

# Vivienda Social y Violencia Intrafamiliar: Una Relación Inquietante. ¿Una Política Social que Genera Nuevos Problemas Sociales? ▶ 1

**Alfredo Rodríguez**  
**Ana Sugranyes**

El artículo hace presente que la producción de viviendas de la actual política de Estado ha permanecido con un bajo perfil de innovación, llegando a una situación que amerita con urgencia un mejoramiento radical. Ello ocurre por la permanencia de formas de licitación de construcciones, postulaciones, asignaciones, etc., donde las características de los agentes participantes permanecen estratificadas, dando la sensación de que todo marcha bien y en perfecto orden. A contrapunto de lo anterior, se hacen ver los impactos sociales negativos atribuibles a la calidad del hábitat producido, lo que reafirma la necesidad de darle un vuelco renovador a la política habitacional estatal.

**Palabras Clave:** Política Habitacional, Patologías de Comportamiento, Violencia Intrafamiliar.

This paper states that the present state policy for the production of social housing has had a low innovating profile and it needs and urgent radical improvement. This is due to the form in which the invitations to tenders for construction, applications and allocation is done. The characteristics of the participants remain stratified and this gives the impression that everything is in order and working well. Contrary to this is the negative social impact which the quality of the produced habitat has which confirms the need for a twist in state housing policies.

**Key Words:** Housing Policy, Behavioural Pathologies, Family Violence.

1 ◀ El presente artículo se basa en los resultados de estudios sobre la política de vivienda social en Santiago, 1980-2000, realizados por SUR, Corporación de Estudios Sociales y Educación, entre 2001 y 2004.

## INTRODUCCIÓN

El discurso oficial nos muestra una política de vivienda social exitosa. Durante los últimos quince años se han construido muchas viviendas: casi dos millones de unidades en un país que tiene ahora quince millones de habitantes. ▶ 2 Esta producción masiva ha reducido el déficit acumulado. Es el producto de un mecanismo de financiamiento público, del presupuesto del Estado, que subsidia la demanda y así garantiza la oferta: “el subsidio habitacional”. Muchos gobiernos de América Latina están imitando el modelo del subsidio habitacional.

Nuestra interpretación es diferente: lo que nos está mostrando la realidad es una política exitosa de financiamiento de vivienda que ha terminado creando un nuevo problema de vivienda y urbano: un enorme stock de viviendas sociales inadecuadas que requiere atención. Nuestra comprobación empírica señala que, hoy en Santiago, *el gran problema social habitacional es el de las familias “con techo”*. Lo grave del asunto es que no hay política social, habitacional o urbana que atienda las demandas por mejores condiciones de vida de un millón de habitantes de los conjuntos de vivienda social en Santiago.

Dado que tradicionalmente el problema habitacional ha sido concebido desde la perspectiva de cómo reducir el déficit y trasladar a las familias desde campamentos a viviendas nuevas, se da por supuesto que el stock construido es parte de la solución al problema. Así, para muchos, el problema sigue siendo cómo dar techo, y para esto señalan que sigue siendo necesario construir más viviendas

sociales nuevas. Sin embargo, hay indicios de que el problema está cambiando y que hay nuevos actores poblacionales. Por una parte, en los últimos diez años, las organizaciones de allegados han tenido poca presencia en la ciudad; en términos absolutos, el déficit cuantitativo se reduce anualmente; y ha ocurrido una sola toma de terreno de importancia. Por otra parte, aparecen organizaciones de residentes de conjuntos de vivienda social que protestan contra las empresas constructoras y contra el Minvu por problemas relacionados con la calidad de las viviendas, de los servicios y equipamiento en los conjuntos habitacionales en donde viven. También la violencia delictiva e intrafamiliar es un problema que aparece, relacionado con las grandes concentraciones de conjuntos de vivienda social. El stock construido de viviendas sociales se manifiesta como un nuevo problema social.

