizar los distintos programas.

Tras la asunción de Salvador Allende, los grandes males de la sociedad fueron atribuidos al sistema capitalista; entre ellos, el importante número de personas que carecía de una solución habitacional. *“La vivienda era un derecho irrenunciable del pueblo, que no podía ser objeto de lucro y cuya provisión constituía una de las principales responsabilidades del Estado”*.<sup>5</sup> En esos años, el déficit alcanzaba las 600.000 y según el programa básico de la Unidad Popular, se pretendía terminar con éste durante el período de gobierno a través de la construcción de unas 100.000 viviendas al año.

Dentro de los objetivos fijados por el gobierno de Allende, estaba el entregar una solución definitiva a las personas. Por ello, se elimina el Plan de Ahorro Popular y también los programas de autoconstrucción por considerar que *“...implican una discriminación a los sectores de bajos ingresos...además, significan una mayor explotación de los trabajadores, al crearles una doble ocupación. Desde el punto de vista económico, no generan nuevas fuentes de empleo y la actividad se desarrolla a niveles muy bajos de productividad”*.<sup>6</sup> Así, el gobierno decide dar un fuerte impulso al sector de la construcción como motor del desarrollo e importante fuente de trabajo. Durante 1971 y en el marco del llamado “Plan de emergencia 1970-1971”, se iniciará la edificación de unas 70.000 viviendas, cifra record y que no se repetirá hasta los gobiernos de la Concertación en la década de los ´90.

En 1972, además de la construcción de viviendas nuevas se contempla la conservación del stock existente, así como el mejoramiento de los barrios, mientras que se incentiva el sistema de postulación por grupos. El golpe militar

---

<sup>5</sup> Hidalgo Dattwyler, Rodrigo: “La vivienda social en Chile y la construcción del espacio urbano en el Santiago del siglo XX”. Instituto de Geografía Universidad Católica y Centro de Investigaciones Diego Barros Arana. Santiago, Chile. 2005. Pág. 311

<sup>6</sup> “Chile: un siglo de...” Op.cit. Pág. 141

de 1973 pondrá fin no sólo a la “vía chilena al socialismo”, sino también al plan habitacional más ambicioso que había conocido el país hasta ese momento.

Asimismo, en los años ´70 se intensificó un fenómeno que no era desconocido en el país: las tomas de terreno. Estas ocupaciones irregulares comenzaron en la década del ´30, alcanzando un momento importante en los ´50 con la toma de La Victoria, hecho emblemático de los movimientos sociales. Según investigaciones de la época, el mayor apogeo de este tipo de movimientos se dio en la etapa preelectoral de 1970. Es así como durante ese año se realizaron 215 tomas de terreno, mientras que en los años anteriores no excedían las 20.<sup>7</sup>

Las motivaciones que subyacen tras estas ocupaciones son difíciles de determinar, pero se enmarcan dentro de un régimen político que por primera vez propugnaba el acceso de las masas proletarias al poder. Es en este período donde adquieren mayor relevancia los campamentos, en particular el 26 de enero, liderado por Víctor Toro, dirigente del MIR. Según palabras de Toro: *“El campamento equivalía a un foco de agitación revolucionaria donde los pobladores aprendían a organizarse por sí mismos y comprendían que sólo mediante sus luchas directas podían conseguir sus aspiraciones”*.<sup>8</sup>

### **De Las Condes a Puente Alto**

En 1978 se realizan una serie de reformas a la economía, entre las que se contempla la creación del subsidio habitacional, ayuda estatal que se otorga directamente a los postulantes, es decir, a “la demanda” y un sistema de financiamiento a largo plazo. Sin embargo, hasta los años ´80 no es posible

---

<sup>7</sup> Cfr. Hidalgo Dattwyler, Rodrigo. Op.cit. Pág. 318

<sup>8</sup> Ibidem. Pág.322

hablar de una política habitacional propiamente tal en el país. El decreto que define la construcción de la vivienda social establece lo siguiente: *“Para todos los efectos legales, se entenderá por vivienda social la vivienda económica de carácter definitivo, destinada a resolver los problemas de la marginalidad habitacional, financiada por recursos públicos o privados, cuyo valor de tasación no sea superior a 400 UF y cuyas características técnicas y de urbanización se ajusten a las normas generales de este Reglamento”*.<sup>9</sup>

Esta normativa, aún vigente, expresa la importancia que se le otorgó durante el régimen militar a que las familias chilenas pudieran acceder a una vivienda. No obstante, uno de los aspectos más cuestionados durante el gobierno de Pinochet fue la erradicación de los pobladores que habitaban en asentamientos irregulares de la zona oriente de la ciudad. Para Miguel Ángel Poduje, abogado y quien fuera ministro de Vivienda entre los años 1984 y 1988, *“la esperanza de obtener una solución habitacional es fundamental porque dice relación con la confianza, cuando se pierde la confianza se acude a una toma. Indudablemente se hizo un trabajo acucioso con los dirigentes de las poblaciones y logramos crear conciencia de la necesidad de hacer un esfuerzo, de ahorrar, de ir postulando”*.

El ex ministro Poduje sostiene que el déficit habitacional era tan importante que cualquier solución era una alternativa mejor para las personas que vivían en campamentos. Agrega que en un primer momento tuvieron la intención de radicar a la gente dentro de sus propias comunas, *“pero se trata de personas muy volátiles en su forma de vivir... Por eso, se partió con las radicaciones, que ya venían realizándose hace mucho tiempo como en el Zanjón de la Aguada donde la gente realmente habitaba en condiciones*

---

<sup>9</sup> Decreto Ley N° 168 del 17 de octubre de 1984, publicado en el Diario Oficial el 29 de noviembre de 1984.

*miserables, entonces no se podían llevar a Las Condes o Vitacura. Había que crear un lugar donde se pudieran desarrollar edificaciones populares, por eso se fue estudiando donde podían ser instaladas, en conjunto con otras familias”.*

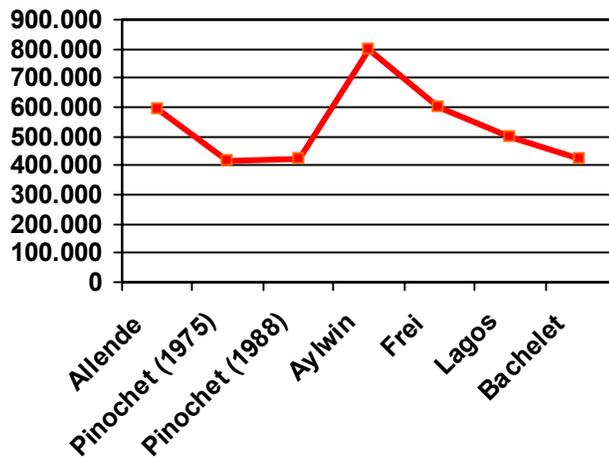
Sonia Tschorne, arquitecto y ministra de Vivienda y Urbanismo entre los años 2004 y 2006, es enfática al sostener que la política habitacional de los últimos 20 ó 25 años estuvo destinada a superar el grave déficit habitacional y que es fundamental incorporar el contexto histórico a la hora de instalar el debate. Tras el golpe militar, y al examinar el crecimiento de las ciudades, se tomó la decisión de erradicar la pobreza hacia la periferia. *“Para mi gusto, parte de la estrategia del gobierno militar era que la gente tuviese una sensación de cambio, que todo era más bonito. No sé que otros intereses habían detrás, pero en el fondo obedecían a un modelo, el neoliberal, desde la perspectiva de los ‘Chicago Boys’, donde lo feo se oculta, se esconde”*, agrega la profesional.

Sin embargo, para la ex ministra Tschorne, Miguel Ángel Poduje fue el verdadero precursor de la política de vivienda que existe en la actualidad y su labor se centró fundamentalmente en reducir el déficit existente. *“Habían aproximadamente 1.200.000 familias que vivían en condiciones infrahumanas. En el año 1986 se inicia el programa, llegando a construir 35.000 viviendas por año”*. La ex autoridad añade que el crecimiento de parejas era de unas 30.000 por año, por lo tanto, nada de lo que hiciese abordaba el déficit, sólo se daba una solución a las familias nuevas que se formaban cada año.

El gráfico siguiente expresa la evolución del déficit habitacional desde el gobierno de Salvador Allende. Es posible observar claramente el estancamiento durante el régimen militar y el explosivo aumento de la demanda con la llegada de Patricio Aylwin al poder, cifra que declinará progresivamente en los gobiernos de la Concertación (Gráfico 1).

Gráfico 1

**Evolución del déficit habitacional**



Fuente: Elaboración propia en base a Ducci, María Elena: "Chile: el lado oscuro de una política de vivienda exitosa". Revista EURE Vol. XXIII, julio 1997, n° 69. Pág.102.

Si bien existe una responsabilidad importante de las autoridades de la época, resulta simplista considerar la segregación socioespacial como un fenómeno que obedece únicamente a las políticas aplicadas por el gobierno de turno. Así lo señala el ingeniero, consultor y experto en temas urbanos, Pablo Trivelli, *"es un proceso que viene desde mucho antes y que se ha intensificado en los últimos años. El Estado ignora el tema territorial y construye las casas de manera masiva y barata. Incluso, Vicuña Mackenna se refería a la expulsión de los pobres de la ciudad"*.

La llegada de los militares al poder marca también una evolución en la concepción de vivienda. Ésta deja de ser un derecho social de las personas y por lo tanto, función del Estado y se inserta en una economía de libre mercado, con un Estado que ejerce un rol subsidiario. En esos años el Ministerio de Vivienda señalaba que *"la vivienda es un derecho que se adquiere con el*

*esfuerzo y el ahorro, acción en la cual la familia y el Estado comparten su cuota de responsabilidad*<sup>10</sup> Asimismo, en este período se introducen una serie de medidas tendientes a liberalizar el mercado del suelo, lo que conlleva una expansión importante del límite urbano de la ciudad de Santiago.

La participación comunitaria, factor clave en la política habitacional de los gobiernos anteriores, debió enfrentar importantes restricciones por cuanto sólo se mantuvieron algunos programas que permitían la postulación grupal, como por ejemplo, las viviendas para trabajadores.

En cuanto a los programas desarrollados durante el régimen militar, destacan dos iniciativas que estuvieron orientadas a los sectores de extrema pobreza. En primer lugar, el programa de lotes con servicios o mejoramiento de barrios, que se implementó con créditos del Banco Interamericano de Desarrollo. De esta manera, familias que habitaban en asentamientos originados en tomas de terreno podían acceder a la instalación de una caseta sanitaria de 6 m<sup>2</sup>, constituida por un baño que contaba con un lavamanos, wc y ducha y una cocina, con calefón y lavaplatos. Según una evaluación realizada a principios de los años ´80, esta iniciativa trajo importantes beneficios como *“disminución de trastornos digestivos, mejor crecimiento y desarrollo de niños menores de 4 años, mejora en sistemas de eliminación de excretas, entre otros”*

<sup>11</sup>

Asimismo, para todas aquellas familias en condiciones de marginalidad o que habitan en asentamientos precarios se implementa el programa de vivienda básica, gestionado de manera íntegra por el Servicio de Vivienda y Urbanismo

---

<sup>10</sup> “Chile: un siglo de...” Op.cit. Pág.187

<sup>11</sup> Ibidem. Pág.188

(Serviu) y que posteriormente se transformará en el sistema de Fondo Solidario de Vivienda.

### **Reducir el déficit, ¿a cualquier costo?**

A partir de 1990, el gobierno de Patricio Aylwin debió enfrentar una serie de dificultades en el área social. Una de las aristas de este problema era la vivienda, particularmente para los sectores excluidos de la sociedad. Se calculaba que el déficit de viviendas sociales bordeaba el 1.200.000 de familias que vivían de allegados o en “campamentos”. En esos años existía también un gran temor a las tomas de terreno que habían sido de continua ocurrencia en los períodos de Allende y Frei Montalva. Por estas razones, entre otras, las nuevas autoridades desarrollarán un plan de construcción masiva, con el objeto de darle una casa al mayor número posible de familias. Cabe destacar que en el régimen militar existieron tomas de terreno por parte de pobladores de campamentos y allegados, que fueron bautizadas con nombres de arzobispos de Santiago.

Durante esta década opera en el país un modelo que se mantiene vigente hasta el día de hoy, con algunas modificaciones, en que el sistema de producción de viviendas sociales descansa sobre tres principios: ahorro, subsidio y crédito, con la participación del Estado y la empresa privada. Sin embargo, a mediados de los '90 la administración y otorgamiento de los créditos, manejado desde sus inicios por el Serviu, pasó a manos del sistema financiero dado los altos niveles de morosidad que debía soportar.

En cuanto a los programas del período entre los años 1990 y 2000, éstos no fueron muy distintos al régimen militar, por cuanto se mantuvo la vivienda básica, y el subsidio habitacional. Asimismo, el programa básico incorporó la

llamada “modalidad privada”, en que las personas reciben un subsidio para comprar una vivienda en el mercado, que pueden complementar con un crédito. Entre las iniciativas que se introdujeron destaca la vivienda progresiva y el mejoramiento de las soluciones construidas.

Las autoridades de la época, tras un estudio de la experiencia en vivienda social desde la década de los '50, determinaron que: *“Los logros en el campo habitacional dependen, más que de soluciones estatales, de la permanente voluntad de los habitantes por mejorar día a día el medio en que viven”*<sup>12</sup>. Por ello, decidieron implementar el sistema de vivienda progresiva que contemplaba la entrega inicial de una caseta sanitaria. Uno de los propósitos fundamentales será responder a las demandas de un sector emergente: los allegados. Sin embargo, este esquema, según lo que se verá más adelante, traerá consigo una serie de efectos negativos por la escasez de herramientas de las que disponen las personas para efectuar las ampliaciones y mejoras necesarias para que se trate de una solución digna.

Para Alfredo Rodríguez, arquitecto de la Corporación de Estudios Sociales y de Educación SUR, la política habitacional del gobierno de Patricio Aylwin puede ser considerada como un éxito atribuible a tres aspectos fundamentales: pragmatismo, confianza en la gente y manejo de las organizaciones de allegados, así como a la inexistencia de tomas. La confianza se expresó en el incremento de cuentas de ahorro para la vivienda, lo que también demuestra la consolidación del sistema de financiamiento. Éstas pasaron de 478 mil en 1990 a 816 mil en 1993, mientras que en el año 1999 alcanzaba 1 millón 500 mil, según cifras de la Fundación para la Superación de la Pobreza.

---

<sup>12</sup> Ibidem. Pág.232

Rodríguez señala que gran parte de estas acciones pueden ser explicadas por la labor de Alberto Etchegaray, ministro de la época, quien recorrió las poblaciones para conocer la situación de quienes allí habitan y de esta manera, generar políticas que involucren a autoridades y beneficiarios. A su vez, este diálogo posibilitó una mejor relación con los comités de allegados, aminorando los conflictos que podían surgir.

En esto coincide Leonardo Moreno, abogado y director ejecutivo de la Fundación para la Superación de la Pobreza (FSP), organización no gubernamental que lleva 10 años desarrollando políticas públicas y programas de intervención social para contribuir a la superación de la pobreza. El profesional trabajó en el Ministerio de Vivienda durante el primer gobierno de la Concertación y sostiene que se hizo un esfuerzo importante para mejorar la calidad de las viviendas que se estaban construyendo.

Incluso, se presentó un proyecto de ley a la Secretaría General de la Presidencia para regular esta materia, iniciativa que, cuando han pasado más de 10 años, aún no prospera : *“No se cambió el sistema, se cambió el tema de participación y se fijaron ciertas normas básicas, en materia de ordenanzas, ciertos estándares; pero no fue suficiente...Yo distingo una locura por el tema de la construcción a partir de 1994”*, señala Moreno.

Susana Aravena, antropóloga de la Corporación SUR, señala que el primer gobierno de la Concertación hizo el análisis adecuado al solucionar el tema de la cantidad de las soluciones habitacionales. De lo contrario, se habría producido un estallido social en el país. No obstante, *“durante todos esos años, no se pensó en el impacto social que iba a generar la construcción masiva de viviendas sociales. De aquí surgen 2 temas importantes: por un lado, la mala*

*calidad de la vivienda, y también una serie de fenómenos que surgirían después como la violencia y drogadicción, que en su momento no fueron visualizados”.*

Dentro de las áreas prioritarias de la política habitacional en los gobiernos de Aylwin y Frei Ruiz-Tagle, destaca el mejoramiento en la focalización de los receptores. Según estimaciones realizadas por el Ministerio de Vivienda, un 79% de los beneficiarios de las viviendas básicas eran pobres, mientras que en las viviendas progresivas las cifras se sitúan en torno al 65%. Asimismo, se estima que la participación del primer quintil aumentó del 1% al 28% durante la década de los `90. En cuanto a la inversión pública en vivienda, el incremento del conjunto de recursos estatales aumentó en un 50%, mientras que en el caso del primer y segundo quintil lo hizo en un 117%.

Sin embargo, aún existía un número importante de personas que no estaba en condiciones de acceder a una vivienda social, fundamentalmente los que habitan en los llamados “campamentos”. Para ello, el gobierno de Eduardo Frei Ruiz-Tagle implementa el programa “Chile Barrio”, que busca mejorar las condiciones de vida de aquellos que viven en la extrema pobreza o indigencia, es decir, cuyos ingresos no superan una canasta básica mensual y que habitan en asentamientos precarios.

La Fundación para la Superación de la Pobreza reconoce los importantes logros de la política habitacional de la década de los `90, pero establece que existen ciertos aspectos que deben ser corregidos. Si bien destacan un avance en la focalización de los beneficiarios, existe una distorsión importante provocada por la coexistencia de personas con cierto nivel de recursos y otros que no tienen la posibilidad de endeudarse. Del total que recibió una solución habitacional durante los `90, sólo un 30% tenía un trabajo formal, mientras el 70% restante se desempeñaba en un ambiente informal.

Asimismo, mencionan la falta de fiscalización por parte de las autoridades de ramo: *“el fuerte incremento en la inversión no se acompaña de una modernización y fortalecimiento institucional equivalente, lo que se ve agravado por el encarecimiento del suelo urbano, con terrenos que consumen una proporción creciente de la solución habitacional...”*<sup>13</sup>. De esta manera, la importante inversión destinada a los terrenos redunda en una vivienda con estándares mas bajos y por lo tanto, de inferior calidad. Éste será uno de los aspectos claves para entender la crisis de “las casas de nylon” en 1997.

En la siguiente tabla se observa el importante aumento en el valor del suelo entre los años 1994 y 2004, lo que conlleva una disminución en el tamaño de la vivienda y una mayor distancia al centro de la ciudad ( Tabla 1).

Tabla 1

<b>Comparación costo promedio de las viviendas sociales entre 1994 y 2004</b>				
Año	Tamaño vivienda	Costo (UF)	Valor terreno (UF)	Distancia al centro (Km)
1994	<b>41,6</b>	238,1	<b>17,3</b>	<b>20,6</b>
1998	44	312,9	28,5	19,8
1999	42,9	339,2	63,9	24,8
2002	44,9	370,1	69	22
2003	40,1	371,8	97,6	28,4
2004	<b>34,4</b>	336,1	<b>62,6</b>	<b>28,1</b>

Fuente: Brain, Isabel: “Relación entre mercado de suelo y políticas de vivienda social: estudio de caso en la Región Metropolitana”. Programa de Apoyo a las Políticas Urbanas y de Suelo en Chile, Prourbana. Presentación realizada en Seminario "Teoría y Gestión de las Políticas de Suelo Urbano". Concepción, Chile. 10-21 abril 2006.

---

<sup>13</sup> “Umbrales sociales 2006: propuesta para una futura política social”. Fundación Nacional para la Superación de la Pobreza. Santiago, Chile. Agosto 2005. Pág. 154

A su vez, la localización se consolida como un tema muy importante, fundamentalmente por la erradicación de la población más pobre hacia sectores periféricos. Esto se debe principalmente al deficiente acceso a suelo en terrenos mejor ubicados.

El desafío de entregar una vivienda y responder así a la demanda habitacional de la población representa un avance importante, pero incompleto si no está acompañado de políticas urbanas. Es por ello que durante la década de los `90 las autoridades desarrollaron una serie de programas destinados a la renovación urbana y a mejorar los barrios y su inserción en la ciudad, principalmente inversiones en bienes locales como equipamiento comunitario, parques, servicios de salud y educación y pavimentos.<sup>14</sup> Sin embargo, estos esfuerzos fueron insuficientes y esta área se instalará como un punto neurálgico en las políticas de los años venideros.

Tras la crisis de 1997, en que la Villa El Volcán II en Puente Alto, un conjunto de vivienda social con 1 año de antigüedad, experimentó graves daños tras las fuertes lluvias de ese invierno, el Ministerio de Vivienda decide modificar los lineamientos que habían orientado su gestión. Este caso dejó traslucir una serie de deficiencias, fundamentalmente ligadas a los bajos estándares de construcción y a dificultades internas en el ministerio del ramo y el Serviu.

Es por ello que en el año 2001 se anuncia una nueva política habitacional, que crea dos programas: la vivienda social dinámica sin deuda y el Fondo Solidario de Vivienda (FSV) concursable. Éste consiste básicamente en que son las mismas personas quienes con la ayuda de algunas organizaciones y de los municipios presentan un proyecto. El cambio de enfoque es evidente:

---

<sup>14</sup> Cfr. “Chile: un siglo de...” Op.cit. Pág.239

ya no es el ministerio quien llama a licitación para recibir las ofertas de las empresas constructoras, sistema que constituye una de las bases de la política hasta ese momento; sino que son los propios demandantes quienes se organizan en grupos de 10 a 300 familias.

Las modificaciones a la política habitacional del año 2001 implican también que el Estado abandona su función constructora, ejercida por el Serviu. Éste deja de contratar viviendas, con la excepción del programa de vivienda social dinámica sin deuda, limitándose a seleccionar a los beneficiarios y asignar subsidios, administrados por los llamados “organizadores de la demanda”.<sup>15</sup>

En cuanto a la vivienda social dinámica sin deuda, se trata de una iniciativa focalizada a aquellos que no tienen la capacidad de endeudarse. Sin embargo, para muchos expertos nace condenada al fracaso. Ana Sugranyes sostiene que si bien se trata de un instrumento que responde a las necesidades de los más pobres *“tiende a cero por la percepción de competencia entre la focalización de muchos recursos destinados a los más pobres y el desarrollo de ofertas dirigidas a sectores medio-bajos y también por su impacto social y urbano...y la ausencia de un enlace entre el tema residencial de los pobres y la dinámica segregadora de la política habitacional”*<sup>16</sup>.

Según un documento realizado por un equipo multidisciplinario de la Universidad Católica una de las principales falencias de las viviendas sociales dinámicas sin deuda es que contempla una elevada participación comunitaria. Sin embargo, las personas no tienen las herramientas necesarias para llevar a

---

<sup>15</sup> Cfr. “Umbrales sociales...” Op.cit. Pág.155

<sup>16</sup> Rodríguez, Alfredo y Sugranyes, Ana ( editores): “ Los con techo: Un desafío para la política de vivienda social”. Ediciones SUR. Santiago, Chile. 2005. Pág. 55

cabo la ampliación de sus viviendas, uno de los objetivos de este programa. Se trata de un elemento que marcó la declinación de un programa implementado en los `90: la vivienda progresiva. Los profesionales de la UC establecen que: *“una ampliación exitosa, esto es, la que permite lograr una vivienda bien terminada técnicamente, debiera generar plusvalía a la vivienda y por consiguiente, a su conjunto y barrio. De esta manera, el subsidio que entrega el Estado a las familias, constituiría una inversión social que transforma a la vivienda en un bien de capital que permitiría la movilidad social “.*<sup>17</sup>

El FSV concursable, en tanto, está destinado a los sectores de menores recursos y permite financiar diversos tipos de solución habitacional como la adquisición de viviendas nuevas y usadas, densificación predial y construcción en sitios residentes. Asimismo, cabe destacar la descentralización de la gestión habitacional por parte del Estado, a través de la participación de otras entidades como municipios, fundaciones y organizaciones no gubernamentales.

Según datos de la Fundación para la Superación de la Pobreza; entre los años 2001 y 2004 el 51,6% de los 1.018 proyectos beneficiados fue patrocinado por una municipalidad, mientras que sólo un 1% por el Serviu, que actúa en caso de que no exista otra organización que pueda desarrollar esta labor. En su conjunto, el sistema registra la participación de 160 municipalidades, 32 consultores, 9 fundaciones y 8 intervenciones del Serviu.

