

## **Temas Sociales 54**

### **Boletín de SUR Corporación de Estudios Sociales y Educación**

**Mayo 2005**

#### **VILLA VOLCÁN SAN JOSÉ**

**Alejandra Sandoval**

**SUR Corporación de Estudios Sociales y Educación**

La Villa Volcán San José es un conjunto de viviendas sociales que agrupa hoy a cerca de 3.500 viviendas, ubicado en la comuna de Puente Alto, al extremo suroriente de Santiago. Su historia comienza en 1996, cuando parte del conjunto, construido por la empresa Copeva, fue entregado a 2.306 familias beneficiadas por el Programa Vivienda Básica Serviu (Servicio de Vivienda y Urbanización). En invierno de 1997 las lluvias dejaron en evidencia graves fallas en la construcción de los departamentos, y en el año 2001 se comenzó a implementar un plan de reparaciones que aún no se completa.

En Volcán San José se han concentrado diversos impactos negativos de la construcción masiva de viviendas, tanto desde el punto de vista de las intervenciones y cambios que ha sufrido la villa — reparaciones, movilidad, reasignación de viviendas, etc.—, como del deterioro extremo de la calidad de vida y los difíciles vínculos comunitarios y sociales. A pesar de tratarse de un caso muy conocido en Chile, sobre él no ha habido una reflexión de fondo que delimite las responsabilidades en lo tocante a los problemas que ha sufrido, y las consecuencias que ellos han tenido para la vida de las personas. Son muchas las familias que, habiendo recibido una “solución” a sus problemas de vivienda, han estado viviendo en condiciones críticas por mucho tiempo y hasta hoy no encuentran explicaciones sobre lo que les ha ocurrido. Y esta historia, con algunas variaciones, se ha repetido en otros lugares del país.

En este documento se aborda la trayectoria de la población a partir de la historia de sus transformaciones; también se realiza una suerte de radiografía en tiempo presente de la situación en que se encuentran viviendo miles de personas que no han resuelto su problema habitacional pero que, actualmente, se han organizado en un intento por impulsar acciones en beneficio de la comunidad.<sup>1</sup>

#### **1. ANTECEDENTES GENERALES Y DE CONTEXTO**

Dentro de la comuna de Puente Alto, la más grande de la Región Metropolitana, Volcán San José aparece como uno de los numerosos conjuntos de viviendas sociales construidos los últimos años. Se trata de una comuna que ha crecido un 93,5 por ciento entre el Censo de 1992 y el del año 2002, casi duplicando su población, que pasó de 255 mil a 493 mil habitantes. En el mismo período también se ha duplicado el número de viviendas, de 64 mil a 141 mil, aproximadamente.

---

<sup>1</sup> Sirvió de base para este texto un trabajo de investigación desarrollado entre septiembre de 2004 y enero de 2005 por María Loreto Guerra y Dein Portela.

Puente Alto concentra una gran cantidad de viviendas sociales, lo que ha generado diversos problemas asociados a una precarización de la calidad de vida urbana y a una agudización de la segregación física y social. La falta de infraestructura y equipamiento, el déficit de establecimientos educacionales y de áreas verdes, las largas distancias entre las residencias y lugares de trabajo o estudio, la monotonía de los conjuntos habitacionales y el impacto de todo ello sobre la calidad de vida de la gente, constituyen temas relevantes en el contexto de la realidad comunal.

Por su parte, Villa El Volcán es la población más grande de Puente Alto, y uno de los conglomerados más densamente poblados de la comuna. Fue construido en tres etapas: Volcán I (598 viviendas), Volcán II (1.708 viviendas), y Volcán III (1.257 departamentos), que es de construcción posterior (1997). Solamente en la etapa II viven alrededor de seis mil personas, con lo que resulta una de las poblaciones más grandes de Puente Alto. En las etapas I y II, donde se han concentrado los mayores problemas, el conjunto agrupaba inicialmente un total de 2.306 departamentos y un número aproximado de 8.300 personas. Pero la demolición de los terceros pisos de algunos bloques y la gran movilidad de sus habitantes durante estos años, impide contar con cifras exactas respecto a población y vivienda.

Las familias destinadas a Volcán San José provenían de distintas comunas de la capital. Habían postulado a vivienda sin posibilidad de elegir su lugar de residencia: la localización de los conjuntos había sido decisión del mercado, que obviamente opera ubicando a los más pobres en los terrenos más baratos de la ciudad, vale decir, los peor localizados y cada vez más alejados de los centros urbanos. El conjunto estaba compuesto de edificios de departamentos que originalmente tenían una superficie de 42,5 metros cuadrados, con un costo promedio de 227 UF (aproximadamente 6.800 dólares). Los departamentos se encuentran distribuidos en su mayoría en bloques de tres pisos de doce departamentos, que se conectan entre sí a través de escaleras cruzadas que los unen frente a frente, confrontando los accesos a los departamentos. Cabe señalar que el sector Volcán III posee significativas diferencias de construcción y diseño, que se introdujeron para mejorar la calidad de las viviendas en 1997.

## **2. NUEVE AÑOS DE HISTORIA**

### **2.1 La llegada a la Villa y los temporales de 1997**

Los departamentos en el Volcán I y II fueron entregados en marzo del año 1996. Para las familias, este fue un primer período de adaptación a las condiciones que ofrecía el lugar, similares a las de muchos conjuntos de viviendas básicas construidos en Chile en los últimos años, pero particularmente restrictivas en términos de la densidad de vivienda y población en un asentamiento de gran tamaño, y en reducidos espacios.<sup>2</sup> El conjunto acusaba deficiencias también en relación con el diseño: falta de espacios para uso público, ausencia de fachadas en el diseño del conjunto y de los blocks, escaleras cruzadas entre ellos, muros con bajísima capacidad de aislamiento térmico y acústico.