## 1. UN MODELO DE PRODUCCIÓN DE VIVIENDAS SOCIALES ESTÁTICO

Desde 1985, el Estado chileno ha centrado su política de financiamiento habitacional en la disminución del déficit acumulado; y lo ha logrado. ▶ 3 Pero, después de más de veinte años de lo mismo, el objetivo de reducir el déficit ya no es suficiente. El mayor déficit de calidad de vida se da ahora en los proyectos de vivienda social que el Estado ha financiado. Es un problema que muchos otros países han conocido, especialmente los europeos, y lo han superado. En Chile, las posibilidades de formular una política de mejoramiento del parque acumulado aún son remotas.

2 ◀ Los resultados del censo de población y vivienda (Censo 2002, XVII Censo Nacional de Población y VI de Vivienda, Instituto Nacional de Estadísticas, INE) identifican un parque del orden de 4,5 millones de viviendas en el país. Según el Banco Central de Chile, “Indicadores Económicos y Sociales de Chile 1980-2000” (Santiago, 2002), durante los veinte últimos años (de 1980 a 2000) se han construido 1.912.521 viviendas, que representan el 43 por ciento del parque total.

3 ◀ El Programa “Chile Barrio” terminará de radicar o erradicar los habitantes de los campamentos. Tendremos así más pobres “con techo”.

Uno de los mayores obstáculos que impide innovar y proponer alternativas es que el modelo de producción de viviendas sociales en Chile está aprisionado en un mercado cautivo con protagonistas plenamente satisfechos. Las bases de entendimiento entre el Estado que financia y unas pocas empresas que producen sin riesgo, son perfectas: el Ministerio de Vivienda y urbanismo (Minvu) otorga subsidios, asigna las viviendas a quienes han postulado, y las empresas construyen y, al final del año, el Estado les devuelve el 65 por ciento del IVA de los costos de construcción. ▶ 4 Pero el Estado no sólo protege a las empresas, sino que también al mercado financiero que ha aceptado financiar los créditos a los postulantes al subsidio. A los bancos que otorgan el crédito, el Minvu les financia los seguros sobre los préstamos y asume la responsabilidad por el remate del bien inmueble en caso de insolvencia del deudor.

No hay riesgo. Tampoco hay competencia: son muy pocas las empresas especializadas en el rubro capaces de adjudicarse los cupos anuales de construcción de conjuntos de vivienda social por región. Tampoco hay innovación: la tecnología de la vivienda social en Chile es la misma desde hace veinte años. En este mercado cautivo, las empresas de la construcción de estas viviendas de bajo estándar no necesitan mirar los aportes, ideas y ensayos que han desarrollado ONG, universidades y colegios gremiales. Tampoco han necesitado, ni el Ministerio ni los empresarios, abrir un debate sobre el costo social y urbano de esta producción masiva de viviendas sociales, que incluya los costos de localizar servicios y equipamiento en la periferia (no considerados en los proyectos de vivienda social) versus las ventajas que ofrecen las áreas ya consolidadas de la ciudad. ▶ 5

Es escasa la crítica desde la arquitectura, respecto al diseño de los conjuntos y de las viviendas. ▶ 6 Las propuestas de innovación rara vez llegan a la práctica. El concepto de desarrollo progresivo de la vivienda y su entorno ha sido cíclicamente abordado y relegado. La idea de mejoramiento del stock no forma parte de la agenda de la vivienda social: un ejemplo de esto es que las viviendas deterioradas (por diferentes causas, entre las cuales las especificaciones técnicas son las más numerosas) son reparadas o restauradas, lo que no implica posibilidades de crecimiento progresivo.

Y los pobladores siguen esperando y recibiendo “la casa que les toca”

Para qué cambiar, entonces, si la producción masiva y sostenida de centenares de miles de viviendas en todas las regiones del país es evaluada de forma positiva desde los distintos ámbitos políticos. Desde la transición democrática en 1990, la gestión de los ministros de Vivienda ha sido alabada por los gobiernos y por la oposición. Tan sólo en el Parlamento se ha expresado algún cuestionamiento sobre la distribución de los recursos estatales y respecto de la protección a los bancos versus la desprotección de los beneficiarios.

