



FACULTAD DE
ARQUITECTURA
Y URBANISMO
UNIVERSIDAD DE CHILE

Comunicación en la Política Pública

Subsidios de vivienda
y postulantes

María José Valenzuela Catalán
Estudiante

Profesora Guía María Eugenia Pallarés Torres

Carrera de Arquitectura - Seminario de Licenciatura Especialización Política Pública - Semestre Primavera 2022

Capítulo 00: Antecedentes, Problema de Investigación, Pregunta de Investigación, Objetivos, Marco Teórico, Hipótesis, Resultados Esperados	Página 4
Antecedentes	Página 6
Problema de investigación	Página 12
Pregunta de investigación y objetivos	Página 13
Metodología	Página 14
Marco teórico	Página 15
Hipótesis	Página 24
Resultados Esperados	Página 25
Capítulo 01: Análisis del sistema de postulación a subsidios de vivienda en Chile	Página 26
Análisis modalidad virtual	Página 28
Análisis modalidad presencial	Página 47
Síntesis de capítulo	Página 50
Capítulo 02: Debilidades y fortalezas de la comunicación de los subsidios de vivienda	Página 52
Etapas que la gente enfrenta para postular	Página 54
Encuesta	Página 60
Análisis publicaciones de cuenta Instagram MINVU	Página 64
Experiencias de las personas referente a los subsidios	Página
Síntesis de capítulo	Página 72
Capítulo 03: Estrategias de mejoramiento para la comunicación de los subsidios de vivienda basados en la arquitectura	Página 74
Método comunicacional actual de los subsidios	Página 76
Elementos mejorables en la comunicación	Página 78

Estrategias comunicacionales de la arquitectura	Página 80
Aplicación de técnicas gráficas de la arquitectura	Página 86
Síntesis de capítulo	Página 91
Capítulo 04: Conclusiones	Página 92
Capítulo 05: Referencias y Anexos	Página 99
Referencias	Página 100
Entrevista 1	Página 102
Entrevista 2	Página 108
Entrevista 3	Página 112
Entrevista 4	Página 114
Entrevista 5	Página 118
Entrevista 6	Página 122
Información impresa oficina OIRS O'Higgins	Página 124
Encuesta 1	Página 134
Extensión de información página web Chile Atiende	Página 150
Presentación y despliegue de portales inmobiliarios	Página 152
Comentarios cuenta de Instagram MINVU	Página 154

CAPÍTULO

Antecedentes. Problema de Investigación. Pregunta de Investigación. Objetivos. Marco Teórico. Hipótesis. Resultados Esperados.

00

Antecedentes Página 6

Problema de Investigación Página 12

Pregunta de Investigación Página 13

Objetivo General y Específicos Página 14

Marco Teórico Página 15

Hipótesis Página 24

Resultados Esperados Página 25

Antecedentes

Hoy en día, Chile está viviendo el mayor periodo de déficit habitacional registrado en las últimas tres décadas de su historia.

De hecho, de acuerdo a un estudio realizado recientemente por la fundación Déficit Cero en conjunto con el Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, se demostró que existe una carencia de 641.721 hogares afectando al país, lo que significa, que hay más de 540.000 personas que están viviendo en alguna de las condiciones que implica tal déficit habitacional, ya que dicha situación no sólo se ve expresada en las personas residentes de campamentos o en la gente en situación de calle, sino que también se expresan como familias que viven de allegadas, o las viviendas en donde sus residentes viven hacinados, o aquellas viviendas precarias que presentan más de un defecto evidente en su estructura y espacialidad.

Es por esto que, actualmente en el país se está llevando a cabo lo que se presenta como El Plan de Emergencia Habitacional, el cual consiste en proyectar la construcción de 260.000 viviendas dentro de los próximos cuatro años, para intentar abordar lo que sería el 40% de la magnitud del déficit habitacional presente.

Además, dentro de este mismo Plan de Emergencia Habitacional también fue presentada la idea del Plan de Arriendo a Precio Justo, la que plantea la construcción de un promedio de 5.000 viviendas al año que sean únicamente destinadas para arriendo, las cuales, como su nombre lo indica, sean ofrecidas a un precio justo y acorde a los sueldos que las personas reciben mensualmente.

¿Por qué es considerada esta particularidad dentro del Programa MINVU? Porque junto con el déficit en cantidad y calidad de viviendas que está afectando a la población nacional, está el factor costo sumado a esta situación.

No sólo se está viviendo una época de déficit habitacional, sino que, además, los inmuebles del mercado están a precios que la mayoría de las personas no alcanzan a costear con el monto de sus sueldos. La oferta de vivienda en Chile, tanto en arriendo como en venta, se manifiesta con costos que la gran mayoría de las familias no se ven capaces de pagar, lo que deriva en que se vean obligadas a vivir en alguna de las condiciones anteriormente mencionadas.

Incluso, ha aumentado la cantidad de avisos de arriendo presentados en UF, lo que, de acuerdo a Nicolás Izquierdo, quien es gerente de Planificación y Operaciones de Portalinmobiliario, está directamente relacionado al aumento del valor de la unidad de fomento y las alzas en las tasas de interés de los créditos hipotecarios, actuando también como un resguardo aplicado por los propietarios ante el fenómeno inflacionario actual.

Es así entonces, que la oferta residencial en Chile se está presentando a valores que la demanda no puede costear.

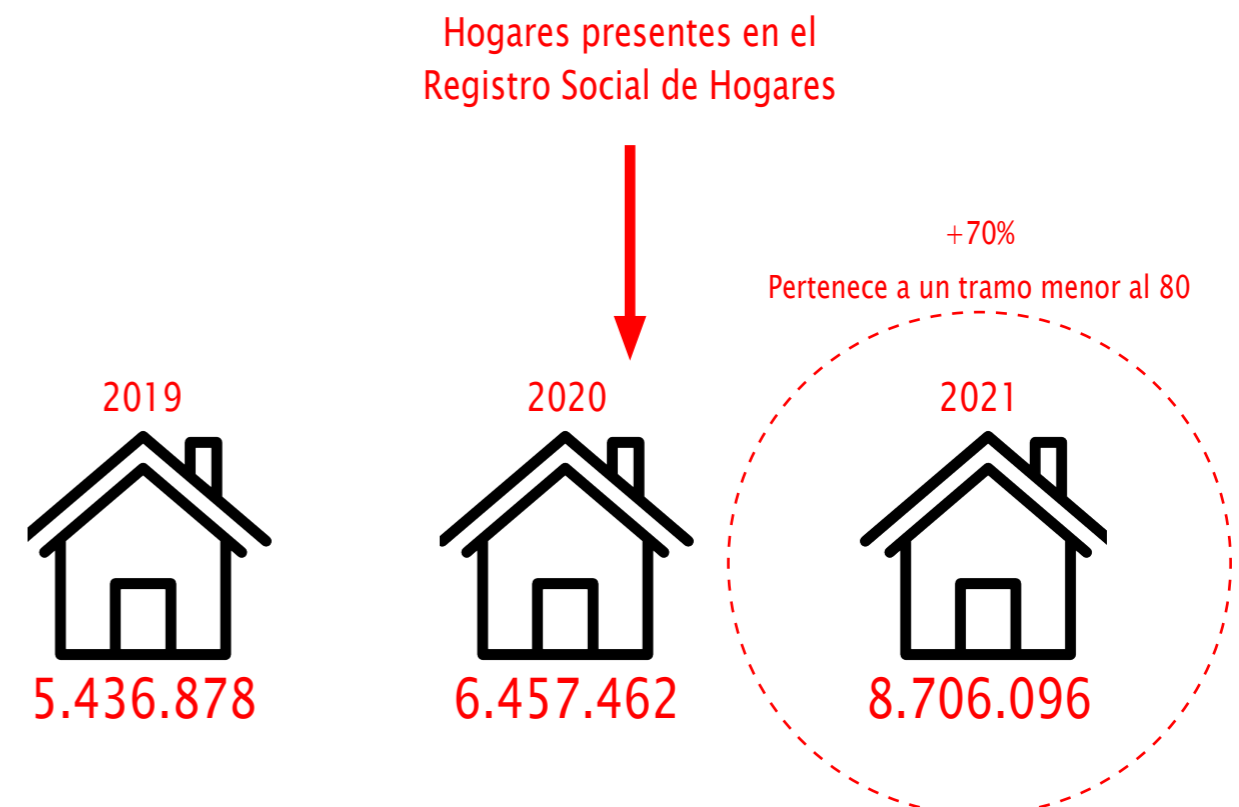


Figura 1: Esquema Hogares presentes en el Registro Social de Hogares. Elaboración Propia a partir del Data Social del Ministerio de Desarrollo Social

Por esto, es que junto a los programas habitacionales llevados a cabo por el MINVU, sigue siendo igual de importante la aplicación del sistema de subsidios habitacionales como un apoyo para poder adquirir una vivienda.

Un subsidio puede definirse según el diccionario Oxford Languages como una “ayuda económica que una persona o entidad recibe de un organismo oficial para satisfacer una necesidad determinada”, la que en este caso, sería la necesidad de poder adquirir una vivienda, ya sea arrendada o comprada, o bien la futura construcción de una.

Teniendo estas tres opciones de posible adquisición de vivienda, el MINVU dispone de una serie de subsidios diferentes a los que las personas pueden postular de acuerdo su contexto: ya sea en zona rural o zona urbana, para mejorar la vivienda propia o para ampliación, para postular de forma individual o en grupo; existe más de una opción de subsidio habitacional, y es por esto que cada uno de estos subsidios tiene sus propias características y requisitos, aunque también comparten algunos de ellos.

Por ejemplo, uno de los principales requisitos para poder postular a un subsidio es estar inscrito dentro del Registro Social de Hogares, donde el tramo específico al que se debe pertenecer va a variar de acuerdo al subsidio al que se quiere postular, pero para la generalidad de los subsidios habitacionales se debe pertenecer a un tramo menor al 80.

Al año 2021, más del 70% de los hogares que se encontraban inscritos en el Registro Social de Hogares cumplían con la condición de pertenecer a un tramo menor al 80, es decir, casi 9 millones de hogares. Esto implica que hay casi nueve millones de hogares que tienen la posibilidad de optar a algún tipo de subsidio habitacional y poder postular a una ayuda económica del estado para tener una vivienda.

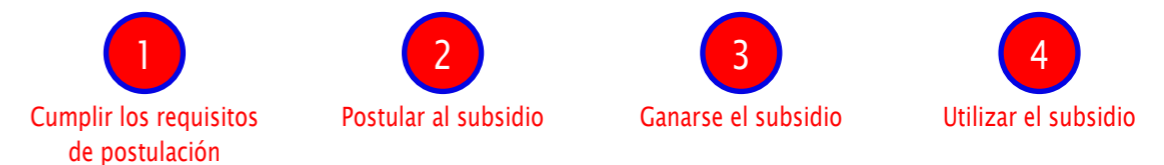
Sin embargo, a pesar de la cantidad de personas que cumplen con los requisitos para poder postular, la cantidad de personas que efectivamente postula a un subsidio de vivienda es menor, y la cantidad de personas que se gana el subsidio es incluso menor, y la cantidad de personas que finalmente pueden usar su subsidio es incluso aún menor.

2019 Total país de subsidio otorgados: 70.962.409 UF
Total país de subsidios pagados: 51.260.718 UF

2020 Total país de subsidio otorgados: 80.173.197 UF
Total país de subsidios pagados: 49.270.159UF

De hecho, en el 2019 a nivel país se otorgaron aproximadamente 80 millones de UF en subsidios, pero se pagaron alrededor de 51 millones, señalando que hubo una diferencia aproximada de 30 millones de UF que no fueron pagadas a las personas que lograron ganarse su subsidio. Luego, en el año 2020 esta situación se volvió a repetir, en donde fueron otorgados más de 80 millones de UF y fueron pagadas aproximadamente 49 millones, siendo esta una situación que se ha repetido durante años y que demuestra que el hecho de ganarse un subsidio de vivienda no asegura que pueda efectivamente utilizarse, ya que el gobierno finalmente paga el subsidio cuando ya se ha encontrado una vivienda en donde ocuparse.

Es preciso aclarar entonces que, en la secuencia del proceso de: cumplir los requisitos para postular a un subsidio, postular a un subsidio, ganarse el subsidio y finalmente poder utilizar este subsidio para comprar, arrendar o construir una casa; son 4 pasos que a pesar de ser secuenciales, no son continuos, es decir, no ocurren con fluidez uno después del otro, extendiéndose en plazos de tiempo que pueden llegar a cumplirse años entre uno y otro. Y no es sólo entre los dos últimos pasos en donde sucede esta discontinuidad, sino que comienzan a ocurrir desde el inicio del proceso de postulación a un subsidio.



Tales pasos mencionados son aquellos 4 pasos generales del proceso, pero es importante destacar que lo primero que hace un subsidio habitacional para llegar a la gente es comunicarse

El paso base para que la gente comience el proceso de postulación a un subsidio es informarse, es entender qué es lo que implica el proceso de postulación y tener claridad en qué hacer una vez cumplidos los requisitos, porque cumplir los requisitos para postular es el primer paso cuando ya se inició el proceso, pero cumplir tales requisitos no significa que la gente pueda y sepa cómo postular.

Dicho proceso de comprensión del sistema de postulación se encuentra directamente relacionado a la forma en que los subsidios son comunicados, donde hoy en día son especialmente informados a través de internet. También son informados a través de vía teléfono llamado Aló Minvu, una casilla de Contáctenos de la página del ministerio, la forma presencial a través de las OIRS, y también la redes sociales, páginas web y diarios virtuales que adaptan esta nueva modalidad online.

Es así entonces que el MINVU utiliza las páginas web y las redes sociales como el mayor medio de comunicación relacionado a los subsidios, siendo el primero de ellos la fuente con información más detallada al respecto, y en donde se informan los requisitos para poder postular y también las fechas de postulación.

Sin embargo, las páginas oficiales no indican “cómo” es que se debe hacer la postulación a un subsidio.

Estas indican para algunos subsidios que la postulación debe hacerse por internet, pero precisamente no indican donde, siendo este un detalle no menor, ya que las postulaciones en línea no se realizan en la página oficial del MINVU Minvu.gob.cl; sino que se realizan en postulacionenlinea.minvu.cl, la que corresponde a una página diferente, y de hecho, una muestra de esto son las visitas a ambas páginas web.

Asimismo, otros aspectos quedan inconclusos o ambiguos dentro de las informaciones dispuestas, por ejemplo, con temáticas referidas a cuando las postulaciones no son online, o los detalles de lo que hay que hacer en zona rural, o cómo funciona la postulación a través de una entidad patrocinante, y así también con otras informaciones generalizadas, que son necesarias para hacer la postulación propiamente tal.

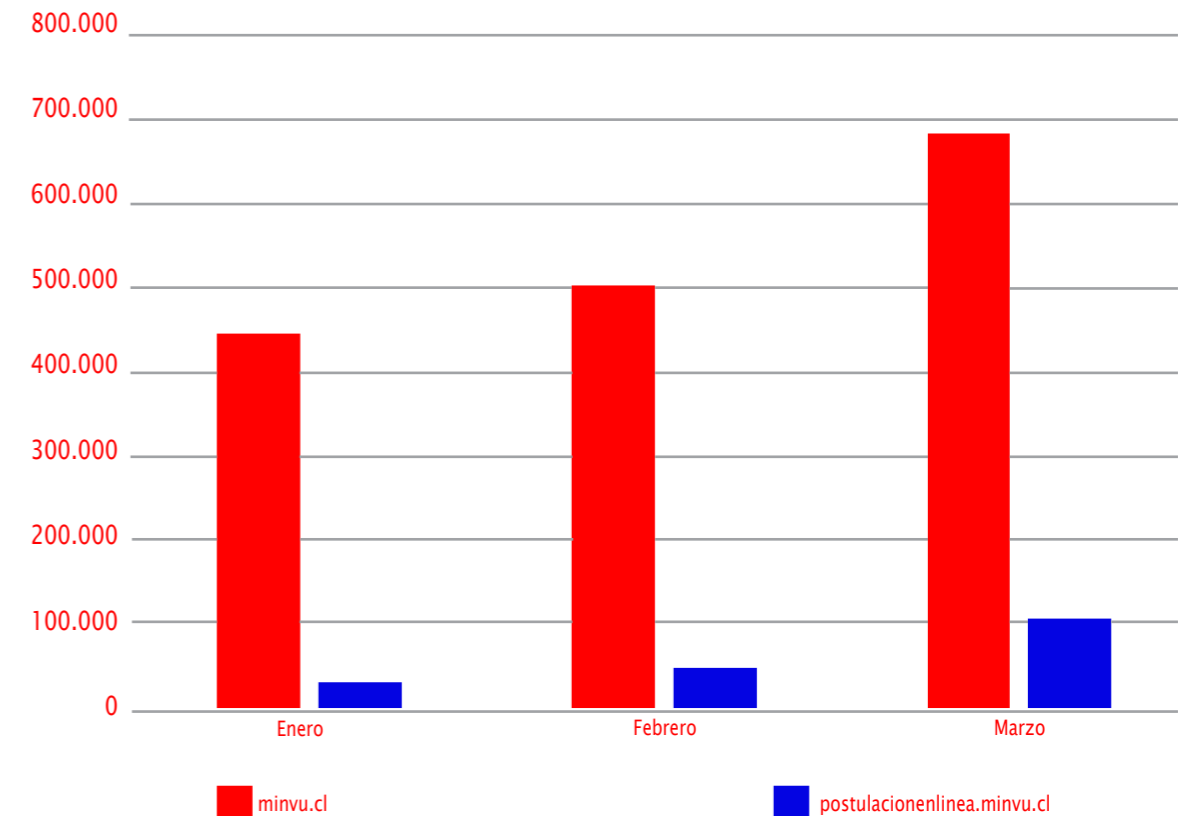


Figura 2: Visitas a las páginas minvu.cl y postulacionenlinea.minvu.cl. Elaboración propia en base a similarweb.com

Esta situación puede verse claramente evidenciada en la sección de comentarios de las publicaciones de la cuenta oficial de Instagram del MINVU, en donde puede encontrarse una serie de preguntas provenientes de diferentes personas dirigidas directamente a lo que es la comprensión del proceso de postulación en sí.

Tales tipos de preguntas y comentarios pueden encontrarse desde las primeras publicaciones hechas en la cuenta en el año 2016, y actualmente siguen realizándose el mismo tipo de preguntas y comentarios a diario, las que de igual manera van dirigidas a lo que es la comprensión del proceso de postulación, la forma en que funciona la página web oficial del MINVU o de qué manera se pueden utilizar el subsidio una vez que se ha ganado.

De acuerdo a este tipo de situaciones, además de los casos verídicos de experiencias de personas o agrupaciones que han esperado años para poder postular a un subsidio, y que de igual manera han esperado años para obtenerlo y finalmente utilizarlo, es que se hace evidente la discontinuidad en la generalidad del proceso de postulación a un subsidio habitacional.

Y dicha discontinuidad no se hace presente sólo al final del proceso cuando el subsidio ya se ha otorgado, sino que, como se pudo apreciar, se hace presente al momento de comenzar a comunicar la información de los subsidios habitacionales.

Problema de Investigación

Pregunta de Investigación

¿Cuáles son las estrategias comunicacionales de la arquitectura que pueden ser aplicadas para mejorar la comunicación de los subsidios habitacionales?

El sistema de subsidios habitacionales se ha posicionado desde 1978 como un apoyo para la situación financiera de la gente, siendo una oportunidad para aquellas personas que quieren y necesitan tener un lugar donde vivir cómodamente, y en las condiciones apropiadas para asegurarles una buena habitabilidad.

De hecho, para intentar llegar al alcance de más personas y mejorar su eficiencia, con el paso de los años se han creado más tipos de subsidios, y los ya existentes se han actualizado de acuerdo a experiencias de años anteriores, permitiendo que hoy en día existan 16 subsidios que son diseñados para una situación en específico, abordando diferentes contextos y necesidades.

Pero a pesar del compromiso social de este sistema de ser una ayuda económica para las personas, muchas veces el proceso de postulación y uso de tales subsidios resulta engorroso y pausado por una serie de diversos factores, siendo uno de ellos el aspecto comunicacional existente.

Tal comunicación se debe desarrollar entre las instituciones oficiales del Estado y la gente de la población nacional que está interesada en postular a un subsidio habitacional, lo que implica que la manera en que se informe y comunique sobre los diversos subsidios, debe considerar a una variedad de personas diferentes que no necesariamente están familiarizadas con el tema y que podrían estar recién intentando comprender lo que implica el proceso. Pero todas ellas debieran poder entender claramente la información para iniciar su proceso de postulación.

Es así entonces, que la comunicación se posiciona como el punto base para todo el sistema de postulación a los distintos subsidios habitacionales, ya que, si dicha comunicación no se establece eficazmente para que la gente pueda comprender con claridad el proceso completo, no podrá desarrollarlo ni mucho menos llevarlo a cabo; afectando a aquella población que se ve en la necesidad de postular a un subsidio para obtener un lugar donde vivir; tal y como se ve reflejado en la serie de preguntas realizadas constantemente cada vez que el MINVU realiza una publicación relativa a los subsidios en su cuenta de Instagram.

Es así que se hace necesario considerar una aplicación de nuevas estrategias comunicacionales, y la arquitectura es una disciplina que presenta la cualidad de adaptarse dependiendo de qué y a quién se le quiere comunicar algo, todo con la intención de facilitar el entendimiento de su mensaje. De esta manera, se posiciona entonces como un referente comunicacional factible de aplicar y estudiar para la situación de los subsidios.

De hecho, en palabras de Ignacio Irarrázaval, director del Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, "hay muchas políticas públicas que pueden estar muy bien diseñadas, muy bien pensadas, con una lógica muy racional, muy tecnocrática, pero si eso se comunica mal, si llega mal a la audiencia, puede que ahí esté la génesis de su futuro fracaso".

Objetivo General

Identificar aquellos parámetros comunicacionales de la arquitectura que pueden ser aplicados para mejorar la comunicación de los subsidios habitacionales

Objetivos Específicos

- 1.- Analizar el sistema de postulación a subsidios de vivienda.
- 2.- Identificar las debilidades y fortalezas del sistema de los procesos comunicacionales implicados en la postulación de un subsidio.
- 3.- Identificar estrategias de mejoramiento al sistema de comunicación de los procesos de postulación a subsidios habitacionales, relacionadas a las técnicas gráficas y comunicacionales de la arquitectura.

Metodología

La metodología aplicada al presente estudio fue realizada de tal manera que orientara la investigación hacia un aspecto exploratorio y gráfico, basándose en el análisis cualitativo, cuantitativo y bibliográfico.

Primeramente, se partió desde la necesidad de comprender a detalle cómo funciona el proceso de postulación a un subsidio de vivienda, por lo que se realizaron entrevistas semi estructuradas a personas trabajadoras del MINVU y el SERVIU, relacionadas al desarrollo de las distintas etapas del proceso de postulación a subsidios habitacionales, y las estrategias comunicacionales implicadas a lo largo de todo el proceso.

También, junto con las entrevistas realizadas, se realizó una exhaustiva revisión de la información entregada por los medios virtuales de comunicación utilizados por el MINVU, estudiando las diferentes páginas web que presentan información sobre los subsidios habitacionales, y también las redes sociales que utilizan. De esta manera, se hizo una explicación gráfica de la información dispuesta en internet, junto con un resumen gráfico de la secuencia de páginas que son desplegadas dentro de la web al hacer la pregunta en Google de “¿Cómo postular a un subsidio?”. También se hizo una visita a terreno a una Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias del SERVIU de la región de O’Higgins, para hacer una comparativa entre la atención presencial y virtual referida a la información de los subsidios.

Luego, se realizó un análisis de las experiencias de las personas en relación a la comprensión de qué es, y cómo postular a un subsidio de vivienda, realizando un análisis empírico y una revisión de los comentarios de Instagram, en conjunto con un análisis de la forma gráfica e icónica que utilizan las publicaciones para comunicar la información.

Junto a dicho análisis de la forma gráfica utilizada por las publicaciones en redes sociales, se realizó una encuesta dirigida a estudiantes universitarios, utilizando preguntas cortas con respuestas de si/no, y una pregunta abierta, dirigidas a conocer tanto su interés en postular a un subsidio, como a su conocimiento respecto al tema.

Además, se realizaron entrevistas a personas que ya hubieran postulado a algún subsidio habitacional, y se hizo una compilación de experiencias personales que expresaron cómo fue el proceso que vivieron, cuáles fueron sus dificultades y facilidades, cuánto tiempo estuvieron en el proceso y qué cosas sabían antes de comenzar su postulación, o qué les habría gustado saber. Esta compilación se hizo con el fin de reconocer aquellos elementos comunes entre las postulaciones, para así identificar factores que fueron provechosos para el proceso, y cuáles lo dificultaron.

Con esta información recopilada tanto de la revisión virtual, presencial y las experiencias de las personas, se realizó un modelo de análisis FODA que permitiera identificar aquellos elementos comunicacionales del proceso que pudieran ser abordados desde la arquitectura.

Finalmente, se realizó un análisis de las técnicas gráficas utilizadas en la arquitectura, en relación a aquellas que podrían ser aplicadas a la comunicación de los subsidios, y se llegó a un listado de sugerencias referido a estrategias comunicacionales utilizadas en la arquitectura que facilitan la comprensión de una idea dirigida hacia un público objetivo. Y junto con tal listado de sugerencias, se realizó una ejemplificación gráfica de la presentación de los distintos tipos de subsidios que se muestran en la página del MINVU.

Marco Teórico

“Gobernar es comunicar, quien no comunica no gobierna”

Así señaló el académico de la Universidad de Wisconsin, Hernando Rojas, en una de sus visitas académicas a Chile, enfatizando directa y claramente en una sola oración, que la política nace a partir de su efectiva comunicación.

De hecho, el “elemento destacado de las políticas públicas es el diálogo social, el acuerdo social o el diálogo intersectorial, lo que resalta la prevalencia de la comunicación como fundamento de las políticas públicas desde su diseño hasta su aplicación y posterior evaluación” (Velásquez, J. 2014, p.24)

Es entonces que resulta clave recalcar la importancia de la capacidad comunicativa para la existencia de la política en el mundo, ya que “las políticas públicas, como expresión de lo público, están soportadas por la comunicación” (Velásquez, J. 2014, p.33) y la calidad de ella al momento de relacionarse con la sociedad.

Es más, la habilidad para poder comunicarse se ha desarrollado desde los inicios del ser humano en la prehistoria, creando múltiples expresiones que les han permitido a las personas relacionarse entre sí, y poder evolucionar en conjunto para elaborar una vida en comunidad.

Es así como las palabras se han posicionado como el lenguaje más común para desenvolverse a lo largo del planeta, pero también existen otras formas artísticas, gráficas o expresivas que de igual manera logran transmitir y comunicar un propósito e intención; como lo son la música, los dibujos o el arte. Cada una es capaz de transmitir algo, despiertan una emoción y permiten que la persona que las observa reciba algún tipo de información, porque “en una buena comunicación no solo son utilizadas las palabras, sino que también intervienen los sentidos, (donde) dependiendo del lenguaje utilizado se empleará en mayor o menor grado alguno de ellos” (Cruz, M. 2013, p. 340)

Comunicarse con otras personas no es solamente entregar información, va más allá de producir y ofrecer datos sobre algún tema; comunicarse implica establecer una

interacción con otra persona, y que las personas involucradas en dicha interacción tenga la capacidad de comprenderse la una a la otra para poder avanzar en grupo, siendo esta una de las mayores habilidades que el ser humano ha desarrollado a lo largo de su historia.

Este hecho de poder comprenderse entre sí es la base para el desarrollo de las relaciones sociales, porque al momento de entender lo que la otra persona quiere decir, se es capaz de entablar un intercambio de ideas que ambas partes son capaces de asimilar, lo que implica, que ambas partes pueden desenvolverse de manera que sean capaces de potenciarse la una a la otra, con una retroalimentación de lo que cada una pueda aportar a la comunicación establecida.

“La comunicación es necesaria en nuestras vidas” (Vásquez, S. 2019, p.22), es aquella con la que se llega a conocer a otra persona y establecer relaciones sociales que permitan disfrutar y aprender de la compañía de la gente, pero también es aquella que permite que la sociedad evolucione al posibilitar un entendimiento de los problemas que suceden, y la eventual solución a dichos problemas.

Este es finalmente el objetivo de la comunicación: poder relacionarse de manera tal que exista una interacción, y que esta interacción permita que el entendimiento entre ambas partes se potencie entre sí, para progresar en conjunto y aprender de las habilidades y conocimientos que las demás personas tienen para aportar.

Es por esto que la comunicación es una habilidad humana que debe ser correctamente desarrollada, debe mantenerse en funcionamiento y dinamismo, para que constantemente se esté aprendiendo del contexto en que la gente se encuentra inmersa, y poder avanzar de acuerdo a un conocimiento genuino sobre lo que está ocurriendo; ya que la manera en que se transmiten las ideas tiene la capacidad de transformar el modo en que se entiende el mundo. “La comunicación es capaz de pegarle una patada a la realidad,

modificándola" (Del Rey, J. 2011, p.117), y es capaz de crear y transmitir realidades completamente distintas de acuerdo a la forma en que se comunican.

De hecho, las personas a lo largo del mundo viven distintas realidades todos los días, sus experiencias les han hecho desarrollar percepciones de la realidad que pueden ser completamente diferentes a las percepciones que tiene la gente en otro país, pero no por eso es errada, sino que simplemente es diferente porque ha vivido una vida distinta.

Es más, si un día, personas de diversos países entablaran una conversación entre sí, y comenzaran a narrarse las situaciones diarias que vive cada una de ellas, la conversación terminaría en que cada una de esas personas habría conocido una nueva realidad, y es probable que con esas nuevas realidades también hubiera cambiado su percepción hacia ellas, porque ese habría sido el fin de narrarse sus diferentes vidas: exponer distintas realidades, y demostrarle a las demás personas que hay más de una percepción para cada realidad. Pero si hubiera sido otro el objetivo de la conversación, como quizás invitar a los demás a vivir en sus países, la forma en que las personas se hubieran expresado, y las cosas que habrían seleccionado contar, probablemente habrían sido completamente distintas.

Esto es así porque la manera en que son expresadas las ideas son hechas de cierto modo que esperan recibir una respuesta a cambio, "toda conducta verbal está orientada a un fin, a influir en un destinatario ya sea de manera implícita o explícita (...) No (se utiliza) el lenguaje sólo para comunicar, sino para realizar acciones" (Jakobson, R. citado en Bernárdez, A. 1994, p. 187), y por consiguiente, se apela a que estas reacciones sean aquellas que se esperaba que ocurrieran a partir de la intención comunicativa empleada.

Es así entonces, que dentro de todo el proceso que implica una comunicación efectiva, se ven relacionados diversos factores y elementos que inciden en la forma en que será finalmente entendida y abordada la comunicación, siendo estudiada desde hace años para intentar clasificar las partes que la componen. De esta manera, se ha podido llegar a presentar la comunicación como un "proceso complejo que relaciona un emisor y un receptor, a través de la transmisión de un mensaje, por un canal dado, en un contexto, utilizando un código

preestablecido, que es conocido por el emisor y el receptor" (Vásquez, S. 2019, p. 22); en donde cada una de estas partes tiene sus propias cualidades que los posiciona como elementos primordiales de la comunicación.

Sin embargo, hoy en día algunas de ellas han cambiado la forma en que son entendidas y estudiadas, puesto que actualmente se parte de la base de comprender que "la comunicación no es un proceso lineal, lo que se transmite no es un mensaje, sino un haz de mensajes que forman el contexto comunicativo" (Mc Quail, D. & Windahl, S. citado en Bernárdez, A. 1994, p. 186). De hecho, todo aquello que sucede en el proceso de comunicar algo es percibido como un estímulo en el cerebro: los movimientos, los gestos faciales, el tono, la actitud o los colores, son aspectos que no pasan desapercibidos al momento de comunicar algo, y que de igual manera pueden percibirse como un mensaje en sí mismo, porque "todo lo que pasa por nuestra cabeza nos afecta" (Gamboa, M. et al. s.f, p.31)

Además, junto con eso, hoy en día también se sostiene el hecho que "el emisor y el receptor son categorías en proceso actual de fusión o de remezcla" (Aladro, E. 2011, p. 85), ya que se entiende que la comunicación no es sólo una persona que se encarga de transmitirle información a otra, sino que es un constante intercambio de saberes entre ambas partes, en donde continuamente el emisor pasa a ser receptor, y el receptor pasa a ser emisor.

Es por eso entonces, que para que la comunicación sea efectiva entre las personas que se están relacionando, no solo debe haber un entendimiento sobre lo que se está comunicando, sino también sobre quién está transmitiendo estas ideas y a quién se las están transmitiendo.

Por ejemplo, "la actividad política se fundamenta en la comunicación" (Reyes, M. et al. 2011, p.87) entre las personas gobernantes y las personas gobernadas, porque "para diseñar una política pública y realizar las acciones derivadas, es necesario conocer la comunidad en la cual se construye y se aplica" (Velásquez, J. 2014, p.24), pero de igual manera, también "se presenta como el escenario en el que se intercambian argumentos, pensamientos y pasiones a partir de los cuales los ciudadanos eligen" (Reyes, M. et al. 2011, p.91), e intentan comprender la política pública que los gobierna.

Y es exactamente esta misma situación la que

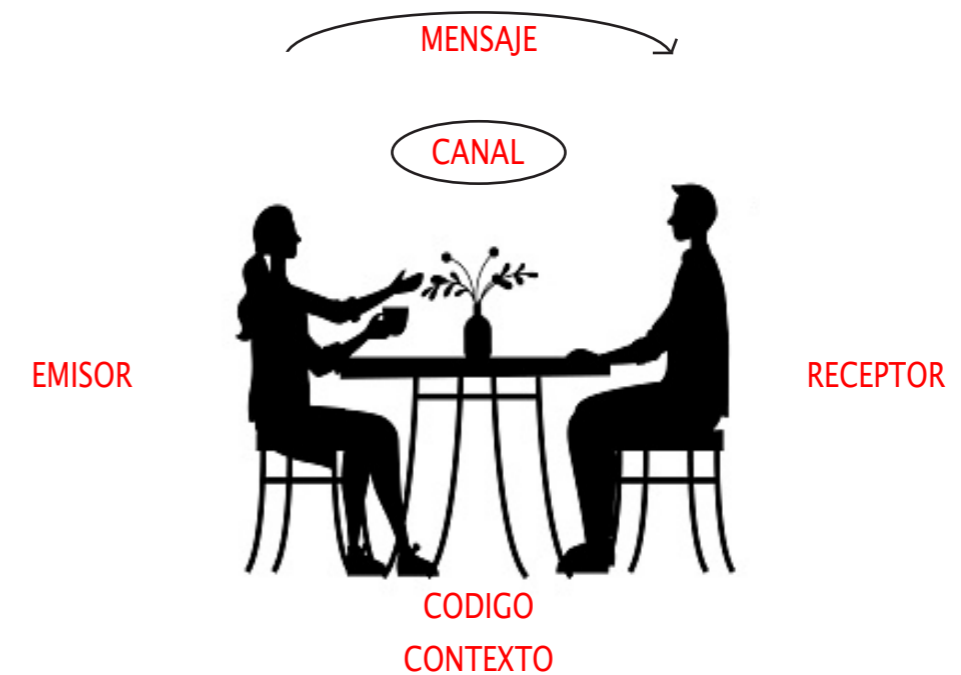


Figura 3: Elementos de la comunicación. Elaboración propia.

se ve reflejada en el proceso comunicacional de la arquitectura, en donde el profesional "debe manejar diversas estrategias de comunicación para poder entenderse con el usuario, identificar las necesidades y transmitir las soluciones e ideas de una manera legible para el cliente" (Campoverde, E. 2017, p.28)

"La comunicación en arquitectura es tan fundamental como en otras ramas propias de las ciencias sociales (...) La diferencia entre un buen o un mal proyecto arquitectónico consiste en la capacidad que tenga el arquitecto para que el resto del mundo entienda el mensaje que quiera transmitir con su trabajo" (Vásquez, S. 2019, p.29).

Y es por esto, que debe haber un conocimiento sobre a quién se le está comunicando la idea del proyecto, ya que no es lo mismo presentar la idea a los colegas que se especializan en las mismas áreas laborales relacionadas a la arquitectura, que mostrarle una idea de proyecto a una persona que jamás ha tenido contacto con el contexto arquitectónico.

En la arquitectura "la presentación debe responder a un público en particular" (Ahuath, J. et al. 2018, p.25), debe amoldarse y modificarse para poder comunicarse con simpleza hacia la persona que está escuchando, reconociendo primeramente que "cada persona tiene su

propio modelo de pensamiento, construido a través de las experiencias subjetivas generadas por los diferentes eventos que hayan tenido lugar en su vida" (Cruz, M. 2013, p.337), por lo que los términos, conceptos o tecnicismos que esta persona utilice en su diario vivir, no necesariamente se encuentran relacionadas al ámbito arquitectónico.

Es así entonces que la comunicación debiera abordarse desde el hecho que ambas partes deben conocerse la una a la otra, para así poder encontrar las mejores maneras de comunicarse. Por ejemplo, cuando se conoce a una persona nueva con la que se quiere entablar una conversación, lo que se hace es buscar temas en común acerca de lo que puedan hablar, es decir, aprenden la una de la otra para encontrar cosas afines. Es por esto que la comunicación es un proceso de enseñanza y aprendizaje entre las partes involucradas, ya que así puede entablar una relación que tenga sentido entre ellas.

Aplicado en la arquitectura, la persona arquitecta debe aprender sobre a quién le va a presentar su idea de proyecto, para que de esta manera pueda adecuar el lenguaje, el medio y el código con el que le va a enseñar a la persona clienta su idea; y a su vez, ésta debe enseñarle claramente sus necesidades a la persona arquitecta, y aprender sobre las soluciones que ella con su experiencia es capaz de otorgarle.

De igual manera esta lógica de enseñanza y aprendizaje debiera aplicarse a la política pública, generando una retroalimentación recíproca entre el gobierno y la sociedad, ya que “la legitimidad de la política pública radica precisamente en las respuestas dadas a las necesidades y problemas de la ciudadanía” (Durá, J. s.f), pero para poder darle respuestas eficaces, primero es preciso aprender sobre sus realidades y de la forma en que viven, para que así sus respuestas reaccionen a un problema real, entendido a partir del verídico conocimiento de sus problemáticas. Luego de que tales problemáticas hayan sido identificadas y estudiadas, posteriormente se deben enseñar a las personas las soluciones propuestas. Y, asimismo, es propicio que la ciudadanía sea capaz de comprender las soluciones que la política pública le está entregando, ya que, si no lo hacen, la solución no podrá ser aplicada porque no es comprendida.

Las acciones públicas del estado al algunas ocasiones suelen presentar falencias porque en el diseño de las normas, las medidas y las acciones no tienen en cuenta el contexto ni hay una previa aproximación al entorno durante el diseño de tales acciones (Velásquez, J. 2014, p. 30), y esto no sólo es aplicado específicamente a la creación propiamente tal de la legislación, sino también hacia la forma en que se le hace llegar a la gente, entendiendo que el diseño comunicacional que adquiere la política pública es igual de importante que el contenido en sí de la política creada.

“En la comunicación política, un gobierno no puede gobernar a ciegas” (Reyes, M. et al. 2011, p.98), debe conocer a quien se le quiere hacer llegar la información, y adecuar el lenguaje, el medio y el código para que sea acorde a la persona que va a recibir esta información; tal cual ocurre con la comunicación de la arquitectura.

“Las actividades de interacción y comunicación que se deben dar entre el arquitecto y el cliente, en la práctica están directamente orientadas a un proceso de colaboración y esto permite que las dos partes mediaten sus opiniones, experiencias y se llegue a un acuerdo, de tal manera que todas las necesidades sean integradas al momento de la construcción” (Campoverde, E. 2017, p.6)

De hecho, “entre todas las características que debe cumplir un arquitecto, quizás la más importante es la de ser un buen comunicador” (Vásquez, S. 2019, p.25), ya que, si no es capaz de establecer una interacción provechosa y efectiva con la persona cliente, nada de su proyecto podrá responder a las necesidades existentes. Y no será hasta que la obra esté construida, que la persona se dará cuenta de cómo efectivamente es el diseño que la persona arquitecta intentaba explicar, siendo recién en ese momento, cuando ya esté usando la obra, que podrá entenderla con la suficiente claridad como para expresar su agrado o disconformidad hacia el diseño planteado, y a su vez proponer mejoras que podrían resolver mejor sus necesidades.

Es así que, “para transmitir estas ideas y soluciones los profesionales hacen uso de diferentes herramientas para representar sus proyectos arquitectónicos con la finalidad de poder dar al usuario un acercamiento aproximado a la realidad” (Campoverde, E. 2017, p.28), en donde la “estrategia de la comunicación es tan importante como el mensaje que se quiere transmitir. Dicha estrategia puede potenciar el mensaje, transformarlo, y en caso de elegir una estrategia errónea puede incluso modificarlo potencialmente y transmitir algo que realmente no es” (Vásquez, S. 2019, p.99), presentando una idea diferente de lo que es efectivamente la idea del proyecto arquitectónico. Y es precisamente lo mismo con la política pública, en donde una idea propuesta como solución a una problemática social puede ser buena y efectiva, pero si la estrategia comunicacional que se seleccionó para comunicarla no es la apropiada, el entendimiento hacia ella puede verse completamente distorsionado y derivar en que no sea capaz de cumplir su objetivo.

En la arquitectura no existen normas comunicacionales que se establezcan como las determinadas para presentar un proyecto, ya que como se mencionó, la arquitectura es una disciplina que moldea y adecúa la forma en que se presenta de acuerdo a la situación, contexto y personas involucradas; pero sí existen una serie de parámetros que son compartidos en la generalidad de las presentaciones de los proyectos arquitectónicos, en donde el componente gráfico se establece como el elemento fuerza de la comunicación arquitectónica.

“Siendo el dibujo un lenguaje de comunicación gráfica, es necesario que este lenguaje se interprete de la forma correcta, por lo que existen técnicas de dibujo que guían hacia la mejor interpretación posible de cualquier dibujo realizado” (Ahuath, J. et al. 2018, p.31). Por ejemplo, las representaciones más comunes utilizadas para presentar un proyecto arquitectónico son las plantas, cortes, axonométricas, imágenes o croquis. Pero también se hace potentemente presente el uso del color, los grosores de líneas, la simplificación en los esquemas, los detalles constructivos, y otras más.

De hecho, hay publicaciones editoriales completas que se han encargado de definir cada una de ellas. La *Sicología del Color* de Eva Heller es un libro mundialmente conocido que se dedica específicamente a explicar el efecto que tiene el uso de cada color y lo que transmite con él. *Graphic Design for Architects: A Manual for Visual Communication* de Karen Lewis, es un manual que detalla y explica las maneras de diagramar y armar un portafolio de presentación arquitectónica, las formas de diagramación de la información para que ésta sea comprendida fácilmente de acuerdo a la importancia que tiene cada elemento gráfico, entre otras cosas. Además, se han realizado diversos estudios e investigaciones dedicadas específicamente a las formas gráficas que son enseñadas en las universidades y la manera en que el estudiantado la aplica.

Es así entonces que, haciendo diferentes versiones y estilos de las mismas técnicas gráficas, se hacen presente a lo largo del mundo una variedad de representaciones arquitectónicas que son capaces de expresar claramente una idea, la cual es finalmente llevada a cabo y construida.

Pero para que una obra sea construida debe existir primeramente una claridad sobre lo que se va a construir, por lo que las técnicas gráficas utilizadas deben entregar la suficiente cantidad de información para llevar a cabo el proyecto, y a su vez, esta información debe ser clara y fácil de entender, para que así no existan confusiones durante el proceso constructivo que implique un conflicto mayor para el desarrollo de la obra. También es importante que dentro de la presentación gráfica la información no sea repetida a lo largo de todo el material producido, ya que es necesario que los elementos producidos se complementen entre sí y no sean la misma

información presentada de maneras diferentes, sino que sea información relevante y distinta que actúe como un aporte para la construcción de la obra.

Todo el complemento y presentación de los elementos gráficos realizados durante el proceso de diseño de una obra, deben ser realizados de manera tal que permitan comprender con claridad la idea del proyecto, es decir, que sean realizados de manera que se comuniquen con eficacia hacia las personas relacionadas al proceso.

Finalmente, cuando la comunicación entre las personas fue lo suficiente efectiva como para que la obra pudiera ser construida, se termina apreciando una construcción que refleja que una idea en el papel fue capaz de transformarse en algo tangible y material, porque fue lo suficientemente bien comunicada como para materializarse.

“Abordar la presentación de un anteproyecto o proyecto arquitectónico como un problema de comunicación gráfica, permite sistematizar adecuadamente la elaboración de las presentaciones, teniendo siempre presente estas cuestiones fundamentales: ¿para quién? Y ¿cómo?” (Ahuath, J. 2018, p.27)

Cuando algo no se ha explicado con la suficiente claridad en el momento en que todavía se encuentra plasmado sólo como una idea, la concepción que se comienza a formar sobre la obra que se está proyectando puede ser una idea completamente diferente, y puede que la obra construida resultante sea un proyecto distinto al que las personas se estaban imaginando, y no es sino hasta el final de la construcción en que aprecian realmente lo que se entendió de la comunicación establecida.

Este fenómeno de entender la obra cuando ya está construida, va directamente relacionado al hecho de comprender algo cuando se vuelve tangible, cuando se vuelve un elemento que puede ser observado y apreciado con claridad, al ser algo que está expresando de forma evidente cada una de sus cualidades. Pero con una buena comunicación y un uso apropiado de las técnicas gráficas, un proyecto puede ser fielmente entendido sin haberse aun construido, representando detallada y claramente cada una de sus cualidades. De hecho, alrededor del mundo hay variados proyectos arquitectónicos

Este entendimiento de cómo la arquitectura es capaz de ordenar, analizar, presentar y producir material gráfico para comunicar una idea sobre un proyecto que no ha sido construido, es una habilidad que puede ser aplicada en distintas situaciones, de hecho, “la arquitectura, sobre todo en los tiempos actuales y cada vez más, tiene una tendencia a involucrarse en otros ámbitos que tradicionalmente no le han sido propios” (Urrejola, P. 2020, p.13), y al igual que la política pública, la arquitectura existe para darle una solución a las necesidades de la gente.

La arquitectura y la política pública nacieron con el objetivo de satisfacer una necesidad que presentan las personas, y al igual que la arquitectura, la política pública debiera seleccionar la mejor manera de comunicarse de acuerdo al público objetivo para la cual se está presentando. Es diferente escribir un artículo o proyecto de ley dirigido a un conjunto de profesionales relacionados a las leyes, que presentarle una idea de política pública a una junta de vecinos con profesiones desligadas del ámbito legal.

Es por esto que, como ya se mencionó, la selección de la estrategia comunicativa con que se trasmite una idea debe ir directamente relacionada a las cualidades de la persona que recibirá el mensaje, y la arquitectura se posiciona como un claro modelo guía de cómo un mismo proyecto puede ser explicado de maneras diferentes de acuerdo a quien se le está presentando, adquiriendo estilos y expresiones gráficas distintas a partir de los mismos elementos transversales a la profesión, que al fin y al cabo están cumpliendo un mismo objetivo: que la gente entienda el proyecto antes de materializarse.

Si bien la política pública no tiene la consecuencia de construirse como un objeto propiamente tal, sí se presenta con una lógica de intenciones y resultados, en donde los resultados se expresan como cambios que pueden ser apreciados y observados para corroborar que la solución política fue efectiva. Sin embargo, es en el punto en que la política pública se posiciona como una intención en donde debiera presentar su mayor potencial comunicativo para que la gente la comprenda y aplique.

“No hay una comunicación política, sino varias” (Del Rey, J. 2011, p.120) es más, “el diseño, la construcción y la aplicación de una

política pública, cualquiera sea el tema o la problemática objeto de intervención, es un proceso de comunicación en el más amplio sentido de la expresión” (Velásquez, J. 2014, p.24), por lo que al igual que la arquitectura, debe amoldar su estructura comunicativa para que pueda ser comprendida por la variedad de personas objetivo hacia las que es dirigida.

Además, como ya se mencionó anteriormente, el contexto de igual manera es una parte fundamental dentro de lo que es el proceso comunicativo, y actualmente la sociedad se encuentra completamente inmersa en una comunidad tecnológica. A nivel global se está viviendo una época contextual en donde “el fenómeno de las tecnologías digitales es transversal al ejercicio de las profesiones” (Urrejola, P. 2020, p.47) y se ha hecho presente en todos los ámbitos de la vida, cambiando radicalmente la forma en que la gente es capaz de comunicarse entre sí.

De hecho, la aparición de las diferentes redes sociales existentes ha facilitado el contacto entre personas alrededor del mundo, y las opciones que éstas tienen para publicar, responder o comentar en sus contenidos, han modificado la manera en que se concebía la comunicación lineal, ya que “nada parecido a un proceso unidireccional masivo se da en la red” (Aladro, E. 2011, p. 85), sino que constantemente se están enviando y recibiendo miles de mensajes al mismo tiempo, tanto así que “tecnológicamente internet nació cuando varias capas de asociaciones sistémicas y conexiones entre medios preexistentes se establecieron en una gran coalición” (Aladro, E. 2011, p.92). Y de igual manera es importante destacar, que las redes sociales son el medio de comunicación más masivo que existe hoy en día en el mundo, y “son los nuevos escenarios en los que se genera la opinión pública, (donde) emisor y receptor están al mismo nivel e intercambian sus roles con frecuencia” (Gutiérrez, L. 2013, p.10).

Es así que, a la par del desarrollo tecnológico a nivel mundial,

“los países, incluidos aquellos de mayor pobreza, han incorporado en distinta medida y de acuerdo a sus niveles de desarrollo, pero en general masivamente en las tareas de gobierno las tecnologías digitales. Ello se explica en bases a la fluidez de estos sistemas, lo que permite una interacción constante, de calidad, y con un flujo de información

que sostiene a la administración pública consigo misma, con la sociedad civil, con los privados y en sus relaciones internacionales” (Urrejola, P. 2020, p.21)

Sin embargo, a pesar del evidente aporte que significa incorporar el aspecto tecnológico al desarrollo de la política pública y las demás profesiones, esta sólo se posiciona como el Medio o el Canal que facilita la comunicación entre las personas, pero no como el Mensaje ni el Código.

El Mensaje es aquello que se quiere transmitir a través de la comunicación, pero hoy en día “no se trata ahora de averiguar lo que el mensaje hace al público, sino lo que éste hace con el mensaje” (Bernárdez, A. 1994, p.188), es decir, la reacción que se genera a partir de la comunicación empleada. Puede que exista información disponible a lo largo de la red virtual, pero si la gente no puede encontrarla o no puede comprenderla, el mensaje no está cumpliendo su finalidad de que la información pueda ser utilizada. Se encuentra disponible en la red, sí, pero no es adecuadamente abordada ni recibida como para que genere una reacción efectiva de vuelta.