Para Marisol Saborido de la Universidad Andrés Bello, este fondo representa un avance importante respecto a políticas habitacionales anteriores, por cuanto permite una mayor focalización y participación de los beneficiarios,

---

<sup>17</sup> Aguirre, Carlos; D’Alencon, Renato; Justiniano, Catalina; Faverio, Francesca: “Lineamientos Generales para la Terminación y Ampliación de las Viviendas Sociales Dinámicas sin Deuda”. Investigación DIPUC-Concurso Políticas Públicas UC. Noviembre 2005-julio 2006. En [www.subdere.gov.cl](http://www.subdere.gov.cl)

así como la articulación de actores públicos y privados. Sin embargo, entre los desafíos destaca la promoción de las distintas tipologías que el fondo permite, así como determinar la población objetivo y definir metas. También, que exista una evaluación de costos que permita mayor eficiencia y el logro de los objetivos trazados.<sup>18</sup>

### **Consecuencias indeseadas de una política ¿ exitosa?**

Durante el período desde 1984 hasta finales de la década de los '90, Chile fue un modelo en cuanto a política habitacional porque exhibía los índices más altos de construcción de viviendas sociales en América Latina. En la década de 1990 se construyeron anualmente más de 70.000 soluciones, llegándose en 1997 a 100.000 entre subsidios y viviendas, cifra que se mantendría en los años sucesivos<sup>19</sup>.

Se calcula que entre los años 1980 y 2000 se han construido alrededor de 2.000.000 de viviendas sociales. Además, esta política había logrado reducir fuertemente la ocupación ilegal de los terrenos y dotado a un gran número de la población de servicios básicos. La siguiente tabla muestra el fuerte impulso a la acción pública llevado a cabo en la década de 1990, fundamentalmente para reducir el déficit, característica de la política habitacional de esos años (Tabla 2).

---

<sup>18</sup> Saborido, Marisol: “Programa Fondo Solidario de la Vivienda”. Presentación realizada en el seminario “1906-2006: 100 años de política de vivienda en Chile” Santiago, Chile. 10-12 de octubre de 2006.

<sup>19</sup> “ Umbrales sociales...” Op.cit. Pág. 152

Tabla 2

<b>Acción pública en vivienda 1990 – 2000</b>			
<b>Año</b>	<b>Programas SERVIU (viviendas contratadas)</b>	<b>Programas privados (subsidijs otorgados)</b>	<b>Total</b>
1990	22.958	51.343	74.301
1991	33.416	52.575	85.991
1992	32.271	61.472	93.743
1993	31.674	62.208	93.882
1994	29.391	66.985	96.376
1995	28.165	68.807	96.972
1996	26.684	74.021	100.705
1997	23.229	64.943	88.172
1998	27.421	65.966	93.387
1999	24.040	69.903	93.943
2000	21.499	66.339	87.838
Total	300.748	784.462	1.085.210

Fuente: “Umbrales sociales...” Op. cit. Pág. 152

Los cuestionamientos a la política de vivienda eran prácticamente inexistentes, y no era un tema que estuviera en el debate público. Sin embargo, surgen autores como la arquitecta e investigadora de la Universidad Católica, Maria Elena Ducci que en 1997 publicó un artículo titulado “Chile: el lado oscuro de una política de vivienda exitosa”. La profesional sostuvo que uno de los problemas fundamentales de esta política era la localización de los conjuntos de vivienda social, utilizando el concepto de “ghettos”<sup>20</sup> para referirse a una de sus consecuencias. Entre las características principales destaca: *“el aislamiento, el acelerado proceso de deterioro por la falta o insuficiencia de*

---

<sup>20</sup> En la época moderna la palabra ghetto se aplica al barrio o zona de la ciudad donde vive cualquier grupo minoritario o marginado de la sociedad y son resultado de la segregación socioeconómica, y en algunos países, racial ( Ver: Ducci, María Elena. Op.cit. Pág. 106).

*equipamiento (educación, salud, vigilancia) y la inexistencia o abandono de sus áreas verdes, la inseguridad de sus calles y espacios baldíos”.*<sup>21</sup>

El diagnóstico es compartido. Para Mario Grandón, arquitecto y Gerente de Operaciones de la Corporación Habitacional de la Cámara Chilena de la Construcción, es necesario ajustar la política de vivienda a medida que el país avanza, ya que ésta debe responder a las demandas reales de quienes las necesitan. *“Al interior del Minvu, costó muchísimo convencerlos de que no obstante los éxitos de la política de vivienda, había que revisarla permanentemente. Una política de la índole que sea, no puede quedarse con el diagnóstico inicial y si le fue bien, pensar que le va a ir bien toda la vida”*, señala.

### **Los nuevos “ghettos”**

Durante las últimas décadas, la mayoría de los conjuntos de vivienda social se ha construido en zonas periféricas de las ciudades, por tener éstas los valores de suelo más bajos. Entre las comunas que han acogido mayor número, destacan La Pintana y Renca, en la primera mitad de la década de los '90; y Puente Alto y San Bernardo en la segunda. De esta manera, se ha producido un fenómeno sistemático de expulsión de los pobres de la ciudad, generando una segregación territorial.

Como resultado, los habitantes de estos sectores tienen deficientes sistemas de movilización, alejados generalmente de centros de salud y de educación para sus familias, distantes también de los centros administrativos de las ciudades, sus industrias y comercio en general. El siguiente mapa de

---

<sup>21</sup> Ducci, Maria Elena. Op. cit. Pág. 106

Santiago muestra la localización de los conjuntos de vivienda social construidos entre los años 1980 y 2000, ubicados casi exclusivamente en sectores periféricos de la capital, excluyendo las zonas centro y oriente ( Mapa 1).

### Mapa 1



Fuente: Rodríguez, Alfredo: "Vivienda Social / Violencia Intrafamiliar: una relación inquietante". Boletín Temas Sociales. SUR, Corporación de Estudios Sociales y Educación. N°53, enero 2005. Pág. 2

Asimismo, la mayoría de los conjuntos que se han construido en los últimos 20 años no cuentan con el equipamiento necesario en materia de salud, educación, movilización, espacios públicos y de recreación, entre otros. En esa materia se observa una falta de coordinación entre los distintos organismos del Estado, para poder dotar a estos conjuntos de servicios de calidad. Así, resulta inútil construir estas viviendas en lugares periféricos de la ciudad, y sin ningún tipo de planificación territorial adecuada para su desarrollo. Otro tema recurrente son los estándares técnicos de las mismas, en cuanto a dimensiones

y materiales en general. Asimismo, la elevada densidad. Existen conjuntos en Santiago que superan las 2.000 viviendas, como el caso de la Villa el Volcán en Puente Alto, transformándose en zonas muy homogéneas donde se concentran las personas que acceden a este tipo de soluciones.

Otra de las características de estos conjuntos de vivienda social es el alto índice de hacinamiento. En viviendas que no superan los 40 m<sup>2</sup> viven casi 2 núcleos familiares<sup>22</sup>, principalmente hijos que han formado su propia familia y no tienen un hogar donde vivir. Así se va configurando el problema de los allegados, que no figuran en las cifras oficiales, pero representan una demanda importante que debe ser considerada por las autoridades del ramo.

Manuel José Ossandón, alcalde de Puente Alto, ha sido uno de los ediles que ha enjuiciado más duramente la política habitacional de los últimos 30 años, atribuyendo responsabilidades compartidas al régimen militar y a los gobiernos de la Concertación. Afirma que este modelo ha creado grandes ghettos: *“No son ciudades sino que es un dormitorio al lado del otro y muchas veces de mala calidad, como el caso del Volcán en que la gente no tiene las condiciones mínimas de vida normal: una farmacia, servicios públicos, supermercados, colegios, consultorios....”*

Autores como Manuel Tironi o Alfredo Rodríguez han desarrollado una teoría en la que sostienen que existe una nueva forma de pobreza, llamada “la nueva pobreza urbana” o “la pobreza de los con techo” que se da en torno a los conjuntos de vivienda social. *“La pobreza actual posee una calidad de vida material significativamente mejor que en décadas pasadas, pero al costo,*

---

<sup>22</sup> Rodríguez, Alfredo y Sugranyes, Ana: “ El problema de vivienda de los ‘con techo’ ”. Revista EURE. Vol. XXX. N°91, diciembre 2004. Págs. 53-65

*siguiendo la ya tradicional paradoja de la modernidad, de haber empeorado sistemáticamente su calidad de vida social...esta tensión entre condiciones materiales y simbólicas se cristaliza, como en ningún otro objeto, en la vivienda social , producto paradigmático de esta nueva pobreza reflexiva” .<sup>23</sup>*

Con la creación de estos “ghettos” en los que viven personas en situación de pobreza y las escasas posibilidades que tienen de poder integrarse de buena forma a la sociedad, comienza un proceso de estigmatización en determinadas zonas de las ciudades. Es así como para trabajar en algunos lugares, el venir de tal o cual villa es motivo para el rechazo. También sucede lo mismo con los jóvenes que habitan en los conjuntos de vivienda social que no ven en sus hogares posibilidades de salir de ese círculo.

Se trata de personas y en particular, jóvenes que acumulan rabia y frustración. En este contexto surge la drogadicción, para evadirse de una sociedad que los excluye y también la violencia, como forma de solucionar los conflictos y defenderse de una realidad hostil. Son comunidades enteras en que reina la desesperanza y las promesas incumplidas, por lo que resulta difícil volver a creer.

Francisco Sabatini, sociólogo e investigador del Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales de la Universidad Católica, sostiene que otro factor fundamental en este debate es la política de suelo urbano que ha estimulado la especulación y las alzas de precios, expulsando cada vez más lejos a las nuevas familias. *“El responsable de la segregación maligna que se está entronizando entre nosotros no es, en rigor, el Estado y sus programas de*

---

<sup>23</sup> Tironi, Manuel: “Nueva pobreza urbana: vivienda y capital social en Santiago de Chile: 1985-2001”. Universidad de Chile, Predes/RIL Editores, 2003. Pág. 22

vivienda, sino que la dependencia que estas políticas habitacionales tienen de mercados de suelo liberalizados, es decir, regidos por el mercado”, afirma. <sup>24</sup>

En esto coincide Pablo Trivelli, para quien una de las alternativas viables sería que el Estado fuera comprando terrenos, conformando bancos de suelo públicos. Sin embargo, advierte sobre el peligro de que esto provocara nuevas tomas: “...tengo la sensación de que hay mayor probabilidad de que las personas se tomen los terrenos públicos. Cuando son privados, es distinto. Hoy existen terrenos privados por todos lados y muchos de ellos son eriazos. Hay aprox. 6.000 u 8.000 hectáreas de terrenos en esta ciudad que son privados” .

Tabla 3

<b>Tasa de variación de valor de suelo para Santiago entre 1990 y 2002</b>					
<b>Comuna</b>	<b>1990</b>	<b>1994</b>	<b>1998</b>	<b>2002</b>	<b>Tasa de incremento (%)</b>
Pudahuel		0.09	1.42	<b>1.80</b>	<b>1491.16</b>
Maipú	<b>0,09</b>	1.93	3.42	<b>5.03</b>	<b>722.91</b>
Macul	<b>0.41</b>	7.47	8.51	<b>7.47</b>	<b>574.55</b>
La Granja	<b>0.18</b>	2.46	2.15	<b>2.72</b>	<b>426.86</b>
Lo Barnechea	<b>0.49</b>	4.24	4.99	<b>5.59</b>	<b>265.01</b>
Quilicura	<b>0.18</b>	0.73	2.07	<b>1.76</b>	<b>158.05</b>
La Florida	<b>0.56</b>	1.32	4.81	<b>6.47</b>	<b>144.87</b>
San Bernardo	<b>0.49</b>	0.40	1.96	<b>3.16</b>	<b>144.29</b>
Huechuraba	<b>0.56</b>	1.93	5.73	<b>3.20</b>	<b>132.46</b>
Puente Alto	<b>0.53</b>	0.54	1.99	<b>4.31</b>	<b>129.00</b>

Fuente: Tironi, Manuel. Op.cit. Pág. 19

---

<sup>24</sup> Ibidem. Pág. 15

El mercado de suelo ha experimentado grandes transformaciones en las últimas décadas y su valor muestra una tendencia al alza en todas las comunas. Si se observa la tabla anterior, es posible concluir que casi la totalidad de las diez comunas que han experimentado mayores alzas se ubican en zonas bajas de la capital (Tabla 3). Esto se produce por la segregación territorial que existe en el país, ya que los sectores altos se han ubicado tradicionalmente en la zona nor- oriente. Sin embargo, la imposibilidad de expansión ha generado procesos de movilidad hacia comunas como Peñalolén o Huechuraba.

Esta situación origina un alza general en el valor del suelo, por cuanto las clases altas presionan por viviendas de mayor valor, desplazando a los sectores medios que se están trasladando a Puente Alto, Quilicura, Maipú y Colina, comunas que acogieron a la mayoría de las viviendas sociales construidas en los últimos 20 años. Este contexto se ve agravado porque hay un número importante de personas naturales y jurídicas, dueñas de grandes extensiones de terreno, a la espera de un alza de precios que les permita obtener más dinero por su venta<sup>25</sup>. Se trata de la llamada “especulación urbana”, uno de los temas en los que trabaja la Corporación SUR.

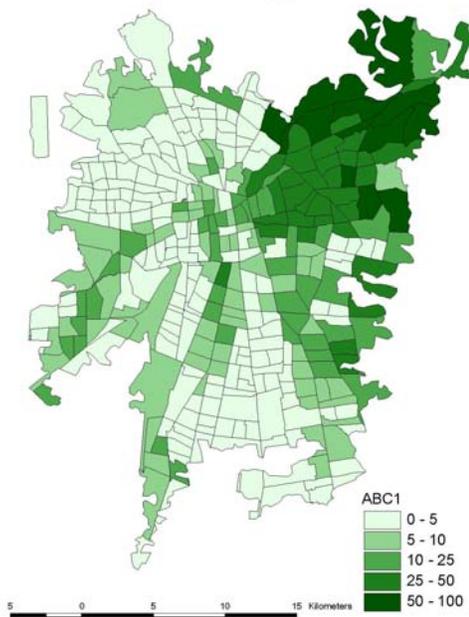
La segregación territorial según estrato social se expresa claramente en los siguientes mapas. Se observa la prevalencia de hogares ABC1 en la zona nororiental y E en el sector sur y norponiente ( Mapas 2 y 3).

---

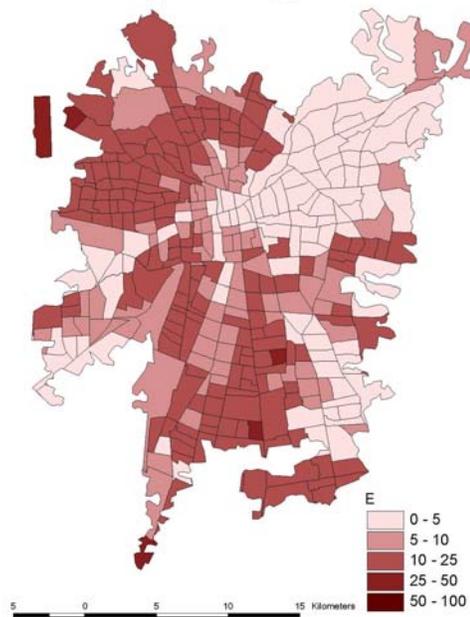
<sup>25</sup> Cfr. Trivelli, Pablo: “Sobre el debate acerca de la política urbana, las políticas de suelo y la formación de los precios de la tierra urbana en el Gran Santiago, antecedentes teóricos y empíricos”. Centro de Políticas Públicas, Universidad Católica de Chile. 2006. Pág. 16

## Mapas 2 y 3

Porcentaje de hogares ABC1



Porcentaje de hogares E



Fuente: Elaborado por SIG Consultores.

Para Susana Aravena, se trata de una materia encubierta que debe estar presente en el debate. *“Nuestra estrategia fue que no se siguiera hablando de los éxitos de la política de vivienda. El tema fue saliendo a flote, no sólo gracias a nosotros sino fundamentalmente por la gente que empezó a reclamar, las evidencias empezaron a aflorar y fue un discurso que hizo sentido. El tema de fondo es la especulación inmobiliaria y eso sí que es una bolsa de gatos, porque está cruzado el poder político y económico”.*

Aravena señala que la especulación es sólo una de las aristas a través de las cuales se expresa la crisis del sistema democrático. *“No hay alternativa política, no es posible seguir con este discurso velado de que se van a construir viviendas sociales al interior de la ciudad. Nosotros queremos una sociedad*

*más justa, donde sea evidente quienes están a favor y en contra”, dice. La profesional afirma además que se trata de un asunto que se repite en todos los ámbitos productivos del país y por ello, es más bien un modelo de desarrollo el que se debe cuestionar. Para enfrentar esto, resulta fundamental abrir los espacios para el debate y el diálogo entre los distintos sectores de la sociedad.*

### **Violencia y desempleo en viviendas económicas**

Los primeros antecedentes de un estudio sobre violencia intrafamiliar y su relación con conjuntos de vivienda social, realizado por Alfredo Rodríguez, indicaron que existía mayor concentración de denuncias en los sectores donde se ubican estos conjuntos. Al superponer los mapas de índice de denuncias, entregados por la División de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, y los conjuntos de vivienda social que se han construido entre los años 1980 y 2000, se observan importantes coincidencias. Rodríguez se pregunta “*¿Cómo se explica que esto no haya sido constatado por el Minvu y se siga repitiendo la construcción de conjuntos que tarde o temprano presentarán los mismos problemas?*”<sup>26</sup>

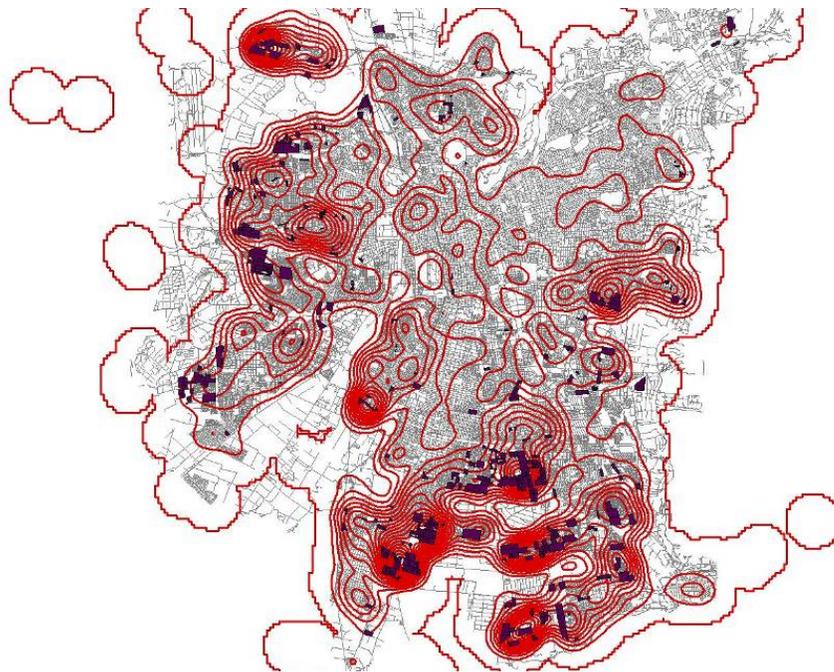
Sin embargo, el propio Rodríguez hace algunas salvedades, señalando que en esta investigación aún se está desarrollando: “*En estos nuevos ghettos que se han conformado existe una concentración mayor de población, pero no tenemos claro todavía si es que hay más denuncias o es sólo levemente superior al resto de las zonas pobres. Pero, lo que hemos podido determinar es que por mil habitantes es un poco más alto*”.

---

<sup>26</sup> Rodríguez, Alfredo: “Vivienda Social...”. Op.cit. Pág. 4

En el siguiente mapa se observa una superposición entre las zonas con mayores índices de denuncias de violencia intrafamiliar y aquellas donde se han construido los conjuntos de vivienda social entre 1980 y 2001. Es posible distinguir la fuerte coincidencia entre ambos factores. Se trata de un aspecto que no ha sido estudiado en profundidad, pero que sin duda abre un nuevo flanco en esta lista de “consecuencias indeseadas” de la política habitacional (Mapa 4).

#### Mapa 4



Fuente: Rodríguez, Alfredo: “Vivienda Social...” Op.cit. Pág.3

El sociólogo Francisco Sabatini ha dedicado grandes esfuerzos a estudiar el fenómeno de la segregación que se produce en las ciudades del país. Para él, lo que gatilla la transformación de un barrio popular en un ghetto es el fenómeno de la desesperanza, sobre todo entre los jóvenes. Así, pierden

también la motivación para seguir estudiando, ya que no hay esperanza de obtener un trabajo, de progresar. Entonces, comienzan vivir el día a día, sin expectativas de un futuro poco amable, *“de ahí a tomar más de la cuenta, drogarse, más probabilidad de embarazo adolescente. Se produce una desintegración social que es la desconexión de la gente del sistema valórico de la sociedad”*, señala.

El concepto de “ghetto” se explica también porque se trata de sectores en los que sus habitantes tienen un mayor grado de vulnerabilidad. De esta manera, una familia con ingresos similares no vive de la misma manera en una villa como en El Volcán de Puente Alto que en el centro de Santiago. Una persona que habita en un conjunto de vivienda social que se ubica en la periferia de la ciudad, demorará mucho más en trasladarse a sus lugares de trabajo, estudio o a un centro de salud, así como visitar a sus familiares. El vivir en un sector alejado de los grandes centros, repercute no sólo en un debilitamiento del llamado “capital social”<sup>27</sup>, sino también en la exposición mayor a una serie de peligros como la delincuencia y tráfico de drogas, entre otros fenómenos.

Mario Grandón agrega otro aspecto importante que no ha sido tomado en cuenta en las políticas de vivienda de los últimos años: *“Hay una desfocalización y problemas de sobrestock de viviendas más caras. Sobran viviendas pero no hay compradores. No son viviendas que la gente pueda pagar y no están ubicadas en lugares donde está la necesidad.¿ Qué saco yo con tener un sobrestock en Las Condes, cuando las necesidades están en San*

---

<sup>27</sup> Concepto utilizado por diversos autores y que remite fundamentalmente a la idea de que las redes sociales poseen valor. En términos amplios, se define como conectividad entre individuos, redes sociales y las normas de reciprocidad y confianza que nacen de ellas, más allá de lo positivo o negativo que pueda ser moral, social o legalmente sus objetivos. Para hablar de capital social, es necesario que existan tres dimensiones: confianza, reciprocidad y cooperación. (Ver Tironi, Manuel. Op.cit. Pág.83)

*Miguel? Aquí hay un problema de mercado, la oferta y la demanda están absolutamente divorciadas”.*

La posibilidad de conseguir un empleo es otro de los factores que lleva consigo la construcción de conjuntos de vivienda social en sectores periféricos. Leonardo Moreno, de la FSP, sostiene que la exclusión social es una de las razones por las cuales aún existe pobreza en el país. Esta se manifiesta no sólo en el fenómeno de la segregación espacial habitacional, sino también laboral. *“No existen puestos de trabajo en los lugares donde están emplazadas las poblaciones. Entonces, todas las prácticas que se hacen son adaptativas, por ejemplo, a través del Fosis se entregan recursos para el microemprendimiento... Esto no se puede comparar a la posibilidad de un empleo con contrato de trabajo y seguridad social. Si fuera tan bueno, seríamos todos microemprendedores”*, señala. Esto se suma al hecho de que los grandes conjuntos de vivienda social son zonas totalmente homogéneas, donde se va conformando una subcultura de la pobreza.

### **¿Nueva política habitacional?**

En el mes de julio de 2006, la Presidenta Michelle Bachelet junto a la ministra de Vivienda Patricia Poblete anunció un nuevo plan habitacional que se implementará entre los años 2007 y 2010. Integración social y calidad es la consigna. Entre las medidas, figura la disminución del déficit estimado en 420.000 soluciones, aumentar la superficie mínima de las viviendas sociales de 28 a 38 m<sup>2</sup>, las que deben contar con 2 dormitorios y ser ampliables a 50 m<sup>2</sup>.

Gracias al aumento del 19,4% ( aprox. 1.200 millones de dólares adicionales) en el presupuesto del Ministerio de Vivienda en el período comprendido entre los años 2007 y 2010, fue posible aumentar en 50 UF el monto del subsidio e implementar un programa de aseguramiento de la calidad

de las viviendas. *“Queremos contar con ciudades amables, barrios y viviendas dignas, entornos que fomenten la vida en comunidad, todo lo que redunde en una mayor calidad de vida...Hoy podemos hacerlo gracias a lo mucho que se ha avanzado durante los gobiernos de la Concertación”*, fue el desafío que planteó la mandataria.<sup>28</sup> Si en algo coinciden los actores involucrados en este tema: expertos, autoridades y pobladores, es que esta nueva política tiene la virtud de asumir públicamente los errores cometidos y comprometerse a repararlos.

