



86

ORD. N° : 03377 \*11.04.2013

- ANT. :
- Circular N° 24 del 21/08/2009 de SEREMI Metropolitana (V. y U.) que instruye sobre entrega de informes mensuales de los PHS;
  - Ord. N° 06626 del 24/11/2009 sobre aspectos normativos para la presentación y ejecución de planes de habilitación social en FSV;
  - Ord. N° 5782 del 17/08/2010 del Director del SERVIU RM sobre obligatoriedad de informes mensuales de los Planes de Habilidadación Social;
  - Circular N° 7736 del 18/10/2011 del Director del SERVIU RM, que instruye procedimiento para certificación de PHS de EGIS Y PSAT;

MAT. : Instruye mejoras en la implementación de los PHS de Proyectos de Construcción del Programa Fondo Solidario de Vivienda.

Santiago,

A: Entidades de Gestión Inmobiliaria Social D.S N°174 (V. y U.) de 2005.  
Región Metropolitana

DE: Sr. Daniel Johnson Rodríguez.  
Director Serviu Metropolitano

En el Marco del D.S. N°174 (V. y U.) de 2005, que reglamenta el Programa Fondo Solidario de Vivienda, y en específico de la normativa asociada al Plan de Habilidadación Social (PHS) de los proyectos de construcción de este programa, informo a Ustedes que considerando la experiencia acumulada en esta materia y en especial el tipo de registros que acompañan los informes mensuales y finales de los Planes de Habilidadación Social elaborados por las EGIS, se ha considerado necesario incorporar mejoramientos en la implementación de los PHS, particularmente en los propósitos de **asignación de las viviendas y coordinación de servicio de Post venta.**

1. Sistema de Asignación de Viviendas.

El D.S. N° 174, (V. y U.) del 2005 en su Título IX referido al Plan de Habilidadación Social, Artículo 23, letra b, área de formación de futuros propietarios, indica como uno de sus propósitos (letra b.3), "Apoyar el sistema de asignación de las viviendas, cuando corresponda".

Al respecto se precisa que en todo proyecto de Construcción en Nuevos Terrenos, corresponde a la EGIS apoyar el sistema de asignación de viviendas. En el desarrollo de esta labor, la EGIS deberá:

- a) Considerar como uno de los criterios para la asignación de las viviendas, la **presencia en el grupo familiar beneficiario, de personas que presenten movilidad reducida debidamente acreditada** (personas con discapacidad, adultos mayores, personas con Enfermedades Catastróficas, u otras condiciones verificables). Lo anterior especialmente en conjuntos de edificios de departamentos, para determinar el piso en el que se asigna la vivienda, y en conjuntos de viviendas para establecer la ubicación de la vivienda al interior del loteo.

Cabe señalar que el comité a través de su asamblea y dirigentes pueden definir además otros criterios para la asignación de las viviendas. Se deberá tener la precaución de establecer anticipadamente aquellos criterios que correspondan a algún tipo de estímulo o premio por la colaboración y participación de los beneficiarios durante el desarrollo del proyecto.

Se deberá levantar acta de la o las asambleas en las que se acuerden los criterios para la asignación de las viviendas, debiendo contar con la aprobación de la mayoría de los beneficiarios del proyecto. A esta asamblea deberá ser invitado el Supervisor del Plan de Habilitación Social en SERVIU Metropolitano, mediante correo electrónico enviado con una anticipación mínima de cinco días hábiles.

- b) Acompañar al correspondiente informe mensual de actividades del PHS, una minuta descriptiva que dé cuenta del resultado del sistema de asignación de las viviendas. Esta minuta deberá señalar los criterios definitivos utilizados para la asignación de las viviendas, y contener la nómina de beneficiarios con las asignaciones acordadas. En la nómina se deben identificar a aquellos beneficiarios con asignación definida en consideración a la condición de movilidad reducida de alguno de los integrantes de su grupo familiar, así como a los beneficiarios cuya asignación se determinó por alguna otra condición especial acordada por el comité.
- c) Informar la actividad de entrega de las viviendas, en el informe de avance del PHS correspondiente al mes en el que se realizó esta actividad, acompañando las fotocopias de las actas de entrega material de las viviendas, y el listado de beneficiarios con su correspondiente dirección.

