

PLANTEAMIENTOS CIUDADANOS VIRTUAL – PRESENCIAL Y RESPUESTAS DE LA AUTORIDAD

A continuación la ciudadanía podrá encontrar las respuestas a cada una de las consultas o sugerencias, efectuadas en el marco de la ejecución de la Cuenta Pública Participativa del MINVU Araucanía, realizada en forma virtual entre los días 25 de mayo y 08 de junio de 2017 y presencial el día lunes 29 de mayo en la ciudad de Temuco.

Las preguntas y respuestas fueron ordenadas según su temática para facilitar su comprensión:

- **Nosotros recibiremos pronto nuestras viviendas, en cuanto tiempo podemos postular a otro beneficio y cuáles. (Guido Gajardo)**

RESPUESTA: Don Guido; para postular al Programa de Protección al Patrimonio Familiar, debe ser propietario de su vivienda, para eso debe tener la escritura de ésta.

Las familias interesadas pueden postular a tres líneas de beneficios que permiten mantener y mejorar barrios, entorno, equipamiento comunitario y viviendas, estas se las mencionamos a continuación:

Título I: Mejoramiento del Entorno y Equipamiento Comunitario: Con este subsidio las familias podrán mejorar sus barrios, a través de la construcción o mejoramiento del equipamiento comunitario o de áreas verdes.

Título II: Mejoramiento de la Vivienda: Con este subsidio las familias pueden interrumpir el deterioro de sus viviendas y renovar sus hogares.

Los proyectos en este título que pueden postular son los siguientes:

- Seguridad de la vivienda: reparación de cimientos, pilares, vigas, cadenas o estructura de techumbre y pisos u otras similares.
- Habitabilidad de la vivienda: mejoramiento de instalaciones sanitarias (agua o alcantarillado), eléctricas o de gas; reparación de filtraciones en techos y muros;

adaptación de la vivienda cuando uno de los integrantes del núcleo familiar presente movilidad reducida, entre otros.

- **Mantenimiento de la vivienda:** reparación de ventanas, puertas, cambio de piso, tabiques, cielos, pinturas interiores o exteriores u otras similares.
- **Innovación de eficiencia energética:** colectores solares, iluminación solar, tratamientos de separación de aguas u otros similares, entre otros.

Título III: Ampliación de la Vivienda: Este subsidio permite a las familias ampliar la vivienda.

Consideraciones:

Se puede postular a los Títulos I y II, o I y III en forma simultánea, o a cada uno por separado.

Ser beneficiario de un Título no inhabilitará para postular al otro, en postulaciones diferenciadas.

Para cualquier información puede dirigirse a oficinas de la unidad del Programa de Protección al Patrimonio familiar, O'Higgins 866, Temuco.

- **Como puedo yo postular para que mis suegros tengan mejoramiento, ya que su casa está toda mala y el baño peor. (fono 999353020 Martes 2095)**

RESPUESTA: Para postular al Programa de Protección al Patrimonio Familiar debe ser propietario de su vivienda, para eso debe tener la escritura de ésta.

Los interesados pueden postular a tres líneas de beneficios:

Título I: Mejoramiento del Entorno y Equipamiento Comunitario: Con este subsidio las familias podrán mejorar sus barrios, a través de la construcción o mejoramiento del equipamiento comunitario o de áreas verdes.

Título II: Mejoramiento de la Vivienda: Con este subsidio las familias pueden interrumpir el deterioro de sus viviendas y renovar sus hogares.

Título III: Ampliación de la Vivienda: Este subsidio permite a las familias ampliar la vivienda.

Consideraciones:

Se puede postular a los Títulos I y II, o I y III en forma simultánea, o a cada uno por separado.

Ser beneficiario de un Título no inhabilitará para postular al otro, en postulaciones diferenciadas.

Para cualquier información puede dirigirse a oficinas de la unidad del Programa de Protección al Patrimonio familiar, O'Higgins 866, Temuco.

- **Felicitar pero me gustaría que visitaran mi sector, ya que está muy abandonado, para así mejorar el sector ya que alrededor se están haciendo muchas casas bonitas y nosotros estamos quedando abandonados y dar las gracias por la invitación y felicitar a todo el personal del SERVIU y MINVU, Gracias. (Lucrecia Oñate 971479139).**

Respuesta: Señora Lucrecia, las personas que deseen reparar, ampliar o mejorar su vivienda o el entorno de esta, pueden postular, a través de una Entidad Patrocinante para Programas Habitacionales que los acompañará y asesora en el proceso.