Para las familias, el cambio a sus nuevas casas implicó una reorganización de la vida doméstica y, para muchas, también un aumento en los desplazamientos diarios. Además, el hecho de estar ubicado el conjunto en la periferia de la ciudad y aislado de la trama comunal, le dio características objetivas y subjetivas de segregación; para las familias, la sensación de habitar en un gueto. A todo ello se sumó la restricción de la intimidad como uno de los cambios significativos para las personas, con consecuencias no menores para las familias.<sup>3</sup> Con todo, en el primer período las personas intentaron adaptarse a las

<sup>2</sup> Según estimaciones a partir de planos de loteo de la Villa Volcán San José I y II la densidad habitacional fue en promedio de 143,2 viv/há y la densidad poblacional, de 702,1 hab/há. Esto supone un promedio de 4,9 personas en cada departamento.

<sup>3</sup> Este tema que fue tomado por la película *El chacotero sentimental* (1999), cuyo capítulo "Todo es cancha" fue rodado Volcán San José, donde también se estrenó el filme. Sobre este evento señaló el director: "Cuando fuimos a exhibir la película, la gente lloró,

nuevas condiciones y restricciones, proyectando una vida barrial en el nuevo vecindario. Se recuerda que había buenas relaciones vecinales y que se empezó a organizar esa convivencia junto a las primeras juntas de vecinos.

Ya en esa época los departamentos habían presentado los primeros signos de fallas en su construcción. Algunos se mojaron con esporádicas lluvias ese primer año, pero el problema explotó con los temporales habidos entre mayo y junio de 1997, que provocaron anegamientos, inundaciones y filtraciones en varias poblaciones y sectores de Santiago y del país. En particular, los departamentos de El Volcán resultaron seriamente afectados. Como recuerda una pobladora: “Eran como las tres de la mañana y yo me levanto y meto los dos pies al agua, y yo vivía en el segundo piso [...]. Las casas parecían que fueran como de esponja y lo que nos imaginábamos nosotros era que se iban a caer [Edith Hernández, Volcán I]”.

La situación catastrófica producida en la población tuvo una amplia cobertura en los medios de comunicación, y gran repercusión en la opinión pública. La prensa presentó el caso como las “casas de nylon”, en alusión a los plásticos y mallas que se entregó a los propietarios para proteger los departamentos de la lluvia. Las imágenes circularon por todo el país y en el extranjero, y desde entonces, las viviendas de El Volcán han sido conocidas como las “casas de plástico”.

En un primer momento, los propietarios intentaron reparar los daños con estucos artesanales, aislamientos con trapos, secado con estufas. El Serviú ofreció reparaciones y soluciones a las condiciones de los edificios, y más tarde, ante las presiones de los pobladores, inició una demanda civil contra Copeva, que por su parte contrademandó al Serviú por daños a la imagen pública de la empresa. Luego se establecieron las primeras modificaciones a las Bases Técnicas Generales para Vivienda Social relacionadas con protección hídrica, y se anunció la revisión del funcionamiento del Serviú a nivel nacional y de sus programas habitacionales.

El juicio civil entre Copeva y Serviú sufrió sucesivos congelamientos, mientras se realizaban diversos estudios e informes técnicos sobre las viviendas dañadas, llegando a involucrarse la Comisión de Vivienda de la Cámara de Diputados. Los informes concluyeron que se cumplió con las especificaciones técnicas de los proyectos, de manera que los problemas obedecerían al generalizado bajo estándar de las construcciones de viviendas sociales. En efecto, la empresa sólo habría respondido a las especificaciones técnicas estipuladas en las bases de licitación del Serviú. Aunque puede pensarse en un tema de responsabilidad ética por parte de la empresa, que no se puede desconocer, se ha señalado que “ninguno de los agentes involucrados en el proceso constructivo [...] —incluida Copeva—, previó que las especificaciones eran insuficientes para soportar ese tipo de temporales”.<sup>4</sup>

El Serviú se refiere al “desastre natural” de ese año, en que “las familias se vieron afectadas por problemas de filtraciones de aguas lluvia, lo que, sumado a un factor de condensación interior, produjo problemas de saturación de muros”. También reconoce que se privilegió el dar mayor cantidad de soluciones habitacionales en la forma de “obra gruesa habitable”, suprimiendo terminaciones. Declaró al respecto que ello es una política válida “cuando se trata de cumplir el rol social de dar solución a un mayor número de familias que se encuentran en condiciones de extrema pobreza, en mediaguas, allegados, en el barro, el hacinamiento y la insalubridad”.<sup>5</sup>

---

porque sintió que no son desechables como se les quiere hacer creer. La sociedad los ha desechado. Los mandó a vivir en la miseria y no les ha dado oportunidades” (Cristián Galaz, *Punto Final*, 12/12/1999).

<sup>4</sup> [http://www.copeva.cl/index\\_caso.htm](http://www.copeva.cl/index_caso.htm) (Consultado 11/04/2005).

<sup>5</sup> Serviunoticias, 1 diciembre de 1998 (año 1, N° 9), citado en [www.copeva.cl](http://www.copeva.cl) (Consultado 11/04/ 2005).

## 2.2 Las primeras reparaciones

En el invierno de 1997, el Serviu llegó a un acuerdo con las empresas ejecutoras de las viviendas sociales afectadas entre la Tercera y Novena Región, para iniciar medidas de reparación. En el caso de El Volcán, en avenimiento con el Serviu, la empresa Copeva destinó profesionales y mano de obra para reparar techumbres, canterías, fisuras y otros. El costo fue asumido por el Serviu Metropolitano.<sup>6</sup>

Entre las medidas reparatorias se incorporaron elementos que no estuvieron especificados en las bases de licitación: bajadas de aguas lluvia, canaletas, aleros más anchos, sistemas de drenaje y repintado impermeabilizante. Meses más tarde estas medidas se introdujeron como modificaciones a las Bases Técnicas Generales para Viviendas Básicas, entre otras con las que se buscó mejorar la habitabilidad de los conjuntos.

Sin embargo, las reparaciones realizadas en esos años no fueron satisfactorias para los vecinos. Además, habían comenzado a quedar en evidencia otras fallas en la construcción de los departamentos. En efecto, fueron construidos con albañilerías de bloque hueco de 14 cm que han resultado totalmente permeables al paso de la lluvia y humedad, “absolutamente inadecuadas para la construcción de alojamientos humanos”, entre otras serias deformaciones que provocan el deterioro progresivo de losas, radieres y paredes. Todo ello “hace imposible cualquier reparación con carácter definitivo que les restituya su condición de espacio habitable” (González 1999).

