

## VILAB : Transformando el Mercado de Vivienda Progresiva: Innovación -introduciendo el cambio de paradigmas desde la demanda”

Webinar realizado 13 de Junio 2024  
y Taller Estratégico 26 de Junio, 2024

### Policy Brief

#### I. Definición, descripción de la problemática

##### El déficit cualitativo y el fenómeno de la vivienda por autoconstrucción

En Latinoamérica y el Caribe entre 95 y 120 millones de personas viven en asentamientos informales según diversas fuentes. Según informes de CEPAL y ONU Hábitat, en su mayoría estos asentamientos albergan el importante déficit cualitativo de América Latina que se expresa tanto en las deficiencias en materiales y las condiciones estructurales de las viviendas, como también en la carencia de acceso adecuado a los servicios públicos. Aunque aún se requieren homologaciones en el levantamiento y procesamiento de información respecto al componente del déficit relacionado con la calidad en las viviendas, se estima que aproximadamente 46 millones de personas viven en condiciones inadecuadas de vivienda<sup>1</sup>.

Según un estudio del BID<sup>2</sup>, casi dos millones de los tres millones de familias que se forman cada año en ciudades latinoamericanas se ven obligadas a instalarse en viviendas informales, como en las zonas marginales, a causa de una oferta insuficiente de viviendas adecuadas y asequibles, según el estudio “Un espacio para el desarrollo: los mercados de la vivienda en América Latina y el Caribe”. Estas familias atraviesan un largo camino de hasta 20 y 30 años para llegar a consolidar una vivienda suficiente para albergar y vivir con su familia. Mediante

<sup>1</sup> Lea más: (Déficit de vivienda en LatAm: corregir el rumbo impulsaría la economía regional)

<https://www.bloomberglinea.com/2023/12/04/deficit-de-vivienda-en-latam-corregir-el-rumbo-impulsaria-la-economia-regional/>

<sup>2</sup> Estudio del BID: América Latina y el Caribe encaran creciente déficit de vivienda, Mayo 14, 2012

<https://www.iadb.org/es/noticias/estudio-del-bid-america-latina-y-el-caribe-encaran-creciente-deficit-de-vivienda#:~:text=COMUNICADOS%20DE%20PRENSA-,Estudio%20del%20BID%3A%20Am%C3%A9rica%20Latina%20y%20el%20Caribe%20encaran%20creciente%20d%C3%A9ficit,Mayo%2014%2C%202012,-Para%20aumentar%20la>

ahorros sucesivos y esfuerzos incrementales van construyendo progresivamente su vivienda sin contar con los conocimientos técnicos adecuados y con frecuencia incurriendo en sobrecostos innecesarios. Desafortunadamente el resultado en su mayoría los conduce a viviendas construidas con materiales deficientes, en lugares expuestos a riesgos y desastres naturales y sobre todo con deficiencias estructurales que ponen en riesgo la vida de sus habitantes.

Durante el webinar realizado el 13 de junio, organizaciones especializadas como Swisscontact y su programa VIPRO reportaban que en Lima se estima que el 65% de las viviendas son autoconstruidas y de estas se estima que el 70% están mal construidas. Similarmente la Coordinación Nacional de Autoproducción de México reportaba que el 62.8% de las viviendas son autoproducidas y de estas el 65,3% tiene problemas estructurales. Por su parte Build Change informaba que el porcentaje de viviendas inadecuadas en Colombia era del 23%, en Ecuador se estima en 43% y en Honduras es de 40%. Sin embargo destacaba que si se considerara la vulnerabilidad estructural los déficit de vivienda inadecuada podrían llegar hasta el 70%.

### La insuficiencia de las Políticas frente a la vivienda progresiva

Tras muchos años de priorizar inversión de recursos en la construcción de viviendas nuevas a solicitud de los gobiernos, para hacer frente al déficit cuantitativo, se empiezan a ver avances más significativos en programas o **proyectos que buscan disminuir el déficit de vivienda cualitativo**. Por ej. desde el BID consideran que la solución para acabar con el déficit de vivienda en la región no es únicamente construir más, sino generar las soluciones más adecuadas en unidades existentes que se encuentran en condición de precariedad<sup>3</sup>.