Hoy en día, el mayor medio de difusión que utilizan los subsidios habitacionales chilenos son las páginas web y las redes sociales, donde ambas apelan en distinta proporción a la expresión gráfica para comunicarlos. Las páginas web gubernamentales utilizan el lenguaje gráfico en menor cantidad que las redes sociales, siendo el tecnicismo escrito lo que predomina para informar acerca de las cualidades de los subsidios habitacionales. Por otro lado, las redes sociales son aquellas que utilizan el lenguaje gráfico en su máxima expresión, ya que es a través del estímulo visual que captan la atención de las personas usuarias. Es más, existen redes sociales que específicamente utilizan el medio visual como su máximo atractivo, tal como Pinterest o Instagram, siendo ésta última una de las redes sociales utilizadas para comunicar los subsidios habitacionales, al ser una red social que paulatinamente se ha ido posicionando como una de las más utilizadas alrededor del mundo.

Esta aplicación utiliza un formato en que se hace la publicación de una imagen que puede incluir un comentario o descripción junto a ella, y las personas pueden darle “me gusta”, comentarla y compartirla. Es así que existen millones de cuentas que publican contenido

de distinta índole, con la intención de llamar la atención de las personas para que sigan su cuenta y puedan ver contenidos de su interés. Pero “para generar una interacción que tenga potencial, hay que acotar al público al cual va dirigida la campaña (...) (ya que así) se analiza cuál es la manera más óptima de entregar esta información a través de sensaciones y emociones en los distintos procesos” (Casanova, I. 2021, p. 29)

Todo lo que sucede alrededor del mundo afecta al cerebro de las personas de una u otra manera, enviándole estímulos para hacerlas reaccionar. Sin embargo, el cerebro no es capaz de recibir todos los estímulos de una sola vez, y prioriza aquellos que le llamen más la atención o le causen más estímulo. De hecho, “la psicología cognitiva enfatiza que la capacidad del procesamiento es limitada (...) exige mucho esfuerzo y obliga a seleccionar los datos más importantes en cada momento” (Vásquez, S. 2019, p. 37), es por esto que existen disciplinas especializadas en comprender la manera en que el estímulo es capaz de captar la atención de la gente de manera positiva y provechosa para el objetivo que se quiere lograr, siendo el Marketing Experiencial o el Neuromarketing algunas de ellas.

El Neuromarketing “es el encargado de estudiar los procesos mentales que tiene lugar en el cerebro y que dan lugar a diferentes tipos de respuesta según el estímulo que una persona tenga ante sí” (L. Margó, citado en Casanova, I. 2021, p.18) y “el Marketing Experiencial considera que el cliente no valora el producto analizando exclusivamente sus características y beneficios funcionales, sino que, además, estudia las experiencias que le aporta en función de la situación de consumo en la que sea utilizado” (Casanova, I. 2021, p. 17). Es así entonces, que aparecen las neuroventas, las cuales se basan en “entender profundamente como desarrollar valor agregado a los productos para cubrir mejor las necesidades de la gente, lo que requiere aprender a conocer a los clientes y saber comunicarse con ellos” (Klaric, J. 2014, p.44), tal y como se ha destacado a lo largo de este escrito.

De esta manera, los subsidios habitacionales se posicionan como el “producto” que se espera que la gente pueda adquirir para ayudarlos económicamente a recibir una vivienda, por lo que es propicio conocer al público objetivo al cual va dirigido y expresarse de forma que generen un estímulo que llame la atención

dentro de toda la información publicitaria y diversa que existe dentro de la web, causando el estímulo adecuado al momento de comunicarlos visualmente a través de las redes sociales. Y la información técnica potenciada en las páginas web de igual manera debiera presentarse con un formato que no sea agotador a la vista ni al entendimiento, sino que sean expresiones que atraigan la atención fácilmente a aquella información relevante para la comprensión de los diferentes subsidios de vivienda.

Sin embargo, hoy en día los subsidios son presentados de tal manera que se expresan como elementos *comoditys* según las neuroventas, es decir, como productos que a pesar de que tienen diferencias entre sí, son comunicados de tal manera que son percibidos como que fueran exactamente lo mismo. Como ya se mencionó anteriormente, existen 16 subsidios de vivienda a los que se puedan postular, siendo cada uno diferente entre sí con sus propias cualidades, pero la manera gráfica y visual con la que se comunican no presenta variaciones evidentes, lo que genera que se le envíe exactamente el mismo estímulo visual al cerebro, sin causar un estímulo diferente que haga notar que se está hablando de informaciones diferentes.

Además, a pesar de ser comunicados a través de una red social y un medio virtual, "hoy se trabaja sobre la imposibilidad de permanecer inactivos al procesar la información, incluso cuando un individuo realiza la aparente tarea pasiva de ver televisión" (Bernárdez, A. 1994, p.189) o una pantalla cualquiera, el cerebro está recibiendo aquellos estímulos que le genera lo que ve. Las personas objetivo que reciban la información de los subsidios, o cualquier tipo de información, no son receptores pasivos, es decir, no son público al que solo se le debe entregar una serie de datos, sino generarles estímulos visuales que los hagan interactuar con la información entregada y con quien la entrega.

El hecho de presentar un público diverso y masivo complejiza la estrategia comunicativa que se ha de seleccionar, por lo que el código que se utilice debe ser lo suficientemente claro como para ser entendido por una variedad de receptores, ya que si este código preestablecido, es decir, las palabras, los dibujos, los colores o los símbolos; no son comprendidos por las personas involucradas en la comunicación, todo el mensaje quedaría distorsionado por una falla en la elección del

código seleccionado.

Es en este punto entonces, donde la expresión espacial y gráfica comunicativa adquiere su predominancia y relevancia, siendo esta interacción visual la que es potenciada con las estrategias gráficas utilizadas en la arquitectura, ya que "el dibujo se vuelve un lenguaje universal cuando se definen códigos que se han de interpretar de la misma manera en cualquier parte del mundo" (Ahuath, J. et al. 2018, p.31) y el dibujo arquitectónico presenta códigos gráficos que hacen que la expresión de un proyecto, cualquiera sea su estilo, sea comprendido a lo largo del mundo por las distintas personas relacionadas al área, pero que de igual manera, tiene la capacidad para adecuarse y comunicarse con aquellas personas inexpertas, al seguir ciertos parámetros que hacen más simple la expresión gráfica.

Por ejemplo, la utilización de esquemas es una técnica gráfica que simplifica en su máxima expresión una idea arquitectónica, llevándolo al uso de figuras simples que pueden ser entendidas por sí solas.

También "el uso del color en la representación gráfica del dibujo técnico permite hacer, por un lado, una interpretación mucho más rápida del objeto arquitectónico y, por el otro, un dibujo más atractivo y expresivo" (Roig, R. et. Al. 2016, p.125), utilizando generalmente un color base que utiliza color/es secundarios de acuerdo a lo que se quiere resaltar, pero sin exagerar en su uso para que el estímulo enviado al cerebro no sea excesivo.

Esta selección del color usualmente es repetida a lo largo de la presentación realizada, para que así el estímulo e intención que tenga el uso de dicho color, sea repetido a lo largo de la comunicación y exista una claridad acerca de los elementos que son repetidos, comunes o destacables en cada etapa.

De igual manera, el dibujo técnico usualmente utilizado son plantas, cortes y axonométricas, los cuales son representaciones planas que solo a partir del uso de diferentes tonos y grosores de línea, dan la sensación de tener profundidad. Estos pueden presentar más o menos detalles de acuerdo al fin para el que son utilizados, por ejemplo, una planimetría de estructura tendrá más detalle que una planimetría que muestre los espacios, ya que será aquella que sirva de guía para poder construir la obra, sucediendo lo mismo con los cortes y vistas axonométricas.

Las imágenes por otro lado, son aquellas que muestran el objetivo del proyecto, es decir, son imágenes realizadas para mostrar como resultará la construcción de la obra si se siguen las planimetrías y detalles desarrollados. Y junto con estas imágenes, también están los modelos 3D que hoy en día en el contexto tecnológico mundial han tomado auge e importancia, habiendo sido demostrado con variados estudios, que éstos son aquellos que más facilitan la comprensión del proyecto por parte de una persona no experta, ya que se le está mostrando de una manera lo más cercana posible, a como se vería el proyecto construido; pudiendo girarlo, abrirlo y recorrerlo a través del uso de los programas computacionales.

Es importante destacar también, que dentro de la producción de elementos gráficos en la arquitectura existe una jerarquización que guía su elaboración, partiendo desde lo general a lo particular. Es por esto que usualmente se parte con el dibujo de bocetos y croquis que den una idea inicial de cómo es la idea del proyecto, luego comienzan a realizarse esquemas que demuestran la funcionalidad de la idea, y paulatinamente se van desarrollando plantas, cortes y demás elementos que cada vez vayan aportando más precisión a la idea, para terminar con aquellos detalles constructivos y de estructura que guiarán la materialización de la obra.

Finalmente, al momento de diagramar y ordenar la información en láminas también es aplicada la lógica de no exagerar la información entregada, y se prioriza mostrar de mayores tamaños y atractivo visual aquellos elementos gráficos que llaman más la atención y muestran de manera más fidedigna la idea del proyecto, como lo son las imágenes; las cuales se acompañan con los demás elementos gráficos desarrollados de acuerdo a la conveniencia del proyecto. Además, usualmente también es utilizada la lógica de una grilla imaginaria base dentro de las láminas que permitan ordenar la información.

"Elaborar la presentación de los proyectos de arquitectura es un problema de comunicación, que tiene como fin hacer comprensibles las características y cualidades de un proyecto, y persuadir a las personas interesadas de que se les propone un proyecto que cumple con su requerimiento, necesidades y expectativas. Es muy importante definir el contenido del discurso gráfico,

respondiendo a las preguntas sobre quién presenta el proyecto, a quién y en qué circunstancia. Se trata de lograr que las personas a quienes se quiere persuadir, se emocionen y entusiasmen por la propuesta" (Vásquez, S. 2019, p.57).

Es así entonces que la arquitectura tiene la capacidad de adecuar sus parámetros comunicacionales de acuerdo a la persona a la que se está dirigiendo la idea del proyecto, pero siempre lo hace conservando la base de sus elementos gráficos como una expresión que mantiene su esencia arquitectónica, utilizando un código gráfico que la gran mayoría de las personas alrededor del mundo son capaces de comprender.

Este es el objetivo al que debiera apelar la comunicación de la política pública: que su código y lenguaje permita que sea entendida fácil y sencillamente por aquellas personas que deben apelar a ella para intentar resolver sus necesidades.

La comunicación de los subsidios habitacionales chilenos ha incorporado medios digitales y tecnológicos que han hecho evolucionar su sistema comunicativo, pero el mensaje enviado debe adecuarse para que la gente haga una aplicación efectiva de ese mensaje de la política pública, potenciando el elemento gráfico y visual como una expresión que tiene la capacidad de transformarse en un lenguaje universal que, a pesar de lo variado del público objetivo, puede llegar a posicionarse como un aporte al entendimiento y comprensión de la política pública chilena.

Hipótesis

Se espera que la aplicación de ciertas estrategias de la comunicación y técnicas gráficas y espaciales utilizadas en la arquitectura al sistema comunicacional de los subsidios habitacionales chilenos, derive en una comprensión más sencilla y llamativa por parte de las personas inexpertas, aumentando así su alcance y eficacia. De esta manera, se espera que las estrategias comunicacionales arquitectónicas aplicadas, faciliten a las personas el entendimiento y el proceso de postulación a un subsidio de vivienda.

Resultados Esperados

La investigación se enfoca hacia la obtención de una serie de sugerencias de estrategias comunicativas de la arquitectura que pueden aplicarse a la comunicación de los subsidios de vivienda en Chile. Por eso, se apela a obtener una comprensión del sistema de subsidio y cómo este es percibido por las personas, y a su vez, cómo puede adecuarse el código y el medio comunicacional para hacer más simple la explicación de los subsidios de vivienda para la gente.

CAPÍTULO

Análisis del sistema de postulación a subsidios de vivienda
en Chile.

01

Análisis Modalidad Virtual

Página 28

Análisis Modalidad Presencial

Página 47

Síntesis de capítulo

Página 50

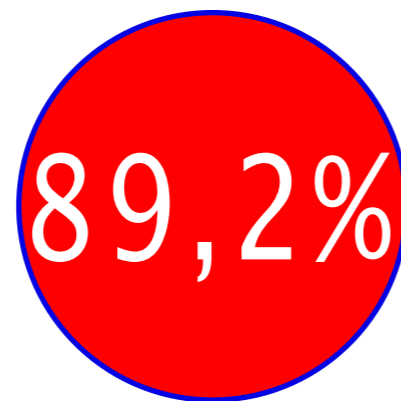
La comunicación de los subsidios de vivienda se posiciona reconociendo como actores, a aquellas personas que quieren postular a un subsidio, y el estado. Por ende, los procesos comunicacionales implicados en esta interacción, tienen como objetivo que estos actores se relacionen entre sí de manera que pueda haber un entendimiento entre ellos, y que su mutua comprensión permita resolver la necesidad habitacional para la cual los subsidios fueron creados.

Por esto, el haz de mensajes que se aborda dentro de esta interacción, debe involucrar a todos aquellos elementos que les permiten a los actores establecer una reciprocidad de conocimiento el uno del otro; para de esta forma, apelar a recibir una reacción comunicativa que posibilite la postulación al subsidio.

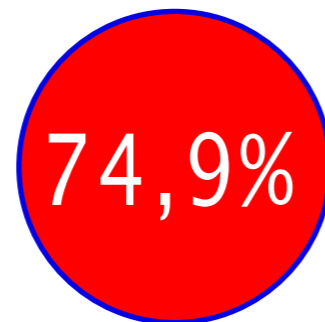
Esta reacción comunicativa debe ser entendida como algo que debe provenir desde ambas partes, puesto que lo importante dentro de la comunicación a cualquier escala, es que no exista una marcada implantación de qué actor actúa como emisor y receptor, sino que constantemente ocurra un intercambio de roles, en dónde la reacción al dinamismo del mensaje permita lograr el objetivo que se quiere conseguir del tema abordado.

Así, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo utiliza diferentes canales de comunicación para explicar la información que es referida a los subsidios habitacionales, presentando una variedad de formas que incluyen una modalidad presencial, la vía telefónica de Aló Minvu y una modalidad virtual, estableciéndose ésta última como el medio masivo que ha tomado más preponderancia desde la llegada de la pandemia al país en el año 2020.

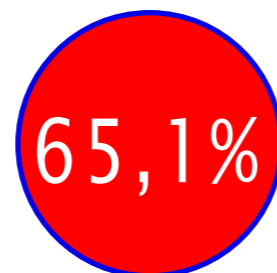
Porcentaje de Hogares en Chile con Acceso a Internet



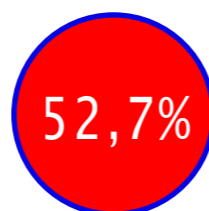
UC 2022



Casen 2017



Casen 2015



Casen 2013



Casen 2011

La modalidad virtual manejada por el MINVU utiliza diferentes formatos para comunicar información, yendo desde páginas web oficiales del gobierno, hasta cuentas en redes sociales, y una casilla de contáctenos por vía correo electrónico. Estas plataformas digitales cada vez han ido adquiriendo más alcance en la cotidianidad de la sociedad, sobre todo después de la llegada de la pandemia por el virus COVID-19 que afectó a la totalidad de la población mundial, obligando a las personas a realizar una serie de cambios en los hábitos de su vida diaria.

Fue entonces que la web y la plataforma online se posicionaron como elementos ya existentes que intensificaron su presencia, y donde muchas actividades cotidianas pasaron a ser prácticamente por completo parte de la modalidad virtual.

De hecho, tal y como se puede apreciar en la figura 1, en Chile casi el 90% de la población posee internet en alguna de sus modalidades, aumentando su uso y tenencia desde la llegada de la pandemia, para poder adecuarse al nuevo formato online que presentaron los trabajos y las clases. Incluso, a lo largo del país también existe una serie de lugares que presentan zonas de Wifi pública gratis para que la gente se pueda conectar, como los centro comerciales o las plazas, permitiendo que las personas puedan conectarse a esta fuente de información desde distintos aparatos.

Además, junto con estos cambios en la cotidianidad, muchas otras actividades relacionadas a más ámbitos de la vida también pasaron a ser parte de la modalidad virtual, tal y como lo hicieron algunas postulaciones a subsidios que hoy en día son completamente por internet.

Estos subsidios que realizan su postulación por completo de forma virtual son el Subsidio de Arriendo DS52, el Fondo Solidario de Vivienda DS49 y el Subsidio para Clase Media DS1; lo que implica, que dentro de su modalidad virtual se posicionan entonces dos etapas de acción: "informarse" y "postular".

Estas dos etapas suponen dos procesos diferentes entre sí, puesto que uno de ellos significa que la persona debe buscar información en las diferentes plataformas virtuales referidas al subsidio que se quiere postular, y el otro corresponde a la acción propiamente tal de postular.

Figura 4: Porcentaje de Hogares en Chile con acceso a internet. Elaboración propia a partir de Centro UC de encuestas y CChC

Sin embargo, antes de hacer la postulación, es preciso que la persona interesada sea capaz de comprender qué es lo que implica postular a un determinado subsidio, y qué es lo que se necesita para que la postulación sea exitosa, ya que buscar la información dispuesta en distintos medios, es completamente diferente al hecho de que tenga una expresión comunicativa lo suficientemente clara para entender esa información; donde dicha postulación sólo podrá ser exitosa en la medida que la persona logre comprender las diferentes capas de información que implica postular a un subsidio, y pueda crearse una interacción de mutuo entendimiento entre la persona y el Estado que expresa la información necesaria de comprender.

Reconociendo entonces estas dos fases dentro de lo que sería la aproximación virtual a la postulación a un subsidio de vivienda, se hizo la simulación del primer paso para poder postular: entender cómo realizar la postulación; por lo que se escribió en la plataforma mundial Google una pregunta para comenzar:

¿Cómo postular a un subsidio de vivienda?

Al ingresar esta pregunta a Google el día 24 de agosto de 2022 se desplegaron las ventanas de:

www.chileatiende.gob
www.twitter.com
postulacionenlinea.minvu.gob
www.minvu.gob.cl
porfinmihogar.cl
noticias

Y se comenzó a hacer una revisión de las páginas web.

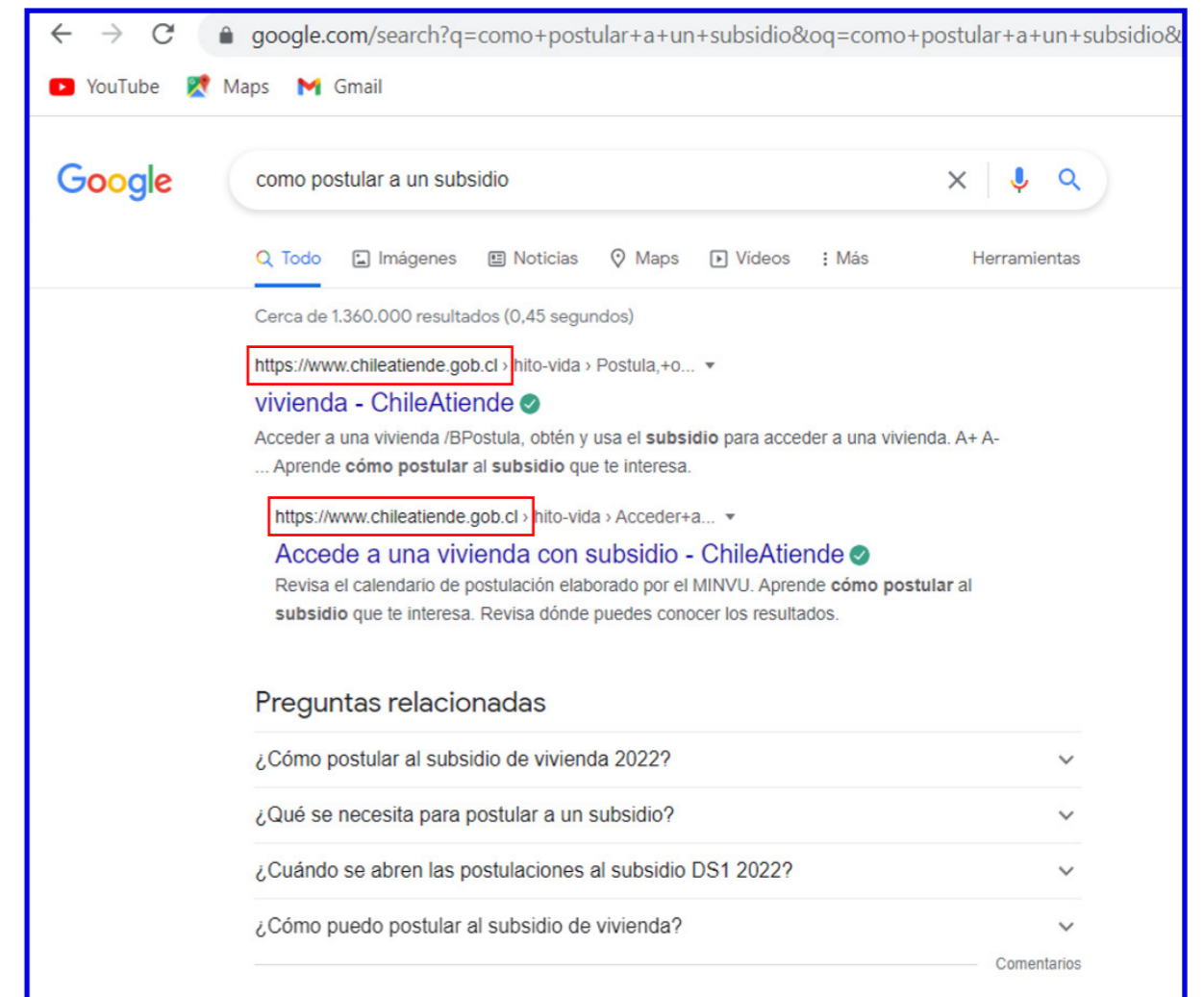


Figura 5: Captura de páginas desplegadas en Google. Google.

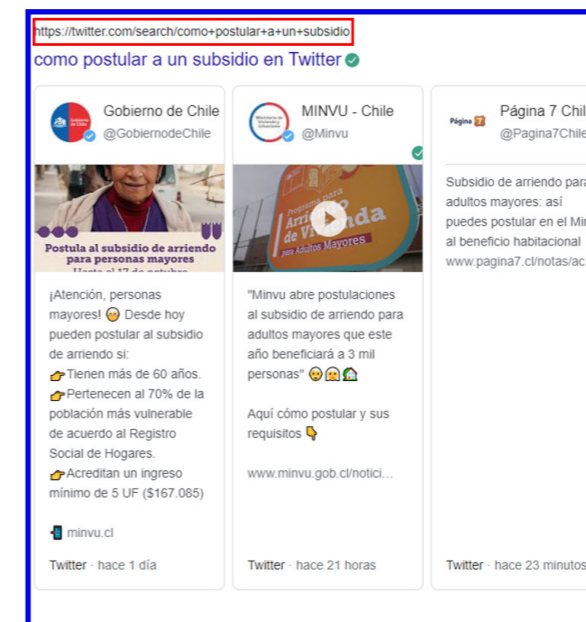


Figura 6: Captura de páginas desplegadas en Google. Google.

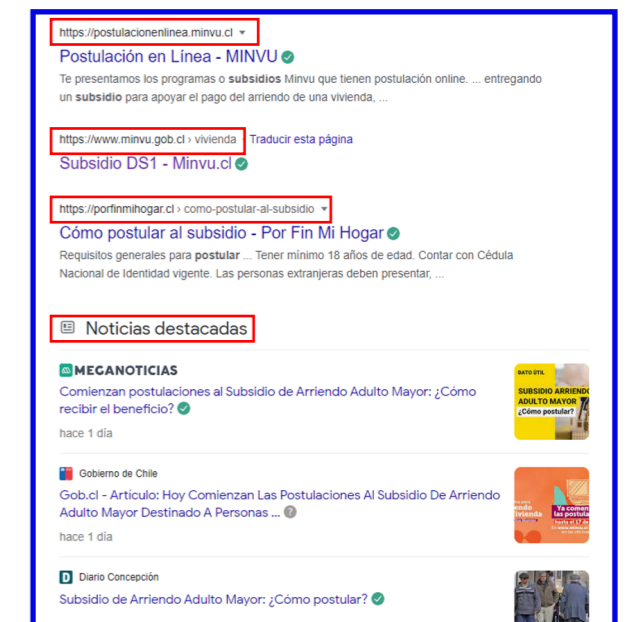


Figura 7: Captura de páginas desplegadas en Google. Google.

Y se seleccionó la primera página de la oficina Chile Atiende, la cual es "una red que busca acercar los servicios del Estado a las personas", definida así por la misma página.

Al ingresar a la página web, se aprecia como título que se abrió la sección B de informaciones llamada "Postula, obtén y usa el subsidio para acceder a una vivienda", desplegando a su vez 4 casillas de subcategorías.

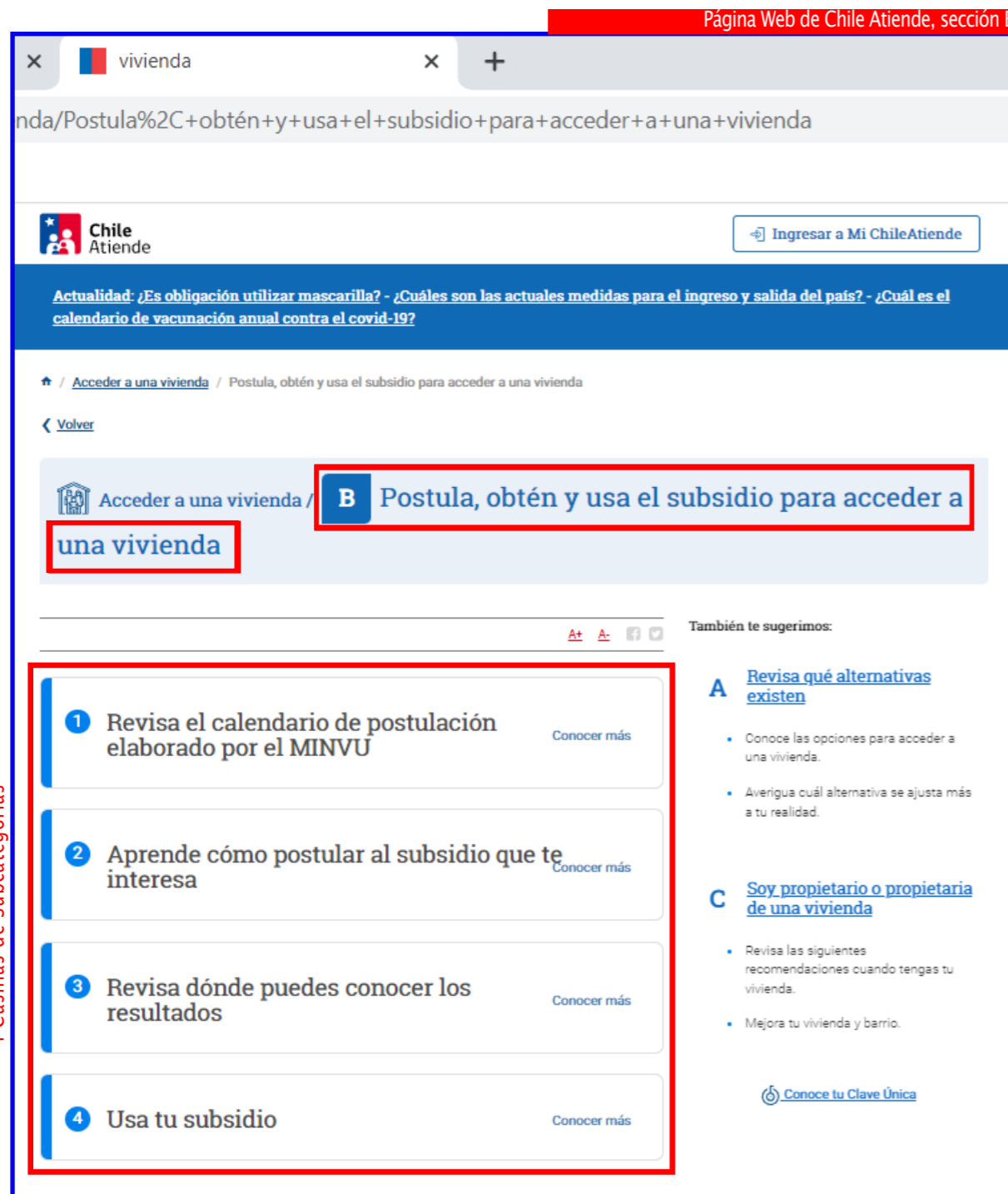


Figura 8: Captura de sección B página Chile Atiende. Chile Atiende.

Los subtítulos de lo que se explica en cada casilla tienen una secuencia lógica y sencilla para comenzar a abordar la comprensión del proceso de postulación, así que se revisa cada una de ellas para analizar la información que contienen.

Partiendo con la primera casilla de Revisar el calendario, se despliega información referida a las páginas web donde poder encontrar las fechas de postulación, que serían la página del MINVU, redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram; o en su defecto, indica que existe la posibilidad de acercarse a las oficinas presenciales del SERVIU, llamar por teléfono o preguntar en la Municipalidad.

Por lo que la primera página revisada no entrega información sobre las fechas y calendarios de postulación, sino que redirige a otras páginas que cuentan con ésta.

La segunda casilla se titula "Aprende cómo postular al subsidio que te interesa", y señala con letra en negrita cuatro puntos principales.



Figura 9: Captura de sección B1 página Chile Atiende. Chile Atiende.

MINVU.CL · Redes Sociales · Atención Ciudadana

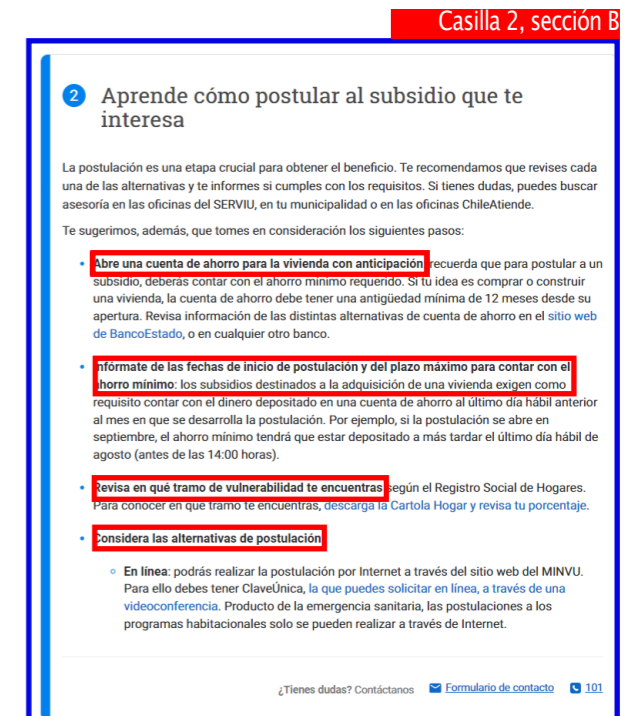


Figura 10: Captura de sección B2 página Chile Atiende. Chile Atiende.

Chile Atiende · Banco Estado

XXXXX Páginas indicadas que redireccionan la búsqueda con más información

Cada uno de estos puntos presenta su párrafo de explicación, pero aun así, la explicación referida a los 3 primeros puntos hace alusión a lo que son requisitos de postulación, no a cómo postular específicamente. Además, el último punto referido a las alternativas de postulación, solo hace alusión a lo que es la postulación virtual, pero cabe destacar, que sólo son 3 los subsidios que hoy en día se realizan en su totalidad por internet y que puede realizar la persona por sí misma, lo que implica que hay otros 13 subsidios que realizan sus postulaciones de maneras diferentes y que relacionan más actores y procesos para poder desarrollarse, y significan el desglose de una serie de otras acciones necesarias para poder postular.

Y finalmente, en esta última indicación de postulación virtual se hace mención de que se debe ir a la página del MINVU para poder postular, sin embargo, la postulación a los subsidios habitacionales se realiza en la página postulacionenlinea.minvu.cl. Este corresponde a un detalle no menor, puesto que las personas que están recién intentando comprender qué hacer y cómo hacerlo, siguen las indicaciones que le son dadas, y si la instrucción les dice una cosa, ellas lo harán de esa manera. Por ende, cuando no encuentren la opción o la página para poder hacerlo, no podrá llevar a cabo su proceso de postulación porque no conocerán la existencia de esta otra página.

5 Subcasillas



Figura 11: Captura de sección B3 página Chile Atiende. Chile Atiende.

Continuando la revisión del paso número tres de “Revisa dónde puedes conocer los resultados”, nuevamente se le señala a la persona que debe revisar la página del MINVU, sus redes sociales o hacer las consultas vía teléfono. Y a su vez, se despliegan 5 puntos de informaciones de interés.

Cada uno de ellos incluye una extensión de un párrafo explicativo que aporta a la comprensión del título, pero el punto tres de “Dónde buscar vivienda” se presenta con el párrafo más reducido, y redirige a la página del MINVU donde se presentan en formato de escritura una serie de páginas de portales de vivienda.

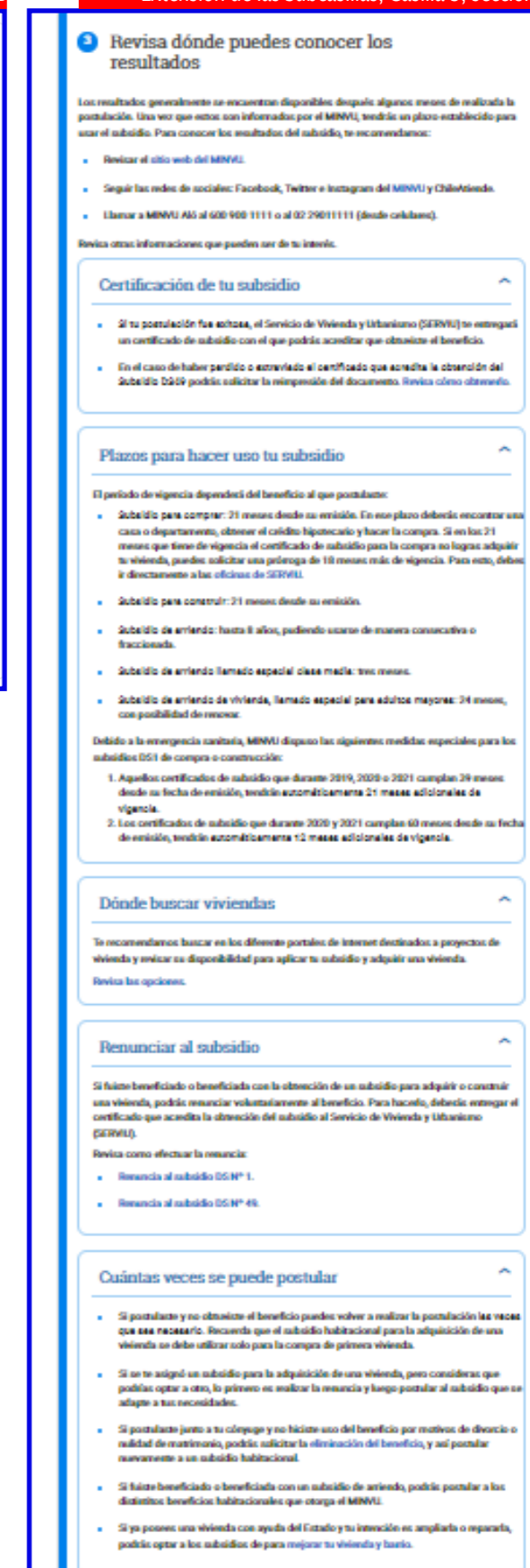


Figura 12: Captura de sección B3.1 página Chile Atiende. Chile Atiende.

Por último, el cuarto punto de "Usa tu subsidio" despliega tres casillas de información, que despliegan a su vez nuevos párrafos informativos.

Cada uno de los párrafos aporta información sobre la generalidad para aplicar el subsidio en cada una de estas áreas, pero a pesar de ser un aporte al entendimiento, de igual manera quedan imprecisas en algunos aspectos. Por ejemplo, en el segundo punto de la casilla "Para comprar una casa" le dice a la persona: "Busca una casa o departamento, nueva o usada y considera el monto máximo del valor de la vivienda, calculado en Unidades de Fomento". Entonces entra la pregunta que se hace la persona con la información que tiene hasta ahora:

¿Dónde busco una casa o departamento?

¿Cómo lo hago?

¿Por dónde parto?

Así entonces se procede a subir en la información y revisar los portales inmobiliarios que presenta la página del MINVU.

Casilla 4, sección B



Figura 13: Captura de sección B4 página Chile Atiende. Chile Atiende.

Extensión de las Subcasillas, Casilla 4, sección B

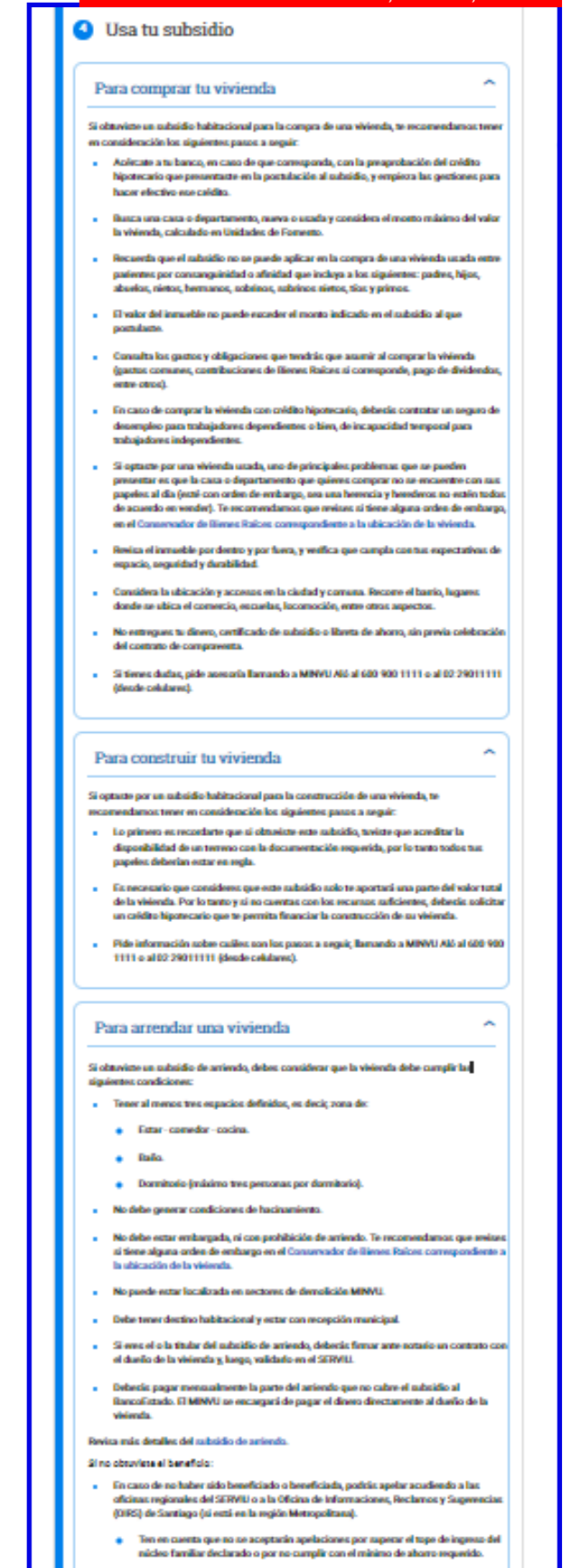


Figura 14: Captura de sección B4.1 página Chile Atiende. Chile Atiende.

Cada uno de ellos se presenta con un formato propio de la página, pero algo que tienen en común, es que cada uno tiene un filtro a través del cual mostrar viviendas que pregunta por el tipo de subsidio al que se está postulando, siendo los más comunes el DS1 y el DS19. Sin embargo, con la información con la que hasta ahora cuenta la persona, no tiene conocimiento sobre los tipos de subsidios existentes, tampoco de sus nombres, de sus siglas, ni de lo que significa cada uno.

Buscando en dónde se encuentra esta información, se retrocede entonces a través de las páginas para llegar a la página inicial de búsqueda del "Chile Atiende", y se selecciona la sección del lado derecho en las casillas de sugerencias donde se visualiza que se extiende una sección A de información llamada "Revisa que alternativas existen".

Se selecciona esta opción y se despliegan 2 casillas.

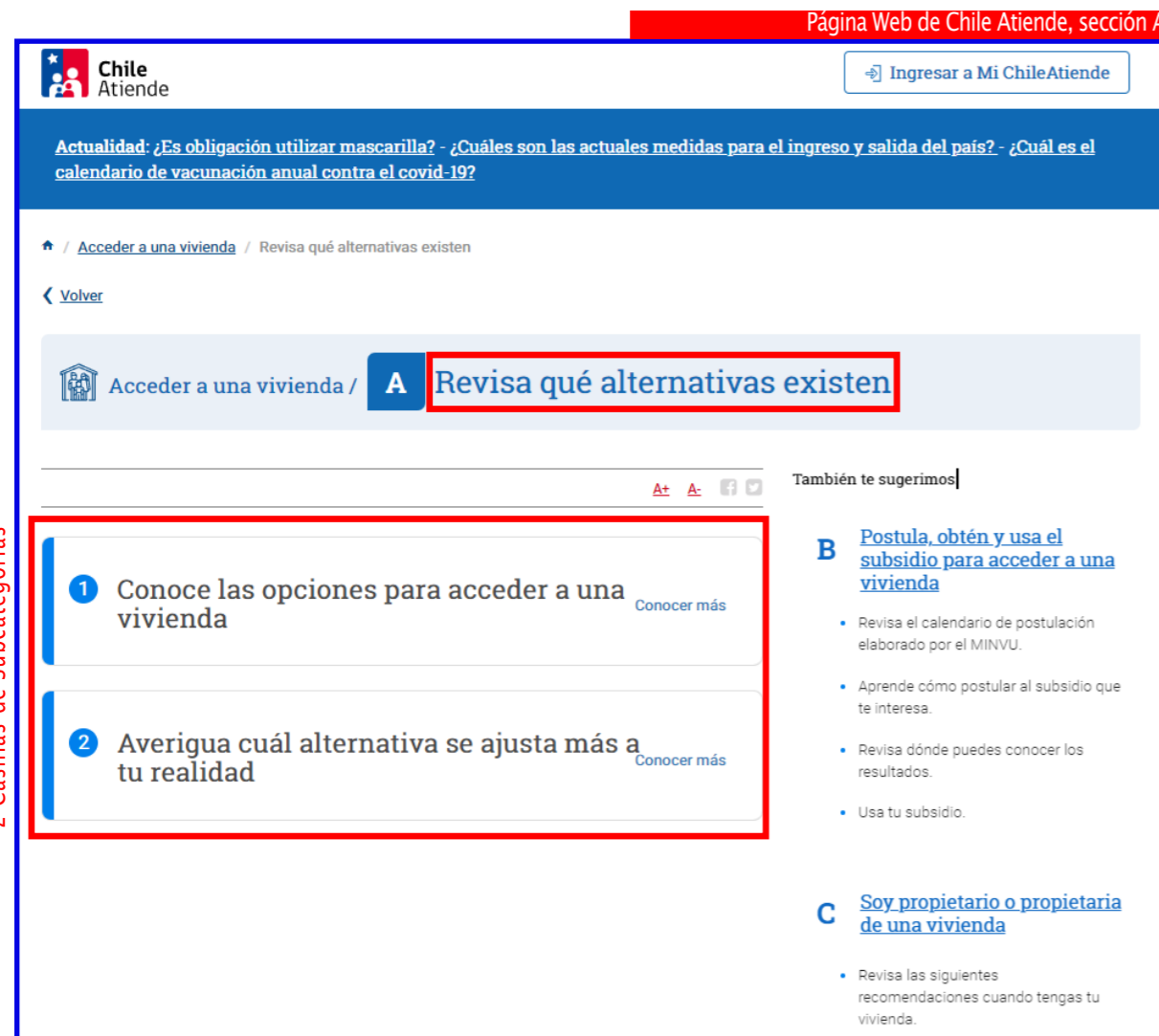


Figura 15: Captura de sección A página Chile Atiende. Chile Atiende.

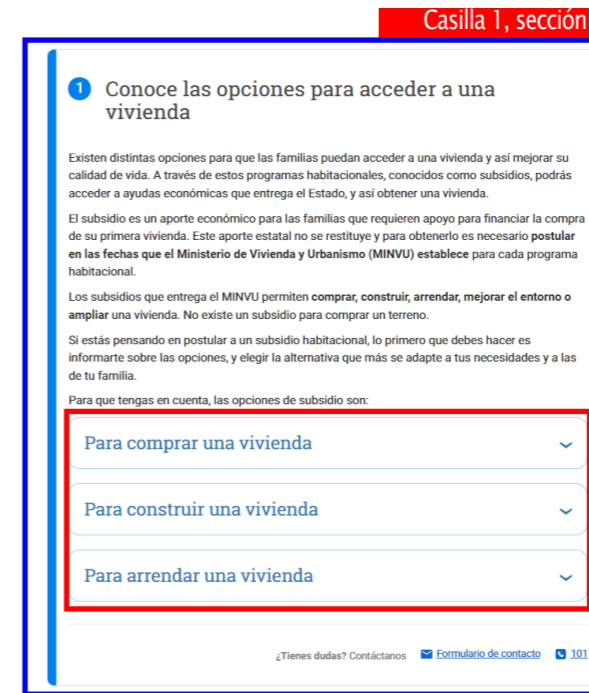


Figura 16: Captura de sección A1 página Chile Atiende. Chile Atiende.

La primera casilla abre a su vez tres opciones más: para comprar, construir o arrendar una vivienda; y estas a su vez abren nuevas sub casillas de los diferentes tipos de subsidios y los nombres técnicos de sus decretos. Además, cada una de estas sub casillas explicativas de subsidios, despliegan más información en nuevas sub sub casillas, donde todas presentan un botón de "Revisa más detalles" o "Conoce más información", la cual deriva a una nueva página de información del "Chile Atiende" con más escritura que la pestaña anterior, y esta a su vez, presenta nuevos botones de "Revisa más detalles" y deriva a la página del MINVU.

Es así entonces que desde una fuente de información se derivó a otra para ser complementada, pero que también se presenta con el mismo formato escrito y con información que a pesar de ser un poco más detallada, no termina por explicar con claridad el proceso, ya que sigue siendo un factor común el hecho de que se explican aquellos requisitos y generalidades de qué significa cada subsidio, pero no enseñan ni señalan como es que se debe realizar la postulación propiamente tal.

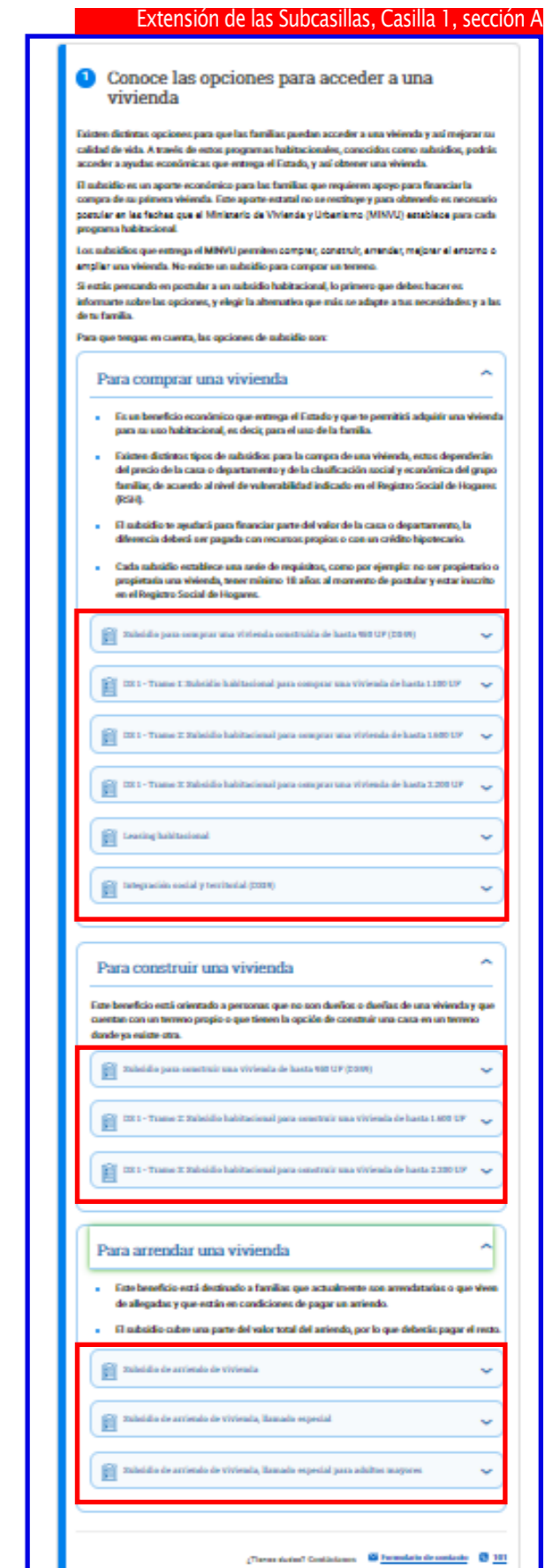


Figura 17: Captura de sección A1.1 página Chile Atiende. Chile Atiende.

Y finalmente, en la segunda casilla desplegada de “Averigua cuál alternativa se ajusta más a tu realidad”, se despliegan dos casillas con dos nuevas preguntas.

En la primera casilla se indica que la persona debe definir cuáles son sus necesidades, sugiriéndole que debe tomar en consideración el Registro Social de Hogares, abrir la cuenta de ahorro y no ser propietaria de una vivienda. Sin embargo, tales consideraciones sugeridas no son consideraciones que efectivamente se posicionen como una ayuda para que la persona pueda identificar aquella necesidad que desea cubrir con el subsidio, ya que dicha necesidad se ve condicionada por más de un factor que irá variando de acuerdo a cada familia o persona.

De igual manera, la segunda casilla desplegada con la pregunta “¿Cumples con los requisitos?” tampoco se posiciona como una aclaración a cuál es la necesidad de la persona y qué subsidio le podría ayudar a satisfacerla de la mejor manera.



Figura 18: Captura de sección A2 página Chile Atiende. Chile Atiende.