## 2. PERCEPCIÓN DE LOS ACTORES

De la encuesta aplicada (según se indica en la nota a pie de página del título de este artículo) a residentes del stock de viviendas sociales, surge un

4 4 Franquicia tributaria establecida por el Decreto Ley N° 910, de 1975 – art. 21, que reduce el 65% del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las empresas constructoras de viviendas.

5 4 Este modelo de crecimiento fue establecido en la segunda mitad de la década de los ochenta. Antes, hubo al menos tres estudios —uno de la Escuela de Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile, otro de la Municipalidad de Santiago y un tercero de la Secretaría Regional Ministerial de Vivienda— que demostraban los menores costos económicos de construir vivienda social en las áreas centrales de Santiago, que en la periferia.

6 4 No hay cultura de crítica de la arquitectura de la vivienda social en Chile. El Minvu y la Cámara Chilena de la Construcción no han abordado este tema. Las excepciones vienen del ámbito universitario particularmente de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Chile, en donde el Instituto de la Vivienda (INVI) tradicionalmente se ha preocupado del tema, y recientemente de la Facultad de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica de Chile, que ha impulsado el programa Elemental.

dato determinante: el 64,5% de los usuarios quiere “irse de la vivienda” ▶ 7

Los motivos que inciden en esta intención son de índole social. Prevalecen las razones de convivencia entre los vecinos, percepción de seguridad, delincuencia y drogas; así lo opina el 52,6% de los residentes. Incide también la imagen que tiene el poblador de su propio conjunto habitacional, la villa o población; esto entre el 21,6%. De ahí que los aspectos físicos de la estrechez de la vivienda (13,4%), del aislamiento de la trama urbana y de la falta de servicios y parques (12,4%) no son tan importantes como los relacionados a la convivencia entre los vecinos.

Cruzando datos de la encuesta sobre la intención de movilidad y la satisfacción por el conjunto, se desprende que entre los residentes con ganas de irse de la vivienda, el 90% siente miedo y vergüenza de su barrio; mientras que los satisfechos sienten cariño por el barrio. Estas apreciaciones son el reflejo de la estrecha relación entre los problemas de convivencia y de espacio físico. Esta apreciación distribuida por el tipo de vivienda enseña que hay mayor intención de salir de las viviendas en copropiedad que en lotes individuales (70% y 55% respectivamente). Es una tendencia que crece desde los indigentes a los no pobres (de 55 a 65%); con mayor fuerza entre quienes accedieron a su vivienda en el período 1986 y 1990 (70%) si se compara con los más recientes (de 1998 a 2000), donde “sólo” el 50% quiere irse. ▶ 8 Varios estudios realizados sobre el nivel de satisfacción de los residentes en el stock de viviendas sociales ▶ 9 han insistido en el sentido

de que el aprecio decrece con el pasar de los años de residencia: el desencanto de los usuarios, que soñaron en la casa propia, aparece entre los seis meses y los dos años de instalación en el conjunto. La intención de irse de la casa y la percepción de afecto, o no, al conjunto demuestran la importancia de los sentimientos de la gente hacia el lugar y el entorno urbano.

Santiago, en términos comparativos con otras ciudades de América Latina, tiene un contexto de violencia delictual no muy grave, pero la percepción de violencia es proporcionalmente muy elevada. ▶ 10 Como lo explica Tudela (2003), en términos de seguridad ciudadana, no hay relación directa entre violencia efectiva y su percepción. Para la convivencia en la ciudad, el hecho de que la población perciba inseguridad es tan grave como los delitos en sí. Conversando con pobladores en la gran mayoría de los conjuntos de vivienda social, en especial los situados en grandes concentraciones homogéneas de este tipo de solución habitacional, el primer tema reiterado de preocupación diaria es la violencia: “Vivir aquí es como estar en la cárcel”. “Los niños, los tenemos encerrados en la casa”. “Aquí somos humildes, pero buenos; los malos son los de allá”, apuntando hacia cualquier conjunto vecino. Otro indicador preocupante es que la gran mayoría de hechos de violencia reportados por la televisión se localiza entre los parajes de vivienda social.