Varias propietarias de los departamentos recuerdan ese período como un largo tiempo de experimentación con sus viviendas, a pesar de lo cual no se habrían resuelto sus problemas. Se decía, además, que las mismas familias y personas eran responsables de que se mojaran las casas: que mojaban las paredes antes de aparecer en televisión, y que la humedad era producto de la condensación que se producía al interior de los departamentos. Efectivamente había problemas de condensación, agravada por el hacinamiento de familias numerosas, de 5 y hasta 12 personas viviendo en 42 metros cuadrados, pero indudablemente las filtraciones y la humedad constante de las viviendas no eran responsabilidad de sus habitantes.

Los propietarios continuaron reclamando por una solución satisfactoria. Muchos abandonaron sus viviendas el primer año, mientras otros siguieron intentando obtener una solución definitiva a su problema, participando en diversas movilizaciones, demandas y querellas en que reclamaban indemnización por los daños que la mala calidad de los departamentos les había ocasionado. En este proceso no dejó de haber conflictos entre los propietarios, ya que algunos aceptaron las reparaciones mientras otros se negaban a llegar a un acuerdo con el Serviu.

En el invierno de 2000, las viviendas reparadas volvieron a ser afectadas por los temporales de lluvia de ese año, lo que generó diversas movilizaciones orientadas a obtener una respuesta y solución. En junio, un centenar de vecinos se tomó las oficinas del Serviu Metropolitano. En abril de 2001, un grupo de dieciséis pobladores de El Volcán realizó una huelga de hambre en el gimnasio de la villa, demandando soluciones puntuales para el invierno de ese año, y también que se eliminaran los intereses por morosidad. En mayo, un grupo de pobladores se tomó la Embajada de Francia para pedir una mediación en un conflicto en que sentían no ser escuchados por el Ministerio de Vivienda.

En esta serie de movilizaciones también se involucraron parlamentarios como Isabel Allende y Jaime Naranjo, y el alcalde de Puente Alto, Sergio Roubillard (PS), quien desde 1998 se manifestó públicamente en oposición a la construcción de más viviendas sociales en su comuna. En junio del año

---

<sup>6</sup> A través de Decreto Supremo 79 se entregó un subsidio para reparación de las 2.306 viviendas de El Volcán I y II, por un total de 27.672 UF (12 UF por departamento).

2000, la subsecretaria de Vivienda, la directora del Serviu, el alcalde y los pobladores de casas Copeva llegaron a un acuerdo para desarrollar una propuesta conjunta.

### **2.3 Quedarse o irse: el Plan de Movilidad Habitacional**

Entre julio y agosto de 2000, a raíz de las movilizaciones realizadas por pobladores, políticos y parlamentarios, el gobierno se comprometió a realizar gestiones para una solución definitiva. En el Ministerio comenzaron a analizarse distintas alternativas, y si bien entre ellas se habría planteado la demolición de las viviendas, se creó finalmente el Plan de Movilidad Habitacional, proyectado tanto para El Volcán como para otras villas afectadas en Santiago.

En febrero de 2001, el ministro de Vivienda Jaime Ravinet explicó en el diario *La Nación* el Plan de Movilidad y las alternativas de solución que se ofrecería a los propietarios de las villas afectadas: (a) cambiar la vivienda por otro departamento Serviu, pagando la diferencia de precio; (b) vender la actual vivienda al Serviu y, con el producto de la venta, comprar una vivienda en el sector privado; o (c) entregar su vivienda al Serviu para su reparación y retornar a ella una vez concluidos los trabajos.

La primera alternativa implicaba una diferencia adicional sobre el valor inicial de la vivienda, ya que el costo de la vivienda básica a fines de 1997 se habría incrementado a cerca de 330 UF, producto del aumento en los estándares de calidad de las viviendas. En este caso, se estipuló un incentivo (subsidio) de 50 UF. La segunda alternativa consistió en devolver a los propietarios el valor de la vivienda —lo que habían pagado, más ahorro y subsidio—, a través de un bono de compra que les permitía comprar una vivienda en el sector privado, pero que implicaba pedir un crédito hipotecario adicional. Para este caso se habría proporcionado un subsidio de 80 UF.

Desde el año 2001 se ha estado aplicando este Plan, y se concretaron las soluciones para todos quienes optaron por la alternativa de cambiar o devolver la vivienda. Sin embargo, para haber elegido estas opciones se requería contar con una situación socioeconómica que permitiera solventar los mayores gastos que ellas implicaban. Además, era requisito dejar los departamentos con los dividendos y cuentas al día, lo que hizo para muchos inviable optar por otra solución que la reparación de los departamentos. Así, quienes decidieron irse de El Volcán fueron quienes estaban en mejores condiciones en el momento de elegir, o quienes asumieron el riesgo de endeudarse en la banca privada.

Se estima que cerca de 60 por ciento de las familias salió de la población: 672 familias se habrían cambiado a otra vivienda Serviu, 759 compraron una vivienda en el sector privado, y 875 familias optaron por la reparación de las viviendas. Sin embargo, no para todos los que salieron resultó una solución efectiva, y la historia de las reparaciones aún no termina: “De los que se fueron al sector privado, yo creo que un 60 por ciento ya perdió sus casas [...] Y las perdieron por el hecho de que los dividendos son altos y se fueron al sector privado, y el banco te toma y pierdes todo [...] Aquí han llegado varias personas que han perdido las casas, que están en toma” [Edith Hernández, Volcán I].

Las reparaciones contemplaron transformaciones bastante significativas, que aumentaron el valor de los departamentos a cerca de 350 UF, según las retasaciones que se han realizado a los departamentos. Incluyeron refuerzo de muros, pisos Flexit, cambio de techumbres, ventanas de aluminio, loggia metálica, rediseño de la distribución interior. Además, en muchos de los blocks reparados se están eliminando los terceros pisos; se ha señalado que el objetivo es disminuir la densidad del conjunto, pero se especula que es para reducir el riesgo de las fallas de construcción.

El proceso, sin embargo, ha sido lento, difícil y con grandes cuotas de incertidumbre. En el camino, además, el territorio ha sufrido importantes transformaciones, tanto en sus aspectos físicos como en su conformación y situación social.