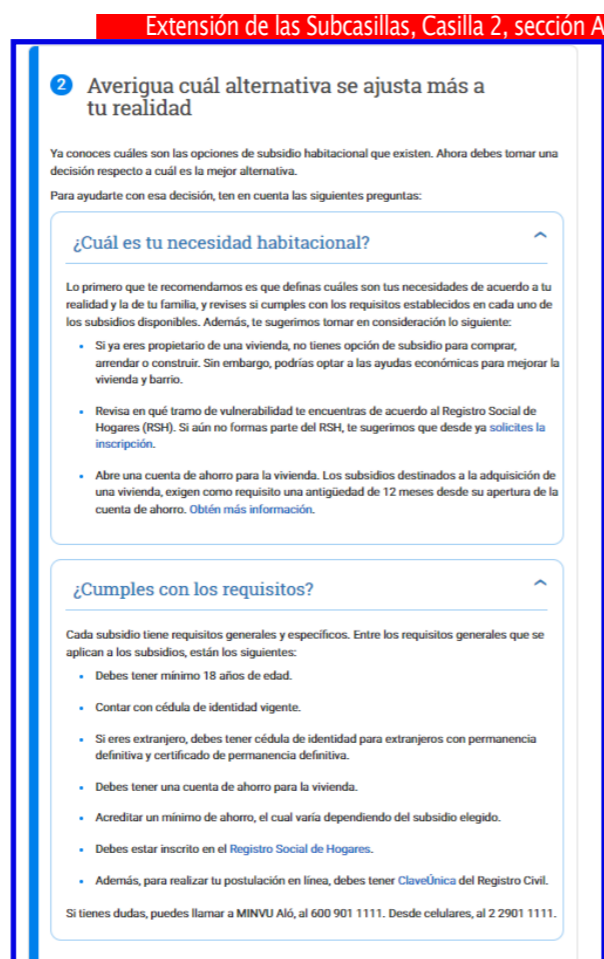


Figura 19: Captura de sección A2.1 página Chile Atiende. Chile Atiende.

Banco Estado

Identificar esta necesidad se posiciona entonces como el punto base para que la persona pueda comenzar a hacer su postulación informada, pero considerando la complejidad de la información y la forma comunicativa en que es entregada, junto con la variedad que implica disponer de 16 posibles subsidios a los cuales postular; la tarea de identificar cuál es el subsidio que mejor podría satisfacer la necesidad del grupo familiar interesado en postular, se posiciona como una tarea complicada si es que no existe una claridad en la comprensión del sistema.

Se procedió así a retroceder hasta la página inicial de Google que se desplegó después de haber hecho la consulta de ¿Cómo postular a un subsidio?

La siguiente página desplegada después de la página del “Chile Atiende” son las noticias de Twitter, pero antes de revisar las noticias, se procede a revisar una página fija dentro del mostrador de resultados. Ya que aquellas apariciones en el buscador provenientes desde redes sociales o noticias, varían de acuerdo a la fecha y momento que se está viviendo, a diferencia de lo que son las páginas fijas en el historial de información, como lo son la página de Chile Atiende o Postulación en Línea.

Se revisó la página Postulación en Línea, en donde se realizan las postulaciones a subsidios virtualmente, pero se hizo la simulación de ser una persona que no sabe esto, y no se le ha comunicado que esta página sirve para hacer las postulaciones, sino que señalaron que la postulación se hace en la página del MINVU; por lo que se procedió simulando que la persona está apelando a buscar información que le ayude a reconocer cuál es el subsidio que mejor soluciona su necesidad habitacional.

Se presenta una frase que dice: “¡Bienvenido! Te presentamos los programas o subsidios MINVU que tienen postulación online. Recuerda que todos ellos requieren de una Clave única que entrega el Registro Civil”. Y luego se despliegan tres recuadros de información.



Figura 20: Captura de página Postulación en Línea. postulacionenlinea.minvu.cl

Seleccionando la primera opción del Programa de Arriendo, efectivamente se despliega una nueva pestaña en donde pide la clave única para poder ingresar, junto con un párrafo descriptivo que explica que esta página es para "realizar algunos trámites en línea como postular y ver los resultados de tu postulación". Se revisa la segunda opción de Programa de Sectores Medios, la cual abre una pestaña de Información Importante con requisitos de postulación y también pide la clave única para poder acceder al sistema. Y finalmente, la última opción de Fondo Solidario de Elección de Vivienda DS49 despliega una imagen que señala que el llamado se encuentra para postular se encuentra terminado.

Siendo esta la información pública desplegada en la página Postulación en Línea, la persona puede darse cuenta que esta página es para hacer la postulación virtual y no contiene información que le ayude a aclarar cuál es el subsidio que mejor se adecúa a su necesidad.

Por lo que se revisa la siguiente página de www.minvu.gob.cl, la cual tiene un inicio que dependiendo de la época en que se revise la página, los elementos que aparecerán en cada sección van a cambiar, ya que se mostrarán aquellas más predominantes en el momento. Pero en las casillas que se pueden apreciar en la parte superior de la página, al seleccionar la casilla "Vivienda" se despliega información fija de la explicación por cada subsidio de vivienda y el nombre técnico de su decreto asociado, acompañados de una serie de documentos anexos.



Figura 21: Captura de página oficial del MINVU. minvu.cl

Tal información se posiciona nuevamente con una intención comunicativa de formato escrito que describe la generalidad de lo que trata cada subsidio y los requisitos de postulación que tiene cada uno, pero nuevamente no indica cómo es que se debe hacer el proceso de postulación. De hecho, en la primera sección de información con los títulos: Arrendar una propiedad, Comprar una vivienda y Construir una vivienda, dentro de la información escrita se despliega un subtítulo de "Paso a Paso para postular", el cual es prácticamente igual para toda la variedad de subsidios presentes en estas casillas, exceptuando el Leasing habitacional y el Subsidio DS19, donde éste último contiene considerablemente más información referida a documentos adicionales (también en formato escrito) que el resto de subsidios desplegados.

Una frase repetida dentro de los pasos para postular es "Infórmese y solicite orientación sobre los programas del Ministerio y consulte por las fechas de postulación", cuando en realidad, la persona está revisando esta página justamente para poder tener esta información.

Es más, para aquellos subsidios de Programas Rurales no se incluye un paso a paso en la información escrita, y en la casilla de Mejorar vivienda y barrio, Hogar Mejor; se redirige a otra página para explicar qué son las Entidades Patrocinantes y sus contactos para poder realizar la postulación, ya que su proceso de postulación involucra más actores y desarrollo que únicamente una postulación virtual, a diferencia de lo que se comunicaba anteriormente en otra página que sólo presentaba la virtualidad como opción para postular.

Además, la información entregada en la página del MINVU es similar a la información entregada por la página de Chile Atiende, siendo ésta última la primera página que aparece en el buscador de Google, por lo que se posiciona como la primera fuente de información a la que las personas se ven enfrentadas.



Figura 21: Captura de página oficial del MINVU, presentación de subsidios. minvu.cl

Documentos Anexos

Esta página del Chile Atiende es el primer acercamiento comunicativo de la gente para poder informarse sobre qué es y cómo postular a un subsidio. Y es importante destacar también, que dicha página más de una vez redirige la información a la página del MINVU, por lo que, partiendo desde la base que la persona ingresó primero a la página del Chile Atiende, la persona tuvo que haber leído un aproximado de

19.700 palabras en total

Y después de haber leído esta cantidad, la persona aún no puede identificar claramente cuál es el subsidio que mejor se adecúa a su necesidad.

De hecho, se le realizó una entrevista a una persona de 21 años que está recién comenzando a entender cómo postular a un subsidio de vivienda, y realizó la misma secuencia de búsqueda que la recién simulada, en donde efectivamente la página del Chile Atiende fue la primera que revisó.

Sin embargo, al final de buscar información sobre cómo postular al subsidio, el entrevistado efectivamente podía comprender la generalidad de los requisitos que necesitaba para iniciar su proceso de postulación, pero no pudo comprender cuál era el subsidio que mejor podía satisfacer su necesidad, y por ende, tampoco pudo comprender los requisitos específicos para poder postular, ni tampoco cómo hacer la postulación a un subsidio que se adecúe a su situación personal.

Incluso, el entrevistado comprendió claramente que necesitaba tener una cuenta de ahorro para la vivienda, así que comenzó a informarse buscando información en las páginas del banco. Pero tampoco tenía claro si es que debía ser un banco en específico, así que por una sugerencia de boca en boca llegó a la página del Banco Estado, el cuál en su página de inicio presenta distintas opciones de cuentas de ahorro.

Página Banco Estado, Cuenta de Ahorro para la Vivienda



Figura 22: Captura sección cuenta de ahorro página Banco Estado. bancoestado.cl

El entrevistado esperaba que al leer la información que el banco entregaba se le aclarara un poco la duda sobre a qué subsidio postular, pero tampoco fue así. De hecho, la página del banco sólo hace alusión al subsidio DS 1, al subsidio General de Interés Territorial (ex Renovación Urbana) o de Rehabilitación Patrimonial contemplado en el DS 40; siendo estos dos últimos programas que no se mencionan en ningún momento dentro de la secuencia de búsqueda de información en las páginas en línea.

Es así que el entrevistado se quedó con la sensación de que el subsidio DS 1 era el único al que podría postular, ya que de los otros dos ni siquiera había escuchado hablar; y fue gracias a la orientación de una persona cercana que sabía sobre el tema, que entendió que no era así.

Finalmente, cabe mencionar que esta secuencia de búsqueda de información virtual se hizo a partir de la pregunta base realizada en el buscador de Google y las páginas que este desplegó; siendo las tres páginas principales las revisadas anteriormente, es decir:

Chile Atiende
Postulación en Línea
La página del MINVU.

Pero acompañadas a estas tres páginas principales, también se despliegan otras páginas secundarias que cambian de acuerdo a la fecha en se haga la búsqueda. Sin embargo, todas ellas presentan la misma información antes revisada en las tres páginas anteriores.

El formato de presentación comunicativa cambia un poco en cada página, pero aun así predomina el formato escrito donde las extensiones de texto se hacen presentes para explicar la información que hace referencia a generalidades del tema.

Además, es importante destacar también, que existen otras páginas gubernamentales que sirven para poder ayudar y hacer un seguimiento a las personas que están intentando comprender cómo postular a un subsidio, pero que no aparecen de manera inmediata en el buscador de Google cuando se le hace una pregunta base, y a menos que la gente sepa previamente de la existencia de estas páginas, no podrá encontrarlas ni usarlas.

Un ejemplo de este tipo de páginas es minvuconecta.cl, la cual se posiciona como una página que orienta sobre los programas habitacionales y les envía información a los grupos familiares a través de las respuestas que estos den en una encuesta inicial, apelando a establecer una interacción comunicativa de conocimiento hacia la persona que quiere postular, y así el mensaje que se necesita entregar no se posiciona como un efecto lineal, sino que ocurre de manera recíproca entre dos actores que intentan conocerse el uno al otro para poder interactuar.

También, esta página se presenta diciendo que “te acompaña al momento que decidas postular”, puesto que, como ya se mencionó,

disponer de información en internet es completamente distinto a que la gente pueda entender esta información, y la sección del Sistema de Información Territorial de la Demanda del departamento de política habitacional del MINVU, que se encarga de la administración de ésta página, identifica claramente que la información debe ser complementada con un seguimiento del grupo familiar interesado para que pueda hacer exitosamente su postulación a subsidio.

Además, el público objetivo al cual están dirigidos los subsidios habitacionales contempla un amplio espectro muestral, por lo que dicha sección del Sistema de Información Territorial de la Demanda se encarga de caracterizar la demanda a través de las distintas fuentes de información que tiene el ministerio. Así, su campo de acción se ve dirigido hacia la intención de establecer una interacción con el otro actor comunicacional, y apela a un acompañamiento más completo hacia las personas interesadas en postular a algún subsidio, puesto que después de haber hecho su caracterización, constantemente comienzan a recibir una serie de mensajes de refuerzo que las acompañan en su proceso de postulación.

Este viaje del usuario podría entenderse como una etapa que parte desde que la persona inició su cuenta de ahorro hasta que está viviendo en su hogar, y el acompañamiento basado en una clara comunicación constante de continua reciprocidad, se posiciona como un factor fundamental para que la persona pueda realizar su postulación informadamente. Sin embargo, este medio de acompañamiento e interacción comunicacional ocurre luego de que la persona conoce la existencia de esta página, ya que como se mencionó antes, muchas personas la desconocen.

Además, el público objetivo al cual están dirigidos los subsidios habitacionales es un público amplio, ya que apunta a ser una ayuda económica para la mayoría de la población nacional inscrita en el Registro Social de Hogares, por lo que la variedad de personas objetivo de los subsidios habitacionales comienza con personas que viven en regiones completamente diferentes entre sí a lo largo del país, e incluso personas que no saben leer ni escribir.

Es así que, la plataforma virtual, es un medio de comunicación masivo que hoy en día ha adquirido predominancia y se ha convertido en un medio transversal al mundo, pero aun así, es un medio comunicacional que no es completamente accesible para todas las personas.

Por ejemplo, las personas mayores son un grupo etario considerable en Chile, correspondiendo al 18% de la población nacional, y son un grupo que no está tan familiarizado con la modalidad virtual, por el simple hecho de que apareció en una época más avanzada de su vida. Del mismo modo, las zonas rurales son zonas geográficas que se encuentran alejadas de los centros urbanos y, por ende, también se encuentran alejadas de sus servicios y sus conexiones, por lo que el internet y el manejo de la información virtual también es un aspecto ajeno a su estilo de vida.



Figura 23: Captura página de inicio MINVU Conecta. minvuconecta.cl

Es por esto y otras razones más, que la modalidad presencial de la atención referida a los subsidios habitacionales se sigue posicionando como un medio de comunicación fundamental para explicar los diferentes subsidios existentes y sus procesos de postulación.

Esta modalidad presencial se lleva a cabo a través de las sedes regionales del MINVU reconocidas como los Servicio Regional de Vivienda y Urbanismo, SERVIU. Estos SERVIU se posicionan como instituciones autónomas que relacionan a cada región con el Estado a través del Ministerio, de esta manera, puede existir una atención focalizada para las distintas necesidades y condiciones de cada región. Además, dentro de cada región existe una delegación provincial, por lo que cada provincia tiene una oficina SERVIU.

Se hizo un análisis de la modalidad presencial del SERVIU de Rancagua de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, el día 15 de septiembre durante la mañana, ya que su horario de atención se extiende desde las 9:00 hasta las 13:00 h.

Este se encuentra ubicado en el centro de la ciudad y realiza la atención a la gente a través del OIRS, el cual es la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias; que se muestra como la ventana de atención del SERVIU, presentando una serie de módulos de atención que se encargan de recibir y caracterizar a las personas que van a hacer consultas sobre los subsidios habitacionales y sus trámites, para orientarlos de acuerdo a sus propias situaciones.

La encargada subrogante del OIRS señalaba que son 6 personas en total que atienden en los módulos, variando entre asistentes sociales del área social y relacionadoras públicas. Uno de estos módulos corresponde a un módulo derivador que recibe como primera entrada a las personas, y luego las re dirige a cierta sección en específico de la oficina para poder atender su situación, dependiendo de si es por orientación a los programas o si es referente a algún trámite.

A través de estos módulos de atención se les explica a las personas sus consultas por medio de la comunicación oral, junto con un apoyo físico presentado como hojas de información escrita (Revisar anexo XX).

Cabe destacar, que dicha información escrita es enviada desde el MINVU como una base de información, pero luego, cada SERVIU adecúa el formato de acuerdo sus propias experiencias de atención, ya que las preguntas frecuentes o temas más recurrentes que tratan las diferentes OIRS van a variar de acuerdo a la región geográfica del país, puesto que, por ejemplo, en una región más rural del sur no van a primar los mismos programas habitacionales que en la Región Metropolitana.

De hecho, la encargada subrogante señalaba que son tres los subsidios que más se destacan dentro de las consultas: DS 49 del Programa de Fondo Solidario, DS 1 y el subsidio de arriendo en una modalidad de arriendo regular y otro de arriendo para persona mayor. Y también señalaba que se acerca a hacer consultas gente que postula de forma colectiva, pero más que nada a consultar por el estado del trámite.

Junto con esto, resumidamente explicó la generalidad de la información entregada a las personas, pero referida a lo que implica el proceso luego de hacer la postulación, explicando que después de hacer la postulación la persona debe esperar aproximadamente un mes y medio para salir en la nómina de personas beneficiadas enviada desde el MINVU, la cual debe pasar a través de la sección de postulación del SERVIU, y ahí se confecciona el certificado que es entregado en una ceremonia organizada con las autoridades y las personas usuarias a las que se les otorga su subsidio.

Sin embargo, un subsidio otorgado no es lo mismo que un subsidio pagado, ya que el subsidio finalmente se paga cuando la persona ya hace la compra de la vivienda, lo que corresponde a un proceso diferente que tiene que ver con la sección de pago, quienes revisan la documentación relacionada al proceso de pago, escritura de compraventa, tasación de la vivienda, entre otras. Luego se revisa el papeleo con un ejecutivo específicamente asignado del programa, y se le envía un documento formal al banco para que desbloquee la cuenta de ahorro. Por otra parte, si el banco interviene

directamente, él hace la gestión del crédito y envía una carpeta al SERVIU para hacer efectivo el traspaso del subsidio, y así la vivienda se paga con una parte del ahorro de la cuenta de la persona, el subsidio y el crédito hipotecario si es que aplica.

Finalmente, al igual que cómo se mencionó anteriormente, el público objetivo que se encarga de atender la sección presencial es igual de amplio que las personas que buscan información en internet, por lo que cada SERVIU realiza diferentes adecuaciones comunicacionales para atender a las distintas personas, cómo módulos de atención específicos para personas con discapacidades o personas extranjeras, dónde se hace una capacitación en distintas áreas para relacionarse con personas que puedan tener problemas de visión, auditivos, psicosociales, etc.

La atención presencial se puede reconocer entonces como un medio comunicacional con una presentación más acogedora y cercana que lo que es la modalidad virtual, ya se posiciona como una interacción directa y personalizada. Además, se complementa con el medio digital en donde se tiene una relación con los sitios de internet de otras instituciones del Estado que sirve para agilizar la atención presencial, como lo es el Registro Civil, el Servicio de Impuestos Internos, los Bancos, entre otras.

Sin embargo, a pesar de que la atención presencial sea de por sí una atención más amena, la expresión comunicacional de la información escrita que se les entrega a las personas como elementos complementarios a la explicación oral, tienen un formato extenso en donde predomina la escritura, utilizando el texto como principal elemento comunicador y un lenguaje técnico que no todas las personas son capaces de comprender con facilidad. Es más, la cronología panfletaria de la información referente a los subsidios habitacionales también ha tenido diferentes procesos de cambios, puesto que partió con una modalidad extensa de escritura que terminaba siendo engorrosa de entender; luego pasó a ser un punteo de información, pero éste quedaba incompleto; y finalmente, pasó por un proceso animado pero que terminaba por infantilizar la información.

CAPÍTULO

Debilidades y fortalezas de la comunicación de los subsidios de vivienda.

02

Experiencias de las personas referente a los subsidios

Etapas que la gente enfrenta para postular

Página 54

Encuesta

Página 60

Análisis publicaciones de cuenta instagram MINVU

Página 64

Síntesis de capítulo

Página 72

Habiendo comprendido el funcionamiento del sistema referido a la postulación a subsidios, se pueden identificar 3 etapas a grandes rangos que resumen los procesos que se realizan durante la postulación:



Figura 25: Etapas resumen de los procesos en la postulación a un subsidio. Elaboración propia.

Y de estas 3 etapas, la interacción comunicacional entre el Estado y la persona interesada en postular, se posiciona como un aspecto trascendente en la primera y última etapa, siendo más primordial durante la primera, ya que en la etapa intermedia ocurre una gestión interna donde no hay una intervención por parte de la persona postulante, y en la última etapa la persona ya logró hacer una postulación exitosa.

A partir entonces de estas etapas identificadas referidas a la postulación de un subsidio, pueden vislumbrarse aspectos que aportan y entorpecen el proceso, identificándose como partes de un FODA a lo largo del relato, el cual presentará una síntesis del análisis realizado al funcionamiento de la postulación a subsidios, que permita identificar las estrategias comunicativas a abordar.



Es así que se reconocen diferentes acciones implicadas en los distintos subsidios, que pueden identificarse como aquellas a las que las personas se ven directamente enfrentadas:

Buscar información en la web
(lo que implica revisar una serie de páginas web diferentes)

Abrir una cuenta de ahorro en un banco

(si el banco no tiene convenio con el SERVIU o MINVU se debe pedir una certificación extra que acredite la antigüedad de la cuenta) (esta acotación solo se encontró en la documentación escrita que entregó de manera presencial el SERVIU de la región de O'Higgins)

Complementar con información presencial
(lo que implica viajar a la sede del SERVIU más cercano y esperar a ser atendido)

Tener disponibilidad de un terreno para construir

Identificar qué subsidio se adecúa mejor a la necesidad propia de la persona que quiere postular

Buscar una vivienda acorde a la necesidad personal

Postular al subsidio de vivienda
(pudiendo realizar la postulación completamente virtual o esperar a la tramitación realizada a través del SERVIU o una Entidad Patrocinante)

Juntar cierta cantidad de dinero

Depositar dinero constantemente a la cuenta de ahorro

Ponerse en contacto con una Entidad Patrocinante

Buscar un comité para ser postulado

Completar la documentación necesaria
(RSH, documentos anexos a situaciones específicas, conseguir certificaciones adicionales, etc)

Estas acciones reconocidas como aquellas a las cuales las personas se enfrentan, implican la dedicación de un lapso de tiempo que debe ser invertido para poder llevarlas a cabo, y dentro de cada acción hay un esfuerzo físico y mental para comprender y realizar la postulación a un subsidio de vivienda.

Además, es dentro de la etapa de intención e intervención directa de la persona interesada en postular, que se manifiestan todas las acciones de informarse respecto al tema, posicionándose como aquellas acciones de las cuales depende el desarrollo de una postulación exitosa. Y tal como se analizó en el capítulo anterior, este periodo puede extenderse y complejizarse al existir una serie de medios diferentes contenedores de información que no terminan de expresarse con claridad para las personas, y apelan a una comunicación lineal donde la interacción recíproca de conocimiento mutuo se ve limitada.

A

Es así que el hecho de disponer de diferentes fuentes de información, es distinto al hecho de que este mensaje sea comunicado de una manera en que la gente pueda comprender lo que se le quiere explicar, y que además, junto con esta comprensión de lo que se le explica, se le esté comunicando todo aquello necesario para que la persona entienda en su totalidad lo que debe hacer, sin que surjan vacíos de información que le impidan llevar a cabo la postulación correctamente.

De hecho, en la entrevista a la persona de 21 años que está intentando entender cuál es el subsidio que mejor responde a su necesidad y cómo postular a él, explica que su intención de postular nació a partir de un comentario familiar, pero que luego, al querer entender más a fondo lo que implicaba postular a un subsidio y cómo debía hacerlo, comenzó a complicarse:

“Lo primero, había escuchado por ahí que alguien me había comentado, fue como más de familia, eh... luego me metí al banco, como que averigüé a ver qué onda, cómo es abrir una cuenta, y ahí tuve la primera duda, porque en general era super fácil abrir la cuenta, era super accesible, el tema es que lo que primero me mostraban en el banco era como que, era el aspirar a una vivienda DS1 creo que se llamaba, y ese creo que costaba porque no... en el mismo banco no te decían de que se trataba, no te decían a qué podían aspirar con el subsidio. Entonces yo fui a buscar a internet qué era el DS1, y la cuestión que lo que primero me apareció fue como Tramo 3, que es como el tramo máximo, y ahí no me acuerdo cuánto dinero era, creo que eran como 80 millones, 70 millones, a lo que uno podía aspirar en una casa pa comprar junto con el subsidio (...) El tema es que eran las únicas opciones que me estaban dando, y a mi igual me parecía raro porque yo de clase recordaba que había otro subsidio que era bien bueno, y esa era el DS19, y lo busqué, pero no me aparecía mucho, entonces yo estaba como super confundido, super confundido” (Entrevista 6, 2022, p. 122)

Es importante destacar que el entrevistado manejaba previamente información con la que pudo comenzar a adentrarse en el tema, siendo conocimiento adquirido desde comentarios de su familia y algo que recordaba de sus clases universitarias.

Sin embargo, a pesar de tener conocimientos previos sobre el tema, la información dispuesta en internet no fue comunicada lo suficientemente claro para que él pudiera comprender qué subsidio era el que más se adecuaba a su situación personal, incluso después de haber revisado 3 páginas diferentes. (Chile Atiende, MINVU, Banco Estado)

Esto implica, que a pesar de todo el conocimiento previo que poseía sumado a la información de internet, no logró comprender completamente lo que necesitaba saber para poder postular a un subsidio, por lo que debió complementar su entendimiento con consultas presenciales a una persona cercana que sabía sobre el tema. Pero si el entrevistado no hubiera conocido a esta persona, sus consultas tendrían que haber sido respondidas en alguna oficina del SERVIU que lo atendiera.

Inclusive, el mismo entrevistado señala que:

“Lo que me dijo (esta persona) fue lo que más me ayudó de hecho, porque en internet estaba muy rara la información” (Entrevista 6, 2022, p.122)

A

Es más, tales conocimientos previos son elementos que no toda la gente maneja antes de comenzar a buscar información, lo que significa, que comprender lo que se les está intentando comunicar se les complejiza aún más, porque la información que se les presenta como primer avistamiento del tema, ya sea de manera presencial o virtual, es recibido por una persona que no tiene concepción técnica sobre el mensaje ni el código de lo que se le está exponiendo.

Además, a esta complejidad propia del tema, sumado al uso de terminologías técnicas, se le añade también la forma comunicativa en formato de extensa escritura que termina por complicar aún más el entendimiento de una persona que no tiene noción ni conocimientos previos sobre el asunto.

Sin embargo, de la misma forma en que existen personas que no tienen conocimientos previos sobre el tema, o que saben algo que podría servirles como base; también hay personas que conocen mucha más información y que tienen un mejor manejo de las herramientas digitales, lo que incluso los hace prescindir de la necesidad de hacer consultas presenciales al momento de iniciar propiamente tal su proceso de postulación.

Este es el caso de un entrevistado de 22 años que postuló al subsidio DS49 durante el primer llamado del año 2022. El entrevistado contaba con una serie de conocimientos previos aprendidos a partir de experiencias de personas cercanas, y también contaba con algunas nociones técnicas aprendidas en sus clases universitarias. Además, el entrevistado explicaba que tenía un buen y constante manejo por redes sociales y el internet, lo que sumado a sus conocimientos previos facilitó todo su proceso de postulación.

D

De hecho, él mismo señala que primeramente abrió la cuenta de ahorro en el banco porque un pariente le comentó que esto era lo primero que debía hacer para poder postular, por lo que durante un periodo dónde de la pandemia por COVID-19 estaba recién comenzando en Chile, aproximadamente entre abril y mayo del 2020, se dirigió a la sede del SERVIU de su comuna únicamente a pedir el certificado que le permitiera abrir la cuenta de ahorro, puesto que no se estaban haciendo atenciones presenciales; y de acuerdo a su testimonio, en ese entonces todavía no se podía abrir una cuenta para la vivienda a través de la cuenta rut del teléfono.

Fue así que luego de abrir la cuenta comenzó a depositarle dinero constantemente, ya que sabía que el hecho de depositar dinero constante le ayudaría a aumentar las posibilidades de poder ganar el subsidio al subir su puntaje de postulación. Por lo que se le preguntó cómo aprendió esta última información, y el entrevistado respondió que:

F

“Emmm, es que como que existen diferentes como, bueno, yo siempre me manejo como por las redes sociales entonces no sé, seguía como a páginas de Instagram o grupos de Facebook y siempre ahí como uno va leyendo y se asesora (también revisó la página del MINVU). Entonces como que yo fui leyendo cosas no más, y como que ahí uno va cachando como qué te va dando puntaje y que no, y ahí como que fui teniendo nociones básicas de cómo postular y recién este año hice mi primera postulación, como en... no sé hace cuanto fue la verdad, pero la primera postulación este año ya la realicé, salió rechazada, porque igual como que los puntajes son igual difíciles de alcanzar po, pero es la primera postulación así que.

– ¿Y eso igual lo hiciste online tu solito?

Sip, solito y eso (...) ósea es que igual yo creo que eso se me da a mí porque igual, como que según yo las personas de nuestra edad tenemos el acceso y el conocimiento para esas cosas según yo, como que alguien como mi mamá ni cagando puede encontrar como la información.” (Entrevista 3, 2022, p. 112)

O

Sin embargo, a pesar de que la generación joven tiene un mejor manejo por las redes sociales y el internet, no es transversal el hecho de que el entendimiento de la información para postular sea más claro para esta generación.

De hecho, se hizo una encuesta a 704 personas adultas jóvenes que se encuentran estudiando en alguna universidad, y se les hizo 4 preguntas sencillas de respuestas sí o no luego de su identificación general:

¿Te interesa tener tu vivienda propia algún día?

¿Sabes lo que es un subsidio de vivienda?

¿Te interesa postular a un subsidio algún día para tu vivienda?

¿Sabes que hay que hacer para postular?



Y de estas respuestas, 592 personas sí sabían lo que es un subsidio de vivienda, y 530 personas respondieron que sí les interesa postular algún día, pero solo 62 personas contestaron que sí saben qué hacer para postular. Lo que significa, que a más del 50% del espacio muestral encuestado no saben qué hacer para postular a un subsidio, pero que sí les interesa postular algún día.

De estas respuestas recibidas, se hizo una compilación de testimonios de sus experiencias personales.

0

Figura 26: Resultados de Encuesta 1. Elaboración propia.

Por ejemplo, una encuestada de 21 años comentó que ella intentó postular a un subsidio de vivienda, y que su intención nació a partir de una llamada telefónica que le hizo el banco para promocionarle la próxima fecha de postulación, pero que a pesar de seguir las instrucciones que le daban las páginas web y las indicaciones del banco, finalmente no pudo hacer la postulación porque constantemente le estaban pidiendo nuevos documentos y se cansó de la extensión y complejidad del trámite que tuvo que hacer:

A

“Intenté postular de acuerdo a los pasos que decían las páginas web y lo que me explicaron del banco, pero después no postulé porque me dijeron que tenía que llevar más papeles y más papeles y más cosas, y al final me aburrí y lo dejé ahí” (Encuesta 1, 2022, p. 139)

También hubo el caso de un encuestado que comentó que él sí sabía lo que tenía que hacer para postular a un subsidio, pero que esa era justamente la razón por la que no quería postular:

“Si sé que hay que hacer y es por eso que no quiero postular, es muy engorroso, es un cacho, además es super difícil quedar y las viviendas están muy caras para el monto del subsidio hoy en día” (Encuesta 1, 2022, p. 140)

A

Hubo una encuestada también que comentó que ella ahora se encontraba estudiando una nueva carrera, pero que anteriormente estudiaba Ciencias Políticas y decía que:

“La política hacia la gente es muy fría, es super seca, y aparte es muy técnica, se les debiera explicar de una forma mucho más cálida y acogedora porque no es sólo darles información, tienen que entenderla, y si de por sí es difícil y aparte es fría” (Encuesta 1, 2022, p. 141)

O

De hecho, una encuestada comentaba que ella estaba intentando postular a un subsidio de vivienda con la ayuda de su familia, y que recién se encontraba abriendo la cuenta de ahorro, pero que se la había complicado el proceso porque no entendía a cuál subsidio podía postular:

D

“Sé que existe más de un subsidio porque me los nombraron en clases, pero cuando me los explicaron como que fue un bombardeo de información, fue mucho, fue un boom, me lo explicaron con mucho tecnicismo, y que los decretos y qué sé yo, entonces al final sé que existen, pero no sé cómo aplicarlo, y busqué en las páginas de internet y me pasa lo mismo, hay mucha información pero no la entiendo” (Encuesta 1, 2022, p. 142)

Es más, incluso la gran mayoría de las personas encuestadas comentaban que ellas no sabían qué hacer para postular a algún subsidio de vivienda, y que en sus mallas curriculares tampoco se incorporaban ramos que tuvieran relación o hicieran mención del tema. Un encuestado estudiante de derecho dijo que:

“A mí no me pasan ramos relacionados a los subsidios, y en realidad es primera vez que me lo cuestiono, porque efectivamente si algún día se acerca alguna persona a preguntarme o pedirme ayuda con algún aspecto legal o algún documento que necesite, no tengo idea de cómo ayudarla, y en realidad es algo que debería por último cachar algo” (Encuesta 1, 2022, p. 143)

O

Una encuestada comentaba que ella también tenía intenciones de comenzar a informarse sobre cómo abrir una cuenta de ahorro para próximamente poder postular, y comentaba que a ella en clases tampoco le incorporaban ramos que tuvieran que ver con el tema, y decía que:

O

“Yo encuentro que eso es algo super necesario que se enseñe, y no que se enseñe onda con palabras técnicas y que la ley y qué se yo, sino que te lo enseñen como para que tu puedas aplicarlo en tu vida, no como pa ir a dar una prueba” (Encuesta 1, 2022, p. 144)

Y así a lo largo de las conversaciones entabladas, muchas personas comentaban que tenían fuertes intenciones de querer postular pero que no sabían o no entendían cómo, y que consideraban que debía ser un tema explicado en clases pero siendo comunicado de una forma que permitiera entenderlo a un nivel de aplicación, no con un nivel de tecnicismo que es difícil de comprender incluso por un grupo de la población que se está desarrollando en un nivel de educación superior.

Además, de cualquier manera, informarse respecto a los subsidios y comenzar a ser parte de los actores que intervienen en su interacción comunicacional, es algo que requiere de un esfuerzo mental y una dedicación de tiempo para poder ser comprendido, ya que incluso para el joven entrevistado que postuló al subsidio a principios de año, a pesar de tener mucho más conocimiento y facilidad para poder postular, ocurrió un periodo de dos años hasta que finalmente pudo hacer la postulación. Este periodo pudo haber variado por diversos motivos, pero aún así se posicionó como un amplio lapso de tiempo en donde recibió información paulatina desde los medios digitales que manejaba, no “un bombardeo de información” como señalaba otra joven.

De hecho, a través de las redes sociales ocurren diferentes métodos de difusión, por ejemplo, en Twitter predomina la información escrita en frases que no exceden los 140 caracteres, pero por otro lado, en Instagram resalta la comunicación visual porque se ocupa un formato en donde la imagen es predominante y es acompañada de manera secundaria por un texto de descripción.

Es así entonces que Instagram se posiciona con un formato contrario a lo que son las páginas web previamente revisadas, ya que a diferencia de ellas en donde prima la información escrita, en Instagram resaltan las imágenes. Sin embargo, al hacer una revisión de las publicaciones de Instagram de la página oficial del MINVU, las publicaciones que hacen referencia a los diferentes subsidios habitacionales son publicaciones que se presentan con una imagen similar, generando que se muestren como *comoditys* en el marketing, lo que significa, que a pesar de ser imágenes que promueven elementos diferentes, son percibidos en el cerebro como que fueran el mismo elemento, por lo que no hay un estímulo visual que los haga posicionarse como publicaciones propias de un tipo de subsidio en específico.



Figura 27: Publicación ¿Sabes cuánto hemos avanzado este último mes? de cuenta MINVU. Instagram



Figura 28: Publicación Partamos por Casa de cuenta MINVU. Instagram



Figura 29: Publicación Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda de cuenta MINVU. Instagram



Figura 30: Publicación Programa para Sectores Medios de cuenta MINVU. Instagram



Figura 31: Publicación Programa de Arriendo de Vivienda de cuenta MINVU. Instagram



Figura 32: Publicación Seminario de Territorio de los Cuidados de cuenta MINVU. Instagram

D

Siendo entonces presentadas las publicaciones de Instagram como elementos *comodities*, es que los tipos de subsidios expuestos, a pesar de ser diferentes y presentar características distintas al responder a necesidades habitacionales distintas, son entendidos por las personas cómo que no hubiera mayor diferencia entre un subsidio y otro, sobre todo cuando constantemente son los mismos subsidios los que son promocionados (DS1, DS49 y de arriendo). Además, cuándo este formato pasa a ser completamente escrito cómo en las páginas revisadas, el efecto comunicacional de percibir todo como el mismo elemento se acentúa aún más, porque todo se está transmitiendo a través del mismo medio y utilizando un mismo código.

De hecho, al entrevistado de 22 años cuándo se le preguntó cómo supo a qué subsidio postular, el respondió que sólo revisó aquellos con los que cumplía los requisitos, y al momento de explicar los subsidios que revisó, confundió algunos de los subsidios revisados, ya que el DS1 es el mismo subsidio que el de sectores medios:

“- ¿Y cómo cachaste a cuál subsidio tenías que postular?

Ósea, dentro de los que tenía como, cumplía con los requisitos nomás po, como que busqué en internet así como con cuál cumplía los requisitos y con cuál como uno tiene más posibilidades de ganar entre comillas porque está como el DS1 y el DS49, y creo el DS1 es como el que te pide como prácticamente \$300.000 aproximadamente, pero ese igual es más difícil de sacar po, porque como que te pide un índice de vulnerabilidad mucho más alto, en cambio el otro es el de sectores medios que ese como que igual te pide como mucho menos, que hay más posibilidades de ganarlo.

- ¿Y eso lo fuiste cachando tu solito revisando por redes sociales?

Sí, ósea revisando las páginas y todo eso.” (Entrevista 3, 2022, p. 113)

Además, luego al entrevistado se le preguntó que si se hubiera ganado el subsidio cómo habría procedido para poder aplicarlo, a lo que él respondió que:

“A ver, si me hubiera ganado el subsidio, según yo, lo primero que hubiera hecho, eem... esto bueno, es que con el subsidio según yo, con el primer subsidio uno no alcanza a hacer como todo el total de la plata, según yo igual hay otros subsidios con los que tú puedes como convalidar que es el DS19 creo, y que con ese creo que tú puedes como homologarlo y puedes como conseguir eeh... como una vivienda de integración social y todo eso, como con lo que te puedes como unir como a una inmobiliaria y todas esas cosas, entonces como que yo pensaba eso, porque igual como, nuevamente investigando esto, busqué todas esas cosas y como que según yo hay como redes sociales y creo que en la misma página del MINVU existe como un listado de inmobiliarias que trabajan como con el MINVU, que tienen como la cuestión de integración social entonces como que me imagino que si uno busca como la inmobiliaria deben tener como sus proyectos y ahí mismo como que uno puede buscar esas cosas me imagino, espero.” (Entrevista 3, 2022, p. 122)

D

Sin embargo, hoy en día Chile está pasando por una época de déficit habitacional dónde la oferta de vivienda es de difícil alcance económico para la clase media y baja, por lo que el proceso de aplicar el subsidio no se posiciona como algo sencillo. Esto incluso se puede apreciar en una serie de comentarios publicados en la cuenta de Instagram del MINVU, en donde la gente expone sus dificultades para poder encontrar una vivienda donde usar el subsidio ganado.

Es así entonces, que el hecho de postular a un subsidio es entendido por las personas como un proceso aparte de lo que es la búsqueda de vivienda, ya que postular a un subsidio es visto como un papeleo y un trámite, más que como lo que podría ser visibilizado como su futuro hogar.

Esta percepción de ver ambos procesos como etapas diferentes, fue apreciada más de una vez en las entrevistas y conversaciones entabladas, dónde la gente expresó sus opiniones al referirse al proceso de postulación como una extensión de trámite que muchas veces agotaba y aburría, y en dónde finalmente no terminaban de hacer la postulación.

Es por esto que las estrategias comunicacionales empleadas en la comunicación de los subsidios, debieran transmitir un mensaje que contemple y exprese que el proceso de postular a un subsidio de vivienda va de la mano con la concepción de que se está obteniendo una ayuda para la tenencia de un próximo hogar, ya que, al apreciarlo de esta manera, todo el proceso de lo que implicar juntar documentación y tecnicismos, se visualiza como un primer paso a lo que es tener una vivienda, no cómo un proceso en sí mismo.

O

Es así que la expresión comunicativa de las distintas situaciones condiciona la manera en que éstas son percibidas por las personas, y de dicha expresión depende el cómo será abordada. Por ejemplo, se le hizo una entrevista a un hombre adulto de 57 años, quien hizo su postulación al subsidio en el año 2012, dónde él expresaba que todo su proceso de postulación lo hizo a través de una empresa constructora. Esta persona en ningún momento se relacionó con el banco ni con el SERVIU de su región, todo fue dirigido y gestionado por la empresa constructora con la que se contactó.

A

F

Además, cabe mencionar que esta relación con la constructora nació de manera fortuita por una coincidencia casual en que un día el entrevistado se encontraba caminando por la calle, y una joven que se encontraba repartiendo folletos informativos sobre los proyectos de la constructora se acercó a entregarle uno, por lo que el inicio del proceso informativo y comunicacional del caballero comenzó desde un aspecto casual que hacía referencia a una vivienda, no a un trámite. Asimismo, cuando el entrevistado entabló una relación con la constructora, las viviendas a las que postuló ya se encontraban en construcción, y la constructora le mostró una serie de planos y diseños de vivienda que estaban considerados en su proyecto.

0

"Inicialmente para tener conocimiento de cómo postular eh... en un momento cualquiera una niña en la calle me entregó un folleto informativo de que había una empresa de que estaba construyendo, tonces después fuimos, conversamos con la secretaria de la empresa y ellas no dio alternativas de cómo postular, si tu querías postular a una vivienda de más valor, de menos valor, eh... cómo era el tema de los subsidios, y todo el tema, y te exigen una cantidad de documentos que hay que presentar y todo eso, y de acuerdo a la vivienda que tú quieres te exigen una, una renta. Yapo después de que tú tienes todos los papeles listos, ellos se encargan como empresa constructora de gestionar todo el tema con el banco, y a la vez con el subsidio que tú te ganas si sales favorecido con la postulación de la vivienda, yapo y ese el tema, después ahí tú tienes solamente... una vez entregados los papeles y todo eso, está aprobado tú, tu postulación a la vivienda y después de un tiempo ellos ya te contactan" (Entrevista 4, 2022, p. 114)

Es más, cuando al entrevistado se le preguntó si sabía a qué subsidio había postulado, él comenzó a responder con lo que correspondía a la explicación de lo que era el otorgamiento de un puntaje para postular, en base a un sueldo y nivel de vulnerabilidad de la persona interesada, pero no hizo referencia hacia ningún tecnicismo del nombre de un subsidio. De hecho, cuando luego se le volvió a preguntar si sabía el nombre del subsidio al que postuló, o si sabía a qué decreto correspondía, el caballero respondió que eso lo veía directamente la constructora:

0

"- Y cuando fue con la constructora, ¿la secretaria le explicó como los tipos de subsidios con los que podía optar a la vivienda?

Eh...

- Por ejemplo, ¿usted sabe cuál es el subsidio al que postuló para la casa?

Eh... hay un subsidio, bueno lo que yo entendí ahí, que los subsidios van directamente relacionados con el tema de, hay una tarjeta ahí que te hacen una encuesta a ti en la municipalidad y te dan un puntaje, que si tú eras vulnerable (...) tiene directa relación con el subsidio que tú te puedes ganar, entonces si tú te postulas con un sueldo elevado obviamente el subsidio va a ser un poco menos, tonces de acuerdo al sueldo que la persona postula es el subsidio que a uno le dan, pero los subsidios eh... van directamente relacionado con el sueldo que tu tengas y la puntuación que te dan (...) y en base a eso ellos te dicen 'ya mira tú, estas calificado para postular a una casa, eh.. la más grande, la más bonita, la que tenga más espacio, pero el subsidio no va a ser tanto'

(...)- Entonces el tema como técnico, como el nombre del subsidio, y el decreto tanto, no lo vio.

Es que eso lo ve el cómo se llama, la empresa constructora, ellos se encargan de tramitar todo lo que es el subsidio y todo lo que es el banco.

(...)- Ya entonces, todo eso fue ahí directo con la misma niña de la constructora, no fue como que usted después tuviera que ir viendo.

No, porque tú no, en ningún momento te relacionas con el ejecutivo del banco (ni el SERVIU), la empresa constructora es la que hace todo el trámite." (Entrevista 4, 2022, p.115)

Esta situación se posiciona dentro de lo que fue nombrado como la segunda etapa del proceso de postulación: Una gestión interna entre las instituciones relacionadas; puesto que corresponde a aquellas acciones en las que la persona no interviene directamente. Sin embargo, en este caso, en tales acciones que no requieren la intervención directa de la persona postulante, se incorpora el hecho de reconocer cuál subsidio se adecúa mejor a la necesidad del individuo, puesto que fue la constructora aquella que se encargó de mostrarle todas las opciones de vivienda y explicarle el proceso, para que la persona comprendiera qué vivienda era la que mejor se adecuara a su situación, y luego que únicamente tuviera que juntar la documentación necesaria para que la constructora ejerciera la tramitación de la postulación a un subsidio en específico.

0

Esto se establece como una expresión comunicativa distinta a la antes revisada, puesto que se comienza informando a la persona desde un aspecto tangible que puede visualizarse como su futura vivienda, en vez de comenzar a informarle desde el trámite de la documentación. Es más, la diferencia comunicativa fue lo suficientemente considerable, como para que el caballero no supiera a qué subsidio postuló, pero que aun así tuviera perfectamente claro cómo funcionaba el proceso de postulación a la vivienda que él consideró que mejor respondía a su necesidad, y dentro de una constructora en particular, ya que durante la entrevista comentó que también fue a consultar a otras constructoras.

Sin embargo, a pesar de que el entrevistado pudo apreciar las tipologías de vivienda dentro de los proyectos en construcción y la planimetría que la constructora le enseñó, no es lo mismo visualizar una tipología de vivienda en planimetrías, que su propia vivienda de manera presencial cuando ya está construida. De hecho, cuando se le preguntó qué cosa le habría gustado saber antes de postular a su vivienda, el entrevistado comentaba que le habría gustado tener más conocimiento sobre el estado de la construcción de su casa, porque uno de los inconvenientes que tuvo al recibirla, fueron detalles técnicos referidos a la construcción propiamente tal, ya que pasados un par de meses, la vivienda comenzó a presentar fallas constructivas, por ejemplo, en la pandereta.

0

“Mira, el saber saber, es muy complejo ¿por qué? Porque tú te topas con un tema que a ti cuando te entregan la vivienda, en el momento de la entrega, tú no te das cuenta de, de las condiciones de la vivienda, porque tú puedes verla bien pintada, bien bonita, pero los problemas generalmente aparecen después de 6 meses o un año, cuando ya está todo entregado y está todo firmado. Entonces, a mí me hubiera gustado saber eso antes, que ellos, no sé, por último tomar una precaución o algo, porque después no sé ellos hasta qué punto después te responden por la vivienda. ¿Ya? Porque independiente de que, por ejemplo, tiene unas filtraciones tu vivienda, ellos te la arreglan, pero no es lo mismo que te estén arreglando algo que tu compraste nuevo, a que eso que tu compraste nuevo nunca lo tengas que arreglar, o que ya pase un periodo normal, pero no como que tu compraste algo nuevo y a los 3 meses te vas a dar cuenta que hay una filtración en la casa, o que hay unas gotas, o que esto, que lo otro ¿cachai? Entonces, esas cosas que no sé si se podrán prever en el momento, porque acá a mí me pasó con la pandereta, por ejemplo; y bueno la cosa es que yo la pude prever en corto plazo, ponte tú, pero por ejemplo si hay una gotera de lluvia, eso tu no lo vas a prever si te entregan la vivienda en verano, tú te vas a dar cuenta después en invierno eh... que se llueve tu casa.” (Entrevista 4, 2022, p.116)

Esta etapa correspondiente al plazo posterior a la entrega de la vivienda, se posiciona como un aspecto tangible del uso de la espacialidad y construcción de la casa, en donde finalmente la persona está viviendo dentro de su nuevo hogar, por lo que se hace necesario que esta persona tenga un claro conocimiento de las condiciones del lugar que está habitando, y bajo que condiciones puede recibir un resguardo constructivo por parte de la empresa constructora.

De hecho, tal y como se mencionó, observar la construcción de una vivienda tipo, no entrega la misma clase de información que apreciar la fabricación de la vivienda propia, por lo que se establece como un aspecto comunicativo trascendente el transmitirle certeza y confianza en la calidad de su vivienda a la persona postulante.

0

Esto puede apreciarse en el caso de una señora de 37 años que postuló a su vivienda en el año 2010, quien explicaba que tuvo un fuerte acompañamiento de su padre para poder postular, ya que, bajo su experiencia previa de haber postulado a un subsidio, su padre la guió y orientó para hacer los primeros pasos de abrir una cuenta de ahorro y encontrar una constructora, quienes luego le fueron diciendo con más especificidad aquellos documentos que debía adjuntar. Y de igual manera que el caso anterior, la constructora realizó toda la tramitación relacionándose con el banco, el SERVIU y la notaría, por lo que la entrevistada en ningún momento tuvo que dirigirse a sus instalaciones.

Además, cabe destacar que del mismo modo que el testimonio anterior, el proceso de postulación al subsidio de la entrevistada partió de la misma forma: refiriéndose a una vivienda, y no a un trámite. Ella también recorrió más de una empresa constructora buscando casa, y de igual manera pudo revisar los proyectos piloto y la planimetría de los proyectos de vivienda.

Sin embargo, la gran diferencia entre este caso y el anterior, es que la entrevistada tuvo la oportunidad de ver la vivienda ya construida, y no una vivienda tipo, si no que su propia casa. Incluso, ella narra que tuvo la oportunidad de recorrer las viviendas ya construidas de 3 constructoras diferentes, por lo que cuando ya estaba decidida a adquirir esa vivienda en específico, comenzó a hacer su postulación al subsidio a través de la constructora elegida.

Fue así que luego de haber observado las opciones de vivienda construidas, es que ella escogió aquella casa que mejor se adecuaba a toda su situación personal: la ubicación, el costo, la materialidad, el tamaño, etc; por lo que su proceso de postulación fue reconocido por ella como la postulación a una ayuda económica para su propia casa, y no una tramitación en sí misma.

SÍNTESIS CAPÍTULO 1



- Existencia de variedad de grupos y foros de redes sociales
- Dinámico y completo desarrollo de la modalidad presencial
- Multiplicidad de canales comunicativos
- Sugerencia de inmobiliarias en la página fuente de información
- Variedad de tipologías de subsidios de acuerdo a necesidades habitacionales



- Utilización de medios de acuerdo a las cualidades de grupos etarios
- A la gente sí le interesa postular a un subsidio para su vivienda
- Uso de un lenguaje más cálido y cercano a la cotidianidad de la gente
- Enseñanza en las distintas instituciones educativas como algo que puede ser aplicable en sus vidas, no como un tecnicismo para un examen
- Que el proceso de postulación sea apreciado y entendido por la gente como el primer paso para un hogar
- Que la persona identifique claramente qué subsidio responde a su necesidad habitacional
- Demostración de las cualidades espaciales y estructurales de la vivienda a la que se puede postular, en conjunto con el proceso de postulación



- Uso de terminologías técnicas
- Formato gráfico de extensa escritura
- Mucha información dispuesta, por lo que la gente lo recibe como un "boom" de datos
- Expresión gráfica actual empleada como comoditis
- Las personas visualizan postular a un subsidio como un trámite en sí mismo, y no completamente visualizado como un hogar



- Que la gente no pueda postular a un subsidio de vivienda
- Entrega de información que finalmente no se entienda
- Uso de una comunicación lineal
- Amplia extensión de tiempo que lleva hacer el trámite por una complejidad de comprensión
- Percepción de un proceso engorroso y complejo

Dentro de las relaciones comunicacionales ocurre un intercambio de mensajes en dónde se apela a obtener una reacción en específico, puesto que se comunica para recibir una reacción a cambio. Pero si la reacción obtenida a partir de un mensaje entregado no es la reacción esperada, significa que el mensaje no está siendo recibido de la manera que debería para hacer una comunicación efectiva.

