

RESUMEN EJECUTIVO
EVALUACIÓN FOCALIZADA DEL ÁMBITO DE DISEÑO
PROGRAMA SUBSIDIO AL ARRIENDO

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
SUBSECRETARÍA DE VIVIENDA Y URBANISMO

2019

Evaluación Focalizada de Ámbito Programa Subsidio de Arriendo Período analizado: 2014-2017

Resumen Ejecutivo

La Evaluación Focalizada de Ámbito del Programa Subsidio de Arriendo de Vivienda del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, es una evaluación de diseño de la estrategia, destinada a constatar y actualizar los fundamentos e información en los que se basa el programa para justificar su existencia (pertinencia teórica y magnitud del diagnóstico); y en analizar y evaluar la estrategia del programa, desde el punto de vista de su sustento empírico y coherencia interna.

El objetivo general de esta evaluación es "Analizar y evaluar, tanto la pertinencia y solución del problema que justifica la existencia del "Subsidio de Arriendo de Vivienda" en el contexto de la política pública habitacional, así como la estrategia de intervención diseñada para su resolución". Sus objetivos específicos son: (1) Identificar y analizar el problema que busca resolver el programa (diagnóstico actualizado); (2) Identificar y analizar el posicionamiento del programa en el contexto de la política pública habitacional; (3) Identificar, analizar y evaluar la estrategia de intervención del programa; (4) Analizar y evaluar la pertinencia de la estrategia de intervención a la luz de los resultados obtenidos y de las experiencias de otras políticas públicas en Chile y en el extranjero; y (5) Determinar la adecuación de los recursos humanos y su organización para el logro de sus objetivos.

La evaluación comprendió el período 2014-2017. Dado que el Programa está vigente desde el año 2013, esta evaluación considera el origen y puesta en marcha del programa, y todas las modificaciones que ha tenido durante este periodo.

La **metodología** utilizada para levantar y analizar información fue la siguiente: para el análisis del problema (diagnóstico) se utilizó la Metodología de Marco Lógico, en lo relativo a la construcción de Árbol del Problema y de Objetivos. Además, se realizaron entrevistas presenciales semi-estructuradas con expertos en política habitacional y con actores clave de MINVU vinculados al programa; y revisión documental.

Para el análisis de la estrategia se realizaron entrevistas presenciales semi-estructuradas con expertos en política habitacional, actores clave de MINVU vinculados al programa, expertos en política habitacional a nivel local, beneficiarios del programa que no aplicaron el subsidio y arrendadores de viviendas de beneficiarios del programa. Además, se realizaron grupo focales con beneficiarios del programa que están haciendo uso del subsidio; revisión documental, con énfasis especial en la experiencia internacional, y análisis cuantitativo de Encuesta CASEN 2013, 2015 y 2017 y Bases de Datos del Programa.

Sobre el Programa

El Programa se rige por el **D.S. N°52, (V. y U.), de 2013**, que establece su reglamento y operatoria, considerando aspectos como: disposiciones generales, aplicación, monto, requisitos de la vivienda a ser arrendada, llamados, requisitos y antecedentes para postular, factores de puntajes de postulación; proceso de selección de beneficiarios, vigencia del subsidio, fiscalización, entre otros.

Análisis de diagnóstico

La política habitacional ha estado principalmente abocada a reducir el déficit habitacional por medio de programas destinados a la adquisición o construcción de una vivienda nueva, y la mejora de viviendas existentes. El año 2013, se crea el programa subsidio de arriendo, el cual se orienta a resolver una falla del mercado de arriendo de vivienda para sectores vulnerables, denominada

mercado incompleto¹. Este programa viene a llenar un vacío de la política habitacional existente hasta ese momento.

En la actualidad el subsidio está “*destinado a dar una solución habitacional transitoria, a familias pertenecientes hasta el 70% más vulnerable de la población nacional (de acuerdo a la caracterización socio económica del Registro Social de Hogares), pero capaces de realizar desembolsos mensuales destinados a pagar una renta de arrendamiento*” (D.S. N°52). Así, el subsidio de arriendo consiste en un aporte monetario mensual, que se les otorga a las familias beneficiarias para el pago de su arriendo.

El **problema original** abordado por el programa corresponde al *deterioro de las condiciones de habitación en familias Jóvenes (jefe de hogar entre 18 a 30 años), vulnerables, allegadas o arrendatarias pertenecientes hasta el III quintil de ingresos del hogar*. Respondiendo a ello, el **objetivo original** del programa, era mejorar las condiciones de habitación en familias jóvenes (jefe de hogar entre 18 a 30 años), vulnerables y allegadas o arrendatarias pertenecientes hasta el III quintil de ingresos del hogar. Así, **el programa surge atendiendo una necesidad acotada al segmento de familias jóvenes.**

Durante su implementación, MINVU visualiza la necesidad de realizar ajustes y modificaciones al programa, por ende, libera los requisitos etarios, aumenta el rango de edad de postulación, y considera de manera especial a los adultos mayores.