Para comprobar estas situaciones, hemos cruzado información geo-referenciada de los conjuntos de vivienda social con otra sobre la localización de las denuncias de los delitos de violencia intrafamiliar en la ciudad. ▶ 11 El resultado es que los lugares en que existen mayores denuncias de delitos de violencia intra-

7 ◀ Una gran mayoría de los propietarios de vivienda social (68%) estaría dispuesto a vender su vivienda para buscar casas de mayor tamaño. En cuanto a las preferencias por otra opción, casi la mitad de los residentes (46%) la buscaría en otra comuna del Gran Santiago; el 30% centraría su búsqueda dentro de la misma comuna; otros (18%) manifiestan querer abandonar la Región Metropolitana; y tan sólo el 5% optaría por otra vivienda en el mismo barrio o buscaría mejorar y ampliar su vivienda actual.

8 ◀ Esta apreciación en función de los períodos coincide con los estudios de satisfacción convocados por el Minvu; teniendo en cuenta que la selección de la muestra en las evaluaciones del Minvu priorizan conjuntos nuevos (de no más de 5 años de antigüedad), por lo que se distorsiona la percepción de la calidad de vida en los conjuntos mayoritarios, construidos entre 1986 y 1997.

9 ◀ Ver en Arriagada y Sepúlveda (2000 y 2001).

10 ◀ Como lo demuestran Oviedo y Rodríguez (1999), Acero et al. (2000) y Carrión (2002), comparando temas de violencia entre las principales ciudades de América Latina, los índices de delitos con violencia en Santiago se mantienen entre los más bajos de la región; mientras que los trastornos debidos a la percepción de violencia son mucho más elevados que en las demás ciudades.

11 ◀ Ver Tudela (2003).

familiar en Santiago coinciden exactamente con la geografía del stock analizado, mientras que los hechos de robo con violencia e intimidación muestran menores coincidencias. Esto confirma que el **problema principal del stock de vivienda social es un asunto de convivencia**. Como lo explica Jara (2002), la convivencia en los conjuntos de vivienda social, con mayor evidencia en los edificios de viviendas en copropiedad, es una práctica diaria de exclusión e inseguridad.

### 3. UNA EVIDENCIA EMPÍRICA

#### 3.1. Localización de los conjuntos de vivienda social

En el Plano N° 1 se presenta la localización de 489 conjuntos de vivienda social (menos de 400 UF), con un total de 202.026 mil viviendas sociales financiadas por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu) entre los años 1980 y 2000.

La información para elaborar este plano proviene de diferentes fuentes: (1) Las memorias anuales del Minvu permitieron establecer el universo total: nombres de los conjuntos, número de unidades, tipología, tamaño de las viviendas, empresas constructoras, y comuna de localización. (2) La localización en la comuna se obtuvo revisando los esquemas de ubicación incluidos en las copias de los planos originales de los conjuntos disponibles en la planoteca del Serviu o disponibles en las direcciones de obras de las municipalidades correspondientes. (3) Como algunos nombres de los conjuntos han cambiado, fue necesario verificar cada caso en terreno.



PLANO N° 1. SANTIAGO, LOCALIZACIÓN DE CONJUNTOS DE VIVIENDA SOCIAL CONSTRUIDOS ENTRE 1980 Y 2000. FUENTE: CORPORACIÓN SUR, 2002.

El resultado muestra un universo muy compacto que ocupa unas dos mil quinientas hectáreas, con una densidad muy alta, cercana a las cuatrocientas personas por hectárea, equivalente a 4 ó 5 veces la densidad promedio de la ciudad.