- **Inclusión de la generación sobre fotovoltaica conectada a la red en el programa PPPF.**

Respuesta: A través del Título I: Equipamiento Comunitario y/o Mejoramiento del Entorno, y Título II: Mejoramiento de la Vivienda del Programa Protección del Patrimonio Familiar, las familias interesadas, junto al patrocinio de una Entidad Patrocinante pueden presentar a SERVIU proyectos de Innovación de eficiencia energética, obras que aborden proyectos de innovaciones tecnológicas que contribuyan a mejorar la eficiencia energética de la vivienda o en bienes comunes construidos de una copropiedad a intervenir, de manera de rebajar los gastos generales, costos de mantención y/o los cobros por servicios básicos. Los proyectos a financiar pueden ser, entre otros, colectores solares, iluminación solar, tratamientos de separación de aguas u otros similares.

En virtud de lo anterior, el Programa Protección del Patrimonio Familiar deja abierta la posibilidad de presentar proyectos de Instalaciones Fotovoltaicas del tipo On Grid, o conectadas a la Red de distribución de energía eléctrica en los llamados regulares a postulación. Acogiéndose al estudio de los antecedentes del proyecto, efectuado por la Comisión Técnica Evaluadora de SERVIU, que tendrá a su cargo la evaluación técnica, económica, social y legal de los proyectos postulados a subsidios para obras que aborden proyectos de innovaciones tecnológicas.

Para cualquier información puede dirigirse a oficinas de la unidad del Programa de Protección al Patrimonio familiar, O'Higgins 866, Temuco.

- **Una buena gestión, solo pedir subsidio de ampliación para adultos mayores de dormitorio en el primer piso.**

Respuesta: Mencionar y reafirmar la importancia que tiene para este Ministerio apoyar a los Adultos Mayores en especial aquellos con dependencia económica y/o física. En este contexto, dentro de la línea de Ampliación de la Vivienda, correspondiente al Título III del Programa Protección del Patrimonio Familiar, se atenderán proyectos especiales de ampliación destinados a acoger a un Adulto Mayor, o en caso de ser este último el propietario de la vivienda a intervenir, a albergar a uno o más familiares que vengan a residir con él.

Actualmente se encuentra vigente el primer Llamado a postulación nacional en condiciones especiales año 2017, para el desarrollo de proyectos del Programa de Protección del Patrimonio Familiar en sus clases reguladas por los Títulos I, II y III, especialmente para proyectos que consideren aplicaciones para Adultos Mayores, entre otros. Este llamado contempla tres procesos de selección, cuyo requisito para participar es contar con Calificación hasta las siguientes fechas: 17 de abril de 2017, 14 de julio de 2017 y 17 de noviembre de 2017 respectivamente.

En el caso de Proyectos del Dormitorio del Título III, Ampliación de la Vivienda, que tengan como objetivo acoger a un Adulto Mayor o donde el Adulto Mayor acoja a un familiar para que lo cuide, los montos de subsidio cuentan con un incremento respecto de los proyectos regulares de ampliación, dado que el proyecto contempla la construcción de un dormitorio y un baño, pudiendo ampliar la vivienda en su primer piso como en los niveles superiores, siempre y cuando

cumplan con las condiciones constructivas mínimas establecidas por la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (OGUC), y cumplan con los estándares mínimos, según los recintos que se amplían, señalados en el Cuadro Normativo del Programa Protección del Patrimonio Familiar.

Para cualquier información puede dirigirse a oficinas de la unidad del Programa de Protección al Patrimonio familiar, O'Higgins 866, Temuco.

- **Más preocupación por las personas que esperan solución para la ampliación de sus viviendas.**

Respuesta: Actualmente se encuentra vigente el primer Llamado a postulación nacional en condiciones especiales año 2017, para el desarrollo de proyectos del Programa de Protección del Patrimonio Familiar en sus clases reguladas por los Títulos I, II y III (ampliación), especialmente para proyectos que consideren aplicaciones para Adultos Mayores, hacinamiento, entre otros. Este llamado contempla tres procesos de selección, cuyo requisito para participar es contar con Calificación hasta las siguientes fechas: 17 de abril de 2017, 14 de julio de 2017 y 17 de noviembre de 2017 respectivamente.

Para cualquier información puede dirigirse a oficinas de la unidad del Programa de Protección al Patrimonio familiar, O'Higgins 866, Temuco.