De esta forma, el **problema actual** se define como “*deterioro de las condiciones de habitación en familias con jefes de hogar mayores de 18 años, allegados o arrendatarios, pertenecientes 70% más vulnerable de la población (RSH)*”. El **objetivo actual** del programa es mejorar las condiciones de habitación en familias, con jefes de hogar mayores de 18 años, allegados o arrendatarios pertenecientes al 70% más vulnerable de la población (RSH).

En estos cuatro años de funcionamiento del subsidio (2014-2017), se han realizado 4 **modificaciones** al decreto. Se han incorporado aspectos que no estaban claros al comienzo de su funcionamiento, y se ha adaptado a estos requerimientos. Esto ocurre, en el caso de la población objetivo, en donde por solo un año rigió el tope de 30 años para postular, el cual se incrementa a 35 años, y al cabo de un año, se elimina el límite de edad. Lo mismo ocurre con el valor máximo de la vivienda a arrendar, que pasa de 11UF a 13UF.

El **marco legal del programa** corresponde, en términos generales, a la estructura con que MINVU define los requisitos que rigen sus programas, tanto, en el reglamento inicial, como en sus modificaciones. Sin embargo no se evidencia un tratamiento más diversificado de la población, que reconozca *más explícitamente las necesidades de los distintos segmentos* (jóvenes, adultos mayores, migrantes, jefes/as de hogar, solos/as, con hijos, entre otros), en cuanto al monto del subsidio, como, a las características de la vivienda. Los jóvenes o adultos mayores, al formar parte de familias más pequeñas, unifamiliares o de dos personas, requieren viviendas con un número de recintos más flexibles o más pequeñas, adecuadas a sus necesidades, de acuerdo a lo cual, los montos del subsidio y exigencias de la vivienda a arrendar podrían ser revisadas.

En la misma línea, se requiere contemplar desde el diagnóstico el hecho de que el subsidio puede ser una **solución transitoria o permanente**. En el primer caso, tal como se concibe desde el diseño, puede serlo para familias que están en proceso de ahorro, y/o que por ciclo vital aún no se establecen en un territorio definido. En el segundo caso, se requiere disponer de una herramienta que responda a las necesidades de la población que de manera permanente no puede o no desea acceder a la propiedad de una vivienda (no tienen capacidad de ahorro, necesidad de movilidad laboral constantemente principalmente en familias jóvenes o de extranjeros, etc.). Al respecto, es

¹ Esto ocurre, ya que las familias más vulnerables no observan oferta de arriendo de viviendas con valores al alcance de sus ingresos (Valdés, 2015).

cuestionable pensar que el subsidio sea una necesidad transitoria para el caso de adultos mayores, debido a sus escasas posibilidades de mejorar su situación laboral y por tanto de ingresos que les permita acceder a la oferta para la obtención de vivienda propia.

Por otro lado, para mejorar el diagnóstico se requiere **mayor análisis del perfil de la población objetivo** en términos de sus necesidades y posibilidades, dado que eventualmente, para familias jóvenes de escasos recursos, arrendar puede disminuir sus posibilidades de ahorro para la vivienda propia. Ello reduciría la viabilidad de acceder a una vivienda propia, e incluso podría incidir en aumentar el allegamiento, una vez que dejen de percibir el subsidio.

En cuanto al **monto del subsidio**, se concluye que el valor y lógica del subsidio no considera las variaciones de los precios de los arriendos por territorio dado el valor del suelo según localización.

Se valora la **glosa 3** como una iniciativa que podría contribuir a potenciar la oferta de vivienda disponible para el arriendo en barrios con emergencias habitacionales y aumento de población migrante. Esta glosa aborda la escasez de oferta de viviendas en arriendo dentro del rango de precio y calidad que exige el programa, permitiendo su construcción en localizaciones valoradas por las familias, que en el mercado privado tienen valores de renta que exceden lo estipulado en el programa. Además de ello, sirve para recuperar el rol residencial de los barrios, y puede responder, con un plan de gestión adecuado de la oferta de vivienda, a la perfiles distintos de usuarios, tanto en temporalidad -necesidad de vivienda transitoria (por ejemplo, emergencias habitacionales tras catástrofes o población migrante que requiere vivienda a su llegada)- como características sociodemográficas – considerando configuraciones socioespaciales que atiendan las necesidades específicas, por ejemplo de adultos mayores o familias monoaparentales-.

