



Acta

Primer encuentro de COSOC SERVIU-SEREMI RM 2024

Sala Valle- Serviu RM

Jueves, 24 de octubre, 17:35 horas

Región Metropolitana de Santiago

ASISTENTES:

- **SERVIU:** Nathalie Becerra, Secretaria Ejecutiva COSOC, Serviu. Director Serviu Metropolitano, Roberto Acosta.
- **Seremi de Vivienda y Urbanismo:** Cecilia Caro, Periodista, Sección de Coordinación Territorial y Comunal.
- **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 Fernández Díaz	Antonieta Valdés
3	Comité para la Vivienda Luchando por Nuestros Sueños Talagante	Ema Romero Sepúlveda	Rodrigo Gonzalez Flores
4	Comité de Allegados Frula Nien Ruca II La Pintana	Aracelli Monsalve Huenchual	Rodrigo Sagal Durruty
5	Organización Social CVD Monseñor Larraín Pudahuel	Derlinda Araya Castillo	Isaías López Mellado
6	Escuela de Trabajo Social Universidad Católica de Chile	Alejandra Rasse Figueroa	Simón Escoffier

7	Instituto de la Vivienda – FAU Universidad de Chile	Jorge Larenas Salas	Rebeca Silva Roquefort
8	Colegio de Arquitectos de Chile A.G.	José Ignacio Díaz Matamoros	
9	Colegio de Ingenieros de Chile A.G.	Silvana Frontier Frontier	Eduardo Contreras Darvas
10	Fundación Eres	Glenda Durán Caro	Juan Pablo Angel
11	Corporación Mujeres en Construcción (MUCC)	Lorena Pedernera Martinez	Carolina Herrera Bahamonde

Además asistió Alejandra Lufty, presidente de Corporación Mujeres en Construcción.

- **Moderadora:** Nathalie Becerra.
- **Secretaria de Acta:** Cecilia Caro.

Contenidos de

1. Información general para los Consejeros (as) de los 4 mecanismos de Participación Ciudadana.
2. Director de Serviu aborda temas de Pavimentación, plataforma Pavel y situación de cartera de proyectos.
3. Situación Programa de Mejoramiento de Viviendas y la priorización del Plan de Emergencia habitacional.

RESUMEN DE LA REUNIÓN:

✓ **Comienza la sesión a las 17:35 PM**

Nathalie, comienza la reunión hablando de la Ley de Participación ciudadana que es la razón de por qué existe el Consejo y la Ley que es del 2011. Comienza en el Gobierno de la Presidenta Bachelet, y se promulga en el Gobierno de Sebastián Piñera. Establece 4 mecanismos de participación: COSOC, Cuenta Pública Participativa, Consulta Ciudadana (aquí Nathalie señala que se está haciendo una consulta relacionada a un proyecto del Programa Espacios Públicos en el sector del Cementerio General y Hospital San José),. Y el cuarto mecanismo: Acceso a Información Relevante, lo importante de informar y que sea asequible y entendible por todos.

Este Consejo tendría “buena nota”, porque tiene una representación diversa y eso se ha conseguido, porque hay distintos tipos de organizaciones; porque en el Consejo anterior, no estaba esa diversidad. Y ahora se ha hecho un trabajo profundo para tener un espectro más amplio y pluralista.

Señaló que, en el Consejo, están Comités de Vivienda, Agrupaciones de Mejoramiento de Barrios; Colegios Profesionales y Fundaciones, lo que no resultó fue el llamado a las Municipalidades a integrar el COSOC, especialmente la Agrupación de municipios rurales, debido a una mala experiencia anterior.

El Consejo vigente ha estado realizando propuestas, tal como el mes pasado, la propuesta del tutorial de Post Venta que se materializará el próximo año. También revisó la Cuenta Pública antes que se presentarán, donde el presidente del COSOC destaca que se tomaron en consideración las observaciones levantadas por ellos, en forma y fondo.

Nathalie, en relación al mecanismo Cuenta Pública, por razones de fuerza mayor no se pudo realizar la Consulta Ciudadana post Cuenta Pública y se espera corregir esta situación para el año 2025.

Se solicita al Consejo, revisar página web SERVIU y realizar las observaciones y propuestas correspondientes.

Nathalie, saluda al Director Serviu, Roberto Acosta que se integra a la reunión.

Consejera, preguntó si el Consejo tiene un blog o algo parecido.

Nathalie, existe un banner en la página de Serviu que se llama Participación Ciudadana, y si se pincha ahí, aparecen los cuatro mecanismos y su explicación. Y ahí se suben las actas. Y se puede agregar el próximo año fotos, y dar más sentido y las actividades del año.