La localización de las viviendas sociales es un gran obstáculo para ejecutar políticas que fomenten una mayor integración. El valor del suelo es una de las mayores trabas para construir conjuntos en sectores mejor ubicados y con acceso a empleo, educación y salud. Según Pablo Trivelli, en Santiago prácticamente no existen suelos disponibles a un valor menor de 1 UF m<sup>2</sup>, considerando que los proyectos de conjuntos sociales pagan un máximo de 0,5 UF el m<sup>2</sup>.

Para ello, se contempla un subsidio que permite habilitar superficies bien ubicadas, pero que requieren mejoramiento de suelo para construir viviendas sociales. Para obtenerlo, los terrenos deben tener ciertas condiciones como por ejemplo, estar en sectores consolidados al interior del área urbana y tener acceso a establecimientos de salud y educación; y transporte público, entre otros. Asimismo, se establece que *“los proyectos deberán cumplir estándares mínimos, como no tener más de 150 viviendas; que a lo menos el 60% de los beneficiarios pertenezca a la comuna y que tengan suficiente puntaje en la Ficha de Protección Social”*.<sup>29</sup> El monto de este subsidio no puede exceder las 150 UF por vivienda y se fija según el avalúo fiscal y la densidad del conjunto.

---

<sup>28</sup> Diario La Segunda. 18 de julio 2006.

<sup>29</sup> Ver: “Política Habitacional de mejoramiento de la calidad e integración social”. Julio 2006. En [www.gobiernodechile.cl/plan\\_vivienda](http://www.gobiernodechile.cl/plan_vivienda)

Sin embargo y como señala Alfredo Rodríguez: “*¿Quién garantiza que los mismos van a hacerlo mejor esta vez?*”. Para Rodríguez se requiere una intervención más fuerte por parte del Estado. “*Debe entrar a comprar tierras, porque ese subsidio a la localización, tal como fue planteado es un subsidio transitorio de 1 ó 2 años hasta que haya un cambio de la legislación del suelo. Si no, tampoco va a funcionar*”.

Otro de los pilares de la nueva política habitacional es la integración. Dentro de los anuncios, figura un proyecto de ley que establece cuotas de viviendas sociales en todas las comunas. De concretarse, esta iniciativa permitirá cambios sustantivos en la manera que se ha construido la ciudad, y también contribuirá a lograr mayores grados de inclusión. No obstante, se trata de un tema acerca del cual se debe discutir mucho en el país, ya que la mayoría de la gente parte de la base de que nadie de un determinado nivel de ingresos va a querer vivir cerca de personas de menores recursos. Sin embargo, existen algunos ejemplos de que esto no es más que un mito: Peñalolén y Huechuraba son comunas donde coexisten personas de clase sociales muy distintas.

Manuel José Ossandón, alcalde de Puente Alto, que tiene el mayor número de este tipo de viviendas, se pregunta: “*¿Por qué Vitacura o Las Condes no pueden tener viviendas sociales? ¿Por qué tenemos que tenerlas todas nosotros?*” Menciona que es posible generar sectores en los que convivan personas de distintos estratos. Da el ejemplo de villas que fueron construidas durante su gestión en la comuna de Pirque, y que generan mano de obra que es utilizada por los mismos vecinos del sector. “*Si haces una población marginal, sin servicios, por supuesto que los revientas y se transforma en un nido de delincuentes; con un poco más de plata e ingenio las cosas se pueden hacer bien*”, afirma.

Para Francisco Sabatini, quien ha realizado diversos estudios acerca de este tema, las implicancias positivas se producen fundamentalmente para los más pobres: *“La gente con menos recursos dice que por fin van a salir adelante. Además, esto tiene muchos beneficios porque las personas no tienen que salir fuera de la comuna para buscar trabajo, encuentran servicios, comercio de calidad. Muchos dicen ‘ Ahora que llegaron los ricos, tenemos supermercado ’ ”.*

Acerca del proyecto para construir viviendas sociales en las distintas comunas, Sabatini sostiene que se trata de una iniciativa interesante, pero advierte que no son procesos de integración automáticos. Por lo general, las personas se mueven en círculos con otros con quienes comparten ciertos aspectos, entre ellos la condición social. Por ello, es partidario de que se instalen pequeños conjuntos en todas las comunas, con cierta armonía en sus fachadas respecto del barrio y también con un trabajo de habilitación social para las personas que van a vivir allí.

En noviembre de 2006 el Ejecutivo anunció el envío de un proyecto de ley que modificaría la Ley General de Urbanismo y Construcciones. La iniciativa establece que todos los proyectos inmobiliarios deberán destinar un 5% de la superficie total para la construcción de viviendas sociales o de lo contrario, pagar el valor correspondiente. Este anuncio generó una controversia importante, por cuanto muchos consideran que la mayoría de las empresas constructoras preferirán pagar el 5%. Esto produciría un aumento en el valor total de las viviendas y finalmente, no contribuiría en nada a lograr una mayor integración social.

El sector inmobiliario reaccionó de inmediato a través de los medios de comunicación. Así, Patricio Muñoz, presidente de la Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios, se mostró contrario a que la autoridad intente

resolver un problema "de todos los chilenos" con un impuesto específico al sector inmobiliario. Muñoz adelantó que, de aprobarse este proyecto en el Congreso, el valor de las viviendas podría subir en un rango entre 1,5 y 2%, pues el mayor costo de ceder los terrenos -o, en su defecto, pagar la cuota si no se entrega- deberá ser traspasado a los usuarios.<sup>30</sup>

El debate continuó a través de la prensa. Incluso, el abogado Teodoro Ribera se refirió a la posible inconstitucionalidad de este proyecto, por cuanto se trata de un impuesto específico que según la Constitución de la República no puede ser destinado a un fin determinado salvo para la defensa de la nación o cuando la ley lo establece para una clara identificación local o regional.<sup>31</sup> La ministra de Vivienda Patricia Poblete ha enfatizado que esta ley permitirá que quienes tienen menos vivan cerca de aquellos que tienen más, señalando que *"nuestra propuesta parte por reconocer que las condiciones marginales de los conjuntos de viviendas sociales dan cuenta de la incapacidad del sistema para generar ciudades equilibradas"*.<sup>32</sup>

Asimismo, la autoridad ha acusado la falta de consecuencia de aquellos que por un lado llaman a superar las desigualdades, mientras que se desligan de la responsabilidad que les cabe en esta tarea. Sin embargo, se requiere un debate importante acerca de esta medida, por cuanto se trata de gravar un sector de la economía y no al conjunto de las actividades productivas. El gobierno ha anunciado que este proyecto será enviado durante el primer semestre de 2007. Sin embargo, por la polémica que ya ha generado resulta difícil aventurar su destino.

---

<sup>30</sup> Diario El Mercurio. 3 de noviembre 2006.

<sup>31</sup> Ibidem.

<sup>32</sup> Diario El Mercurio. 13 de noviembre 2006.

Las modificaciones a la política habitacional anunciadas a mediados del 2006 incorporan un concepto que no había tenido los resultados esperados y que resulta vital para mejorar la calidad de vida de las personas que reciben una vivienda social. En gran parte de los `90 se entregaron conjuntos que carecían del equipamiento mínimo y es por ello que el plan de los 200 barrios es una de las iniciativas estrella de la administración de la Presidenta Michelle Bachelet. Éste considera el desarrollo de un programa específico para cada uno de los barrios, tendiente a elevar la calidad de vida de sectores muy deteriorados. El plan contempla la participación de los distintos actores involucrados, y también busca incorporar el componente de la participación ciudadana. El modelo de trabajo establece entre otros, la formación de un consejo de desarrollo que articula a todas las organizaciones, no sólo comunitarias sino también las instituciones que existen en el territorio como consultorios, colegios, carabineros, etc...

Al anunciar el plan, el gobierno identificó 20 sectores en los que se trabajará de manera prioritaria, entre los que destaca El Volcán, la Población Santa Adriana, la Villa Portales, Pedro de Valdivia Bajo en Concepción y Boca Sur en Valparaíso, Rodelillo y Placilla. Waleska Naranjo, antropóloga del Ministerio de Vivienda, señala que la intersectorialidad es uno de los aspectos clave para el éxito de las intervenciones. *“Se profundiza una coordinación que antes era tardía, es también el aprendizaje que nos permite montar un programa así. Sin embargo, eso no basta, es necesario asegurar el financiamiento, la capacitación, la cooperación de profesionales...”*, afirma.

Otra de las innovaciones del nuevo sistema establece que aquellas familias que deseen obtener una vivienda deben postular al Fondo Solidario, en 2 modalidades: I y II. La principal diferencia radica en que el I no requiere crédito adicional y de esta manera, beneficiará a todos aquellos que no tienen la

posibilidad de acceder a un préstamo. Una figura que, si bien ya se había creado a partir de las reformas del año 2001, adquiere un rol preponderante son las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS), encargadas de prestar asistencia a las familias que deseen postular al fondo solidario. De esta manera, su principal labor consiste en realizar las gestiones necesarias para obtener una vivienda. Deben participar en las instancias de construcción y compra, así como elaborar un plan de habilitación social para los postulantes.

Sin embargo, la incorporación de las EGIS estuvo acompañada de un intenso debate acerca de la naturaleza de estas organizaciones y también de la prohibición para que las empresas constructoras pudieran actuar como una de ellas, algo que sí ocurría a partir del 2001. A juicio de entidades como la Fundación para la Superación de la Pobreza, se trata de una salvedad que debe ser controlada. María José Rubio, periodista de la FSP, señala que las mayores dificultades en el funcionamiento de este nuevo modelo de Fondo Solidario, comenzaron a ocurrir una vez que el Serviu empezó a desligarse paulatinamente de la construcción y organización de la demanda. *“Yo no soy experta en el tema, pero tenemos información de que hay entidades organizadoras de demanda que están vinculadas a las empresas constructoras. Eso se presta para muchos vicios, pero quien vigila? El Serviu no da abasto, sólo paga”,* afirma.

Mario Grandón señala que uno de los grandes desafíos es desarrollar políticas integrales. De lo contrario, jamás se van a poder conformar verdaderos barrios, con el equipamiento adecuado. *“Al final, uno se pregunta como ocurren estas cosas y nos damos cuenta cuando tenemos 500.000 familias metidas en una comuna, ahí recién observamos que necesitan salud, educación”.* La responsabilidad de estas políticas recae en primer lugar en el Estado, quien

debe coordinar las acciones de sus reparticiones. *“Eso es hacer barrio, lo que estamos haciendo hoy es parchar lo malo que se hizo antes”*, dice Grandón.

## **DEL COLECTIVO AL INDIVIDUAL**

La entrega de una casa es la culminación de un sueño, pero también el inicio de una serie de problemas que aparecen en esta nueva forma de vida. Entre ellos, la convivencia. En general, se trata de personas que no se conocen entre sí y por lo tanto, deben aprender a cohabitar con todas las dificultades que ello implica. Sin duda, uno de los mayores desafíos radica en el mayor nivel de gastos que experimentan las familias, ya que deben considerar los egresos por concepto de dividendo, en los casos que corresponda y también servicios básicos, que no estaban incluidos en su sistema de vida anterior.

Una aproximación interesante presenta el investigador Juan Carlos Skewes, quien sostiene que los habitantes de conjuntos de vivienda social pasan de invasores y ocupantes ilegales a deudores del sistema habitacional. De esta manera *“el Estado a través de las políticas de vivienda busca regularizar el entorno urbano, generando una incorporación progresiva de las personas a una economía monetarizada donde las formas de subsistencia son principalmente el endeudamiento, delincuencia o dependencia”*.<sup>33</sup>

Skewes sostiene también que en el paso del campamento a la villa, se pierde la riqueza del diseño de los asentamientos irregulares, clave para regular las relaciones entre residentes y con personas ajenas a él. Así, son trasladados a un conjunto, en cuyas etapas no fueron considerados y de esta manera, pareciera que las personas son dispuestas para las viviendas y no inversamente, como debiera ser. Las consecuencias están a la vista: los habitantes se enclaustran en sus hogares, lo que genera un excesivo individualismo, perdiéndose además el sentido de protección comunitaria y de

---

<sup>33</sup> Skewes, Juan Carlos : “ De invasor a deudor: el éxodo desde los campamentos a las viviendas sociales en Chile” en Rodríguez, Alfredo y Sugranyes, Ana (editores). Op.cit. Pág. 102

esta manera, aumenta la posibilidad de que se produzcan conflictos y situaciones de violencia.

Uno de los temas que se ha estudiado al interior de los conjuntos de vivienda social es precisamente la identidad. Alfredo Rodríguez se refiere a un concepto que ha sido utilizado por la antropóloga Francisca Márquez, quien ha realizado diversas investigaciones sobre estos asuntos: *“En los nuevos conjuntos de vivienda social hay una integración funcional, las personas forman parte de estos conjuntos, pero no hay integración simbólica al conjunto de la sociedad. No hay ningún rito, la gente ha estado buscando vivienda por 10 años y un día le dicen: ya, tiene subsidio y una casa. Deben haber ritos, se les está entregando algo por lo que han luchado muchos años y se la dan como cuando uno compra una fruta”*, dice Rodríguez.

Así, las personas no generan una sensación de pertenencia con el lugar en que habitan, ni con sus vecinos. Esto se ve agravado por la baja asociatividad que registra la sociedad en general que se aprecia en los escasos niveles de adhesión a las organizaciones comunitarias, ya sea juntas de vecinos, clubes deportivos o instituciones religiosas.

De esta manera, con el tránsito del campamento a un conjunto de vivienda social se pierde principalmente el valor de lo colectivo, de la organización de base, que es la generadora de la solidaridad entre los agentes de un lugar común de vivir. *“La ausencia de conocimiento recíproco agudiza el aislamiento entre vecinos... cada uno proviene de distintos barrios, diversidad que sienta las bases para rivalidades extensas”*, afirma Juan Carlos Skewes<sup>34</sup>. Cuando se trasladan campamentos enteros hacia comunas, que en ocasiones

---

<sup>34</sup> Ibidem. Pág. 116

distan más de 50 kilómetros de sus lugares de origen, se rompen lazos sociales, vínculos familiares y comunitarios. Además, en muchos casos, puestos de trabajo que se desarrollaron o consolidaron en esos lugares.

## Capítulo II

### NI TAN LEJOS, NI TAN CERCA

La comuna de Puente Alto se ubica en un sector periférico de Santiago, sin embargo, ha experimentado una incorporación progresiva a la ciudad. Muchos recuerdan con nostalgia aquellas épocas en que más parecía un pueblo, donde las personas se trasladaban a caballo y disfrutaban de un modo de vida placentero y campestre. Según el Censo de Población y Vivienda del año 2002, Puente Alto es una de las comunas más pobladas de la Región Metropolitana, con un total de 492.915 habitantes. En el año 1992 vivían en ella 254.673 personas, alcanzando un crecimiento del 93,5%. Con una superficie de 88.2 km<sup>2</sup>, tiene una densidad de 5.588 hab/km<sup>2</sup>, muy superior al promedio en la Región Metropolitana que es de 4.805 hab/km<sup>2</sup>.

En materia de educación, según las cifras del ministerio del ramo, el porcentaje de alumnos que aprobó sus respectivos niveles en el año 2005 alcanzó al 90.3%, mientras que el promedio de la Región Metropolitana es de un 91.6%. La deserción a nivel comunal es de un 6.3%, superando al índice regional que es de un 5%.

En cuanto a las cifras de delincuencia y temor, Puente Alto se ubica entre las comunas donde existe un nivel menor de denuncias, pero una alta tasa de victimización. Según datos de la División de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, durante el tercer trimestre de 2006 Puente Alto se encuentra en el lugar 84 de un total de 93 comunas en número de denuncias por delitos de mayor connotación social (395,9 casos por cada 100 mil habitantes). Sin embargo, y con respecto al mismo trimestre del año anterior, experimentó un crecimiento del 17.2%. En materia de hogares victimizados por algún delito, la

tasa es de un 41.8%, superior a la observada a nivel regional que es de un 38.7%.

En la información referida al tráfico de drogas, el número de detenciones y procedimientos no ha variado de manera significativa desde el año 2002. La mayor cantidad de decomisos corresponden a clorhidrato de cocaína, cuyo aporte comunal es muy reducido, y alcanza al 0.66% con respecto a la Región Metropolitana.<sup>35</sup>

### **En medio del Volcán**

La historia de la Villa El Volcán se remonta a mediados de los años '90 cuando la empresa Copeva, de gran experiencia en la materia, se adjudica la licitación para construir un gran proyecto de vivienda social en un terreno cercano a un sector agrícola de la comuna de Puente Alto, en las proximidades del Río Maipo y contiguo al límite con La Pintana. En sus inicios, estas viviendas serían asignadas a *“familias de muy bajos ingresos, en condiciones de marginalidad provenientes de sectores urbanos y rurales, y con un ahorro mínimo de 10 UF en asignación y 5 UF en postulación...”*<sup>36</sup> En el año 1996 se inaugura la Población Volcán San José I, con 598 departamentos y II, con 1708.

El conjunto está compuesto por blocks de tres pisos, divididos en dos naves de 12 departamentos cada una y unidas por escaleras cruzadas. Cada vivienda tiene una superficie promedio de 42 m<sup>2</sup>. Sus ejes fundamentales son las calles Estación La Obra, Avenida Juanita y La Lechería. Sin embargo, El Volcán II se hará tristemente célebre en el invierno del 1997, cuando un número

---

<sup>35</sup> Boletín Comuna de Puente Alto. Victimización, denuncias y drogas. División de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior. Santiago, Chile. Diciembre 2006.

<sup>36</sup> “Villa El Volcán II. La inseguridad y su reflejo en el espacio habitado”. Proyecto FONDECYT. Comunidad e Identidades urbanas: Historia de Barrios del Gran Santiago 1950-2000. Pág. 8. En [www.antropologiaurbana.cl](http://www.antropologiaurbana.cl)

importantes de las viviendas que habían sido entregadas el año anterior se filtraron tras las graves lluvias que azotaron a Santiago durante ese período. El país las conoció como “casas nylon”, porque los vecinos cubrieron sus departamentos con plástico para evitar mayores inundaciones. (Anexo fotográfico, fotos N° 1 y 2).

Esta situación generó una crisis en el Ministerio de Vivienda de la época y un cuestionamiento a las políticas aplicadas por esta cartera. Asimismo, se produce la salida del ministro Edmundo Hermosilla quien sería reemplazado por Sergio Henríquez. En tanto, en el mes de abril de 1998 se inauguró El Volcán, etapa III, con 1254 viviendas que incorporan los estándares modificados tras la debacle. Muchos deciden abandonar sus hogares, lo que da inicio a la llegada de personas que se “toman” los departamentos, marcando el comienzo de una serie de conflictos que persisten hasta el 2006.

En cuanto a las razones por las cuales se inundaron los departamentos, las autoridades apuntan a los materiales deficientes que se utilizaron en su construcción como bloques de cemento huecos, que se empleaban mayoritariamente en la zona norte del país. Éstos son capaces de resistir niveles de lluvia muy inferiores a los que se registran en Santiago, lo que produjo la penetración de las aguas. ( Anexo fotográfico, fotos N°3 y 4).

Además, uniones de mala calidad, llenas de fisuras y una elevada humedad que finalmente produce hongos, ya que otro de los problemas de este tipo de viviendas es que tienen un número reducido de ventanas, las mínimas en cada recinto. *“No hay mucha iluminación y además la gente por un tema cultural, no ventila adecuadamente. Por ejemplo, si uno visita una de estas viviendas a las 10 de la mañana, va a ver que nadie se ha levantado y que están todas las ventanas cerradas. Se nota al abrir la puerta”*, señala Carlos

Malvoa, arquitecto del Servicio de Vivienda y Urbanismo (Serviu). En este caso resulta altamente discriminatorio e injusto atribuir la humedad de los departamentos a los hábitos de sus ocupantes, más aún tratándose del encargado de entregar la solución habitacional.

Para Jaime Muñoz, vicepresidente de la Cámara Chilena de la Construcción y socio de la Constructora Hepner y Muñoz Ltda., el principal problema radica en los bajos estándares fijados por las autoridades en ese período. *“En el caso particular de El Volcán, la empresa Copeva cumple con los cuadros normativos y con la exigencia de materiales y se adjudica la licitación”*, agrega Muñoz, cuya empresa constructora también participó en el proceso. Con una larga experiencia en el área de la construcción, indica que las empresas deben desarrollar los proyectos al pie de la letra y que el Serviu tiene comisiones encargadas de controlar el cumplimiento de las especificaciones.

El empresario aclara también que *“Yo no estoy defendiendo a nadie, lo único que sé es que Copeva utilizó todos los materiales que se podían usar como mínimo, ya que el Serviu nunca dio máximos”*. Sin embargo, reconoce los errores de la empresa constructora, ya que por ejemplo, *“en vez de poner clavos cada 40 cm, lo hizo cada metro y medio, eso es mala calidad”*, dice Muñoz.

Carlos Malvoa es enfático al señalar que hay una responsabilidad compartida, pero fundamentalmente de la empresa Copeva, quienes a su juicio, han culpado de todo a las especificaciones técnicas, aún cuando se trataba de normas que se utilizaban hace mucho tiempo y con buenos resultados. *“Cuando la empresa reclama acerca de las especificaciones, podrían haberlo hecho notar y cambiarlas por otras o negarse a hacerlo. Éstas son generales pero parten de la base de que las empresas saben como hacerlo, por ejemplo: la*

*instalación eléctrica debe tener tal potencia, o las llaves deben ser de un cierto tipo, pero no dice como se deben instalar las llaves. Si gotea, no se le puede echar la culpa a la especificación técnica, si los 10 amperes no son suficientes y se requieren 15, ahí sí”,* agrega Malvoa.

Por ello, el Serviu decidió presentar una demanda en contra de la constructora Copeva por la responsabilidad que le cabe en los hechos. Finalmente en el mes de julio de 2006, la Corte de Apelaciones de Santiago confirmó la sentencia dictada en mayo de 2000 por el 25° Juzgado Civil. En ella se establece que Copeva deberá pagar una indemnización al Serviu por las filtraciones de los departamentos ocurridas en 1997.

En su defensa, la empresa argumentó que construyó los departamentos de acuerdo a las especificaciones técnicas y que los daños en las viviendas sólo podían explicarse por un diseño inadecuado de las mismas. Sin embargo, la Corte determinó que este factor *“no excusa la responsabilidad que también cabe a Copeva en su condición de constructor, en tanto se probó que éste no se ajustó al estándar exigido, conforme a las artes técnico-constructivas que debió emplear al ejecutar los trabajos”*. De esta manera, la empresa se ve obligada a restituir los valores invertidos por el Serviu en la reparación de las viviendas, y *“únicamente por los conceptos que la sentencia establece son de responsabilidad directa de aquella”*.<sup>37</sup>

Conscientes de la gravedad de los hechos, en el año 2000 el Serviu en conjunto con el ministerio del ramo, decidió implementar un plan de movilidad habitacional que ofreció a los vecinos 3 soluciones:

---

<sup>37</sup> Diario El Mercurio. 29 de julio 2006.

1. Cambiar la vivienda por otra nueva que hubiera construido el Serviu en cualquier lugar del país.
2. Devolución de la vivienda, se les entrega a las personas el total de lo que habían pagado más un adicional para que compraran donde quisieran, con la condición de que ese dinero debía ser destinado a una casa.
3. Entregar la vivienda para su reparación.

Carlos Malvoa, encargado del Plan de Movilidad Habitacional del SERVIU, sostiene que del total de 1.700 familias que participaron en este plan y que habitaban en El Volcán II, un tercio abandonó la villa mientras que aquellos que decidieron cambiar la vivienda constituían otro tercio. De esta manera, sólo quedaron unas 500 familias.

### **Vecinos en pie de guerra**

En los meses y años venideros, se producirán situaciones graves, de las que da cuenta la prensa, como por ejemplo: *“70 familias tratan de apoderarse de 30 departamentos en Volcán 3, luego de un mes de entregado el conjunto, pues muchos de sus propietarios aún no los habitan. Carabineros espera la orden oficial de desalojo del Serviu. Son 350 personas, provienen de Cerro Navia, El Bosque y sectores aledaños. La situación se caracteriza por un ambiente de desconfianza con horas de vigilia, patadas y hasta balazos...”*<sup>38</sup>.