Por otra parte, la **promoción de vivienda pública o privada** por parte de organizaciones sin fines de lucro, requiere de una consideración más específica en términos de financiamiento, siendo necesario revisar el marco financiero de la Glosa 3 y otorgar un marco legal que incorpore temas de promoción, regulación y financiamiento. Esto, dado que los municipios, especialmente aquellos de comunas de bajos recursos, no poseen recursos suficientes para la construcción de viviendas, y los subsidios de los programas habitacionales no consideran el valor del precio del suelo y no siempre se cuenta con suelo público o municipal.

Análisis de la Estrategia

La estrategia actual es acertada en la definición de los beneficiarios, sin embargo, tiene bajas tasas de aplicación. Esta estrategia, similar a la utilizada en el resto de los países latinoamericanos analizados en el contexto internacional, carece de la multidimensionalidad que presentan los programas europeos y de USA, en particular en cuanto a la disposición de una oferta de vivienda, pública o privada, disponible para el arriendo. Esto cobra relevancia al considerar que, el proceso de búsqueda de una vivienda queda en manos del arrendatario, y que, tal como se señala en la sección sobre evaluación de los indicadores de desempeño del programa, existe un alto nivel de no utilización del subsidio (35,7%).

En este sentido, **el encuentro entre oferta y demanda se levanta como un momento clave para el éxito del programa de arriendo**. Resulta evidente la necesidad de facilitar ese encuentro, por lo que la estrategia de intervención del Programa requiere ser complementada. Como se verá más adelante en la sección de recomendaciones, frente a ello se requiere facilitar el uso del subsidio, visibilizando la oferta de arriendo y difundiendo el programa entre potenciales arrendadores.

Por otra parte, el programa no se hace cargo de familias con **ingresos informales**, ya que no pueden acreditarlos, lo que excluye a un grupo vulnerable que, por esta misma razón, tampoco tiene acceso a la oferta MINVU y privada (acceso al crédito) y que por lo tanto, se ve expuesto a

arriendos abusivos. Puede resultar de interés para MINVU, explorar la fórmula utilizada por el programa argentino “Alquilar se puede”, que considera a los trabajadores con ingresos no registrados, los que acceden al beneficio una vez realizado un ahorro previo de 4 meses.

El programa impacta positivamente en la **economía de los beneficiarios**, disminuyendo la carga financiera que supone el pago de arriendo dentro de los ingresos mensuales. Esto lo señalan diversos autores (Razmilic, 2015; Valdés, 2015) y se refleja en los relatos de las familias recogidos en el marco de la consultoría, quienes señalan que el programa les ha permitido alivianar la carga financiera que les implicaba pagar el arriendo por completo.

El programa cuenta con **criterios específicos de focalización y de priorización** en el momento de la postulación, por lo que efectivamente existe una adecuada gestión de cupos. Los instrumentos y procedimientos para realizar la focalización se llevan a cabo al momento de la postulación, y no es posible postular si no se cumplen dichos criterios, lo que, además, no son auto declarados por el postulante. Si no se cumple algún requisito, no se puede postular al programa.

Dado lo anterior, no existe **error de inclusión**, ya que si un postulante no cumple los criterios de focalización no puede postular al programa. Además, existen impedimentos para postular que son verificados, y factores que otorgan puntaje adicional, los cuales también deben ser demostrados y chequeados por MINVU-SERVIU. En las asignaciones directas, se pueden levantar algunos criterios de selección, por ejemplo, de vulnerabilidad, lo que está permitido en la normativa del programa, por lo que no se produciría un error de este tipo.

En cuanto a los criterios de priorización, una vez que ha concluido el proceso de postulación, en el proceso de selección de los postulantes se calculan los puntajes de acuerdo a los factores de puntaje establecidos. Por lo que no existe **error de exclusión**, los criterios de priorización están claramente establecidos y se cumplen.

En el llamado regular, 35,7% de los seleccionados no activa el subsidio, ya sea por renuncia (9,0%) o caducidad² (26,7%). Este resultado es preocupante, por lo que se hace necesario profundizar en las razones para no hacer uso del subsidio, las que, de acuerdo a la evidencia levantada, se enmarcan en: no encontrar vivienda al precio establecido o a la calidad exigida; desconocimiento de ser beneficiados, motivos personales, etc. Además, 21,4% del total de seleccionados todavía se encuentra dentro del plazo de 24 meses para activar el subsidio.

