



Acta

COSOC SERVIU-SEREMI RM 2025

Lugar: Reunión virtual

Miércoles 13 de agosto, 17:30 horas

Región Metropolitana de Santiago

ASISTENTES:

- **SERVIU:** Nathalie Becerra, Secretaria Ejecutiva COSOC; Francisco Pacheco, Arquitecto Equipo Participación Ciudadana.
- **Expositores invitados:** Lucía Jaña, Luis Felipe Acosta y Ximena Fischer.
- **Seremi de Vivienda y Urbanismo:** Mario González, Transparencia y Siac, Cecilia Caro, Periodista, Siac y Transparencia. Secretaria de acta COSOC.
- **Instituciones, comités civiles y organizaciones sociales:**

N°	ORGANIZACIÓN	REPRESENTANTE	SUPLENTE
1	Comité de Vivienda Nuevo Amanecer Pedro Aguirre Cerda	María Soledad Arriola Farías	Nelly Ortiz Catrilaf
2	Comité Vivienda Mapun Villa Frei Ñuñoa	Katherine Fernandez Diaz	Antonieta Valdés
3	Comité de Allegados Frula Nien Ruca II La Pintana	Aracelli Monsalve Huenchual	Rodrigo Sagal Durruty
4	CVD La Esperanza de Mamiña Puente Alto	Claudia Martinez Ramos	Elisa Gonzalez Drinis
5	Organización Social CVD Monseñor Larraín Pudahuel	Derlinda Araya Castillo	Isaias López Mellado
6	Escuela de Trabajo Social Universidad Católica de Chile	Alejandra Rasse Figueroa	Simón Escoffier

7	Colegio de Arquitectos	Carlos Muñoz Parra	
8	Fundación Eres	Glenda Durán Caro	Juan Pablo Angel
9	Fundación Vértice Urbano	Paulina Gatica Araya	Luciana Pastor M.

- **Moderadores Serviu:** Secretaria Ejecutiva COSOC, Nathalie Becerra y Francisco Pacheco, Arquitecto Serviu.
- **Secretaria de Acta:** Cecilia Caro.

Contenidos:

- Funcionamiento del Programa de Integración Social y Territorial (DS19), coordinador regional, Luis Felipe Acosta Rivillo.
- **Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en calidad de servicio y experiencia usuaria**, Ximena Fischer, Encargada Equipo Control de Gestión.

RESUMEN DE LA REUNIÓN:

- ✓ **Comienza la sesión a las 17:30 PM.**

1. Exposición central sobre el Programa DS19

El coordinador regional, **Luis Felipe Acosta Rivillo** realizó una presentación detallada sobre el Programa de Integración Social y Territorial (DS19), destacando que su principal virtud es **combinar la política habitacional con un enfoque de integración social**. Se subrayó que este decreto busca no solo construir viviendas, sino también **reducir la segregación urbana**, generando barrios mixtos donde convivan familias de distintos sectores socioeconómicos. Además, se valoró su efecto dinamizador en la industria de la construcción y en la generación de empleo, especialmente tras la pandemia.

2. Evolución y aprendizajes del programa

Se explicó que el DS19 surgió en 2016, inspirado en experiencias previas como el DS116 (2014) y los proyectos PIS (Proyectos de Integración Social), que combinaron subsidios de distintas líneas. Estos antecedentes dejaron aprendizajes importantes sobre la necesidad de **compatibilizar distintos tipos de subsidios y familias en un mismo proyecto**. Una de sus grandes ventajas es que los proyectos tienen **rápidos tiempos de ejecución (2 a 2,5 años)**,

lo que lo convierte en uno de los programas más eficientes del MINVU. Actualmente está consolidado como una política pública permanente.

3. Cambios normativos recientes (post 2022)

Uno de los aspectos más debatidos fue la **modificación normativa de 2022**, que estableció que los cupos para familias vulnerables ya no dependen de las inmobiliarias, sino que se gestionan mediante un **sistema electrónico administrado por SERVIU y Seremi MINVU**. Esta medida buscó cortar con **malas prácticas detectadas**: desde asignaciones poco transparentes, favoritismos municipales, hasta casos donde a familias vulnerables se les obligaba a comprar estacionamientos o se condicionaba la composición del núcleo familiar. Con el cambio, se mejoró la **transparencia y equidad**, aunque también se reconoció que el proceso es más complejo de administrar.