## 2. Coordinación Servicio de Post Venta.

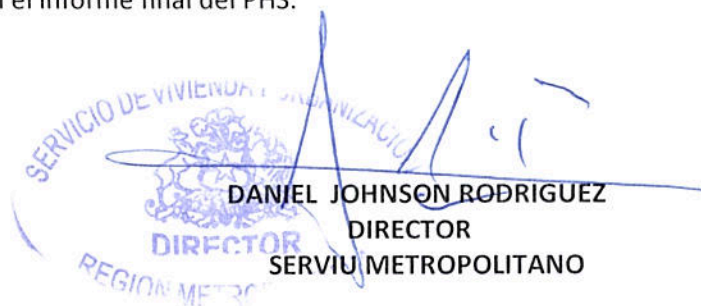
El D.S. Nº 174, (V. y U.) del 2005 en su Título IX referido al Plan de Habilitación Social, Artículo 23, letra b, área de formación de futuros propietarios, indica como propósito b.5 "Coordinar

Servicio de Post Venta". Por su parte el Convenio Marco Único suscrito entre la SEREMI Metropolitana de V. y U. y la EGIS, establece como una de las obligaciones de la EGIS, incluir en el contrato de construcción la obligación para la empresa constructora de proporcionar a los beneficiarios un servicio de post venta en obra, a lo menos, durante los 30 días siguientes a la entrega de las viviendas, cuando corresponda.

En esta materia, se solicita a las EGIS:

- a) Comunicar a las familias, en las actividades educativas sobre post venta, el procedimiento de recepción, gestión y solución de observaciones y/o reclamos respecto a las obras ejecutadas, estableciendo claramente los responsables y plazos asociados. A lo menos una de estas actividades deberá realizarse cuando el proyecto presente sobre el 75 % de avance de las obras y antes de la entrega de las viviendas. Lo anterior para favorecer la coherencia en el tiempo, de la actividad informativa con el desarrollo de las obras, y facilitar la aplicabilidad de los contenidos por parte de las familias, una vez entregadas las viviendas.
- b) Verificar el correcto funcionamiento del procedimiento establecido para los requerimientos de post-venta (recepción, gestión y solución de observaciones y/o reclamos), a lo menos en el período correspondiente al mes posterior a la entrega de las viviendas.
- c) Incluir en el informe final del PHS, minuta informativa sobre las acciones específicas de post venta realizadas hasta un mes después de entregadas las viviendas, acompañando medios de verificación tales como fotocopias de actas de observaciones y/o reclamos, actas de conformidad con las subsanaciones, listado de casos con reclamos y estado de avance en respuesta a los reclamos.

Las acciones señaladas, en los puntos 1 y 2, deberán ser implementadas en todos aquellos proyectos, que a la fecha de publicación de este oficio en el Portal de Entidades Patrocinantes de SERVIU Metropolitano, aún no cuenten con el informe final del PHS presentado en SERVIU. En caso de que las actividades asociadas a la asignación de las viviendas (incluida la entrega material de las viviendas) y post venta, ya hubiesen concluido a esa fecha según verificadores, igualmente se les exigirá a las EGIS cumplir con lo solicitado en ítem N° 1 letra b) y letra c), e ítem N° 2 letra c) de este oficio, como documentación a incluir en el informe final del PHS.



**DISTRIBUCION:** Entidades de Gestión Inmobiliaria Social - Sección Gestión Asistencia Técnica (SGAT) - Departamento Asignación de Subsidios Habitacionales - Sección de Habilitación Social- Oficina de Partes Central – Archivo.