### 3. LOS ACTUALES HABITANTES

Como resultado del Plan de Movilidad, a cinco años de ser implementado, hoy tenemos un panorama donde se distinguen distintos grupos sociales con diferentes problemas de vivienda. También un territorio en destrucción / reconstrucción permanente y que se ha ido poblando de nuevos habitantes: tomas de departamentos, erradicados de campamentos y allegados resultantes del crecimiento natural de la población.

#### 3.1 Los propietarios y las reparaciones

Fueron cerca de 875 familias las que se quedaron en El Volcán, no habiendo podido optar a las otras alternativas para salir de la población. Muchos tuvieron que aceptar las reparaciones de las viviendas, a pesar de no estar conformes con el acuerdo que se les ofrecía.

Los trabajos de reparación han sido lo más engorroso del proceso y se han desarrollado con insólita lentitud: desde 2001 a abril de 2004 se ha reparado en el Volcán I aproximadamente 35 por ciento de las viviendas, y en El Volcán II un poco más de la mitad. A diciembre de 2004 habría alrededor de 1.132 reparadas, 492 en reparación y 676 sin reparación.

A los problemas de lentitud se agregan importantes pérdidas de inversión, pues como las viviendas entregadas en 1996 se definían como "obra gruesa", los propietarios debieron invertir en terminar y habilitar sus departamentos, inversiones que perdieron. El caso de una propietaria permite dimensionar la inversión hecha: un millón y medio de pesos, por cerámica en el piso y en la cocina, tres divisiones de dormitorios, alfombra, pintura y pasta de muro para emparejar.

Al Fisco este proceso también le ha significado un gasto enorme de recursos, ya que el costo de las reparaciones —400 UF por unidad— ha sido incluso mayor que el precio inicial de la vivienda. La reparación de los departamentos implica prácticamente su reconstrucción, de manera que hay que desocupar los edificios enteros. Durante el proceso, los propietarios son trasladados a otros departamentos denominados "hoteles". En tanto, los departamentos deshabitados, esperando ser reparados o en procesos de reparación, terminan siendo desmantelados, saqueados, usados como depósitos de basura, o han sido ocupados y acondicionados como vivienda por otros habitantes. Incluso las viviendas reparadas tienen que ser asignadas rápidamente, porque en poco tiempo son objeto de saqueo, lo que ha obligado muchas veces a reinvertir en ellas.

Para los propietarios que han vivido la reparación el proceso ha sido muy difícil. En su traslado a los "hoteles", muchos fueron llevados a departamentos semi desmantelados, en edificios a veces semi poblados, algunos sin techo, que fueron reacondicionados para que allí vivieran mientras duraban las reparaciones, que en general se extendían bastante más allá de lo estipulado inicialmente. De acuerdo con un funcionario del Serviú, en teoría las reparaciones debían durar entre seis a diez meses, y en la práctica, aún habría gente que lleva dos años y medio en un "hotel".

Por otro lado, los propietarios están insatisfechos tanto con el proceso de reparaciones como con la calidad de los resultados. Por ello decidieron interponer en julio de 2003 una querrela criminal, aún en curso, contra quienes resulten responsables. Señalan que las reparaciones están quedando malas: "¡Si esto no era para reparación, era para demolición! Y eso lo dijo el asesor de la señora Laura Gómez [Directora del Serviú Metropolitano en ese entonces], ¡él lo dijo! Que ellos no iban a demoler acá, por costos políticos. Porque si ellos demolían, estaban reconociendo que se habían equivocado" [María Eliana Riquelme, Volcán II].

El producto, por lo tanto, además de no ser satisfactorio, ha traído diversas consecuencias para las familias que optaron por quedarse. A la lentitud del proceso se añaden temas como cobros adicionales por las reparaciones, y grave deterioro del entorno físico y social producto de la misma situación de falta de control generada en el proceso. Después de años de espera, intentos de escucha y de negociación, poco es lo que se ha logrado. Las familias no se sienten seguras en sus viviendas, y muchas de ellas están endeudadas por atraso en el pago de los dividendos, algunas por propia voluntad.

El término de este proceso es aún incierto, a pesar de que en el Plan de Movilidad se han definido plazos para terminar las reparaciones: 2005 en Puente Alto, y marzo de 2006 para dar punto final al Plan en todos los conjuntos incorporados.<sup>7</sup> Parte de la incertidumbre en relación con la ejecución del Plan obedece tanto a los problemas de organización de los procesos, como a la ausencia de un presupuesto global, ya este se determina año a año de acuerdo con las prioridades de la política de vivienda y el Presupuesto de la Nación.

### **3.2 Las tomas de departamentos: “tomantes” o “tomadores”**

La ocupación “ilegal” de los departamentos de El Volcán que fueron quedando desocupados comenzó temprana y paulatinamente. Hay antecedentes de tomas que se produjeron ya en el primer año, así como desalojos y amenazas de desalojos por parte de funcionarios estatales en distintos períodos. Los departamentos fueron siendo ocupados tanto por gente que llegó de otros barrios de Puente Alto y de Santiago, como por familias que estaban viviendo allegadas en El Volcán.

A través de familiares, amigos u otros, se entregaba el dato de que había departamentos no sólo desocupados, sino que estaban siendo abandonados y desmantelados. Comenzaron a instalarse familias que necesitaban un lugar donde vivir y con pocos recursos para optar por un arriendo u otra solución. A algunas incluso les cobraban arriendo sus anteriores propietarios, mientras en otros casos los propietarios que abandonaban el departamento dejaban a familiares habitando en ellos: “Nos ha pasado que los hijos dejan abandonados a sus padres ahí, y ellos se han ido a otro lado; entonces, uno tiene que hacerse cargo de los viejitos, y esos viejitos no se han dado cuenta que son ‘tomadores’ ” [Funcionario Serviu].

Varias familias reacondicionaron los departamentos para vivir allí: tuvieron que limpiar la basura, improvisar puertas, poner plásticos o cartones en las ventanas. Muchas incluso no cuentan con servicios básicos, artefactos sanitarios, luz eléctrica ni agua potable.