En el año 2002, El Volcán II recibirá nuevos habitantes: 330 familias, provenientes del Campamento Carlos Oviedo Cavada, uno de los más grandes del sector sur de la capital. Sin embargo, los problemas no acabaron ahí y

---

<sup>38</sup> Diario La Tercera, mayo 1998. Citado en “Villa el Volcán II. La inseguridad y su reflejo...” Op.cit. Pág.12

fueron muchos los que prefirieron volver a su lugar de origen. *"Yo fui a ver antes de cambiarme y la casa que me querían dar no tenía los marcos de las puertas... prefiero quedarme acá"*. Sara Mora, en cambio, optó por quedarse en su nuevo departamento, señalando que: *"están terminando detalles que le faltan, como el baño y los vidrios, pero prefiero aguantar eso que vivir en el campamento, en el barro y en el frío como viví cuatro años con mis cinco hijos"*.<sup>39</sup>

En la actualidad, la coexistencia entre distintos grupos es uno de los temas que genera mayores conflictos. Según datos entregados por los propios vecinos, en el Volcán II viven aprox. 700 familias, entre quienes se han tomado los departamentos y aquellos provenientes del Campamento Carlos Oviedo Cavada, mientras que las 900 restantes corresponden a propietarios del año 1997.

La ex ministra Sonia Tschorne admite que se trataba de una bomba que iba a explotar en algún momento: *"El Volcán reunió a una serie de campamentos, los más grandes de la zona sur. Desde el punto de vista social, sabíamos que iba a ser complicado porque eran personas que venían con costumbres distintas, con relaciones distintas, con una visión no comunitaria sino muy personal y por lo tanto, no les interesaba el colectivo"*. Estas características se suman a los problemas de desintegración familiar, alcoholismo, drogas y delincuencia y por lo tanto, Tschorne se pregunta acerca de cuales eran las alternativas de traslado para estas personas: *"¿Qué haces con una familia, cuya estrategia de sobrevivencia es el robo, que para olvidarse que tienen hambre se drogan, la aíslas? O sea, tampoco había opciones de poner los malos a un lado y los buenos al otro"*.

---

<sup>39</sup> Diario La Cuarta. 30 de junio 2002.

Alfredo Rodríguez se apresura en señalar que lo que le ha dado un cierto carácter a El Volcán son los errores que se cometieron tras su construcción. *“Los ministros de la Concertación tuvieron suerte ya que entre el 90 y el 97 no llovió mucho y tampoco hubo ningún gran terremoto, muchas de estas cosas han pasado inadvertidas. Después no se supo que hacer, empezaron a demoler, de ahí viene lo peor”*, afirma.

Sonia Tschorne también agrega ciertas características que confluyeron en la difícil instalación de las personas en esta villa. *“La situación de los grupos que se fueron a habitar al Volcán, sumado a las bajas posibilidades de ese segmento para sobrevivir y además, ese tipo de diseño que se presta para la promiscuidad y actividades ilícitas. Además, el equipamiento no resistió, porque poníamos luminarias y las sacaban o sea, tiene que ver con como erradicamos la pobreza en general”*.

Para Susana Aravena, la frustración y la rabia son sentimientos predominantes entre los habitantes de El Volcán. *“La motivación de ellos es la misma que cualquier ser humano: vivir lo mejor posible, sin peligros, educar a sus hijos. No ha habido opción de desarrollar una identidad, un sentido de pertenencia con el entorno en que viven”*, señala.

## **VIVIR Y MORIR EN EL VOLCÁN**

45 minutos separan a la estación Tobalaba de la Plaza de Puente Alto, estación terminal de la línea 4 del metro, inaugurada en el último trimestre del año 2005. El trayecto se extiende por unos 25 minutos más, en los que se atraviesan distintos conjuntos de vivienda social, hasta llegar al destino final: la villa El Volcán II. Blocks de 3 pisos, con 12 departamentos cada uno y pintados

de distintos colores, como amarillo, rojo y verde, dan al bienvenida al visitante. Llama la atención que no existan rejas que protejan los blocks, ya que el SERVIU los entregó con mallas de gallinero. Algunos han juntado el dinero necesario para construir un portón, otros deben conformarse con ser testigos del paseo incesante de todos los que quieran ingresar al block, cualesquiera sea su intención.

El ruido incesante del reggaetón que se cuela por los departamentos acompaña al forastero. También los gritos de los niños. A simple vista, no se percibe la inseguridad. Por el contrario, se ven personas que caminan por sus calles e incluso madres jugando con sus hijos. Durante el día se ven fundamentalmente mujeres, pero también muchos niños y jóvenes. (Anexo fotográfico, foto N° 5).

El paisaje impresiona por su aridez y por la inexistencia de áreas verdes, sólo asoman un par de árboles que apenas alcanzan a dar sombra. Llama la atención las amplias zonas baldías, llenas de basura y la falta de espacios públicos, sólo se observan algunas pequeñas plazas. La iluminación es bastante deficiente y sólo cuentan con algunas luminarias en las vías principales. Sin embargo, los blocks quedan en la más absoluta oscuridad una vez que cae la noche. La abundancia de sitios eriazos no sólo significa un problema porque se transforman en lugar de reunión de drogadictos y delincuentes, sino también por la acumulación de escombros. Estos micro-vertederos son utilizados por niños que juegan en ellos, con el importante riesgo de infección que esto conlleva. Si bien, la recolección de basura era prácticamente inexistente en los primeros años de la villa, la municipalidad finalmente decidió intervenir y los vecinos cuentan con un camión recolector que pasa 3 veces a la semana.

El panorama de los departamentos es bastante desolador. No sólo sorprenden por su reducido tamaño, en el que a veces viven hasta 6 ó 7 personas. También impresionan los daños que se observan a simple vista, fundamentalmente grietas y manchas de humedad en los muros. Cuentan con dos dormitorios pequeños, un estar-comedor, cocina, una logia y baño. La inestabilidad de las losas es otro factor de constante preocupación, así como lo frágil de las estructuras en general. Los vecinos cuentan que los blocks están sostenidos por dos pilares de metal en su parte central, de un diámetro bastante reducido, que resultan insuficientes en caso de un sismo de mediana intensidad. La inexistencia de materiales aislantes es otro factor que complica a los habitantes de la villa, ya que la privacidad es una palabra que pocos conocen en el sector.

La mayoría de las personas reconoce que les resulta difícil dormir, particularmente los fines de semana; no sólo por el ruido de las fiestas, sino porque hay constantes enfrentamientos. Por ello, deben mover las camas lejos de las ventanas, ya que cuentan que las balas perforan los bloques de cemento, que incluso el golpe de una piedra puede producir un agujero. Las razones están a la vista: en un block que fue completamente destruido y que luce lleno de escombros, se pueden observar las bloquetas rellenas de restos de papel y bolsas de cemento. Se trata de una situación frecuente: blocks que son desocupados para efectuar reparaciones o simplemente abandonados por sus dueños, son saqueados y usados como refugio de delincuentes y adictos a la pasta base. (Anexo fotográfico, fotos N° 6,7 y 8).

Las estaciones del año se presentan con intensidad, mucho calor en los meses de verano, pero principalmente un frío penetrante en invierno, lo que se ve agudizado por el miedo constante a que el agua de las lluvias entre a sus departamentos, como ocurrió en los temporales de 1997. De eso han pasado

casi 10 años pero es un recuerdo que está muy presente en la mente de todos quienes lo vivieron.

Si bien existe un supermercado a la entrada de la villa y al que es posible acceder a pie, los vecinos se quejan por sus elevados precios y su horario de atención, ya que cierra muy temprano por las noches. Por ello, prefieren tomar un microbús que los lleve hacia los hipermercados de las grandes cadenas que se ubican en el sector de la Plaza de Puente Alto y sus alrededores, distante a unos 12 kilómetros del Volcán. Para las necesidades más urgentes, acuden a los almacenes y botillerías que se ubican en el sector.

La escasez de farmacias es otro reflejo del aislamiento. Mientras en la zona oriente de la capital es posible encontrar hasta tres establecimientos en un par de cuadras, los vecinos del Volcán deben tomar un bus para dirigirse al centro de la comuna, siempre y cuando se trate de una emergencia diurna. De lo contrario, sólo les queda la resignación. Las posibilidades de comunicación son también bastante reducidas, ya que no existen teléfonos públicos y tampoco viviendas en las que se ofrezca el servicio. Soledad Larraín, una de las vecinas, cuenta que se habían instalado líneas de teléfono para los domicilios, pero los cables desaparecieron en poco tiempo. Así, los aparatos celulares se convierten en la única opción en caso de emergencia. (Anexo fotográfico, foto N° 9).

La seguridad ciudadana es otro de los problemas que aqueja a los habitantes del Volcán. La mayoría de los departamentos tienen protecciones en sus ventanas y muchos han optado por poner también en la puerta. La Subcomisaría de San Jerónimo, que depende de la Prefectura Cordillera, es la encargada de custodiar el sector. Las rondas son escasas y en la noche prácticamente desaparecen; en caso de una emergencia, han llegado a

demorar hasta 1 hora en llegar al lugar de los hechos. Asimismo, existe una percepción generalizada de que algunos policías están involucrados en actos de corrupción por su estrecho contacto con traficantes de droga y que por ello, no resultan confiables para la población. Incluso, un vecino afirma haber visto como los carabineros introducían calefontos o sanitarios en el furgón policial, robados desde un block que se encontraba vacío por reparaciones. Todo se maneja a nivel de rumores.

Sin embargo, Carabineros de la zona se rehúsa a entregar cualquier tipo de información que responda a las acusaciones de los vecinos. Prefieren no hablar para evitar problemas, dicen. Si bien resulta comprensible que Carabineros mantenga el hermetismo acerca de determinadas situaciones, no ocurre lo mismo en materias que debieran ser de conocimiento público como por ejemplo: la dotación e infraestructura de la comisaría o el tiempo de reacción frente a una alarma.

Otro tema preocupante son los índices de delincuencia en el sector. Existe una percepción generalizada de que son muy altos, agravado por las informaciones que entregan los medios de comunicación, que resultan difíciles de corroborar. Sin embargo, es posible señalar que mayores índices de violencia obedecen a un fenómeno muy complejo presente en todo el país, que no es patrimonio específico de esta villa ni de los sectores más pobres.

### **Propietarios, tomadores y “ los del Oviedo”**

Dentro de los diversos grupos que cohabitan en el Volcán, los llamados “propietarios” son quienes han debido enfrentar los mayores problemas. En su mayoría, se trata de personas que lograron juntar una suma importante de

dinero que les permitió concretar el “sueño de la casa propia” entre los años 1996 y 1997.

Soledad Larraín es una de ellas, conocida por ser una dirigente importante en la villa. Tras postular en 1986, debió esperar 10 años para resultar favorecida. Proveniente de Quinta Normal, donde vivía como allegada en la casa de unos familiares, tuvo serias dudas antes de aceptar la vivienda, fundamentalmente por la lejanía de la fuente laboral de su marido, que trabaja en Pudahuel y el colegio de sus hijos, de 9 y 14 años. Sin embargo, finalmente decidieron aceptar y se trasladaron al departamento, que a primera vista distaba bastante de responder a sus necesidades. *“No era lo que había soñado, pero este cuadrado era mío”*, dice Soledad. Por ello, no tardó en hacerle todas las mejoras posibles: cambiar los artefactos del baño, instalar flexit, ya que el piso era de cemento en bruto y poner protecciones en las ventanas, entre otros.

El temporal de lluvia que azotó a la zona central en el invierno de 1997 marcó el inicio de una serie de eventos que determinarán la historia de la villa y también de la familia de Soledad Larraín. Recuerda que junto a un grupo de vecinas consiguieron plásticos para tapar sus viviendas, lo que permitió que el agua no se filtrara a través de las paredes, pero sí en el piso. Sin embargo, no todos tuvieron la misma suerte y ella pudo observar como muchos departamentos se inundaban por completo. Ahí comenzaron las reparaciones, que se repetirían de manera intermitente durante los años venideros. El Serviu decidió intervenir para solucionar la excesiva humedad. *“Según ellos el problema es que nosotros no abríamos las ventanas, no dejábamos entrar el aire...inteligentemente vinieron y rompieron arriba los ventanales para que entrara aire”*, dice Soledad. Sin embargo, la humedad persistía y decidieron poner un sellante, lo que tampoco funcionó.

Soledad Larraín reconoce que en sus inicios se trataba de un sector bastante tranquilo, y que ella estableció buenas relaciones con los demás habitantes del block. Sin embargo, con el plan de movilidad habitacional que implementó el SERVIU durante el año 2000, comenzaron los problemas. Muchos decidieron abandonar sus viviendas, mientras que otros prefirieron entregarlas para que fueran reparadas. Las autoridades prometieron que este proceso no duraría más de 3 meses, período en el que eran trasladados a departamentos desocupados llamados "hoteles", pero Soledad y sus vecinos debieron esperar hasta 1 año para que finalizaran los arreglos.

Los resultados no fueron los esperados y las fallas persistieron, por eso cree que el gobierno hubiera ahorrado muchos recursos si hubiera hecho las cosas bien desde un principio. *"Cuando se nos ofreció irnos, yo dije me voy, porque uno podía escoger, pero había que pagar un dividendo de 50 mil pesos, no me alcanza...Además mis hijos iban a colegios subvencionados y no es mucha la mensualidad pero pa alguien que gana el sueldo mínimo... aparte de la luz, agua, gas"*, afirma. Por ello, en enero de 2006 Soledad Larraín junto a otros vecinos presentó una demanda en contra del SERVIU por la responsabilidad que le cabe en los graves daños estructurales de los departamentos. Sin embargo, es reacia a entregar más detalles y sólo afirma que "las cosas van bien encaminadas".

Antonio Aliaga y su mujer, Lorena Saavedra vivieron de allegados durante varios años hasta que en el 2004 y gracias al dato de unos amigos llegaron a ocupar uno de los departamentos del Volcán II. Antonio trabaja como guardia en una empresa de seguros, ubicada en la calle Ricardo Lyon, en la comuna de Providencia. Lorena se dedica a cuidar a sus pequeños hijos: Víctor de 6 y Millaray de 1 año. Víctor cursa 1° básico en la escuela particular subvencionada Saint Peters College ubicada en el sector de San Guillermo.

El hecho de tomarse un departamento fue la única alternativa por la crítica situación en la que se encontraban: *“Yo soy oriundo de San Bernardo y mi Sra. es del sur, cerca de Concepción. Conformamos familia y después por problemas de trabajo míos, quedé cesante y el embarazo de Lorena significaba mayores gastos, entonces nos resultaba difícil cubrir nuestras necesidades básicas. ...decidimos buscar un lugar para vivir, los lazos que tengo con mi familia y las condiciones económicas en las que viven, no pueden aceptar a otra familia”*, dice Antonio Aliaga quien ocupa su departamento de manera legal, tras regularizar su situación con el pago de \$300.000.- Sin embargo, y como la mayoría de los vecinos aún no obtiene el título de dominio.

Antonio Aliaga es conocido por ser una de las personas que ha llevado adelante varios proyectos de mejoramiento en el sector, así como de constituir una junta de adelanto. También, exigir que las autoridades respeten sus derechos y entreguen una solución digna a los vecinos.

En la calle La Lechería comentan orgullosos que han logrado erradicar el tráfico de drogas en sus blocks. Incluso, algunos de manera anónima reconocen que han convencido a sus vecinos para que se trasladen a otro sector para llevar a cabo “su negocio”. Otros les han solicitado que no vendan a menores de edad. El tema del tráfico de drogas está presente en todos los rincones, pero la gente es reacia a entregar más detalles porque temen a posibles represalias. Lo mismo ocurre con la delincuencia. En el sector han ocurrido hechos muy violentos, pero en muchos casos no se denuncian por miedo a acciones de venganza. La organización de los vecinos ha sido vital para prevenir situaciones de este tipo.

Sin embargo, los habitantes del Volcán asumen que deben pasar encerrados en sus departamentos la mayor parte del día. Los pocos espacios

públicos como el Parque La Cañamera, ubicado en este mismo sector, son utilizados por pandillas y por lo tanto, son pocos los que se atreven a llevar a sus hijos. Un gimnasio construido por la municipalidad es una de las pocas oportunidades de recreación, ahí se ofrecen talleres de basketball y aeróbica, entre otros.

En otro de los blocks vive la familia Cea Osorio, cuya historia no deja indiferente y refleja la realidad de quienes deciden “tomarse” un departamento. Son 4 hermanos, cuyas edades fluctúan entre los 6 y los 17 años y su madre, quien se dedica a limpiar autos en un sector cercano a una estación de la línea 4 del metro. Viven en la zona hace un par de años, sin embargo, fueron expulsados del primer departamento que ocupaban y decidieron instalarse en otro.

A diferencia de otros jóvenes, responden que no tienen miedo, que les gusta vivir en el Volcán y que han logrado formar un grupo de amigos. El futuro no es algo que les preocupe, pero a pesar de su corta edad se hacen cargo de los rumores que abundan en la villa *“Ahora nos vamos a quedar acá para siempre. Después tenemos que juntar plata, porque dicen que van a sacar a todos de aquí. Van a hacer una calle, van a desarmar todo”*. Frente a la interrogante de que les gustaría ser cuando grandes, uno responde sin titubear: *“Yo quiero ser bombero, para ayudar a la gente”*.

De los cuatro hermanos, dos asisten al colegio de manera regular, a 6° básico y 1° medio. El más pequeño tiene una enfermedad que lo obliga a estar en silla de ruedas y recibir alimentación por sonda. La madre trabaja durante todo el día, mientras ellos están al cuidado del hermano mayor, quien desertó del sistema escolar hace un año.

Reacio a conversar, dice que su mamá dejará su ocupación ya que él irá a buscar trabajo en la construcción, mientras espera que se cumpla su mayor anhelo: ser llamado al servicio militar. La esperanza se nota en sus ojos: *“Ahora, este año ya me inscribí, estoy esperando el llamado...me quiero puro ir. Me gustaría quedarme adentro, seguir la carrera”*, afirma Jorge de 17 años.

Un poco más allá, un grupo de jóvenes reconoce que su única entretención es juntarse en algún departamento a escuchar música.” *En general, yo vengo pa acá, a la casa de mis amigas, a veces salimos a dar vueltas pero sólo el viernes y sábado que vamos al Persa que queda en la entrada del Volcán. Ahí se junta harta gente...”*, dice Jocelyn Gómez de 16 años. Frente a la pregunta si tienen otros amigos en el sector, Nicole Álvarez de 11, es tajante: *“Tengo una sola amiga, que vive en el block de al lado, converso a veces con uno que vive acá cerca, pero hola como estai y no más”*.

El paisaje cambia radicalmente al acercarse al sector de la calle La Obra *“...ahí trafican todos, es muy conflictivo, es el callejón oscuro o chino, uno no puede pasar de noche si no lo conocen”*, dice Raúl Astudillo. Varios departamentos desocupados han sido destruidos y ocupados por los adictos a la pasta base, también es refugio de delincuentes. Una moneda o un cigarrillo es todo lo que piden. Como señala Luisa Cáceres: *“ El temor de ellos es que ande gente de civil....la otra vez pusieron cámaras y los pillaron, cuando ven alguien nuevo, se preocupan al tiro porque conocen a todos”*.

Raúl Astudillo y Luisa Cáceres llegaron en el año 2002 provenientes del Campamento Carlos Oviedo Cavada. *“Cuando nos trajeron para acá, llegamos con lluvia a unos departamentos asquerosos, donde vivía gente que era de toma sacados por las fuerzas especiales de Carabineros y metiéndonos a nosotros. Nos encontramos con tazas de baño quebradas, paredes llenas de*

*excremento, inhabitables, llenos de chinches...de bichos.”*, recuerda Raúl. Muy lejano al sueño que ellos tenían. Consideran que viven en un riesgo constante, su principal temor es que ocurra un sismo por las graves deficiencias e inestabilidad de las estructuras que sostienen los blocks.

Según Raúl Astudillo, maestro experto en construcción, se utilizaron materiales inadecuados que frente a un temblor de mediana intensidad terminarían por ceder, derrumbando los blocks. Ambos son dirigentes y por ello, no pretenden abandonar su lucha para lograr una solución digna. Raúl agrega: *“Sabemos por buena fuente que estos departamentos no son aptos para vivir por las especificaciones técnicas que tienen. En las reuniones lo hice notar a la gente para que sepa en qué estaban viviendo o sea, si disparan un balazo, pasa por estas paredes, tiran una piedra y hacen tira una bloqueta.”*

Los tiempos de traslado se han reducido de manera importante y tras la inauguración de la línea 4 del metro en el año 2005, se requiere aprox. 1 hora y media para llegar al centro de la capital. Para muchos sigue habiendo un obstáculo infranqueable: el valor del pasaje, que puede significar una mejor alimentación para sus hijos. Por ello, están dispuestos a pasar más de 2 horas en un microbús, y recorrer enormes distancias para llegar a sus destinos.

La implementación del Plan Transantiago en febrero de 2007, trajo consigo muchas expectativas acerca de una mejora en la calidad de transporte y también en los tiempos de viaje. Sin embargo, la situación no experimentó cambios importantes. Con el sistema antiguo, los vecinos contaban con 3 microbuses que llegaban a Santa Rosa y posteriormente a Mac Iver y Recoleta o Vicuña Mackenna, mientras que otros dos llegaban hasta el sector de la Plaza de Puente Alto. Según el trazado del nuevo plan, los vecinos cuentan con 3 líneas de buses alimentadores, es decir, máquinas que sólo recorren la comuna

y por ello, la mayoría debe llegar a la plaza de Puente Alto, tomar el metro o algún bus troncal que atraviesa distintas comunas.

En general, dicen que los tiempos de traslado no se han reducido e incluso, ha aumentado por el número de trasbordos que deben realizar, algo que no ocurría en el antiguo sistema. No obstante, la integración tarifaria dispuesta por el plan los ha beneficiado enormemente, ya que por el valor de un pasaje pueden viajar dos horas en microbús y/o metro sin necesidad de cancelar nuevamente. En cuanto a la frecuencia afirman que es bastante aceptable durante el día, aunque en las mañanas las aglomeraciones obligan a esperar más de la cuenta, pero que la escasez de buses se hace patente a partir de las 10 de la noche.

Sin embargo, el aislamiento y los prejuicios hacia los habitantes del Volcán siguen siendo un obstáculo insalvable. Los vecinos experimentan diariamente la discriminación, por ejemplo, al buscar un puesto de trabajo. Basta que den a conocer el lugar donde viven, para encontrarse con una respuesta que en la mayoría de los casos dice así: "Olvídelo, no contratamos gente de ahí". La cesantía, presente en el país en general, pero particularmente entre las clases más humildes y los más jóvenes se convierte en un "caldo de cultivo" para el surgimiento del tráfico de drogas y la delincuencia. También sufren por la lejanía de sus seres queridos, reconocen que reciben muy pocas visitas, por el miedo que sienten sus propios familiares. Así, las redes sociales se van haciendo cada vez más insignificantes.

La mayoría de los vecinos trabaja de obrero en comunas del sector oriente, mientras que las pocas mujeres que desempeñan labores fuera de la casa, lo hacen como empleadas domésticas en las mismas zonas. Las oportunidades de desarrollar este tipo de ocupaciones muy limitadas, ya que en

El Volcán no existen salas cuna ni jardines infantiles, ni tampoco un sistema organizado de cuidadoras para los niños. Por lo tanto, deben dedicarse fundamentalmente a las labores de casa y al cuidado de los hijos. La situación de los jóvenes es muy dramática por los altos niveles de deserción escolar, que se potencia por las deficientes expectativas de futuro. Una vez fuera del sistema, sólo pueden acceder a empleos precarios como por ejemplo: cuidar autos, ayudar en labores de carga y descarga en la Vega Central, entre otras.

Las condiciones en las que se encuentran algunas personas son tan críticas que los llevan a cometer actos de una crueldad extrema. *“Aquí matar a alguien es tan natural. Y eso no puede ser...muchos han perdido la humanidad”*. Una anécdota ilustra esta aseveración: *“El otro día llegué de mi trabajo y había un perro todo pelado, hediondo y con sarna...me dio una pena, apenas se podía mover. Yo me acerqué y le habían quebrado las patitas a peñascos, estando tan enfermo....”*, señala Raúl Astudillo.

### **SALUD Y EDUCACIÓN, ¿AL ALCANCE DE TODOS?**

La educación está en crisis, así lo demostró la revolución de los estudiantes secundarios, quienes durante el año 2006 se levantaron para exigir una educación de calidad, sin importar la condición social. Uno de los reclamos fundamentales era la deficiente enseñanza que entregan los establecimientos municipalizados. Así, quienes tienen más recursos pueden optar a un colegio particular pagado, mientras que los demás están condenados a estudiar en lugares donde no existen las condiciones mínimas para el desarrollo adecuado de un estudiante.

