



## **Informe Sistematización Diálogo San Miguel**

Localidad en donde se desarrolló: Comuna de San Miguel

Fecha de realización del diálogo: 30/08/2025

### Caracterización de la convocatoria

<b>Categoría</b>	
<i>Cantidad de participantes</i>	222
<i>Tipo de organizaciones presentes</i>	JJV, Condominio de Mejoramiento, Condominio de Vivienda Social, Comité de Allegados, Comité de Vivienda, Cooperativa de Vivienda
<i>Comunas que participaron</i>	Puente Alto, El Bosque, Pedro Aguirre Cerda, Maipú, María Pinto, Quilicura, San Joaquín, Independencia, Santiago Centro, Lo Prado, Estación Central, Peñalolén, El Bosque, Lo Espejo, La Cisterna, Lampa, Cerro Navia, Padre Hurtado, Quinta Normal, La Florida, San Miguel, La Pintana, Huechuraba, Independencia, La Granja, San Ramón, Las Condes, Colina, Macul, San Bernardo, La Reina, Curacaví, Cerillos, Ñuñoa, Recoleta, Conchalí, Lo Barnechea.
<i>Autoridades presentes</i>	Carlos Montes, ministro de vivienda, Gabriela Elgueta, subsecretaria de vivienda, Carolina Casanova, SEREMI de V. y U. Metropolitana, y Roberto Acosta, director SERVIU RM.

### Metodología

Trabajo en 6 mesas temáticas:

- Relación SEREMI SERVIU municipios.
- Vivienda
- Condominios
- Mejoramiento
- Organizaciones Sociales
- Debates Urbanos



## *Desafíos*

### Gestión y coordinación institucional

- El municipio es el ente más cercano a la comunidad y conoce mejor las necesidades del territorio.
- Desinformación y contradicciones: existen diferencias entre lo que informa SERVIU y lo que sostiene el municipio, lo que genera confusión y trabas.
- La coordinación entre SERVIU, municipalidades y MINVU es débil o fragmentada. Algunas comunas ni siquiera cuentan con oficinas locales, lo que provoca frustración, lentitud en los procesos y desconfianza en la institucionalidad.
- Falta de claridad en los roles entre las partes.
- Procesos de gestión de proyectos habitacionales muy extensos, en particular para adultos mayores.
- Los planes reguladores están desactualizados y no responden a la realidad actual de las comunas.
- Escasa presencia territorial del Estado y falta de personal suficiente para atender las necesidades locales.
- Falta de información clara y oportuna por parte de los municipios y gobiernos locales.
- Escasa presencia de funcionarios públicos en los territorios para acompañar a las comunidades.
- Burocracia excesiva y falta de transparencia en la priorización de proyectos.
- Procesos percibidos como lentos y poco claros.
- Problemas de comunicación con las empresas gestoras (EGIS) y falta de participación en las obras.
- Burocracia compleja y poca transparencia en las instituciones encargadas.

### Política habitacional, suelo y financiamiento

- Falta suelo accesible para las familias, ya que el mercado impone sus prioridades, desplazando al Estado e impidiendo el desarrollo de proyectos sociales.
- Los terrenos disponibles suelen tener suelos de mala calidad y están mayoritariamente en manos de privados.
- La falta de terrenos disponibles obliga a postular en otras comunas, disminuyendo la posibilidad de ser priorizados.
- En comunas donde aún hay suelo disponible, los altos precios limitan el acceso a subsidios.



- La localización sigue determinada más por el precio del terreno que por las necesidades de las familias.
- Los criterios y requisitos para acceder a subsidios habitacionales no siempre consideran casos particulares o complejos.
- Problemas en el acceso a subsidios individuales por el alto costo de arriendos y viviendas.
- La gestión de recursos y presupuestos está fragmentada entre distintas instituciones.
- El déficit habitacional sigue siendo un problema estructural.
- Es necesario regular por ley el precio del suelo para evitar la especulación inmobiliaria.
- El Estado ha perdido su rol constructor directo y debe recuperarlo.
- La vivienda no está garantizada como un derecho, pese a ser un pilar fundamental.