#### 3.2. Localización de los delitos de violencia intrafamiliar

La Dirección de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior ha creado una base de datos delictuales geo-referenciada que permite localizar en planos de Santiago en base a la localización de diferentes hechos delictuales, uno de ellos las denuncias de delitos de violencia intrafamiliar. En el Plano N° 2, se presenta la



PLANO N° 2 SANTIAGO, ÍNDICE DE DENSIDAD DE DENUNCIAS DELITO DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR 2003. FUENTE: DIRECCIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA, MINISTERIO DEL INTERIOR.

graficación de un índice que expresa la densidad de las denuncias por hectárea registradas en el año 2003.

En este plano elaborado por la Dirección mencionada se observan diferentes curvas que grafican los lugares con mayores o menores intensidades. Para mayor claridad hemos indicado los lugares en donde se sitúan los índices de las mayores densidades, es decir los lugares en donde hubo mayor número de denuncias.

### 3.3. Relación entre localización de conjuntos de vivienda social y denuncias de delito de violencia intrafamiliar

La superposición de los planos geo-referenciados de la localización de los conjuntos de vivienda social

construidos en Santiago entre 1980 y 2000, y el de los índices de densidad de denuncias de violencia intrafamiliar por hectárea, sorprende por sus coincidencias.

Sin embargo al comparar la información cartográfica (SIG) sobre delitos que tiene el Ministerio del Interior con la información cartográfica (SIG) del universo de conjuntos de viviendas sociales de nuestra encuesta, se comprueba que existe:

- ➔ Muy alta relación (coincidencia) entre los lugares en donde se presentan las mayores concentraciones (mayor número de casos por unidad de superficie) de las denuncias por casos de violencia intrafamiliar y los lugares en donde están ubicados los conjuntos estudiados.
- ➔ Estas relaciones son estables, no presentan variaciones a lo largo del año, ni entre distintos años.

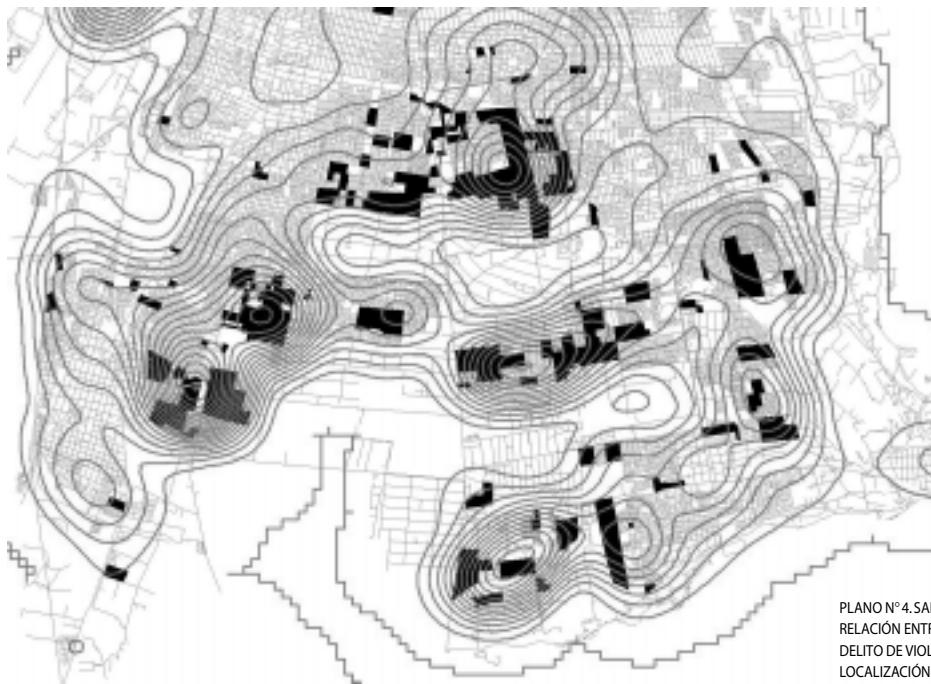
Estas coincidencias validan los resultados de nuestra encuesta: efectivamente es en este universo de viviendas sociales en donde se concentra el mayor número de denuncias de violencia intrafamiliar en Santiago.