### **El castigo: ir a la escuela de El Volcán**

El aislamiento de la villa El Volcán es también un factor condicionante para educar a los hijos. Las familias tienen escasas posibilidades de hacerlo en el lugar que viven. El único establecimiento educacional es la escuela básica Volcán San José, dependiente de la Corporación Municipal de Puente Alto. En voz baja, los vecinos reconocen que nadie quisiera mandar a sus hijos a ese colegio, famoso por la mala calidad y los altos índices de deserción. Por ello, muchos prefieren sacrificar sus ingresos y enviarlos a un particular subvencionado para otorgarles una enseñanza que les permita tener mejores oportunidades

El profesor de educación básica Luis Vargas llegó en enero de 2006 a hacerse cargo de la escuela. Si bien los vecinos reconocen que se trata de una persona con buenas intenciones, el problema es más profundo. Vargas no se rinde y toma esta designación como un importante desafío, con la convicción de que es posible torcerle la mano al destino. En el 2006, el número de alumnos era de 1.180, de prekindergarten a octavo básico en horario normal, jornada mañana y tarde.

Con orgullo comenta los avances alcanzados, que incluso han permitido la integración de una alumna no vidente de 5° básico que ha logrado sortear todas las dificultades y ser una más en el curso. También, hay 4 alumnos que están participando en el programa PENTA-UC, iniciativa orientada a menores con talento académico que les permite desarrollar todas sus capacidades a través de planes de formación integral. Otro logro importante dice relación con el índice de lectura: si en el 2005, un 47% un de los niños sabía leer al terminar primero básico, durante el 2006 casi 9 de cada 10 niños logró ese objetivo.

En el SIMCE, principal herramienta para medir la calidad de la educación básica, los resultados del 2005, aplicado a alumnos de 4° básico, los ubicaron en una situación crítica. En lenguaje y comunicación obtuvieron 207 puntos, -10 con respecto al año anterior; matemáticas, 195, -14 puntos y comprensión del medio, 198, -19 puntos; el más bajo de toda la comuna. Los promedios nacionales, en tanto, alcanzaron los 251, 247 y 251 puntos, respectivamente. Para el año 2006 esperan que los esfuerzos realizados rindan sus frutos.

El profesor Vargas señala que muchos de los prejuicios están en los propios vecinos. Recuerda una anécdota cruel: *“Si tú vas a un colegio que está en las afueras, pregunta lo que dicen los profesores que donde van a ir a parar los niños que se portan mal... al liceo Volcán San José. Me lo reconoció un docente que trabaja ahí”*.

Los principales obstáculos están relacionados con una baja motivación por parte de los alumnos, dado el contexto de pobreza y falta de oportunidades en que se desarrollan. También, falencias del cuerpo docente. Para ello, se han implementado instancias como una jornada de profesores en el balneario de Punta de Tralca, primera iniciativa de este tipo desde la inauguración del colegio en 1997. Luis Vargas señala que *“debemos crear el convencimiento que los niños pueden, que no hay excusas para que no puedan aprender. Eso se da en una relación continua y en una alta motivación que tenemos como equipo directivo de entusiasmar a los profesores, de encantarlos, mostrarles los logros, así se genera un ambiente más propicio”*.

En cuanto a la violencia, el director señala que no es posible hablar de índices alarmantes y que por el contrario, el grado de agresividad no difiere mucho de otras escuelas en el país. Afirma que no hacen revisiones a los

alumnos y que durante el período en que él ha estado a cargo, no se han detectado armas en poder de los menores que asisten al colegio.

En esto discrepa Antonio Aliaga, vecino del sector, quien acusa razones de peso para enviar a su hijo a otro establecimiento: *“En ese colegio el más violento puede sobrevivir mejor y mi hijo no está acostumbrado a ese tipo de convivencia, consideramos que no era conveniente para él”*. Raúl Astudillo aporta otro antecedente: *“Mi sobrino va para allá, no sabe leer y va en sexto. El mío en primero ya sabía leer y escribir, pa que están preparado a la gente? Pa que sea un carpintero, albañil? Puros oficios y para que los vuelvan a estigmatizar”*.

Dentro de los compromisos adquiridos por la ministra tras la demolición de dos blocks en septiembre de 2006, figura la ampliación de la escuela con el objeto de implementar la jornada escolar completa. La construcción se iniciaría en el mes de abril o mayo de 2007, y significará un importante avance no sólo en materia educacional, sino también social ya que permitirá que los niños no deban quedarse solos durante gran parte del día.

### **¿Remedios universales?**

El consultorio Cardenal Raúl Silva Henríquez fue creado en 1999 para atender a un número aproximado de 45.000 personas de las villas Caleuche, Altos del Maipo, San Miguel y El Volcán, entre otras de la comuna de Puente Alto.

Marcela Weiss, asistente social, reconoce que son muchos los impedimentos para realizar su labor por la elevada vulnerabilidad de las personas que allí habitan. Si bien, las unidades de salud primaria fueron

creadas para educar a la población y establecer instancias para la promoción de salud, con el paso del tiempo han derivado en una atención fundamentalmente curativa. Las patologías más graves son derivadas al Hospital Sótero del Río. El consultorio cuenta con un equipo de 120 personas y con una ambulancia que funciona las 24 horas.

Sin embargo, los habitantes del Volcán reclaman frecuentemente por lo que catalogan como un servicio muy deficiente. El miedo a contraer una enfermedad grave es permanente, ya que muchos no tienen recursos para acudir al Hospital Sótero del Río. Por lo tanto, deben conformarse con una aspirina o ibuprofeno, que según los vecinos son los únicos remedios disponibles en esta unidad, cualesquiera sea la patología.

Antonio Aliaga afirma que las esperas son interminables, recordando las más de 3 horas que tuvo que esperar para que atendieran a su hija Millaray, de 1 año. Raúl Astudillo también vivió una experiencia parecida que pudo tener consecuencias trágicas. Hace algunos años, la hija de su pareja presentó síntomas tan graves que decidieron llevarla de inmediato al consultorio: *“Nos dijeron que era algo psicológico, que ella misma se producía la enfermedad. De ahí la llevamos al Sótero y era meningitis meningocócica, casi se murió...estuvo en la UCI, a punto de fallecer, se recuperó pero le quedaron algunas secuelas”*. Soledad Larraín, otra de las vecinas, entrega ciertos matices en la evaluación. Si bien declara no tener problemas con la atención que entregan en el consultorio, reconoce que deben esperar más de 2 meses para lograr la consulta de un especialista, algo que en casos más graves puede ser fatal.

Marcela Weiss no entrega información acerca del número de médicos que trabajan en el consultorio, limitándose a señalar que desde agosto de 2006 cuentan con un número aceptable. No obstante, asume que es difícil encontrar

profesionales que deseen desempeñarse en este sector: *“A los médicos se les informa que hay una plaza, pero vienen para acá y dicen ah, el Volcán, ahí no voy... Se sienten inseguros, piensan que los van a asaltar matinée, vermouth y noche y que va a ser terrible. La gente que se ha quedado se ha dado cuenta de que no pasa nada”*. En cuanto a las horas de espera y entrega de remedios, dice que están dentro de los márgenes normales y que manejan una canasta de medicamentos que si bien no es la ideal, cubre los requerimientos más urgentes en materia de salud.

Entre las patologías más frecuentes que presenta la población de ese sector destacan la hipertensión, diabetes y en particular, la salud mental, cuyos índices se ven acrecentados por el alto desempleo que afecta a las personas. *“Yo creo que la cesantía alcanza al 70%, aquí la gente sobrevive por las ferias libres, por otras actividades que no tiene asidero real, no tienen contrato ni ninguna seguridad. Viven para el día”*, señala la asistente social.

### **Una mano solidaria**

Desde su llegada a la villa, los vecinos han contado con el apoyo de diversas instituciones ligadas a la iglesia y a la sociedad civil, quienes les han ayudado a mejorar su calidad de vida.

Una de ellas es la ONG Proyecto Propio, creada a fines de 2004 por un grupo de universitarios. Parece una iniciativa más, esas que abundan en la sociedad actual y que ofrecen a los jóvenes la oportunidad de destinar algunas horas al trabajo con los que más lo necesitan. Sin embargo, se trata de una organización que trabaja en conjuntos de vivienda social, contribuyendo al desarrollo de los proyectos que surgen desde la propia comunidad. Así, no hay opinión de expertos ni “ofertones” que caen del cielo. Los anima la convicción

de que son los propios habitantes de estos conjuntos quienes mejor conocen sus necesidades y por lo mismo, están capacitados para buscar las soluciones más adecuadas.

Durante el primer semestre de 2006, el trabajo se centró en la instalación de basureros, en un proyecto que involucró a un grupo de vecinos del Volcán II. En el segundo, se construyeron e instalaron rejas perimetrales para proteger los blocks y así mejorar la seguridad de sus habitantes.

En cuanto a las razones para desarrollar una intervención en ese sector, Sebastián Cantuarias, Director Social de Proyecto Propio, señala que *“El Volcán pagó el precio por la irresponsabilidad de diseño de la política de vivienda y se construyeron casas que no servían y eso es lo que ha saltado a la vista, lo que ha sido más mediático pero no es lo que a la gente más le importa, según mi percepción. El Volcán representa el mal trabajo hecho por el Estado y también un sueño roto, incumplido que es tener su casa propia y que se llueva”*.

Sobre las claves para desarrollar una intervención exitosa, Cantuarias sostiene: *“El por qué nos resultó el proyecto y a otras organizaciones no, tiene que ver con dos cosas: somos la única organización que ofrece algo concreto y no charlas, ni intervenciones tan abstractas. Después de 3 meses de trabajo las personas ven un efecto real de su trabajo. Lo segundo es que la gente del Volcán valoró mucho que nosotros no fuéramos a prometer nada sino a escuchar lo que la gente quería. Sobre eso, se generan lazos de confianza”*.

La Vicaría de la Pastoral Social es otra de las instituciones que ha desarrollado iniciativas en beneficio de los habitantes del Volcán. En el año 2002, cuando se llevó a cabo la erradicación del Campamento Carlos Oviedo

Cavada, la Vicaría participó en la negociación con el gobierno y Chile Barrio. También realizaron un proyecto pastoral con pobladoras de la villa.

Eugenio Oyarzún, encargado de esta institución, señala que con el tiempo han surgido muchas necesidades como la entrega de canastas familiares, realización de bingos y rifas para juntar fondos en sus libretas antes de tener los departamentos definitivos. A veces también se preparan convivencias. Para ello, trabajan en coordinación con SUR Profesionales: *“Ha sido muy difícil por el gran daño social que hay en la villa, hay mucha gente en situación deteriorada y con empleos precarios, venta y comercialización de drogas, etc...”*, afirma Oyarzún.

### **Todos se quieren ir, ¿ dónde?**

La problemática del Volcán dista bastante de vislumbrar una solución a corto plazo. Hasta el mes de diciembre de 2006, aún no se había concretado la ampliación de la escuela ni la construcción del centro cívico, compromisos adquiridos por la ministra de Vivienda Patricia Poblete tras la demolición de los 48 blocks en septiembre de ese año. Según el testimonio de los vecinos, han existido distintas instancias de diálogo entre las autoridades y los representantes de la villa. Sin embargo, el futuro es incierto. Una consulta realizada al interior del Volcán II en el mes de octubre de 2006 y en la que participó un número importante de habitantes, arrojó que un 85% de familias desea abandonar ese lugar.

Las autoridades ya decidieron no implementar el plan de los 200 barrios en la villa, ya que la última propuesta habla de demoler El Volcán II en su totalidad. Algo difícil de creer para los vecinos, ya que aún es posible observar blocks que están siendo reparados. Prefieren no hacerse ilusiones, saben que

esto puede demorar varios años. Sólo esperan que se les haga una oferta concreta, que contemple las condiciones y características del lugar al que serían trasladados.

Un grupo plantea que se les entregue una suma cercana a los 8 millones de pesos para que cada familia busque la solución habitacional que más le satisfaga, según las posibilidades que ofrece el mercado. La mayoría de los representantes desconfía de esta medida, por cuanto no es posible garantizar que las personas inviertan esta suma en una vivienda, lo que generaría un conflicto de grandes proporciones. Por otro lado, los vecinos se preguntan: “¿Qué hacemos con 8 millones? Eso no alcanza para nada”.

Las autoridades del Ministerio de Vivienda han sostenido que en un plazo no mayor a 3 ó 4 años podrían entregar una solución a todos los habitantes. Sin embargo, los vecinos no cuentan con ningún documento en el que consten estas propuestas y por ello, deben confiar en el cumplimiento de los compromisos de palabra.

Algunos comentan que la Municipalidad de Puente Alto estaría en condiciones de ofrecer el traslado a un conjunto que se construiría en un terreno ubicado hacia el sur de la comuna. Aún cuando se trataría de viviendas de mejor calidad e incluso aisladas, los vecinos no estarían dispuestos a aceptarla. Los rumores indican que el lugar se encuentra aún más lejos del centro, con accesos deficientes y escasos medios de transporte, lo que redundaría en menos oportunidades de empleo, salud y educación.

En El Volcán II tampoco existía Junta de Vecinos, y los encargados de negociar eran representantes de los distintos grupos que coexisten en la villa: propietarios, personas provenientes del Campamento Carlos Oviedo y aquellos

que han ocupado los departamentos de manera irregular, también conocidos como "tomadores". Sin embargo, en el mes de diciembre de 2006 lograron constituir varias juntas de adelanto, que han asumido la responsabilidad de representar a los vecinos en las tratativas con las autoridades.

### **POBRE EL QUE NO TIENE...¿ DINERO U OPORTUNIDADES?**

El concepto de pobreza ha sido estudiado desde diversos enfoques. Sin embargo, la tradición latinoamericana ha centrado su análisis en las dimensiones materiales de este fenómeno. Dentro de las definiciones más usuales, figura aquella del Banco Mundial que en el año 1990 considera a la pobreza como la inhabilidad para obtener un estándar de vida mínimo. También, el enfoque que plantea el Índice de Desarrollo Humano, que dice relación con oportunidades y alternativas básicas para el desarrollo que le son negadas a las personas: tener una vida larga, saludable y disfrutar de un estándar de vida decente, libertad, autoestima y respeto por los otros (1997).<sup>40</sup>

Uno de los métodos más utilizados es el de las necesidades básicas insatisfechas, que consiste en determinar si las personas alcanzan el umbral de satisfacción de una lista de necesidades. Este sistema obtiene la información de los Censos de Población y Vivienda. Entre sus principales limitaciones, destaca la dificultad de determinar las necesidades básicas, ya que éstas varían en los distintos países, no sólo por factores económico-sociales sino también por aspectos culturales.

---

<sup>40</sup> Cfr. "Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza". Documento de trabajo, Departamento de Evaluación Social, División Social, Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Santiago, Chile. Octubre 2002. Pág.5

Sin embargo, a partir de los últimos decenios del siglo XX, las Ciencias Sociales han establecido que la pobreza es un fenómeno multidimensional. Por lo tanto, no basta con una línea que separa a los pobres de los no pobres o con la satisfacción de una o más necesidades básicas.

Uno de los enfoques más interesantes lo constituye la teoría de Amartya Sen, Premio Nobel de Economía en 1998, quien ha criticado los modelos tradicionales basados en el ingreso. Sen considera que la pobreza es la privación o carencia de capacidades.

Según este autor, lo importante es convertir el ingreso en una capacidad, algo que depende de... *“una variedad de circunstancias personales como edad, género, propensión a la enfermedad e incapacidad...y el ambiente social que incluye características epidemiológicas, servicios públicos de educación y salud, entre otros”*<sup>41</sup>. Así, una definición más integral de pobreza establece que es: *“la carencia de algunas capacidades básicas para lograr un nivel mínimo aceptable de realizaciones que pueden variar desde funcionamientos físicos básicos como una buena nutrición, vestimenta y vivienda adecuada, hasta logros sociales más complejos, como la participación en la vida de la comunidad, capacidad para presentarse en público sin sentir vergüenza, entre otros...”*<sup>42</sup>

El Índice de Pobreza Humana (IPH) tiene su base en el enfoque de las capacidades de Amartya Sen. Esta medición, elaborada por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y que surge al alero del Índice de

---

<sup>41</sup> Ibidem. Pág.20

<sup>42</sup> Olavarría Gambi, Mauricio: “Pobreza, crecimiento económico y políticas sociales”. Editorial Universitaria. Santiago, Chile. Abril 2005. Pág. 30

Desarrollo Humano, determina un indicador específico para los países en vías de desarrollo conocido como IPH-1.

Éste considera la longevidad (porcentaje de personas que no sobrevivirán hasta los 40 años), conocimientos (porcentaje de adultos analfabetos) y estándar de vida (promedio entre porcentaje de personas sin acceso a agua potable, sin acceso a servicios de salud y niños menores de 5 años con peso insuficiente).<sup>43</sup> Según el informe de 2005, y de un total de 103 naciones medidas, Chile se ubica en el 2º lugar después de Uruguay.

Las cifras de crecimiento económico sitúan a Chile en los primeros lugares de Latinoamérica. Durante el año 2005, esta cifra alcanzó al 6,3%. Sin embargo, según el Informe de Desarrollo Humano de las Naciones Unidas de 2005, el índice de desigualdad ubica al país en un lugar 113 de un total de 124 naciones medidas, con un coeficiente de Gini de 0.571. Este coeficiente representa el nivel de distribución de ingresos, donde el 0 es que los ingresos y el consumo están exactamente divididos, mientras el 1 representa que sólo una persona posee toda la riqueza.

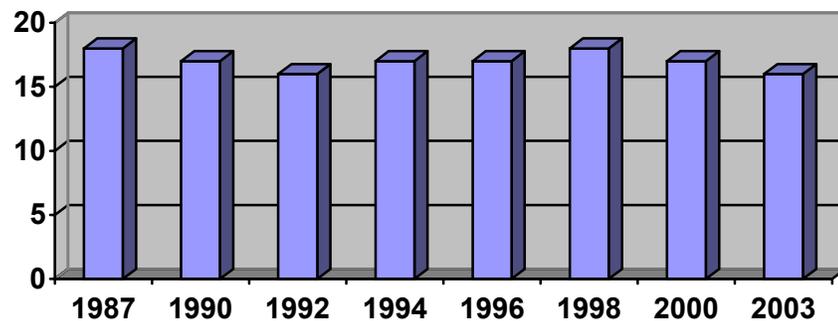
De esta manera, resulta evidente que el crecimiento económico no basta para lograr una distribución más equitativa de los ingresos, considerando que incluso durante la década de los `90 el país creció en cifras cercanas al 9%. El siguiente gráfico muestra que el ingreso del quinto quintil es entre 16 y 18 veces superior al primero, sin denotar variaciones significativas (Gráfico 2).

---

<sup>43</sup> Cfr. Feres, Juan Carlos y Mancero, Xavier: “Enfoques para la medición de la pobreza. Breve revisión de la literatura”. División de Estadística y Proyecciones Económicas CEPAL. Santiago, Chile. Enero 2001. Pág. 29

## Gráfico 2

### Desigualdad de ingresos 1987 - 2003 (quintil 5 a quintil 1, ingreso per cápita hogar)



Fuente: "Umbrales Sociales..." Op. cit. Pág. 20

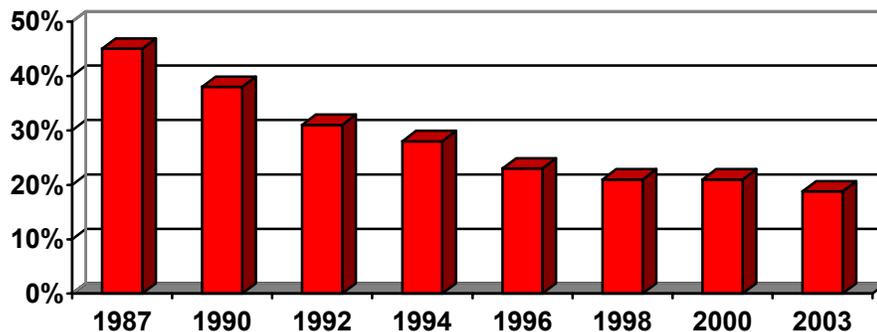
En Chile, pobre es aquella persona cuyos ingresos se sitúan bajo la denominada línea de la pobreza, que ha sido definida como el costo de dos canastas básicas de alimentos, que alcanza unos \$43.000.- ; mientras que la indigencia o extrema pobreza se sitúa bajo una canasta mensual. Se trata de una línea absoluta, es decir *“existe un umbral, que identifica un nivel mínimo de satisfacción de necesidades, bajo el cual la subsistencia de una persona está en riesgo”*.<sup>44</sup> Según la última medición, que data del 2003, un 18,8% de la población se encuentra en situación de pobreza. En 1987, primer año en que se efectuó el cálculo, la cifra bordeaba el 45% ( Gráfico 3).

---

<sup>44</sup> Olavarría Gambi, Mauricio. Op.cit. Pág.25

Gráfico 3

### Porcentaje de pobreza, Chile 1987 - 2003



Fuente: “Umbrales Sociales...” Op. cit. Pág. 23

Sin embargo, estas cifras han sido fuertemente cuestionadas por distintos actores de la sociedad civil por considerar que se trata de un enfoque muy limitado, que no aborda las reales dimensiones de la pobreza. Entre las instituciones que han elaborado propuestas para mejorar esta medición destaca la Fundación para la Superación de la Pobreza. En el año 2006 presentaron un libro titulado “Umbrales Sociales 2006: propuestas para la futura política social” que presenta un conjunto de medidas en los ámbitos de educación, salud, vivienda, empleo, protección social, ingresos y participación. Estas disposiciones buscan garantizar un piso mínimo de oportunidades y bienestar, particularmente enfocado hacia las personas que viven en situación de pobreza y vulnerabilidad social.

“Umbrales Sociales...” plantea también una serie de brechas existentes en materia de salud, educación y vivienda, según el quintil al que se pertenezca. Por ejemplo, en materia de educación, en el primer quintil existe un 42.9% de jóvenes que no terminan la educación media, cifra que alcanza al

3.5% en el quintil más rico. En la educación superior, a los 21 años estudia un 8.1% en el 20% más pobre, mientras que un 72.1% lo hace en el quinto quintil.

En salud, las brechas resultan igual de significativas. Mientras que en el primer quintil existe un 20.7% de personas que reportan un estado de salud malo o muy malo; en el quinto, la cifra se reduce a un 6.9%. Asimismo, una Encuesta de Salud Pública realizada por la Universidad Católica en el año 2004, demuestra que las personas provenientes de estratos sociales más bajos tienen un riesgo mayor de contraer enfermedades como la hipertensión, diabetes, obesidad, síntomas de depresión y deterioro cognitivo, patología en la que presentan un riesgo 17 veces superior al de un individuo que pertenece al estrato alto.

El gobierno ha realizado una serie de acciones tendientes a modificar los instrumentos de medición de la pobreza. La Ficha CAS, instrumento que con algunas variaciones se había aplicado desde el año 1980, otorgaba importancia excesiva a la tenencia de bienes como refrigerador o televisor, y no consideraba factores como la probabilidad que una persona tiene de caer en una situación de pobreza.

Por ello, la Ficha de Protección Social implementada en el año 2006, incorpora una serie de modificaciones, ya que por ejemplo, no considera la tenencia de bienes durables ni la materialidad de la vivienda. Por el contrario, pregunta acerca de la calidad del empleo, identifica a las familias en condición de allegamiento y recoge información acerca de enfermedades invalidantes o crónicas. También, la educación de los integrantes de la familia y su capacidad para generar ingresos. De esta manera, permite una mejor radiografía acerca de quienes son los pobres y la focalización de los programas dirigidos a ellos.

Sin embargo, esta conceptualización de la pobreza aún resulta insuficiente a la luz de los grandes cambios que se han producido en el mundo. Es por ello que han surgido otros enfoques que dicen relación, por ejemplo, con la pobreza como una vulneración de derechos. Si bien este flagelo se ha reducido de manera importante, han ido emergiendo otros fenómenos como la marginalidad y la exclusión social, que deben ser incorporados al debate público. Éstos obedecen fundamentalmente a las desigualdades en la distribución de ingresos, que resultan inaceptables en esta etapa de desarrollo.

Si bien las cifras hablan de un país que ha sido exitoso en su lucha contra la pobreza, cada vez son más las personas que son discriminadas y luchan por tener una oportunidad en la sociedad.