Quienes mantienen un contrato de arriendo con subsidio activo corresponden a 27,4% del total de seleccionados (de 13,3% en 2014 a 38,3% en 2017), es decir que menos de un tercio de los seleccionados (beneficiarios) está usando el subsidio. Dentro de quienes han activado el subsidio pero ya no lo hacen se ubican: renunciados (4,0% del total de seleccionados); caducados y cancelados³ (11,5% del total de seleccionados)

En el llamado especial adulto mayor, 90,5% de los seleccionados tiene su beneficio vigente (9,5% ha caducado o renunciado). Esta alta tasa se debe a lo reciente del subsidio, con subsidios activos (46%) y vigentes no activos (44,5). Estos resultados son optimistas, sobre todo si se comparan con el llamado regular, pero deberá pasar un par de años antes de poder afirmar si efectivamente el llamado de adulto mayor tiene una tasa de aplicación superior al llamado regular.

El programa consta de un solo componente, que consiste en la entrega de una “bolsa” de Unidades de Fomento, desde la cual se asignan fondos para el subsidio del arriendo y los gastos de tramitación del contrato de arriendo (pudiendo cada tipo de llamado ser un subcomponente), que consiste en la entrega del subsidio.

² No hizo uso de este dentro del plazo de 24 meses desde que se publica la nómina de selección.

³ Beneficiarios que no co-pagaron su subsidio, o bien que pasó más de 12 meses entre un contrato de arriendo y otro.

El análisis de la operación del programa ha demostrado que los procesos involucrados están definidos, son los adecuados, y consideran situaciones de excepción. No obstante, se identifican los siguientes nudos críticos:

- La gestión de la postulación: la necesidad de ingresar manualmente datos, cuando los sistemas en línea no entregan la información; estrategias deficientes para transmitir la información necesaria para postular y aplicar al subsidio, a poblaciones que no están familiarizadas con el funcionamiento del MINVU; demora en la respuesta frente a los casos complejos.
- La aplicación: falta de una oferta de viviendas en arriendo en la banda de precios permitida por el subsidio, y que a la vez responda a las expectativas de los usuarios; negativa de arrendadores de presentar toda la documentación; incumplimiento de los requerimientos de la vivienda para activar el contrato; escasez de información de los usuarios respecto a la posibilidad de aplicar el subsidio con más de un contrato; usuarios a quienes los arrendadores les piden la propiedad en arriendo y se van, sin dar término al contrato ante SERVIU; falta de relevancia de la visita, que además es poco factible de realizar por falta de personal.

El análisis del **costo promedio anual por beneficiario** del llamado regular se ha incrementado (de \$442.946 en 2014 a \$940.293 en 2017 -pesos 2018-). Estos resultados reflejan el promedio anual por beneficiario, por lo tanto, considera a beneficiarios que han hecho uso del subsidio por distinta cantidad de meses en cada año. El costo per cápita estimado no refleja el costo en régimen del subsidio, es decir, el costo del programa para un beneficiario que ha utilizado el subsidio los 12 meses del año (3UF aproximadamente por 12 meses, \$981.463, a lo que habría que sumar 1UF por gastos operacionales asociados al contrato de arriendo.)

Para el llamado especial adulto mayor, el **costo per cápita** estimado para el año 2017 es de \$793.645 (pesos 2018). Si bien este llamado posee un monto superior de subsidio mensual respecto al llamado regular, el costo per cápita estimado para el año 2017 es menor, debido a que los 776 subsidios activados se fueron activando en el transcurso del año, por lo que el resultado no muestra lo que sería el costo en régimen de dicho llamado (aproximadamente entre \$2.589.000 (92,4UF) y \$3.108.000 (114UF)) versus el llamado regular.

En cuanto a que el monto total mensual del subsidio del llamado especial adulto mayor es superior respecto al llamado regular, este se explica porque se espera que el monto del copago de los adultos mayores no supere el 10% de sus ingresos. En este sentido, los adultos mayores beneficiarios del llamado regular reciben un monto distinto (inferior). Se sugiere revisar esta situación de modo de evitar inequidades entre beneficiarios con características similares.

A nivel central, el programa cuenta con 8 **profesionales** que trabajan directamente en el programa, 7 de ellos con dedicación exclusiva, y a cargo de una jefatura que comparte la responsabilidad de otros programas. En determinadas etapas del proceso de postulación y selección la dotación de recursos humanos enfrenta una sobrecarga de labores: en DPH y DINFO se reconoce una sobrecarga, especialmente entre el *proceso de selección* de cada llamado y la *activación de los contratos* para dar inicio a los pagos, que se concentra al terminar cada mes. Esta situación se ha enfrentado realizando un cambio de fecha en el cierre de los llamados 2018, de manera de no tener cierres al final de cada mes, como ocurrió hasta 2017. Por su parte, a nivel del SERVIU, las profesionales entrevistadas indican que en el período de *postulación* muchas veces la OIRS se ve sobrepasada, ocasiones en las cuales el equipo interno, que habitualmente no atiende público, refuerza esta atención. También señalan imposibilidad de realizar *visitas* a todas las viviendas cuyo contrato se ha activado, dado que hay sólo un funcionario destinado a tales fines, que además aborda las visitas a asociadas a otros programas.