Un estudio del BID en 2012 calculaba que para que América Latina y el Caribe pueda reducir el actual déficit habitacional exclusivamente con viviendas construidas por los gobiernos en el marco de programas de desarrollo urbano, se debería más que septuplicar la inversión en programas de vivienda pública, implicando un gasto de US\$ 310.000 millones, o 7,8 por ciento del producto bruto de la región. Claramente los recursos públicos son insuficientes y la inversión privada es crucial para poder cerrar la brecha, captando inversiones del sector privado para ampliar la oferta de viviendas asequibles y mejorar las ya construidas<sup>4</sup>.

Es por estas razones que países como Colombia<sup>5</sup> (Programa “Cambia mi casa” que se enfoca en el mejoramiento de vivienda mediante subsidios con una meta de 400 mil en 4 años), Chile

---

<sup>3</sup> Tres estrategias para reducir el déficit de vivienda en América Latina y el Caribe  
October 27, 2022 por Matías Lince Marino - Felipe Vera - Editor: Daniel Peciña-Lopez.  
<https://blogs.iadb.org/ciudades-sostenibles/es/estrategias-reducir-deficit-vivienda-america-latina-caribe/#:~:text=Tres%20estrategias%20para,Lopez%20%20Comentarios>

<sup>4</sup> Estudio del BID: América Latina y el Caribe encaran creciente déficit de vivienda Mayo 14, 2012  
<https://www.iadb.org/es/noticias/estudio-del-bid-america-latina-y-el-caribe-encaran-creciente-deficit-de-vivienda#:~:text=El%20estudio%20calcula,las%20ya%20construidas%2C>

<sup>5</sup> Lea más: (Subsidios de vivienda: este es el plan del Gobierno Petro con los programas en 2023)  
<https://www.bloomberglinea.com/2022/11/29/subsidios-de-vivienda-este-es-el-plan-del-gobierno-petro-con-los-programas-en-2023/>

(Programa de subsidios para el Mejoramiento de viviendas y Barrios), Brasil (Programa Mi casa mi vida)<sup>6</sup> y México (Estrategia Nacional de autoproducción y Plataforma Nacional para la Autoconstrucción “Decide y Construye”)<sup>7</sup> están impulsando programas de subsidio y crédito para la autoproducción de vivienda (acceso al suelo, mejoramientos y ampliaciones de vivienda y construcción de vivienda nueva), es decir para apoyar la vivienda progresiva. En varios de ellos, además, se está buscando apalancar los recursos y capacidades del sector privado mediante el involucramiento de empresas constructoras, profesionales, técnicos de la construcción y albañiles en los modelos de autoproducción asistida, Asistencia Técnica Constructiva, o autoconstrucción cualificada.

La experiencia de estos programas arroja ya interesantes lecciones acerca de las restricciones y posibles oportunidades de mejora para incrementar la eficacia de los programas de subsidio al mejoramiento de vivienda. Desde varias organizaciones que han sido ejecutoras de estos programas en la región y que participaron en el webinar del 13 de junio se destacaron algunas de las restricciones más importantes en la colocación de subsidios de mejoramiento:

- El desconocimiento social por parte de los actores de la oferta técnica (técnicos de la construcción, o arquitectos) acerca de la dinámica de las familias en su camino hacia el desarrollo y consolidación de su vivienda; acerca de sus preferencias o de cómo, cuándo y por qué toman sus decisiones para avanzar en el desarrollo de su vivienda.
- Monto insuficiente del subsidio para cubrir mejoramiento estructural: Una restricción muy importante que se ha visto es la necesidad de hacer mejoramientos estructurales previos o concomitantes con el desarrollo ampliación o mejoramiento de la vivienda. Y sobre todo la restricción financiera, ya que en muchos casos dicho mejoramiento estructural aun siendo más importante no logra ser cubierto con el monto de los subsidios asignados individualmente.
- Normas y códigos de construcción que desconocen la progresividad y el mejoramiento estructural – Esta es una fuerte restricción en el sentido de que se deben incorporar criterios realistas y consideraciones tecnológicas que habiliten las mejoras incrementales como una estrategia progresiva. Es decir que permitan aprobar licencias y planes de construcción que van a desarrollarse por etapas hasta alcanzar las mejores especificaciones. Pero se debe aceptar que no todas se logran con la primera acción sino que forman parte de un plan de mejoramiento en el tiempo.