Un catastro realizado por los propios vecinos “en toma” a alrededor de cuarenta familias, indica que algunas llevan hasta dos años en esa misma situación. En algunos casos, dos o tres familias comparten un departamento. Varios están cesantes o con trabajos inestables y mal remunerados, pensionados, con un ingreso familiar de menos de 100 mil pesos en promedio. A los problemas económicos de estas familias se añaden enfermedades crónicas en ancianos y niños, y también casos de alcoholismo y drogadicción.

En la actualidad, las familias “en toma” conforman un grupo de cerca de cuatrocientas; muchas de ellas están organizadas en comités de vivienda, tienen ahorro y están en proceso de postulación para la asignación de viviendas en la misma población. De hecho, como parte del proceso de “movilidad” habría quedado un excedente de cerca de mil viviendas, a las que podrían acceder las familias que cumplan con los requisitos y sean priorizadas en el proceso de asignación. Para ello tienen que participar en un

---

<sup>7</sup> De los conjuntos incorporados al Plan, se contemplan 8.222 viviendas para reparación en Puente Alto, Quilicura y Colina, con un costo estimado de 2.178.827 UF sólo en reparaciones. Entre 2001 y 2004, el gasto en el Plan de Movilidad alcanzó a M\$11.794.659 en las tres comunas.

comité y reunir un ahorro de 360 mil pesos, o 180 mil si el Municipio aporta el resto. Para muchas familias “en toma”, el ahorro de ese dinero ha implicado grandes esfuerzos.

Pero no todos pueden gozar de este beneficio. Otras familias no tienen capacidad de ahorro y sólo viven al día; tampoco están inscritas en comités y su futuro les es absolutamente incierto: “Dijeron que si no salíamos nos iban a sacar con carabineros. Mañana tenemos que tener a las tres de la tarde desocupado aquí. Yo le dije: ‘No puedo, señorita, si tuviera plata lo haría, pero no puedo’, le dije” [Rosa Barrera, Volcán II].

### **3.3 La erradicación del campamento Cardenal Carlos Oviedo**

En junio de 2002, en un trabajo conjunto del Programa Chile Barrio, la Municipalidad de Puente Alto y la Vicaría de la Pastoral Social, se trasladó a El Volcán el campamento Cardenal Carlos Oviedo, que reunía a 360 familias que se tomaron durante 1997 un terreno en el antiguo basural La Cañamera, ubicado a un costado de El Volcán: “En el campamento se quemó un niño, entonces a raíz de eso el Municipio con Ravinet decidieron sacarnos, porque no había sido el único incendio sino que habían habido varios, por los cables [eléctricos] donde uno se colgaba” [Patricia Mella, Volcán II].

Durante 2002 se realizó en forma paulatina el traslado de esas 360 familias, que llegaron a viviendas sin reparar, a “hoteles”, en espera de la regularización de su situación para la entrega de una vivienda reparada y definitiva. Incluso, se recuerda, tuvo que hacerse desalojos de departamentos con intervención policial para tener disponibilidad para el campamento, y se produjeron también conflictos con las familias en toma: “Estaban los ‘tomadores’ con palos, con piedras [...] Porque según ellos decían que nosotros no les íbamos a dejar el derecho a que tuvieran su casa también. Nosotros no queríamos esta solución, pero como estaba todo planeado, ya estaba todo listo” [Patricia Mella, Volcán II].

Muchas familias que fueron trasladadas se devolvieron al campamento, ya que los departamentos en que fueron instaladas no tenían ventanas, divisiones ni baños. Las que se quedaron han debido esperar por los procesos de reparaciones, además de la regularización de su asignación a viviendas, proceso que ha demorado más de lo que se había estipulado inicialmente. Al llegar al campamento les dijeron que iban a estar tres meses en “hoteles”, y de eso han transcurrido dos años.

### **3.4 Allegados**

Las familias que viven en El Volcán han aumentado con el tiempo. Muchos hijos de propietarios han formado su propio núcleo en los mismos departamentos de sus familiares y viven hoy en condición de allegados. Por ello, se han organizado también en comités, mientras otros se han transformado en “tomantes”.

Uno de los factores que más complica a los allegados es la serie de respuestas y supuestas soluciones que les han dado tanto el Municipio como el Serviu, promesas incumplidas que se chocan, principalmente, con la esperanza de ser beneficiarios algún día de su vivienda propia. Su frustración se suma a los grandes esfuerzos que han debido realizar a fin de juntar el dinero necesario para obtener un departamento en el cual vivir: “Nos pidieron plazo para el 30 de diciembre del 2003 y nos dijeron que nos iban a dar la solución si teníamos la plata en la mañana, y en marzo nos entregarían el departamento, y a última hora... no pasó nada” [Alicia Valderrama, Volcán II].

## **4. SITUACIÓN ACTUAL**

En la actualidad, El Volcán es nuevamente —o todavía— un territorio en construcción. Resultado de los procesos vividos y del Plan de Movilidad, llegaron a la villa nuevas familias que se han ido consolidando



en la población a medida que avanzan las reparaciones y procesos de reasignación. Asimismo, paralelo a la descomposición y recomposición del lugar, se ha ido configurando un territorio fuertemente estigmatizado y donde se viven objetivas condiciones de inseguridad, violencia y los más diversos problemas y conflictos sociales.

#### **4.1 La incertidumbre en la reasignación**

El recambio de población en El Volcán se ha topado con un sinnúmero de limitaciones. De partida, el Plan de Movilidad contemplaba volver a ofertar las viviendas que quedaron disponibles en el sistema habitual de subsidio a través del Serviu. Sin embargo, no hubo demanda para esas viviendas, y la demanda interna generada —allegados, tomas, campamento— no tenía capacidad de adquirirlas por el conducto habitual, que ahora, además, implicaba la pactación de un crédito hipotecario en el sistema privado. Ello porque desde 2003 el Ministerio de Vivienda no otorga crédito directo a los segmentos más pobres, y sólo entrega subsidios.

La demanda interna fue organizándose en comités y, luego de una etapa de presiones y negociaciones en las que participaron activamente los pobladores, se resolvió que las viviendas de El Volcán no fueran ofertadas a través del crédito bancario, y se creara un sistema especial para dar beneficio a las familias que allí se estaban organizando.