Pese a lo anterior, si se compara la dotación del programa con la del DS 01, no se observa una situación particularmente deficitaria, en tanto mientras éste cuenta con un equipo central de 7 (6

profesionales y 1 administrativo), el DS 52 dispone de 5 profesionales. Además, el equipo de apoyo en DINFO4, tiene para el DS 01, 2 profesionales, y para el DS 52, 3 profesionales.

Considerando lo señalado, es posible señalar que la estrategia tiene una adecuada organización del recurso humano, que le permite dar cumplimiento a las actividades y responsabilidades involucradas, aunque existen dificultades en algunos procesos que exigen en el caso de SERVIU, un fortalecimiento de los recursos humanos. Sin embargo, es importante recordar que, como señalamos en páginas anteriores, SERVIU es un servicio desconcentrado, y que por tanto no opera de manera estandarizada en todas las regiones. En estos términos, el nivel central no tiene injerencia sobre los recursos humanos que participan de la implementación del programa a nivel local.

Recomendaciones

Para el éxito del programa de subsidio de arriendo resulta clave el encuentro entre oferta y demanda. Para ello, la estrategia no se debe enfocar solamente en la demanda de arriendo de viviendas, sino que también tiene que abordar la oferta de arriendo, tal como lo hacen varios de los países cuyas experiencias fueron revisadas. Así, una de las recomendaciones que se extrae de esta evaluación es **elaborar una política pública de arriendo de vivienda**, que considere:

1. **Instrumentos para apoyar o fortalecer la demanda por arriendo.** Además del apoyo financiero para solventar una parte de la renta de arrendamiento, se podría disponer de un fondo para garantías, iniciativas para capacitación para arrendatarios y arrendadores (en uso de vivienda, contrato, etc.), seguro de riesgo de no pago y arbitraje en caso de conflicto. Además, se podrían realizar levantamientos locales de necesidades de arriendo de vivienda, en precio, tamaño y calidad de la vivienda.
2. **Mecanismos que aseguren la existencia de una oferta de viviendas a precios y en condiciones asequibles a la demanda.** Por un lado, identificando las viviendas privadas que pueden constituirse en oferta para el programa, y por otro, fortaleciendo e intencionando la utilización de la glosa 3 que permite la construcción de viviendas de uso público, que permita disponer de viviendas sociales en arriendo para sectores vulnerables. Se sugiere estudiar un subsidio complementario para la adquisición de suelo cuando los municipios no cuenten con éste y no tengan otra opción más que comprar al privado. Finalmente, se sugiere estudiar la disponibilidad de viviendas SERVIU abandonadas o disponibles para arriendo (propietarios no viven en ellas, arriendan, etc.) siguiendo el esquema del País Vasco de utilización de “casas vacías”.
3. **Instrumentos o mecanismos que faciliten el encuentro entre oferta y demanda.** A través de la gestión desde MINVU de *mapas de viviendas disponibles*, que visibilicen las ofertas de arriendo, tipo portal web. Acompañado de un proceso de difusión del programa entre potenciales arrendadores, de modo de atraerlos al portal y que se constituyan en oferta para el programa. En esta misma línea, se sugiere estudiar la posibilidad de implementar un *registro de posibles arrendadores*, vale decir de oferta de vivienda, evaluada por el SERVIU que aliviaría y facilitaría la búsqueda de arriendos que cumplan con los requisitos del programa, y que podría ayudar a generar confianza en los arrendadores respecto al programa y sus beneficios.
4. **Grupos específicos de la población no solamente en modalidad de llamado especial**, sino que formen parte permanente del programa, como es el caso de los adultos mayores, y otros grupos que, por las características específicas de su situación de vulnerabilidad, requieran de una solución habitacional transitoria, con diferentes plazos, montos etc.

⁴ Los profesionales no tienen dedicación ni dependen de jefatura del programa.

5. **Subsidio de arriendo como solución transitoria o permanente:** el subsidio está planteado en su origen como una solución transitoria, en concreto como un paso previo a la adquisición de vivienda. Sin embargo, como señalamos en las conclusiones se requiere reconocer especificidades de la población que se traducen en que la necesidad de arriendo pueda ser transitoria –como una emergencia habitacional- o permanente –como podría ser el caso de los adultos mayores-.