Los estudiosos de las Ciencias Sociales han coincidido en afirmar que existen una serie de fenómenos que dificultan una integración real y un desarrollo que le llegue a todos y no sólo a unos pocos que conforman las “elites” del país. Autores como José Bengoa hablan de “la pobreza de los modernos”, señalando que existe un grupo importante de personas a quienes el desarrollo va dejando atrás, y también otros que son producidos por este mismo crecimiento. El autor afirma que las tres tendencias más importantes son la heterogeneidad, la internacionalización y la privatización de la pobreza.

La primera tendencia dice relación con la obsolescencia de las clasificaciones tradicionales de los tipos de pobreza, ya que emergen nuevos tipos muy complejos y difíciles de solucionar, por ejemplo: la llamada “pobreza dura” que no es sensible a las políticas sociales. En cuanto a la internacionalización, se trata de un fenómeno que está presente en todos los países del mundo y que ningún régimen político ha logrado erradicar. Bengoa afirma que: *“El crecimiento económico, el llamado vulgarmente desarrollo no*

*implica necesariamente, la superación de la pobreza. No hay una relación de causalidad entre crecimiento, desarrollo y eliminación de la pobreza*".<sup>45</sup> Finalmente, se observa una creciente privatización ya que bajo el criterio de "mayor eficiencia" el Estado ha ido entregando vastos ámbitos de su accionar a los privados, lo que puede conducir al olvido de que se trata de una responsabilidad de todos.

José Bengoa señala que para superar la pobreza se requiere ser creativo, para analizar las formas en las que un país puede enfrentar este flagelo, logrando un equilibrio entre micro y macroeconomía. Asimismo, establecer políticas destinadas a los distintos tipos de pobreza, y dejar de hablar de "pobreza a secas". Por último, democratizar la sociedad, garantizando espacios para que las personas puedan salir adelante gracias a su propio esfuerzo. *"Frente a la expectativa de un futuro con modernidad no quisiéramos encontrar una sociedad escindida, donde una enorme proporción de pobres deba ser considerada un mal necesario del progreso"*<sup>46</sup>, señala el autor en una visión que tras más de 10 años, aún tiene plena vigencia.

La exclusión social se consolida como un aspecto fundamental que debe ser abordado en sus complejas dimensiones. Ésta ha sido definida como *"la imposibilidad de un sujeto o grupo social para participar efectivamente a nivel económico, social, cultural, político e institucional en la toma de decisiones"*<sup>47</sup>. De esta manera, no se trata sólo de la falta de ingresos para adquirir los bienes que se transan en el mercado o de las limitaciones para ejercer los derechos que tiene cada ciudadano, es también un desconocimiento de que las

---

<sup>45</sup> Bengoa, José: "La pobreza de los modernos". Boletín Temas Sociales. Corporación SUR, abril 1995. Pág. 3

<sup>46</sup> Ibidem. Pág.7

<sup>47</sup> Verdugo Bonvallet, Verónica: "Jóvenes, medios y exclusión social". Santiago, Chile. 2003. Pág. 2. En [www.comunicacionypobreza.cl](http://www.comunicacionypobreza.cl)

sociedades son diversas, que en ellas cohabitan individuos o grupos sociales con tendencias muy distintas.

Para Benito Baranda, Director Social del Hogar de Cristo, la pobreza en Chile está más asociada a la exclusión social que al carácter socioeconómico. *“Las personas que viven en condiciones de pobreza tienen grandes problemas de vinculación con el resto, de autoestima, y una carencia de esperanza para poder progresar”*, afirma.<sup>48</sup>

Sin embargo, no se trata de un fenómeno aislado, sino de un flagelo que se extiende por las naciones más desfavorecidas. Según un informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), existen una serie de factores que han condenado a la exclusión social a muchas poblaciones en América Latina, ligados a su raza, etnia, género o capacidades físicas.

Así, *“la exclusión social afecta principalmente a los grupos indígenas, a los grupos de ascendencia africana, a las mujeres de escasos recursos, a las personas con discapacidades y/o a las personas que viven con el estigma de VIH/SIDA, dificultándoles el acceder a trabajos formales, crédito, vivienda digna, servicios de salud adecuados, educación de calidad, y sistema de justicia”*, afirma el BID.<sup>49</sup>

La Fundación para la Superación de la Pobreza ha realizado esfuerzos importantes para luchar contra la exclusión social, que se produce por dos fenómenos. Uno es el que origina el Estado con políticas como las que existen en materia de vivienda que segregan, pero también por conductas de los propios ciudadanos. Una persona por vivir en cierto lugar o vestirse de

---

<sup>48</sup> “La pobreza y su evolución: ser pobre en Chile en el siglo XXI”. Enero 2006. En [www.comunicacionypobreza.cl](http://www.comunicacionypobreza.cl)

<sup>49</sup> “Sobre la exclusión social”. Marzo 2007. En [www.iadb.org](http://www.iadb.org)

determinada manera, es segregada. *“La exclusión social viene de ambos fenómenos, siendo la del Estado mucho más grave, ya que debería precaver esto”*, señala Leonardo Moreno, director ejecutivo de la FSP.

### Capítulo III

## EXPERIENCIAS PERIODÍSTICAS: EL VOLCÁN EN LOS MEDIOS

### Antecedentes empíricos: la relación entre prensa, pobreza y temas sociales

Ryszard Kapuscinski, periodista y escritor polaco, dedicó su vida a recorrer el mundo, especialmente aquellos territorios más olvidados, para posteriormente plasmar sus vivencias. El profesional se pregunta acerca de la medida en que los medios reflejan la realidad y si los grandes acontecimientos efectivamente son seguidos por un número importante de personas. Sus planteamientos dicen relación con el creciente efecto del mercado y con el hecho de que aún existen grandes masas de población para quienes Internet es un medio totalmente desconocido, como también lo es la televisión. Mientras tanto, los medios copan sus espacios con los acontecimientos internacionales o con todo aquello “que vende”. En este contexto, el periodista se transforma en un trabajador más que recoge toda la información que encuentra a su paso, para luego reproducirla sin que medie ningún proceso.

Kapuscinski utiliza el ejemplo de la pobreza para analizar como tratan los medios de comunicación los distintos problemas que aquejan a la humanidad. *“La primera manipulación consiste en presentar la pobreza como sinónimo del drama del hambre...otra estratagema es presentar la miseria como algo exótico, en que la televisión difunde el mensaje de que los lugares predilectos de la miseria son las regiones exóticas....la última es presentar la miseria como un dato estadístico, un banal parámetro del mundo real...”*<sup>50</sup> En palabras del periodista, este conjunto de parámetros provoca una “historia telefalsificada”

---

<sup>50</sup> Kapuscinski, Ryszard: ¿ Reflejan los media la realidad del mundo? Octubre 2006. En [www.comunicacionypobreza.cl](http://www.comunicacionypobreza.cl).

que a su vez, produce una civilización cada vez más dependiente de esta historia y que no conoce otras versiones.

En un mundo altamente globalizado, en que los medios de comunicación son empresas transnacionales que actúan en un modelo de libre mercado, resulta innegable la influencia que ejercen sobre la opinión pública. Por ello, es decidir investigar los mecanismos a través de los cuales potencian un efecto que discrimina y estigmatiza en particular, a aquellos que tienen menos recursos.

El documento “Jóvenes populares, medios y exclusión social” de Verónica Verdugo, centra su análisis en el modo en que la televisión chilena muestra a los jóvenes de los sectores populares. Por lo general, se observa que los hechos que no constituyen acontecimientos extraordinarios o anormales no llegan a convertirse en noticia y por lo tanto, jamás serán conocidos por la opinión pública. Estos mecanismos operan en todos los medios, pero en particular en aquellos que utilizan la imagen: *“Sin duda, el lenguaje audiovisual de la televisión tiende a estereotipar en la medida que transmite contenidos e imágenes que enfatizan sólo ciertos aspectos de un fenómeno”*<sup>51</sup>

La autora señala que la televisión establece ciertos patrones característicos de estos jóvenes como su apariencia física: piel oscura, pelo negro y mal vestido; con rostros que evidencian tristeza, angustia o desesperanza. En cuanto a los sectores de procedencia, por lo general predomina la imagen de la pobreza económica, al mostrar entornos grises, calles de tierra y viviendas en mal estado. Se habla poco o casi nada acerca de los sueños, capacidades y experiencias de las personas que viven en situación

---

<sup>51</sup> Verdugo Bonvallet, Verónica. Op. cit. Pág. 6

de pobreza. A esto se suma la imagen recurrente del grupo de amigos que está parado en una esquina, fumando o bebiendo, molestando a los vecinos o simplemente “sin hacer nada”, es decir, asociado a la idea de ocio e inactividad.

En este contexto, el conocimiento previo de las personas adquiere un sentido particular. Alguien que no tiene contacto con personas de sectores populares, que no forma parte de sus temas de discusión o que definitivamente no le interesa, sólo incorpora la noción que le entregan los medios.

Tras este análisis, Verdugo concluye que en la pauta televisiva el joven popular aparece ligado con temas como delincuencia juvenil, pandillas, drogas o violencia en los estadios. Asimismo, sostiene que *“los noticiarios de la televisión tienden a reforzar los procesos de exclusión social existentes en nuestro país, en tanto proporcionan nociones parciales respecto de los fenómenos en que los jóvenes aparecen implicados, estereotipándolos”*.<sup>52</sup>

El modo en que los periodistas se enfrentan a los llamados “temas sociales”, es una cuestión sobre la que poco se habla y casi nada se escribe. La actividad periodística se circunscribe a ciertos ámbitos: política, economía, deporte y espectáculos son los temas que marcan las pautas noticiosas.

Para María José Rubio, periodista de la FSP, el mal llamado tema social es sólo una invención: *“Es nuestro tema, del país, de todos. Es contraproducente decir el ‘tema social’ porque éste no es la beneficencia, que es lo que todavía muchos periodistas creen cuando se les presentan estas materias. Se trata de asuntos que tienen que ver con el país en general, como nos hacemos cargo de la integración y desigualdad, etc...”*.

---

<sup>52</sup> Ibidem. Pág. 10

La alianza Comunicación y Pobreza constituye una iniciativa pionera a la hora de examinar la realidad y desafíos de los profesionales de la comunicación que cubren esta área. Integrada por el Hogar de Cristo, la Fundación para la Superación de la Pobreza y la Universidad Diego Portales, surge en el año 2004 con el objetivo de generar debate, reflexión y conocimiento a partir de la realización de estudios y seminarios. Desde el 2006 cuentan con un sitio web, donde es posible encontrar recomendaciones para cubrir los llamados "temas sociales o humanos" y también noticias aparecidas en la prensa, columnas de opinión e informaciones relevantes que no aparecen en los medios tradicionales.

Durante el 2006 y en conjunto con el Instituto de la Comunicación e Imagen de la Universidad de Chile, se realizó el estudio "La pobreza en pauta". La investigación se centró en la prensa escrita: 4 medios regionales y los 5 diarios más importantes a nivel nacional durante los períodos de marzo-abril y junio-julio del año 2006. Dentro de las categorías utilizadas para el análisis figura la distinción entre noticias centradas y asociadas a pobreza. La primera consiste en información que incluye conceptos como: pobres, pobreza, personas en situación de calle, indigencia, vivienda social, empleos de emergencia, entre otros; mientras que las asociadas *"son aquellas en que el tema principal no es la pobreza, sino que se alude a su vinculación con temáticas como educación, salud, vivienda, empleo, cultura, conflictos sociales, etc..."*<sup>53</sup>

Los resultados indican que las noticias centradas en pobreza no superan el 30% del total de informaciones sobre el tema que aparecen en los diarios estudiados. Un hallazgo interesante es la diferencia entre la cobertura, ya que

---

<sup>53</sup> "La pobreza en pauta. Un estudio en prensa escrita nacional y regional". Fundación para la Superación de la Pobreza e Instituto de la Comunicación e Imagen, Universidad de Chile. Noviembre 2006. Pág.14

los medios de circulación nacional publican entre 1 y 2 noticias diarias sobre pobreza, mientras que en los regionales en promedio alcanzan las 3,5. Un aspecto relevante es que el estudio denota una preocupación especial de los periodistas por indagar en las causas y soluciones, las que se encuentran en un porcentaje muy alto de las noticias encontradas. No obstante, la iniciativa del profesional no se expresa de la misma forma al analizar el origen de la información, que en más de un 80% obedece a un hito noticioso.

Aún cuando el Estado sigue siendo el gran responsable de otorgar soluciones a las personas que viven en situación de pobreza, se detectó un alto nivel de interés por parte de los periodistas a la hora de dar cuenta de la llamada ‘ estructura de oportunidades ’, *“que busca identificar al actor, institución o sector social que realiza acciones para la superación de la pobreza”*.<sup>54</sup>

Si los resultados de la investigación indican que la mayoría de los periodistas identifica al Estado como proveedor de las soluciones para las personas, resulta paradójal que los funcionarios públicos se quejen de los obstáculos que deben enfrentar para difundir los programas sociales que desarrollan. *“La agenda comunicacional no la fijan los actores que viven los problemas, sino otros: los propietarios y editores de los medios más las autoridades de turno”* dice Fernando Ossandón, encargado de comunicaciones del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (Fosis). Así, deben estar en una lucha constante para conquistar un espacio. Otro aspecto que hace aún más evidente esta dificultad son los prejuicios que existen acerca de la pobreza, que atentan contra la labor comunicacional.

---

<sup>54</sup> Ibidem. Pág. 15

En cuanto a los aspectos que presentan mayores falencias, destaca la escasa presencia de las personas que viven en situación de pobreza como voceros de los problemas que los afectan. De esta manera, al tratar temas que dicen relación con pobreza como salud, educación, vivienda, se recurre a las autoridades regionales y comunales, como fuentes principales. *“Significa que los afectados no tienen voz y también que se invisibilizan sus propias inquietudes, soluciones y cuestionamientos. Ellos saben mucho mejor como solucionar sus problemas”*, señala María José Rubio, que participó en el estudio “La pobreza en pauta”.

En el marco de esta iniciativa, también se realizó una encuesta a los profesionales que cubren estos temas. En general, existe una disposición favorable tanto de los periodistas como de editores y dueños de medios para dar a conocer este tipo de informaciones. Sin embargo, arrojó que un número importante desconoce conceptos fundamentales, como por ejemplo, la diferencia entre la Ficha CAS y la Encuesta Casen.<sup>55</sup>

Así como existen periodistas especializados en economía o política, también deberían fomentarse profesionales expertos en temas sociales, proponen algunos actores como la FSP. *“Aquí vemos pasar muchas oportunidades por los medios de comunicación, golpes noticiosos muy interesantes, y pasan porque no hay ojos entrenados para ver que hay muchas noticias en el tema de la pobreza. Se pueden tomar 2 ó 3 elementos y poner en jaque a cualquiera, a la autoridad, a los empresarios, a la sociedad civil”*, señala María José Rubio. La periodista considera que más conocimientos repercuten en una cobertura más integral y que aborde todas las dimensiones.

---

<sup>55</sup> “ Los periodistas hablan de pobreza”. Fundación para la Superación de la Pobreza y Fundación Futuro. Noviembre 2006.

En el seminario Comunicación y Pobreza del año 2006, la ministra de Mideplan Clarisa Hardy anunció la disposición del gobierno para efectuar alianzas con universidades e impartir programas de especialización en periodismo social, a nivel de diplomado o magíster. Esta iniciativa permitiría profesionales más preparados, que a su vez sean capaces de transmitir esa información a la opinión pública.

En esto discrepa Gazi Jalil, editor adjunto de la Revista El Sábado de El Mercurio, para quien no se requiere de una especialización sino sólo tener mayor sensibilidad hacia los temas humanos, como él prefiere llamarlos. *“Creo que en algún momento de mi vida profesional entendí perfectamente de que se trataba el tema. Al principio puedo haber caído en la estigmatización, sin darme cuenta, pero es lo mismo que puede pasarle a alguien que se especializa en política, que en sus primeras crónicas se equivoca hasta que empieza a entender la lógica”*, sostiene.

Aún cuando resulta difícil establecer con claridad si los medios contribuyen a estigmatizar a aquellos que viven en situación de pobreza, el estudio “La pobreza es noticia”, realizado por la Alianza Comunicación y Pobreza en el año 2005, contribuye a dilucidar este asunto. La investigación examinó los noticiarios centrales de los canales de televisión abierta durante los meses de marzo y junio de ese año<sup>56</sup>.

Entre los resultados más importantes figura el hecho de que el tema predominante fue vivienda que representó el 27.4% del total de noticias relacionadas con la pobreza. Esta cifra estuvo dada por hechos como la investigación de la Comisión de Vivienda de Cámara de Diputados, en el que se

---

<sup>56</sup> “La pobreza es noticia”. Hogar de Cristo, Escuela de Periodismo de la Universidad Diego Portales y Fundación para la Superación de la Pobreza. Noviembre 2005.

establecían los graves errores en la construcción de un número importante de conjuntos de vivienda social a lo largo del país, entre ellos El Volcán II. También, el anuncio de un plan de condonación para los deudores del Serviu. Asimismo, en el total de noticias estudiadas, un 71.3% obedece a una constatación de los hechos, mientras que sólo un 2.3% indaga en las causas y posibles soluciones <sup>57</sup>. Esto marca una diferencia importante con el estudio de la prensa escrita, lo que denota un esfuerzo por desarrollar un enfoque más integral.

Otro estudio realizado en el año 2004: “Los pobres y la televisión, una consulta participativa”<sup>58</sup> aporta información relevante. Se indagó acerca del modo en que las personas ven a aquellos en situación de pobreza. Ante la pregunta “¿Cómo creen Uds. que son representados los pobres en la televisión?”, las cifras más altas se concentraron en delincuentes (40.4%), drogadictos (34.8%) y sucios, cochinos (29.8%). La lista sigue con desamparados, mal vestidos, flojos y alcohólicos. De esta manera, se observa que la gente identifica al “pobre” como un sujeto que carece de atributos positivos. En cuanto a las soluciones, una mayoría importante sostiene que se debe mostrar lo que hacen las personas por salir adelante y también profundizar en los temas, para así dar cuenta de la realidad de la pobreza.

Sin embargo, son pocos los que señalan acciones en las que ellos se puedan involucrar de manera más activa. El énfasis está dado porque existan organismos que regulen estas cuestiones. Así, es posible determinar que se trata de individuos que tienen conciencia acerca del rol que juegan los medios en la estigmatización de las personas de bajos recursos. No obstante, la

---

<sup>57</sup> “La pobreza es noticia”. Op.cit. Págs. 36 y ss.

<sup>58</sup> “Los pobres y la televisión. Una consulta participativa”. Unidad de Desarrollo y Estudios, Hogar de Cristo. Noviembre 2004. Pág 5.

responsabilidad recae en los mismos medios, en algo externo a los propios entrevistados y no en el conjunto de la sociedad.

Andrea Rodríguez, periodista que se ha dedicado a los temas sociales y trabaja en la Fundación América Solidaria <sup>59</sup>, sostiene que el tema de la estigmatización es responsabilidad de la sociedad en su conjunto, no sólo de los profesionales de la prensa. Menciona el ejemplo de la Fundación Paz Ciudadana *“...que con sus campañas de pobreza, juventud y delincuencia, crearon el concepto de niño parado en la esquina con los pantalones a media pierna = delincuente”*.

La discusión acerca del rol de los medios en la estigmatización de las personas resulta bastante estéril a juicio de expertos como Alfredo Rodríguez, para quien el problema no radica en ellos sino en las instituciones o partidos políticos que deberían tener una postura o propuestas. *“El punto no está en los medios, sino que en los grupos que deben crear opinión y no lo hacen. O sea, efectivamente son lugares de pobreza, y se informa de eso cuando no hay propuestas o respuestas distintas. Los medios no van a crear iniciativas”*, señala el arquitecto de la Corporación SUR.

El sociólogo Francisco Sabatini considera que existen otros factores involucrados en el modo en que los periodistas se enfrentan a estos temas. Desde su punto de vista, hace falta más periodismo de investigación, profesionales que sean capaces de indagar en aquello que está oculto: *“Imagino un periodista que es capaz de explotar su condición de ‘marginal’*

---

<sup>59</sup> La Fundación América Solidaria busca contribuir a la superación de la pobreza, mejorando la calidad de vida de los habitantes de América Latina a través del envío de jóvenes profesionales voluntarios. Además, Andrea Rodríguez está a cargo de asignaturas de Comunicación y Pobreza en la Universidades Católica, Diego Portales y Santo Tomás.

*con respecto al tema porque no es el especialista. Eso le da una perspectiva mejor que el técnico que está agobiado, superado y sumergido en los problemas. Debe ser más completo, a veces sólo registrar y no intervenir pero en otras ser mucho más puntudo”.*

A juicio de Fernando Ossandón, en los temas sociales los medios dan cuenta de los problemas cuando están en su fase terminal y son pocos los que tienen la virtud del seguimiento o acompañamiento de las situaciones. Así, la cobertura sólo muestra las tragedias que no son más que la ‘ punta del iceberg’. *“Las consecuencias son nocivas para todo el mundo, para los afectados porque si bien en una primera vuelta se ven beneficiados en su denuncia, pueden sentirse acompañados en algo que les afecta porque si les prometieron otra cosa están en todo su derecho de reclamar. Sin embargo, son tratados desde el punto de vista de la lástima o de que tú elegiste meterte en esto, nadie te obligó”,* señala el periodista del Fosis.

### **Dos lenguajes para una realidad**

Una imagen vale más que mil palabras, así reza un famoso dicho. La televisión tiene esa capacidad de mostrar todo aquello que los demás medios, por sus limitaciones naturales, no pueden revelar. En particular en los “temas sociales”, adquiere una mayor relevancia la identificación con aquella mujer que vive en un campamento o el niño que duerme bajo un puente. Estereotipos que abundan en la sociedad y que en muchas ocasiones hacen un flaco favor a todos aquellos que luchan para que las personas que viven en situación de pobreza sean vistos como sujetos, con los mismos deberes y derechos, y ver en ellos capacidades y no carencias.

Alfredo Rodríguez recuerda que los conjuntos de vivienda social aparecieron por primera vez en la televisión en el año 2000, gracias a Patricio Bañados y el programa “El Mirador” de Televisión Nacional que realizó un reportaje a los problemas de convivencia entre los vecinos de la Villa Valle de la Luna en la comuna de Quilicura. También menciona el trabajo de Mauricio Israel en el matinal de Megavisión, quien se dedicó a mostrar los conflictos que se vivían al interior de estos conjuntos. *“Este es un problema que hay que verlo....Hay estadísticas sobre el número de viviendas construidas y fotos, pero nadie sabe como vive esa gente. Las imágenes son muy fuertes, pero necesarias”*, señala Rodríguez.

De esta manera, los medios de comunicación se hacen cargo de un asunto que era objeto de debate hace ya varios años: una política de vivienda exitosa en número de soluciones, pero que mostraba importantes consecuencias “no deseadas” como exclusión y violencia.

La televisión es el medio predominante en la cobertura de los llamados “temas sociales”, no sólo en el área de prensa sino también en los programas de servicio. Durante los años ´90 y la primera parte de la década del 2000 experimentaron un desarrollo importante. Tras algunos años prácticamente han desaparecido de la parrilla programática, bastante cuestionados por la utilización de las personas que viven en situación de pobreza.

Los protagonistas o mejor dicho, los afectados, evalúan críticamente el rol de este tipo de programas. *“Uno ve esos ´programitas´ de las 3 de la tarde, hablan de los pobrecitos, de personas de tercera y cuarta calidad que hay en el país. Yo no considero correcto sacarle provecho a eso porque da rating, porque se pasa a llevar la dignidad de las personas, algo básico”*, dice Antonio Aliaga, vecino del Volcán II.

César Ramírez, periodista del programa Hola Andrea de Megavisión asume la crítica pero desestima que sea sólo responsabilidad de ellos: *“Sí, lo reconozco pero creo que tiene una doble lectura: por un lado, a la gente le gusta ver a otros que sufren, le encanta que la gente llora y que no sean ellos, verse reflejados en otras personas. Si tú muestras a una señora que llora, eso tiene la misión de sensibilizar para lograr una ayuda, si uno dice que está muy mal, con un hijo a punto de morir y está riéndose, nadie la va a ayudar”*.

Gazi Jalil coincide al señalar que este recurso puede ser válido en la medida que permite sensibilizar a la opinión pública: *“Yo no he trabajado en TV, pero entiendo que tiene más llegada por la cosa efectista, la imagen es muy fuerte y no hay como competir, salvo relatar una historia muy bien contada, pero aún así, es súper difícil, es más fácil ser espectador”*. Para el profesional, la TV emplea estas ventajas, aunque a su juicio el recurso de la “Señora que llora en pantalla” está en franca retirada. Sin embargo, cuando se utiliza, es una herramienta para crear un efecto concreto en el espectador.