Finalmente, se resolvió que las viviendas disponibles se asignaran a través de una resolución especial asimilable al Programa Fondo Solidario Concursable,<sup>8</sup> que implicaba que los departamentos serían entregados por 360 mil pesos, y sin necesidad de endeudamiento. El Municipio, por su parte, ofreció a las familias aportar con la mitad del ahorro requerido, de manera que las familias tendrían que aportar sólo 180 mil pesos de ahorro para ser propietarias de un departamento. Esto ha generado algunas contradicciones y conflictos con los propietarios iniciales de El Volcán, para quienes las viviendas han costado más de diez veces el valor al que se están ofreciendo ahora, a lo que se suman los intereses por deudas hipotecarias, gastos en reparaciones, además de todo lo que han debido sufrir en estos años de intentos de reparación.

El proceso de asignación de viviendas comenzó a operar a través del Municipio, que en 2004 asumió como entidad coordinadora, encargada de organizar la demanda, controlar el cumplimiento de requisitos, plan de ahorro, y presentar las nóminas priorizadas a los llamados que se realizan para la asignación de las viviendas. En este proceso se han producido muchos conflictos, ya que se ha cuestionado a los comités como instancias de real participación: las directivas no son elegidas por la gente, se toman decisiones arbitrarias, no ha habido un traspaso adecuado de información: “Yo planteaba alguna alternativa de buscar respuesta en otros lados, o hacer alguna actividad que fuera en beneficio de la gente. Pero la directiva no tenía una autonomía de la [funcionaria municipal] que organizaba en cierta medida este cuento [...] Nosotros estamos como supeditados a lo que hiciera la Municipalidad” [Antonio Aliaga, Volcán II].

Innumerables conflictos han surgido de este proceso. Uno de ellos resultó a partir de la situación de las tomas. El proceso de reparación de viviendas exigía la desocupación de edificios, y la gente en toma comenzó a ser instada a abandonar las viviendas, amenazada de desalojos forzosos por funcionarios estatales y por las dirigencias de los propios comités. Algunas familias se fueron por cuenta propia, otras no tenían a donde ir, otras se iban y se devolvían. No había alternativas para ellos, no tenían acceso a información clara ni espacios para negociación.

---

<sup>8</sup> Destinado a familias que se encuentran bajo la línea de la pobreza y que permite a grupos organizados obtener un subsidio que, junto a un ahorro previo, permite ser propietario de una vivienda nueva o usada. El subsidio en la Región Metropolitana es hasta 280 UF en total, y 180 UF para financiar el precio de construcción de vivienda.

A raíz de esta situación, ante las presiones y el miedo a ser desalojados, un grupo de pobladores realizó gestiones destinadas a evitar una situación límite y negociar alguna solución para ellos. Con el argumento de no tener dónde vivir y estar ocupando las viviendas más despreciadas de Santiago, buscaron apoyo en organizaciones vinculadas a los derechos humanos, con miras de un eventual recurso de protección, que finalmente no se interpuso. Se reunieron alrededor de cuarenta personas, a pesar de que varias estaban atemorizadas y siendo intimidadas. Entre los mismos comités de vivienda, estas gestiones empezaron a generar distintos tipos de rumores y conflictos, llegándose a amenazar con sacar de los comités a las familias que estuvieran vinculadas a las reuniones “con los derechos humanos”: “Y a todas les metieron miedo y nadie más fue, ¡nadie más fue a las reuniones!” [Leonor Barraza, Volcán II].

Al parecer, las autoridades estatales desistieron de insistir en los desalojos y han estado intentando organizar el proceso de manera de evitar este conflicto, priorizando familias “en toma” con el objeto de desocupar edificios. Esto ha aumentado las tensiones y conflictos entre los comités y los grupos que están en El Volcán, ya que esa opción para la asignación de viviendas ha significado postergar a familias de allegados que han estado durante largo tiempo esperando por una solución.

En tanto, los procesos de reparación se han iniciado y detenido en distintos períodos. Para evitar que los departamentos reparados sean dismantelados, se ha intentado preasignar las viviendas y se han ido estableciendo plazos para que las familias completen el ahorro, al mismo tiempo que se ha restringido el acceso a los comités. Sin embargo, varias familias ven lejana la posibilidad de completar el ahorro, y hay otras que están completamente marginadas del proceso. Se trata de un sector de pobreza muy dura, de grupos que en muchos casos no han contado con los 10 mil pesos necesarios para abrir una libreta de ahorro e integrarse a un comité.

Por otra parte, como una manera de evitar desalojos, se ha estado acomodando a las familias “en toma” en los departamentos disponibles como “hoteles”, de a dos y hasta tres en uno solo.

Por último, no hay certeza de cómo se va a llevar a cabo la asignación en el futuro. Ello tiene que ver con cuándo se podrán terminar las reparaciones y regularizar la situación de viviendas, porque aún habría viviendas que fueron abandonadas por sus propietarios y no son del Serivu, por lo que, en teoría, no se podrían reasignar.

#### **4.2 Problemas sociales, pobreza y exclusión**

Las condiciones de vida en El Volcán han estado determinadas desde un comienzo por las que puede ofrecer un conjunto de vivienda social en la Región Metropolitana, desde el punto de vista de su diseño, tamaño, localización, densidad, etc., con las consecuencias sociales y subjetivas que estas condiciones generan en las personas. En este caso, esa situación se ha visto particularmente agravada —como ya se ha mencionado— por los muy bajos estándares constructivos del conjunto, a lo que se sumó la crisis del año 1997, y luego el todavía inconcluso proceso posterior de reparación, sobre el cual es difícil aventurar un desenlace, menos aún que sea satisfactorio para las familias. El camino, además, está plagado de una serie de “errores”, negligencias, malos tratos, incertidumbre y temor que han sufrido miles de familias en estos años.

El resultado es un territorio que se ha constituido en un “lunar negro” dentro de la ciudad, nicho de delincuencia, violencia y tráfico de drogas, tragedias y crímenes de distinto tipo, proveedor de noticias para la crónica roja. Así, a los problemas habitacionales y sociales que deben enfrentar las familias de El Volcán, se suma el estigma de habitar en esa población. “Antes era el lunarcito negro, porque éramos pobres, porque nos llovimos. Ahora porque somos delincuentes” [María Eugenia Moreno, Volcán II].