- **Sobre la gestión excelente, me encantó y también me emocione por las personas beneficiadas. Me gustaría también pedir si es posible que los proyectos de ampliación y aislación ejecutarlos en sedes de Adultos Mayores.**

Respuesta: Los requerimientos consultados se pueden canalizar por medio del Título I: Mejoramiento del Entorno y Equipamiento Comunitario del Programa de Protección del Patrimonio Familiar, subsidio con el cual las familias podrán mejorar sus barrios, a través de la construcción o mejoramiento del equipamiento comunitario o de área verdes.

Para cualquier información puede dirigirse a oficinas de la unidad del Programa de Protección al Patrimonio familiar, O'Higgins 866, Temuco.

- **Cuanto es el ahorro de la vivienda, si hay beneficios para las personas con discapacidad.**

RESPUESTA: Actualmente existen tres decretos para postulación a compra y construcción de vivienda, en los cuales se debe contar con el siguiente ahorro:

D.S N°1:

Título I, Tramo 1, AHORRO 30 Unidades de Fomento (\$810.000.-), para personas que tengan un RSH de hasta 60%.

Título I, Tramo 2, AHORRO 40 Unidades de Fomento (\$1.150.000.-), para personas que tengan un RSH hasta 80%.

Título II, AHORRO 80 Unidades de Fomento (\$2.200.000.-), para personas que tengan un RSH hasta 90%.

D.S N° 49: AHORRO 10 Unidades de Fomento (\$300.000.-), familias vulnerables con un RSH no superior a 40%.

D.S N° 10 Subsidio Rural:

Quintil I y II, AHORRO 10 Unidades de Fomento (\$300.000.-), para personas que tengan un RSH de hasta 40%.

Quintil III, AHORRO 30 Unidades de Fomento (\$810.000.-), para personas que tengan un RSH de hasta 60%.

Quintil IV y V, AHORRO 50 Unidades de Fomento (\$1.350.000.-), para personas que tengan un RSH de hasta 90%.

El D.S N° 1, otorga un puntaje por discapacidad para la selección de 30 puntos, siempre y cuando acredite su condición mediante credencial de discapacidad.

En caso de resultar beneficiado se adicionarán hasta con 20 Unidades de Fomento (\$530.000.-), siempre que al momento del pago se acredite que dicho monto ha sido destinado a financiar la implementación de obras en la vivienda, que

contribuyan a superar las limitaciones que afectan a quienes presentan tal condición de discapacidad en el núcleo familiar del postulante.

El D.S N° 49, otorga un puntaje por discapacidad para la selección de 100 puntos, siempre y cuando acredite su condición mediante credencial de discapacidad.

Para personas beneficiadas se incrementará hasta en 20 Unidades de Fomento (\$530.000.-), siempre que la vivienda contemple la implementación de obras que contribuyan a paliar las limitaciones que afectan a quienes presentan tal condición de discapacidad en el grupo familiar del postulante.

En el caso que el postulante cuente con movilidad reducida que dificulte su desplazamiento, lo que se acreditará mediante un certificado emitido por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez de la SEREMI de Salud correspondiente o el organismo competente, en que se califique dicha situación, o a través de una consulta en línea al Servicio de Registro Civil e Identificaciones, el subsidio base se incrementará hasta en 80 Unidades de Fomento (\$2.130.000.-), debiendo igualmente la vivienda contemplar la implementación de obras que contribuyan a paliar las limitaciones que afectan a quienes presentan tal condición de discapacidad señaladas en el inciso anterior, y cumplir además con los requerimientos establecidos en el Cuadro Normativo de Proyectos Habitacionales y Tabla de Espacios y Usos Mínimos para el Mobiliario, a que se refiere el artículo 43, en la sección correspondiente a personas con discapacidad.

Las obras adicionales que financiará este mayor monto de subsidio deberán estar consideradas en el proyecto habitacional.

El D.S N° 10 Subsidio Rural otorga un puntaje por discapacidad para la selección de 100 puntos, siempre y cuando acredite su condición mediante credencial de discapacidad.

La vivienda deberá contemplar la implementación de obras que contribuyan a paliar las limitaciones que afectan a quienes presentan tal condición de discapacidad en el grupo familiar del postulante.

- **Los felicito por todos los avances, solo les pido que vean a las familias que quedaron sin la rebaja de los dividendos, yo soy uno de ellos. (Viviana Alarcón Villarroel).**

RESPUESTA: En la actualidad el Ministerio de Vivienda, tiene rebaja de dividendos que beneficia solo a propietarios de vivienda que la hayan obtenido por subsidio habitacional, que en la actualidad paguen dividendos y que se encuentren al día, a esta rebaja no se postula, debido a que el Ministerio ya cuenta con la base de datos de todas las persona que se encuentran en esta condición, el beneficio se aplicará hasta el último pago del crédito hipotecario adeudado. Si no es beneficiario de la rebaja de dividendo es posible que no cumpla con algún requisito de los diferentes decretos que fijan la rebaja de dividendos, ya que esto dependerá del programa con el cual se haya comprado la vivienda.