Es así que la forma en la que la gente interpreta un mensaje, es tan importante como el contenido del mismo, y en este caso, las fuentes de información dispuestas para las personas contienen mensajes que son interpretados por ellas como un proceso extenso, cansador, complicado, técnico y difícil. Además, la forma, el medio y el código con el que un mensaje es expuesto, también condiciona la manera en que éste es recibido; y el formato de escritura que prima para comunicar los subsidios habitacionales, hace que la gente instantáneamente perciba la extensión y agotamiento a partir de su formato comunicacional.

Sin embargo, a pesar de su complejidad de entendimiento y densidad de información en una comunicación principalmente lineal, la gente presenta un marcado interés en postular a los subsidios de vivienda, demostrando que sí tienen la intención de conocer el mensaje que les permita postular. De hecho, muchas personas encuestadas señalaban que les gustaría que se les enseñara en clases como algo para poder aplicarlo en sus vidas.

Esta lógica de enseñanza en clases sobre los subsidios como algo que puedan aplicar en sus vidas, es una lógica comunicacional que no debiera ser considerada solo para las clases, sino en la totalidad del medio que se utilice para disponer de información referente a los subsidios, ya que el código que se emplee para modificar la forma comunicacional, puede cambiar la percepción de cómo la gente recibe la postulación a un subsidio habitacional.

Es más, ya existe una cantidad considerable de medios de comunicación que contienen información de los subsidios de vivienda, por lo que sí hay información que se encuentra disponible, pero para establecer una interacción efectiva con las personas postulantes, el código con el que la información es explicada debe ser fácilmente entendido por las personas, y que además, esta explicación se complemente con el seguimiento y apoyo de una comunicación

constante de la situación familiar.

Es por esto que las estrategias comunicacionales para establecer una relación efectiva con las personas que poseen una necesidad habitacional, no deben basarse en la cantidad de información que se les entrega, sino en cómo la gente lo recibe y entiende para poder aplicarlo, y apelar a una comunicación que bajo ciertos parámetros comunicacionales les facilite el entendimiento y la postulación a un subsidio que deben visualizar como su futuro hogar.

CAPÍTULO

Estrategias de mejoramiento para la comunicación de los subsidios de vivienda basadas en la arquitectura.

03

Método comunicacional actual de los subsidios Página 76

Elementos mejorables en la comunicación Página 78

Estrategias comunicacionales de la arquitectura Página 80

Aplicación de técnicas gráficas de la arquitectura Página 86

Síntesis de capítulo Página 91

Los medios de comunicación empleados en el sistema comunicacional de los subsidios habitacionales, se encuentran focalizados en entregar y difundir información referente al tema, lo que deriva en el hecho de que se dispone una cantidad excesiva de información hacia las personas.

Esta cantidad excesiva de información termina finalmente por convertirse en un mensaje en sí mismo solamente por el formato utilizado, es reconocido por la gente como una escritura densa que transmite complejidad de entendimiento, al manifestar un esfuerzo para poder asimilar el código con el que se comunica el mensaje.

Además, dentro de los medios y modalidades de comunicación empleadas, si bien la atención presencial se posiciona como el medio más afable, debiera de ser complementada, tanto de manera física como virtual, por un código comunicativo que pueda ser comprendido por el público objetivo al cual van dirigidos los subsidios. Es decir, que la estrategia comunicacional no debiera centrarse hacia el perfeccionamiento de un medio en específico, sino que debiera abordarse como la complementariedad de medios que tienen el objetivo de comunicar un mismo mensaje.

Pero actualmente, la forma en que se transmite el mensaje se generaliza utilizando un formato de escritura que no se posiciona como el código más óptimo para comunicar un mensaje complejo, ya que se requiere de un código con una expresión sencilla de comprender por parte de las personas inexpertas.

Beneficios Vivienda

Programa de Habitabilidad Rural
CONSTRUCCIÓN EN SITIO DEL RESIDENTE LOCALIDADES DE HASTA 5.000 HABITANTES

¿En qué consiste el Programa?

Este subsidio está destinado a familias que necesitan una solución habitacional y viven en zonas rurales o urbanas de hasta 5.000 habitantes. Reserven las particularidades culturales, geográficas y productivas de esas zonas y de quienes residen en ellas.

Este subsidio del Estado permite construir una vivienda en el terreno donde vive la familia interesada y se puede postular de manera individual o colectiva.

El monto de subsidio puede variar dependiendo de la calificación socioeconómica de la familia que postula y del grado de aislamiento geográfico en que se encuentre la localidad en que habita.

La vivienda que se construya deberá tener como mínimo los siguientes espacios: dos dormitorios, cocina, baño y estar-comedor.

A lo anterior, es posible adicionar dos obras: la construcción de un tercer dormitorio y cuando la familia lo requiera y/o un recinto de almacenamiento o productivo, los que pueden ser:

- Leftera
- Invernadero
- Bodega
- Gallinero
- Otros con fines productivos, si la familia acredita desarrollo de actividad como venta de animales, tejidos, producción de queso, mermeladas, miel, entre otros.

¿Cómo se financia mi proyecto de construcción en sitio del residente?

El monto que la familia o persona interesada debe aportar a esta y postular a su costo es 40% en el caso de ser mujer, no en el caso de ser hombre.

¿Cuál es el ahorro que necesito para postular?

Tramo Registro Social de Hogares (RSH)	Ahorro Obras Adicionales (*)		
	Ahorro mínimo Subsidio Base	Tercer Dormitorio	Recinto almacenamiento / complementario
40%	30 UF	5 UF	5 UF
50% - 60%	30 UF	5 UF	5 UF
70% o más	50 UF	7 UF	7 UF

(*) En caso de postular a obras adicionales tercer dormitorio o recinto de almacenamiento y/o productivo se debe acreditar un ahorro adicional por cada una de ellas, según el RSH de la familia postulante.

Subsidios complementarios

De forma excepcional y previa fundamentación, quienes posean podrán acceder a subsidios complementarios para financiar los mayores costos de construcción que surgen relación con las siguientes condiciones:

- Mejoramiento del terreno.
- Construcción de alcantarillado sanitario.
- Construcción de proyecto particular para agua potable.
- Conexión eléctrica a red pública.
- Requerimientos de arquitectura local.
- Discapacidad propia que permite adaptar la vivienda a la condición acreditada.
- Acreditación de Vivienda y Eficiencia Energética. Las siguientes obras podrán ser consideradas las siguientes obras sin costo adicional para la familia postulante:
 - Panel Fotovoltaico (generación de electricidad, reduce el consumo eléctrico en la vivienda).
 - Calefacter Solar Térmico (reduce el consumo de gas para calentar agua en cocina y baño).
 - Acreditación de Vivienda Térmica (reduce el consumo de leña y otros para calefacción de la vivienda).

Requisitos generales para postular

- Tener mínimo 18 años de edad.
- Contar con Cédula Nacional de Identidad Vigente (*).
- Contar con ahorro mínimo exigido para las obras a las que postula, en una cuenta de ahorro para la vivienda.
- Acreditar disponibilidad de terreno apto para la construcción dentro de 13 alternativas de acreditación, consulto por la que le corresponde a usted en el Serviu de su región.
- Contar con el Registro Social de Hogares (RSH).
- Contar con una Entidad de Gestión Rural, financiada por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que deberá realizar las siguientes labores: visitas técnicas en su domicilio; asesorar en la postulación al subsidio; elaborar el o los proyectos; contratar y fiscalizar las obras. Solicite listado de estas entidades en el Serviu o Serviu de su región.

(*) Las personas extranjeras deben presentar Cédula de Identidad para Extranjeros, además de su Certificado de Permanencia Definitiva.

Figura 33: Captura explicación de Programa de Habitabilidad Rural página oficial MINVU. minvu.cl

Beneficios Vivienda

D.S.1 / Tramo 3: Subsidio habitacional para comprar una vivienda de hasta *2.200 UF

¿En qué consiste el Programa?

Permite a familias que no son dueñas de una vivienda y tienen capacidad de ahorro, acceder a una ayuda económica para comprar una casa o departamento nuevo o usado de un valor máximo de *2.200 Unidades Fijas (UF).

(*) El valor máximo de las viviendas en las zonas urbanas nuevas, varía e incluirá ser de 2.600 UF.

Montos de subsidio según alternativa

¿Cómo se financia la compra de una vivienda?

Requisitos generales para postular:

- Tener mínimo 18 años de edad.
- Contar con Cédula Nacional de Identidad Vigente. Las personas extranjeras deben presentar Cédula de Identidad para Extranjeros con permanencia definitiva y el Certificado para acceder la Permanencia Definitiva emitido por el Departamento de Extranjería del Ministerio del Interior o por Policía de Investigaciones de Chile.
- Acreditar una cuenta de ahorro para la vivienda con una antigüedad mínima de 12 meses.
- Acreditar que el ahorro exigido está depositado en la cuenta para la vivienda, al último día del mes anterior a la postulación. A partir de esa fecha no deberá efectuar giros en la cuenta.
- Contar inscrita en el Registro Social de Hogares (RSH) y no superar el tramo de calificación socioeconómica que exige la alternativa de subsidio a la que desea postular.
- Las personas deben contar, además, con una prepostulación de crédito hipotecario, emitida por una entidad crediticia (bancos, cooperativas, etc.).
- En caso de postular colectivamente el grupo debe:
 - Tener un mínimo de 10 integrantes.
 - Postular a través de una Entidad Patrocinadora.
 - Contar con un proyecto habitacional aprobado por el Serviu.

Paso a paso para postular:

- Abrir una cuenta de ahorro para la vivienda y depositar en ella su ahorro. La cuenta debe tener como mínimo 12 meses de antigüedad al momento de postular (la antigüedad se considera desde primer día hábil del mes siguiente en que abrió la cuenta).
- Informarse y solicitar orientación sobre los programas del ministerio y consulto por las fechas de postulación.
- Consultar el porcentaje de calificación socioeconómica de su Registro Social de Hogares (RSH). Para ello puede visitar www.registrosocial.gub.cl, llamar al 800 304777 o dirigirse a su municipalidad.
- El trámite de postulación se puede hacer a través de Internet, para lo cual es necesario contar con la Clave Única que otorga el Servicio de Registro Civil e Identificación. Una segunda alternativa es postular personalmente en las Oficinas de Atención Presencial del Serviu o en las Instituciones públicas que son organismos habilitados para estos efectos.
- Si desea realizar su postulación de manera presencial, reserve un día y lugar en línea o llamando a Miviu 616.

Beneficios para personas con discapacidad en programas Minvu

Este subsidio habitacional considera una atención especial para grupos familiares que cuentan con algún integrante que pertenece al Registro Nacional de la Discapacidad.

Las medidas especiales establecidas son las siguientes:

1. Permite adicional al momento de ser realizada la postulación a este programa habitacional. Son 30 puntos por cada integrante del núcleo familiar declarado que acredite discapacidad.
2. Las personas o familias que obtengan este subsidio, recibirán un ahorro adicional de hasta 20 UF u 80 UF en caso de movilidad reducida para financiar obras en la vivienda que contribuyan a superar las limitaciones que afectan al integrante del grupo familiar con discapacidad.

Folleto

GUÍA DE APLICACIÓN PARA LA COMPRA DE VIVIENDA PDF - CHILE16

Figura 34: Captura explicación programa DS1 Tramo 3 página oficial MINVU. minvu.cl

¿En qué consiste el Programa?

Cajalote II
D.S. Nº27

El Programa de Mejoramiento de Viviendas y Barrios (DS27), busca mejorar la calidad de vida de las familias que habitan en zonas o localidades urbanas de más de 5 mil habitantes.

Este subsidio busca favorecer las condiciones de seguridad y habitabilidad de las familias a través de proyectos de reparación o mejoramiento de las viviendas, así como también, obtener el financiamiento por medio de proyectos de ampliación.

Tipos de proyectos de Ampliación y Mejoramiento:

- Banco de Materiales
- Discapacitados
- Xilofagos
- Suelos salinos
- Parmentales
- Cloto

Montos máximos de subsidio

Tipo de proyecto	Monto máx. de subsidio UF
Mejoramiento / Estructural	100 UF
Mejoramiento / Instalaciones	50 UF
Mejoramiento / Evolución	80 UF
Mejoramiento / Mantenimiento	55 UF
Adquisición de Vivienda	300 UF

AMPLIACIÓN DE LA VIVIENDA

Superficie construida de la vivienda (solo recintos regularizados)	Monto máximo de subsidio (UF)
Vivienda de superficie inferior o igual a 40 m ²	Desde 120 UF a 504 UF*
Vivienda de superficie mayor a 40 m ²	110

Monto según sea la superficie construida en m².

Montos de subsidio

Tipo de proyecto	Monto máx. de subsidio UF
Mejoramiento / Estructural	100 UF
Mejoramiento / Instalaciones	50 UF
Mejoramiento / Evolución	80 UF
Mejoramiento / Mantenimiento	55 UF
Adquisición de Vivienda	300 UF

¿Cómo se financia el Programa?

¿Quiénes pueden postular a este subsidio?

La postulación a esta alternativa de subsidio puede ser de manera individual o grupal.

Pueden postular personas que sean propietarias o adjudicatarias de una vivienda que cumple con algunas de las siguientes características:

- Vivienda social cuyo valor tasado fiscal no supere las 550 UF.
- Construida o comprada con subsidio habitacional Miviu.
- Construida por Serviu o sus antecedentes legales.

Requisitos para postular a los proyectos

- Ser mayor de 18 años.
- Contar con Cédula Nacional de Identidad Vigente. Las personas extranjeras deben presentar Cédula de Identidad para Extranjeros con permanencia definitiva y Certificado de Permanencia Definitiva emitido por el Departamento de Extranjería del Ministerio del Interior o por la Policía de Investigaciones de Chile.
- Contar inscrita en el Registro Social de Hogares (RSH). En el caso de las postulaciones individuales, las personas no deben superar el tramo del 60% del RSH. Para postulaciones grupales, el 60% de los integrantes del grupo que postula, debe pertenecer hasta el 60% de la diferencia puede superar los tramos del RSH.
- Contar con el ahorro mínimo que exige la alternativa a la cual se desea postular. El dinero debe estar depositado en una cuenta de ahorro el último día del mes anterior a la postulación.
- Contar con la asesoría de una Entidad Patrocinadora (ve. Postular de Servicios de Asesoría

Figura 35: Captura explicación programa de ampliación y mejoramiento página oficial MINVU. minvu.cl

Es por esto que el código empleado para comunicarse con las personas, debe ser un código que les permita comprender lo que se les está transmitiendo, ya que al entender lo que se les está mostrando, podrán responder frente a ese mensaje y establecer una interacción con la fuente gubernamental que lo emite. Así, la comunicación comienza a desarrollarse hacia ambas direcciones de acción, y desarrolla un mutuo entendimiento de las situaciones de cada actor involucrado, expresándose de manera que puedan comprenderse entre sí.

Además, junto con la asimilación de un código que le permita a la gente comprender lo que se le comunica, también se posiciona como un factor clave el acompañamiento y seguimiento de la persona postulante, tal como lo señalaba la sección del MINVU del Sistema de Información Territorial de la Demanda, ya que al establecer una efectiva comunicación constante que permita ir guiando el proceso de postulación de las personas, este finalmente podrá llevarse a cabo con éxito.

De hecho, se hace necesario abordar la situación comunicativa desde este mutuo conocimiento entre actores, porque para modificar la forma en que es percibido un mensaje, es preciso comprender el público objetivo al cuál va dirigido, y en base a eso, adecuar la forma en que éste mensaje es expresado.

Es por esto que la comunicación de los subsidios de vivienda debiera incorporar tres aspectos clave:

1) Un seguimiento a partir de un conocimiento mutuo.

2) Una cantidad precisa de información entregada que no llegue a ser excesiva ni reiterativa.

3) Un código comunicacional lo suficientemente claro como para que un amplio público objetivo lo comprenda.

El primer aspecto mencionado está comenzando a ser abordado por la sección ministerial antes señalada, por lo que la difusión de su existencia debiera verse incluida dentro de la información referida a los subsidios de vivienda.

Además, estos tres elementos mencionados, para ejecutarse como los aspectos de una comunicación efectiva deben desarrollarse en conjunto, lo que implica que la caracterización del núcleo familiar postulante y su seguimiento, debe ir de la mano con la disposición de una cantidad precisa de información que ayude a comprender lo que deben hacer, sin excesos informativos, y que a su vez, esta información se les sea entregada con un código que les permita leer fácilmente el mensaje que se les quiere comunicar.

Además, el formato y el código con el que se presenta algo, son en sí mismos un mensaje; ya que tienen la capacidad de generar un estímulo visual que produce una reacción en la persona que lo observa, por lo que la elección del código y el formato a utilizar deben ser escogidos en base a la reacción que apelan a recibir. Y para comprender de qué manera será recibido este mensaje, es preciso reconocer el público objetivo al cual va dirigido.

Identificar el público objetivo al cuál va destinado un mensaje, puede presentarse como un proceso complejo cuando se apela a llegar a un amplio espectro muestral, pero aún así, un mensaje se transmite con la intención de que la gente reaccione frente a ese contenido, por lo que de una u otra forma, se posiciona como una estrategia fundamental el distinguir las cualidades de las personas con las cuales se entablará la comunicación.

Y es esta estrategia comunicacional, la técnica inicial que se considera en cualquier relación establecida dentro de la comunicación arquitectónica. De hecho, "el proceso de comunicación entre el cliente y el arquitecto inicia con el cliente, donde éste busca la solución a un problema de diseño e inicia el proceso de comunicación expresando sus necesidades y requerimientos" (Campoverde, E. 2017, p.20). Y la interacción establecida parte con el objetivo de que la persona pueda ver su necesidad satisfecha, tal cual el objetivo de los subsidios.

Además, la arquitectura es una disciplina que presenta la condición de relacionarse con un variado público objetivo, el cual manifiesta diferentes cualidades y necesidades que requieran ser cubiertas. Por lo que para poder comprender estas necesidades que la persona precisa resolver, es propicio establecer una comunicación que permita que los actores involucrados se comprendan el uno al otro para saber cómo expresarse, ya que, "en el momento de la presentación de un diseño, es necesario adecuar el lenguaje arquitectónico de la manera que sea más entendible por parte del cliente no experto" (Campoverde, E. 2017, p.24)

De esta manera, la arquitectura puede entender el requerimiento espacial de la persona, y a su vez comprender de qué forma una idea proyectual puede ser mejor recibida, puesto que no es lo mismo relacionarse con colegas de profesión, que con una persona que jamás ha tenido un acercamiento al tema arquitectónico, pero que necesita resolver un problema.

"Es por esta razón que el dibujo se convierte en una herramienta de la comunicación gráfica que adopta una extensa variedad de técnicas con el fin de lograr el objetivo de comunicar algo, a través del lenguaje visual, ya sea un mensaje, una idea, un proyecto o un objeto, que puede ser interpretado por cualquier persona y en cualquier parte del mundo." (Ahuath, J. et al. 2018, p.29)

Es bajo esta intención entonces, que se comienza a armar el contenido del mensaje que se quiere transmitir, el cual variará de acuerdo a la propia idea de proyecto, pero de manera transversal, se hace presente "la comunicación gráfica (como) una herramienta que ayuda a resolver la necesidad de transmitir información a través del lenguaje visual" (Ahuath, J. et al. 2018, p.21)

De hecho, en la arquitectura, los códigos y formatos comunicacionales se utilizan para comunicar una idea que pretende convertirse en una materialización espacial, y de acuerdo a la claridad del código gráfico seleccionado para comunicar esta idea, es la forma en que será entendida. Por ejemplo, se hacen usos de grosores de líneas, simplificación de formas, esquemas, representaciones cotidianas de los usos de un espacio, anotaciones técnicas estructurales, y así sucesivamente. E incluso, "en la actualidad, con la implementación de la tecnología ya es posible plasmar las ideas y necesidades de los usuarios y a su vez las propuestas de los proyectistas en un diseño más real" (Campoverde, E. 2017, p.25), potenciando el medio digital a su máximo potencial posible; potencial que también puede llegar a ser abordado desde la comunicación de los subsidios.

Es más, la expresión del código comunicacional en la arquitectura es tan variado, que existe una extensa pluralidad de demostraciones que combinan diferentes técnicas gráficas y espaciales para demostrar una idea, combinando técnicas de dibujo y de plasticidad manual que permiten comunicar un mismo mensaje a través diversos códigos.

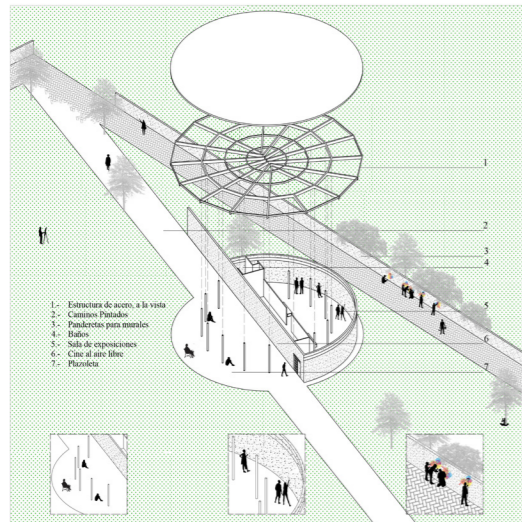


Figura 36: Ejemplificación gráfica vista axonométrica. Elaboración Propia.



Figura 37: Mapeo. washingtonpost.com

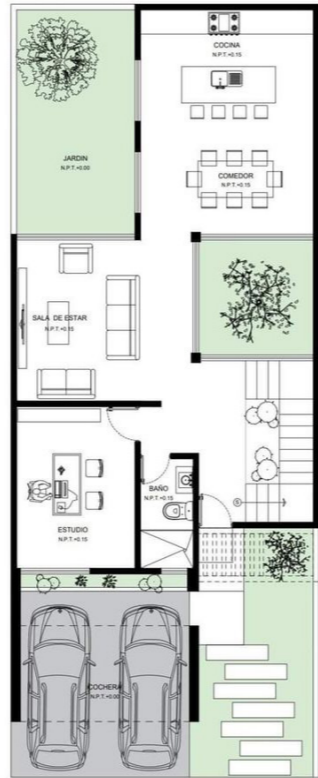


Figura 38: Planta simplificada. pinterest.cl
PLANO ARQUITECTÓNICO
PLANTA BAJA

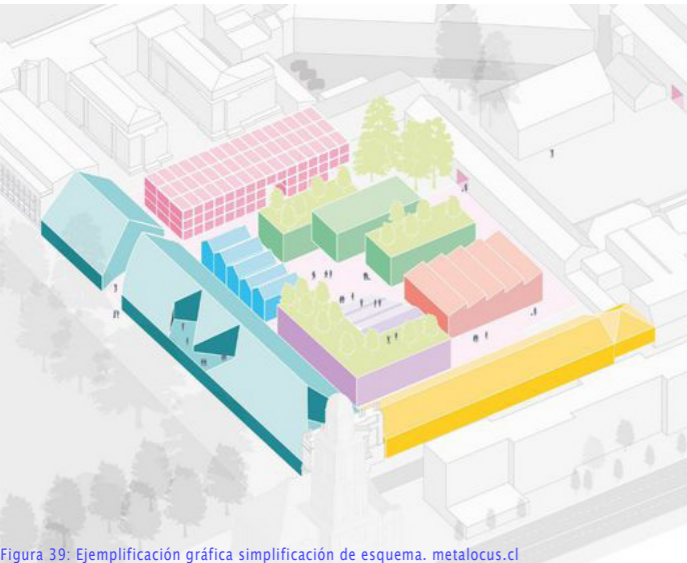


Figura 39: Ejemplificación gráfica simplificación de esquema. metalocus.cl

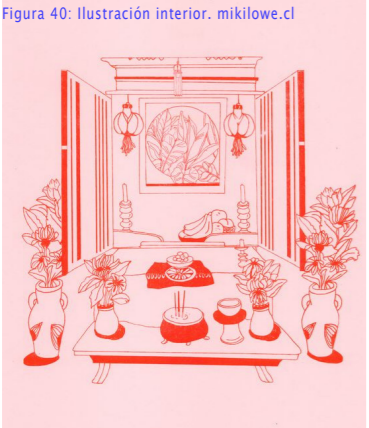


Figura 40: Ilustración interior. miklowe.cl

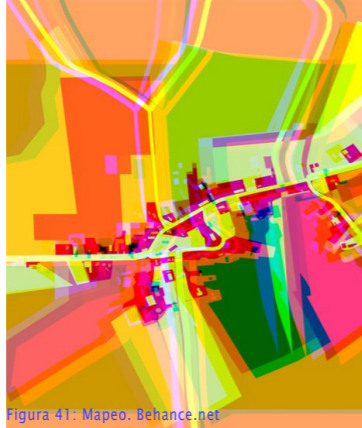


Figura 41: Mapeo. Behance.net



Figura 42: Maqueta de vivienda. micasaregata.com

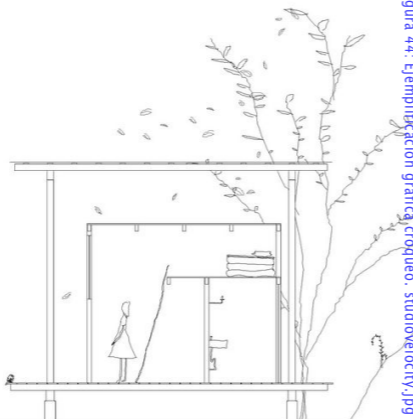


Figura 44: Ejemplificación gráfica croquis. studioecliv.jp9



Figura 45: Ilustración esquemática. creanavarra.cl



Figura 46: Ejemplificación gráfica esquema arquitectura. 02arch.it

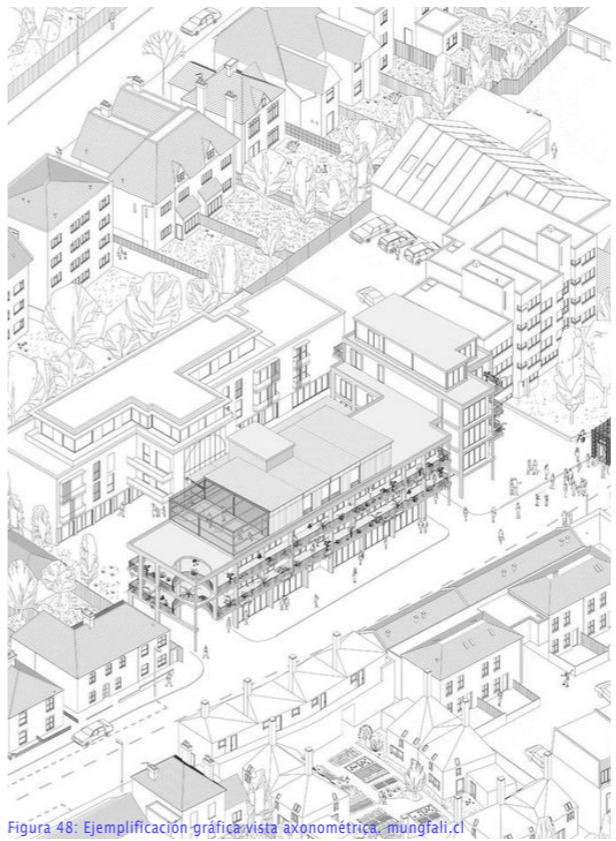


Figura 48: Ejemplificación gráfica vista axonométrica. mungfali.cl



Figura 47: Ejemplificación gráfica ilustración. mungfali.cl



Figura 49: Fanzine. identitydesigned.cl



Figura 50: Ilustración. pinterest.cl



Figura 52: Mapeo. 51n4e.com



Figura 51: Simplificación de mapa. media-cache-ec2-pinning.com



Figura 53: Ejemplificación gráfica vista axonométrica. pinterest.cl



Figura 54: Ejemplificación gráfica esquema. pinterest.cl

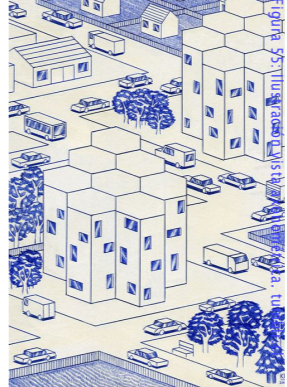


Figura 55: Ejemplificación gráfica vista axonométrica. pinterest.cl

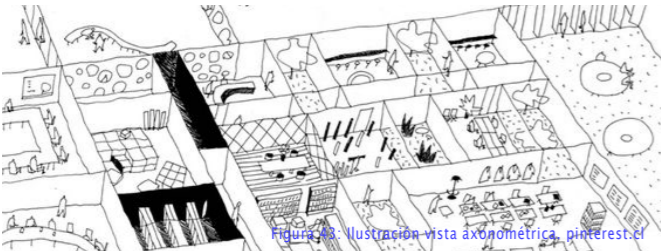


Figura 43: Ilustración vista axonométrica. pinterest.cl

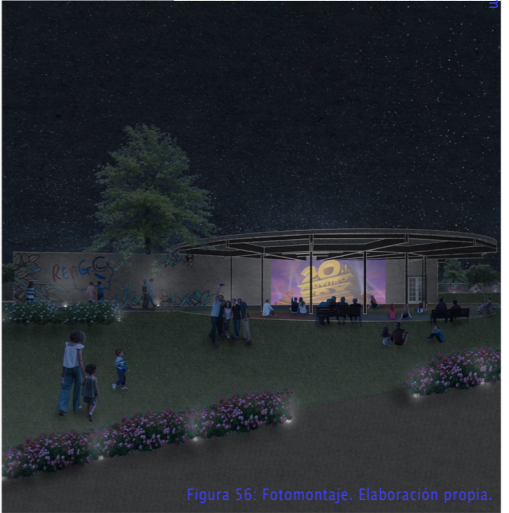


Figura 56: Fotomontaje. Elaboración propia.

Estas expresiones gráficas siguen la secuencia lógica de comenzar a abordar aspectos generales de lo que pretende ser un diseño, hasta los elementos más específicos; por lo que se comienza con esquemas y representaciones simplificadas que puedan transmitir fácilmente la idea base de un proyecto, y paulatinamente se va afinando la información para llegar finalmente a los elementos más puntuales que permiten un nivel de comprensión a tal nivel que el proyecto puede ser construido.

Además, junto con todas las habilidades de dibujo que se desarrollan para comunicar una idea, también se complementan con una serie de otras expresiones comunicacionales, las que adquieren diferentes medios y códigos para hacer la comunicación lo suficientemente clara y atractiva como para que la persona oyente entienda lo que se le está mostrando, y convencerla de que la idea presentada, es una buena idea.

Por ejemplo, se hace uso de un amplio repertorio de medios, no sólo el papel o la pantalla digital, sino también de un medio físico que es abordado desde una plasticidad manual para hacer maquetas o representaciones esquemáticas de lo que sería una espacialidad real. Y junto con ellas, el medio del papel y la pantalla digital son potenciados a su máxima expresión para abordarlos no sólo como medios planos de un dibujo, sino como un abanico de posibilidades representativas que muestran videos, imágenes, fotografías o colores, para además combinarse con una variedad de estilos gráficos que captan la atención de las personas de diferentes maneras, y se expresan con más o menos claridad de acuerdo a lo que quieren mostrar.

Y asimismo, cabe destacar que tal como el formato escrito de la información entregada referente a los subsidios se posiciona como un mensaje en sí mismo, la arquitectura como una expresión espacial construida y materializada, también se expresa como un mensaje en sí misma.

Sus recorridos interiores, sus materiales, sus dimensiones, su ubicación y todo aquello relacionado con la espacialidad propia de una obra construida, se comunica hacia la gente como un mensaje. Su localización de manera inmediata les transmite a las personas el mensaje de si está "bien" o "mal" ubicada, su materialidad les indica en sus pensamientos si una vivienda es "firme" o "liviana", y sus

dimensiones les emite o no una sensación de comodidad para el diario vivir.

Estas y muchas otras cualidades de la arquitectura se manifiestan como mensajes que llegan a las personas, y les permiten hacerse una idea de aquello que podrían reconocer como un espacio donde vivir.

De hecho, esta capacidad comunicativa tanto de la arquitectura en sí misma, como de los códigos y medios comunicacionales que utiliza, son aspectos que debieran verse considerados cada vez que se le comunica a una persona acerca de una construcción que eventualmente será el lugar donde vivirá, ya que, al hacer uso de la complementariedad de estrategias, la comunicación establecida podrá ser lo suficientemente clara como para que la persona pueda visualizar incluso desde el papel, su futuro hogar.

Es por esto que las estrategias comunicacionales de la arquitectura son capaces de establecer una comunicación efectiva entre el mutuo conocimiento de los actores involucrados, ya que logran cumplir los objetivos que ambos actores tienen dentro de esta interacción. Y es por esta precisa razón, que la comunicación de los subsidios habitacionales al referirse a la futura vivienda de una persona, debiera asimilar dentro de sus sistemas comunicacionales las estrategias arquitectónicas que le permita a las personas visualizar su hogar, y comprender de manera sencilla aquellas etapas que deben realizar para finalmente obtener su vivienda.

Así, lo primero que se debiera presentar entre las personas y la fuente, es una caracterización de la demanda que permita identificar qué es lo que persona necesita y está buscando, para que a partir de esta caracterización se le presenten aquellas opciones de subsidio que mejor se adecúe a su necesidad; o en su defecto, que la disponibilidad de información sea lo suficientemente clara como para que la persona pueda identificar por ella misma el subsidio que más le acomoda, sin complicaciones de entendimiento.

Para abordar entonces esta situación de claridad informativa, de acuerdo a lo previamente analizado, debe adecuarse el código con el que se está comunicando el mensaje.

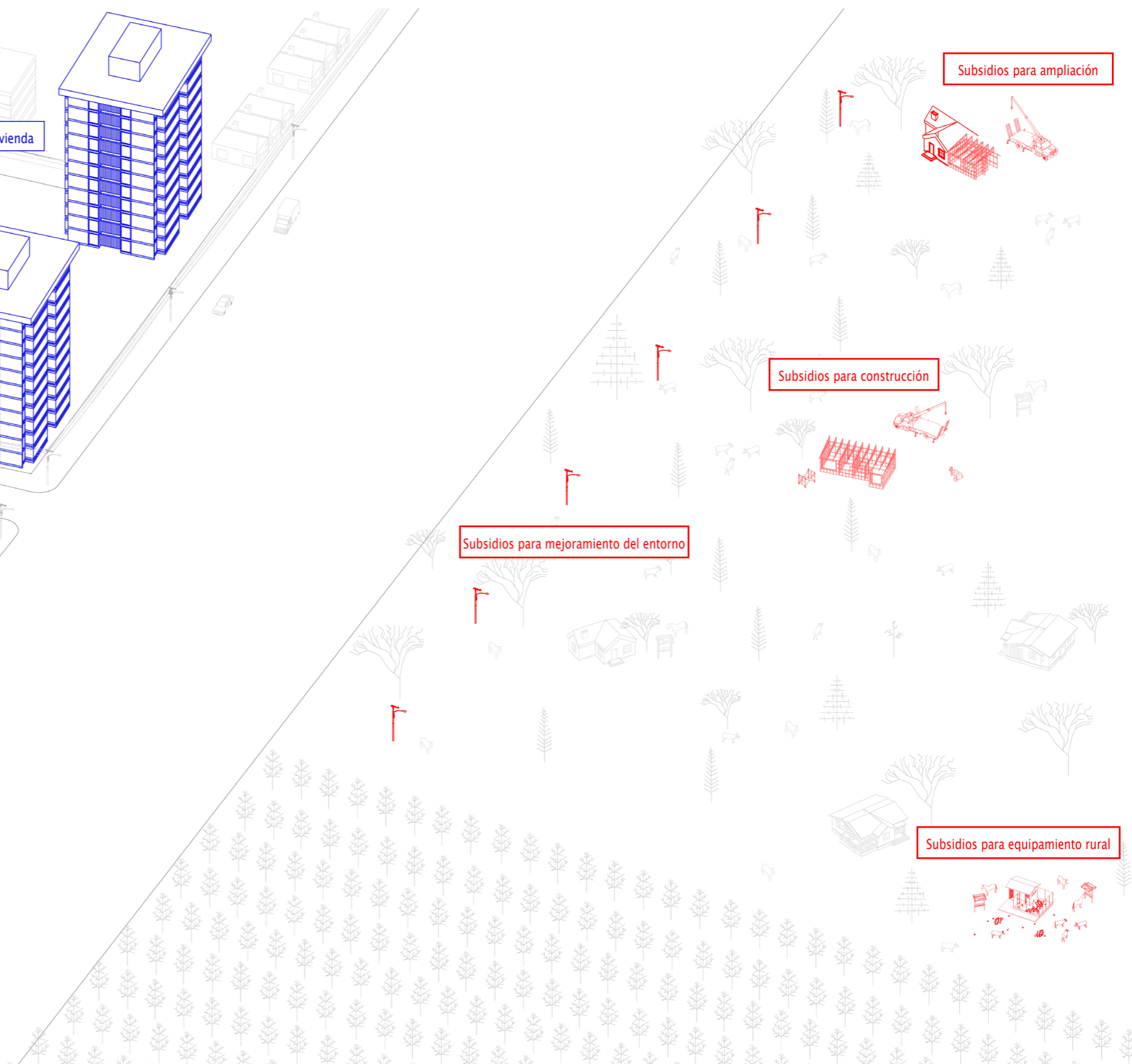
Actualmente predomina el código de escritura, pero incorporando un código comunicativo arquitectónico, el mensaje puede ser transmitido a través de dibujos que faciliten la comprensión de los tipos de subsidios existentes, en vez de presentarlos como elementos *comoditys*.

Subsidios para zona urbana



Figura 56: Ejemplificación gráfica para la presentación de subsidios. Elaboración propia.

Subsidios para zona rural



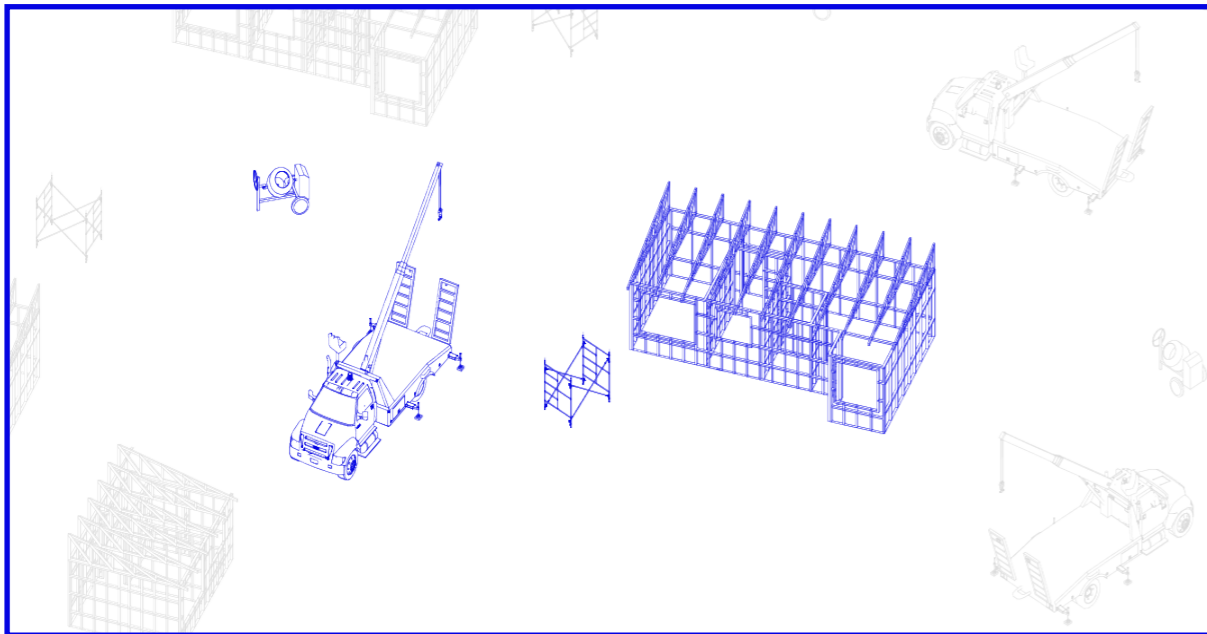


Figura 57: Ejemplificación gráfica para la presentación de subsidio de construcción en zona urbana, uso de color azul. Elaboración propia.

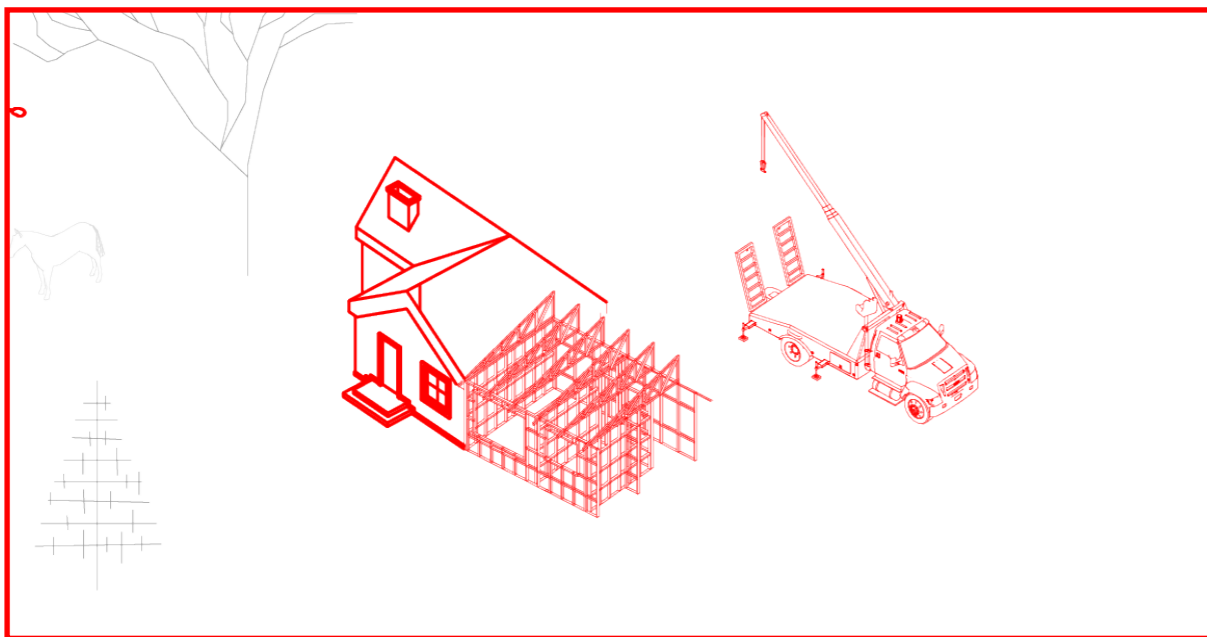


Figura 58: Ejemplificación gráfica para la presentación de subsidio de ampliación en zona rural, uso de color rojo. Elaboración propia.

Habiendo modificado el código con el que se presentan los tipos de subsidios existentes, inmediatamente ocurre un cambio en la percepción del estímulo que genera en el cerebro el formato utilizado, y transmite un mensaje de ligereza visual que comunica con simpleza las necesidades que cada subsidio puede solventar.

Este código gráfico puede ser aplicado en una variedad de medios que son ocupados actualmente, por ejemplo, en las páginas de internet utilizadas hoy en día y la información impresa entregada de manera presencial en las oficinas de SERVIU, para potenciar una complementariedad de estrategias.

Pero por otro lado, los medios utilizados de igual manera pueden verse complementados con una nueva adecuación que amplíen el canal comunicativo que se utiliza para comunicar los subsidios

Por ejemplo, la información impresa que se recibió del SERVIU de la región de O'Higgins corresponde a hojas tamaño oficio o carta impresas en blanco y negro con textos informativos, pero en vez de presentarse con una tipología de hoja impresa, podría adquirir un formato de *fanzine* que haga más dinámica la comprensión por pasos a seguir y documentos que completar.

Dentro de este *fanzine* podría incorporarse una explicación de la misma información, pero acompañada de elementos gráficos, e incluir un listado con aquellos documentos que la persona necesite compilar dependiendo de su situación personal y el subsidio, para que así se pueda ir marcando ordenadamente los documentos que tiene y los que le faltan.

Además, dentro de la incorporación de *fanzines* informativos y elementos gráficos de dibujo, también puede añadirse un código de color que sirva para identificar aquellas tipologías de subsidios, conservando un color para toda aquella información que sea referida a un subsidio en particular, y definir un color para aquellos aspectos específicos y generales a todos los subsidios, o separándolos en urbano y rural. "El uso del color se convierte en un factor de gran interés para conseguir una mejor comprensión de lo dibujado. El color como código gráfico, consigue una mayor eficacia descriptiva e incrementa la capacidad expresiva" (Roig, R. et. Al. 2016, p.140)

E incluso, esta modificación de medios actuales puede verse potenciada por el uso de nuevos códigos o expresiones dentro de estos mismos medios, como a través de la utilización de videos que no se expongan como presentaciones técnicas, sino que se expresen con un lenguaje más cercano que les haga ver a la gente su próxima vivienda. La arquitectura constantemente hace uso de videos para mostrar sus ideas proyectuales, y a través de ellos comunica visualmente los puntos de mayor interés dentro del proyecto, y todo lo hace con el objetivo de encantar a la persona con el proyecto que se le está mostrando.

Esta misma intención puede potenciarse dentro de la comunicación de los subsidios de vivienda,

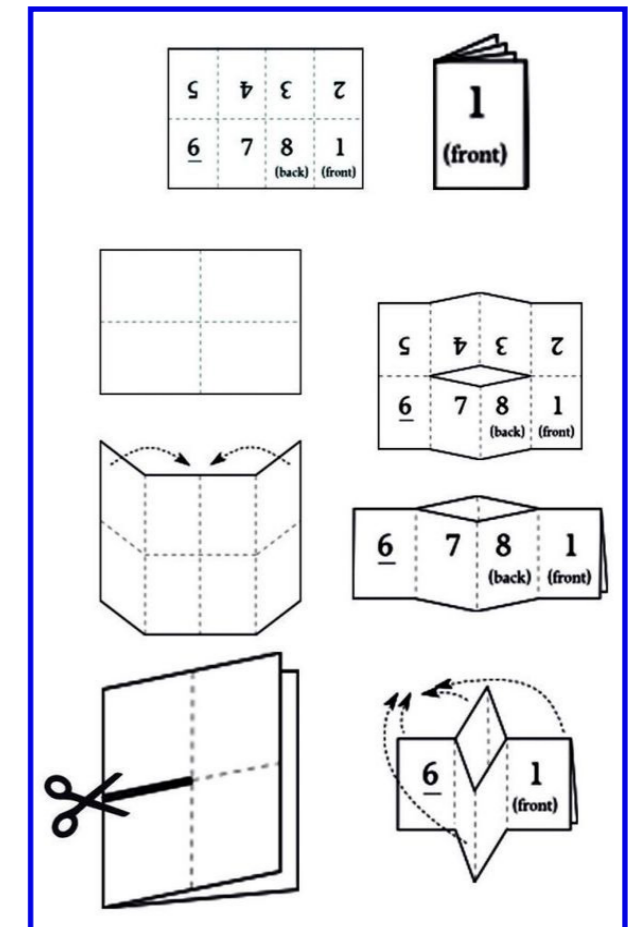


Figura 59: Ejemplificación de fanzine. pinterest.cl

ya que uno de los objetivos comunicacionales que debe integrarse al sistema de los subsidios, es que la gente visualice la postulación como su futuro hogar, y no cómo un trámite independiente.

De hecho, esta incorporación comunicacional puede impulsarse a través del uso de términos e imágenes que se presenten como elementos más cercanos a la vida de las personas, con el objetivo de que la estrategia comunicativa logre atraer la atención de la gente a un proceso que vale la pena comenzar para obtener una ayuda económica a un hogar, ya que se presenta con expresiones con las que la gente puede sentirse identificada.

Es más, se hace necesario que dichas manifestaciones espaciales referidas a adquirir una vivienda, se comuniquen de manera conjunta con la información presentada de los subsidios, para que así, la gente no los reconozca como dos procesos separados, sino que de forma complementaria se vayan desarrollando a lo largo de todo un proceso de postulación cercano y afable, que evita los tecnicismos e información excesiva que complejiza el entendimiento.

Y por otro lado, junto a esta adecuación gráfica de la información comunicada, también puede incluirse un medio tangible como expresión de la futura vivienda.

Las maquetas y modelos son elementos gráficos constantemente utilizados en la arquitectura para comunicar espacialidades, ya que se expresan como un reflejo cercano de lo que sería una obra construida. Así que de esta misma manera en que la arquitectura utiliza estos elementos para comunicar una idea proyectual, es que la comunicación presencial de la postulación a un subsidio de vivienda podría verse complementada con un acompañamiento material de lo que implica hacer la tramitación para postular, permitiéndole a la gente observar una aproximación de lo que es la vivienda a la que están postulando, en conjunto con las planimetrías simplificadas que enseñan las inmobiliarias.

Esta estrategia podría implementarse tanto en las oficinas de los SERVIU enseñando viviendas ya construidas, como dentro de los proyectos de vivienda de las inmobiliarias o constructoras, para que además de presentar una demostración de planimetrías e imágenes, la gente pueda

acercarse a lo que es la espacialidad de la vivienda que se le presenta de una forma más tangible.

Sin embargo, de cualquier manera, el ideal de comunicación espacial que se le puede entregar a una persona es una visita y recorrido a través de una vivienda ya construida, pero en el contexto de prescindir de la construcción terminada, la muestra material de una maqueta aporta una cercanía considerable al entendimiento y apreciación de una vivienda.

Y finalmente, la incorporación de algunas de estas estrategias comunicacionales puede acercarse de manera cotidiana a las personas de una forma más doméstica a su diario vivir, ya que al adecuar el código comunicacional a un lenguaje sin tanto tecnicismo, e incluir nuevas expresiones que tienen el objetivo de encantar a las personas, como videos, *fanzines* e imágenes informativas con códigos cálidos en su demostración, pueden presentarse en espacios públicos que permitan compartir información. Por ejemplo, en aquellos edificios que incorporan pantallas publicitarias, o la presencia de pantallas táctiles en plazas públicas y barriales.