Queda pendiente explicar la mayor concentración de denuncias sobre violencia intrafamiliar en sectores de ingresos bajos de la ciudad. ¿Se deberá esto a factores culturales? ¿Los sectores de ingresos medios y altos ocultan este problema? ¿Será que efectivamente hay mayor número de denuncias en las familias de bajos ingresos, pero no de casos (si otros sectores sociales ocultan el problema y no lo denuncian)?

Para nuestros fines, suponer que haya distorsión en el número de denuncias, entre sectores de menores ingresos respecto a sectores de mayores ingresos, es un argumento que se puede relativizar porque no interviene en nuestra pregunta central: ¿por qué, en las zonas de la ciudad donde residen los sectores de menores ingresos, hay una mayor concentración de denuncias en los lugares donde están situados los conjuntos habitacionales de menos de 400 UF?



PLANO N° 3. SANTIAGO, RELACIÓN ENTRE ÍNDICE DE DENUNCIAS DELITO DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y LOCALIZACIÓN DE VIVIENDA SOCIAL



PLANO N° 4. SANTIAGO, ZONA SUR, RELACIÓN ENTRE ÍNDICE DE DENUNCIAS DELITO DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y LOCALIZACIÓN DE VIVIENDA SOCIAL

#### 4. PREGUNTAS

Estamos frente a una situación insólita: una política pública que busca mejorar la calidad de vida de los habitantes pobres de la ciudad, que resuelve un problema social: dar techo (donde en ocasiones se filtra agua de lluvia), a la vez crea nuevos problemas y delitos sociales. Los conjuntos de vivienda social aparecen estrechamente vinculados con denuncias de delitos de violencia intrafamiliar. Este es un problema que plantea preguntas y que requiere respuesta desde quienes están encargados de las políticas públicas.

**Desde la perspectiva de las políticas de vivienda social.** Si estos conjuntos son el resultado de una política habitacional implementada con algunas variaciones a lo largo de 25 años y que diversas autoridades han calificado de muy “exitosa”, hay dos preguntas. La primera es que obviamente algo no ha funcionado bien en dichas políticas de vivienda social, en términos de contexto urbano, de la calidad y tamaño de las viviendas, de la organización y convivencia social. La segunda pregunta no es tan obvia; si dentro del universo de los conjuntos de vivienda social (y no fuera de este universo como lo demuestra el SIG del Ministerio del Interior) es donde hay la mayor concentración de violencia intrafamiliar (con todas las salvedades respecto a posibles distorsiones de las denuncias), no se puede suponer que este sea un problema que surge en la ciudad sorpresivamente un día en la mañana. ¿Cómo se explica que no haya sido constatado por el MINVU? ¿La política de vivienda social se ha convertido en la aplicación de una rutina burocrática?

**Desde el punto de vista político hay algunos interrogantes.** Los residentes de estos conjuntos no están

satisfechos con sus condiciones de vida, tienen problemas de convivencia que se expresan en distintas manifestaciones de violencia: intrafamiliar, delitos con lesiones en lugares privados. Son lugares violentos. La visión que ofrece el discurso oficial del MINVU es diferente: para el Ministerio estos conjuntos son considerados como un éxito de una política de vivienda, que incluso se difunde por América Latina. Si se supone que los resultados son muy exitosos, se puede extrapolar que los usuarios están satisfechos y agradecidos de haber alcanzado “el sueño de la casa propia”. Pero cuando no es así y expresan su deseo insatisfecho de “irse” y no reciben ninguna respuesta gubernamental, ¿tienen los residentes una opinión favorable o desfavorable del gobierno? Si no la tienen, ¿cuál es el sentido que tiene una inversión de miles de millones que no resuelve problemas y genera sentimientos adversos?