#### Municipalidades y entidades patrocinantes (EP / EGIS)

- Entidades patrocinantes fundamentales pero con poca eficiencia cuando dependen del municipio.
- Falta de fiscalización de las Entidades Patrocinantes, lo que permite prácticas abusivas o poco transparentes.
- No todas las municipalidades cuentan con un departamento de vivienda que asesore a las familias.
- La política local muchas veces obstaculiza la relación con las organizaciones sociales por motivos políticos.
- Las municipalidades y servicios públicos tienen falencias en acompañamiento, paciencia y disposición para enseñar.
- Falta de claridad y dificultad para identificar recursos y actores regionales relacionados con la gestión de condominios más allá del SERVIU.

#### Participación ciudadana y liderazgo comunitario

- Falta de educación cívica, especialmente en jóvenes.
- Falta de información y formación para ser un buen dirigente.
- Falta de credibilidad y desconfianza en el proceso y en las instituciones.
- Déficit de participación vecinal y crisis de confianza interpersonal.
- Malas prácticas dirigenciales y conflictos entre organizaciones.
- La gente ha perdido la esperanza, hay desencanto y desinterés en participar.
- Desconfianza en la relación entre dirigencia y comunidad.
- Los dirigentes y las familias en general son poco escuchadas.



- Escasa participación de arrendatarios, especialmente extranjeros, en las organizaciones comunitarias.
- Falta de organización y comunicación entre dirigentes, juntas de vecinos y comités.

#### Convivencia, vida en comunidad y seguridad

- Falta de normas claras de convivencia en los condominios.
- Desconfianza entre vecinos y falta de cohesión comunitaria.
- Problemas graves como narcotráfico, delincuencia o prostitución en conjuntos habitacionales.
- Dificultades en la gestión y mantenimiento de bienes comunes.
- Falta de información sobre la ley de copropiedad y sus implicancias.
- Altos gastos comunes y conflictos por su administración.
- Falta de espacios para resolver conflictos vecinales.
- Temor generalizado que limita la participación y convivencia.
- Baja empatía y falta de integración entre vecinos.

#### Condiciones de vivienda, mantención y medioambiente

- Viviendas con filtraciones, techumbres mal ejecutadas y tableros eléctricos defectuosos.
- Falta de mantenimiento en viviendas antiguas.
- Presencia de asbesto en techos y viviendas.
- Problemas estructurales en cañerías, alcantarillado y redes sanitarias colapsadas.
- Falta de programas permanentes de mejoramiento de vivienda.
- Personas mayores enfrentan dificultades para financiar mejoras.
- Pérdida del sentido de comunidad en barrios antiguos.
- Deterioro de viviendas y falta de espacios verdes.
- Falta de programas de eficiencia energética y adaptación al cambio climático.

#### Transparencia, fiscalización y comunicación pública

- Desconfianza en las instituciones por falta de transparencia y comunicación efectiva.
- Falta de claridad sobre quién regula el funcionamiento de los comités para evitar estafas.
- Venta ilegal de cupos y miedo a denunciar.
- Falta de mecanismos para fiscalizar internamente.



- Dirigentes quedan en posición difícil frente a la comunidad sin información.
- Procesos poco transparentes en la ejecución de obras y postulación.
- Falta de comunicación directa y oportuna desde el SERVIU hacia las familias y dirigentes.

### *Propuestas*

#### Gestión y coordinación institucional

- Mesas de trabajo conjuntas entre dirigentes, municipios y SEREMI/SERVIU.
- Mejorar la coordinación entre las partes para agilizar los procesos, especialmente para adultos mayores.
- Mayor diálogo y transparencia en la gestión de programas y trato igualitario.
- Acompañamiento técnico desde el inicio del proceso.
- Mantener los procesos de formación para los dirigentes y si es posible apoyarles en temas de Salud Mental.
- Mayor presencia de profesionales territoriales de SERVIU para orientar y articular con otras organizaciones.
- Más terreno de funcionarios municipales y de SERVIU con las JVV y comités.
- Creación de una ventanilla única donde puedan ver a qué pueden postular.
- Información no solo en redes sociales, es importante que estén en terreno.
- Revertir desinterés con comunicación asertiva de dificultades y logros.
- Regular la ley para que los proyectos tengan continuidad como políticas de Estado.