De esta manera, además de hacer una adecuación de códigos y medios comunicacionales, paulatinamente se incorpora información al diario vivir de una persona, y de manera progresiva se va inculcando en su conocimiento aquellas primeras concepciones de lo que implica postular a un subsidio de vivienda, para que cuando la persona tenga el interés de ahondar más en el tema para poder postular, su llegada a los primeros acercamientos al tema sea acompañada de una concepción base sobre el asunto.

También es importante destacar, que junto a todas las adecuaciones antes mencionadas a lo largo de la comunicación referente a la postulación a un subsidio, a pesar de que la persona pueda identificar por sí misma el subsidio que mejor responde a su necesidad, sigue siendo importante el seguimiento y la comunicación constante entre el gobierno y la gente durante su proceso de postulación, incorporando la estrategia comunicativa de constancia en el mutuo conocimiento entre actores involucrados, como la que ya está comenzando a ser abordada por el Sistema de Información Territorial de la Demanda.

SÍNTESIS CAPÍTULO 3

Elementos del actual sistema de comunicación de los subsidios que pueden ser abordados

- El medio: solo se está usando un medio digital con un formato de escritura, y la atención presencial a través de la comunicación oral
- El código: prioriza el texto y la palabra hablada
- La cantidad de información entregada
- El tecnicismo con el que es entregada la información
- La repetición de información a lo largo de los medios
- Poca diversidad gráfica
- Presentación *comodity*
- Ver/visualizar/observar la vivienda antes de comprarla

Estrategias comunicacionales de la arquitectura que pueden ser aplicadas

- Identificar el público objetivo (presenta una necesidad habitacional)
- Comprender la necesidad a resolver
- Reconocer las expresiones mejor comprendidas de acuerdo al contenido a explicar
- Expresión de manera gráfica y visual, con simpleza y claridad
- Abordar los contenidos desde los generales a los específicos
- Uso de diferentes medios comunicacionales visuales (maquetas, videos, papel, etc)

CAPÍTULO

Conclusiones.

04

Conclusiones Finales

Hoy en día, Chile está viviendo el mayor periodo de déficit habitacional registrado en las últimas tres décadas de su historia

Por lo que la gente ha tenido que vivir en diferentes situaciones habitacionales que implica este déficit nacional. Las condiciones de hacinamiento, de gente viviendo de allegada, viviendas precarias, campamentos y gente viviendo en situación de calle, son sólo algunos ejemplos de las formas de habitar que están teniendo que pasar más de 640.000 hogares chilenos.

Además, el factor costo asociado al déficit habitacional actual, es algo que está afectando a toda la población nacional, puesto que la oferta inmobiliaria se está presentando a un costo que la mayoría de la población no se ve capaz de pagar.

Esto sucede porque el alza de los costos de vivienda, tanto en arriendo como en venta, está incrementando de manera considerable en cortos periodos de tiempo, lo que no ocurre a su vez con los sueldos de la población, ya que no presentan un alza de dinero en su pago. Esto conlleva al hecho de que los precios del mercado inmobiliario estén subiendo a montos que los sueldos no alcanzan a costear, manifestándose como una decadencia en la entrega de inmuebles, y complicándole a las personas el acceso a un lugar donde vivir.

Es por esto que el programa público del Estado conocido como los subsidios habitacionales, se posiciona como una ayuda económica estatal al que las personas pueden postular para ayudarlas a adquirir una vivienda.

Tales subsidios habitacionales se presentan como un programa hacia la gente, un aporte monetario que se expresa desde el Estado hacia las personas, por lo que se hace necesario entonces, que las personas sean capaces de entender y aplicar este programa, sobre todo en un contexto nacional en donde el déficit

habitacional sumado al factor costo, se hacen presentes de una manera tan marcada como está siendo hoy en día.

Siendo así este programa reconocido como un elemento de la política pública que se expresa directamente hacia las personas, y que apela a llegar a un amplio público objetivo que comienza con personas que no saben leer ni escribir y tienen una necesidad habitacional, es que se presenta la importancia de que la manera en que este programa se explique, sea lo suficientemente clara como para que las personas puedan postular a un subsidio de forma exitosa y sin complicaciones.

En la actualidad, las estrategias comunicacionales que utilizan los subsidios de vivienda para comunicarse con las personas interesadas en postular, varían dentro de un medio que emplea una modalidad virtual usando diferentes páginas de internet junto a la casilla de contáctenos por correo, el Aló Minvu y una modalidad presencial en las oficinas de cada SERVIU de la región.

En estas modalidades, se hace uso de un código comunicativo que involucra la palabra hablada en la atención presencial, y la palabra escrita en el resto de sus medios, tanto virtuales como físicos que acompañan la presencialidad. Esta palabra escrita se presenta con un formato de extensiones de texto que se manifiestan en sí misma como un mensaje que trasmite agotamiento y complicación, y en donde el contenido de su escritura utiliza tecnicismos y términos ajenos a la cotidianidad de muchas personas.

Además, el método comunicacional empleado actualmente se expresa como una disposición de información en diferentes medios, que terminan por establecerse como una

relación comunicativa donde se posiciona determinadamente un receptor y un emisor, limitando la interacción a un vínculo lineal.

Estas limitaciones de interacción generan que no se produzca una reciprocidad entre los actores que son parte de esta comunicación, a menos que sea una atención presencial a la cual las personas deben viajar para adquirir.

Sin embargo, a pesar de que la atención presencial se presente como una interacción comunicacional más recíproca y dinámica, se hace primordial desarrollar una complementariedad de medios que ayuden a la persona a entender de la manera más sencilla posible aquellas indicaciones que debe cumplir para postular a un subsidio de vivienda, ya que cabe mencionar, que los elementos de apoyo a la comunicación presencial también se posicionan como hojas con extensiones de texto con terminologías técnicas.

Tales expresiones comunicativas son percibidas por la gente como un proceso complejo, agotador y extenso, que muchas veces se traduce en que no terminen de hacer su postulación, y que tengan una serie de complicaciones de entendimiento para incluso comenzar a hacer los pasos iniciales que implica postular a un subsidio, puesto que la forma en que se comunican actualmente, no se posiciona con un formato ni un código que sea fácilmente entendible por las personas. Y además, el proceso de postular a un subsidio de vivienda es abordado por la gente como un proceso independiente de lo que es obtener un hogar, ya que no es visualizado como un paso para luego tener un lugar donde vivir, sino que es reconocido como un trámite en sí mismo que implica complejidad y complicación.

Así, el análisis realizado de los métodos comunicacionales actuales resume las estrategias como una abundante disposición de información en numerosos medios que la gente interesada en postular debe leer. Y junto con tal análisis, se llegó a la conclusión de que debe existir una expresión conjunta de tres aspectos clave:

Un seguimiento a partir de un conocimiento mutuo.

Una cantidad precisa de información entregada que no llegue a ser excesiva ni reiterativa.

Un código comunicacional lo suficientemente claro como para que un amplio público objetivo lo comprenda.

El primer aspecto de un seguimiento a partir de un conocimiento mutuo, está comenzando a ser abordado por la sección del Sistema de Información Territorial de la Demanda del MINVU, pero se hace necesario potenciar la complementariedad de estrategias para una adecuación comunicacional exitosa, y presentarse frente a un público objetivo, que a pesar de ser amplio, presenta características en común, como por ejemplo, tener una necesidad habitacional.

Identificar entonces estas características en común que presenta el público objetivo, permite adecuar las estrategias comunicacionales para que el mensaje sea comprendido de una manera más sencilla, y este conocimiento de la persona

a la que se le hace llegar un mensaje, es la primera estrategia comunicacional que utiliza la arquitectura para presentar una idea de proyecto.

La arquitectura es una disciplina que tiene la cualidad de relacionarse con diferentes públicos objetivos, y la manera en que utiliza y adecúa sus métodos comunicacionales varía de acuerdo a la persona con la que se establece esta interacción.

Pero, de cualquier manera, el código universal que emplea la arquitectura para comunicarse con la gente es el dibujo. El dibujo y sus expresiones gráficas son reconocidas como un lenguaje universal que permite que sea

entendida por cualquier persona alrededor del mundo, y utiliza una secuencia comunicacional que comienza desde los aspectos generales de diseño; y cuando estas bases proyectuales quedan lo suficientemente claras y acorde a lo que la persona necesita y entiende, se procede a desarrollar aquellos elementos específicos que permiten afinar los niveles de diseño a tal nivel, que lo que queda expresado en el papel termina finalmente por materializarse en una obra construida que satisface las necesidades de las personas involucradas.

Es así entonces que las estrategias comunicacionales de la arquitectura de:

- Identificar el público objetivo
- Comprender la necesidad a resolver
- Reconocer las expresiones mejor comprendidas de acuerdo al contenido a explicar
- Expresión de manera gráfica y visual, con simpleza y claridad
- Abordar los contenidos desde los generales a los específicos
- Uso de diferentes medios comunicacionales visuales (maquetas, videos, papel, etc)

Se posicionan como estrategias que pueden ser aplicadas a la comunicación de los subsidios de vivienda en Chile, presentándose como una guía de adaptación a la información entregada, y ampliando sus medios comunicacionales con el objetivo de que la gente pueda comprender más fácilmente un mismo mensaje.

Se realizó así una ejemplificación de la presentación de los tipos de subsidios de manera gráfica de acuerdo a la necesidad habitacional que resolvían, en dónde la primera información actual, que es presentada de manera escrita con terminologías técnicas, se tradujo a un lenguaje gráfico y con un lenguaje más cercano a la cotidianidad, demostrando que la adecuación de un contenido extenso y textual a un lenguaje simplificado de expresión gráfica, puede aportar a un entendimiento más sencillo y dinámico de un mensaje, al modificar su código comunicacional.

Además, a partir de las estrategias antes mencionadas también se propuso una serie de sugerencias de adecuación de código y medio, que pueden aportar a hacer que el mensaje se exprese de una manera más sencilla y con un código más cercano a las personas, contribuyendo al objetivo de que la gente pueda comprender fácilmente lo que debe hacer para postular a un subsidio de vivienda, y que así puedan obtener una ayuda que les contribuya para tener un lugar donde vivir.

Tales sugerencias de adecuación en la cantidad de información entregada, en conjunto con la modificación del código comunicacional, y el seguimiento y caracterización de grupo familiar interesado en postular, que actualmente está comenzando a ser abordado por la sección del Sistema de Información Territorial de la Demanda; pueden finalmente desarrollarse como tres aspectos que se fomenten de manera complementaria para hacer que la comunicación relacionada a los subsidios de vivienda en Chile, se lleve a cabo de una manera que les facilite el entendimiento a las personas.

CAPÍTULO

Referencias y Anexos.

05

Referencias

Ahuath Aguirre, Jorge., Iraheta River, César. y Rivera Rodríguez, Juan Francisco. (2018) Análisis de las deficiencias en el manejo de técnicas manuales y digitales de comunicación gráfica en los estudiantes de arquitectura de la universidad dr. José Matías Delgado. [Trabajo para optar al título de Arquitecto, Universidad Dr. José Matías Delgado]

Aladro Vico, Eva. (2011) La Teoría de la Información ante las nuevas tecnologías de la comunicación. CIC. Cuadernos de Información y Comunicación. 16 #83-93#

Baquero Briz, Manuel. (1984) El receptor de mensaje gráfico. In actas de las I Jornadas de Expresión Arquitectónica.

Bernárdez Rodal, Asunción. (1994) La configuración del receptor en el paradigma informacional. In actas de las I Jornadas Internacionales de Jóvenes Investigadores en Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid, #185-192#

Bravo, Diego. (3 de Mayo 2022) Déficit de viviendas en Chile: estudio mostró que faltan 641 mil hogares. ADN Radio. <https://www.adnradio.cl/nacional/2022/04/25/deficit-vivienda-en-chile-faltan-mas-de-600-mil-hogares.html#:~:text=El%20documento%20aterriz%C3%B3%20la%20falta,30%20a%C3%B1os%20en%20el%20pa%C3%ADs.>

Bright Samper, Pedro. (2011) Utilización de grillas o matrices de proyecto, Comunicación y enseñanza de la arquitectura. Expedito #82-87#

Briñol, Pablo., Horcajo, Javier., Valle, Carmen. y De Miguel, Jesús. (2017) Cambio de las actitudes a través de la comunicación. Espacio de Formación Multimodal, 3° edición, #491-516#

Campoverde Torres, Evelyn. (2017). Técnicas de presentación del proyecto arquitectónico en la comunicación arquitecto-cliente. Casos de estudio: Ciudad de Loja - Ecuador. [Trabajo de fin de carrera previo a la obtención del título de arquitecta Universidad Internacional del Ecuador].

Casanova González, Isidora. (2021). Marketing Experiencial: Caso Multifamily. [Seminario de Investigación, Universidad de Chile].

Colomina, Beatriz. (2010). Privacidad y Publicidad: La Arquitectura moderna como medio de comunicación de masas. CENDEAC.

Cruz Zuluaga, Mary Nieves. (2013). La programación neurolingüística en el proceso de enseñanza - aprendizaje. Revista Escenarios Empresas y Territorio, (No. 2), #335-346#

Del Rey Morató, Javier. (2011) La comunicación política en la sociedad del marketing y de internet. Encuadros, relatos y juegos de lenguaje. Revista de Comunicación, 10, #102-128#

Domingo Gresa, Jorge., Alba, Carlos. y Guitiérrez, Pablo. (2022) Arquitectura, abstracción y sistemas de orden. Técnicas de ideación gráfica. Revista Expresión Gráfica Arquitectónica, 27 (No 44), #202-219#

Durá, Javier. (s.f) El papel de la comunicación en las políticas públicas. Cámara Cívica. <https://www.camaracivica.com/comunicacion-politica/el-papel-de-la-comunicacion-en-las-politicas-publicas/>

En Cancha. (19 de Junio 2022) Arriendo a precio justo: ¿En qué consiste el plan del MINVU de construir 5 mil viviendas sociales al año?. En Cancha. <https://www.encancha.cl/enahora/servicios/2022/6/19/arriendo-precio-justo-en-que-consiste-el-plan-del-minvu-de-construir-milviviendas-sociales-al-ano-164774.html>

Gamboa Mora, M., García Sandoval, Yenny. y Ahumada De La Rosa, Vicky. (s.f) La Programación Neurolingüística. Diseño de Ambientes de Enseñanza-Aprendizaje: Consideraciones con base en la PLN y los Estilos de Aprendizaje. #25-49#

González-Galván, Osiris. (2015) La comunicación de las políticas públicas. Congreso Estatal de Ciencia, Tecnología e Innovación. 10 #35-40#

Gutiérrez-Coba, Lliana. (2013) Ahora sí, la comunicación. Revista Palabra-Clave. 16 (No. 1) #7-11#

Hernando Cuadrado, Luis. (s.f) Análisis Semiótico del Mensaje Publicitario. Semiótica y modernidad. Investigaciones Semióticas V Universidad Complutense de Madrid. #513-523#

Hidalgo, Francisca. (06 de diciembre 2016) Experto revela la importancia de las comunicaciones en el éxito de las políticas públicas. Pontificia Universidad Católica de Chile. <https://www.uc.cl/noticias/experto-releva-la-importancia-de-las-comunicaciones-en-el-exito-de-las-politicas-publicas/>

Klaric, Jurgen. (2014). Véndeale a la Mente no, a la Gente (2da edición). BiiA Internacional Publishing.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo (3 de Julio 2022) Gobierno presentó el Plan de Emergencia Habitacional con el desafío de construir 260 mil viviendas en los próximos cuatro años. Gobierno de Chile. <https://www.gob.cl/noticias/gobierno-presento-el-plan-de-emergencia-habitacional-con-el-desafio-de-construir-260-mil-viviendas-en-los-proximos-cuatro-anos/>

Parlamento Europeo (2017) La política de la comunicación. Fichas técnicas sobre la Unión Europea.

Reyes Montes, María., O'Quinn Parrales, José Antonio. y Gómez, Juan. (2011) Reflexiones sobre la comunicación política. Espacios Públicos, 14 (N°. 30), #85-101#

Reyes, Verónica. (27 de Abril 2022) Precios de arriendos en RM siguen subiendo y hay avisos con precio en UF: 3 comunas destacan en alza. BioBio Chile. <https://www.biobiochile.cl/noticias/economia/actualidad-economica/2022/04/27/precios-de-arriendos-en-rm-siguen-subiendo-y-hay-avisos-con-precio-en-uf-3-comunas-destacan-en-alza.shtml>

Roig - Vila, Rosabel., Blasco Mira, Josefa., Lledó Carreres, Asunción., y Pellín Buades, Neus. (2016). Investigación e innovación educativa en docencia universitaria. Retos, propuestas y acciones. Universidad de Alicante, Vicerrectorado de Calidad e Innovación educativa, Instituto de Ciencias de la Educación (ICE), #113-142#

Sánchez Rincón, Pavel. (2017) Alfabetización gráfica: proceso fundamental en el aprendizaje y enseñanza del diseño en la arquitectura. Arquetipo, 14, #158-179#

Ulloa Valero, Rocío. (2019) Procesos de comunicación de arquitectura para no (solo) arquitectos; métodos de formación más allá de la arquitectura para arquitectos. [Trabajo Fin de Grado Escuela Técnica Superior de Arquitectura de Madrid]

Urrejola Dittborn, Pilar. (2020). La enseñanza del taller en las escuelas de arquitectura en Chile a la luz de los cambios surgidos por la incorporación de las tecnologías de información y comunicación. [Tesis Doctoral Pontificia Universidad Católica de Chile].

Vásquez Saavedra, Sofía. (2019) Estrategias gráficas de comunicación. [Trabajo de Fin de Grado Escuela Técnica Superior de Arquitectura Madrid]

Velásquez Betancur, Jorge Alberto. (2014) La comunicación: Fundamento de las políticas públicas. Revista Comunicación, (No. 30) #23-33#

Entrevistas

Entrevista 1, semiestructurada vía zoom.

Entrevista a Don Felipe Yavar

Coordinador de MINVU Conecta, Sistema de Información Territorial de la Demanda Habitacional, División de Política Habitacional del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, MINVU Chile.

14 de octubre 2022

Se contactó por correo a Don Felipe Yavar para coordinar una reunión online vía zoom, dónde previamente se le enviaron las siguientes preguntas:

- * ¿Cuáles son los departamentos que se desarrollan dentro del MINVU?
- * ¿Cuáles de estos departamentos se relacionan con los subsidios habitacionales?
- * ¿Cómo son las funciones de estos departamentos? ¿Cómo se desarrollan los procesos relacionados a otorgar un subsidio a través de estos departamentos?
- * ¿Cómo funciona el departamento de comunicaciones?
- * ¿Qué medios de comunicación manejan para difundir información y explicarle a la gente cómo postular a un subsidio?
- * ¿Cuáles son las técnicas comunicacionales que usan para llegar al público objetivo que quiere postular a algún subsidio?
- * ¿Qué estrategias comunicacionales les resultan más óptimas para el desarrollo de las páginas web y su información?

Y habiendo leído antes las preguntas planeadas, la reunión comenzó con un relato que respondiera las dudas.

“El Ministerio tiene distintas divisiones, está la división de política habitacional, la división de finanzas, la división jurídica, la división técnica, la división informática, la división de desarrollo urbano y la división de política habitacional. Donde están los subsidios es la división de política habitacional que es en la que trabajo. ¿Ya? Entonces, hay un jefe de la división de política habitacional, hay una oficina de proyectos habitacionales que hoy día es, los planes urbanos habitacionales, el plan de emergencia.

Hoy día nosotros, que yo coordino un sistema de información territorial de la demanda habitacionales, que lo que hacemos es caracterizar demanda a través de distintas fuentes de información que llegan al ministerio, entonces sabemos en el fondo qué es lo que necesitan esas familias, en qué tramo del registro social de hogares están, etc, etc. Y a partir de esa información y una encuesta pequeña les mandamos información del programa habitacional que más se adecúa a su necesidad.”

“Después está el departamento de atención a grupos vulnerables, que es el que ve el fondo solidario de elección de vivienda. Este generalmente es el programa que atiende a las familias más vulnerables que tiene dos líneas, ósea tiene dos líneas grandes de atención, que es individual y grupal. El individual es que las familias postulan a un subsidio, lo obtienen, nosotros le entregamos ese subsidio, y esos subsidios después ellos tienen que salir a buscar una vivienda en donde comprar. ¿Ya? Y tienen otra línea que es grupal donde se organizan comités de vivienda, y ellos tienen que cumplir con los requisitos del programa, ellos, hay que hacer una gestión para buscar el terreno, en el fondo que el terreno sea factible, armar un proyecto, presentarlo y con ese proyecto presentado, les asignan los

recursos a cada una de las personas del comité para construir un proyecto habitacional más grande.

“Está el departamento de gestión habitacional, que tiene el programa de integración social y territorial, que es el DS19, que es un programa, es un concurso de oferta de proyecto donde después las familias pueden aplicar subsidios en él. Entonces se construyen conjuntos habitacionales y después tiene, tiene cupos para familias vulnerables, que pueden ser del fondo solidario, y para familias de sectores medios que es este programa de acá, que este programa de sectores tiene tres tramos: tramo 1, tramo 2 y tramo 3; que eso tiene que ver con montos de vivienda, entonces la familia puede postular a las viviendas más económicas que es el tramo 1, hasta las más caras que es el tramo 3. Estas viviendas del tramo 1 se homologan al fondo solidario de elección de vivienda para postular a un cupo de los DS19, es decir, pueden optar a los cupos para familias vulnerables de estos proyectos DS19, que tienen al menos un 25% de, del porcentaje de sus viviendas destinada a estas familias. Después está también el subsidio de arriendo, que es un subsidio a la demanda donde tu postulas, en el fondo, obtienes el subsidio y te cubre un porcentaje del arriendo. Entonces tu co pagas junto al ministerio tu arriendo. Y está el leasing habitacional que es un programa chiquitito que ya, como que se sigue, que es compra de vivienda a través de leasing, para personas que no pueden demostrar, por ejemplo, ciertos ingresos. Entonces, por ejemplo, no sé, un taxista que no tiene como boleta o forma de demostrar cuanto gana, lo hace a través del leasing y lo paga mensualmente.

- ¿Y ese sigue vigente?

Si, pero es super chiquitito, pero sigue estando.

Después está el departamento al déficit cualitativo que es todo el tema de mejoramiento, que tiene un programa que es el anterior, que se sigue operando, pero ya está más o menos en retirada que es el programa de protección del patrimonio familiar, y hoy día está el DS 27 que es el mejoramiento de vivienda y barrios, ahí hay mejoramiento de vivienda, mejoramiento de viviendas sociales, programas de eficiencia energética, y mejoramiento de, de espacios comunes. Como espacios públicos, centros comunitarios, todo lo que tenga que ver con lo que está fuera de la vivienda. Y está el programa de habitabilidad rural, que en ese programa uno puede, en el fondo construir o mejorar una vivienda, y además de eso permite construir, no sé, recintos para temas productivos, si la familia tiene, no sé, no sé... gallinas, se les construye un espacio para que estén y puedan en el fondo tener como todos los temas productivos de mejor manera.

Después está el departamento de planificación que es el que ve como la gestión de los recursos y está el departamento de asentamientos precarios que es campamento. Esa es más o menos la lógica, como el orden.

En el fondo las viviendas sin deuda son fondo solidario. La diferencia del fondo solidario con el subsidio para sectores medios, es que es sin deuda. Tu pones mínimo 10 UF de arriendo y el Estado complementa con un porcentaje importante que puede llegar hasta 950 UF. Después está el subsidio para sectores medios, que tienes como estos tramos que te explicaba, que generalmente es con deuda, a no ser que seas del tramo 1 y postules a un DS19 que es el programa de integración social, y ahí quedas sin deuda. Ahí puedes aplicar, porque se, se homologa un subsidio para familias vulnerables.

Está la vivienda integrada que es el programa de integración social, que quiere decir que hay un porcentaje de familias vulnerables y de sectores medios viviendo en el mismo espacio. Las viviendas transitorias que es la de arriendo y la vivienda aislada que es el programa de habitabilidad rural, que es el que atiende supuestamente localidades de menos de 5.000 habitantes y la idea es ir a lugares donde, para el Estado es más difícil llegar.

- Y eso que... ¿cómo qué estrategias comunicacionales hay cuando por ejemplo hay lugares de zonas rurales que no tienen mucho acceso a internet y esas cosas?

“Lo que pasa es que son distintos, siempre hay canales formales que son a través de las, de los, por ejemplo, centros de informaciones en los municipios, en el fondo todos los Chile Atiende y hay delegaciones provinciales también de SERVIU, donde las personas pueden ir. Entonces en algún momento se hizo gestiones con INDAP, para la zona rural para que ellos también pudieran capacitar e

informar a las familias al respecto de este programa.

Y el déficit cualitativo es lo que te decía antes, el equipamiento comunitario, mejoramiento de la vivienda, los proyectos de viviendas sociales, eficiencia energética y el programa de habitabilidad rural.

Hablé de esto en una reunión antes con el encargado del Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía, que es SIAC, que es el que en dónde, se llama Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía porque tiene las Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias, tiene el teléfono, el Aló MINVU, tiene el contáctenos que es la casilla de correos, entonces todas esas líneas de comunicación están en este sistema. Las Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias son como la ventana de atención a la ciudadanía que están en los SERVIU, las personas llegan a preguntar y ahí finalmente lo que se hace es tratar de caracterizar, que es un poco lo mismo que hace MINVU conecta a las personas que llegan a preguntar algo, entonces lo primero que hacen es que te dicen "me da su rut por favor", y en el fondo con el rut, lo que hacen es consultar a distintos servicios, consultan no sé, al Servicio de Impuestos Internos, al Registro Civil; al Servicio de Impuestos Internos para saber si tienes o no una vivienda, al Registro Civil para saber si estás casada o no estás casada, porque si estás casada y tu marido aparece con vivienda, eso te impide postular a un subsidio habitacional por regla. Al Ministerio de Desarrollo Social para ver cuál es el tramo de calificación socioeconómica en el que estás para ver cuáles son los programas a los que puedes postular, porque por ejemplo, para el fondo solidario de elección de vivienda, el individual es sólo para los que están en el 40%, entonces si tú estás en un tramo superior a ese no puedes postular al fondo solidario de postulación individual, y tendrías que postular al de sectores medios. Entonces toda esa información, va caracterizando a las familias, y a partir de eso les recomiendan un programa para que investiguen, les pasan los folletos, y la persona se va para su casa, y probablemente vuelva después a preguntar más, etc.

"Pero dentro de los canales de comunicación, quizás el principal es la atención presencial, después yo diría que están las redes sociales, y después la página web del MINVU"

- Ya perfecto. Ya porque el OIRS si lo ubicaba, me fui a dar una vueltita también por allá, pero eso del sistema de todo lo que lo incluye, eso no lo conocía, no lo había escuchado, como el Sistema Integrado de la Atención a la Ciudadanía no lo conocía.

Bueno ahí está el Aló MINVU, que es la gente que llama a este número para consultar, y también tienes el contáctenos, que es una casilla, que este es un, está en un sistema que se llama CRM, que es el acrónimo de algo así como Customer Relationship Management, pero es dónde llegan todas las consultas y se van derivando. Entonces ahí se van conduciendo los canales de información.

- Y eso por ejemplo ¿también se relaciona con las redes sociales? ¿todas las preguntas que les llegan al Instagram y todo eso, también se derivan?

Sí, generalmente está asociado a llamados, a los llamados y a dudas de llamado y a dudas de ahorro y a temas de, no sé, qué es lo que más me conviene o no me conviene, y funciona más como una especie de foro, dónde incluso las mismas personas se contestan unas a otras. En el fondo si en el hilo las respuestas de la persona que ve redes sociales ya lo contestó, y otra persona pregunta más abajo que ya no lo ve en el hilo, una persona que ya lo leyó le contesta, y así se van viendo y se van haciendo cosas.

En el fondo la comunicación de los subsidios, a través de la, en el fondo de los canales de información del ministerio son principalmente las OIRS, que son las que asesoran presencialmente y que las familias, prefieren en el fondo esta asesoría presencial, y después por otra parte la página web y las redes sociales "

"En esta especie de Viaje del Usuario, para nosotros ponte tú, podría empezar desde que la persona abre su libreta de ahorro para la vivienda, hasta que termina viviendo en su casa. Entonces desde el momento que abren la libreta de ahorro para la vivienda los mensajes son, en el fondo, ahorre, sea constante en el ahorro, si no es seleccionada en un llamado no saque la plata, que tiene que ver con comunicaciones particulares en cada uno de los procesos. Y lo que estamos tratando de hacer nosotros

ahora a partir de esta plataforma del Minvu conecta, es tratar de tener un acompañamiento un poco más robusto dentro de este proceso, entonces la idea es ir detectando en qué parte de este proceso está cada familia para ir dándole mensajes de refuerzo en cada una de las etapas, porque la constancia de ahorro se premia, en el fondo mientras más ahorro tienes más puntaje, y ahí vas viendo ciertas cosas, entonces por ejemplo ahora, en el fondo, mientras más veces haz postulado eso también te da puntaje, entonces cuales son las variables que te permiten a ti o no ser un potencial seleccionado de un subsidio habitacional de acuerdo a las características que tenga cada uno de estos. Entonces esas son como las líneas generales de trabajo, no hay mucho que eso.

- No muchas gracias, habían cosas que me quedaron mucho más claras, porque como las estaba buscando yo, tenía como pedacitos de algunas cosas, pero ahora ya entendí, muchas gracias.

El departamento de comunicaciones generalmente se dedica a las comunicaciones del ministerio y muchas veces muy orientado a las autoridades. Entonces tiene que ver con, son más que nada anuncios, procesos, y lo que sí hace es anunciar los llamados y hacer campañas respecto a información de ciertos programas y ciertos llamados. Lo que pasa es que, no sé, hacer una campaña en televisión de un llamado específico compite con todos los comerciales de todas las cosas, hoy día desde las casas de apuestas, hasta, no sé un detergente. Entonces hoy día anda tanto mensaje dando vuelta que es bien, en el fondo que estas campañas como más masivas, que aparte son caras, se hacen, pero ya cada vez menos, entonces se hace mucho más pensando en los públicos objetivos y las personas, aparte, en el fondo la misión que tiene desde el punto de vista comunicacional el ministerio, tiene que ver con facilitarle los procesos de postulación a las familias más que informarles respecto a algo.

Porque en el fondo, intentamos atender lo mejor posible a los que ya están en la fila, pero no significa que no se hagan esfuerzos por ir a 'buscar' a quienes tienen necesidades habitacionales, que también lo hacemos. Que nuestros decretos son complicados, entonces es difícil hacer en el fondo una ley que tiene muchos requisitos muchas cosas, es difícil ablandarla tanto porque sino pueden quedar muchos vacíos de información"

- Bueno justamente de hecho, eso es lo que estoy intentando hacer, porque a mi me pasó también que como empecé a tener, porque mi seminario es, en la universidad te dan la posibilidad de hacerlo en ciertas áreas de especialización, y lo estoy haciendo en políticas públicas entonces empecé a tener ramos de eso, y me costaba tanto entenderlo, me costaba mucho entender. Entonces ahí nació el tema de cómo poder hacerle a la gente un poco más fácil entender, de hecho ese es mi seminario, cómo la arquitectura y el lenguaje gráfico y esa onda puede intentar hacer más fácil entender un decreto y una ley.

Sí, eso ha pasado hartito, y se han hecho un montón de ejercicios y ejemplos. Hay análisis ponte tu de las distintas folleterías en el tiempo, porque habían unas que eran super completas, pero era 'no, esto está muy enredado', después lo achicaban y lo achicaban casi que a un punteo, y faltaba. Después se ocuparon dibujos, de personas, pero dijeron 'no, esto se está infantilizando'. Entonces ha habido como un, hartos procesos de prueba para ir probando las distintas herramientas, hasta llegar a un folleto particular. De hecho, tiene mucho que ver con el territorio de donde se está informando a las familias, porque es distinto informarle a una persona de la región metropolitana que en Arica o en punta arenas, entonces hay programas a los que apunta que cada región y que en el fondo son mucho más exitosos en el lugar, y ahí cada unidad, cada OIRS, también tiene su propio librito por decirlo de alguna forma, y ellos presentan y ellos entregan el material y ellos atienden de cierta forma porque conocen a las personas que, quienes van a preguntar, y saben más o menos cuales son las principales dudas que tienen, y a partir de eso generan todo ese tipo de información. Como que desde acá se genera un 'desde' la información y después cada región lo va bajando de acuerdo a la particularidad que tiene la población que atienden. Pero pese a eso, tampoco hay tanto estudio respecto a eso, porque tiene que ver más que nada con que las personas que atienden al público van detectando y van viendo como eso va teniendo éxito o fracaso.

Hace un tiempo por ejemplo, una tesista de doctorado que ahora está en postdoctorado, está haciendo un estudio de las barreras de entrada al subsidio de arriendo, porque el subsidio de arriendo tenía poca aplicación, entonces ella estaba viendo cuales eran las barreras que tenían las familias, y principalmente era información, que se desconocían ciertos temas del subsidio para poder llegar a eso,

entonces al final lo que se hizo, y lo que se está haciendo ahora, es un testeo de cuanta información y qué tipo de información es la que debiera recibir estas familias de este programa particular, para aumentar la aplicación del subsidio, y les ha ido bien.

- Y esa... ¿terminó la tesis? ¿la publicó? ¿la puedo buscar?

O sea, creo que está en... lo que pasa es que la hizo en la Universidad de Nueva York, entonces no sé si estará. Pero ella, la tesis de doctorado tenía que ver con cuáles eran las barreras de entrada y lo que proponía, y lo que proponía era un sistema de acompañamiento digital a las familias a través del envío de mensajes e información para que ellas pudieran en el fondo poder aplicar de mejor manera el subsidio, y ahora que lo están testeando, lo están probando han tenido en el fondo hartos resultados.

- Ah que bueno.

Como conclusión al grupo al que no le llega toda la información, sino que le llega información suficiente es al que mejor les ha ido”

Entrevista 2, semiestructurada presencial.

Entrevista la señora Johanna Farías, 15 de Septiembre de 2022.

Encargada subrogante de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, OIRS, SERVIU región del Libertador General Bernardo O'Higgins

"El Servicio de Vivienda y Urbanización es nuestro servicio ubicado en Rancagua, que ve todo lo que es región de O'Higgins, y bueno tenemos 3 delegaciones más que están en distintas provincias, pero en cada región hay un SERVIU que depende del Ministerio de Vivienda en Santiago, el MINVU. Entonces nosotros vemos todo lo que es los programas de subsidios de vivienda para la comunidad en esta región.

- Ya perfecto. Yo tenía en realidad algunas consultas de cómo funciona para atender gente aquí, cómo si alguien viene a hacer una pregunta, por ejemplo, si alguien quiere postular a un subsidio porque algo no le quedó claro.

Bueno, esta sección se denomina OIRS que significa Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias. ¿Ya? Yo trabajo en esta área por la experiencia que llevo, mi desempeño me da la opción de estar en esta sección, antes estaba en recursos humanos. Yo me inicié, yo llegué como ejecutiva de atención acá, entonces, pero acá nosotros tenemos funcionarias, o sea, las ejecutivas de atención generalmente son asistentes sociales del área social y relacionadoras públicas, esa es la profesión digamos que se requiere para el cargo, más que nada, el de preferencia digamos. Bueno, nosotros contamos con 6 personas que 5 son de los módulos y una que hace de derivador, que es un módulo de derivador, que es el que recibe a las personas, los orienta.

Nosotros somos la puerta de este servicio, la ventana, perdón, que es donde las personas llegan acá y de aquí nosotros derivamos de acuerdo a la consulta, si corresponde a atención por los programas o si corresponde a trámite, por eso es que está ese módulo derivador que es el que da, entrega el numerito de atención a las personas que son, si es por orientación a los programas tiene que atenderse con nosotros.

- Ya, y ahí se explica cómo funciona...

Claro, se les explica cómo funciona o los orientamos en el trámite a seguir. ¿Ya? Entonces por eso que hay una persona que está ahí haciendo el filtro, para, porque no, nuestro servicio aparte de la pandemia no atiende presencial en algunas unidades, hay personas que están trabajando desde su casa.

- ¿Y esas cuántas personas son más o menos?

Es que aquí en este puro servicio deben haber más de 600 personas, 500 más o menos, y en otras delegaciones unas 300 en cada delegación.

- ¿En las otras provincias?

Sí, en las otras provincias

- Entonces aquí viene cualquier persona a hacer cualquier tipo de preguntas.

Todas las personas interesadas en postular a subsidio, que estén haciendo algún trámite relacionado con un subsidio, vienen acá.

- ¿Y hay alguna pregunta que se repita? ¿Quizás alguna misma pregunta que hagan varias veces o algún factor común en las preguntas que hacen? ¿Quizás algún subsidio por el que preguntan más en específico?

Todas las personas vienen a preguntar por distintos subsidios, ahora los subsidios que tenemos no son tan variados, son 2 programas de vivienda que se tramitan en forma individual, porque esas son las personas que llegan acá, y dos de arriendo, uno de arriendo regular y el otro de arriendo adulto mayor, específicamente para los adultos mayores.

- ¿Y las personas mayores llegan aquí a hacer consultas?

Sí, y lo otro que viene gente que postula en forma colectiva a consultar como va el trámite, al mejoramiento de vivienda que se postula de forma colectiva.

- ¿Y los dos programas individuales cuáles son?

Programa fondo solidario, regido por el decreto DS49 y el decreto supremo 1. Esos decretos están en la página del ministerio Minvu.cl en vivienda, ahí salen todos los decretos.

- Si si, ahí estuve echando una miradita también para ver los decretos.

En general, los dos programas de vivienda te permiten comprar vivienda nueva o usada, y el estado entrega un subsidio que no se devuelve, que es para el núcleo familiar, en este caso para el matrimonio, y que permite como le digo dinero para iniciar la compra de una vivienda. Para que esas personas puedan obtener ese subsidio tiene que tener un ahorro previo, y ese ahorro va a depender de la situación socioeconómica que tenga esa persona.

La persona vulnerable, tiene que tener un registro social de hogares de no más del 40%, y se les exige un ahorro y un subsidio en la alternativa de vivienda nueva le permite comprar una vivienda sin deuda. Vivienda nueva, ellos llevan su certificado a una empresa inmobiliaria, ¿ya? Que haya presentado proyectos acá, bajo el decreto supremo 19 y se les otorga un subsidio adicional que completa el valor de la vivienda.

- ¿Con el DS19?

Si, con el DS19.

- ¿Y dónde se ven que inmobiliaria tiene los proyectos aquí?

Nosotros mantenemos un listado de los proyectos que nos van llegando, este año tenemos un proceso que está en revisión aún, por lo tanto no tenemos ese listado aun, hasta que no se revise completamente y se aprueben los proyectos, ahí a nosotros nos informan y damos ese listado a la comunidad, que eso más o menos va a ser como en octubre, y lo que tenemos son proyectos del año pasado aprobados hacia atrás.

- ¿Y ese listado inmobiliario queda después en la web?

Si, en la página del MINVU se puede encontrar, y también en la del SERVIU O'Higgins.

- Y el sistema de cómo funciona cuando una persona postula a un subsidio, ¿Cómo se hace? ¿Cómo funciona?

Primero la persona postula a subsidio, debe esperar un tiempo, más o menos un mes y medio para resultar beneficiado, o salir en la nómina de los beneficiados, y luego se envía desde Santiago, envían el listado de los beneficiados y acá junto con los certificados de los subsidios, y luego se confeccionan en otra sección que es de postulación, en la sección de postulación, entonces ahí ellos confeccionan el certificado, y lo entregan, y luego lo envían acá, se arma una ceremonia de entrega con las autoridades y se le entrega a los usuarios"

- Ah ya, y eso ¿el plazo me dijo un mes y medio más o menos?

En el resultado de la postulación, luego de la entrega sería como un mes.

- Y ahí eso, hay algo que no me queda muy claro, ¿la otra vez veía eso de la diferencia entre un subsidio otorgado y pagado?

Pagado es cuando la persona ya hace la compra de la vivienda, entonces es otro proceso que tiene el subsidio, que tiene que ver con la sección de pago, ellos revisan toda la documentación que se presenta para el proceso de pago, que sería la escritura de compraventa, tasación de la vivienda y esas cosas. Entonces se revisa acá con un ejecutivo específicamente asignado del programa, y les hacen la solicitud para el cheque, que se va a pagar tanto al dueño o a la inmobiliaria, y luego un documento formal que llega al banco para que se le desbloquee la cuenta de ahorro para el retiro. Ahora, si interviene el banco, el banco hace la gestión del crédito, luego llega la carpeta del pago del subsidio acá, y así, se paga con una parte el ahorro y la otra el subsidio”

- Ah ya, ya entendí. ¿Y aquí tienen algún registro de cuántas personas vienen por día?

“Nosotros tenemos un sistema informático que se llama CRM, y que se registran a las personas, cada atención debe ser registrada con sus datos personales, datos de contacto, y el motivo por el cual realiza la visita, luego nosotros tenemos un PNG, un sistema de incentivo.

- Disculpe, ¿una cómo me dijo?

PNG, sistema de gestión. Que es como una evaluación que se hace por la atención que se realiza, por lo tanto eso se va midiendo, por índice de gestión.

- ¿Ahí la persona califica como fue atendida?

No calificamos como fue atendida, sino que llegó a la, o sea, lo que se califica es la cantidad de atenciones, el tipo de programa al cual recurre la persona y que la gestión se haya realizado. Se va evaluando si llegó a producto, o quedó ahí. No manejo bien el término, porque como no manejo 100% eso todavía, pero hasta ahora es así, tenemos el registro de la cantidad de atenciones, por qué vino la persona; semestralmente se van midiendo las personas que llegan aquí y a qué es lo que vienen, y cómo fue la atención, si es que llegó a término.

- Y ese sistema es de acá mismo.

Este sistema es de nuestro ministerio, el ministerio lo implantó, quizás son programas que vienen obviamente de empresas que prestan servicios para nuestro ministerio, son programas o paquetes de aplicaciones, pero se aplican para esa área, para medir esos índices.

- ¿Y eso funciona también para las consultas que se hacen por internet?

Si, todo, ese sistema está también en la página de acceso al público para que haga sus consultas vía web, nosotros tenemos canales de atención vía web, telefónica y presenciales, son tres canales, y también damos información a las redes sociales, Facebook, Twitter, y vamos a las juntas de vecinos, hacemos charlas acá a las juntas de vecinos, a los grupos organizados que nos solicitan charlas, nosotros hacemos charlas, es como bien dinámica esta oficina.

- Sí así veo, no sabía que funcionaba tan así. ¿Y las telefónicas también se registran con eso?

Si, todo, todo bajo un mismo programa del CRM.

- Que bueno, es como bien completo.

Siempre se está modificando el tema de la atención aquí, se está midiendo, es como las empresas externas.

- Es super bueno eso, se va evolucionando.

Claro, los programas se van actualizando, los equipos también se van actualizando, todo eso va

mejorando con el tiempo. De hecho, las personas vienen a postular y no tiene que traer documentos, está todo en la, nosotros tenemos conexión con el Servicio de Impuestos Internos, tenemos conexión con el banco estado que nos aporta la información, con el Servicio de Impuesto Internos por el registro de propiedades, el Estado Civil, todos ellos nos aportan información para tener los datos a la mano del usuario y que no tengan que presentar documentos, nada”.

- Y todo eso se gestiona aquí.

Si aquí en el OIRS, aquí llegan los reclamos también, las sugerencias, las felicitaciones.

- ¿Y ustedes como trabajadores se encuentran con algún inconveniente al atender a las personas?

Si claro, personas que vienen con conflictos internos y con trámites que no han resultado en algún proceso o en algún problema nosotros aquí los orientamos y también les aclaramos como es el procedimiento de. Vienen personas con discapacidad, con problemas auditivos, personas con problemas psicosociales, psico mentales, entonces todas esas personas nosotros tenemos un sistema de atención.

- Ya, ¿con personas especializadas?

Sí, o sea, nos van capacitando también, nos van capacitando en distintas áreas.

- Que bueno eso, ¿y eso generalmente es dirigido a personas que vienen a preguntar individual?

Claro.

- Creo que esas eran más que nada mis consultas, quizás... no, ya le pregunté si había algún subsidio por el que hacían más preguntas.

En general son los 3 o 4 subsidios más recurrentes, el grueso de la gente son esos por los que vienen a consultar acá. Claro, y cómo funciona en sí la sección, cada SERVIU es autónomo, también tienen otras cosas, a lo mejor eligen, ellos por ejemplo tienen un módulo de atención para personas discapacitadas, especializado, por ejemplo, yo sé que hay personas que... hay un ejecutivo que puede atender solamente extranjeros, los haitianos se atienden en un módulo por ejemplo porque les hablan con el idioma. En otro SERVIU puede encontrar un módulo que atiende solamente personas que no tienen visión, se les hace un equipo especializado para atender a esas personas, siempre va a haber en nuestros servicios, de hecho nosotros también tenemos profesionales del área de prevención de riesgo donde nos están revisando cierto nuestras oficinas si hay un riesgo para la persona que entra a nuestro servicios, las puertas de acceso que estén de acuerdo a la normativa, los escritorio también se miden de acuerdo al ejecutivo que este atendiendo y que no tenga problemas para desempeñarse y utilizar los equipos, todas esas cosas se van midiendo.

- Ya muchas gracias, yo creo que con eso me sirve bastante, porque también en realidad ya le quité mucho tiempo.

Sí, de hecho, aquí llegan hartas personas entonces tenemos poco tiempo la verdad en la atención.

Entrevista 3, semiestructurada presencial.

Entrevista al joven Henry Bahamondes, 17 de octubre 2022.

22 años, postulante a subsidio DS49, 2022

- Cuéntame cómo empezaste a hacer el proceso, como fue tu experiencia postulando.

"A ver, mi proceso empezó en la pandemia, creo que mmm 2020, como a inicios de año, puede que en abril, mayo, eeeh esto, abrí una cuenta de ahorro, porque bueno, como ya era mayor de 18 años y todo eso como que ya tenía los requisitos entre comillas como para empezar a postular y esas cosas, entonces como que dije ya bueno, vamos a intentarlo. Emmm y na po, en aquel entonces como que todavía por ejemplo no podías abrir una cuenta de ahorro de vivienda como en tu cuenta rut del celular, entonces tuve que ir como al SERVIU, y ahí tuve que pedir como una cartita para que me abrieran la cuenta en el banco, abrir la cuenta y todas esas cuestiones, y después de eso como que pude abrirla y ahí empecé a meterle platita.

- ¿Y eso lo hiciste aquí en Santiago o en tu pueblo?

No, en mi pueblo, entonces fui al SERVIU de allá, es que como estaba allá en el sur era más fácil igual hacer los trámites y todo eso, tonces estaba más piolita en ese sentido. Igual como yo soy de allá, como que según yo todo el proceso tiene que ser allá, porque según yo como que igual además acá en Santiago según yo como que el proceso de postulación es mucho más complejo, porque es como que el déficit habitacional de acá es mucho mayor, es como para postular, según yo es como el doble o el triple de complejo que es allá, tonces por eso. No y como que, después empecé a juntar plata nomás, como a meterle platita constantemente porque tengo entendido que, por ejemplo, el que vayas metiendo plata constantemente igual es como algo que te da como puntaje, eemm.

- ¿Y eso como lo supiste? ¿Alguien te contó o lo buscaste tu?

Emmm, es que como que existen diferentes como, bueno, yo siempre me manejo como por las redes sociales entonces nose, seguía como a páginas de Instagram o grupos de Facebook y siempre ahí como uno va leyendo y se asesora. Entonces como que yo fui leyendo cosas nomas, y como que ahí uno va cachando como que te va dando puntaje y que no, y ahí como que fui teniendo nociones básicas de como postular y recién este año hice mi primera postulación, como en, nose hace cuanto fue la verdad, pero la primera postulación este año ya la realicé, salió rechazada, porque igual como que los puntajes son igual difíciles de alcanzar po, pero es primera postulación así que.

- ¿Y eso igual lo hiciste online tu solito?

Sipo, solito y eso, y como que ahora ya dentro de poco como que abren una segunda postulación creo que ahora el 19 de octubre creo.

- ¿A cuál subsidio postulaste?

El DS49 creo que es, creo que ese era. Y eso po, pero eso por lo que estuve viendo creo que igual había como una, ahora va a haber como una postulación automática para los que postularon como para el primer llamado de eso, así que voy a ver qué onda.

- ¿Y eso también lo cachaste por las redes sociales?

Si, la misma página la publicó así como del MINVU.

- ¿Y eso entonces de la libreta de ahorro también lo cachaste por las redes sociales?

Emmm, no, lo de la libreta de ahorro me lo explicó mi mamá porque ella igual ganó su subsidio hace harto tiempo ya si, y ella cachaba eso ya.

- ¿Y como cachaste a cuál subsidio tenías que postular?

Ósea, dentro de los que tenía como, cumplía con los requisitos nomás po, como busqué en internet así como con cuál cumplía los requisitos y con cuál como uno tiene más posibilidades de ganar entre comillas porque está como el DS1 y el DS49, y creo el DS1 es como el que te pide como prácticamente \$300.000 aproximadamente, pero ese igual es más difícil de sacar po, porque como que te pide un índice de vulnerabilidad mucho más alto, en cambio el otro es el de sectores medios que ese como que igual te pide como mucho menos, que hay más posibilidades de ganarlo.

- ¿Y eso lo fuiste cachando tu solito revisando por redes sociales?

Si, ósea revisando redes sociales, as páginas y todo eso.

- Y eso que me dijiste como de buscar los requisitos para saber a cuál subsidio podías postular ¿Dónde lo buscaste? ¿Te acuerdas?

En la página del MINVU, y ahí yo solito fui leyendo, ósea es que igual yo creo que eso se me da a mí porque igual como que según yo las personas de nuestra edad tenemos el acceso y el conocimiento para esas cosas según yo, como que alguien como mi mamá ni cagando puede encontrar como la información.

- Si te hubieras ganado el subsidio, ¿cómo habrías empezado a buscar casa dónde aplicarlo?

A ver, si me hubiera ganado el subsidio, según yo, lo primero que hubiera hecho, eem, esto bueno es que con el subsidio según yo, con el primer subsidio uno no alcanza a hacer como todo el total de la plata, según yo igual hay otros subsidios con los que tu puedes como convalidar que es el DS19 creo, y que con ese creo que tu puedes como homologarlo y puedes como conseguir eeeh como una vivienda de integración social y todo eso, como con lo que te puedes como unir como a una inmobiliaria y todas esas cosas, entonces como que yo pensaba eso, porque igual como, nuevamente investigando esto, busqué todas esas cosas y como que según yo hay como redes sociales y creo que en la misma página del MINVU existe como un listado de inmobiliarias que trabajan como con el MINVU, que tienen como la cuestión de integración social entonces como que me imagino que si uno busca como la inmobiliaria deben tener como sus proyectos y ahí mismo como que uno puede buscar esas cosas me imagino, espero.