---

<sup>6</sup> Nuevo programa nacional de vivienda ‘Mi casa, mi vida’, lanzado en 2023 bajo el liderazgo de la Secretaría Nacional de Vivienda (SNH) del Ministerio de las Ciudades, atiende estos dos desafíos. Para ello, se intenta impulsar la producción de nuevas viviendas, mejorar las ya existentes y llevar a cabo acciones de fortalecimiento institucional con enfoque en los grupos más vulnerables. “Brasil promoverá nuevos modelos de vivienda para población vulnerable”, Julio 05, 2023. <https://www.iadb.org/es/noticias/brasil-promovera-nuevos-modelos-de-vivienda-para-poblacion-vulnerable#:~:text=COMUNICADOS%20DE%20PRENSA-,Brasil%20promover%C3%A1%20nuevos%20modelos%20de%20vivienda%20para%20poblaci%C3%B3n%20vulnerable,Julio%2005%2C%202023,-Pr%C3%A9stamo%20del%20BID>

<sup>7</sup> La SEDATU lanzó en 2021 la Plataforma Nacional de Autoconstrucción Decide y Construye (<https://decideyconstruye.gob.mx>) herramienta tecnológica que ofrece información para que los hogares puedan tomar mejores decisiones para planear, construir y cuidar su propia casa.

- Tramites de Licencias y permisos engorrosos y costosos – En términos generales para las familias resulta difícil, complejo y costoso el trámite de los permisos de construcción por lo cual en su mayoría prefieren mantenerse en la informalidad y no registrarlos. Algunas iniciativas orientadas a reducir el costo y la complejidad de los permisos es por ejemplo el caso de la “Curaduría cero” en Bogotá. Es un servicio de aprobación de planos gratuito y que se ha delegado en profesionales certificados y registrados que prestan el servicio de manera más accesible a las personas, cuando se trata de proyectos de mejoramiento a la vivienda social.

## II. ¿Existe un mercado para la vivienda progresiva cualificada?

La tesis principal que se exploró en el webinar y en el taller estratégico de este laboratorio de vivienda, fue precisamente que existe un mercado para la vivienda progresiva cualificada y que las familias podrían estar dispuestas a pagar para obtener una vivienda en mejores condiciones de seguridad, habitabilidad y resiliencia. En este caso la clave estará en descubrir los incentivos que podrían motivar a las familias para invertir mejor sus recursos y asegurar la calidad técnica de su vivienda, así sea mediante un desarrollo progresivo en el tiempo.

### Valor del mercado potencial

Varias informaciones y estudios presentados indican que existe un mercado potencial importante y significativo. Algunos estimativos sobre el valor de este mercado indicaban:

- En el caso de Lima las familias invierten un promedio anual de US\$10 millones en la construcción progresiva de sus viviendas. Indican además que un 70-80% de estas inversiones son realizadas con ahorros familiares. El promedio de inversión para una vivienda consolidada es de US\$50 mil dólares<sup>8</sup>.
- En el caso de México los estudios reportan que el Sector Vivienda contribuye 5.2 puntos del PIB. Y que el 56.3% de la inversión en vivienda proviene de la autoproducción de Vivienda. 1.5 millones de empleos son generados en la autoproducción de vivienda<sup>9</sup>

### Preferencias de las familias:

Otros estudios que fueron referenciados con base en encuestas de hogares presentan las preferencias de las familias con relación a las mejoras a la vivienda y con relación a la Asistencia Técnica Constructiva.

### **Por Mejoras a la Vivienda:**

- Según encuestas realizadas por Build Change Colombia las prioridades en cuanto a las fases relacionadas a la progresividad de su Vivienda en su orden son: 1. Ampliación de los espacios 2. Mejores condiciones físicas como durabilidad, seguridad estructural, mejor

---

<sup>8</sup> Programa VIPRO en Lima, Swisscontact.

<sup>9</sup> Programa VIVA en Mexico.

habitabilidad (especialmente relacionada con la adaptación de la vivienda a los efectos del cambio climático).