4. Tipologías de viviendas y porcentajes obligatorios

Cada proyecto DS19 debe incluir distintas tipologías de viviendas para asegurar diversidad social:

- **25% para familias vulnerables** (que ya cuentan con subsidio, principalmente DS49).
- **15% para emergentes**, con viviendas entre 1.400 y 1.600 UF.
- **20% para sector medio**, con precios que oscilan entre 1.600 y 2.600 UF (incluso hasta 2.800 UF en zonas de mayor demanda).

Se destacó la evolución en el tipo de construcciones: al inicio predominaban las **casas (80%)**, pero hoy la mayoría son **departamentos (80%)**, debido a la falta de suelo urbano. Esto refleja un **cambio en el paisaje habitacional de la RM**, con mayor densificación en altura.

5. Incentivos económicos y bonos

El DS19 contempla **bonos de integración y captación** que buscan alinear los intereses de las entidades privadas con los objetivos sociales del programa.

- **Bono de integración:** aumenta cuando un proyecto incluye un porcentaje superior al 25% mínimo de viviendas vulnerables.
- **Bono de captación:** se entrega a entidades que logran incorporar más familias con subsidios vigentes que aún no han podido aplicarlos.

Esto genera un círculo virtuoso: más familias con subsidio encuentran dónde aplicarlo, y las empresas se ven incentivadas a diversificar su oferta. Sin embargo, se aclaró que en la práctica la mayoría de los proyectos tiende a quedarse en los rangos mínimos, salvo en terrenos SERVIU donde el Estado condiciona porcentajes más altos.

6. Asignación de proyectos y tiempos de ejecución

En la Región Metropolitana se presentan **40 a 45 proyectos anuales**, que son evaluados por SERVIU según criterios como localización, acceso a transporte, cercanía a servicios y calidad del diseño. En 2024 se realizaron **dos cierres nacionales**, con más de **8.000 viviendas adjudicadas**, lo que muestra la magnitud del programa. Los tiempos de ejecución son un factor clave: en solo 2 años desde su adjudicación, las viviendas ya pueden ser habitadas, lo que lo posiciona como uno de los **programas más rápidos en dar solución efectiva** al déficit habitacional.

7. Avances y llamados en terrenos SERVIU

Desde 2017, además de los proyectos regulares, se han abierto **llamados en terrenos SERVIU**, lo que permite aprovechar suelos fiscales disponibles. Hasta la fecha se han realizado **15 llamados con 9.420 viviendas adjudicadas**, siendo la comuna de **Cerrillos** la más beneficiada (ejemplo: Villa Panamericana en los Juegos Panamericanos). Estos llamados son altamente competitivos, ya que todas las entidades desarrolladoras postulan y gana la mejor propuesta. Se destacó que esta modalidad permite **dirigir proyectos hacia comunas con déficit crítico** y consolidar sectores urbanos en transformación.

8. Procesos de postulación para familias vulnerables

El nuevo sistema de postulación para el 25% de cupos vulnerables fue analizado en detalle. Ahora las familias deben inscribirse en **plataformas electrónicas o en oficinas del SERVIU**, y se priorizan criterios como:

- residencia en la misma comuna del proyecto,
- mayor nivel de ahorro,
- antigüedad en el subsidio sin aplicar.

La demanda supera ampliamente la oferta: en el último proceso postularon entre **3.000 y 4.000 familias para solo 642 cupos**, lo que obliga a aplicar un sistema de priorización riguroso. Aunque genera frustración en quienes quedan fuera, también representa un **avance en transparencia**, pues evita que los cupos se asignen de forma discrecional.

9. Resultados del plan de mejoramiento de atención ciudadana

La abogada **Ximena Fischer** presentó los avances del **Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en calidad de servicio y experiencia usuaria**. El diagnóstico de 2024 identificó problemas en espacios físicos, tiempos de espera, seguridad y comunicación interna. Entre las medidas implementadas destacan:

- habilitación de nuevos espacios de atención y reuniones,
- mejoras en los accesos y controles de seguridad,
- protocolos para evitar retrasos en reuniones con dirigentes sociales,
- reforzamiento de la comunicación interna entre funcionarios.