- Entonces la secuencia fue que te enteraste por tu mami que podías abrir la libreta de ahorro para la postulación, y fuiste al SERVIU para que te dieran la cartita y ahí tu tuviste que ir al banco, y después empezaste a meter platita, y después postulaste tu sólo online.

Sip

- ¿Y te acuerdas como era el formulario online?

Ehh... no, es que era como super simple, era como muy rellenar lo que te decía la misma página.

- ¿Y tuviste algún problema cuando estabas rellenando?

No, super fácil según yo, super intuitivo.

Entrevista 4, semiestructurada presencial.

Entrevista al caballero Jorge Pardo, 15 de Octubre 2022.

57 años, postulante a subsidio año 2012

Inicialmente para tener conocimiento de cómo postular eh... en un momento cualquiera una niña en la calle me entregó un folleto informativo de que había una empresa de que estaba construyendo, tonces después fuimos, conversamos con la secretaria de la empresa y ellas nos dio alternativas de cómo postular, si tu querías postular a una vivienda de más valor, de menos valor, eh... cómo era el tema de los subsidios, y todo el tema, y te exigen una cantidad de documentos que hay que presentar y todo eso, y de acuerdo a la vivienda que tu quieres te exigen una, una renta. Yapo después de que tu tienes todos los papeles listos, ellos se encargan como empresa constructora de gestionar todo el tema con el banco, y a la vez con el subsidio que tu te ganas si sale favorecido con la postulación de la vivienda, yapo y ese el tema, después ahí tu tienes solamente... una vez entregados los papeles y todo eso, está aprobado tu, tu postulación a la vivienda y después de un tiempo ellos ya te contactan.

- ¿Y se acuerda más o menos al ojo cuánto fue?

Por ejemplo, en ese tiempo exigían un monto como de un sueldo sobre un millón de pesos.

- No no, me refiero al tiempo que pasó desde que le aceptaron la postulación hasta que le dieron el resultado.

En ese tiempo, ya, porque, se dio la, no sé si es así todo el tiempo o no, pero se dio la posibilidad de que cuando ellos abrieron las postulaciones ya la primera etapa ya había empezado, yo capté la segunda etapa, entonces ellos ya estaban construyendo la segunda etapa, entonces fue el movimiento de la entrega de la vivienda fue dentro del año. Claro porque ellos tenían bien avanzado ya la segunda etapa de la villa, y nosotros ya dentro de 6 meses eh... nos avisaron que fuéramos a elegir la casa. Te muestran un plano así, te dicen que casa te gusta, si te gusta una casa esquina.

Tonces que pasa aquí después, que a ti te pasan un plano con todas las casas y las casas aquí que, las casas que están como para que tu puedas escoger, porque hay otras que ya están listas ya, que ya están escogidas, y lo que sí, nosotros escogimos una casa esquina, pero la casa esquina a ti te piden eh... un poco mas de dinero, porque se supone que la casa esquina, por lo que dicen ellos allá en la constructora eh... tu no tienes vecinos, tienes vecino por un puro lado, y lo otro que tiene la casa esquina es que tienes la posibilidad de entrar tu vehículo por afuera, entonces por un tema de espacios también no es malo la casa esquina. Y eso po, y después de un tiempo nos llamaron, eh.. la construcción de la casa ya estaba lista, pero eh.. después tiene que pasar entiendo por medio del gobierno regional, pasan unos arquitectos, ingenieros y revisan la propiedad, cada una de las casas las van revisando, y ellos aprueban si efectivamente la vivienda está en condiciones de ser entregada o no. Y una vez que la propiedad esta en condiciones, le ponen ahí ellos una etiqueta de que está aprobada la propiedad, y ahí ya eh.. la empresa inmobiliaria, ósea la empresa de la constructora a ti te entrega la casa, cachai, te entrega las llaves, tu firmas la escritura como que te entregan la propiedad y tu ahí como ya estas en condiciones de hacer uso de la propiedad.

- Y usted cuando, la primera vez que vio una constructora, ¿usted sabía como era la casa a la que estaba postulando?

Si. Cuando tu te entrevistas con la niña, ella te muestra las diferentes posibilidades de casa, los diferentes proyectos de vivienda, así lo llaman ellos, tonces hay un proyecto por ejemplo que puede ser de dos pisos, con dos baños, con cuatro dormitorios, cachai. Ahí pueden presentarte un proyecto con un terreno más, mas metros cuadrados, y después viene un proyecto que se denomina como casa más básica, que ahí a lo mejor viene un puro baño, el terreno en metros cuadrados es menos, y eso mas o menos, generalmente presentan eh... una o dos opciones de casa, o tres se puede decir, pero ese es mas o menos el tema. Y ahí a ti te muestran un plano de los metros cuadrados de lo que tu, que a ti te acomoda o de lo que tu quieres, tonces pero uno sabe cuando metros cuadrados tiene la casa

antes de hacer todos los trámites, todo el tema

- Ya, ¿y cuando fue con la constructora la niña, la secretaria le explicó como los tipos de subsidios con los que podía optar a la vivienda?

Eh...

- Por ejemplo, ¿usted sabe cuál es el subsidio al que postuló para la casa?

Eh... hay un subsidio, bueno lo que yo entendí ahí, que los subsidios van directamente relacionados con el tema de, hay una tarjeta ahí que te hacen una encuesta a ti en la municipalidad y te dan un puntaje, que si tu eras vulnerable, pero obviamente que si tu postulas con un millón de pesos no eres vulnerable, pero dentro de la vulnerabilidad hay un rango, hay por ejemplo personas que postulas con un millón y medio que son las casas más grandes, y personas que postulas ya con ochocientos ponte tu, que son las casas más pequeñas, y ahí también eh... tiene directa relación con el subsidio que tu te puedes ganar, entonces si tu te postulas con un sueldo elevado obviamente el subsidio va a ser un poco menos, tonces de acuerdo al sueldo que la persona postula es el subsidio que a uno le dan, pero los subsidios eh... van directamente relaciondo con el sueldo que tu tengas y la puntuación que te dan los... porque tu entregas todo lo... las liquidaciones, y te piden una serie de cosas, y en base a eso ellos te ponen una puntuación, y en base a eso ellos te dicen 'ya mira tu, estas calificado para postular a una casa, eh.. la mas grande, la mas bonita, la que tenga mas espacio, pero el subsidio no va a ser tanto'

- Claro, de acuerdo a ese puntaje que le dieron es el subsidio que le pudieron haber dado

Si.

- Entonces el tema como técnico, como el nombre del subsidio, y el decreto tanto, no lo vio

Esque eso lo ve el como se llama, la empresa constructora, ellos se encargan de tramitar todo lo que es el subsidio y todo lo que es el banco, porque el banco compra la casa, y ellos después te dicen a ti 'ya, usted eh... no tiene ningún problema', lo mismo en el banco, es muy importante si no tener deuda, porque a ti el banco siempre ellos se fijan mucho en tu historial con las tiendas comerciales, con las casas comerciales con todo, si tu tienes deuda, si tu tienes préstamo, porque a lo mejor tu puedes tener un buen sueldo, pero si tu tienes un préstamo, o si ganai, ponte tu en ese tiempo era como un millón de pesos era un buen sueldo, pero si tu tienes un préstamo y estas pagando quinientos, automáticamente a ti el banco te quita puntaje, porque no eres una persona idónea para ellos.

- Y esas cosas, ¿usted las entendió porque se las explicó la niña de la constructora o fue porque usted tuvo que ir después al banco, y de a poco ir aprendiendo?

La niña de la constructora te dice a ti, te preguntas si tu tienes deuda, si tu alguna vez estuviste en DICOM que se llamaba antiguamente, todas esas cosas te las pregunta

- Ya entonces todo eso fue ahí directo con la misma niña de la constructora, no fue como que usted después tuviera que ir viendo de a pedacitos

No, porque tu no, en ningún momento te relacionas con el ejecutivo del banco, la empresa constructora es la que hace todo el trámite. Lo otro que te preguntan si tu tienes niños.

- Claro, ¿y ahí usted postuló de manera individual? ¿no tuvo que ser parte de ningún comité?

No no, nada.

- Y ahí después cuando usted reunió los papeles que le decía la niña de la constructora fue todo a través de la constructora, se lo pasó a la constructora y después ella vio.

Si, exactamente.

- Y como cachó eso que me contaba usted delante, que después de haber visto el panfleto de esta constructora después fue a ver en otros lados ¿Cómo cachó que habían constructoras en otros lados?

Si porque, cuando yo vi el panfleto, me despertó el interés porque yo, siempre andábamos como con esa inquietud de ver la posibilidad de adquirir una propiedad, entonces obviamente que cuando yo vi el panfleto me di cuenta de que habían posibilidades de adquirir una vivienda que uno lo veía lejano. Entonces que pasó, que también la inquietud te llevó a ver otras opciones, pero al final me quedé con la opción del panfleto que me dio la niña porque encontré que era la mejor po, la más accesible y la más rápida también, porque las otras empresas que después yo fui a ver, todavía ni pensaban en construir, taban recién como en el proyecto.

- Y esas otras que después fue a ver, ¿las encontró por internet?

No eh.. las otras después yo, como podría decirse, por el boca a boca así que de repente consultai '¿oye sabi en que parte tan cosntruyendo? Porque me interesa a mi ver una pisibiliad, porque anduve viendo otra pero me dijeron que en otra parte también habia' es como, se van dando los datos más que nada

- Claro, la conversa de pasillo, la conversa casual

Sipo, que uno ahí siempre pregunta en qué parte, y ahí siempre a uno le dicen 'oye no, sabi que en tal parte están construyendo' y eso es como mas o menos el tema

- Y la otra pregunta, ¿hay algo que le haya complicado el proceso cuando estaba postulando?

Claro no cuadra porque dicen eh... para gente de la clase media, gente mas o menos, y de ahí pa abajo, pero cuando tu postulai, te exigen un sueldo que no es de la clase media, te exigen un sueldo mucho más, y eso encuentro yo que no está bien. Ehh... y eso po y lo otro, que es más que nada eso, el tema de la burocracia que se demora mucho, el papeleo y todo eso, y lo otro que ellos presentan una propuesta, ehh.. que va enfocada para captar gente de la clase media hacia abajo, pero cuando llega el momento de postular a ti te, te piden diez cuatro quintiles son mínimos de sueldo, tonces ahí como que hay algo como que no se ajusta a la realidad. Claro, y la alternativa que te dan a ti es que tu puedes juntar dos sueldos, pero es difícil también que alguien se comprometa contigo para una postulación, porque todas las personas tienen sus propias cuentas y sus propias deudas. Y eso no más po, es mas que nada.

- Y la otra pregunta así como, junto con eso por ejemplo de que la burocracia es muy lenta, ¿Qué cosa le habría gustado saber antes de empezar a postular? Como algo que usted siente que habría sido necesario saber

Eh... a ver. Emm, en tema de saber.

- O algo como que quizás en el camino se topó y dijo así cómo "chuta, esto habría sido mejor saberlo antes"

Mira, el saber saber, es muy complejo ¿por qué? Porque tu te topai con un tema que a ti cuando te entregan la vivienda, en el momento de la entrega, tu no te das cuenta de, de las condiciones de la vivienda, porque tu puedes verla bien pintada bien bonita, pero los problemas generalmente aparecen después de 6 meses o un año, cuando ya está todo entregado y está todo firmado. Entonces, a mi me hubiera gustado saber eso antes, que ellos, nose po, por último tomar una precaución o algo, porque después no sé ellos hasta que punto después te responden por la vivienda. ¿Ya? Porque independiente de que, por ejemplo, tiene unas filtraciones tu vivienda, ellos te la arreglan, pero no es lo mismo que te estén arreglando algo que tu compraste nuevo, a que eso que tu compraste nuevo nunca lo tengas que arreglar, o que ya pasé un periodo normal, pero no como que tu compraste algo nuevo y a los 3 meses te vas a dar cuenta que hay una filtración en la casa, o que hay unas gotas, o que esto, que lo otro ¿cachai? Tonces, esas cosas que nose si se podrán prever en el momento, porque acá a mi me pasó con la pandereta por ejemplo, y bueno la cosa es que yo la pude prever en corto plazo, ponte tu,

pero por ejemplo si hay una gotera de lluvia, eso tu no lo vas a prever si te entregan la vivienda en verano po, tu te vas a dar cuenta después en invierno eh.. que se llueve tu casa. Tonces eso. Y lo otro que, en el momento actual eh.. es importante saber los componentes de la construcción que tu estás comprando, porque por ejemplo la casa que yo compré, eran sólidas ¿cachai? Las casas eran sólidas, eran de ladrillos, pero ahora se está ocupando un material que es mucho más económico, que es mucho más rápido de construir, entonces todos esos paneles que traen ellos, pero lamentablemente en esos paneles que traen ellos tu no puedes poner por ejemplo un clavo o un tarugo, porque adentro son todos huecos ¿cachai? Tonces es importante uno saber, saber de qué está construida, de qué material se van a construir las viviendas ¿cachai? Y eso tampoco lo explican en el momento, ellos hablan de casas, de metros cuadrados, pero no le dan tanto énfasis en el tema de los materiales que se usan para construir la casa

- Claro y uno después se va dando cuenta en el camino.

Claro, exactamente. Y eso es difícil preverlo, o si tu tienes una pequeña filtración, por ejemplo, puede pasar piola unos dos o tres meses, pero después va aumentando y empieza la muralla a humedecerse y ahí tu te das cuenta que hay un problema, es un poco eso yo creo, hay cosas que no se pueden prever o que si se pueden prever, que quede estipulado en el contrato, generalmente hay unos seguros que cubren eso, pero el tema del seguro parece que tiene un tiempo, por ejemplo, durante un año, seis meses. Y creo que eso a grandes rasgos.

Entrevista 5, semiestructurada vía chat

Entrevista a la señora Tamara Pizarro

37 años, postulante a subsidio año 2010

[20:07, 16/10/2022] Tamara: Mi papá cuando tuve a mi hija me aconsejo abrir una libreta de ahorro para la vivienda, en ese entonces pedían antigüedad e ir siendo constante en los depósitos, estuve así hasta el 2010 aprox en ese año se dio la oportunidad de postular (tenía ahorrado lo suficiente) y me acerque a la casa piloto de estas casas, me pidieron documentación, necesitaba un aval ya que mi remuneración no era suficiente lo tuve, no tuve que ir a serviu ya que la empresa constructora realizó todo el trámite (banco-serviu- notaría)

[20:08, 16/10/2022] Tamara: En la misma casa piloto me entregaron las llaves

[20:08, 16/10/2022] Tamara: Eso mas que nada, no tuve mayor inconveniente

[20:09, 16/10/2022] Tamara: La empresa constructora hizo casi todo

[20:09, 16/10/2022] Tamara: Yo junte la documentación y despues ir a firmar y recibir

[20:12, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Ah perfectooo

[20:12, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Super

[20:12, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Y como supo de la constructora que estaba haciendo las casas?

[20:12, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Como se enteró de ella?

[20:12, 16/10/2022] Tamara: Fui como a 3 constructoras

[20:13, 16/10/2022] Tamara: Coticé, vi los modelos

[20:13, 16/10/2022] Tamara: Incluso fui a la.rucahue....no encuentre tanta diferencia en el porte de las casas pero si en el \$\$

[20:14, 16/10/2022] Tamara: Así que de acuerdo a mi presupuesto economico me.quede con esta

[20:16, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Perfectoo

[20:16, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Y cuando le mostraron los modelos de las casas como se los mostraron? Con panfletos, con fotos o como fue?

[20:18, 16/10/2022] Tamara: A casa empresa constructora que fui tenían tripticos con la inf. De la empresa y los modelos de casas que ofrecían

[20:18, 16/10/2022] Tamara: Ademas vi las casas pilotos

[20:19, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Ah yayaya, y ahí la dejaron entrar a ver la casa y todo

[20:20, 16/10/2022] Tamara: Si...vi las 3 casas primero en papel en las oficinas y despues las fui a ver in situ

[20:20, 16/10/2022] Tamara: Las piloto

[20:21, 16/10/2022] Tamara: Cuando me decidí comence con la documentación

[20:22, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Ah que bueno que después pudo ver las tres in situ

[20:22, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Y de las constructoras a las que fue como las encontró?

[20:23, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Alguien le contó o le llegó info de algún lado en especifico?

[20:25, 16/10/2022] Tamara: Cuando te venden casas son muuuuyy amables, te explican con detalle, te aclaran dudas, te atienden super, recuerdo haber tenido buena experiencia en ese sentido.

[20:25, 16/10/2022] Tamara: Salí a recorrer

[20:26, 16/10/2022] Tamara: Y una amiga me dio el dato de las de la rucahue

[20:27, 16/10/2022] Tamara: Ademas a mi papá le gustó la ubicación de estas casas

[20:27, 16/10/2022] Tamara: Cerquita del centro y de la abuelita

[20:27, 16/10/2022] Tamara: ☐

[20:27, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Pucha que buenooo, he escuchado de un buen par de personas que a través de las constructoras han tenido buenas experiencias

[20:28, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Jajaja sii esta super bien ubicada su casaaaaa

[20:28, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Ya, y aquí las ultimas preguntitas ya para no molestarla mucho más

[20:28, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Cuanto tiempo más o menos estuvo en el trámite de empezar a juntar papeles hasta que le dieron la casa?

[20:29, 16/10/2022] Tamara: Como 10 meses aprox.

[20:29, 16/10/2022] Tamara: El tramite, los papeles y todo

[20:30, 16/10/2022] Tamara: Ahora demora mucho menos

[20:30, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Yaya

[20:30, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Y esta si que la última jajajaja

[20:30, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Hay algo que le habría gustado saber antes de empezar a postular?

[20:31, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Algo que quizás cuando estaba haciendo todo el trámite dijo "me habría servido saber esto antes"?

[20:34, 16/10/2022] Tamara: ☐☐☐mmmm

Chuta sabes que no, en mi caso mi papá me preparo y explicó...y a medida que fui cotizando hasta elegir la empresa constructora también me entregaron inf. Bastante completa

[20:36, 16/10/2022] Tamara: Además que soy preguntona

[20:36, 16/10/2022] Tamara: ☐

[20:36, 16/10/2022] Jose Valenzuela: ☐☐

[20:36, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Eso es un talentooooo

[20:36, 16/10/2022] Jose Valenzuela: jajajajajaja

[20:36, 16/10/2022] Jose Valenzuela: Ya señora Tamara, enserio que me ayudo mucho mucho mucho

[20:36, 16/10/2022] Jose Valenzuela: No sabe como se lo agradezco

[20:37, 16/10/2022] Tamara: Pudiendo ayudarla, aquí estamos

[20:37, 16/10/2022] Tamara: Cuidece

Entrevista 6, semiestructurada presencial

Entrevista al joven Martín Estay, 21 de Octubre 2022.

21 años, quiere próximamente postular a subsidio, y está comenzando a informarse

- Más que nada es que me cuentes como lo hiciste para aprender a postular

"Ya mira, ¿Cómo lo hice para aprender? Mmm... lo primero, había escuchado por ahí que alguien me había comentado, fue como más de familia, eh, luego me metí al banco, como que averigüé a ver qué onda, como es abrir una cuenta, y ahí tuve como que la primera duda, porque en general era super fácil abrir la cuenta, era super accesible, el tema es que lo que primero me mostraban en el banco era como que, era el aspirar a una vivienda DS1 creo que se llamaba, y ese creo que costaba porque no... en el mismo banco no te decían de que se trataba, no te decían a qué podían aspirar con el subsidio. Entonces yo fui a buscar a internet que era el DS1, y la cuestión que lo que primero me apareció fue como Tramo 3, que es como el tramo máximo, y ahí no me acuerdo cuánto dinero era, creo que eran como 80 millones, 70 millones, a lo que uno podía aspirar en una casa pa comprar junto con el subsidio.

- ¿Y eso cuando buscaste te metiste a la página del MINVU?, ¿o pusiste en Google?

Puse en Google y parece que me tiró al MINVU. El tema es que eran las únicas opciones que me estaban dando, y a mi igual me parecía raro porque yo de clase recordaba que había otro subsidio que era bien bueno, y esa era el DS19, y lo busqué, pero no me aparecía mucho, entonces yo estaba como super confundido, super confundido, y ahí le fui a preguntar a (la persona cercana) y ella me dijo, porque yo le dije que a mi las primeras opciones que me estaba dando el banco son las DS1, y me dijo 'no esas son super malas porque no te aseguran como que, nada digno, son muy al peo, como para gente muy pobre', y eso que era el tramo más, el que más te daba, porque ahí el tramo 2 y el tramo 1 te daban menos, y ahí ella me dijo que lo mejor que podía aspirar era al DS19, y eso fue un poco mi experiencia.

- Ya, entonces ahí abriste la cuenta del banco.

Claro, ahí fui al banco y abrí a cuenta.

- Ya, entonces, al final terminaste aprendiendo buscando tu solito en internet, y lo que te dijo (esta persona) más que nada.

Lo que me dijo (esta persona) fue lo que más me ayudó de hecho, porque en internet estaba muy rara la información.

- Y te acuerdas más o menos como que cosas, ¿cómo qué páginas eran? Por ejemplo, cuando me dijiste que parece que fue la del MINVU, ¿puedes recordar si fue la del MINVU o fue alguna otra por ahí?

Emm... no, es que yo me acuerdo que parece que era del gobierno. A ver, pero mira, busquémosla.

se pausó la grabación para hacer la secuencia de búsqueda online

Era la del Chile Atiende, ahí sí. Y claro lo primero que me aparece es lo del tramo 3, que es una vivienda hasta 2.200 UF, y eso lo saqué y eran como 80 millones.

- Buena. ¿Y ahora como lo vas a hacer para seguir? ¿Tienes como un plan de acción?

Mmm... es que esto igual es a largo plazo, entonces, por ejemplo, yo en el banco, me dijeron '¿quieres poner un monto? ¿cierto monto que se deposite de tu cuenta hacia tu cuenta de ahorro?' y yo dije que sí, todos los primeros del mes \$10.000 si o si, y aparte yo puedo abonar un extra, que es como para apurarme más.

- Eso igual te da puntos después para la postulación, ser constante en los ahorros.

Si po, eso es lo que me dijo (esta persona) que lo que más le importaba era que fueras constante. Ehh.. entonces ya tengo ese, como que eso se deposita solo entonces podría llamarse como constancia, pero hasta ahora, a lo que aspiro, claro es como, conseguir, no me acuerdo cuanto era la meta, así como para que te dieran el subsidio, pero mi plan de acción es, mmm.. es que no sé si funcionará, tengo que verlo.

- Si, dale.

Que mi plan de acción sería, en unos dos años sacar como sea una tarjeta de crédito, luego tener juntado el dinero mínimo para la casa, para que me den el subsidio, y tratando de tener como de antes la tarjeta de crédito, generar un historial crediticio, y así que me den un crédito hipotecario, y eso al final.

- Y eso del crédito hipotecario también lo aprendiste buscando en internet, o también te lo sugirió (esta persona) o alguien.

No, eso no me lo sugirió ella, eso del crédito hipotecario que por internet. Yo en general sigo como a personas que le gustan los negocios y hacen ese tipo de cosas. Em... y claro, de lo que más hablan es del historial crediticio, cómo 'saca la tarjeta de crédito rápido' y contrario a lo que mucha gente dice que puede ser mala la tarjeta de crédito, decían que podía ser muy buena si tú sabes cómo usarla.

- Claro, y si eres constante y ordenado también, que al final cuando uno es desordenado es cuando se te escapa de las manos.


Eso es lo más, lo peor, y al final también teni, teni opción a que te lo den aunque no tengai historial, pero el tema es que te pueden cobrar parece que... más... ¿Cómo es esta palabra? Es como impuesto...

- Eh... ay si, pero tampoco me acuerdo...


Pero tu cachai, lo que te cobran por, por tener, por que te den un crédito, emm... te cobran más porque al no tener como un historial ni saber que eres responsable eres más riesgoso para el banco, entonces tienen que cubrir ese riesgo cobrándote más, así que eso.

Información impresa de oficina OIRS O'Higgins

Programa de mejoramiento de viviendas y barrios PROYECTOS PARA LA VIVIENDA Capítulo II D.S. Nº 27 enero 2020



Más calidad en viviendas y barrios



Paso a paso del proceso de postulación

- Las personas eligen una Entidad Patrocinante (EP) para desarrollar su proyecto. Firmado un contrato, realizan un proceso de diagnóstico y establecen las obras más importantes que se deben realizar.
- La EP inicia el diseño del proyecto, apoya a las personas a elegir una empresa constructora y prepara los antecedentes para postular a las personas.
- La EP ingresa la postulación al sistema informático del Minsvu.
- El Serviu revisará los proyectos y definirá como proyectos calificados a aquellos que cumplen con las exigencias del reglamento, y posteriormente informará la nómina de estos al Minsvu.
- El Minsvu asigna subsidios a los proyectos seleccionados, para iniciar las obras y las labores de asistencia técnica para cada proyecto.

Vigencia del subsidio

Quiénes obtengan este subsidio tendrán un plazo máximo de 18 meses para aplicarlo.

Para más información

Informe sobre el programa habitacional más adecuado para ti en www.minsvucnecta.cl

Presencial

Oficinas de Atención al Servicio de tu región

Online

www.minsvu.cl

Teléfono

Minsvu ARA
600 800 100

Celular

Desde celulares
7 200 100

Digital






Descarga la versión digital en www.minsvu.cl

Las imágenes e información contenidas en este documento son de uso exclusivo del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

¿En qué consisten los proyectos para la vivienda?

El Programa de Mejoramiento de Viviendas y Barrios busca mejorar la calidad de vida de las familias que habitan en áreas o localidades urbanas de más de 5 mil habitantes.

Este subsidio busca favorecer las condiciones de seguridad y habitabilidad de las familias, a través de proyectos de reparación o mejoramiento de las viviendas, así como también eliminar el hacinamiento por medio de proyectos de ampliación.

Área habitable + Subsidio aprobado + Persona beneficiaria = Mejor vivienda

¿Qué tipo de proyectos se pueden realizar?

Tipo de proyecto	Ejemplos	Monto máx. de subsidio
Mejoramiento de la vivienda	Obras de carácter estructural, de instalaciones (santanas, eléctricas o gas), reparación de la envolvente (techumbre) y de mantención (terminaciones, revestimientos, ventanas, puertas, pinturas, cierras, entre otros)	3 UF (1 UF adultos mayores)
Ampliación de la vivienda	Obras destinadas a aumentar la superficie de la vivienda existente para resolver problemas sanitarios o de hacinamiento. Por ejemplo, construcción de un nuevo baño, dormitorio o cocina	5 UF (3 UF adultos mayores)

¿Quiénes pueden postular a este subsidio?

La postulación a esta alternativa de subsidio puede ser de manera individual o grupal, excepto para la modalidad "Banco de Materiales", donde se permiten solo postulaciones individuales.

Pueden postular personas que sean propietarias o asignatarias de una vivienda que cumpla con algunas de las siguientes características:

- Viviendas sociales cuyo valor (avalúo fiscal) no supere las 950 UF.
- Construidas o compradas con subsidio habitacional Minsvu.
- Construidas por Serviu o sus antecesoras legales.

¿Cómo se financian los proyectos?

Ser mayor de 18 años.

Contar con Cédula Nacional de Identidad Vigente. Las personas extranjeras deben presentar Cédula de Identidad para extranjeros con permanencia definitiva y Certificado de Permanencia Definitiva emitido por el Departamento de Extranjería del Ministerio del Interior o por la Policía de Investigaciones de Chile.

Estar inscrito en el Registro Social de Hogares (RSH). En el caso de las postulaciones individuales, las personas no deben superar el tramo del 60% del RSH. Para postulaciones grupales, el 60% de los integrantes del grupo que postula, debe pertenecer hasta el 60%, la diferencia puede superar los tramos del RSH.

Contar con el ahorro mínimo que exige la alternativa a la cual se espera postular. El dinero debe estar depositado en una cuenta de ahorro el último día del mes anterior a la postulación.

Contar con la asesoría de una Entidad Patrocinante (ex -Prestador de Servicios de Asistencia Técnica, PSAT), los cuales se pueden consultar en www.minsvu.cl.

Contar con un constructor o contratista inscrito en el Registro de Constructores del Minsvu, para la ejecución de las obras.

Contar con permiso de edificación de la Dirección de Obras Municipales (DOM), cuando el proyecto lo requiera.

ALTERNATIVAS DE POSTULACIÓN PARA LA MODALIDAD DE CONSTRUCCIÓN EN SITIO PROPIO O DENSIFICACIÓN PREDIAL:

La vivienda que usted puede comprar o construir con este programa es aquella en que la superficie total construida no supere los 140 metros cuadrados y reúna los requisitos determinados en el Decreto con Fuerza Ley N°2 del año 1959 y su Reglamento Especial de Vivienda y Urbanismo.

Opciones de subsidio	Precio máximo de la vivienda	Monto máx. de subsidio	Ahorro mínimo	Calificación según RSH
Tramo 2	1.600 UF	600 UF	30 UF + \$952.000 aprox	80%
Tramo 3	2.200 UF	400 UF	50 UF + \$1.587.000 aprox	90%

Subsidios adicionales:

- En caso de que el beneficiario o algún integrante del núcleo familiar declarado por éste, estuvieren inscritos en el **Registro Nacional de la Discapacidad**, los montos de subsidio indicados se adicionarán 20 UF, siempre que al momento del pago se acredite que el monto se ha destinado a financiar la implementación de obras en la vivienda que contribuyan a superar las limitaciones que afectan a quienes presentan tal condición. Si se acredita movilidad reducida. El subsidio adicional es de hasta 80 UF, debiendo la vivienda cumplir con lo señalado en el itemizado técnico de construcción a que se refiere el artículo N° 43 del decreto, en los relativo a discapacidad por movilidad reducida. Estos subsidios no son complementarios entre sí.
- Si la vivienda se ubica en **Zonas de Conservación Histórica o Pintorescas o se trate de Inmuebles de Conservación Histórica o Monumento Histórico**, el subsidio será de hasta **100 UF**.
- Para adquisición de viviendas nuevas en **Zonas de Incentivo a la Densificación Urbana**, determinadas por resolución de SEREMI MINVU, previa solicitud del SEREMI, los beneficiarios del tramo 3 podrán aplicar el subsidio a viviendas de un precio de hasta 2400 UF. A los montos de subsidio determinados, en función de la vivienda, se adicionará un subsidio de 100 UF.
- Si la vivienda a comprar es parte de un **Proyecto de Integración Social** (calificado por SERVU), se adiciona un subsidio variable de acuerdo al precio de la vivienda, con un tope de 200 UF (Tramo 2 y 3)
- En casos que el beneficiario tenga al menos **24 meses de copago de renta** correspondiente al Subsidio de Arriendo, regulado por el D.S. N° 52, lo que será acreditado por los sistemas informáticos, obtendrá un subsidio adicional de 60 UF.

VÍAS, FECHAS Y ALTERNATIVAS DE INGRESO DE POSTULACIONES:

± POSTULACIÓN AUTOMÁTICA: Disponible a partir de las 08:30 horas del 19 de abril de 2022 hasta las 16:00 horas del 29 de abril del año 2022. Orientada a postulantes no seleccionados del llamado 2-2021 que mantengan su información, en modalidad de Adquisición de Vivienda como en Construcción en Sitio Propio. Solo podrán postular aceptando la propuesta de postulación que se les formulara a través de los medios electrónicos que se dispongan al efecto. Puede ingresar a través del banner del llamado de postulación o ingresar directamente al sitio MINVU Conecta (<http://www.minvuconecta.cl/>) y revisar si tiene disponible una propuesta de postulación.

- Esta alternativa tendrá la opción para que el interesado modifique la comuna, región de preferencia y tramo de postulación.
- Los hijos nacidos con posterioridad a la postulación anterior, se verán reflejados automáticamente en la propuesta de postulación actual, siempre y cuando se encuentren debidamente incorporados en el Registro Social de Hogares.
- Si el postulante desea agregar algún otro nuevo integrante al núcleo familiar (que no sea hijo nacido con posterioridad a la postulación anterior), tendrá que formalizar su postulación por algún otro de los medios que se detallan más adelante (en línea o a través de postulación vía Formulario de Atención Ciudadana).
- Es importante señalar que para que la postulación automática sea validada, es indispensable que el interesado cumpla con todos los requisitos de postulación y otorgue su aprobación a la propuesta. Con ello aceptará y asegurará su participación en este nuevo proceso de postulación.
- CORROBORE MODALIDAD DE POSTULACIÓN Y TRAMO DE INTERÉS.**
- Se sugiere ver el video explicativo, antes de ingresar a la alternativa.

± POSTULACIÓN EN LÍNEA: Disponible a partir de las 08:30 horas del 20 de abril hasta las 16:00 horas del 29 de abril del año 2022. Orientada a modalidad de Adquisición de Vivienda para ciudadanos que cuenten con Clave Única. Los integrantes del núcleo familiar mayores de 18 años también deberán tener Clave Única, para aceptar la incorporación al Núcleo Familiar que se declare en la postulación, les llegará un correo electrónico para que acepten la incorporación en el proceso.

- Esta modalidad de postulación será para ciudadanos que tengan acreditado el ahorro en instituciones con convenio MINVU como: Banco Estado; Coopeuch; Scotiabank-Desarrollo y Caja Los Andes.
- En esta vía de atención, una vez que el formulario fue enviado por el postulante, éste tiene la opción de modificarlo siempre que sea durante el periodo de postulación. En caso de que la postulación sea modificada es indispensable que el formulario con la modificación sea enviado, ya que, si queda detenido en algún paso, el formulario de postulación original

Para realizar un proceso de postulación debe cumplir con los siguientes requisitos y presentar los siguientes documentos:

- No ser propietario o beneficiario de otros programas habitacionales del MINVU (Si tiene un beneficio del D.S. N° 49 o del D.S. N°1 no aplicado, no puede postular porque tiene beneficio anterior).
- Fotocopia Cédula de Identidad Postulante (mayor de 18 años). Las cédulas de identidad podrán tener vencimiento en los años 2020, 2021 y 2022 de acuerdo a extensiones de vigencia actuales (solo personas Chilenas).
- Fotocopia Cédula de Identidad mayores de 18 años (cónyuge, conviviente o hijos)
- Cédula de Identidad vigente (para extranjeros).
- Acreditar un ahorro mínimo de 4 Unidades de Fomento (UF). Pueden ser depositados al día de la postulación presencial, pero deberá adjuntar copia del comprobante de depósito en que conste número de cuenta de ahorro, para cargar la información de manera manual.
- Acreditar ingresos conforme a detalle de documentos, informado en párrafo anterior.
- Formularios de Postulación (Los puede descargar de internet, imprimirlos y completarlos y/o solicitarlos en OIRS): A-01(Mandato de ahorro); A-02 (Declaración del Grupo Familiar; A-03 (Declaración Jurada de Postulación)
- Para acreditar discapacidad del postulante o de otro miembro del grupo familiar: Inscripción en el Registro Nacional de Discapacidad (Fotocopia Credencial o Certificado). El postulante con discapacidad no puede postular como unipersonal pues debe cumplir con requisito de acreditar núcleo familiar.

PLATAFORMA MINVU ALO FONO: 600 901 11 11 - DESDE CELULARES 02 2 901 11 11. (Horario de Atención: lunes a jueves de 8:30 a 16:00 horas y viernes de 8:30 a 14:00 horas)

Vías de atención OIRS Rancagua:

- Presencial: lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas (Entrega de 45 números diarios de atención).
- Atención en línea: También puede canalizar sus dudas a través de la página www.minvu.gob.cl
 Pestaña "Atención Ciudadana" "Consulte aquí" llenar el formulario propuesto.



Las vías de postulación, ya sea en línea (Por internet) o presencial, debe ser confirmada para cada llamado de postulación a través de la resolución exenta, documento que indica las condiciones, requisitos, fechas y otras características de cada llamado de postulación. Fecha de llamado y condiciones son confirmadas por MINVU y se informan en www.minvu.gob.cl

**MINUTA INFORMATIVA GENERAL
LLAMADO INDIVIDUAL
PROGRAMA FONDO SOLIDARIO DE ELECCIÓN DE VIVIENDA**

D.S. N° 49, (V. Y U.), DE 2011

MODALIDAD ADQUISICIÓN DE VIVIENDA CONSTRUIDA (AVC) – COMPRA DE VIVIENDA NUEVA O USADA



Esta modalidad de adquisición de vivienda es un apoyo del Estado que permite adquirir una vivienda (casa o departamento), nueva o usada, sin crédito hipotecario, en sectores urbanos o rurales. Está orientada a atender a aquellas familias que requieran de una solución habitacional, y que vivan en situación de vulnerabilidad social, lo cual implica pertenecer al 40% más vulnerable de la población, conforme al Registro Social de Hogares, RSH.

MODALIDAD	VALOR MÁXIMO DE VIVIENDA	MONTO MÁXIMO DE SUBSIDIO BASE *	AHORRO	TIPO DE POSTULACIÓN
COMPRA	950 UF	DESDE 314 HASTA 404 UF	10 UF	PRESENCIAL (Directa en SERVIU o IPS) EN LÍNEA (por internet) con Clave Única DEPENDERÁ DE CADA LLAMADO

REQUISITOS PARA ACCEDER A ESTE SUBSIDIO

- Ser mayor de 18 años.
- Contar con cédula nacional de identidad VIGENTE. Las personas extranjeras deben presentar, además, **Certificado de Permanencia Definitiva** (emitido por el Departamento de Extranjería del Ministerio del Interior o por Policía de Investigaciones de Chile).
- Contar con Registro Social de Hogares y pertenecer al tramo del 40% de la población más vulnerable. En dicho registro deberá acreditar un grupo familiar. No pueden postular personas solas excepto aquellas personas que acrediten **discapacidad** (credencial), **Adultos Mayores** (de 60 años y más), ciudadanos que tengan la calidad de **indígenas** (acreditado por la CONADI), personas reconocidas en el **Informe Valech** y **viudos/as** (certificado de defunción).
- Contar con **ahorro mínimo exigido de 10 UF** depositado en una cuenta de ahorro para la vivienda, a nombre del postulante, el cual deberá ser enterado a más tardar el último día hábil del mes anterior al de la postulación. El depósito deberá efectuarse por caja hasta las 12:00 horas. Lo anterior para que esté acreditado en el plazo establecido por la normativa vigente (transferencias y depósitos con documento, no se acreditan el mismo día).

DOCUMENTOS A PRESENTAR EN LA POSTULACIÓN (*)

- Copia de la cédula nacional de Identidad, **vigente**, del postulante y de las personas mayores de 18 años que se declaren como parte del grupo familiar, a excepción del cónyuge o conviviente civil.
- **Las personas extranjeras deberán presentar su cédula nacional de identidad, vigente y, además, deberán presentar el certificado de permanencia definitiva.**
- Documento que acredite ahorro, en el cual aparezca número de cuenta, nombre y RUN del postulante.
- Presentar Declaración de Núcleo Familiar y de No Propiedad Habitacional (DJ-1), Declaración Jurada de Postulación (DJ-2) y Mandato de Ahorro (DJ-3), formularios que facilitará el SERVIU, previo a la postulación o que estará disponible en la página electrónica, www.minvu.gob.cl.

- Si el postulante o bien, algún integrante de su núcleo familiar presenta alguna discapacidad, se deberá adjuntar a los antecedentes de postulación fotocopia de la credencial de discapacidad que otorga el Registro Civil o copia del certificado correspondiente.
- Si el postulante o bien, algún integrante de su núcleo familiar, tiene la calidad de indígena, deberá presentar un **Certificado de la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), que acredite dicha calidad.**
- Si el postulante o bien, algún integrante de su núcleo familiar es Integrante Voluntario Activo del Cuerpo de Bomberos, deberá adjuntar la inscripción en el Registro Nacional de Bomberos Voluntarios.
- Tratándose de postulantes o su cónyuge o conviviente civil que sean funcionarios de Gendarmería de Chile, deberán adjuntar Certificado que acredite su calidad de funcionario.
- Para postulantes casados que hayan iniciado trámite de divorcio, se deberá adjuntar copia de la demanda de Divorcio con constancia de su notificación.
- En caso de persona divorciada, se deberá presentar certificado de matrimonio con la correspondiente sub inscripción de divorcio.
- En caso de persona que sea Conviviente Civil, deberá presentar el certificado de Acuerdo de Unión Civil.
- Postulantes que tengan derechos en comunidad sobre una vivienda o si los tiene su cónyuge o conviviente u otro miembro del núcleo familiar declarado: Deberán presentar certificado de dominio vigente o copia de la escritura en que consten dichos derechos o el instrumento que acredite tal condición, en ambos casos con certificado de vigencia extendido con no más de 90 días corridos de anticipación a la fecha de postulación.
- Propiedad inhabitable: Presentar Certificado de inhabitabilidad original, extendido por la Dirección de Obras Municipales (DOM)
- **Si posee terreno no apto para construcción: Deberá presentar documento extendido por DOM, que acredite dicha situación.**

*El monto de subsidio incluye el factor multiplicador por comuna.

MONTOS DE SUBSIDIO BASE, CORREGIDOS POR FACTOR, SEGUN COMUNA Y TIPOLOGIA DE VIVIENDA, EN UF													
Región	Comuna	Comunarios en Nuevos Territorios	Comunarios en Otro Tipo de Población	Desplazados y Refugiados	Personas con Discapacidad	Adquisición de vivienda construida	Región	Comuna	Comunarios en Nuevos Territorios	Comunarios en Otro Tipo de Población	Desplazados y Refugiados	Personas con Discapacidad	Adquisición de vivienda construida
Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Chimbarongo	363	500	583	583	314	Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Olivar	363	500	583	583	314
	Chimbarongo	363	500	583	583	314		Ramala	363	500	583	583	314
	Codegua	363	500	583	583	314		Paradón	363	500	583	583	314
	Cuero	363	500	583	583	314		Parolco	363	500	583	583	314
	Conchalco	363	500	583	583	314		Peumo	363	500	583	583	314
	Curicó	363	500	583	583	314		Pichilemu	396	500	583	583	314
	Grammeche	363	500	583	583	314		Piñeros	363	500	583	583	314
	La Estrella	363	500	583	583	314		Rapel	363	500	583	583	314
	Las Cabras	363	500	583	583	314		Rumahué	363	500	583	583	314
	Litueche	363	500	583	583	314		Santa Cruz	363	500	583	583	314
	Lota	363	500	583	583	314		Santalucía	453	500	583	583	314
	Maipo	453	500	583	583	314		Santiago	396	500	583	583	314
	Mariposa	363	500	583	583	314		Talca	363	500	583	583	314
	Naval	453	500	583	583	314		Talcahuano	363	500	583	583	314
Valparaíso	363	500	583	583	314	Temuco	363	500	583	583	314		
Wanhué	363	500	583	583	314	Valdivia	363	500	583	583	314		
Yumbay	363	500	583	583	314	Yumbay	363	500	583	583	314		

TENER PRESENTE AL MOMENTO DE POSTULAR:

- 1.- Debe cumplir con los requisitos a cabalidad, donde no debe olvidar que el **ahorro debe estar en su libreta para la vivienda, al último día hábil del mes anterior a las fechas de postulación antes de las 12:00 horas, sin efectuar giros.**
- 2.- La fecha de postulación la debe consultar en www.minvu.gob.cl o través de los canales de información vigentes
- 3.- Las vías de postulación, ya sea en línea (Por internet) o presencial, debe ser confirmada para cada llamado de postulación a través de la resolución (Documento que indica las condiciones, requisitos, fechas y otras características del llamado de postulación en cuestión)

www.minvu.gob.cl
ALO MINVU: 600 901 11 11. Desde celulares 02 2 901 11 11 (Horario de Atención: Lunes a jueves de 8:30 a 16:00 horas y Viernes de 8:30 a 14:00 horas)



PROGRAMA DE SUBSIDIO DE ARRIENDO DE VIVIENDA LLAMADO REGULAR

Resolución Exenta N°330 del 03 de marzo 2022

Fecha de postulación desde el 05 de abril al 25 de julio año 2022.

El Subsidio de Arriendo es un aporte temporal que entrega el Estado a familias que pueden realizar un pago mensual por el arriendo de una vivienda. Las familias beneficiadas reciben un **subsidio total de 170 UF** (\$5.361.664 aprox.), el que se entrega de manera mensual con un **tope de 4,2 UF** (\$132.464 aprox.). De esta forma, las familias deben solventar mensualmente una parte del valor del arriendo de la vivienda, porque la otra es pagada con el subsidio obtenido. Para postular debe tener un **ahorro mínimo de 4 UF** en su cuenta de ahorro para la vivienda (puede estar a nombre del postulante, cónyuge o conviviente civil).

El **valor máximo de la vivienda a arrendar** es de **11 UF** (\$346.931 aprox.), sin embargo, este monto, así como el aporte que entrega mensualmente el Estado, pueden variar según la localización geográfica de la comuna donde se encuentre la vivienda. El programa se dirige a familias que pertenezcan **hasta el tramo del 70% más vulnerable** de la población (Se permitirá una postulación por RSH en cada llamado). Se debe contar y declarar Núcleo Familiar con al menos con una pareja o un hijo, salvo si es adulto mayor (no es requisito contar con núcleo familiar). Además, se debe contar con un **ingreso familiar de entre 7 UF** (\$222.094 aprox.) y **25 UF** (\$793.193 aprox.) y por cada integrante familiar que excede de 3, el ingreso máximo mensual familiar aumentará en 8 UF. Para este cálculo se considera el valor de la UF del inicio del llamado (31 de marzo de 2022).

En el proceso de postulación al subsidio de Arriendo del llamado Regular del año 2022 se realizarán selecciones los meses de **MAYO y JULIO del año 2022**. Las familias que no sean consideradas en una selección continuarán postulando y serán contempladas en la siguiente hasta el último proceso respectivo.

Para que Usted pueda participar del proceso existen 2 vías de ingreso:

* **Postulación en Línea:** Deberá ingresar a <https://arriendoenlinea.minvu.cl/>, digitando su **Clave Única** y proporcionar la información que la plataforma solicite. Esta opción está disponible a partir del **5 de abril de 2022 y hasta el 25 de julio de 2022**, ambas fechas inclusive.

* **Postulación presencial:** Orientada a las personas que no puedan completar su postulación a través de la primera opción (online). Esta opción está disponible a partir del **7 de abril de 2022 y hasta el 25 de julio de 2022**, ambas fechas inclusive.

Si en el proceso de postulación el sistema no carga sus ingresos de forma automática, usted deberá adjuntar antecedentes para acreditar renta, con alguno de los siguientes documentos:

- Informe emitido por el Servicio de Impuestos Internos respecto de los seis últimos meses de boletas de honorarios. Se considerará como ingreso el promedio de su total líquido.
- Liquidaciones de sueldo correspondientes a los seis últimos meses. Considerando como ingreso la remuneración imponible menos las cotizaciones obligatorias.
- Certificado de pagos de cotizaciones previsionales y el de pagos de cotizaciones en FONASA o ISAPRE, durante los seis últimos meses. Se considera como ingreso la remuneración imponible menos las cotizaciones obligatorias.
- Comprobantes de pago de pensiones de invalidez, de vejez y/o asistenciales. Se considerará como ingreso el monto total de la pensión recibida.
- Antecedentes de pensión de alimentos, tales como una sentencia judicial, avenimiento, transacción extrajudicial u otro documento de similar carácter. Se considerará como ingreso el monto total de la pensión establecida y deberá adjuntar el comprobante de los últimos 6 depósitos generados.
- Copia del Formulario 29 que contiene la Declaración Mensual y Pago Simultáneo de Impuestos, timbrado y pagado en el Servicio de Impuestos Internos (SII), realizados durante los seis últimos meses.

El monto de ingresos corresponde a: promedio de ingresos de los últimos 6 meses de todos los integrantes del núcleo familiar postulante.

quedará sin efecto. Toda esta información es advertida por el sistema directamente al postulante, por ello debe estar atento a la información que le entrega la plataforma de postulación.

- * Ciudadanos que presenten situaciones especiales que requieran evaluar documentación deberán efectuar la postulación Vía Formulario de Atención Ciudadana, Ejemplo: extranjeros, Acuerdo de Unión Civil (AUC), funcionarios de gendarmería.
- * Se sugiere ver el video explicativo, antes de ingresar a la alternativa.

+ POSTULACIÓN VÍA FORMULARIO DE ATENCIÓN CIUDADANA: Disponible a partir de las **08:30 horas del 25 de abril hasta las 16:00 horas del 29 de abril del año 2022**. Orientada a ciudadanos que no puedan formalizar postulación por las dos alternativas anteriores. La vía de ingreso de estas postulaciones es a través del **enlace** que la página www.minvu.cl le informará en el banner de postulación.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

* CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LAS CONDICIONES DEL PRIMER LLAMADO 2022 DEL DS1 (ORD. N° 550 DE FECHA 23.03.2022). **NO SE PERMITIRÁ EL INGRESO DE DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA QUE SUBSANE OBSERVACIONES GENERADAS POR EL EQUIPO DE REVISORES DE LAS SOLICITUDES DE POSTULACIÓN.**

* **Se deben adjuntar todos los documentos escaneados** para que funcionarios del SERVIU digiten manualmente la postulación en sistema informático. Será notificado si la postulación se ingresó (para casos en que se adjunte toda la documentación requerida) de lo contrario no se ingresará la postulación y será notificado, vía correo electrónico, del motivo del rechazo.

* Esta vía de postulación está preferentemente para atender postulaciones en la modalidad en Construcción en Sitio Propio y Densificación predial, así como también postulaciones especiales que no fueron posible desarrollar en las alternativas anteriores.