Además de estos aspectos de instalación de una política de arriendo, se plantean las siguientes **recomendaciones orientadas a mejorar el funcionamiento actual del programa:**

6. Si bien el programa ha reconocido la necesidad de ampliar su oferta a todo el espectro etario, sus requisitos excluyen a la población con trabajos informales. Se recomienda hacer un **estudio que permita explorar mecanismos de incorporación de esta población - que pueden ser colectivos o cooperativos-**, la que representa un grupo importante de población potencial. Ello permitirá mejorar la capacidad de respuesta del programa al problema que le da origen.
7. En orden a completar la mirada sobre el fenómeno del arriendo, se recomienda **elaborar un instrumento que permita recoger la oferta de arriendos**, enfocada en la población objetivo, considerando precios, ubicación, el tamaño y tipo de vivienda.
8. Se recomienda la realización de un **estudio dirigido a los seleccionados que no han hecho uso del subsidio**, identificando caso a caso en la base de datos del programa cuándo la renuncia o la caducidad del beneficio se deben a motivos asociados a no encontrar vivienda en los valores de arriendo definidos por el programa. Esta información nos remitirá a quiénes habiendo postulado, no aplican el subsidio por estas razones, aun cuando no nos entregará información de quienes, constituyendo población potencial, podrían desistir de postular por evaluar a priori que no encontrarán una vivienda que responda a sus expectativas (localización, tamaño u otros factores), por el precio máximo admitido por el subsidio. Especial análisis debe tener el caso de los beneficiarios que no aplican el subsidio dentro del plazo de 24 meses, y que de este modo lo pierden.
9. **Revisar el requisito de número de recintos que debe tener la vivienda, en orden a considerar los departamentos tipo studio** (1 ambiente) con el objetivo resolver la dificultad de encontrar una vivienda acorde a las necesidades de los beneficiarios. Se plantea la necesidad de revisar el número, tipo y características de los recintos que debe tener la vivienda, según lo exigido por el programa, en función del número de personas que habitarán la vivienda, considerando que una persona sola (joven, adulta o adulta mayor) puede no necesitar o no desear una vivienda con tres recintos diferenciados; y que gran parte de la oferta actual de arriendo de departamentos nuevos está constituida por esta tipología.
10. En relación a los **valores de los subsidios asociados a los valores de los arriendos**, se estima necesario sistematizar la información respecto a precios de arriendo, en el segmento correspondiente a la población objetivo e identificar las variaciones por territorio tanto regional como comunal en función de la población, de la demanda y sus niveles de pobreza, entre otros criterios.

Para mejorar la implementación

11. **Mejorar las estrategias de difusión y orientación del programa** en todas las fases del proceso para aquellas poblaciones con menor acceso a información o menos familiarizados con los programas MINVU, como la población adulto mayor. Si bien SERVIU ha generado estrategias, éstas pasan fundamentalmente por la voluntad y disposición de las profesionales del servicio, y según su propia opinión no parecen ser suficientes, ya que los adultos mayores suelen ser más demandantes en esta materia. En esa línea, se recomienda **ampliar la información y difusión del programa** de acuerdo a las particularidades de los grupos

específicos (adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres, entre otros), en OIRS, a través de folletería, integrando a municipios, y disponiendo de plataformas más amigables, con el objeto de aumentar la demanda y por tanto las posibilidades de una mejor selección y aplicación del subsidio.

12. En particular se recomienda **reforzar la difusión del término de la incompatibilidad de postulación a los subsidios de adquisición**, de manera de que los usuarios no se priven de acceder a estas oportunidades por el hecho de ser beneficiarios del programa de arriendo.
13. También se debe **reforzar las condiciones de aplicación y las posibilidades de suscribir un segundo o tercer contrato, y los plazos para ello**. Además, se recomienda generar estrategias de difusión orientadas a los arrendadores, de modo de facilitar su comprensión del programa y generar confianza en éste.
14. Se sugiere **revisar los contenidos del contrato de arriendo** - no es lo mismo si es el primero, segundo o eventualmente un tercer contrato- En estos últimos debiera explicitarse el monto del subsidio que queda disponible y al número de meses que equivale si se paga sin interrupciones. Esto puede permitir aclarar tanto al beneficiario como al arrendador hasta cuando se contará con el beneficio.