Consejero, indicó la importancia de modernizar las páginas y estudiar lo que se está consultando en la web y lo que no.

Consejera, tendrían que ocuparse las mismas lógicas de accesibilidad universal, tanto para las redes sociales, como la página.

Consejera, representante Colegio de Ingenieros de Chile, señaló que, ya que se estaba hablando de la página, para los ingenieros era muy importante que vuelva Pavel, para que funcione la página de pavimentación y obras viales. Que se puedan ver los proyectos aprobados en el sistema de información geográfica. Por otro lado, ahora los tiempos de revisión son mayores (Pavimentación). Pero, respecto de la página, se ha perdido mucho en esta área. Pero aclarar, que no es un tema de la administración actual, viene sucediendo hace algunos años...

Director, dijo que lo que pasa es que la Plataforma del Pavel perdió los derechos de la administración y ahora se está trabajando un Pavel 2.0 y eso ha demorado, porque las

gestiones informáticas cuestan, y los programas y sistemas son interfaces lentos y complejos.

Consejera, lo que sucede es que antes la Subdirección de Pavimentación, tenía su propio profesional informático.

Director, el manual de pavimentación era muy útil, porque habían soluciones tipos que se podía aplicar y se iba al manual y sacabas la soluciones tipo de sumideros, soleras y era muy sencillo armar el proyecto.

Consejera, Pavimentación tenía informes anuales y estadísticas que eran muy útiles, que tenía revisores por proyectos, los proyectistas, los que aprobaban o no y era información pública y actualmente no.

Director, apuntó a que están un poco críticos en lo informático, en las plataformas en general, y que están trabajando para tener financiamiento para ello.

Nathalie, Volviendo a los mecanismos de participación Ciudadana, la Información relevante, hay que publicarla en todas las líneas y debe estar actualizada. En el caso SERVIU, información sobre los programas y llamados de postulación, por ejemplo.

Finalmente, dijo que existe el proyecto de poder mejorar esta Ley de Participación Ciudadana, entre otras cosas, darle más atribución al COSOC. La DOS lanzó un libro que les vamos a regalar y donde se abordan los mismos temas que hemos conversado hoy.

Consejera, dijo que esto llegó por correo, y se habla también, de cómo Cosoc se moviliza con sus propios recursos.

Nathalie, señala que el tema de la falta de recursos para movilización se ha planteado en todas reuniones que se realizan a nivel nacional con todos los servicio públicos.

Consejera, sí porque nosotros venimos con corazón a trabajar aquí y colaborar, con los desafíos de Serviu.

Consejera, puntualizó que tiene que ver la incidencia, y ver en que está la Participación, si no, solo se queda con el diagnóstico y no la solución. y sabe que hay Cosocs trabajando en eso para aunar fuerzas.

Nathalie, indicó que en la DOS se está trabajando en esto, quienes son, la Participación, etc., y que seguramente les llegarán invitaciones y llegará información sobre participar en Mercosur de Organizaciones Sociales, y dijo que los que puedan, los instaba a inscribirse porque son enriquecedoras esas reuniones para compartir con otras personas; las realidades de otros países, y compartir lo que están haciendo ellos.

Sobre la incidencia, Nathalie le dijo al Director que la Seremi los ha acompañado en varias sesiones y el Cosoc ha levantado 3 temas que les parecían importantes. Pidió a Jorge, Presidente del Cosoc, comentarlo.

Jorge, Dentro del Consejo hay una preocupación de ir levantando temas transversales. Temas como **post venta**, ciertos problemas que tienen que ver con la lentitud en la operación de ciertos programas, entendido por la presión del Plan de Emergencia Habitacional, poniendo el foco en viviendas nuevas, más que el **mejoramiento** y también aparece un desafío que está subrepresentado, la dimensión de la ruralidad que es algo un poco invisible y es importante que un Consejo vaya instalando preguntas importantes. Y una instancia más de diálogo de la Sociedad Civil y Serviu y sus unidades. También temas internos, que tiene que ver con el funcionamiento interno del Cosoc. Habría 2 problemas formales sobre la suspensión de una colega, en candidatura, y que no hay criterios claros para reemplazar a los integrantes que no participan en el Cosoc y ahí hay un tema de funcionamiento.

Nathalie, dijo tener la sensación de que hay un tema fuera, pero un tema importante que querían tocar era la post venta, y por eso llevaron a Valeska y su equipo a la sesión anterior, y se dio una idea buenísima que se puede aplicar en el Plan 2025 que es hacer un tutorial de la post venta, por ser temas que no se entienden tanto, y mejorarlo en nuestras redes sociales.