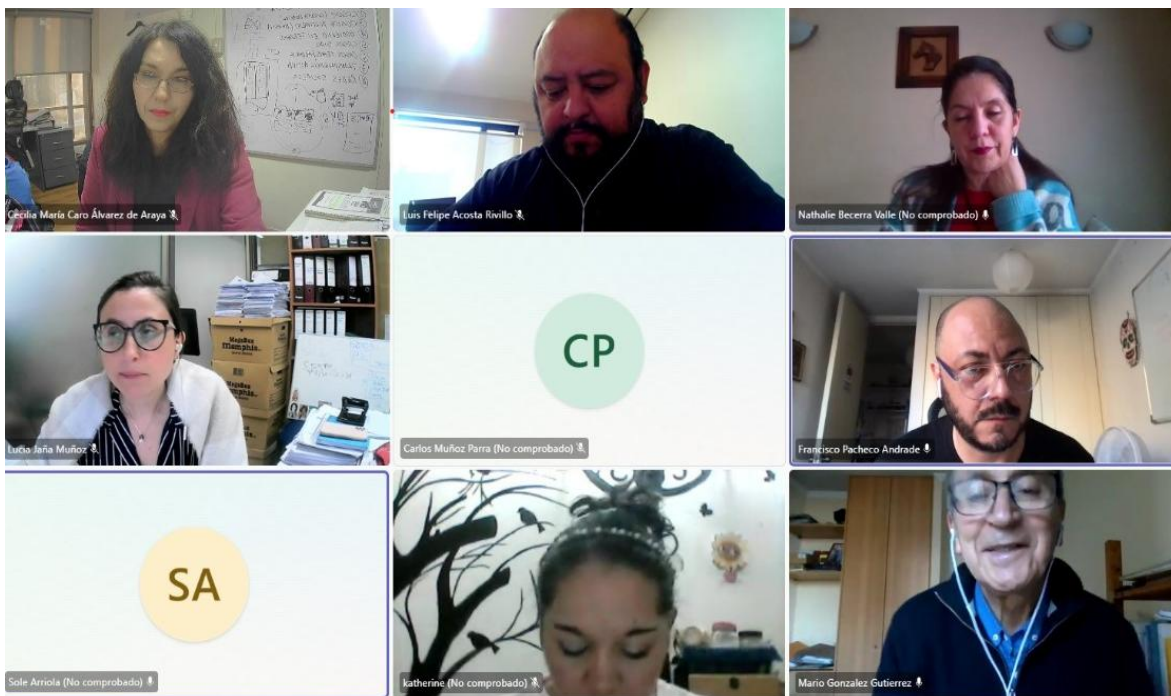
Estos avances buscan **mejorar la experiencia de la ciudadanía que acude al SERVIU**, especialmente dirigentes y comités de vivienda que requieren atención expedita.

10. Cierre y acuerdos

En la parte final de la sesión se subrayó la relevancia del DS19 dentro del **Plan de Emergencia Habitacional**, como un programa que combina rapidez de ejecución con un fuerte componente social. Se recogieron sugerencias sobre **baños, accesibilidad, tiempos de espera y seguridad** en los recintos de atención, comprometiéndose el SERVIU a seguir corrigiendo estos aspectos.

Se fijó la **próxima sesión del COSOC para el 10 de septiembre de 2025**, y se invitó al **Encuentro Regional con Dirigencias Sociales**, programado para el 30 de agosto en San Miguel.

Fotos de la jornada:



The screenshot shows a Zoom meeting in progress. At the top, there's a header bar with participant thumbnails: Luis Felipe Acosta, Mario González, Lucía Jara, Cecilia Maldonado, Nathalia Becerra Valle, and Glenda. Below this is a large blue banner with the text "Integración social Viviendas". To the left of the banner are three images of modern residential buildings. The main content area lists project characteristics:

- Características proyectos:**
 - Mínimo 3 tipologías de vivienda
 - Mínimo 3 precios de vivienda
 - 25% de viv. de hasta 1.300 UF 1.400 UF
 - 15% de viv. desde 1.400 a 1.600 UF
 - 20% de viv. de más de 1.600 UF hasta 2.600 UF
- Criterios de Selección**
 - Estándar sobre el mínimo en tipologías y precios

On the right side, there's a chat window titled "Chat de la reunión". It contains messages from participants like Francisco Pacheco Andrade, Nathalia Becerra Valle, and Glenda, discussing meeting notes and recording status.

PMG Calidad de Servicio y Experiencia Usaria

3° SESIÓN COMITÉ CSYEU
AGOSTO 2025

Integración social

Integración de Familias

¿Quiénes se pueden inscribir?

Personas beneficiadas Fondo Solidario Elección de Vivienda, D.S. 49 (V. y U.) de 2011, modalidad individual

Personas beneficiadas Sistema Integrado de Subsidio habitacional, D.S. 1 (V. y U.) de 2011, Tramo 1

DS 49 modalidad "grupos sin proyecto", siempre y cuando se hayan desvinculado previamente del comité.

Nuevo sistema de inscripción a proyectos DS19
Región Metropolitana

EFICIENTE EQUITATIVO TRANSPARENTE