REQUISITOS Y DOCUMENTACION A PRESENTAR:

GENERAL

* Copia cédula de identidad del postulante:

- **Para chilenos:** Se aceptará la presentación de Cédulas de Identidad que no estén vigentes. (D.S. 147/2021 del Ministerio de Justicia y DDHH) que extienden la vigencia de cédula de identidad para chilenos. *Para las cédulas de identidad vencidas entre marzo y diciembre de 2020 y 2021 se renuevan el mismo día y mes de 2022. Para las cédulas de identidad vencidas entre enero y febrero de 2020, 2021 y 2022 se renuevan el mismo día y mes de 2023.*
- **Para extranjeros:** Copia digital de la cédula de Identidad para Extranjeros que debe estar vigente, en la que conste su permanencia definitiva.
- **Chilenos y extranjeros:** Fotocopia cédula de identidad de los miembros del grupo familiar MAYORES DE 18 AÑOS, exceptuando al cónyuge.
- **Para extranjeros:** Copia digitalizada de la credencial de la permanencia definitiva **ADÉMÁS** del certificado para acreditar la vigencia de la Permanencia Definitiva. Este certificado puede corresponder al emitido por el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública o al de Vigencia de la Permanencia Definitiva emitido por la Policía de Investigaciones de Chile **hasta una fecha no anterior al 1° de enero de 2021**. En caso de haber postulado a los llamados 1-2021 o 2-2021 no será necesario presentar dicho certificado ya que será considerada la que presentaron en alguno de los llamados referidos.
- En caso de Unión Civil, se debe acreditar con certificado de acuerdo de Unión Civil.
- Fotocopia de la Libreta de Ahorro, cartola de cuenta de ahorro o solo número de cuenta (para entidades con convenio MINVU como: Banco Estado; Coopeuch; Scotiabank-Desarrollo y Caja Los Andes). Para cuentas que se encuentren en entidades sin convenio MINVU, se debe adjuntar un Certificado de Mantenimiento de Cuenta (no se permite otro documento).
- **Declaraciones de postulación:** Formulario de Postulación personas individual; Autorización de Postulación y Núcleo Familiar; D-2 Declaración Jurada de Postulación; D-3 Mandato de Ahorro; D-5 Declaración Jurada Simple – Cargas Familiares (Tramo 3, postulante chileno que vive en el extranjero a lo menos 5 años sin Registro Social de Hogares), según formato MINVU que se encuentran disponibles en la ficha informativa del llamado. La fecha de los formularios corresponde a abril 2022. Si le falta alguno de los formularios informados, su postulación será rechazada.
- Para acreditar discapacidad del postulante o de otro miembro del grupo familiar: Inscripción en el Registro Nacional de Discapacidad (credencial).
- En caso de que el postulante, cónyuge o cualquier integrante del grupo familiar invocado (declarado) hubiera realizado el servicio militar en modalidad de Conscriptión Ordinaria y Valer Militar o que han quedado en condición de acuartelados en el proceso de selección de contingente a partir del año 2004. (Acreditar si corresponde).
- Certificado Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), en caso que corresponda.
- En caso de que el postulante, cónyuge o cualquier integrante del grupo familiar declarado sea voluntario activo del cuerpo de Bomberos de Chile o pertenezca a Gendarmería deberá presentar inscripción en el registro nacional de Bomberos voluntarios y en caso de ser pertenecer a Gendarmería documento que lo acredite.
- Postulantes que **tengan derechos en comunidad sobre una vivienda** o si los tiene su cónyuge o conviviente u otro miembro del núcleo familiar declarado: Deberán presentar certificado de dominio vigente o copia de la escritura en que consten dichos derechos o el instrumento que acredite tal condición, los que podrán haber sido emitidos en una fecha no anterior al 1° de enero de 2021. Para los que postularon en el Primer Llamado Nacional 2021 y/o en el Segundo Llamado Nacional 2021 del D.S. 1, se considerarán los documentos señalados presentados en alguno de los llamados aludidos.



D.S. N° 1 (V. y U.) de 2011

SUBSIDIO HABITACIONAL PARA GRUPOS EMERGENTES Y SECTORES MEDIOS

PRIMER LLAMADO 2022

19 DE ABRIL DE 2022 DESDE LAS 08:30 HRS. AL 29 DE ABRIL DE 2022 HASTA LAS 16:00 HORAS.
AHORRO ACREDITADO Y COMO SALDO DISPONIBLE AL 31 DE MARZO.

POSTULACION 100% EN LÍNEA

Recuerde que el ahorro debe estar acreditado en su cuenta de ahorro para la vivienda, como plazo máximo, al último día hábil del mes anterior a las fechas de postulación antes de la 14:00 horas. Las transferencias no se acreditan el mismo día que se realizan. Para llamado 1-2022 el ahorro deberá estar depositado y como saldo disponible al 31 de marzo de 2022.

SU CUENTA DE AHORRO DEBE TENER ANTIGÜEDAD DE 1 AÑO, CONTANDO ÉSTA DESDE EL DÍA 1 DEL MES SIGUIENTE A LA FECHA DE APERTURA DE LA CUENTA. Las cuentas de ahorro con fecha de apertura posterior al 31 de marzo de 2021 no podrán participar por no cumplir con el año de antigüedad mínima.

Estos subsidios están dirigidos a personas con capacidad de ahorro y posibilidad de complementar el valor de la vivienda con un crédito hipotecario o recursos propios.

ALTERNATIVAS DE POSTULACIÓN PARA LA MODALIDAD DE ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS:

Opciones de subsidio	Precio máximo de la vivienda	Monto máximo de subsidio	Monto mínimo de subsidio	Ahorro mínimo	Registro Social de Hogares	Límite máximo de los ingresos del núcleo familiar
Tramo 1	1.100 UF	600 UF *	No aplica	30 UF + \$952.000 aprox.	60%	No se exige límite máximo de ingreso. Se considera puntaje de vulnerabilidad de RSH.
Tramo 2	1.600 UF	hasta 550 UF 850 - 0,375 X p**	250 UF	40 UF + \$1.270.000 aprox.	80%	No se exige límite máximo de ingreso. Se considera puntaje de vulnerabilidad de RSH.
Tramo 3	2.200 UF	hasta 400 UF 850 - 0,375 X p**	250 UF	80 UF + \$2.539.000 aprox.	Contar con RSH	Podrán postular aquellas personas que cuenten con un RSH superior al 90% siempre que cumplan con el límite de renta, (Un integrante \$1.404.569; 2 integrantes \$2.028.822; 3 integrantes \$2.278.523; 4 o más integrantes \$2.528.224).-)

* En caso de que se asigne beneficio: Si el ahorro + subsidio excede el valor de la vivienda, se utiliza todo el ahorro y se rebaja el subsidio.

**P = Precio de la Vivienda en UF.

Para adultos mayores hasta el 90% (cualquier Tramo)

- En este llamado NO se debe presentar Certificado de Pre-aprobación de crédito.

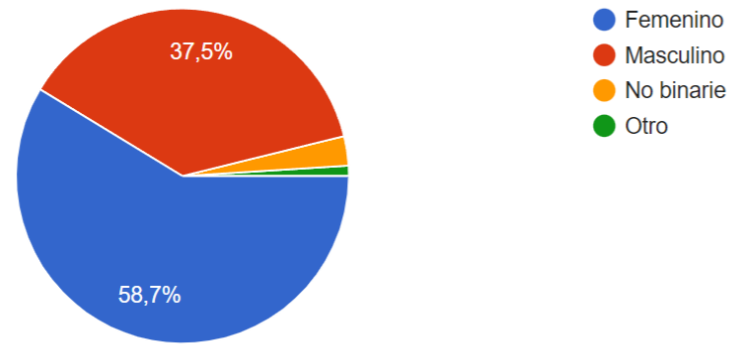
- Si entre el último día del mes anterior al de la postulación y la fecha de entrega de la información de ahorro por los medios señalados en la normativa, se hubieren efectuado giros o cargos en la cuenta de ahorro, el interesado deberá contar, como mínimo, con el ahorro acreditado al último día del mes anterior al de la postulación, expresado en UF, a la fecha de entrega del certificado de ahorro.

- Los ahorros depositados después de las 14:00 hrs. o con cheque el mismo día 31, serán considerados como ahorros disponibles al siguiente día hábil, en este caso, el 1 de abril de 2022, por lo que dichos depósitos no se considerarán en el monto de ahorro acreditado para postular.

Encuesta

Género

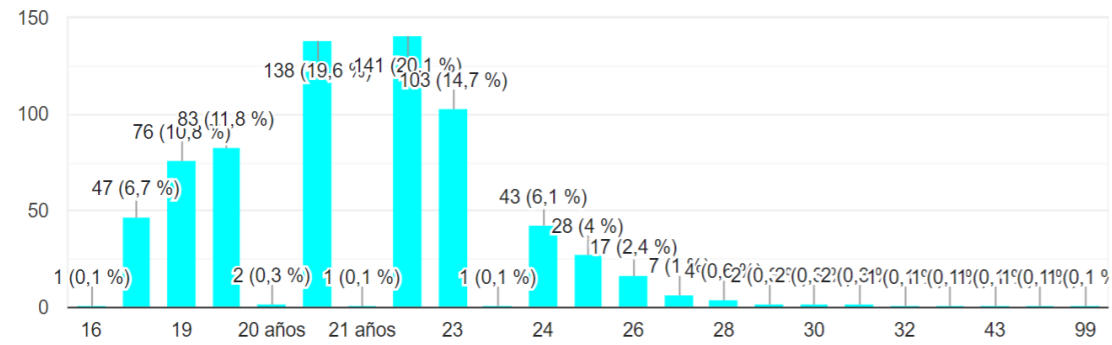
704 respuestas



Edad

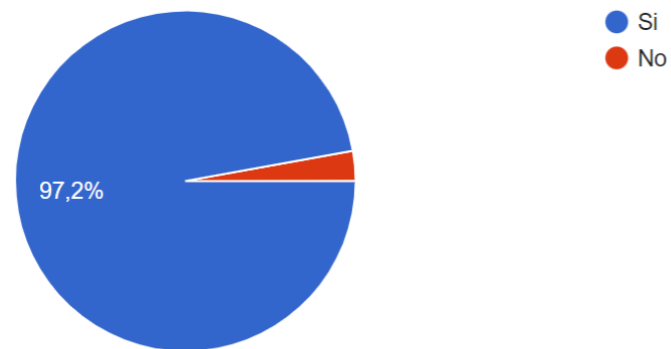
703 respuestas

[Copiar](#)



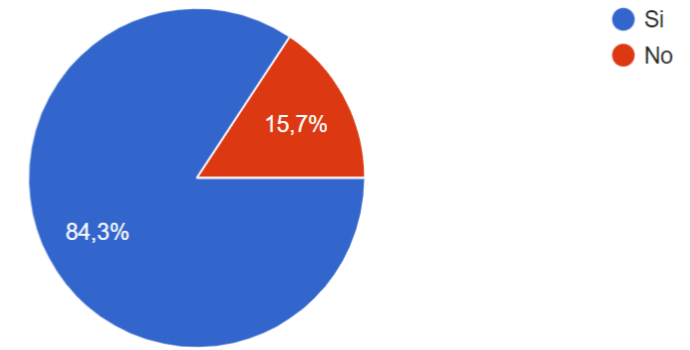
¿Le interesa tener una vivienda propia algún día?

703 respuestas



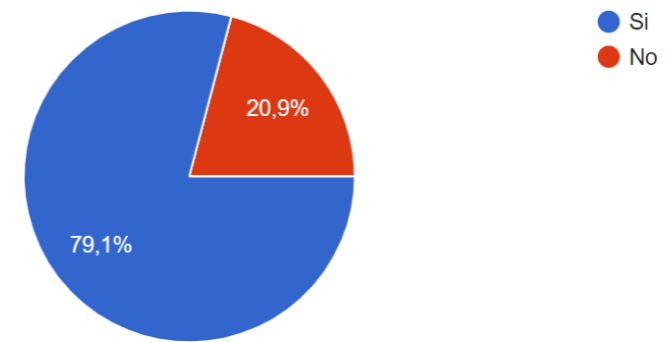
¿Sabe lo que es un subsidio de vivienda?

702 respuestas



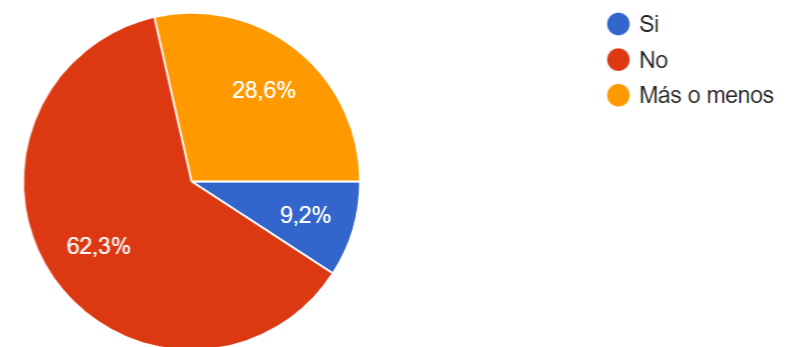
¿Le interesa postular a un subsidio para su vivienda algún día?

670 respuestas



¿Sabe qué debe hacer para postular a un subsidio de vivienda?

676 respuestas



¿Que es lo que sabe?

Registro Social de Hogares. Puede ser grupal o individual.

Tipos de subsidio

Registro Social de Hogares

registro social de hogares

Antigüedad de libreta de ahorro – registro social de hogares – cantidad de ahorro

Registro Social de Hogares

Registro Social de Hogares – características de la familia

Tipos de subsidios

Libreta de ahorro

Registro Social de Hogares

Hay sitios web

Libreta de ahorro

Libreta de ahorro – tipos de subsidios – ser mayor de edad

Libreta de ahorro – tipos de subsidios

Libreta de ahorro – antigüedad de la cuenta –

Lo que sale en la página del Minvu

Ser parte de un comité – ahorro

Registro Social de Hogares – documentos – no tener otra propiedad

Revisar la página – registro social de hogares – libreta de ahorro

Registro Social de Hogares – lideco

Libreta de ahorro – registro social de hogares

Papeleo – libreta de ahorro – situación económica

Papeleo – trámite – investigar

Situación socioeconomica – libreta de ahorro

Requisitos

Muchos requisitos

Libreta de ahorro

Situación socioeconomica – libreta de ahorro

Requisitos

Requisitos – tipos de subsidios

Comité de vivienda

Situación socioeconomica – libreta de ahorro

Requisitos – situación socioeconomica

Tipos de subsidios

Requisitos – situación socioeconomica

Libreta de ahorro – tipos de subsidios

Libreta de ahorro – papeleo – registro social de hogares – situación económica

Registro Social de Hogares – situación socioeconomica

Registro Social de Hogares – juntas de vecinos

Papeleo – registro social de hogares – tipos de subsidio

Nada

Coincidieran el estado de vulnerabilidad, y se debe abrir una cuenta de ahorro de vivienda, donde se debe depositar hasta el minimo para postular.

Que es un subcidio de un fondo monetario que es destinado para la construccion de tu vivienda propia

Me parece que un subsidio de vivienda es una cierta cantidad de dinero otorgado por el estado para la compra de una vivienda, pero viene sujeto a muchas reglas, como que ese monto depende de tus condiciones socioeconómicas además de la cantidad de dinero que tengas ahorrado al momento de hacer tu postulación y la antigüedad que tenga tu cuenta de ahorro para la vivienda. Además el monto del subsidio cambia dependiendo la región y la comuna en la cuál deseas comprar una vivienda y me parece que son cinco años en los que no pueden cambiar de residencia una vez que adquieres la casa con subsidio. Por otra parte, el subsidio puede servir para una vivienda que ya existe o para una vivienda que se compra cuando recién están aprobados los planos de un edificio, en el caso de que se use el subsidio para financiar la compra de un departamento.

Que dependiendo del sueldo y de la ficha social que se posea es que uno puede optar a alguna especie de subsidio

Debes tener una cuenta de ahorro para la vivienda con al menos 12 meses de antigüedad en el banco estado

Hay que dar un pie y tener ingresos mínimos

Se debe ser parte de registro social de hogares y pertenecer a cierto porcentaje más vulnerable para poder aplicar. (Esto lo sabía desde antes. Sin embargo, justo hoy día me salió un tiktok donde explicaban cómo postular a subsidios de vivienda en Chile)

Que solo cubre una parte de la vivienda

Depende mucho del tipo de subsidio creo, si tenemos un título por lo que entiendo debemos buscar una casa de una x valor (rango) y nos ayudan con cierta parte

Hay que tener una cuenta de ahorro a la vivienda

ponerse en contacto con el minvu o la municipalidad

Se los requisitos para postular a un subsidio automático para tener el DS19 y actualmente estoy en el proceso de evaluación por la inmobiliaria

La verdad sólo sé que necesito tener cierta cantidad de dinero en mi libreta de la vivienda y seguir pasos, no sé más :c

Simplemente que existen subsidios para viviendas

Que se debe cumplir con niveles socioeconómicos, mas otros requisitos que pueden cambiar según el subsidio

Que debo abrir una cuenta de vivienda y postular .-.

Que consiste en una parte de lo que puede ser la casa, para postular hay que tener una base de dinero segun el subsidio

Que tengo que tener un ahorro mínimo, estar atenta a las fechas, no tener un registro social tan alto y eso recuerdo en este momento

Tener el registro social de hogares actualizado, abrir una cuenta de ahorro

Que debo tener cierta cantidad de dinero antes de postular.

Que hay que tener como una cuenta en un banco para la vivienda y que a veces toman en cuenta la antigüedad de esta, también que hay que pertenecer a un % específico según la ficha creo y lo que uno pueda poner de pie creo

Hay que tener cierta cantidad de dinero ahorrado para postular

No mucho, por no decir nada.

Qué hay que tener una cuenta de ahorro en la que ir depositando cierta cantidad de dinero mensualmente, que estos montos están establecidos según el subsidio al que se quiere postular, que se puede hacer en parejas o de a una persona.

Contar con un ahorro previo, ser chileno, contar con el rsh, y prrtener al % de rsh segun el subsidio al que desde postular

Existen requisitos para postular en relación a ingreso monetario y número de integrantes familiares. Además una vez adquirida la propiedad no puede ser arrendada ni vendida en un periodo de tiempo.

Hay que declarar renta y estados y postulat

Supongo que hay que entrar a alguna página del gobierno, rellenar datos socio económicos y esperar lo mejor.

Nada

Que el estado pone un pie en el pago de la casa

Se debe contar con requisitos de ahorro (monto y antigüedad del dinero), y seguir un proceso de postulación al subsidio al que unx está interesadx por medio de una plataforma institucional.

La verdad no mucho, pero qué hay que hacer una postulación y luego esperar a que sea asignado el

subsidio, proceso que demora mucho tiempo en ocasiones.

Intenté postular de acuerdo a los pasos que decían las páginas web y lo que me explicaron del banco, pero después no postulé porque me dijeron que tenía que llevar más papeles y más papeles y más cosas, y al final me aburrí y lo dejé ahí

Conozco de uno donde se abre una cuenta y hay que ir depositando mes a mes una cantidad de dinero por ciertos años

Cumplir requisitos de acuerdo a lo que dicta el minvu y luego generar una postulación de acuerdo al tipo de subsidio que se desea obtener

Al menos hasta ahora se que se debe tener una cuenta de ahorro para la vivienda con cierto monto. Y qué hay varios tramos, además de necesitar cierto puntaje en el Registro social de hogares

Mi mamá trabaja en consultoría para subsidios habitacionales así que me sé casi todo.

Tener cuenta de ahorros, registro social de hogares al día, conocer los distintos tipos de subsidios y las fechas en que se puede postular

Nada

Entiendo que para postular a ciertos subsidios uno tiene que juntar cierta suma de dinero en una cuenta de ahorro, y que de arman grupos para postular, no manejo más que eso

Forma de ahorro, plazos, proceso

Ir a la página de chile atiende y seguir los pasos, además que se tiene que pagar como una cuota de menor valor para optar y tener la vivienda

Hay que cumplir ciertas condiciones, pertenecer a un sector economico bajo, tener un ahorro para el pie, y que te hayan pre aprobado un crédito hipotecario

Un subsidio de vivienda es un programa del estado que ayuda a personas que no tienen su casa propia a poder postular a una, pero lo malo es que una cierta cantidad de cupos por lo que la probabilidad de que te salga es muy baja según yo, ya que mi hermano a postulado 3 veces, eso

Se debe abrir cuenta de ahorro, y para postular identificarse con un grupo de vulnerabilidad

Sé que tienen ciertos requisitos, como ahorro, entre otros, y que cubren un porcentaje del valor de la vivienda, y he escuchado que es mínimo

Se debe tener un ahorro previo, el préstamo de los bancos tiene muchas exigencia.

Que se debe tener una cuenta de ahorro para la vivienda, el RSH actualizado y un crédito hipotecario preaprobado para una vivienda bajo una cierta cantidad de UF

Que debo tener una cuenta de ahorro con cierto monto y antigüedad para poder postular

Debo tener un monto de dinero en mi cuenta corriente para el subsidio.

Se debe abrir una cuenta de ahorro vivienda, depositar de forma continua si es posible hasta juntar el monto mínimo requerido, que depende del subsidio que se quiera postular, se debe estar registrado en el registro social de hogares y postular en las fechas publicadas por el gob

Algunos requisitos pero no a profundidad

Se debe presentar antecedentes de cierto grado de vulnerabilidad, por ejemplo.

Casi nada la verdad, solo lo he escuchado vagamente.

Libreta ahorro

Hay que tener una cuenta de ahorro abierta con una cantidad de UFs determinada dentro de esta

Tipo de subsidio – registro social de hogares – comité

Postular a los llamados por parte del minvu (creo que era el minvu) para luego ser evaluado según sus parametros, además, se debe tener un ahorro mínimo para todo subsidio, no solo para uni de vivienda. Al final solo queda esperar

Nada en verdad

Junta de vecinos – páginas web

Ds 19

Situación socioeconomica

Para postular a estos tipos de subsidios debes cumplir con ciertos requisitos como por ejemplo tener un hijo o estar casado

Nada

Que es necesario tener una cuenta de ahorro para la vivienda con X% del valor de la vivienda y tener el registro social de hogares actualizado

Libreta de ahorro de la vivienda 12 meses de antigüedad, postular a los distintos subsidios según los requisitos que cumplas, a estos se postula en fechas específicas

Nada, HELP

que se debe tener un monto inicial en una cuenta de ahorro con antigüedad de 12 meses de acuerdo al subsidio que se desea postular, además de tener 18 años y estar en el registro social de hogares

Se debe tener un fondo base y ciertos cumplir requisitos

Un subsidio es un monto que te da el gobierno, debes postular con una cuenta de ahorros y según tu monto y tú constancia te dan un primer pie para tu casa

Que no me dan subsidio

Que uno postula al subsidio y después entra en un lote de casas por pagar

Nose

Si sé que hay que hacer y es por eso que no quiero postular, es muy engorroso, es un cacho, además es super difícil quedar y las viviendas están muy caras para el monto del subsidio hoy en día

Debo tener dinero ahorrado

lo que sé es que es muy caro, nada más.

Sé que se debe juntar por cuenta propia parte del monto total que cuesta la vivienda, y que el resto lo cubre sólo el subsidio o el subsidio y un crédito bancario.

que existe

Solo sé que existe, pero no he buscado información al respecto

Se puede pertenecer a un comité para la postulación y tener una cuenta de ahorro

Nada

Nada

Es una ayuda económica para familias sin vivienda para financiar parte de esta

Aue se necesita una libreta de ahorro para vivienda

Que se debe tener un fondo en una cuenta del banco, y que se debe poner constantemente dinero....
Nada más

Contar con libreta de ahorro con un año de antigüedad y un ahorro mínimo, Rsh actualizado y posibilidad de un crédito hipotecario

Sé que hay que tener cierta cantidad de dinero reunida para poder postular y que esto se hace por medio de una pagina cuando se abren las postulaciones

Que puedo ir a pedir orientación al Serviu

Los documentos necesarios

se debe tener una cierta cantidad de plata ahorrada para poder postular

Se debe tener un monto recaudado (ahorro), existen distintos tipos de subsidios, importa la calificación socioeconómica y es una vivienda por grupo familiar.

La política hacia la gente es muy fría, es super seca, y aparte es muy técnica, se les debiera explicar de una forma mucho más cálida y acogedora porque no es sólo darles información, tienen que entenderla, y si de por sí es difícil y aparte es fría

Juntar una cantidad de dinero, luego eso se complementa con el subsidio de UF que te da el gobierno

Tener cuenta de ahorro, antigüedad

Proceso de postulación, requisitos para postular

Para un subsidio hay que tener una renta baja e ir a la municipalidad.

Qué hay que esperar para recibirlo no se nada más :(

Para conseguir la vivienda el estado te entrega un subsidio o sea dinero para poder costear una parte

Sé que el subsidio de vivienda es una ayuda económica por así decirlo, pero no es para todas las personas, sino que tiene que tener una mínima cantidad ahorrada para poder postular a esto. Depende del subsidio que quiera o necesite, a partir de esto hay ciertos requerimientos que cumplir. La existencia de un puntaje, el cual se va asignando de acuerdo a las condiciones socioeconómicas de la persona

Que es necesario demostrar cierto ingreso y estado socioeconómico para postular a ellos y que el monto entregado cubre cierta cantidad de UF de la vivienda

Que es un beneficio monetario que ayuda al pago del crédito hipotecario :p

Es un apoyo económico otorgado por el estado para adquirir una vivienda

Hay que cumplir con ciertos requisitos, como lo es tener una cuenta de ahorro destinada solo a este tema.

que piden tener cierta cantidad de ahorros. y es un subsidio que solo lo dan una vez en la vida (sin tener ninguna propiedad privada al momento de postular)

Debo de tener mi cuenta de ahorro a la vivienda, dependiendo de mi nivel socioeconómico debo ahorrar más o menos, mi cuenta debe tener al menos 8 meses de antigüedad

Pones un pie, te ponen cierta cantidad de dinero, y tienes que pagar el subsidio por años

Se algo de los requisitos, más allá no.

Que hay que tener un monto mínimo en una cuenta de ahorro

Siempre he escuchado que debo tener un cierto monto ahorrado en una cuenta bancaria destinada a vivienda.

No se nada :(

Que hay que encallarse para lograrlo

Existen requisitos para cada tipo de subsidio, pero desconozco los requisitos específicos para cada subsidio.

Las condiciones socio económicas para postular

Sé que hay distintos tipos de subsidios que se definen por tramo socioeconómico, sé que es muy difícil ganarse el DS49 ya que para ello debes tener una posición socioeconómica muy vulnerable, por lo que postularía al DS1 o directo en una inmobiliaria al DS19, sé también cuál es el ahorro que hay que tener en la libreta de vivienda, mis dudas van por el tema de la homologación del DS1 al DS19 y a cual de los dos es más factible postular

Que debo pertenecer a alguno de los sectores beneficiarios, que se debe tener un monto ahorrado en una cuenta de ahorro y se postula por ranking de puntajes

Que se debe tener un monto en el banco y una antigüedad en la cuenta para postular, que se hace en una fecha particular en el año y se puede postular las veces que uno quiera hasta obtener el subsidio Hay que sacar una cuenta de ahorro para la vivienda y tener una ficha social baja de 40% también un trabajo estable y un pie

Sé que existe más de un subsidio porque me los nombraron en clases, pero cuando me los explicaron como que fue un bombardeo de información, fue mucho, fue un boom, me lo explicaron con mucho tecnicismo, y que los decretos y que sé yo, entonces al final sé que existen, pero no sé cómo aplicarlo, y busqué en las páginas de internet y me pasa lo mismo, hay mucha información pero no la entiendo

No mucho sobre el tema

Necesitas una cuenta de ahorro con cierta cantidad de dinero ahorrado

Nada

Que hay que tener abierta la cuenta de ahorro de la vivienda. Que se puede encontrar información en las municipalidades con la asistente social. También sé que hay diferentes tipos de subsidios, y diferentes tramos de estos. Hay algunos que cubren todo y otros que cubren una parte.

Sobre el pie y/o % mínimo para postular, los tipos de subsidio y cuanto cubren en UF (aprox el primer paso no mas): abrir cuenta de ahorro de vivienda y juntar la plata que pida el subsidio al

que quiera postular, pero hay que tener al menos un año de antigüedad en la cuenta

Que es ayuda que te da el gobierno para poder tener la casa propia

Que hay que postular por medio del Minvu

Ahorrar una determinada cantidad de dinero (según nivel socioeconómico) por al menos un año. Mientras más dinero ahorre, mejor. Luego de un año y de tener la cantidad requerida se postula al subsidio.

Que tienes que tener un monto x ahorrado para poder optar y tienes que llenar unos documentos

Que hay que postular teniendo un pie base de dinero.

No mucho, asumo que es una especie de ayuda del estado para financiar parcialmente el valor de una casa, desconozco si ese dinero paga de vuelta como en cuotas, como si fuese un crédito

No sé cómo postular

Se que con la situación económica actual la posibilidad de poder optar a la vivienda propia es mucho más difícil que hace unos años.

Que hay que tener un ahorro previo de cierta cantidad

Hay que consultar en el minvu de qué se tratan, qué se necesita,...; existen distintos tipos de subsidios (eg ds19/ds255/ds49,...)

Hay que abrir una cta de ahorro especial y depositar mensualmente, cuando juntas la cantidad necesaria puedes postular

Se que debo tener una cuenta de ahorros. Pero para personas que ya tienen una profesión, o que están ad portas de conseguirla, sé que se hace mucho más complicado el poder conseguir un subsidio del estado, sobre todo para personas solteras sin hijos. Es lo que tengo conocimiento. Si estoy errada la verdad no lo sé.

Que se una parte la pone el Estado y la otra parte la debo tener yo, y que para postular al subsidio debo tener abierta la libreta de la vivienda con 1 año de antigüedad mínimo

es necesario cumplir con requerimientos que demuestren mi grado de vulnerabilidad, muchas veces es necesario pertenecer a un comité postulante,

Donde puedo encontrar la información

Son fondos a los que se postulan con una serie de requisitos y sirven de aporte al valor total de la vivienda o más bien como un pie

Nada

Mayor de 18, estar en el registro social de hogares, la vivienda a entregar va depender de los ingresos y no todos pueden postular por el sueldo

Hay que tener capacidad de ahorro y poder complementar con un crédito hipotecario. Hay que estar inscrito en el registro social de hogares, hay que tener un grupo para poder postular y contar con un proyecto habitacional aprobado en el serviu

A mí no me pasan ramos relacionados a los subsidios, y en realidad es primera vez que me lo cuestiono, porque efectivamente si algún día se acerca alguna persona a preguntarme o pedirme ayuda con algún aspecto legal o algún documento que necesite, no tengo idea de cómo ayudarla, y en

realidad es algo que debería por último cachar algo”

Por lo que entiendo, se tiene que tener cierto nivel socioeconómico para postular

Se que el subsidio hace referencia a l ayuda económica que se le puede dar a una persona que no tenga vivienda propia para comprar una vivienda con un valor máximo limitante

Abrir una cuenta de ahorro a la vivienda, que tenga más de 1 millón en el plazo de 1 año, y que sea gradual no de golpe

Sé que tengo que tener cierta cantidad de años ahorrando y cierto monto ahorrado en una cuenta de ahorro para la vivienda de banco estado para que me den un subsidio después

Nothing

Lo que se, es que podemos postular con el subsidio ds19, pero no tengo más info

Hay que tener una libreta de ahorro con un monto determinado y no haber recibido otro subsidio de vivienda

que debes cumplir ciertos requisitos, como edad, un piso minimo de dinero, y calificacion socio economico?, creo...

Sé que se debe crear una cuenta de ahorro de vivienda, lo ideal es que igual tenga un tiempo de antigüedad mayor a un año. Así mismo, estar trabajando con estabilidad de un año mínimo.

acceder probablemente a un programa del estado y ver si quedo o no

Primero hay que tener +18, 1 año de antigüedad de libreta de vivienda, y dependiendo la vivienda es cuánto dinero hay que tener y ver qué subsidio optar, el más común es el ds19 y ahí igual estar informado en que percentil estás, entre varias cosas más

Yo encuentro que eso es algo super necesario que se enseñe, y no que se enseñe onda con palabras técnicas y que la ley y qué se yo, sino que te lo enseñen como para que tu puedas aplicarlo en tu vida, no como pa ir a dar una prueba

Creo que revisar las convocatorias del Minvu. Tener ficha social. Solicitar información en el municipio. Se entrega por tramos socioeconomicos y cada tramo debe ahorrar una cantidad distinta

Nada

sólo sé que hay que cumplir ciertos requisitos, quizás acreditar sueldo y obtener un subsidio respecto a lo que está a mi alcance económicamente.

Sé que no sé lo suficiente

Que hay que tener x cantidad de plata como abono, ganar x cantidad de plata y se que hay subsidios como para adulto mayor, embarazadas, jefas de hogar cosas asi

hay que tener una cuenta de ahorro con 1 año de antigüedad, carnet, estar dentro del RSH,

Falta más claridad y acceso a la información.

pagina Minvu

Que se gestiona según RSH o alguna entidad de gobierno

Existen distintos tipos de subsidios o programas habitacionales. Para acceder a ellos hay que cumplir

con ciertos requisitos, económicos- sociales y laborales además de cumplir con ciertas fechas del Minvu para las postulaciones.

hay que tener los datos actualizados en el sistema del rsh, tener cuenta de ahorro, ahorros para el pie de la vivienda.

Que existen subsidios para la construcción de nueva vivienda como el DS19 y 49; otros de mejoramiento como el DS27 y 255; otros para arriendo como el DS 52

Que debo tener trabajo para poder optar a los subsidios ya que no se puede sin tener ningún ingreso formal, además de tener ahorro y una lista de espera

Conozco algunos subsidios de vivienda, así como también las fechas de postulación para aquellas, pero en lo personal no me interesa ni ahora ni en un futuro

Que existen y que son para ciertos grupos de personas, a veces para quienes entren en un decil o quintil específico

Se que hay que cumplir ciertos requisitos y que hay que acreditar el nivel socioeconómico; también creo que se puede postular por internet

Cumplir con requisitos del RSH, Ahorro para la vivienda y elegir proyectos que puedan ser utilizados con el subsidio

se sobre el registro social de hogares, sobre requisitos para postular al ds49 y al ds19 tanto particular como colectivamente

Cumplir con la edad requisito, tener cierta cantidad de ahorros a la fecha de postulación con ciertos años de antigüedad, etc

Tener una cuenta de ahorro para la vivienda

Dependiendo del subsidio sé que es necesario pertenecer a cierto grupo socioeconómico y tener un ahorro mínimo. Hay condiciones que ayudan a mejorar el puntaje para acceder al subsidio

Se que se requiere de ahorros mínimos para el subsidio, que dependiendo de la situación socioeconómica me podrían dar cierta cantidad de UF.

Se debe tener un monto de ahorro base para postular

Mandar muchos papeles y esperar a que te lo den

Si o si hay que tener un pie para poder postular

Acreditar ahorros y inscrito al registro social de hogares.

Que debo crear una cuenta de Ahorro para postular. :c

Que debo pertenecer a un tramo socioeconómico específico, que hay que tener un cierto monto para considerar en tu próxima vivienda, que no supere un valor en específico

Diferentes tramos de postulación

Nada

tener una agenda de ahorros de vivienda

Se como ingresar a buscar información al Minvu

tener una libreta de ahorro con cierta antigüedad, depositar de forma constante en ella, trámites para comprobar o acreditar situación socioeconómica. Solo eso

Hay distintos tipos de subsidio

Requisitos – tipos de subsidios

Dependiendo del subsidio de vivienda. Y del alcance que uno tenga como quintil. eso quiere decir que dependiendo del subsidio a postular se verá cuánto es lo que cubre el estado y cuánto es el monto que se debe tener en la libreta de ahorro, con mínimo de 1 año de antigüedad

No mucho

El subsidio es ayuda monetaria para adquirir una casa, siempre que tengan ahorro para la vivienda y que con mayor antigüedad es más probable adquirir la vivienda

Dependiendo del subsidio, uno debe tener ahorro propio, crédito hipotecario, y cumplir ciertos requisitos de ingresos familiares para postular.

que se hace a través del serviu y debes tener ahorros y el RSH actualizado

que la información está en Internet y que necesito un monto mínimo de ahorro

que es un apoyo económico otorgado por el estado para llevar a cabo el inicio de un proyecto, en este caso la vivienda

Presentación de cotizaciones, acreditar que dispongo de una situación económica como para pagar un dividendo, y ya.

tengo abierta mi libreta de ahorro para la vivienda, y selecciono el tramo para clase media, se que para postular debo cumplir requisito de monto mínimo y antigüedad

Libreta de ahorro – tipos de subsidio – monto de ahorro y retención

Requisitos

Libreta de ahorro

Libreta de ahorro – postular de acuerdo al ahorro – tipos de subsidio

Libreta de ahorro – antigüedad de la libreta de ahorro – registro social de hogares – tipos de subsidio

En palabras simples tener un nivel socioeconómico bajo en RSH, tener un monto base para postular e ir postulando año a año juntando como “puntos” para tener mayor probabilidad.

La verdad no mucho, solo se que existen ciertos requisitos, pero el trámite propiamente tal lo desconozco

Nada

No mucho

Se que es pero no como funciona

que es una ayuda económica para poder comprar una casa propia

Juntar una cantidad de dinero, dependiendo del monto asignan una cantidad de UF de subvenciones para adquirir casa o depto

No se que se debe hacer

Hay que tener una cuenta de ahorro destinada a la vivienda y acreditar nivel socioeconómico mediante RSH.

Nada xd

muy poco

Ser mayor de edad, tener cierto ahorro, acreditación de x uf (no sé el número exacto) de ahorro mínimo, estar registrado en el RSH y pertenecer a cierto percentil

La verdad no manejo nada al respecto.

Me imagino que entregar certificados sobre sueldo, aval, contrato de trabajo, registro social de hogares, etc. En algún organismo público.

Hay que tener un cierto monto de dinero antes, estar inscrito en RSH,

Primero tengo que juntar cierto monto para luego poder postular, mientras más alto el monto acumulado más simple podría volverse el proceso para conseguir una vivienda

tengo entendido que el subsidio apunta a ciertos tramos socioeconómicos más vulnerables, que es un monto para adquirir propiedades en lugares previamente establecido (vivienda social), y que financia una parte del valor de la vivienda.

Que hay que tener dinero ahorrado para el subsidio

Es una ayuda económica mediante una postulación para personas que no cuentan con vivienda propia para tener la oportunidad de obtenerla, desconozco más detalles

Tener que comunicarse con una constructora para poder llegar a un acuerdo para poder postular a un subsidio

Según mi % del rsh y mi tramo, cuanta antigüedad de la cuenta de ahorro de vivienda tengo que tener, el monto mínimo, la fecha de postulación.

Normalmente se pide en el banco

Según tu ficha social y estado civil, se hace un corte en las postulaciones para los diferentes subsidios, siendo importante el ahorro que se tenga para la postulación la cual es según tramos y rangos, beneficia a quienes tienen menos oportunidades de adquirir una vivienda. Los dos principios tienen diferente valoración según condiciones socioeconómicas.

Que tengo subsidio por tener situación militar al día por lo que no me es necesario postular.

Nose

Lo más básico

Que hay que abrir una cuenta de ahorro para la vivienda y que hay que estar atentos a los llamados a postulación en el minvu además de mantener el registro de hogares al día

Hay que tener un ahorro mínimo en una cuenta de ahorro de la vivienda. Adicional, hay que postular y ganarte el subsidio para luego ir y escoger una que este dentro del presupuesto

En pocas palabras que es un crédito el cual el máximo que tengo entendido son 2.200 UF, lo malo de este crédito es la tasa de interés pero todos los créditos funcionan así, así que ni modo

Nada xd

Nada

Crear una cuenta de ahorro de la vivienda y cuando tenga un año de vigencia postular al subsidio deseado

Nada

No mucho

Tener una cuenta de ahorro en el banco Estado, con ahorro sobre cierto monto y una antigüedad X.

Depositar dinero en una cuenta de ahorro, pertenecer a un % que no recuerdo exactamente del RSH

Casi nada :c

Tengo entendido que un subsidio de vivienda en un préstamo para conseguir una vivienda propia pero el préstamo es estatal

Abrir una cuenta de ahorro donde hay que juntar x monto para postular al beneficio en algún comité.

Todos los subsidios son diferentes, cubren diferentes cantidades y para cada uno se necesita cumplir una cantidad diferente de requisitos

Hay que cumplir ciertos requisitos para postular (como ser parte de un porcentaje más pobre de la población)

Que se debe tener una cuenta de ahorro y tener requisitos para poder postular, y luego dan un crédito, pero sólo pagan una cantidad.

Creo que el subsidio es un crédito el cual paga la vivienda, y uno después tiene que pagar el crédito como si fuera un arriendo

Nada

Lo único que sé es que es una ayuda económica para comprar una vivienda.

Se tocar el piano ☐ :]

Los subsidios piden tener un monto base y cumplir con diversos requisitos dependiendo del subsidio

Una ayuda económica para que las personas que no tienen vivienda propia puedan tener la oportunidad de tener una

La cantidad de subsidios que hay en los libretos de hogar y ahorro

Que deseo tener vivienda propia algún día

Es un apoyo económico para poder lograr concluir con la compra de una vivienda, no recuerdo cuánto era el máximo de dinero

Tengo entendido que se postula, que debo tener una cierta cantidad de dinero para tener más puntaje y probabilidad de ganarlo además de que depende de el registro social de hogares

Que es una ayuda importante para poder comprar una casa o lugar y que depende de algunos factores, como el socioeconómico

Postular en alguna plataforma del gobierno.

nada uwu

sé que solo cubre un porcentaje y que hay que dar un pie

Nada

Acercarme a las oficinas de vivienda del gobierno para consultar e iniciar el proceso. Existen entidades que ofrecen subsidios y hay que cumplir ciertas características para entrar a la lista.

no mucho

Se debe abrir una cuenta de ahorro para la vivienda y dependiendo del subsidio mantener por un tiempo una cierta cantidad de dinero

Que se deben tener ciertos requisitos para poder postular y es para una zona muh específica de la población

Solo sé que existe para distintos tipos de subsidios pero no he investigado en que consisten no mucho

El estado de ayuda con una parte del valor de la vivienda pero el valor debe ser menor a cierto monto

Nada

Que debo tener un trabajo estable y cierta cantidad de ahorros...creo.///Mucha Suerte y ánimos!

El gobierno financia una parte

que la postulación es según puntaje, por hacinamiento, número de hijos, exceso de ahorro, etc...

No estoy seguro de que sea un subsidio de vivienda, pero creo que es una ayuda del gobierno a la cual te facilita a comprar una vivienda

La verdad es que no mucho

Hay muchos requisitos

Que existen y se puede hacer por internet

Se necesita cierta cantidad de dinero en una cuenta bancaria como un piso mínimo

1 Conoce las opciones para acceder a una vivienda

Existen distintas opciones para que las familias puedan acceder a una vivienda y así mejorar su calidad de vida. A través de estos programas habitacionales, conocidos como subsidios, podrás acceder a ayudas económicas que entrega el Estado, y así obtener una vivienda.

El subsidio es un aporte económico para las familias que requieren apoyo para financiar la compra de su primera vivienda. Este aporte estatal no se recibe y para obtenerlo es necesario postular en las fechas que el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MNVU) establece para cada programa habitacional.

Los subsidios que entrega el MNVU permiten comprar, construir, arrendar, mejorar el entorno o ampliar una vivienda. No existe un subsidio para comprar un terreno.

Si estás pensando en postular a un subsidio habitacional, lo primero que debes hacer es informarte sobre las opciones, y elegir la alternativa que más se adapte a tus necesidades y a las de tu familia.

Para que tengas en cuenta, las opciones de subsidio son:

Para comprar una vivienda

- Es un beneficio económico que entrega el Estado y que te permitirá adquirir una vivienda para su uso habitacional, es decir, para el uso de la familia.
- Existen distintos tipos de subsidios para la compra de una vivienda, estos dependerán del precio de la casa o departamento y de la clasificación social y económica del grupo familiar, de acuerdo al nivel de vulnerabilidad indicado en el Registro Social de Hogares (RSH).
- El subsidio te ayudará para financiar parte del valor de la casa o departamento, la diferencia deberá ser pagada con recursos propios o con un crédito hipotecario.
- Cada subsidio establece una serie de requisitos, como por ejemplo: no ser propietario o propietaria una vivienda, tener mínimo 18 años al momento de postular y estar inscrito en el Registro Social de Hogares.

Subsidio para comprar una vivienda construida de hasta 900 UF (2020)

Este subsidio está pensado en familias vulnerables que no son dueñas de una vivienda, para que puedan acceder a un apoyo estatal para comprar una casa o departamento que no supere las 900 Unidades de Fomento (UF) sin crédito hipotecario en sectores urbanos o rurales, o bien, integrarse a una de las iniciativas de la redina de proyectos habitacionales del SERVIU.

- Debes estar inscrito en el Registro Social de Hogares y no superar el tramo de calificación socioeconómica del 40% más vulnerable de la población.
- Debes postular con un núcleo familiar, el cual debe estar acreditado en el Registro Social de Hogares.
- De manera excepcional, puedes postular sin núcleo familiar asociado, quienes están en alguna de estas condiciones: adultos mayores de 60 años de edad o más, viudas o viudos, personas que tengan un grado de discapacidad (acreditada ante la COMFOP), personas que tengan calidad de indígenas o sean reconocidas en el Informe Valch.
- Debes tener una cuenta de ahorro para la vivienda con un ahorro mínimo de 10 UF, al último día hábil del mes anterior al inicio de la postulación.
- No debes ser propietario o propietaria de una vivienda, ni ser beneficiario de otro subsidio habitacional.

Revisa más detalles de cómo solicitar este subsidio.

Tramo 1: Subsidio habitacional para comprar una vivienda de hasta 1.000 UF

Este subsidio permite a las familias que no son dueñas de una vivienda y tienen capacidad de ahorro, acceder a una ayuda económica para comprar una casa o departamento, nuevo o usado, de un valor máximo de 1.000 Unidades de Fomento (UF).

El valor máximo de las viviendas en las regiones de Arica y Parícuta, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Aysén y Magallanes, así como en las provincias de Chilo y Palena y en las comunas de Isla de Pascua y Juan Fernández, será de 1.200 UF.

- Debes estar inscrito en el Registro Social de Hogares (RSH) y no superar el tramo de calificación socioeconómica del 60%. Los adultos mayores podrán permanecer hasta el tramo del 90% del RSH.
- Debes contar con un ahorro mínimo de 20 UF depositados en la cuenta de ahorro para la vivienda, al último día del mes anterior a la postulación. A partir de esa fecha no deberás efectuar giros en la cuenta.
- Debes acreditar una cuenta de ahorro para la vivienda con una antigüedad mínima de 12 meses.
- No debes ser propietario o propietaria de una vivienda, ni ser beneficiario de otro subsidio habitacional.

Importante:

- Postulación al primer llamado 2022: finalizó el 29 de abril de 2022.

Conoce más información.

Tramo 2: Subsidio habitacional para comprar una vivienda de hasta 1.600 UF

Este subsidio permite a familias que no son dueñas de una vivienda y tienen capacidad de ahorro, acceder a una ayuda económica para comprar una casa o departamento, nuevo o usado, de un valor máximo de 1.600 Unidades de Fomento (UF).

El valor máximo de las viviendas en las regiones de Arica y Parícuta, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Aysén y Magallanes, así como en las provincias de Chilo y Palena y en las comunas de Isla de Pascua y Juan Fernández, será de 1.800 UF.

- Debes estar inscrito en el Registro Social de Hogares (RSH) y no superar el tramo de calificación socioeconómica del 80%. Los adultos mayores podrán permanecer hasta el tramo del 90% del RSH.
- Debes contar con un ahorro mínimo de 40 UF depositados en la cuenta de ahorro

no deberás efectuar giros en la cuenta.

- Debes acreditar una cuenta de ahorro para la vivienda con una antigüedad mínima de 12 meses.
- Tener capacidad de ahorro y posibilidad de complementar el valor de la vivienda con un crédito hipotecario o con recursos propios.
- No debes ser propietario o propietaria de una vivienda, ni ser beneficiario de otro subsidio habitacional.

Importante:

- Postulación al primer llamado 2022: finalizó el 29 de abril de 2022.

Obtén más información.

Tramo 3: Subsidio habitacional para comprar una vivienda de hasta 2.200 UF

Este subsidio permite a familias que no son dueñas de una vivienda y tienen capacidad de ahorro, acceder a una ayuda económica para comprar una casa o departamento, nuevo o usado, de un valor máximo de 2.200 Unidades de Fomento (UF).

El valor máximo de las viviendas en las regiones de Arica y Parícuta, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Aysén y Magallanes, así como en las provincias de Chilo y Palena y en las comunas de Isla de Pascua y Juan Fernández, será de 2.600 UF.

- Debes estar inscrito en el Registro Social de Hogares. Si el RSH es superior al 90% deberás cumplir con el límite de renta establecido.
- Debes contar con un ahorro mínimo de 80 UF depositados en la cuenta de ahorro para la vivienda, al último día del mes anterior a la postulación. A partir de esa fecha no deberás efectuar giros en la cuenta.
- Debes acreditar una cuenta de ahorro para la vivienda con una antigüedad mínima de 12 meses.
- Tener capacidad de ahorro y posibilidad de complementar el valor de la vivienda con un crédito hipotecario o con recursos propios.
- No debes ser propietario o propietaria de una vivienda, ni ser beneficiario de otro subsidio habitacional.

Importante:

- Postulación al primer llamado 2022: finalizó el 29 de abril de 2022.

Revisa más detalles.

Lending habitacional

A través de este programa puedes acceder a la oferta privada de viviendas nuevas o usadas de hasta 2.000 UF y 2.200 UF en las regiones del extremo norte y sur (regiones de Arica y Parícuta, Antofagasta, Atacama, Aysén, Magallanes, provincia de Chilo), a través de una sociedad inmobiliaria de lending habitacional con la cual se celebra un contrato de arrendamiento con promesa de compraventa.

Revisa cómo acceder a este beneficio.

Integración social y territorial (2020)

- Si tu familia cuenta con un subsidio, pero aún no adquiere una vivienda, podrás optar a proyectos habitacionales con dicho beneficio.
- Si no cuentas con subsidio habitacional también podrás acceder a viviendas de estos proyectos, siempre que cumplas con los requisitos de postulación establecidos para los subsidios para sectores rurales (SGI).

Revisa más información sobre cómo optar a este beneficio.

Para construir una vivienda

Este beneficio está orientado a personas que no son dueñas o dueños de una vivienda y que cuentan con un terreno propio o que tienen la opción de construir una casa en un terreno donde ya existe otra.

Subsidio para construir una vivienda de hasta 900 UF (2020)

Está pensado en las familias vulnerables que no son dueñas de una vivienda, para que puedan acceder a un apoyo estatal para construir una vivienda o un conjunto de ellas (casas o departamentos) sin crédito hipotecario.

- Puedes postular en forma individual o como parte de un colectivo.
- Debes estar inscrito en el Registro Social de Hogares (RSH) y no superar el tramo de calificación socioeconómica del 40% más vulnerable de la población.
- Para las postulaciones colectivas, el 70% de los integrantes del grupo deberá pertenecer al 40% más vulnerable de la población y el 30% podrá pertenecer a tramos superiores hasta el 90% de calificación socioeconómica según el RSH.
- Para las postulaciones individuales para construcción en sitio propio, el postulante podrá permanecer hasta el 50% más vulnerable de la población, según el RSH.
- Debes tener una cuenta de ahorro para la vivienda a nombre de quien postula y tener en ella un ahorro mínimo de 10 UF.
- En el caso de las postulaciones colectivas, si la persona pertenece a un tramo mayor al 40% según el RSH, deberá contar con un ahorro de 15 UF.
- Este subsidio tiene cuatro alternativas:
 - Construcción en nuevos terrenos (para postulación colectiva).
 - Pequeño condominio (para postulación colectiva).
 - Construcción en sitio propio (puede ser colectiva o individual).
 - Desdoblamiento de parcelas que consiste en la construcción de una o más viviendas en un terreno donde ya existe otra (puede ser colectiva o individual).