Director, sabemos que tenemos que mejorar el proceso de post venta, sobre todo en la fiscalización de las empresas constructoras en esta materia, donde muchas veces mandas cuadrillas de trabajadores, pero no especialistas que corresponden. Pero que se está trabajando en ello y en las modificaciones normativas correspondientes.

Y quiero tocar otro tema. Ustedes saben estamos en una campaña: **“no te dejes engañar”**. Hemos estado en la radio y tiene la lógica de entregar herramientas al postulante para que pueda detectar qué es correcto o no. Y nos preguntan cómo saber si la EP es real, primero hay un registro técnico donde ir y consultar, si la empresa está y si está vigente y asegurarse. Pero podría fallar, entonces las herramientas de **“no te dejes engañar”** es cómo educar a las familias y entender que la vivienda que es un proceso y tiene hitos y uno como familia debe exigir esos hitos, si yo llevo 5 años y la EP, dice el próximo año ingresamos, y el próximo año, y pago cuotas, y pasan los años.... Esta campaña de no te dejes engañar es para que conozcan derechos, pero también obligaciones. Y por eso es importante hacer el seguimiento y educarse para ello.

Consejera, lo han visto porque hay dirigentes que han hecho mal su trabajo también. En varias ocasiones han sugerido un registro de dirigentes y como es su función, y si hay malos dirigentes, se les vaya evaluando. Y que los malos dirigentes estén en una lista negra, porque se da que en los Comités de Vivienda es un tema súper sensible y la gente mayor sin acceso a información se deja engañar. Porque dirigentes acaparan la información. Y entonces compartir la información es muy importante y tratar de explicar a otro Comité lo que se debe o no hacer es súper difícil, porque son autónomos. Hay que tratar estos malos hábitos.

Director,

Nathalie, sobre el tema, me ha llamado mucho la atención al asumir este rol en Participación Ciudadana, encontrarme con los mismos dirigentes que yo hablaba hace 11 años atrás. No hay movilidad ni traspaso de liderazgo.

El otro tema es la gente que denuncie, la gente debe hacerlo, si cobran cuotas que no correspondan.

Consejera, dijo estar de acuerdo con el registro, y que hay un elemento de formación que hay información más disponible y creía que en el diseño había que poner controles pues es un tema tan sensible. En los planes de acompañamiento poner un “check” en puntos críticos donde se sabe que la gente podría ser engañada.

Consejera, dijo conocer una dirigente que llevaba en Macul unos 15 años de Dirigente Social y ha cerrado como 5 proyectos, y la gente es engañada les habla de un año o dos años y se inscriben con 260 mil de acompañamiento, cumpliendo requisitos. No tiene casa, pero sí plata.

José Ignacio, apuntó a al nexo de ciertas dirigencias con políticos y que se hace complejo denunciar, por temor. Hay que trabajar en ello.

Soledad, señaló la importancia del traspaso de dirigencias desde el comité de vivienda hacia el Comités de Administración.

Consejera, el tema de la copropiedad es importante porque la gente pasa muchas veces de una toma, a una copropiedad, y la convivencia es difícil. Y eso va a pasar donde ellos van a llegar y es complejo y se está tratando de organizar un buen reglamento interno para que las reglas estén bien claras.

Nathalie, dijo querer compartirles experiencias de diálogos con copropiedades que llevaban un tiempo, y justamente salía el tema de fortalecer el tema de las familias que van a vivir con la familia completa, ocupando los espacios comunes. Fortalecer el trabajo previo con las familias, y como se exige un 75% de asistencia, y no el 100%, y ese 25% no entendió nada del reglamento, ni aprobó y puede ser ese 25% el que después genere los problemas, hay que generar una estrategia para llegar a ese porcentaje que no se prepara.

Director, dijo que la modificación la Ley de Copropiedad era de 160 familias para el control sea más sencillo. Tenía antes copropiedades de mil familias y era se diluía, a los 5 años no existía la organización. La lógica de organizarse de 160 familias es una nueva lógica y lo que falta como Serviu es dar mejores herramientas y no sea un saludo a la bandera, y sea un proceso real de participación con la gente teniendo al final clarito los derechos y obligaciones en la copropiedad. Y lo otro que no debería ser menos del 90% de las asistencias a las asambleas.

Consejera fortalecer capacitación sobre las bombas de agua.

Silvana, dijo concordar con el tema que es un tema de educación, no se soluciona con una charla aunque ayude y la pregunta es cuáles son las atribuciones de Serviu para enfrentar esta situación porque podemos acordarlos o se necesita alianzas. Y lo otros en la parte privada el primer tiempo hay una administración de la inmobiliaria que si no se cumplen se pone una multa y eso marca como se va a administrar. ¿Qué se puede esperar del Serviu?