- Según las encuestas realizadas por el Programa VIPRO en Lima, 68% de las familias si prioriza realizarle mejoras parciales estructurales a su vivienda tales como: reforzamiento de columnas, muros y vigas.
- Desde el programa VIVA de México las encuestas de hogares reflejan una prioridad de las familias por lograr la seguridad estructural de sus viviendas y un diseño acorde al terreno para prevenir evitar riesgos relacionados a desastres naturales.

### **Por la Asistencia Técnica**

El modelo VIVA de México, ha investigado particularmente las preferencias de las familias con relación a la asistencia técnica. En este sentido destacaron los siguientes hallazgos

- Las familias declararon su preferencia por asesorías rápidas y de bajo costo no atadas al proyecto de construcción.
- También indicaron que priorizan una asistencia profesional accesible especialmente para apoyarles en los servicios de planeación y presupuesto de obra.
- Además, indican la necesidad de poder tener acceso a una red de proveedores confiables o certificados en un directorio o padrón accesible
- También se identificó la demanda de las familias por asesorías que les apoyen en la gestión de créditos y en los trámites de licencias y permisos.

### Disposición a pagar

Varios de los estudios referenciados indagaron también por la disposición a pagar de las familias con respecto a la Asistencia técnica Constructiva:

- En el programa VIPRO de Lima encontraron que el 55% de las familias están dispuestas a pagar hasta \$27 por un diagnóstico. Y 60% de ellas estarían dispuestas a pagar hasta \$570 por un reforzamiento estructural.
- En el estudio realizado por el Programa VIVA de México arrojó que un 32% de los encuestados están dispuestos a pagar por una ATC.

### Interés de otros actores en la ATC:

Además de las familias se puede constatar a través de las experiencias presentadas en el webinar, que existen en el mercado otros actores interesados que podrían estar dispuestos a pagar por dar una ATC a las familias. Entre estos se mencionaron especialmente a:

- Financiadores de programas de mejoramiento de vivienda (gobiernos, entidades financieras, empresas) a quienes interesa asegurar que los recursos aportados o aplicados mediante sus programas cumplan efectivamente con la finalidad para la cual fueron diseñados. Les interesa por tanto poder contar con un sistema de seguimiento a la finalidad que sea efectivo

y de bajo costo y que tenga mecanismos de entrega y aplicación a escala ya que los programas son de gran alcance. (Iniciativa “Vivenda” Brasil)

- También se presentó el ejemplo de ciertas empresas de materiales de construcción buscan penetración de sus productos en el mercado social (TCIS México). Conjuntamente con la introducción de nuevos materiales que quieren posicionar, también desean promover el buen uso y aplicación de los mismos, lo cual pasa por una adecuada asistencia y acompañamiento técnico a las familias que en muchos casos están dispuestos a pagar.

### III. Objetivos del ViLab:

Explorar enfoques innovadores para impulsar un mercado vibrante de soluciones de reforzamiento en viviendas de construcción progresiva, promoviendo un cambio positivo en el comportamiento de la demanda. Este cambio de paradigma busca ayudar a las familias a tomar decisiones más informadas al momento de realizar inversiones significativas, mayormente a través de sus ahorros, para que sus viviendas sean más seguras y saludables.

Durante el taller virtual las experiencias presentadas y los participantes discutieron acerca de temas como: Modalidades para la Asistencia Técnica, Financiamiento e incentivos a la demanda, e Incentivos a la oferta.

#### Preguntas generadoras

Las preguntas generadoras que se propusieron a los asistentes al Taller Estratégico fueron:

- ¿Cuáles son las modalidades de entrega de la Asistencia técnica que han mostrado sostenibilidad en el tiempo?
- ¿Cuáles serían las condiciones para garantizar su escalabilidad?
- ¿Qué estrategias se recomendarían para el abordaje a los clientes?
- ¿Qué herramientas se podrían aprovechar para el monitoreo de resultados e impactos?
- ¿Cuáles pueden ser los incentivos para la motivación a pagar de las familias? (Concientización, mercadeo social, entre otros)
- ¿Cuáles podrían ser las fuentes de financiamiento complementario al pago de las familias? ¿Cómo lograr el acceso a esas fuentes?
- Como incentivar a los técnicos, maestros de obra y arquitectos, entre otros, ¿para prestar sus servicios en este mercado?
- ¿Como financiar estos incentivos?