En El Volcán, la situación objetiva de miedo, inseguridad, violencia y conflictos hace muy difícil para las personas la vida cotidiana. A los problemas propios de condiciones de pobreza serias —hambre, hacinamiento, violencia intrafamiliar—, se suman fronteras y conflictos entre los vecinos de distintas procedencias, la falta de espacios para actividades comunitarias, problemas medioambientales diversos, y la incertidumbre respecto del destino de la villa. Señala una pobladora: “Este es un campamento disfrazado con cemento, eso es lo que es esta población, porque aquí adentro se pasa hambre, aquí adentro hay mucha gente que está cesante, mucha gente que no le dan trabajo por el hecho de vivir en El Volcán” [Edith Hernández, Volcán I].

Una de las preocupaciones más serias de los pobladores tiene relación con el tema del tráfico y consumo de drogas en la población, que ha generado, además, un tipo de delincuencia particular: tráfico, bandas, balaceras, asesinatos, amenazas, robos de cables, medidores y fierros que reducen los “angustiados” para comprar pasta base, etc. Sobre este tema, lo que más preocupa a los vecinos y vecinas es la situación de vulnerabilidad de los niños y los jóvenes al crecer y vivir en estas condiciones, con pocas posibilidades de salir de la población, de involucrarse en otras actividades; y en el caso de los jóvenes, una grave falta de oportunidades de educación y empleo: “Yo pienso que los más afectados son los niños, su futuro, porque uno ya es grande y sabe a qué atenerse; pero los niños tienen que vivir con ilusiones, no en esta miseria. Qué futuro se van a esperar ellos así; no hay nada que los incentive a ellos a seguir adelante, porque no tienen ni un ejemplo de grandeza acá” [Alicia Valderrama, Volcán II].

Objetivamente las condiciones de seguridad en el área en que se encuentra la población son mínimas, y la comuna de Puente Alto, la más grande de la Región Metropolitana, cuenta con una dotación policial muy por debajo de los niveles regionales y nacionales.<sup>9</sup> Sin embargo, si bien el problema de la delincuencia en la población se asume como un algo muy extendido, los vecinos reconocen que la gran mayoría son buenos vecinos, gente de trabajo; que comparten una difícil situación y que son solidarios: “Hay gente que es de esfuerzo, de trabajo y de todo; y la gente, desgraciadamente, de vivir aquí ni siquiera se puede conseguir un crédito en las casas comerciales. Entonces hay muchas cosas que el Gobierno no se da cuenta de que no por el hecho de sacar los campamentos y darles una casa aquí, piensan que con eso ya estamos al otro lado” [Edith Hernández, Volcán I].

Los habitantes de El Volcán viven con permanente miedo, y al problema de la inseguridad ligada al delito, a los robos, a las armas y violencia en el barrio, se añade el temor por la seguridad de los departamentos. Incluso para los nuevos pobladores “en toma”, una de las grandes preocupaciones es si los departamentos reparados podrán resistir otros eventos de lluvias fuertes o eventuales temblores, que piensan que pueden provocar muchas muertes en la población. Esto, sin duda, repercute en la calidad de vida de las personas, en las proyecciones de las familias, en las perspectivas y alternativas que pueden visualizar para salir de la pobreza. Viven un constante sentimiento de estar habitando en condiciones que no alcanzan los mínimos para constituir una vida digna, que permita un desarrollo adecuado de sus hijos: “Con 36 metros cuadrados difícilmente tú puedes tener una vida normal, psíquica y físicamente [...] No quiero caer en lo negativo, pero no te sirve para recrear, ni para crecer en ningún sentido, porque es pura, realmente es pura mierda” [Antonio Aliaga, Volcán II].

La percepción de desigualdad, el sentimiento de haber sido excluidos, engañados, maltratados, se hace evidente cuando los habitantes de El Volcán analizan e intentan explicar su situación: “La igualdad para nosotros, que dice el gobierno, es que los ricos crezcan, crezcan, crezcan hacia arriba y los pobres vamos siempre hacia abajo” [María Eliana Riqueleme, Volcán II]; “Para el gobierno y las autoridades

<sup>9</sup> Mientras en la Región Metropolitana el 76,6 por ciento de la población cuenta con una comisaría o retén con relativa cercanía al hogar —entre ocho y veintisiete cuerdas— sólo 40,3 por ciento de los habitantes en Puente Alto dispone de estos establecimientos policiales cerca de su vivienda. En el área donde está El Volcán hay en promedio un carabinero por cada tres mil habitantes. Fuente: Carabineros de Chile.

nosotros somos el perraje y no tenemos derecho a vivir en una vivienda digna, porque en esos años cuando nos entregaron las viviendas lo que les interesaba a ellos era entregar cantidad y no calidad. Entonces ahora nadie se quiere hacer responsable” [Edith Hernández, Volcán I].

Y ciertamente, ¿quién responde a la situación de estas familias? Los pobladores que compraron sus viviendas en 1996, aún esperan una respuesta al daño que han sufrido estos años; y también esperan un reconocimiento público del error que cometió el Estado en la construcción de estas viviendas y en las posteriores medidas tomadas para repararlas, se dejen claras las responsabilidades, se les pida perdón y se haga justicia. Porque no fueron sólo las viviendas las que han sido dañadas: también la dignidad e integridad de las familias y las personas, que han visto limitadas sus posibilidades de desarrollo, de crecer y ser felices en un lugar habitable.

Los nuevos habitantes tampoco consiguen estar tranquilos. Sobre todo a quienes han llegado a tomarse departamentos les cuesta dimensionar que no merecen vivir en estas condiciones y que pueden aspirar a algo mejor: “Porque la responsabilidad no es de la gente, que esté en esta situación en este momento. ¿Quién va a querer estar viviendo en una porquería, donde tienes inseguridad, no tienes ninguna participación...” [Antonio Aliaga, Volcán II].