Nathalie, señaló que hay un plan de acompañamiento donde se debe educar y es parte de la norma pero hemos observado que las EP dan el mínimo. La EP Serviu se ha esforzado por mejorar estos procesos, hacen reuniones y diálogos, pero en las EP privadas, en algunas se hace rapidito y traen una propuesta tipo, no algo preparado para cada caso.

Consejera, preguntó ¿en qué tiempo de acompañamiento tiene la Entidad Patrocinante en referencia al Comité de Administración?

Director, indicó que el trabajo del PAS es aproximadamente un año, posterior a la entrega.

Consejera, señaló que después de la provisoria (Comité de Administración), después de la escritura, pasa a ser la definitiva.

Consejera, expuso que en su condominio no hay administración, y están muy complicados con las mascotas, ruidos molestos, estacionamiento y mil cosas más. Entonces, hay dos personas que están funcionando como administradores y es ilegal. Entonces, no hay a quién reclamarle y decir ciertas cosas e hizo la consulta, porque ella quería postularse y le dijeron no podía porque no estaba certificada y tenía que hacer el curso.

Consejera, indicó que quiere hacer el curso.

Nathalie, destacó que la Ley te da plazos para inscribir administradores.

Director, preguntó si el tutorial de la post venta lo hará el equipo de Valeska.

Nathalie, Se realizará en conjunto con Equipo comunicaciones.

Director, dijo que es importante el video el tutorial.

Glenda, pidió que tutorial sea con inclusión.

Nathalie, la invitó para dar ideas de cómo abordar los temas de inclusión. De los otros temas que se levantaron dijo al director que se ha hablado de mejoramiento, que era un problema crítico, que como decía Jorge, los recursos se han ido al PEH. Por tanto, hay condominios antiguos que tienen problemas graves que no han podido ganarse recursos. Y pedirle al Director que este tema se levante en el MINVU, porque tiene múltiples repercusiones, baños y techumbres. Y lo otro todo el tema de pavimentación de aguas lluvias de lugares que se inundan históricamente, y qué pasa con los proyectos que se están demorando más, y que la tecnología en vez de avanzar, parece que retrocede y lo que se hacía en 10 días ahora se hace en 30.

Consejera, dijo que solo para complementar sobre el caso de Pavel hay otras dificultades que aumentaron los plazos de revisión. Antes era 11 días, ahora 30 y la primera revisión son cosas de formas, y a veces revisiones tipo, y se nota y a veces los revisores son los mismos, y hay otro problema histórico no menor, que a ellos se les pide para presentar un proyecto, ser un ingeniero civil reconocido en Serviu, y lo haya certificado, sin embargo, quien revisa los proyectos, puede ser un arquitecto, a veces un ingeniero civil, y eso le parece inaceptable, si me exigen ser un ingeniero, que lo revise un ingeniero, porque a veces son ellos los que enseñan al revisor lo que tienen que revisar o corregir. Es un tema de formación.

Director, señaló estar de acuerdo el tema del Pavel generó este tema de la gestión más rápida, más directa con los usuarios, y permitía estar en contacto con el usuario, y eso ahora se pierde. Que le preguntan por el número de Pavel, son 30 días para sacar observaciones, y con el plan de emergencia, pedimos priorizar algunas cosas, y el tema de pavimentación ha tenido mala ejecución, porque principalmente por la pandemia, las ofertas se fueron a las nubes y para tomar la decisión no era fácil. Se generó un retraso importante por el sobreprecio post pandemia.

Consejera, dijo que la no actualización de los precios fue un problema, porque en Participativo se licita como precio definido.

Director, dijo que la ley de pavimentación cambió el 2007, y le otorgó el financiamiento al GORE, entonces Serviu en rigor no tiene financiamiento para mejoramiento de pavimentación.

Consejera, dijo que, sin embargo, no cambió la ley Minvu que sí entrega funciones de conservación de pavimentos. Y que mencionó al GORE que tiene mayor incidencia.

Consejera, dijo tener una petición que era tener la cartera de inversiones 2025 de la Región.

Director, indicó que se iba a invitar al Subdirector de Pavimentación a una próxima reunión.

Nathalie, dijo que se estaba pasada en el tiempo y debemos terminar.

Acuerdos:

- 1- Se verá los detalles del video tutorial de post venta.
- 2- Se pedirá asista el Subdirector de Pavimentación a una sesión de Cosoc.

La reunión finaliza a las 19:35 horas.

Registro Fotográfico