#### Política habitacional, suelo y financiamiento

- Establecer bancos de proyectos y de suelos a nivel comunal.
- Continuidad del Plan de Emergencia Habitacional como política de Estado.
- Revisar el RSH y cambiarlo, ya que es una herramienta injusta.
- Revisar y bajar los requisitos en cuanto al ahorro solicitado.
- El Estado debe colocar más recursos para los proyectos habitacionales para los comités de allegados.
- Implementar mecanismos que rebajen los gastos comunes y servicios básicos a las familias más vulnerables.
- Crear un subsidio destinado a adultos mayores para apoyar el pago de gastos comunes.
- Fomentar y permitir la habilitación de locales comerciales dentro de los condominios.
- Aumento de subsidios para Redes Sanitarias.
- Regular la ley para garantizar la continuidad de los programas de vivienda más allá de los gobiernos de turno.



## Municipalidades y entidades patrocinantes

- Fortalecer a las Municipalidades en sus departamentos de vivienda sobre procesos de postulación y capacitaciones.
- Las municipalidades deberían asumir con mayor fuerza el rol de Entidad Patrocinante (EP), con más transparencia y fiscalización.
- Portal de calificación a la gestión de las EP: instancia donde la comunidad pueda calificar la atención, comunicación y eficiencia.
- Fortalecer la fiscalización en terreno, con personas capacitadas que supervisen y hagan públicos los informes de control.
- Elaborar un diagnóstico que permita identificar y aclarar los roles de Juntas de Vecinos, Comités de Vivienda y Municipios.

## Participación ciudadana y liderazgo comunitario

- Propiciar una real participación: “Trabajar con la comunidad, no para la comunidad.”
- Considerar más consultas ciudadanas para mejorar la política pública de vivienda.
- Implementar programas educativos y capacitaciones para enseñar a vivir en comunidad.
- Fomentar habilidades comunicativas en dirigencias y equipos.
- Generar instancias de encuentro entre actores comunitarios y municipales.
- Educación didáctica y presencial de conformación de comités, planificación urbana y apoyo específico.
- Convertir la capacitación y la educación en un mecanismo de empoderamiento comunitario cívico.
- Recuperar confianza en los liderazgos a través de la transparencia.
- Terminar con el individualismo, practicar la empatía y promover la escucha activa.

## Convivencia, vida en comunidad y seguridad

- Elaborar un protocolo de gestión para enfrentar problemáticas en los condominios.
- Establecimiento de reglas claras y transparencia en la información y gastos.
- Promover la asignación de departamentos en pisos bajos para adultos mayores y personas con discapacidad.
- Establecer normas de cordialidad y prácticas de buen vivir.
- Promover instancias culturales, sociales y educativas que fortalezcan la unión y el sentido de pertenencia.



- Implementar mesas de trabajo entre pobladores y autoridades para validar liderazgos.
- Crear espacios de diálogo comunitario y acompañamiento post entrega.

#### Condiciones de vivienda, mantención y medioambiente

- Eliminación de asbesto y atención a filtraciones, hacinamiento y allegamiento.
- Mejoramiento y adaptación de viviendas para personas mayores.
- Programas permanentes, no concursos aislados.
- Relevancia del programa “Quiero mi Barrio” como política pública transversal.
- Cuidado de áreas verdes y arbolado urbano.
- Promover barrios integrales con servicios, áreas verdes y espacios seguros.
- Incorporar sostenibilidad y enfoque territorial (huertos urbanos, energías limpias).
- Construcción de viviendas adaptadas al envejecimiento y accesibilidad universal.

#### Transparencia, fiscalización y comunicación pública

- Fiscalización más clara de la calidad de las obras y ejecución de programas.
- Fortalecer la probidad con revisión de malas prácticas y subsidios mal entregados.
- Mecanismos de transparencia en el desarrollo de proyectos que expliquen demoras o trabas.
- Portal de calificación a la gestión de las EP.
- Establecimiento de reglas claras y procesos normados y transparentes.
- Recuperar confianza en liderazgos mediante transparencia de gastos y resultados visibles.
- Mayor difusión y rendición de cuentas en todos los niveles institucionales.

*Fotos de la instancia*



Equipo Participación Ciudadana, agosto 2025.