### IV. Nuevas opciones y nuevos modelos para la ATC a la Vivienda progresiva; y como incentivar la demanda.

Para superar estos desafíos están surgiendo nuevas propuestas tanto públicas como privadas y no gubernamentales que podrían dar indicios del camino hacia el escalamiento de la oferta de vivienda progresiva con calidad técnica. A continuación, un resumen de las iniciativas que se presentaron y compartieron.

- Programa VIPRO Lima (Swisscontact): Estrategia de mercado e incentivos a las familias por Asistencia Técnica para el Reforzamiento Estructural de las viviendas. El Modelo de Asistencia Técnica Estructural se entrega a través de Albañil capacitado. El programa busca promover una dinámica de emprendimientos de negocio para este servicio para el Albañil capacitado y certificado. El programa busca también viabilizar el financiamiento accesible a las familias con entidades financieras.

#### Síntesis del Modelo de Asistencia Técnica de VIPRO

Servicio Ofrecido	Diagnóstico y Asistencia Técnica Estructural
Prestador del Servicio	Albañil capacitado en reforzamiento estructural
Canal de contacto	Recomendación boca a boca
Canal de entrega	Directo el Albañil
Paga el Servicio	Familias (con posible financiamiento asequible de entidades financieras)

- Modelo VIVA México (SEDATU): Factibilidad de un Modelo de Negocio de Asistencia Técnica (AT) para la Vivienda Adecuada por Autoproducción. Oferta de la AT por medio de profesionales arquitectos o técnicos capacitados, certificados y empadronados. Cambio de paradigma en la oferta de servicios profesionales y a través de Plataforma “Decide y Construye” <https://decideyconstruye.gob.mx/> de apoyo y orientación a las familias para la toma de decisiones y la conexión con los actores de la oferta, registrados y certificados.

#### Síntesis del Modelo de Asistencia propuesto por VIVA México

Servicio Ofrecido	Asesoría Técnica	Asesoría licencias y permisos	Asesoría tramites crédito	*separados de contrato de obra
Prestador del Servicio	Arquitectos y técnicos profesionales capacitados, certificados y empadronados			
Canal de contacto	Plataforma “Decide y Construye”	Registro de profesionales certificados		
Canal de entrega	Directo desde el profesional contactado por la familia			
Paga el Servicio	Familias, en ocasiones con crédito subsidiado.			

- Empresa y Plataforma VIVENDA Brasil (Emprendimiento privado): Plataforma tecnológica integrada de gerenciamiento de programas de Mejoras habitacionales con módulos para familias, arquitectos y financiadores de los programas. El Módulo para arquitectos les agiliza con soluciones parametrizadas y costos unitarios para la elaboración de planes y presupuestos, elaboración de reportes georreferenciadas, apoyados en fotos, etc. El Módulo de originación para asesores comunitarios para hacer levantamientos y verificar elegibilidad de las familias. El Módulo familias para llenar formularios, aplicaciones, enviar documentación, encontrar asesores de la asistencia técnica. Y el Módulo para financiadoras con dashboards agregados y desagregados, para monitorear el avance y resultados de los programas.

#### Síntesis del Modelo VIVENDA Brasil

<b>Servicio Ofrecido</b>	Originación del crédito y del servicio de AT o construcción; plan y presupuesto, ejecución de obra, supervisión
<b>Prestador del Servicio</b>	Arquitectos y profesionales registrados
<b>Canal de contacto</b>	Plataforma VIVENDA via App y Whatsapp
<b>Canal de entrega</b>	Profesional con apoyo de Plataforma VIVENDA
<b>Paga el Servicio</b>	Gobierno o Entidades financiadoras de programas de “Mejoras”

- BUILD CHANGE Colombia: A partir de su experiencia en varios países y más reciente en la implementación del programa de mejoramientos a la vivienda rural, esta organización recomienda incorporar enfoques de progresividad para reducir la vulnerabilidad estructural por medio de la Asistencia técnica. Este modelo supone diseñar las etapas de mejoramiento paralelas y asociadas a las etapas de reforzamiento estructural, con el fin de ir reduciendo también gradualmente la vulnerabilidad de la vivienda. Han desarrollado un modelo de Asistencia Técnica a través del fortalecimiento de capacidades a organizaciones comunitarias, que a su vez lo aplican y capacitan a sus miembros en el proceso de desarrollo de su vivienda.