En muchas ocasiones, el recurso del dolor se transforma en el sentimiento reiterado hasta el hartazgo. *“Si construyes el relato periodístico a partir del dolor, del grito, empiezas a hacerte insensible, en vez de plantearlo desde otra perspectiva: Sres. Llegamos a esto, que es responsabilidad de todos”*, dice María José Rubio.

Jalil enfatiza además que el lenguaje es vital, ya que puede potenciar el efecto discriminatorio: *“Algo muy común, que tal vez se da más en la TV que en el diario es tratar al poblador de Don José o Doña María, pero anteponer el Don como para mostrar respeto, genera justamente lo contrario porque a un empresario o otra persona no se le dice Don. Por ser excesivamente*

*respetuoso, estás siendo prejuicioso y haciendo una diferencia que no corresponde”.*

Un aspecto decisivo según el sitio web de la Alianza Comunicación y Pobreza, que entre sus recomendaciones destaca la importancia de utilizar un vocabulario adecuado. Así, se debe usar situación de pobreza en vez de pobre, enfatizando su carácter transitorio o comercio sexual y no prostitución infantil, resaltando la responsabilidad de los adultos. También, evitar expresiones que denigren a las personas como humilde o carente.

En materia audiovisual, el cine también ha desarrollado trabajos en esta área. Tal vez pocos recuerdan que fue precisamente en la Villa El Volcán donde se filmó el tercer capítulo de la película El Chacotero Sentimental, basado en los relatos que recibía un famoso programa radial de fines de la década de los `90. Titulado “Todo es cancha”, cuenta la historia de una pareja joven con hijos pequeños que debe trasladarse a vivir de allegados en uno de estos estrechos departamentos, sin espacio para la intimidad. Narrado de manera muy amena, muestra la triste realidad de todos quienes allí habitan.

Esta película, que se transformó en un fenómeno durante el año 1999 fue pionera en mostrar los problemas que enfrentan las personas que viven en un conjunto de vivienda social, sin recurrir a los clichés tradicionales del cine chileno. Su esfuerzo se concentró en dar a conocer las vivencias cotidianas de quienes viven en este tipo de hogares.

En general, los medios escritos no han desarrollado investigaciones más profundas. Sin embargo, esta realidad ha cambiado de manera importante a partir del anuncio de la nueva política habitacional en julio de 2006, período en el que se observó un interés por investigar más allá de los casos puntuales.

Este fenómeno se observa en el importante número de editoriales y columnas de opinión acerca de “la ciudad que queremos”, fundamentalmente de arquitectos y expertos en urbanismo, pero también de sociólogos y profesionales ligados al ámbito social. Estos coinciden en la importancia de asegurar el entorno, más que la construcción propiamente tal: “ *La configuración del espacio público es más importante que la vivienda en sí...diseñar una plaza o una calle requiere de especificaciones básicas de bajo costo y tiene un enorme potencial social que refuerza la integración de las personas...*”<sup>60</sup>

Asimismo, destaca el trabajo periodístico de la revista El Sábado del Diario El Mercurio. Gazi Jalil reconoce que han desarrollado una línea “humana”, donde más que la clase social, se busca contar una buena historia. Con el relato “El descuartizado de Puente Alto. El Puzzle de Hans Pozo”, obtuvo el primer lugar en el certamen “Pobre el que no cambia de mirada” del año 2006, iniciativa organizada por la Alianza Comunicación y Pobreza que premia a los mejores trabajos periodísticos relacionados con materias humanas y sociales.

En cuanto a las características que son fundamentales a la hora de evaluar, los organizadores destacan que en primer lugar es necesario proponer formas creativas de abordar temas que están siempre presentes. “*Luego, hay que desprenderse de los acercamientos asistencialistas o lastimeros que sólo contribuyen a acrecentar estereotipos. Después, es necesario dejar hablar a los protagonistas, para poder escuchar sus propias explicaciones y emociones*”.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> Editorial Diario El Mercurio. 21 de enero de 2007.

<sup>61</sup>“Ganadores de “Pobre el que no cambia de mirada: rigurosidad y humanidad para informar de pobreza”. 13 de septiembre 2006. En [www.comunicacionypobreza.cl](http://www.comunicacionypobreza.cl)

Gazi Jalil cree que el principal valor de este reportaje radica en que a partir de un caso fue capaz de hacer una radiografía a un sector social de nuestro país, que vaga por las calles y que muchos creen que sólo hay que esperar que terminen su vida, porque no van a lograr nada que valga la pena: *“... lo que hicimos en ese reportaje fue decir bueno: estos cabros son así, no tienen proyecto de vida, tampoco tienen oportunidades. A pesar de que Hans Pozo tuvo algunas, no las aprovechan bien porque educacionalmente no están preparados. No saben que si se pierden algo, se perderán muchas cosas más adelante”*

Para quienes trabajan en la televisión, la prensa escrita tiene ventajas innegables que no han sido aprovechadas, ya que resulta más fácil hablar cuando no hay una cámara de por medio. *“Siento que la prensa escrita está en deuda con temas de investigación como éstos, creo que ciertos reportajes de la revista Paula han desarrollado esta línea de testimonios muy bien. Me apasiona leerlos, aunque no muestran las caras, cuando dicen Juan tiene 23 años, ha intentado estudiar y no le ha resultado... quiero saber que pasa con él”,* dice Claudio Mendoza de Canal 13.

Jalil afirma también que a la hora de informar, las publicaciones de largo aliento como revistas pueden darse ciertos lujos: *“Podemos reflexionar sobre temas como éstos, no estar tan presionados como ocurre en crónica que uno puede tener toda la intención del mundo de no estigmatizar, pero estás tan apurado que entregas lo primero que salió. Nosotros tenemos algo de tiempo, hay que darle una vuelta. La idea es abordar la pobreza en su dimensión real, que no son los ‘malos’ sino que son como cualquier grupo social, hay de todo...”*

## **PERIODISMO EN EL VOLCÁN: LA IMPORTANCIA DE UN ENFOQUE CIUDADANO**

*“Son famosas en todo Chile, pero por lo ´ charchas ´. Es el maldito estigma que cargan las Casas Copeva desde el invierno del '97, cuando daba la impresión que la lluvia mojaba más adentro de los pequeños hogares que en la calle. La triste estampa de las viviendas cubiertas por nailon quedó grabada en la memoria colectiva”*<sup>62</sup>. “Casas Copeva” o casas de nylon, la villa El Volcán marca un hito por la importante cobertura mediática que se le otorgó. En el invierno de 1997, la prensa informó profusamente para que todo Chile conociera la realidad de estos compatriotas que se estaban “inundando”.

Sin embargo, después nunca más aparecieron. “Y sólo vienen cuando pasa una tragedia”, como dicen algunos vecinos. Les gustaría que la gente viera también los esfuerzos que hacen por salir adelante: *“Estamos sólo en las páginas rojas. Cuando se hizo una actividad con INFOCAP, queríamos mostrar que aquí no sólo viven delincuentes. Llamamos a todos los medios, tengo las copias y los timbres de los canales 13, 9, 11 y 7 y no apareció nadie”*, señala Antonio Aliaga.

En el año 2006 ocurrirían una serie de hechos policiales que pondrían a esta villa en el tapete una vez más: el hallazgo de los primeros restos del descuartizado Hans Pozo en un sector cercano y también el caso de una mujer, vecina de la villa, que mató a sus 3 pequeños hijos con un martillo. El componente habitacional aparecerá también cuando en septiembre de 2006 se demolieron 2 blocks para llevar a cabo la ampliación de la escuela y otras obras

---

<sup>62</sup> Diario La Cuarta. 01 de septiembre de 2006.

que se enmarcan dentro de la política habitacional anunciada por la Presidenta Michelle Bachelet. ( Anexo fotográfico, fotos N° 11 y 12).

La cobertura de la prensa al caso del Volcán sigue el patrón definido de los llamados “temas sociales”. En general, se trata de informaciones que obedecen a una mera constatación y no existe mayor profundización en las causas y soluciones de las situaciones allí presentadas. Si bien los estudios de la Alianza Comunicación y Pobreza, mencionados con anterioridad, dan cuenta de una realidad cambiante, aún se trata de esfuerzos incipientes. En el período comprendido entre los años 1996 y 2006 existen ciertos hitos que marcan la pauta de la agenda noticiosa:

- Invierno 1997: Inundación de las viviendas, cubierta profusamente por todos los medios de comunicación.
- Julio-Agosto 2000: Implementación del plan de movilidad habitacional a cargo del Serviu.
- Invierno 2002: Erradicación Campamento Carlos Oviedo Cavada, quienes fueron trasladados a la Villa El Volcán II.

Asimismo, de manera intermitente los medios han cubierto los problemas que han debido enfrentar los vecinos por la reparación de sus viviendas. Los relatos impactan: *"Nos dijeron que nos iban a entregar los departamentos en buenas condiciones, pero no fue así. En mi caso, no me pintaron los dormitorios y las murallas del comedor. Si se fija, hay hoyos entre el dintel de la puerta y la muralla, por donde entra aire y se ve para afuera. La chapa de la puerta de atrás la tuve que cambiar. No tengo ninguna seguridad que esto no se va a llover de nuevo..."*,<sup>63</sup> en palabras de una vecina que se ha debido cambiar tres veces desde que recibió el subsidio habitacional en el año 1994 y aunque

---

<sup>63</sup> Diario La Tercera. 24 de febrero de 2003.

habían pasado casi 10 años, aún no estaba conforme con la vivienda que habitaba.

En el año 2005, los medios daban cuenta de un grupo de 400 familias que se instalaron en plena vía pública para protestar por las reparaciones que les habían prometido dos años antes: *"Hasta ahora no ha pasado nada y el techo de mi departamento está guateado, las puertas están sueltas y los hongos de las murallas hacen nata. Acepto lo que sea con tal de irme"*.<sup>64</sup>

En la mayoría de las informaciones sobre la Villa El Volcán aparecidas en los medios de comunicación se enfatiza el conflicto. Las personas que allí habitan son presentadas desde una perspectiva asistencialista, siempre esperando que "alguien", principalmente el Estado o los organismos locales, les ayuden. Por lo general, y tal como lo confirman los estudios realizados al respecto, aparecen ligados a casos de violencia y tráfico de drogas. El objetivo central de las noticias es denunciar, pero no indagar en los motivos que desencadenaron estas situaciones ni en la responsabilidad que le cabe a los distintos estamentos del país.

Asimismo, no existen cifras que indiquen que en estas zonas existan mayores índices de violencia o tráfico de drogas y por lo tanto, en muchos casos el periodista actúa sobre la base de prejuicios que lo llevan a efectuar una ligazón automática entre pobreza y delincuencia o drogadicción.

Claudio Mendoza, periodista y realizador del programa Contacto de Canal 13, siempre ha tenido sensibilidad por los temas humanos. Sin embargo, en la mayoría de sus trabajos ha debido investigar casos policiales o seguir a

---

<sup>64</sup> Diario La Cuarta. 11 de junio de 2005.

peligrosos delincuentes. Por eso, no resulta extraño que en sus conversaciones con un detective antinarcoóticos de la Policía de Investigaciones, le hayan hablado de un lugar que debía conocer. “Es una zona donde confluyen una serie de características que lo hacen muy peligroso”, le dijeron. Ese dato y su olfato periodístico lo llevaron hasta la Villa El Volcán. Sorprendido por las condiciones y la desesperanza en que vive la gente, decidió empezar a trabajar en lo que después se transformaría en “El Volcán en lucha”.<sup>65</sup>

Los mayores obstáculos los encontró al interior de su propio equipo, ocupados en reportajes como la captura de Paul Schäfer o las acusaciones de pedofilia contra el ex senador Jorge Lavandero. *“Creo que finalmente me ayudó, porque quizás si hubieran destinado más energía, me hubieran dicho: no lo hagas, se ha hecho tantas veces...”*, señala Mendoza.

Durante 6 meses visitó el conjunto de vivienda social con la ayuda de un estudiante en práctica. Incluso, decidió “tomarse un departamento” y pasar una noche en el lugar para experimentar en carne propia lo que viven muchas personas que han elegido esta arriesgada opción. En el reportaje mostró lo que significa vivir en el Volcán, por sobre todo quiso dar cuenta de la historia de un grupo de mujeres, ejemplo de lucha y superación.

Aún cuando reportó distintas historias de vida, finalmente decidió centrar su trabajo en el testimonio de los propietarios del año 1997. Desde su punto de vista, ellos han sido los más dañados con todas las situaciones que allí han ocurrido. Se trata de personas que lograron reunir el dinero necesario para postular al subsidio habitacional y que en algunos casos, llegaron a pagar 7 u 8 millones de pesos por sus departamentos. Mientras, aquellos que se han

---

<sup>65</sup> “El Volcán en lucha” emitido el 10 de octubre de 2005. Programa Contacto, Canal 13.

tomado una de estas viviendas o que han llegado en años sucesivos han cancelado alrededor de \$300.000.- para convertirse en dueños.

Fue testigo también de los graves conflictos entre los vecinos y de la dificultad para luchar unidos: *“Lo que ocurre hoy en El Volcán me recuerda la historia de Haití, donde llevaron miles de esclavos de África. Para que no se unieran contra los pocos franceses que habían colonizado las islas, los llevaron de tribus enemigas. Finalmente, las tribus se unieron, pero separaron hijos de padres, por eso están disgregados, no son una comunidad”*, agrega el periodista.

El programa Contacto se puso al servicio de los vecinos de la Villa El Volcán y por ello, concentró su trabajo en aquellos hitos fundamentales en su lucha por conseguir una solución digna. El periodista los acompañó cuando se reunieron con la ministra de Vivienda y también cuando la autoridad visitó la villa. Asimismo, el reportaje no incluyó fuentes oficiales ni opinión de expertos, sino testimonios de quienes viven esta situación a diario, los verdaderos protagonistas. Según Claudio Mendoza, este tipo de enfoques es un llamado a la acción que permite lograr efectos más concretos que si se plantea de manera abstracta.

La “línea ciudadana” como él prefiere llamarla, es una alternativa que poco a poco se va abriendo espacio en los medios de comunicación del país. *“Es una línea que ha sobrevivido, aún en los estándares más exigentes de este programa, que es cuando la persona se enfrenta a la máquina de funcionamiento de la sociedad, ya sea el Estado o la empresa privada”*. Mendoza afirma que los ciudadanos tienen el sentido común y en muchos casos, hasta las leyes de su parte, pero el poder de las grandes estructuras no les permite exigir el cumplimiento de sus derechos.

La mayoría de los periodistas entrevistados coincide en destacar que el programa Contacto logró mostrar la realidad de las personas que viven en el Volcán y de este modo, marca un precedente para investigaciones posteriores.

A juicio de su creador, el apoyo de la Corporación SUR fue vital en los buenos resultados alcanzados. Susana Aravena relata que la primera intención de Claudio Mendoza era realizar un reportaje acerca de la delincuencia en la villa. Sin embargo, ellos le sugirieron mostrar la otra cara del Volcán: que la mayoría de las personas que allí vive no es delincuente, sino gente de trabajo y la lucha por dignificar su historia. *“Dentro de todos los programas que se han hecho, que muestran la truculencia y el sensacionalismo, me ha parecido el más serio”*, dice la antropóloga. A esto agrega que el periodista realizó un importante trabajo al abrirse a la mirada de esta organización y estudiar los textos que se han escrito al respecto, para finalmente comprender una historia llena de miseria y falta de oportunidades.

Sin embargo, el resultado no dejó satisfechos a todos. Soledad Larraín, propietaria del año 1997 y que participó en el reportaje señala que *“nosotras queríamos mostrar la parte de la vivienda, porque lo de la droga no nos ayuda mucho y no es el tema central... nos interesa el tema de vivienda porque solucionando ese tema se van a ir arreglando todos los demás”*. Antonio Aliaga concuerda en que se mostró mucho sensacionalismo y finalmente no salió lo que ellos habían acordado con el periodista: *“Es problema de quienes lo editan, porque las direcciones de los canales están relacionadas con el poder político y económico, entonces ese es un factor muy importante”*.

Para Eduardo Scapini, del periódico comunal “Puente Alto al día”, el programa Contacto mostró la realidad del Volcán. Sin embargo, advierte sobre ciertas irregularidades: *“Hay una situación que los mismos pobladores han*

*intentado manejar, ya que existen organizaciones que están preocupadas de mantener el conflicto, más que dar soluciones reales”.*<sup>66</sup>

Por lo general, los diarios de mayor circulación nacional han preferido dar cuenta de hechos puntuales que han ocurrido en la villa, sin dar espacio para investigaciones de largo aliento. Sin embargo, en el mes de noviembre de 2006 la revista “El periodista” realizó un reportaje acerca del Volcán II. En éste se informaba acerca de las importantes obras llevadas a cabo por el gobierno a través del Minvu, en beneficio de la población que allí habita.

No obstante, “El millonario error de la Ministra de Vivienda”, realizado por “El equipo de El Periodista”, resulta ofensivo y casi indignante. Muchas de las afirmaciones que allí se hacen distan de la verdad. Por ejemplo, según un “informe reservado” señalan que tras la demolición de algunos blocks *“En el espacio que quedó se levanta un jardín infantil, se amplió el colegio para la jornada completa, creció el consultorio y existe un centro cívico”*, mientras que en realidad sólo hay un sitio eriazo, lleno de escombros.

Asimismo, cita frecuentemente a “una fuente del Serviu”, que en el anonimato expresa su malestar por una probable demolición de los blocks: *“La gente aprendió que el inconformismo es rentable. Más de la mitad no estaba antes de los temporales y estaba conforme con su casa y los arreglos, hasta que les preguntaron si querían ir a vivir a una casa más digna. ¿Quién dice que no a ello?”*<sup>67</sup>

Parece obvio deducir que el (los) autor (es) de la nota jamás estuvo allí ni conoció la versión de los habitantes del Volcán y que basó su trabajo en las

---

<sup>66</sup> “El millonario error de la Ministra de Vivienda”. Revista El Periodista. 24 de noviembre de 2006.

<sup>67</sup> Ibidem.

fuentes disponibles, fundamentalmente de las autoridades del ministerio del ramo. Sin duda, los habitantes del Volcán tienen derecho a ser escuchados y que se conozca su versión, sin negar que hay personas que han intentado aprovecharse de la grave situación que ha ocurrido. Una de las grandes falencias de la actividad periodística, según distintos estudios, es la nula o escasa voz de los protagonistas, de aquellos que viven en situación de pobreza y que experimentan a diario la exclusión y falta de oportunidades.

Los vecinos, lejos de conformarse, no estaban dispuestos a tolerar estos errores. Consideraron que la publicación se hizo cargo de una serie de rumores y citó cifras tendenciosas, perjudicando a una gran mayoría que busca una solución digna para sus demandas. Por ello un grupo entre los que se contaba a Antonio Aliaga y Lorena Saavedra, decidió hacer sus propias gestiones para que se corrigiera la información publicada. Así llegaron hasta las oficinas de “El periodista” donde fueron recibidos por el director Francisco Martorell, quien se comprometió a publicar otro reportaje en la edición siguiente.

Con el título “Pobladores arremeten contra el Serviu”, y firmado por el director del medio, el reportaje constata en terreno que no existe centro cívico ni obras de ampliación del consultorio y la escuela. También, que la mayoría de las reparaciones realizadas por el Serviu fueron “cosméticas” y que incluso, ellos mismos lo habrían reconocido en privado ante los vecinos. Martorell recoge una serie de testimonios que avalan estas afirmaciones *“Llegamos al departamento reparado pensando en que ojalá funcione pero no fue así porque de nuevo están apareciendo las grietas en los muros, las losas nuevamente se están bajando, y eso que les pusieron un pilar de fierro....los propios jefes de las constructoras me explicaron que eso no sirve para nada porque para afirmar*

*las losas se debió haber hecho de muro a muro, pero que ellos sólo cumplen órdenes...”.<sup>68</sup> ( Anexo fotográfico, foto N° 13).*

### **¿Emblemático o mediático?**

El calificativo de emblemático ha sido empleado en distintas ocasiones para referirse al caso del Volcán. Sin embargo, existen una serie de lugares donde las personas enfrentan las mismas dificultades. La diferencia es que ellos no han logrado que sus demandas se posicionen en los medios de comunicación. Si en algo coinciden los expertos, es que se trata de un caso representativo de esta nueva pobreza urbana o de los “con techo”, en palabras de Manuel Tironi o Alfredo Rodríguez.

Las distintas organizaciones que han desarrollado proyectos con los habitantes de la villa están de acuerdo. Sebastián Cantuarias, Director Social de la ONG Proyecto Propio, afirma que un factor de riesgo es considerar que las políticas sociales están contribuyendo a disminuir la pobreza, cuando en realidad se trata de una mutación de la misma. *“Soy de la idea de que hace 200 años, la esclavitud era la principal expresión de pobreza en el país y que a través del tiempo, lo único que hemos hecho como sociedad es hacer que esa esclavitud mute. Hoy El Volcán es una expresión de la esclavitud del siglo XXI, la gente que allí habita no elige dónde vive, cómo vive, no tienen oportunidades”,* agrega Cantuarias.

La experiencia que ha desarrollado a cargo de esta fundación le ha permitido conocer muchos conjuntos habitacionales donde la gente lleva años esperando que les entreguen una solución que les permita vivir dignamente. Sin

---

<sup>68</sup> “Pobladores arremeten contra el SERVIU”. Revista El Periodista. 8 de diciembre de 2006.

embargo, confiesa que no han logrado posicionar sus demandas y de esta manera, se mantienen en el más completo anonimato. Para la opinión pública, simplemente no existen.

El impacto mediático de este caso se vio exacerbado por un suceso que adquirió ribetes de escándalo: Francisco Pérez Yoma, hermano del Ministro del Interior, era el dueño de la empresa Copeva. Además, en un acto que nunca logró aclararse del todo, aparecía regalándole un caballo a Edmundo Hermosilla, Ministro de Vivienda, hecho que terminaría con la salida de la máxima autoridad del Minvu: *“Probablemente, esa relación familiar hizo que este tema saltara a la luz pública, ya que de lo contrario habría pasado desapercibido. La gravedad estuvo dada por la ligazón política. Lo que hizo el periodismo ahí fue utilizar un tema de un carácter determinado con otro fin”*, dice Mario Grandón de la Cámara Chilena de la Construcción.

María José Rubio señala que el caso de la Villa El Volcán es representativo de un conjunto de males que afectan a la sociedad. Por ejemplo, se denuncia a las empresas constructoras, pero no se indaga acerca de las oportunidades que genera el mercado de las viviendas sociales en el país. *“Estos temas son los que deben ser investigados, en una perspectiva real, sin abusar del recurso del dolor ya que esa suma de dolores, finalmente no lleva a nada, porque tú corres el riesgo de no entender el fenómeno”*, señala Rubio.

Para Fernando Ossandón, El Volcán puede ser catalogado de emblemático por la tragedia y radicalidad de lo que allí ocurrió. También por las miles de familias afectadas, pero fundamentalmente porque se trata de un ejemplo negativo. Sin embargo, también existen casos positivos. *“Nosotros ofrecemos el concepto de casos emblemáticos, es decir, aquellas situaciones*

*de personas que le sacan partido a las oportunidades que se les ofrecen, logran los propósitos que se fijan y avanzan en superación de pobreza. También son emblemáticas las innovaciones, las respuestas originales, nuevas, que indican un derrotero distinto y aunque no sea muy masivo, pero dan una pista diferente para hacer las cosas”, señala Ossandón.*

Mediático es una expresión más adecuada, según Andrea Rodríguez, ya que sin la participación de los medios no existiría posibilidad de que la gente se enterara de lo que allí ha ocurrido. A esto se agrega que existen habitantes de la villa que tienen contacto permanente con los profesionales de la prensa, una percepción generalizada entre personas ligadas al tema, que sin embargo no es corroborada en su totalidad por los residentes del Volcán.