**Desde el punto de vista de control de la violencia.** El resultado no es un hecho desconocido, en muchas ciudades del mundo la creación de grandes concentraciones homogéneas de pobreza crea a la larga problemas y tensiones sociales. Las políticas de vivienda social exitosas en términos cuantitativos tienden a crear estas concentraciones; un caso similar a lo que se dio en los grandes conjuntos de HLM en Francia desde los años '70, por citar un caso ilustrativo. Entonces, ¿por qué enfocar los delitos sólo desde una perspectiva represiva y policial, cuando en algunos de ellos, como hemos demostrado, es una determinada política social, y una determinada manera de implementar esa política, uno de los factores que inciden en la gestación de delitos?

**Desde el punto de vista de género.** Si, tal como postulamos, es efectiva la mayor concentración de violencia intrafamiliar en los conjuntos de vivienda de menos de 400

UF, la dimensión de género es importante. Existen muy pocos estudios que muestren cómo hombres y mujeres usan de manera diferente las viviendas sociales y sus entornos, y cómo esto afecta la calidad de su vida cotidiana.

La conclusión inevitable del resultado de veinticinco años de una política exitosa de financiamiento de vivienda social es que la cantidad por sí sola no basta, porque los efectos urbanos —segregación, fragmentación— y los efectos sobre las familias o las personas —inseguridad, difícil convivencia, hacinamiento— crean nuevos, caros y serios problemas a la gente, a la sociedad y al Estado. Los temas de la calidad del entorno de los conjuntos habitacionales, de la inflexibilidad de las unidades de vivienda, de la convivencia entre los residentes, de la localización, del diseño, entre otros, siguen ausentes en los predicados de la política habitacional. La “nueva política del 2001” no los menciona.

¿Qué hacer? El stock de vivienda social construido en estos años está ahí en la ciudad, las políticas de financiamiento de construcción pueden ignorarlo y seguir buscando terrenos para construir nuevas unidades de vivienda, cada vez más lejos. Una política de vivienda social sensata reconocería haber dado el primer paso: el de la cantidad, y se propondría el de la calidad: recuperar y mejorar el stock existente.

## BIBLIOGRAFÍA

**Acero, Hugo** et al. (2000). *Conversaciones públicas para ciudades más seguras*. Colección Estudios Sociales, SUR, Centro de Estudios Sociales y Educación.

**Arriagada, Camilo y Sepúlveda, Daniela** (2001). *Satisfacción residencial en viviendas básicas Serviu: la perspectiva del ciclo familiar*, División de Estudios Técnicos y Fomento Habitacional, Minvu.

**Arriagada, Camilo y Sepúlveda, Daniela** (2002). *Satisfacción residencial en viviendas básicas Serviu: la perspectiva de capital social*, División de Estudios Técnicos y Fomento Habitacional, Minvu.

**Banco Central** (2002). *Indicadores Económicos y Sociales 1980-2000*.

**Jara, Ana María de la** (2002). *El desafío de recuperar la vida social en condominios de vivienda social*, Cordillera, Centro de Estudios Municipales.

**Oviedo, Enrique y Rodríguez Alfredo** (1999). “Santiago una ciudad con temor”. *Temas Sociales* N° 26, SUR, Centro de Estudios Sociales y Educación.

**Tudela, Patricio** (2003). *Espacio urbano e implementación de programas de prevención del crimen, la violencia y la inseguridad en el Gran Santiago a través de Sistemas de Información Geográfico-Delictual*, Departamento de Información y Estudios, División de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior.

## SIGNIFICADO DE SIGLAS

**IVA:** Impuesto al valor agregado, que en este momento en Chile, corresponde al 19% sobre el valor de venta de todos los artículos que se comercializan.

**ONG:** Organización no Gubernamental.

**UF:** Unidad de Fomento, que es una unidad de moneda nacional reajutable y que en este momento asciende a un valor de \$17.250.-, utilizada especialmente para la devolución de créditos de largo plazo o ventas al crédito sobre 3 meses plazo.

**SERVIU:** Servicio de Vivienda y Urbanización. Es un organismo operativo que llama a propuestas públicas para la construcción de viviendas.

**SIG:** Sistema de Información Geográfica (son programas para el manejo de información).