## **5. PROYECCIONES**

Se abren preguntas en relación con el futuro de la población: ¿Será posible que, una vez consolidada la “nueva” población, pueda El Volcán convertirse en un lugar que ofrezca condiciones mínimas de habitabilidad y calidad de vida para sus habitantes? ¿Podrá conformarse una organización social que pueda hacer frente a las violentas dinámicas de exclusión que allí se viven, y que pueda, en su relación con el Estado y el resto de la sociedad, ser capaz de continuar luchando por sus derechos?

Por ahora, las familias están viviendo el proceso en que se conformará la nueva población y se asignarán las viviendas definitivas. Más temprano que tarde se tendrá que pensar en cómo proyectar una nueva convivencia que pase por encima de las diferencias que se han ido instalando en estos años. Pero la intervención estatal que se realiza en El Volcán hasta el momento no ha contemplado un trabajo de promoción social, y tampoco se identifican programas sociales operando. El Plan de Movilidad se comprende como una tarea técnica que ejecuta el Serviu para “reparar viviendas”. Los funcionarios dispuestos para el Plan tienen esa misión, e incluso los asistentes sociales en terreno no realizan un trabajo de acción social, ni asistencial, ni comunitaria, y sólo gestionan y administran el cambio de gente de unos blocks a otros para que sean reparados. En este sentido, una de las alternativas que se ve en El Volcán es que se pueda comenzar a activar la llegada de programas de intervención, recursos estatales o privados destinados a diversas áreas, y apoyo de otras instituciones a la gestión social en la villa.

En esa línea, como parte del Plan de Movilidad se incluyó un proyecto que deja a disposición comunitaria seis blocks de departamentos, sobre cuyo destino aún hay cierta incertidumbre. En principio, se destinarían a educación (jardín y extensión de colegio), anexo al policlínico y un “centro cívico comunitario”, respecto del cual, sin embargo, no ha habido propuestas o proyectos de gestión.

Para sus ejecutores (Serviu), el Plan ha sido muy complejo, además de caro. Según los mismos funcionarios, han tenido que enfrentar muchos reclamos y tensiones entre pobladores y funcionarios, lo que ha llevado a episodios violentos entre las partes, que hacen aparecer al Estado y a la gente como entes antagónicos: “Los que trabajan en el Serviu tienen bien puesta la camiseta del Serviu, la asistente social y todos los que trabajan ahí, porque ninguno está humanamente con nosotros, en el sentido que han sido muy pocos en los que uno ha podido confiar” [Edith Hernández, Volcán I].

En cuanto a la organización en El Volcán, esta ha ido cambiando con la misma población. Al parecer, en los inicios del conflicto, con los temporales de 1997, habría habido una organización fuerte y con el claro objetivo de obtener una solución justa con sus viviendas. Muchos de los dirigentes de esa primera época abandonaron la villa al ponerse en marcha el Plan de Movilidad, y otros quedaron en el camino a raíz de conflictos y corrupción derivados del involucramiento de dirigentes en los procesos de reparación.

Actualmente funciona un sistema de organizaciones vinculada al tema de las reparaciones y asignaciones de vivienda: comités de vivienda que no son representativos de un interés común por el desarrollo comunitario y social, que han sido cuestionados como instancias de participación y que se disolverán a medida que se vayan entregando los departamentos.

Existen, sin embargo, otras redes que se han ido tejiendo dentro de la villa, grupos y organizaciones informales que han permitido cierto diálogo entre las familias, una cierta articulación de intereses en común y el inicio de una reflexión distinta acerca de la situación en que están habitando los diferentes sectores. Para nadie es un misterio que existen fronteras y conflictos claramente diferenciados entre los residentes —propietarios, tomas, campamentos, allegados—, fronteras que son más bien permeables, ya que las relaciones sociales se tejen y traspasan de un grupo a otro.

Existe también entre los vecinos una voluntad por ir generando acciones que mejoren la calidad de vida, empiecen a cambiar la imagen de El Volcán y les permitan borrar el estigma por el que se sienten marcados. A pesar de que hay gran desesperanza y que la situación de marginalidad, vulnerabilidad, inseguridad y pobreza son extremas en un territorio difícilmente manejable, todavía persiste en la gente la idea de que es posible proyectar un panorama distinto para El Volcán.

A la hora de pensar en el futuro, las familias, sobre todo aquellas “en toma” o de campamento a las que se les ha dado o dará solución habitacional en El Volcán, piensan que tienen pocas posibilidades de salir de la Villa a un lugar mejor. En estas circunstancias, entienden que lo único que les queda es tratar de que las condiciones de vida mejoren o que, al menos no empeoren: “Si ya estamos aquí, ya estamos en estos departamentos, nosotros lo que tenemos que hacer es luchar para que esto sea mejor [...] Esto tiene que ser mejor que en el campamento [...] Tiene que cambiar. ¿Y si no cambiara? Nos vamos a andar matando unos con otros [...] o aquí va a salir toda la gente buena y va quedar toda la gente mala [Patricia Mella, Volcán II]”.

En torno a ello, un grupo de pobladores interesados en el bienestar de la población, con el acompañamiento de la Corporación SUR y la Vicaría Pastoral Social, han planteado la necesidad de reunir a diversas organizaciones o comités y ver en conjunto qué actividades pueden llevarse a cabo en beneficio de la villa. Para ello se ha avanzado en un diagnóstico compartido sobre los problemas que se viven en El Volcán. En el camino, se han sumado nuevas instituciones que buscan colaborar con la comunidad —Proyecto Propio y Un Techo para Chile—, y se espera que nuevas iniciativas se sumen a este proyecto social. Sin duda esta iniciativa ha generado un deseo de superar los conflictos existentes y consolidar un sentido de pertenencia y lucha en común: “Nunca he perdido la fe de que alguna vez haya algo organizado y en beneficio de todos. Mientras no lo haya, nosotros daremos la lucha por los que no la pueden dar” [María Eugenia Moreno, Volcán II].

A pesar de todo, entonces, El Volcán muestra también la otra cara de la exclusión: la de la cooperación y la creatividad social; la persistencia del deseo, la esperanza y la organización en las condiciones más difíciles; la de gente que, a pesar de todo, sigue luchando y conserva la inquietud de movilizarse por intereses colectivos, en algo que es hoy tanto un acto de sobrevivencia como un gesto a través del cual reconquistar parte de la dignidad perdida en estos años.