Recomendaciones específicas para mejorar procesos

15. Elaborar los **manuales de procesos** que requiere el programa, de modo de contar con una herramienta de gestión que estandarice y clarifique la operatoria del programa.
16. Para el **proceso de postulación**, se recomienda **generar un mecanismo o un protocolo que permita superar la fragilidad asociada al cálculo manual de ingresos** cuando esa información no es aportada por la SUPEN. Ello permitirá que el cálculo pueda ser validado.
17. Se sugiere **revisar la capacidad de atención en los SERVIU durante los períodos de postulación**, de modo de asegurar que el público sea convenientemente atendido; y reforzar el personal destinado a realizar visitas a las viviendas, de modo de asegurar todas las viviendas sean visitadas antes de que el contrato se active.
18. Para el **proceso de aplicación** se sugiere evaluar la posibilidad de que la visita del SERVIU sea previa a la firma del contrato para asegurar que la vivienda cumple con todos los requisitos, en particular, con la habitabilidad.

Para afinar la mirada sobre el desempeño del programa

19. Se propone, como indicador de calidad, conocer el **tiempo de espera entre que la persona es seleccionada y activa su primer contrato de arriendo** (que no puede sobrepasar 24 meses). En este caso, la calidad se entiende como qué tan rápido (en un tiempo razonable) se encuentra una vivienda que cumpla con los requisitos de precio y calidad establecidos por el programa y cuyo arrendador esté disponible para formar parte de este modelo de subsidio.
20. Además, resulta necesario **conocer la valoración de los usuarios, en las etapas de selección, y de aplicación del subsidio**, lo cual requiere realizar encuestas de satisfacción de usuarios del programa (hoy sólo se evalúa la calidad el proceso de postulación).
21. Si es que el programa se propone como objetivo, que las familias beneficiarias logren generar ahorros para la futura adquisición de vivienda, se debe contar con un **indicador que mida el porcentaje de familias que aplican el subsidio y logran generar ahorros** para ello.
22. Otro indicador propuesto, corresponde al **porcentaje del ingreso que las familias que aplican el subsidio destinan al arriendo antes v/s después del subsidio**, de modo de

contrastar dicho porcentaje y analizar si se ubica por sobre o debajo del 25% señalado por la literatura, como una manera además de medir el ámbito de resultado intermedio.

**COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
AL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN
POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE**

MAYO 2019



ORD N° 0178 /

ANT. : Ord. N°818 del 24 de abril de 2019, de la Dirección de Presupuestos, que envía Informe Final de Evaluación Focalizada de Ámbito del Programa Subsidio de Arriendo.

MAT. : Respuesta institucional al Informe Final de Evaluación Focalizada de Ámbito del Programa Subsidio de Arriendo.

SANTIAGO, 31 MAY 2019

DE : MINISTRO DE VIVIENDA Y URBANISMO

**A : RODRIGO CERDA NORAMBUENA
DIRECTOR DE PRESUPUESTOS**

En el marco de la Evaluación Focalizada de Ámbito (EFA), adjunto envío a Ud., minuta con respuesta institucional al Informe Final del Programa Subsidio de Arriendo, así como nuestros comentarios del proceso.

Aprovecho la oportunidad de agradecer el trabajo realizado, dado que las conclusiones y recomendaciones derivadas de esta evaluación, reafirman iniciativas en estudio o desarrollo, lo cual permite dar un sustento mayor a lo desarrollado internamente por el equipo del Programa Subsidio de Arriendo, en la División de Política Habitacional de este Ministerio.

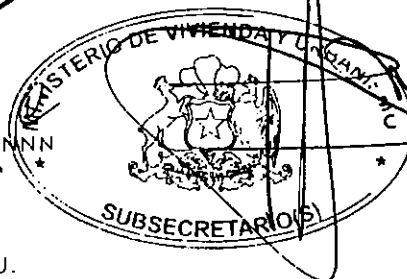
Saluda atentamente,


CRISTIAN MONCKEBERG BRUNER
MINISTRO DE VIVIENDA Y URBANISMO
MINISTRO



GRV/MMV/GMM/ACA/CCC/EBC/MNN
Distribución:

- Destinatario
- Gabinete Ministro V. y U.
- Gabinete Subsecretario V. y U.
- Contraloría Interna Ministerial
- Auditoría Interna Ministerial
- División de Política Habitacional
- División Administrativa
- Archivo DPCG
- Oficina de Partes y Archivos



DIPRES - OFICINA DE PARTES
- 3 JUN 2019
Enviar a: *DIV. COM. Md. Guesy* 26



**Ministerio de
Vivienda y
Urbanismo**

Gobierno de Chile

**Respuesta Institucional
Evaluación Focalizada de Ámbito EFA Programa
Subsidio de Arriendo D.S. N°52, (V y U) de 2013.**

Respuesta Institucional Ministerio de Vivienda y Urbanismo

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo, ha recibido el Informe Final de la evaluación al Programa Subsidio de Arriendo, regulado por el D.S N°52/2013, realizada por la Consultora Asesorías para el Desarrollo, mandatada por DIPRES.