Revisa más información.

Tramo 2: Subsidio habitacional para construir una vivienda de hasta 1.600 UF

Permite a las familias que no son dueñas de una vivienda y tienen capacidad de ahorro, construir una vivienda de hasta 140 m² en un sitio propio o en un terreno donde ya existe otra vivienda. Cada proyecto habitacional debe tener a lo menos tres recintos (un baño, una cocina/comedor/salón y un dormitorio).

Permite a las familias que no son dueñas de una vivienda y tienen capacidad de ahorro, construir una vivienda de hasta 140 m² en un sitio propio o en un terreno donde ya existe otra vivienda. Cada proyecto habitacional debe tener a lo menos tres recintos (un baño, una cocina/comedor/salón y un dormitorio).

Este subsidio habitacional permite complementar el valor de la vivienda con recursos propios o con crédito hipotecario, en caso de necesidad.

- Debes estar inscrito en el Registro Social de Hogares (RSH) y no superar el tramo de calificación socioeconómica del 60%. Los adultos mayores podrán permanecer hasta el tramo del 90% del RSH.
- Debes tener un ahorro mínimo de 30 UF depositados en la cuenta de ahorro para la vivienda, al último día del mes anterior a la postulación. A partir de esa fecha no deberás efectuar giros en la cuenta.
- Debes acreditar una cuenta de ahorro para la vivienda con una antigüedad mínima de 12 meses.
- Tener capacidad de ahorro y posibilidad de complementar el valor de la vivienda con un crédito hipotecario o con recursos propios.
- Debes acreditar la disponibilidad del terreno para construir.

Importante:

- Postulación al primer llamado 2022: finalizó el 29 de abril de 2022.

Revisa más detalles del beneficio.

Tramo 3: Subsidio habitacional para construir una vivienda de hasta 2.200 UF

Permite a las familias que no son dueñas de una vivienda y tienen capacidad de ahorro, construir una vivienda de hasta 140 m² en un sitio propio o en un terreno donde ya existe otra vivienda. Cada proyecto habitacional debe tener a lo menos tres recintos (un baño, una cocina/comedor/salón y un dormitorio).

Este subsidio habitacional permite complementar el valor de la vivienda con recursos propios o con crédito hipotecario, en caso de necesidad.

- Debes estar inscrito en el Registro Social de Hogares. Si el RSH es superior al 90% deberás cumplir con el límite de renta establecido.
- Debes tener un ahorro mínimo de 50 UF depositados en la cuenta de ahorro para la vivienda, al último día del mes anterior a la postulación. A partir de esa fecha no deberás efectuar giros en la cuenta.
- Debes acreditar una cuenta de ahorro para la vivienda con una antigüedad mínima de 12 meses.
- Tener capacidad de ahorro y posibilidad de complementar el valor de la vivienda con un crédito hipotecario o con recursos propios.
- Debes acreditar la disponibilidad del terreno para construir.

Importante:

- Postulación al primer llamado 2022: finalizó el 29 de abril de 2022.

Obtén más información sobre el beneficio.

Para arrendar una vivienda

- Este beneficio está destinado a familias que actualmente son arrendatarias o que viven de alquiladas y que están en condiciones de pagar un arriendo.
- El subsidio cubre una parte del valor total del arriendo, por lo que deberás pagar el resto.

Subsidio de arriendo de vivienda

El subsidio de arriendo es un aporte temporal que entrega el Estado a las familias que pueden realizar un pago mensual por el arriendo de una vivienda. Las familias beneficiadas reciben un subsidio total de 170 UF, el que se entrega de manera mensual con un tope y que podrá ser utilizado, de manera consecutiva o fragmentada, en un plazo máximo de 6 años. De esta forma, las familias deben pagar mensualmente una parte del valor del arriendo de la vivienda, ya que la diferencia será cubierta con el subsidio otorgado.

Este aporte permite el cambio de vivienda a cualquier región del país y postular, en un futuro, a un subsidio para comprar una vivienda. Para acceder a él, debes cumplir con ciertos requisitos:

- Postular al menos con tu cónyuge, conviviente civil, conviviente o hijo.
- Si tienes más de 60 años podrás realizar la postulación de forma individual, es decir, sin grupo familiar.
- Estar inscrito en el Registro Social de Hogares y no superar la calificación socioeconómica del 70%.
- Acreditar un ahorro mínimo de 4 UF en una cuenta de ahorro para la vivienda al momento de postular, el que debe depositarse a más tardar el mes anterior a la postulación.
- El valor de arriendo no debe superar las 11 UF. Sin embargo, este monto puede variar según la ubicación de la vivienda. Para este llamado, el monto máximo de arriendo será de 12 UF para todas las comunas de las regiones de Arica y Parícuta, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Metropolitana, Aysén y Magallanes.
- Contar con un ingreso familiar que vaya entre las 5 y las 25 UF y deberás pagar la diferencia del valor del arriendo.
- Tener ClaveÚnica para poder postular en línea.

Importante:

- Postulaciones: hasta el 25 de julio de 2022.

Consulta más información.

Subsidio de arriendo de vivienda, llamado especial

Permite a familias de ingresos bajos y medios de todas las regiones del país, que han visto afectada su situación laboral producto de la emergencia sanitaria, acceder a una ayuda económica de hasta \$250.000 mensuales, por vía MÚLTI, para pagar parte del arriendo de una vivienda.

- Para este llamado no es necesario tener un ahorro mínimo.
- No es obligatorio contar con un grupo familiar y no será obligatorio tener Registro Social de Hogares.
- El pago de este beneficio se realizará de una sola vez considerando los tres cuotes, vía transferencia directa del MNVU a la cuenta del arrendador o arrendadoras registrada al momento de la postulación.

Importante:

- Las postulaciones finalizaron el 30 de julio de 2021.
- Revisa los resultados.

Obtenga más información.

Subsidio de arriendo de vivienda, llamado especial para adultos mayores

Este subsidio consiste en un aporte mensual que cubre entre el 90% y 95% del valor del arriendo de una vivienda, dependiendo del tramo del Registro Social de Hogares (RSH). Las personas que otorgan este beneficio deben realizar un pago mensual entre un 5% y 10% de la renta mensual de arriendo.

- Tener más de 60 años al momento de postular, o cumplirlo durante este año calendario. Lo anterior se acreditará presentando cédula de identidad vigente o que vaya durante 2021.
- No superar el tramo del 70% de la población más vulnerable, de acuerdo con el Registro Social de Hogares (RSH).
- Acreditar un ingreso mínimo de 5 Unidades de Fomento (\$147.500, aproximadamente), equivalente a la pensión asistencial vigente al 2021, como base para acreditar ingresos y cálculo del copago.
- No es necesario tener ahorro mínimo.
- No debe contar con núcleo familiar. Se puede postular con o sin núcleo familiar.

Importante:

- Las postulaciones finalizaron el 14 de junio de 2021.
- Revisa los resultados.

Conoce más detalles sobre este subsidio.

(¿Quieres ayudar?) Contribuciones [Permite datos de contacto](#) 191

Figura 59, 60, 61, 62: Captura de sección A1.2 página Chile Atiende.

Vivienda

- Arrendar una propiedad
- Comprar una vivienda
- Construir una vivienda
- Mejorar vivienda y barrio, Hogar Mejor
- Programa rural
- Portales de Proyectos Inmobiliarios y asesoría financiera
- Medidas Informe Valech
- Llamados y Concursos de Proyectos Urbanos Habitacionales PUH

Ciudad

- Recuperación de Barrios
- Pavimentación Participativa
- Espacios Públicos
- Validad Urbana
- Pequeñas Localidades
- Parques Urbanos
- Protocolo y Guías Minvu
- Planes Urbanos Habitacionales

Beneficios Vivienda

Portales de Proyectos Inmobiliarios y asesoría financiera

¿En qué consiste el Programa?

En los siguientes portales de Internet podrás informarte respecto a proyectos de vivienda y su disponibilidad, para poder aplicar tu subsidio y adquirir una vivienda.

Subsidios.cl

Subsidios.cl es un portal habitacional especializado en proyectos con subsidio dentro de Chile. Buscamos guiar y apoyar durante todo el proceso de adquisición de su vivienda, a quienes desean lograr su independencia y cumplir el sueño de su casa propia.

[visitar portal](#)

GOPLACEIT.COM

Ponemos a disposición del rubro inmobiliario nuestra plataforma tecnológica, buscando democratizar el comercio e impulsar el desarrollo digital.

[visitar portal](#)

Hipotecario Fácil

El Minvu abrió la posibilidad de firmar convenios con instituciones que ayuden y guíen a las familias a recopilar y validar los documentos requeridos por bancos, instituciones financieras e inversionistas, para facilitar el proceso a las familias.

[visitar portal](#)

enlaceinmobiliario.cl

Enlace Inmobiliario es uno de los principales sitios de búsqueda online de viviendas nuevas y usadas a nivel nacional. También cuentan con una red de 8 portales distribuidos en todo Chile, que agrupan la oferta de proyectos de cada región del país.

[visitar portal](#)

portal inmobiliario

Ponemos a disposición del rubro inmobiliario nuestra plataforma tecnológica, buscando democratizar el comercio e impulsar el desarrollo digital.

[visitar portal](#)

PorFin Mi Hogar.cl

Acercamos el anhelo de la casa propia de manera gratuita y accesible a sectores emergentes. Actuamos como puente entre familias y las entidades relevantes para hacer realidad este sueño, en sólo 4 pasos y mediante un sitio adaptado para personas con discapacidad visual y auditiva.

[visitar portal](#)

USATU SUBSIDIO.COM

Empresa que busca acercar a las familias chilenas de la clase media a su primera vivienda, para lograr la compra de su primera vivienda con subsidio clase media (DS01 TITULO II, DS116 y DS190).

[visitar portal](#)

¿Fue útil este artículo?

Sí No [Enviar](#)

Para más información

Presencial

Oficinas de Atención del Servicio de tu región

Teléfono

Minvu Aló 600 901 1111

Celular

Desde celulares 2 2901 1111

Compartir

[f](#) [t](#) [w](#)

Proyectos Inmobiliarias Tipos de subsidio ¿Cómo comprar? Blog

Nuevo portal de subsidios habitacionales

Cotiza, reserva y promesa tu nuevo hogar con subsidio habitacional

Proyectos DS19, DS01, DS49 a lo largo de todo Chile

Encuentra tu propiedad

Tipo de propiedad

Tipo de subsidio

Región

Comuna

Precio: UF 1100 - UF 2.400

[Buscar](#)

[Ver más](#)

Si ya tienes tu SUBSIDIO ¡tenemos la mejor opción para usarlo!

TOCOC

Personas Empresas

[Ayuda](#) [Ingresar](#) [Publicar](#)

Comprar Arrendar Tasar Financiamiento

SUBSIDIO

Si ya tienes tu beneficio DS19 o DS1, ¡tenemos la mejor opción para usarlo!

Tipo Ubicación Tipo Subsidio Precio UF

[Tour virtual](#) [Todas](#)

Propiedades en venta con subsidio [Ordenar por:](#)

SUBSIDIOS HABITACIONALES

La ayuda que buscas para encontrar tu hogar, existe

MÁS DE 180 PROYECTOS EN TODO CHILE

Encuentra tu propiedad aquí

DS 1

[Ver proyectos](#)

DS 19

[Ver proyectos](#)

DS 1 - RU

[Ver proyectos](#)

INICIO

SOBRE NOSOTROS

CÓMO PARTICIPAR AL SUBSIDIO

PROYECTOS CON SUBSIDIO

PROPIEDADES LISTAS

CONTACTO

[PROMUEVE TU PROPIEDAD](#)

¿Qué es PorFinMiHogar?

PorFinMiHogar es la primera plataforma online que te orienta y guía para que puedas obtener tu primera vivienda.

El sueño de la casa propia

en 4 pasos y en un mismo portal

SIMILA

SOLICITA TU

POSTULACIÓN

COMPRA Y

Inicio

Compras

Compras en venta

Agencias

Publica

Regístrate e Ingresar

Elige un hogar

Y comienza a vivir tu futuro

Departamentos y casas con subsidio DS19, DS1, DS116.

Figura 63: Captura de página oficial del MINVU, presentación de portales inmobiliarios. minvu.cl

Figura 64, 65, 66, 67, 68: Captura de páginas de inicio portales de vivienda redireccionados.

152

153

Imágenes

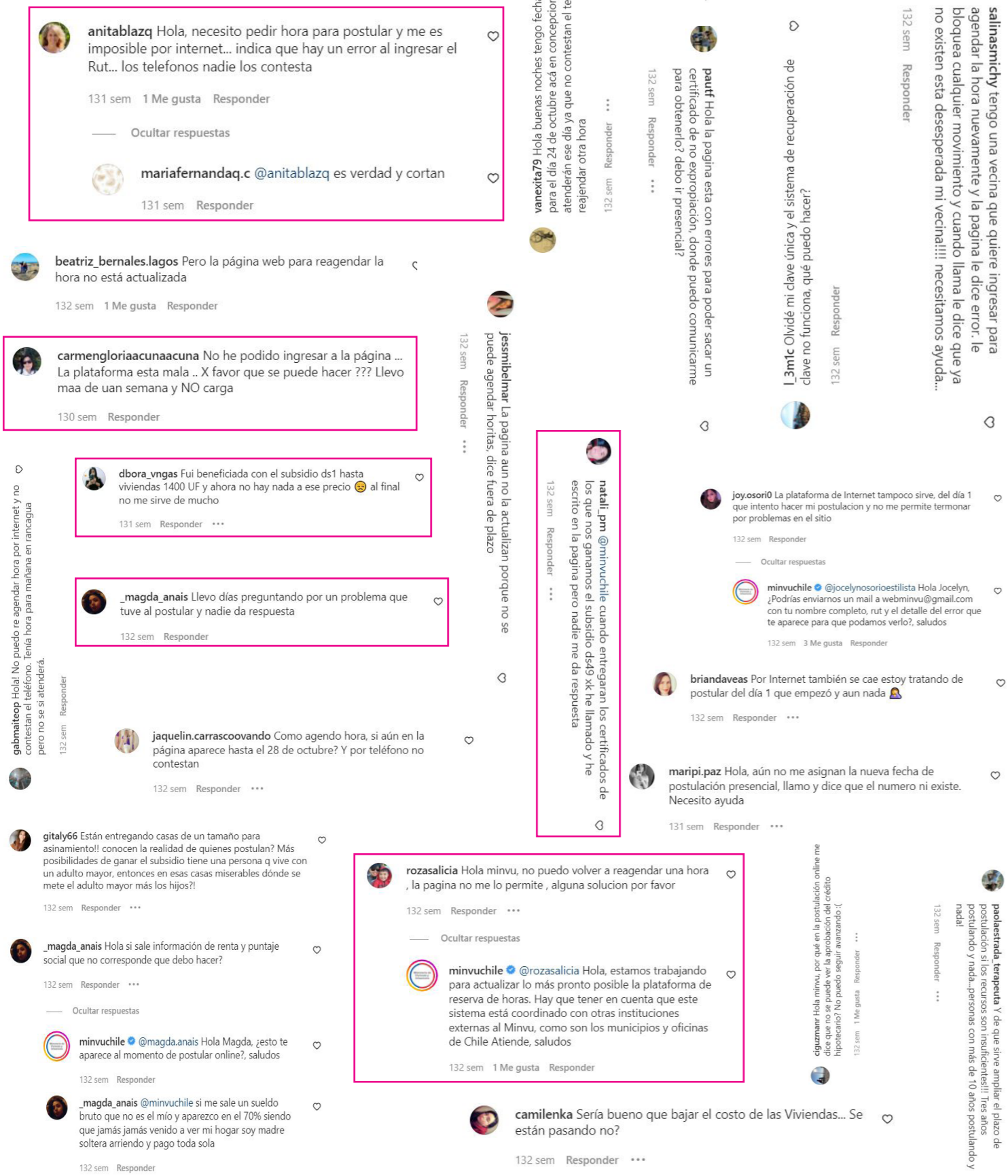


Figura 69: Collage 1 capturas pantalla comentarios Instagram MINVU. instagram.cl

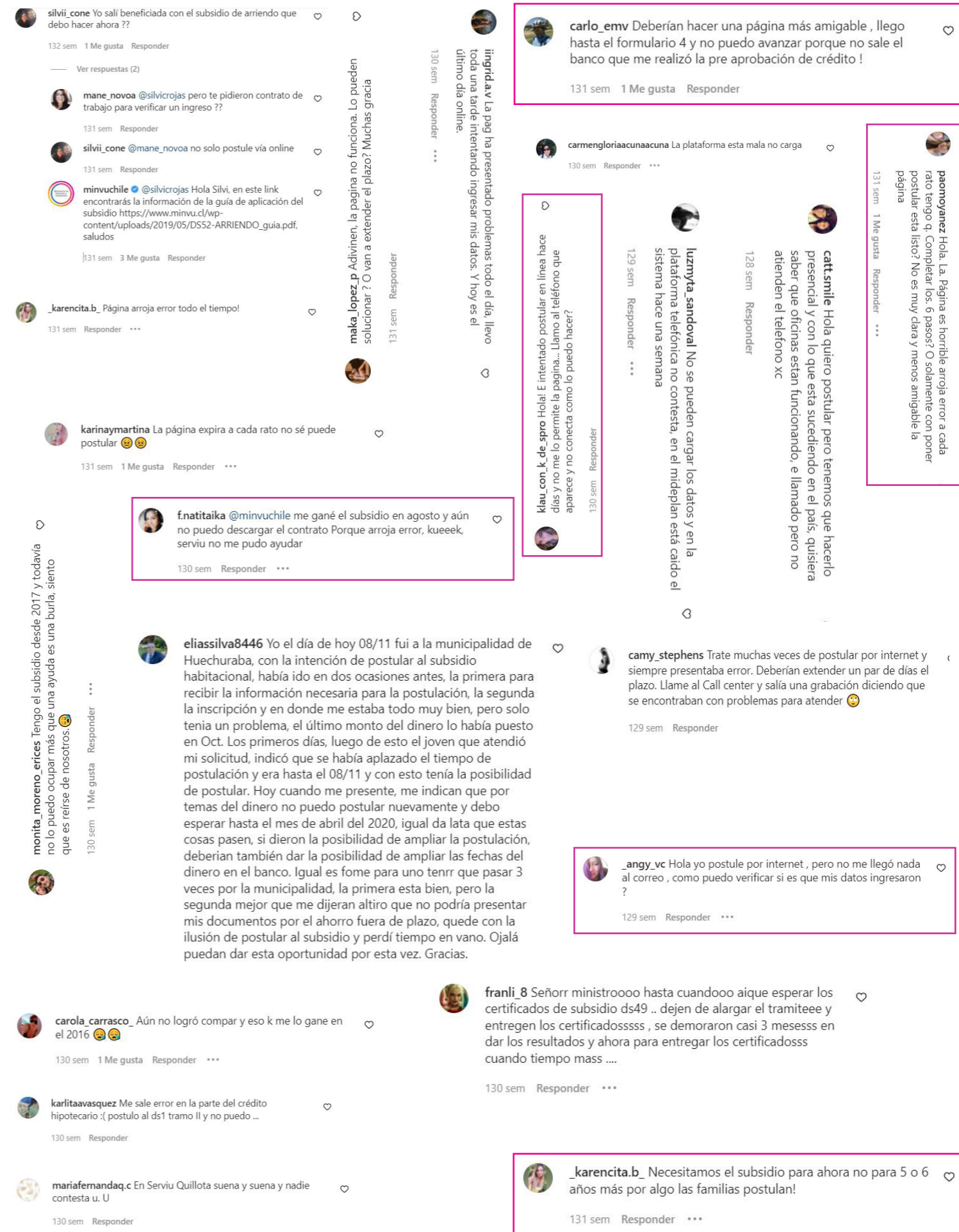


Figura 70: Collage 2 capturas pantalla comentarios Instagram MINVU. instagram.cl

iingrid.a.v No he podido reservar hora, arroja error y que llame a 229011111 y sale una grabación que por problemas institucionales no están atendiendo. Postular online tampoco he podido, me arroja un mensaje que no me deja pasar a la siguiente pag.
129 sem Responder ***

sita_liz Yo no entiendo mucho la verdad yo no quede, porque dice que mi puntaje es inferior, pero si postule al subsidio que me dijo la muni, a que se refiere con mi puntaje inferior? O acaso no era al subsidio que debía a ver postulado
121 sem Responder ***

arianacandia1980 Pura mierda su proceso de selección, he postulado mas de 3 veces, no se si me encuentran de la clase alta para q me nieguen tanto su subsidio, por algo estoy postulando, por que no tengo casa, ustedes cree que si pudiera comprar una no lo haría, es como andar limosniando la carga de subsidio, claro pero hay otras personas el compadre es gigante, desepcionada a mil % del minvu, de este gobierno que tanto defendí, para q @cristianmonckberg la única cosa que he postulado, me digan q no alcance el puntaje, no se como lo miden. De verdad muy desepcionada, siento de verdad una falta de respeto, para mi y mis hijos
121 sem Responder

galvisbt Yo quiero postular pero no sé cómo se hace gracias
115 sem Responder

allendeximena @minvuchile mi madre tiene 64 años, desde que comenzó el subsidio de arriendo para el adulto mayor que ha postulado y hasta la fecha no se lo han asignado 🙄🙄🙄
116 sem Responder

k.a.t.h.i.t.h.a_1990 Lo malo es qe uno recorre inmobiliarias y la unica respuesta qe encuentras no ai cupos 🙄🙄ojalas fuera tan facil como sale publicado
115 sem 2 Me gusta Responder ***

muriel49.rivera Hola , quiero consultar qué pasa con los comités ? Tienen ayuda para los que tienen terreno ? A nosotros teniendo todo nos dijeron q por el estallido social, estaremos todo el año esperando la firma del seremi de vivienda . Es posible esto ?
115 sem Responder

marchelats hola mi mamá ya ha postulado 2 veces al arriendo de adulto mayor y no se lo ha ganado. cuando será el llamado de este año? esperamos q la tercera sea la vencida 🙄
119 sem Responder

kramcsakaete Comites años de espera inmobiliarias sin cupo para integracion social... cual es la eedal solución puras mentiras
115 sem Responder

lorena_antapia Hemos postulado 7 veces, a ambos subsidio, colocando cada vez más dinero, con esfuerzo, ficha de protección social acorde a los requisitos, todo en parámetros y no nos sale...
115 sem Responder

barbaramz__ Bucha que me ha costado que acepten el subsidio.... Debería ser un poco más simple primero hacer el contrato normalmente en una notaría y después uno misma hacer el trámite
118 sem Responder ***

f.natitaika Yo me lo gané en agosto 2019 y aún no puedo lograr arrendar porque piden muchos papeles de la propiedad que los dueños no quieren perder tiempo a demás que son caros , podrían evaluar ese detalle que hace que finalmente nunca podamos utilizar el subsidio :/ gracias Ojalá lo lean!!!
118 sem 2 Me gusta Responder ***

joeliveram Porque es tan difícil usar el subsidio, muchos dueños prefieren arrendar a personas con plata en mano que darse el tiempo para realizar trámites para el subsidio
118 sem Responder

valerieeer Donde tengo que ir hacer los tramites porfavor ?? necesito urgente arriendo
119 sem Responder

mata_uj_te_ragi Entregan el subsidio de arriendo y después no permiten usarlo! Firmamos el contrato que Uds piden y llevamos 3 meses tramitando !! Me parece una burla! Piden y piden papeles cada vez que vamos!
118 sem Responder ***

anita.ita.ita.ita Yo postule y cumplo con todo los requisitos, nunca tuve respuesta . Llame y me atendieron pésimo, sigo esperando alguna respuesta
120 sem Responder ***

dani_its Mi mamá es adulto mayor 64 años y es no vidente Rut 8.341.330-1 . Con el carnet de discapitados al 85% de discapacidad. Ha postulado y no queda en los llamados. Y esta viviendo en una casa arrendada gastando su pension en un arriendo mas de 20 años. Cual seria su solución?????
117 sem Responder

Figura 71: Collage 3 capturas pantalla comentarios Instagram MINVU. instagram.cl

victoriafranciscado Pero hase 1 año y mas k estoy buscando yendo llamando a todas las constructoras y proyectos y nunca hay cupos jamas podre postular a algun proyecto si los cupos los guardan pareciera pork llamo del dia 1 que empiezan algunas a incibir y igual m disen k no hay cupos yaaa, entonces ????
115 sem Responder

janynugam Y como. Saber a que constructora acercarme, llevo. Tiempo pidiendo ayuda y nadie me ayuda y orienta tengo. El Subsidio Ds1 título 1 tramo 2 me sirve para acercarme a las constructoras??? Orientación plissss
115 sem 2 Me gusta Responder ***

minvuchile @janyandrea Hola Jany, debes consultar por proyectos DS19 o de Integración Social. Puedes encontrar este tipo de proyectos en www.portalinmobiliario.com, www.toctoc.com y también en nuestro sitio web <https://www.minvu.cl/beneficio/vivienda/subsidio-de-integracion-social-y-territorial-ds19/>, saludos
115 sem Responder ***

janynugam @minvuchile para acercarme a consultar a las constructora se debe hacer directo en la. Sala. De ventas de cada una, como saber cuales son las que aceptan subsidio la. Verdad es que yo busco para santiago, trate de pedir ayuda por. Correo fui en. Persona a hablar con. Un. Concejal. De. Mi. Comuna pero los proyectos que hay son. Por. Comité y nadie me pesco, pedí ayuda en otro. Lado y me estafaron con plata... Por eso pido orientación 3 llegados a lugares equivocados
115 sem Responder ***

anita.ita.ita.ita Hola consulta, en la postulación en la parte " monto comprometido" que se debe poner el monto que uno paga ahora de arriendo ? Y además en la parte de "ingreso neto mensual " no me dejo ingresar ningún monto está bien eso. ? Pregunto por este medio ya que estuve llamando pero no me contestaron
112 sem Responder ***

danruty Hasta cuando es la postulación e tratado todo el día de postular y dice ERROR A OCURRIDO UN PROBLRMA 🙄!!!!!! #minvu
112 sem 1 Me gusta Responder ***

cataiso.666 YO YA TENGO MI SUBSIDIO ADJUDICADO Y EL TERRENO DONDE VIVO SERS EXPROPIADO EN JUNIO DE ESTE 2020 NO HAY CUPOS PARA INTEGRACIÓN Y NO ENCUENTRO CASA EN EL VALOR QUE SERVIU ME DIO QUE PUEDO HACER EN ESTE CASO ME QUEDARÉ EN LA CALLE CON MI HIJA, NECESITO AYUDA PORFAVOR SE ME ACORTA EL TIEMPO 🙄🙄
115 sem Responder

thierre Hola, no contestan el número y necesito saber si tengo la aprobación de movilidad habitacional que estaba gestionando! Cómo lo puedo hacer? Necesito saber eso para comenzar urgentemente y ya pasaron los días hábiles para saber esa info!!
111 sem Responder

sandrits_ He llamado y me dejan esperando 20 minutos. Necesito saber si para pedir una prórroga de subsidios, es necesario ir presencialmente porque tengo que ir con mi hija de 6 años
111 sem Responder

vivyanver Cuando serán publicados los nuevos proyectos con Ds19 año 2020?
115 sem 2 Me gusta Responder ***

anita.ita.ita.ita Estoy en mi tercera vez tratando de postular por la página, y aun no me deja ingresar mi renta que puedo hacer :!!!!!!!
111 sem Responder

cyntiaaefuentes Llevo dias intentando postular por esa página y no puedo ! Tengo ahorro en caja Los Andes
111 sem Responder ***

Figura 72: Collage 4 capturas pantalla comentarios Instagram MINVU. instagram.cl

rossette_m antes de la cuarentena intente hacer el tramite por internet y la información que aparece esta desactualizada, así que obligada a ir presencial cuando se pueda
111 sem Responder ...

karlitazue Hola, buenos días. Quisiera pedir ayuda para poder saber mas y a que debe postular. Se los agradecería. Soy un poco ignorante en el tema y quisiera postular para tener un hogar para mi hijo y yo. Gracias
110 sem Responder

isagallardoyanez Porfavor @minvuchile con esto del coronavirus porfavor manden las resoluciones de reconstrucción del 2015. Porfavor no podemos seguir esperando mas hay abuelitos esperando del.2015 en ovalle
111 sem 1 Me gusta Responder

Ocultar respuestas

minvuchile @isagallardoyanez Hola Isa, ¿podrías escribirnos a través de nuestro portal de atención ciudadana? Ingresa en <https://www.minvu.cl/contactenos/formulario-de-contacto/> para que podamos entregarte una respuesta de la situación que mencionas, saludos
111 sem 2 Me gusta Responder

isagallardoyanez @minvuchile ya lo e hecho 3 veces y nada .dos cartas a la presidencia y nada . Solo me dicen que tengo que esperar al serviu de ovalle
111 sem Responder

xina.plym Hola trate de postular en linea con mi hijo menor de 18 años pero a mitad del trámite me dice que debo postular con conyuge o hijo menor de 18 y no me deja seguir y al principio del trámite sale mi hijo como carga mía en que esta fallando???
110 sem 2 Me gusta Responder ...

ivan.ing19 Postulamos como familia entregando toda la documentación en oficinas del serviu en Los Angeles ... supuestamente el mismo día o a mas tardar al día siguiente me llegaría un correo notificando que la postulación ya estaba realizada. 10 días han pasado y nada, las oficinas del serviu no responden llamadas telefónicas, una vez mas una decepción solicitar ayuda del estado.
110 sem 2 Me gusta Responder ...

k_mac_a Hola llego al "paso 4" y ya no puedo avanzar mas me sale error.....alguien me puede ayudar plis
96 sem Responder ...

natha_bjj @minvuchile he intentado postular por internet al subsidio de arriendo pero cada vez que debo consultar mi ingreso neto sale 0 es necesario ir directo a la oficina o puedo llamar algún call center y hacer llegar mis liquidaciones de sueldo por alguna otra vía? ???
111 sem 1 Me gusta Responder

sole270604 Hola soy adulto mayor y estoy discapacitada y por Internet para postular a cualquier beneficio me solicita la clave como la consigo
111 sem Responder ...

hectorariascontreras @minvuchile al momento de postular no aparece mi conyuge, pero cuando veo mi perfil si está.. ¿Que puedo hacer?
110 sem Responder ...

yu_la1 Como puedo saber si mi postulación quedo lista?? Hice la postulación en las oficinas del serviu entregando toda la documentación requerida y me dijeron que me llegaría un correo o sms confirmando la postulación y nunca me llego nada, esto fue desde el 10 de marzo no puedo ver la información en la pagina por que no poseo clave unica.
110 sem Responder

aidanmaqui Sálif beneficiario del subsidio del arriendo del llamado noviembre 2019 y tengo la documentación, como pueden ayudarme por favor a validar el beneficio
109 sem 1 Me gusta Responder ...

katuska8877 Trato de llenar el formulario subsidio clase media, pero en la parte conyuge no me permite completar nada, cual será el error??, es mío o de la página?? Gracias
101 sem Responder

salonbonitasviviaturax3 Buenas tardes! Postulo en linea con mi hija de 19 años que estudia, llego hasta el paso 3 y me rechaza diciendo que debo postular con conyuge o hijo...pese a que en mi grupo familiar aparezco con mi hija...que hago?, gracias
108 sem Responder

minvuchile @sandrits_ Hola, ¿podrías indicarnos a qué subsidio específicamente obtuviste para que podamos orientarte?, saludos
111 sem 1 Me gusta Responder

sandrits_ @minvuchile título 1 tramo 2
111 sem Responder

sandrits_ @sandrits_ envié una consulta a través de Minvu conecta hace poco, ya que volví a llamar y quedé esperando media hora sin respuesta
111 sem Responder

yass.9076 @minvu buenos días,, yo obtuve el subsidio de arriendo, a lo cual yo busqué un arriendo, lo tengo y quiero hacer el contrato online no le deja dice " no se pudo obtener asignación directa".. nesesito orientación.. gracias
110 sem Responder ...

namaste_yandi Hola necesito información ,estoy esperando la activación de mi subsidio de arriendo. Lleve toda la documentación incluido el contrato firmado ante notario y aún no tengo respuesta Nadie responde por favor ayudaaaaaaa No pueden dejar a las personas así
110 sem 1 Me gusta Responder ...

pamelaasg Postule el año pasado y no me salió. Cumplía todos los requisitos. ¿Podrían indicarme a qué se pudo deber? ¿El tener más ahorrado te da más puntaje? (Vi que los beneficiados tenían un puntaje asignado).
2 días 1 Me gusta Responder ...

martiwis.09 @minvuchile quede pegada en el paso 4 aun no me llega correo para seguir avanzando para la postulación. Cuanto se demoran en responder??
109 sem Responder

makarena33 Estoy intentando postular al subsidio de arriendo por la página y no reconoce mi porcentaje de registro social de hogares... Que hago??
109 sem Responder

cani_andrea.gomez Llevo postulando junto a mi familia desde el primer año que salió este subsidio y nunca salimos beneficiados.
2 días 1 Me gusta Responder ...

pauly_ruiz_s De cuanto será el corte esta vez?? Deberían decir eso antes de postular para saber porque si es mayor al corte anterior y no sali llamada ahora menos. Quisiera saber eso para saber si postulo o no o para saber tambien a que tramopostular
1 sem 1 Me gusta Responder ...

lore.eto No me deja ingresar, el sistema está caído desde temprano
1 sem Responder

xoe.tabiloart Hola, yo hice la postulación y soy trabajadora independiente el cual entregue los papeles anuales que da el SII pero fue en fechas iniciales , hasta hoy sigue en <<evaluación>>...
1 día Responder

c_claudia_10 Al momento de hacer la postulación en la parte de ingreso familiar me sale en 0 y no deja modificar, yo culmine la postulación y fui al minbu y la persona q me atendio dijo que no habia problema, PERO, me llego un correo que fue rechazada la postulación por no tener ingreso familiar, intente nuevame te y me sigue saliendo en 0, que puedo hacer???
110 sem Responder ...

Figura 73: Collage 5 capturas pantalla comentarios Instagram MINVU. instagram.cl

pam_2050 @minvuchile finalmente pude postular al Ds1...pero yo tenia 47 UF. ahorrado en mi cta. y este tramo pedia 30 UF para postular y el banco me tomó todo ...q se hace en este caso?...porq me tomaron todo el dinero si solo debian tomar las 30 UF.???...alguien me puede ayudar
6 días Responder ...

andreinajg Como están las cosas con 220 UF no compras nada digno para vivir @minvuchile
1 sem Responder ...

norabetzabeth_v Llega algún correo luego de postular? Ya que no me llegó ninguno
1 sem Responder ...

nikimodo_sonya_clinicos_unifor Cómo activo el sub
2 días Responder ...

martiwis.09 @minvuchile quede pegada en el paso 4 aun no me llega correo para seguir avanzando para la postulación. Cuanto se demoran en responder??
2 días Responder

dinamendozalloy Buenas tardes, comentarles que realice la postulación pero no me ha llegado ningún correo de verificación.
6 días 1 Me gusta Responder ...

nikimodo_sonya_clinicos_unifor Cómo activo el subsidio? tengo todos los documentos firmados incluso el contrato
2 días Responder

guadalupestefanialabra Y cuando aprobarán los documentos para avanzar al paso 5? Desde el día 5 de abril estoy esperando y aun no puedo terminar mi postulación
2 días Responder ...

nikimodo_sonya_clinicos_unifor Cuanto tiempo tiene vigencia el subsidio para aplicar, mi mamá tiene ganado pero cuesta mucho encontrar un arrendador que quiere aplicar el subsidio, otro inconveniente es que piden muchos documentos como la recepción municipal. Debería aplicarse solo haciendo el contrato de arriendo. Son 2 años que mi madre no pudo aplicar este subsidio
2 días Responder

Figura 74: Collage 6 capturas pantalla comentarios Instagram MINVU. instagram.cl

kate_rin_1 Estamos aburridos de que nadie quiere hacer nada! Como es posible que llevemos meses y nadie se comprometa a dar soluciones, que den fechas claras para los subsidios sitio propio adjudicado del año pasado. Ya no sabemos que mas hacer. Como familia esto no ha afectado enormemente y las entidades regionales (araucania) sólo nos responden vía correo que "sabemos que esta mal, no podemos hacer nada, esperen". Esto ya es una burla, juegan con los sueños e ilusiones. No estamos pidiendo que nos "ayuden" con un documento que no corresponda, estamos pidiendo que ustedes o "alguien" haga el. Documento base o contrato o lineamiento entre las entidades patrocinante y la familia beneficiaria. Necesitamos que alguien tome esto y lo haga. El tiempo pasa, como familia ya estamos mal. Los materiales de construcción suben y el tamaño de la vivienda se reduce. Pará que sepan, en Temuco no hay muchas constructoras que quieran trabajar con el subsidio y así como vamos, no tendremos que nos ejecute

1 sem 1 Me gusta Responder ...

elenadiazbaron Para tramo 1 Punta Arenas no hay postulación? Así me salió cuando intenté postular, gracias

1 sem Responder

Ocultar respuestas

minvuchile @elenadiazbaron Hola Elena, la Región de Magallanes decidió no destinar recursos al Tramo 1 del Subsidio de Sectores Medios DS1, ya que no hay oferta de viviendas para ese segmento. Actualmente estamos incentivando el desarrollo de nuevos proyectos que contemplen viviendas para ese tramo, por lo que en el futuro podrían incluirse recursos. Esta información está disponible en <https://minvu.gob.cl/postulacion/primer-llamado-nacional-2022-en-condiciones-especiales-para-postular-al-subsidio-para-sectores-medios-d-s-1-19-al-29-de-abril-de-2022/> ¡Saludos!

fer.laraleiva Cuando ingreso para postular, no me deja cambiar la modalidad, y se pone automático: adquisición de vivienda, quiero postular a construcción de vivienda. ?? Ayudaaa

1 sem 1 Me gusta Responder

Ocultar respuestas

minvuchile @fer.laraleiva Hola, ¿a qué link estás ingresando?

1 sem Responder

fer.laraleiva @minvuchile <https://postulacionlinea.minvu.cl/> a este

1 sem Responder

guisela.venegas24 Hola, necesito hacer unas consultas sobre el subsidio ds1 sitio propio pero nadie contesta

1 sem Responder ...

Figura 75: Collage 7 capturas pantalla comentarios Instagram MINVU. instagram.cl

adriansteffan_ Hola ! Que bien que hay instagram 🍷 es más fácil informarse!! Yo necesito saber donde ver la fecha del ds19, tengo todos los requisitos pero no se como procede 🙄 llevo muchos años sin poder avanzar en esto 😞

1 sem 1 Me gusta Responder

Ocultar respuestas

minvuchile @adriansteffan_ Hola, para acceder a una vivienda en un proyecto de integración social DS19 debes ser beneficiari@ del subsidio para sectores medios DS1 (cualquiera de los 3 tramos de compra) o del DS49 individual. En el caso del tramo 2 y 3 del DS1, si cumples los requisitos de postulación puedes tramitar el subsidio directamente con la entidad desarrolladora del proyecto DS19. En el link de nuestro perfil tenemos un link del tema, saludos 🙋

1 sem 1 Me gusta Responder

daniela.diaz.perez Hola, @minvuchile necesito ayuda, intento realizar mi postulación automática, ya que postule previamente en cada postulación, pero la pagina me dice que no tengo postulaciones previas, que puedo hacer? no quiero perder mi puntaje por postulación fallida. Ayuda:(

1 sem Responder

carolinafernand_ @minvu cuánto tiempo tienen retenido el dinero de la cuenta de ahorro? Luego del resultado se libera de forma automática o hay que hacer algún trámite ?

1 sem Responder ...

kate_rin_1 Habrá alguna novedad del documento tipo entre la ep y la familia beneficiaria del subsidio construcción sitio propio adjudicado del año pasado? Como están finalizando proceso de postulación y nosotros aún no podemos ni siquiera hacer efectivo nuestro subsidio. El tiempo se echa a perder, los materiales suben y hay muy pocas constructoras que trabajan el subsidio en nuestra ciudad. Saludos cordiales

1 sem Responder ...

ru.ru.disenos La propuesta de postulación debe llegar por correo electrónico? Y si no llega se puede optar al trámite?

1 sem Responder

masoterapia_ananda Hola. Buenas tardes. Quería consultar hasta cuando tienen retenido el dinero de la cta de ahorro???

1 sem Responder

cangelu.cl Estoy postulando al subsidio de arriendo, y no avanzo del paso 4

1 sem Responder

mony_patty_smile Hola quiero postular para construcción en sitio propio..cómo ingreso y que significa adjuntar documentos que acredite alguna situación especial ..cómo cual por ejemplo

1 sem Responder ...

siemprehermosa.cl Hola cuando lleno el formulario no se ve lo que escribi 😞 esta bien así o es un fallo

1 sem Responder

negrita_aa_23 Hola agradecería la ayuda, hice mi postulación y dice que no tengo ahorro suficiente, tengo más del que exigen... a qué se debe esto? Siempre ponen trabas para todo 🙄

2 sem 2 Me gusta Responder ...

leyla_lagos Hola necesito su consejo A que subsidio me recomiendan postular? Soy mamá soltera de 1 bebé mi registro social es menor a 40% No tengo contrato de trabajo Y mi ahorro es de 30uf Ds49 o ds1 en cual tengo más posibilidades de obtenerlo? Gracias

2 sem Responder

eliza_gou Hola fui seleccionada a subsidio de arriendo como hago ahora? Ayuda por fa

2 sem Responder

Ocultar respuestas

marianacarolinaescalante @eliza_gou ve al Serviu allí te dicen el procedimiento

2 sem 1 Me gusta Responder

minvuchile @eliza_gou Hola Eliza, debes pinchar el link de nuestro perfil. Baja y luego pincha el botón Paso a paso aplicación del #SubsidioDeArriendo Regular, saludos

pilipiliovalle Areglen sus páginas ! Se caen cuando quieren ya está bueno que pongan Lucas en un sistema más amigable con las personas que postulan

1 sem Responder ...

ananita20 Holaaa alguien ha podido postular, cada vez que intento entrar me dice error 😞

1 sem Responder ...

Figura 76: Collage 8 capturas pantalla comentarios Instagram MINVU. instagram.cl

nunezancaten Para postular por formulario piden varias declaraciones juradas. De donde se sacan esos formularios o hay que ir a una notaría ?

1 sem Responder ...

carolina.villalobos.d No funciona la página minvuconecta donde veo la propuesta??

2 sem 1 Me gusta Responder

claudiacistera Alguien quien pueda responder por favor ya que hoy vamos por lo mismo ingresando de nuevo y sigue igual la pagina

2 sem 2 Me gusta Responder

giselle_silva_f Hola quien me ayuda tengo 3 hijos soy separada y estoy en el 90% tengo 17 años la libreta mi ahorro 1.200.000 a cual podría postular, hoy trate y me sale un aviso desde el 25 de abril tengo q postular y los teléfonos están malos se cortan

2 sem Responder

fermandaperal Hola si no me llega el correo de la postulación como puedo ver si mi solicitud esta procesada .. ya que s al terminar el tramite me salio solicitud enviada.

1 sem Responder ...

emmyzango Hola postulamos pero no me llego correo ni tengo formulario

1 sem Responder

yadiraclemente Su página está caída no puedo postular 😞

1 sem Responder

yadiraclemente La página está caída no puedo hacer mi postulación 😞

1 sem Responder

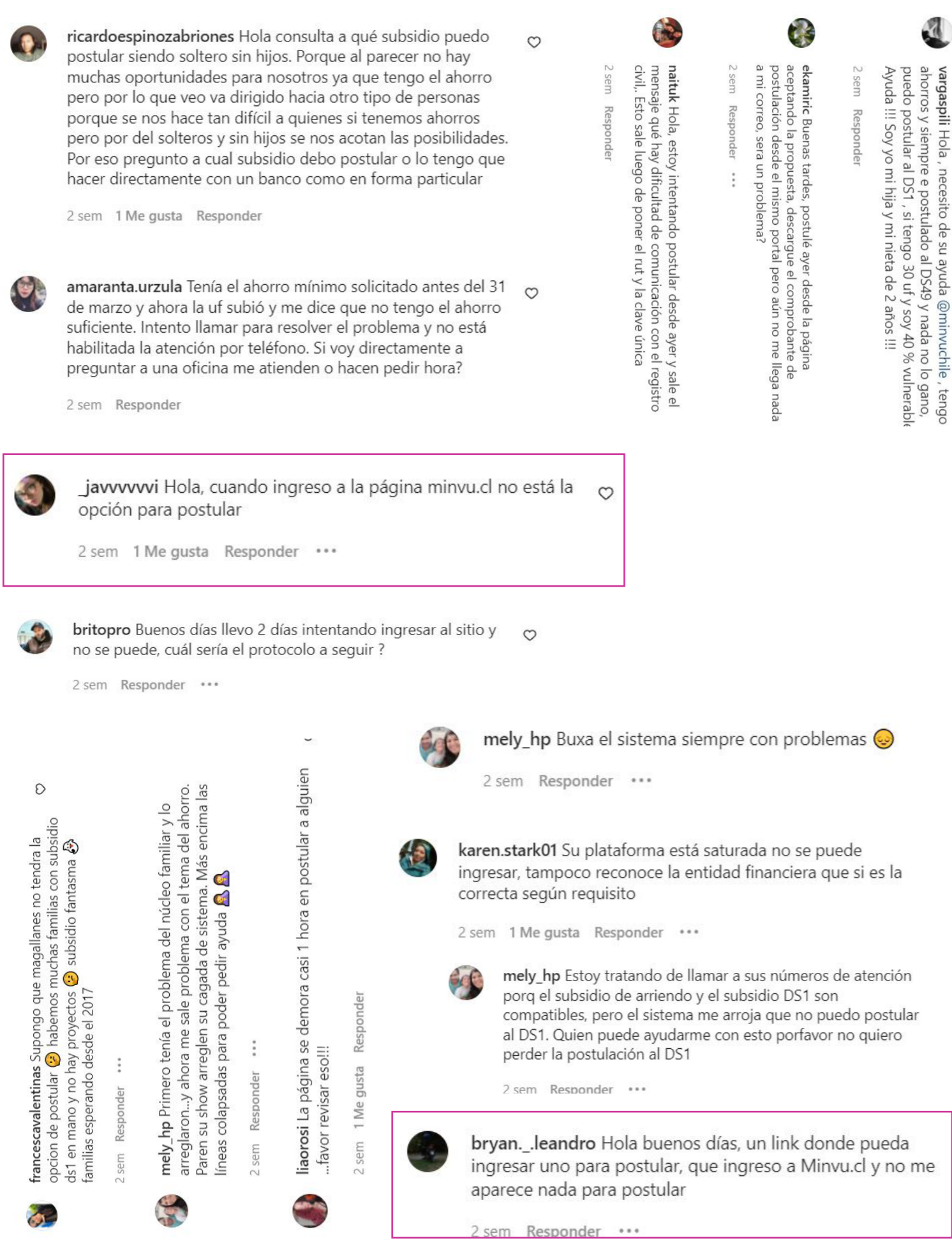


Figura 77: Collage 9 capturas pantalla comentarios Instagram MINVU. instagram.cl

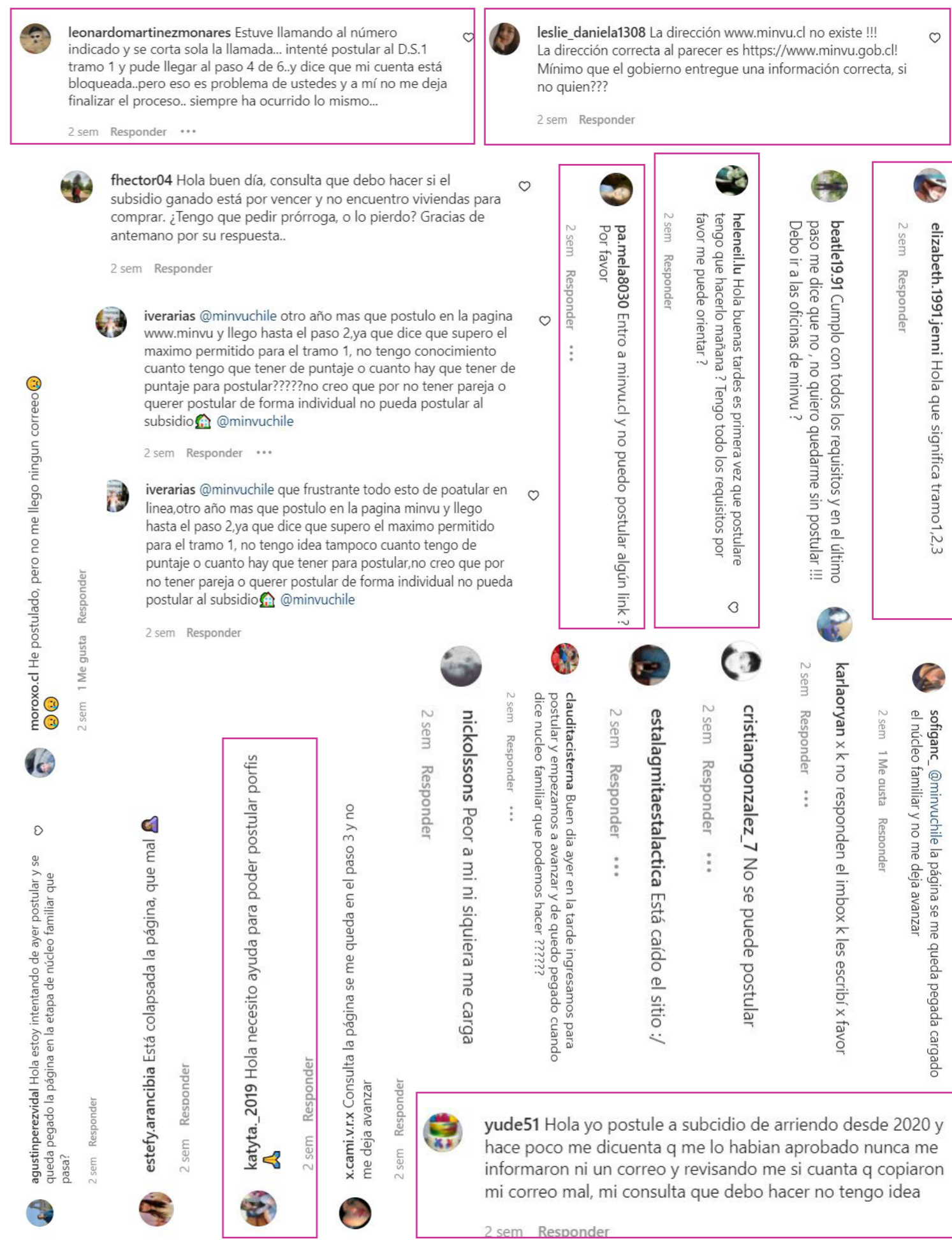


Figura 78: Collage 10 capturas pantalla comentarios Instagram MINVU. instagram.cl