#### Síntesis del Modelo Build Change

<b>Servicio Ofrecido</b>	Mejores prácticas constructivas; capacitación a Organizaciones Comunitarias
<b>Prestador del Servicio</b>	Organizaciones comunitarias capacitadas
<b>Canal de contacto</b>	Entidades de fortalecimiento o capacitación
<b>Canal de entrega</b>	Organización comunitaria
<b>Paga el Servicio</b>	Gobierno



- Centro Terwilliger de Innovación en Vivienda TCIS México: Parten de una estrategia de mercado para viabilizar una Asistencia técnica ofrecida por albañiles capacitados en la aplicación uso y ventajas de materiales y productos de Empresas especializadas. En este sentido han logrado montar un modelo de negocio cuya viabilidad financiera de la entrega de la asistencia técnica del albañil es a través de alianzas con empresas productoras de materiales y productos de construcción que están dispuestas a pagar la Asistencia Técnica para posicionar sus productos entre las familias.

Síntesis del Modelo TCIS México

<b>Servicio Ofrecido</b>	Asistencia técnica con contenidos de Información sobre ventajas, características, aplicación y aprovechamiento de producto	
<b>Prestador del Servicio</b>	Albañil capacitado	
<b>Canal de contacto</b>	Puntos de venta distribuidores de productos	Plataformas como “Guardian Constructor” TCIS Perú
<b>Canal de entrega</b>	Directamente el albañil	
<b>Paga el Servicio</b>	Empresas aliadas interesadas en colocar sus productos y materiales	

## V. Recomendaciones del Taller

### Sobre las Modalidades de Asistencia Técnica

- Bajo la modalidad de financiamiento vía programas de subsidios hasta ahora el seguimiento se ha centrado en el uso de los recursos. Por tanto se deben hacer mejoras para asegurar la calidad de la asistencia técnica entregada, en tiempos de respuesta y como se va fortaleciendo capacidades a los albañiles, asistentes técnicos y familias. Dar seguimiento y cualificar el acercamiento con el constructor y las familias.
- Vía el mercado privado de la demanda de las familias (sea a partir de sus ahorros propios, o vía a través del micro financiamiento) será muy importante en primer lugar hacer consciente a la familia, educar y sensibilizar acerca de los riesgos y del impacto de sus decisiones respecto a la vivienda como un cambio generacional y una inversión familiar de largo plazo. También para lograr un cambio de comportamientos e incidir en su planificación y en la programación del procesos de reforzamientos y mejoramiento de la vivienda procurando priorizar la calidad y cambiar la percepción con respecto a los costos de la asistencia técnica.
- Para cualificar este mercado privado y proveer los servicios de Asistencia, será clave la participación de la academia por ej. que las universidades y facultades de arquitectura e ingeniería presten el servicio de prácticas de sus estudiantes para que se vinculen con

los proyectos en campo, prestando un servicio de bajo costo. También trabajar con los colegios de Ingenieros y Arquitectos para prestar este servicio a bajo costo.

- Es necesario que tanto las Universidades como los Colegios técnico formen profesionales que entiendan el mercado de la vivienda progresiva tanto en lo técnico como en lo social, y que sean sensibles a las dinámicas y preferencias de las familias.
- El modelo de Vivienda destacó que se logró incentivar la demanda de las familias gracias a la proximidad que ofrece el servicio que es totalmente privado pero que estaba al alcance del barrio. Al llevarlo a escala y poner un canal de una plataforma, entonces ya no funcionó tanto.
- Con respecto al monitoreo debe hacerse responsable el estado para que sea transparente y permita dar seguimiento a los proveedores mediante los registros o bancos regionales de Asistentes técnicos y la supervisión a la calidad de las obras. Esta es una función de “curaduría” que puede asignarse a las secretarías de desarrollo urbano o del hábitat en las municipalidades.