Al respecto, señalar que este programa es parte de los ejes estratégicos ministeriales del Gobierno del Presidente Sebastián Piñera, considerando la importancia de generar acciones que permitan fomentar la movilidad social y diversificar la oferta de viviendas en arriendo. En este contexto, es relevante destacar la coherencia de los resultados de esta evaluación, con las acciones que el Ministerio de Vivienda y Urbanismo ha identificado y desarrollado para el mejoramiento de este Programa.

En cuanto al informe presentado y al proceso evaluativo, es importante destacar lo siguiente:

Sobre el Diagnóstico y la Identificación del Problema

Tal como indica el objetivo de la Evaluación Focalizada por Ámbito, éste corresponde a una evaluación de diseño del programa, destinado a constatar y actualizar los fundamentos e información en los que se basa el programa para justificar su existencia; analizar y evaluar su estrategia, desde el punto de vista empírico y coherencia interna.

Con dicho antecedente, se considera pertinente destacar que la evaluación concluye que "el problema, en su formulación actual está correctamente identificado" y, asimismo, que "sí existe evidencia cuantitativa y cualitativa que justifique la existencia del problema habitacional en su origen y en la actualidad".

Lo anterior, ratifica los esfuerzos del Ministerio por diversificar el acceso a la oferta habitacional, a familias que requieren mayor flexibilidad y movilidad.

Por otra parte, esta evaluación indica que "la población potencial (hogares allegados y que arriendan la vivienda) está bien definida y cuantificada. La población objetivo se ha ajustado (aumentado) de manera de considerar a todos los hogares (y no solamente los hogares jóvenes)".

De acuerdo a lo anterior, los ajustes realizados para la correcta definición de la población objetivo, ha producido que la oferta pública no sea suficiente para cubrir la necesidad detectada, tal y como lo señala el informe de la consultora "la oferta pública, es decir, los subsidios ofrecidos, no son suficientes para cubrir la necesidad".

Sobre la estrategia de intervención

Respecto de la estrategia, la evaluación concluye que "la estrategia responde adecuadamente al problema, aunque se enfoca solamente en la demanda, evidenciándose problemas en el encuentro con la oferta", lo anterior ratifica las modificaciones que se están estudiando y desarrollando al reglamento del programa, como forma de mejorar la aplicabilidad del mismo.

Sobre las recomendaciones

Respecto de la recomendación asociada a: "la estrategia no se debe enfocar solo en la demanda de arriendo de viviendas, sino que también tiene que abordar la oferta de arriendo", particularmente con lo que dice relación a: "elaborar una política pública de arriendo de vivienda", cuyas recomendaciones específicas son: "generar instrumentos para fomentar la

oferta; incorporar a grupos específicos de demanda y; dar la opción de que el subsidio sea permanente", vienen a confirmar la evaluación de Minvu, por lo que se están estudiando y realizando modificaciones al reglamento del programa concordantes con las recomendaciones señaladas.

En cuanto a la oferta de arriendo, se está estudiando y realizando modificaciones al reglamento relacionadas con el fomento de la oferta. Además, se están realizando gestiones a nivel nacional que promueven la movilidad social, con el propósito de incentivar la oferta de viviendas en arrendamiento disponibles para beneficiarios del subsidio, contribuyendo a que los beneficiarios puedan acceder a una oferta de viviendas de buen estándar, bien localizadas, con acceso a servicios, equipamiento y urbanización. Lo anterior, permite, además, mejorar la aplicación de los subsidios.

Con respecto de la recomendación sobre la incorporación de grupos específicos, se hace presente que se ha abordado en modificaciones anteriores al reglamento del programa, pues el decreto establece la facultad de realizar llamados especiales para grupos específicos de la población, focalizando los recursos y brindando condiciones especiales para el acceso a este beneficio.

En relación a la recomendación a que éste sea un beneficio permanente, no está dentro del alcance del MINVU, pues requiere una evaluación y aprobación de parte de la Dirección de Presupuestos, asociada a la magnitud y cuantificación de recursos que sería posible destinar.

Con respecto a las recomendaciones orientadas a mejorar la funcionalidad, la implementación, los procesos y sobre el desempeño, se observa que éstas no establecen acciones prioritarias, ya sea de temporalidad o disponibilidad presupuestaria.

Sobre el proceso de evaluación

Durante el proceso de evaluación, existieron reiteradas iteraciones entre la consultora y equipo Minvu, para la incorporación de distintas definiciones y observaciones emitidas. Sin embargo, no todas estas observaciones fueron incorporadas en el informe final. No obstante, Minvu agradece la disposición de DIPRES y el equipo consultor, para llevar a cabo este proceso evaluativo.