Soledad Larraín es la única de las vecinas que reconoce tener contacto con los periodistas, fundamentalmente de la televisión. Sin embargo, manifiesta su impotencia porque la historia se repite una y otra vez: *“Cuando a uno la entrevistan habla muchas cosas, pero cuando sale en pantalla no es lo que uno dice, porque nos cambian la versión.... quedamos como las tremendas mentirosas”.*

Eduardo Scapini señala que el impacto mediático ha ido disminuyendo: *“Es triste decirlo, pero el Volcán ya dejó de ser noticia, salvo que alguien se suba al techo e intente quemarse a lo bonzo, desafortunadamente y eso es una responsabilidad de todos los periodistas”.*

Por el contrario, Claudio Mendoza cree que los profesionales de la prensa tienen mucho por hacer en sectores como El Volcán. Considera que casos como éste son de gran riqueza periodística y él mismo debió guardar un número importante de entrevistas que al final no fueron emitidas y que espera

puedan ser recogidas por otro departamento del canal. *“Es un caldo de cultivo humano, muy rico en historias, tragedias humanas que permiten expresar la problemática de ese lugar. Ahí, reside su carácter de emblemático”*, agrega.

Eduardo Scapini conoce la realidad de su comuna y por eso, es tajante a la hora de establecer las características que hacen de la Villa El Volcán un lugar muy complejo dentro de Puente Alto, fundamentalmente por sus altos niveles de delincuencia y tráfico de drogas.

A su juicio, el problema fundamental radica en la llegada de personas con alto compromiso delictual, tras la erradicación del Campamento Carlos Oviedo ya que la mayoría de los involucrados en estos casos proviene de ese asentamiento irregular: *“Existe una cultura en la que los chicos validan a sus hermanos mayores y sus padres. Es una cadena. Se agudiza porque hay por lo menos, 2 ó 3 sectores donde hay venta y consumo de drogas, y eso también lleva a los jóvenes a caer en la delincuencia. Lamentablemente, el sector II de la Villa contaminó a otros sectores que eran de trabajadores”*.

Sin embargo, la imagen del Volcán que entregan los medios dista bastante de la realidad observable. Sin negar que se trata de un lugar donde existe delincuencia y tráfico de drogas, que por lo demás ocurre en muchos sectores del país, basta con tomar los resguardos necesarios. Así lo confirma Jaime Salas, periodista del Diario La Cuarta, quien ha cubierto esta área por más de 2 años. Le ha tocado visitar El Volcán varias veces e incluso recuerda una anécdota. Para una inundación en el 2005 un grupo de señoras le prestó calcetines, porque los suyos se habían mojado. Afirma que nunca ha tenido ningún problema: *“son personas que aún cuando viven en las condiciones más extremas, están dispuestas a compartir lo poco que tienen con el prójimo”*.

César Ramírez sostiene que se trata de un lugar al que deben ir con ciertos resguardos, similares a otros sectores de Santiago. En general, ha visitado esta zona para reportear casos de enfermedades de niños y también abuelitos. Dice que tienen la ventaja de contar con conductores muy experimentados, lo que es de gran ayuda y que tratan de ir en la mañana, ya que antes de las 12 no hay movimiento. Además, cuenta que tuvieron que pintar los móviles, pues la gente protestaba.

Según su experiencia, son los llamados “narcos” quienes reaccionan ante su presencia, por ello resulta fundamental actuar rápido y con cuidado. *“Hay que tratar de no hacer entrevistas en la calle, debe ser adentro de la casa. No puedes ir siguiendo a una persona por ejemplo, porque ven un cámara y se ponen agresivos o salen las señoras y los niños a mirar. Eres un foco de atención...”*, señala Ramírez.

Claudio Mendoza aprendió a conocer a la gente del Volcán y por ello, es categórico al señalar que si bien existen delincuentes y traficantes de drogas, son muchos más lo que luchan por salir adelante e incluso, realizan actos heroicos. *“ Yo fui al Volcán a las 5 de la mañana y las micros van llenas de gente, son recorridos piratas de obreros que en lugar de tomar 3 ó 4 micros, pagan y hacen recorridos que no están autorizados por el ministerio y que recorren las poblaciones para llevarlos a sus lugares de trabajo”*, dice el periodista.

El caso de la Villa El Volcán puede ser catalogado de mediático, ya que gracias a los medios de comunicación la opinión pública pudo conocer las graves situaciones que allí han ocurrido, lo que posibilita que se asuman las responsabilidades correspondientes. A la vez, se constituye en el símbolo de una política de vivienda social que no responde adecuadamente a las

necesidades de sus habitantes, realidad que se repite en otros lugares del país, pero de la que en muchos casos, nadie se entera.

## CONCLUSIONES

Chile es un país que exhibe índices de desarrollo muy superiores al resto de América Latina. La pobreza ha experimentado una reducción importante, sin embargo, emerge un nuevo tipo: la llamada “pobreza urbana”. Se trata de personas que logran satisfacer sus necesidades básicas y por lo tanto, según las estadísticas oficiales dejan de ser pobres. Dice relación más bien con una sociedad que los excluye y no les entrega las oportunidades para salir adelante, enfatizando sus carencias y no sus capacidades. Así, utilizado una expresión frecuente en el debate público, existen “escuelas para los pobres, salud para los pobres, trabajo para los pobres” y por supuesto, “casas para las pobres”.

La reflexión debe partir por el tipo de país que estamos construyendo. El principal desafío radica en disminuir los índices de desigualdad y mejorar la calidad del desarrollo. En la actualidad, una persona que nace pobre tiene mínimas posibilidades de superar esta condición y entregarle a sus hijos una mejor vida de la que él mismo recibió. La educación es un aspecto fundamental, pero que resulta de poca utilidad si las personas no se desarrollan en un ambiente que tenga las características de un hogar, concepto que implica mucho más que la vivienda propiamente tal.

De este modo, en una sociedad que pretende más integración resulta inconcebible que sean las mismas autoridades quienes emitan opiniones discriminatorias e insólitas hacia los beneficiarios de las soluciones habitacionales, como por ejemplo, atribuir a los vecinos del Volcán II la responsabilidad exclusiva de las manchas de humedad en los muros.

Tener una casa es un sueño que trasciende a las clases sociales. Sin embargo, obtener una vivienda no significa automáticamente que la persona deje de ser pobre. Si bien las familias cuentan con un techo, deben incorporar

una serie de aspectos que no estaban presentes en su esquema de vida anterior y asimismo, enfrentar un nivel de gastos muy superior. Esto resulta difícil por la precariedad de los empleos, sumado a la discriminación que enfrentan muchas personas en situación de pobreza por el sólo hecho de vivir en un lugar determinado. Este contexto facilita el surgimiento de la delincuencia y el tráfico de drogas, en muchos casos como única forma de sobrevivir. Se trata por lo demás de flagelos que cruzan la sociedad de manera transversal.

En la década del '60 y '70 la vivienda era considerada como un derecho de las personas. Sin embargo, la ideología detrás de esta política cambia radicalmente en los años sucesivos y es así como la vivienda se transforma en un elemento más de la economía de libre mercado. Durante el régimen militar y en particular, en los gobiernos de la Concertación la política habitacional ha centrado su accionar en la construcción de un gran número de soluciones, en desmedro de la calidad de las mismas.

En el año 2006 aún existen unas 400.000 familias que no cuentan con una vivienda y las autoridades deben responder a esa demanda. No obstante, el mayor desafío radica en mejorar las soluciones ya existentes y consolidar acciones tendientes a construir conjuntos de vivienda social en terrenos mejor ubicados. De esta manera, se podrá frenar el fenómeno sistemático de expulsión de las personas en situación de pobreza hacia sectores periféricos de la ciudad, “donde no se vean”.

El nuevo sistema contempla un Estado que apenas interviene y que reduce su accionar a ser un mero otorgador de subsidios, pero debe conservar un rol irremplazable en la fiscalización de las obras. Esta labor no puede ser entregada a privados, para quienes finalmente la construcción de viviendas sociales es un negocio más.

Sin duda, la localización es el mayor desafío para la política de vivienda. Es por ello que la política habitacional y el subsidio a la localización anunciado por el gobierno de Michelle Bachelet, marca un avance importante en esta materia, ya que se asume el compromiso de no repetir los errores cometidos en épocas anteriores.

Sin embargo, el valor de suelo es la piedra de tope para llevar a cabo un mejoramiento sustantivo en la calidad de vida de aquellos que postulan a este tipo de soluciones. Por ello, estas iniciativas resulta estériles si no se acompañan de medidas tendientes a disminuir la especulación urbana, fenómeno sobre el que no se habla por cuanto existen conflictos de intereses entre los dueños de los terrenos y las políticas sociales en esta materia. Se trata incluso de un asunto que apenas aparece en los medios. El objetivo final debe ser generar barrios más integrados y una ciudad más amable.

Se requiere además una intervención más fuerte de los propios beneficiarios: que éstos tengan injerencia en el lugar donde van a vivir, que no se les traslade a sectores tan alejados de sus hogares de origen y que participen en las instancias de organización y ejecución de los proyectos. Se trata de un aspecto que se incorpora en las modificaciones anunciadas por el gobierno de la Presidenta Bachelet. Este tipo de iniciativas se ha desarrollado con éxito en algunas zonas gracias a los proyectos realizados por Elemental<sup>69</sup>, que han logrado construir viviendas sociales en terrenos bien ubicados y ciñéndose a los recursos disponibles.

---

<sup>69</sup> ELEMENTAL es un *Doing Tank* asociado a la Pontificia Universidad Católica y Copec, que tiene su foco en el diseño e implementación de proyectos urbanos de interés social e impacto público. ([www.elementalchile.cl](http://www.elementalchile.cl))

El caso de la Villa el Volcán II en Puente Alto puede ser catalogado de emblemático porque es un símbolo de las falencias de la política habitacional de los últimos años, lo que se acompaña de una importante exposición en los medios. La localización periférica se consolida como un aspecto fundamental, ya que de ella emerge la mayoría de los conflictos que enfrentan a diario los habitantes de la villa. La lejanía de sus fuentes laborales, la dificultad para acceder a servicios de salud y educación y el debilitamiento de las redes sociales producen un fenómeno progresivo de desesperanza entre los vecinos. A esto se suma la mala calidad de las viviendas y las deficiencias en el equipamiento comunitario.

Tras la investigación, es posible determinar que la responsabilidad fundamental de lo que allí ha ocurrido es de las autoridades, quienes hicieron vista gorda de las fallas estructurales que se cometieron en la construcción de los blocks, aún cuando aduzcan la debilidad de los estándares técnicos, aspecto que es de exclusiva responsabilidad del mandante. Tampoco repararon adecuadamente los departamentos. Sin embargo, la empresa Copeva debe asumir los errores por la utilización de materiales que si bien estaban permitidos, no eran los adecuados.

El sentimiento que predomina entre los habitantes del Volcán es la rabia y la frustración por las promesas incumplidas. Para la mayoría, esos departamentos representan el ahorro de mucho tiempo, algunos incluso debieron esperar 10 años para obtenerlos. De la esperanza y las expectativas por la nueva vida que comenzaban, pasaron a la decepción y la desesperanza. Nadie merece vivir en un departamento que se filtre ante la primera lluvia o que pueda derrumbarse frente a un sismo de mediana intensidad. Tampoco, a no poder dormir en la noche por miedo a que una bala atravesara la pared. Eso no es dignidad. Los habitantes del Volcán no están sentados esperando una

solución. Están conscientes de sus derechos y por ello realizarán todas las gestiones para que se les entregue una respuesta adecuada a sus demandas.

En cuanto al rol de la prensa, un mayor nivel de conocimientos permite que los periodistas entreguen una información más integral. Las experiencias conocidas demuestran que hay muchos profesionales interesados en estos temas. El principal desafío radica en hacer que este tipo de información tenga más presencia en los medios. Esto incluye tener más precaución cuando se presentan personas que viven en situación de pobreza, así como utilizar el lenguaje adecuado, que aunque sutil, marca la diferencia. No se trata de mostrarlos siempre como víctimas, sino en una dimensión real que contemple características positivas y negativas. De lo contrario, se enfatizan los estereotipos acerca de las personas que viven en esta situación, que forman parte del imaginario colectivo de la sociedad. Esta situación genera un malestar creciente entre la población, ya que las personas se quejan porque los medios de comunicación no los toman en cuenta y sólo acuden cuando se trata de informar tragedias.

Sin duda, la estigmatización es responsabilidad de la sociedad en su conjunto y no de los medios de comunicación en particular. Estudios realizados sobre esta materia indican que las personas tienen un juicio crítico acerca del modo en que los medios muestran a las personas en situación de pobreza. Sin embargo, las soluciones siempre están en manos de otros, fundamentalmente en el Estado y las organizaciones de la sociedad civil y por lo tanto, existe una escasa intención por involucrarse en una tarea que le compete a todos.

En general, los vecinos del Volcán II perciben que la exposición pública es la única manera de obtener soluciones para sus demandas. Si bien reconocen que viven situaciones complicadas, también perciben que se trata de

un fenómeno que atraviesa las distintas clases sociales y que por lo tanto, debiera haber un mayor equilibrio a la hora de informar. Una de las quejas más frecuentes dice relación con la poca veracidad y confiabilidad que atribuyen a los medios de comunicación. La mayoría de las personas al ser consultadas por este tema, sostienen que “ me preguntan algo y después sale cualquier otra cosa”, “ no respetan lo que yo digo” o “ muestran sólo lo que les conviene”.

Así, los periodistas dejan de ser concebidos como interlocutores válidos para transmitir sus demandas a la opinión pública. Las personas en situación de pobreza se ven sumidas en un proceso de desencanto permanente, dejan de creer en el Estado y en las capacidades de sus organismos y por ello, cifran parte importante de sus esperanzas en el trabajo de las organizaciones que desarrollan su labor con el conjunto de la comunidad. Valoran a aquellos que trabajan con la gente, incorporando sus puntos de vista y desconfían de los que traen modelos universales y promesas imposibles. Sin duda, los periodistas no van a superar la pobreza, pero sí deben jugar un rol decisivo al dar a conocer la realidad de todos los chilenos.

## BIBLIOGRAFÍA

ARAVENA, SUSANA Y SANDOVAL, ALEJANDRA: "El diagnóstico de los pobladores 'con techo'". Corporación SUR. Santiago, Chile.

FERES, JUAN CARLOS Y MANCERO, XAVIER: "Enfoques para la medición de la pobreza. Breve revisión de la literatura". División de Estadística y Proyecciones Económicas CEPAL. Santiago, Chile. Enero 2001.

HIDALGO DATTWYLER, RODRIGO: "La vivienda social en Chile y la construcción del espacio urbano en el Santiago del siglo XX". Instituto de Geografía Universidad Católica y Centro de Investigaciones Diego Barros Arana. Santiago, Chile. 2005.

OLAVARRÍA GAMBI, MAURICIO: "Pobreza, crecimiento económico y políticas sociales". Editorial Universitaria. Santiago, Chile. 2005.

PORTELA, DEÍN Y GUERRA, MARÍA LORETO. " Informe final de práctica: Una aproximación a la comuna de Puente Alto y la población Volcán San José". Proyecto formación de líderes y redes de acción en conjuntos de vivienda social, Corporación SUR. Enero 2005.

RODRÍGUEZ, ALFREDO Y SUGRANYES, ANA (editores): "Los con techo: Un desafío para la política de vivienda social". Ediciones SUR. Santiago, Chile. 2005.

SABATINI, FRANCISCO Y CÁCERES, GONZALO (editores):” Barrios cerrados en Santiago de Chile”. Lincoln Institute of Land Policy / Instituto de Geografía, Universidad Católica. Santiago, Chile. 2004.

TIRONI RODÓ, MANUEL: “ Nueva pobreza urbana: vivienda y capital social en Santiago de Chile: 1985-2001”. Universidad de Chile, Predes/RIL Editores. 2003.

TRIVELLI, PABLO: “Sobre el debate acerca de la política urbana, las políticas de suelo y la formación de los precios de la tierra urbana en el Gran Santiago, antecedentes teóricos y empíricos”. Centro de Políticas Públicas, Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile. 2006.

“Chile : un siglo de políticas en vivienda y barrio”. Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Santiago, Chile. 2004.

“El déficit habitacional en Chile”. Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Santiago, Chile. Noviembre 2004.

“Umbrales sociales 2006:propuesta para la futura política social”. Fundación Nacional para la Superación de la Pobreza. Agosto 2005.

**Documentos:**

AGUIRRE, CARLOS; D’ALENCON, RENATO; JUSTINIANO, CATALINA;  
FAVERIO, FRANCESCA: “Lineamientos Generales para la Terminación y Ampliación de las Viviendas Sociales Dinámicas sin Deuda”. Investigación DIPUC-Concurso Políticas Públicas UC. Noviembre 2005-julio 2006. En [www.subdere.gov.cl](http://www.subdere.gov.cl)

KAPUSCINSKI, RYSZARD: “¿ Reflejan los media la realidad del mundo?”. Octubre 2006. En [www.comunicacionypobreza.cl](http://www.comunicacionypobreza.cl)

VERDUGO BONVALLET, VERÓNICA: “Jóvenes, medios y exclusión social”. 2003. En [www.comunicacionypobreza.cl](http://www.comunicacionypobreza.cl)

“Villa El Volcán II. La inseguridad y su reflejo en el espacio habitado”. Proyecto FONDECYT. Comunidad e Identidades urbanas: Historia de Barrios del Gran Santiago 1950-2000. En [www.antropologiaurbana.cl](http://www.antropologiaurbana.cl)

“Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza”. Documento de trabajo, Departamento de Evaluación Social, División Social, Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Santiago, Chile. Octubre 2002.

“La pobreza es noticia”. Estudio realizado por Hogar de Cristo, Escuela de Periodismo de la Universidad Diego Portales y Fundación para la Superación de la Pobreza. 2005.

“La pobreza en pauta. Un estudio en prensa escrita nacional y regional”. Fundación para la Superación de la Pobreza e Instituto de la Comunicación e Imagen, Universidad de Chile. Noviembre 2006.

“Los pobres y la televisión. Una consulta participativa”. Unidad de Desarrollo y Estudios, Hogar de Cristo. Noviembre 2004.

“La pobreza y su evolución: ser pobre en Chile en el siglo XXI”. Enero 2006. En [www.comunicacionypobreza.cl](http://www.comunicacionypobreza.cl)

### **Publicaciones periódicas y diarios:**

- BENGOA, JOSÉ: “La pobreza de los modernos”. Boletín Temas Sociales. SUR, Corporación de Estudios Sociales y Educación. N°03, abril 1995.
- DUCCI, MARIA ELENA: “Chile: el lado oscuro de una política de vivienda exitosa”. Revista EURE Vol. XXIII. N°69, julio 1997.
- RODRÍGUEZ, ALFREDO: “Vivienda Social/ Violencia Intrafamiliar: una relación inquietante”. Boletín Temas Sociales. SUR, Corporación de Estudios Sociales y Educación. N°53, enero 2005.
- RODRÍGUEZ, ALFREDO Y SUGRANYES, ANA: “ El problema de vivienda de los ‘con techo’”. Revista EURE. Vol. XXX. N°91, diciembre 2004.
- Boletín Comuna de Puente Alto. Victimización, denuncias y drogas. División de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior. Santiago, Chile. Diciembre 2006.
- Diario La Segunda, 18 de julio de 2006.
- Diario El Mercurio, 3 de noviembre 2006.
- Diario El Mercurio, 29 de julio de 2006.
- Diario La Cuarta, 30 de junio de 2002.
- Diario El Mercurio, 21 de enero de 2007.
- Diario La Cuarta, 01 de septiembre de 2006.
- Diario La Tercera. 24 de febrero de 2003.
- Diario La Cuarta. 11 de junio de 2005.
- Revista El Periodista. 24 de noviembre y 8 de diciembre de 2006.

## ENTREVISTAS

1. Sonia Tschorne, arquitecto, Ministra de Vivienda 2004-2006 (1 de agosto 2006).
2. Eduardo Scapini, periodista Puente Alto al día (4 de agosto 2006).
3. Sebastián Cantuarias, estudiante Ingeniería Comercial Universidad Alberto Hurtado, Director Social ONG Proyecto Propio (18 de agosto 2006).
4. Eugenio Oyarzún, Vicaría Pastoral Social (21 de agosto 2006).
5. Pablo Trivelli, ingeniero civil, consultor en temas urbanos (23 de agosto 2006).
6. Miguel Ángel Poduje, abogado, Ministro de Vivienda 1984-1988 (25 de agosto 2006).
7. Carlos Malvoa, arquitecto Servicio de Vivienda y Urbanismo (Serviu), encargado programa movilidad habitacional ( 28 de agosto 2006).
8. Leonardo Moreno, abogado, director ejecutivo Fundación para la Superación de la Pobreza (29 de agosto 2006).
9. Mario Grandón, arquitecto, gerente de operaciones Corporación Habitacional de la Cámara Chilena de la Construcción (29 de agosto 2006).
10. Jaime Muñoz, vicepresidente Cámara Chilena de la Construcción, socio Constructora Hepner y Muñoz Ltda. ( 7 de septiembre 2006).
11. Padre Josse van der Rest s.j., capellán Fundación Viviendas Hogar de Cristo ( 13 de septiembre 2006).
12. Susana Aravena, antropóloga Corporación SUR (27 de septiembre 2006).
13. Mauricio Aguirre, periodista Diario La Tercera ( 2 de octubre 2006).
14. Manuel José Ossandón, alcalde Puente Alto (12 de octubre 2006).

15. Waleska Naranjo, antropóloga Ministerio de Vivienda y Urbanismo (16 de octubre 2006).
16. Francisco Sabatini, sociólogo, investigador Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales Universidad Católica (17 de octubre 2006).
17. Andrea Rodríguez, periodista, directora voluntariado Fundación América Solidaria (19 de octubre 2006).
18. Alfredo Rodríguez, arquitecto Corporación SUR (24 de octubre 2006).
19. Maria José Rubio, periodista Fundación para la Superación de la Pobreza (24 de octubre 2006).
20. Claudio Mendoza, periodista programa Contacto, Canal 13 (2 de noviembre 2006).
21. Fernando Ossandón, periodista, encargado comunicaciones Fondo de Solidaridad e Inversión Social (6 de noviembre 2006).
22. Jaime Salas, periodista Diario La Cuarta (14 de noviembre 2006).
23. César Ramírez, periodista programa Hola Andrea, Megavisión (17 de noviembre 2006).
24. Gazi Jalil, periodista, editor adjunto Revista “El Sábado” Diario El Mercurio (17 de noviembre 2006).
25. Luis Vargas, profesor, director escuela básica Volcán San José (24 de noviembre 2006).
26. Marcela Weiss, asistente social, consultorio Raúl Silva Henríquez (24 de noviembre 2006).
27. Habitantes El Volcán II:
  - a. Antonio Aliaga y Lorena Saavedra
  - b. Soledad Larraín
  - c. Raúl Astudillo y Luisa Cáceres
  - d. Familia Cea Osorio.

## ANEXO FOTOGRÁFICO



Fuente: propia

Foto N° 1  
Blocks Villa El Volcán II ( Calle La Lechería)



Fuente: propia

Foto N° 2  
Blocks Villa El Volcán II ( Calle La Lechería)



Fuente: [www.canal13.cl](http://www.canal13.cl)

Foto N° 3  
Blocks forrados de nylon. Villa El Volcán II.



Fuente: [www.puntofinal.cl](http://www.puntofinal.cl) 24 de junio de 2005.

Foto N° 4  
Pobladores reclaman por inundación de viviendas. Junio 2005.



Fuente: propia

Foto N° 5



Fuente: propia

Foto N° 6

Imágenes blocks destruidos, Calle La Lechería. Marzo 2007.



Fuente: propia

Foto N° 7  
Imágenes blocks destruidos, Calle La Lechería. Marzo 2007.



Fuente: propia

Foto N° 8  
Imágenes blocks destruidos, Calle La Lechería. Marzo 2007.



Fuente: propia

Foto N° 9



Fuente [www.puntofinal.cl](http://www.puntofinal.cl) 24 de junio de 2005.

Foto N° 10



Fuente: [www.lanacion.cl](http://www.lanacion.cl) 31 de agosto de 2006.

Foto N° 11

Imágenes destrucción de blocks para efectuar obras de ampliación de escuela y consultorio. Calle Estación La Obra. Agosto 2006.



Fuente: [www.lanacion.cl](http://www.lanacion.cl) 31 de agosto de 2006.

Foto N° 12

Imágenes destrucción de blocks para efectuar obras de ampliación de escuela y consultorio. Calle Estación La Obra. Agosto 2006.



Fuente: propia

Foto N° 13

Pilares de fierro que sostienen los blocks (diámetro aprox. 2 "x 2 ").



Fuente [www.googleearth.com](http://www.googleearth.com)

Foto N° 14  
Fotografía aérea de zona en que se ubica Villa el Volcán II. Comuna Puente Alto, Santiago.



Fuente [www.googleearth.com](http://www.googleearth.com)

Foto N° 15  
Fotografía aérea sector oriente. Comuna Las Condes, Santiago.