### Sobre Financiamiento e incentivos a la demanda

Respecto a los incentivos a la demanda

- Se confirma que las familias tienen las capacidades, e invierten y construyen en sus viviendas. Es un mercado importante con un comportamiento particular a largo plazo por la progresividad e incrementalidad de las inversiones que evolucionan conforme al ciclo económico y al ciclo de crecimiento de la familia. Entonces para hacer efectiva la demanda de las familias el mercado de la oferta tanto de servicios financieros como técnicos debe adaptarse a los patrones y dinámicas de la informalidad de forma que los productos y servicios respondan a sus necesidades, preferencias y disposición al pago.
- Es importante dar a conocer el potencial de este mercado y dar a conocer su dinámica de progresividad que significa que son grandes inversiones a largo plazo. Así sensibilizar a la oferta para que ofrezca productos y servicios relevantes y accesibles a la demanda.
- Tanto el servicio de Asistencia Técnica como los servicios financieros deben diseñar sus productos desde el conocimiento y las preferencias de las familias que son el grupo meta. Es decir partir del conocimiento del mercado al cual se quiere llegar para que los servicios y productos sean pertinentes. De esta manera se acorta la distancia para encontrarse con la demanda, a la cual también complementariamente debe educarse y sensibilizarse.
- Procurar que los servicios de Asistencia Técnica tengan la calidad, pero que no sean complejos ni costosos. Idealmente modularlo y acotarlo para que sea accesible a las familias. Ej. prioridad en diagnóstico, plan y presupuesto de obra, más Plan de desarrollo progresivo.
- En las experiencias de financiamiento al mejoramiento en algunos casos se puso obligatoria la asistencia técnica, que sin embargo era provista por otras organizaciones especializadas o por técnicos. Sin embargo al estar asociados los dos servicios las fallas o la mala percepción en la prestación del servicio de asistencia técnica, afectaba

la imagen y percepción del producto de financiamiento, terminando en desincentivar la demanda.

Sobre los servicios de financiamiento:

- En este sentido se recomendó diseñar productos y servicios desde la perspectiva del cliente (necesidades, preferencias y capacidades) también VS las capacidades y perfil de las entidades oferentes. Tener flexibilidad de ajuste en los productos y en su oferta para ajustarlos a medida que se prueban en el mercado.
- Se destacó la experiencia de “Vivenda” que es un paquete integral de entrega de mejoramientos con una oferta de asistencia técnica financiado a las familias mediante créditos a una tasa de interés atractiva y complementado por el servicio de asistencia técnica. Debe destacarse que el producto crediticio fue diseñado a partir de las capacidades de pago de las familias y conforme a eso se estableció la tasa y el plan de pagos.
- El modelo Vivenda logró un financiamiento adecuado vía Bonos de Impacto y un “blended finance” con tasa de interés más baja (Logica de blended capital varios tipos de capital de más riesgo o más paciente).
- Otro mecanismo o fuente de financiamiento es el Financiamiento progresivo, incremental por varios ciclos de pequeños créditos pero al final una importante inversión o colocación. Esta visión y dinámica es una oportunidad que aporta fidelidad de los clientes que se involucran con la entidad financiera a largo plazo. Encontrar entidad financiera que se ajuste.
- Otros incentivos que se están explorando es la introducción de los micro seguros como un incentivo para atraer a las familias a invertir en este mercado de los mejoramientos cualificados

Sobre incentivos a la oferta

- Específicamente centrado en el maestro de obra como canal para la entrega de la asistencia técnica se destacó en primer lugar la necesidad de promover la comunicación e integración entre el Maestro de Obra y los técnicos como el arquitecto y el ingeniero, definiendo el alcance de su rol pero igual destacando la complementariedad.
- Promover la capacitación y cualificación de los albañiles incentivando su negocio, para luego dinamizar el mercado y las oportunidades para que el mercado pague por el maestro de obra profesionalizado.
- Contar con un Registro nacional calificado pero geolocalizado, que vaya registrando la calidad del servicio del albañil y que permita a las familias poder ubicar un albañil calificado dentro de su propia comunidad.
- Respecto a quien paga el servicio de Asistencia en caso de que sean privadas, se mencionó el caso de las empresas de materiales de construcción que buscan capacitar el maestro para promover el uso adecuado de sus materiales. y que están dispuestas a pagar por este servicio de asistencia técnica.