Siento que todo está bien, pero yo personal tengo mucho dolor, ya que hace poco fui rechazado para mi casa propia, yo tengo un niño con discapacidad.

RESPUESTA: Es importante señalar que cada familia hace su propio puntaje, con ese puntaje se presenta al proceso de selección el cual llega a un puntaje de corte de acuerdo a los recursos disponibles para ese llamado, precisar que en los procesos de selección no se rechazan a los postulantes salvo que tengan una propiedad o alguno de los impedimentos que les imposibilite postular.

No existen prioridades para postular, las familias deben participar en los llamados a postulación que realice el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, la selección de los beneficiarios se efectúa por estricto orden de puntaje, contemplando los siguientes factores:

- Vulnerabilidad social y composición del grupo familiar (número y características de los integrantes de la familia).
- Por cada miembro del Núcleo Familiar Declarado, incluido el postulante que estuviere inscrito en el Registro Nacional de la Discapacidad.

- Por exceso de ahorro.
- Por permanencia y constancia en el ahorro.
- Por haber cumplido con el Servicio Militar a contar del año 2004.
- Si el postulante o su cónyuge invoca su condición de persona reconocida como víctima en el informe de la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura (Valech).
- Por estar inscrito en el Registro Nacional de Bomberos Voluntarios.
- Por antigüedad de postulación.

Las personas que postulan y no resultan beneficiadas deben perseverar y seguir postulando, ya que van acumulando puntaje por postulación no seleccionada, lo que les permitirá estar en el puntaje de corte o por sobre éste.

- **Saber si hay beneficios para postular a subsidio para personas con discapacidad psíquica que cuenten con credencial de discapacidad.**

RESPUESTA: Actualmente no existe un programa dirigido especialmente a personas con discapacidad, sin embargo, en nuestros programas regulares, se otorga un puntaje extra al momento de postular cuando el postulante o alguno de los miembros del núcleo familiar con el cual postula presenta esta condición; acreditándolo con su credencial de discapacidad otorgada por COMPIN. Además las familias beneficiadas con algún subsidio de construcción como el D.S.N°49 (Fondo Solidario de Elección de Vivienda) y el D.S.N°10 (Subsidio de Habitabilidad Rural), otorgan un monto extra de subsidio que permita hacer obras en la vivienda que permitan adecuar los recintos de acuerdo a la discapacidad de las familias.

Actualmente si bien no hay un Programa para personas en situación de discapacidad, dentro del Programa de Protección al Patrimonio Familiar, existe un llamado especial de postulación para mejorar o ampliar viviendas en donde el postulante que sea propietario de la vivienda o asignatario; tenga discapacidad o algún integrante de su núcleo familiar posea discapacidad, para acondicionar la vivienda de acuerdo a sus necesidades, el cual se postula de manera individual, a

través de una empresa externa que trabaja con SERVIU (Entidades Patrocinantes). Primer Cierre agosto 2017, Segundo Cierre septiembre 2017.

- **El error más notorio es la falta de difusión en los medios escritos, radiales, TV, sobre los programas, apoyos y trabajos que se ejecutan con dineros del Ministerio de la Vivienda en la región, esto lleva a la población a confusión con programas que realiza la municipalidad.**

RESPUESTA: Sin duda es una falencia que durante el último año hemos intentando abordar con diversas estrategias de difusión, en donde se considera la participación del servicio en plazas ciudadanas; gobiernos presentes y eventos masivos en comunas alejadas de la capital regional; en estas actividades los funcionarios del SERVIU realizan difusión de los diferentes programas que el ministerio pone a disposición de la comunidad, aclaran las dudas que presentan los vecinos y realizar asesorías y orientaciones para fomentar la postulación a estos beneficios.

También se aborda el tema en los medios de comunicación, dando a conocer los llamados o las plataformas que están a disposición de la comunidad para informarse, sin embargo, estas son apariciones en formato de noticias, dado que existe una normativa que impide la utilización de recursos públicos para la contratación de espacios publicitarios en donde sin duda podríamos mejorar aún más la difusión de nuestros programas.

Paralelo a ello, las distintas unidades del servicio, realizan permanentes capacitaciones a las/os encargadas/os de vivienda de los municipios, para que ellos puedan apoyar de buena manera en la socialización de los distintos programas del ministerio y evitar así la confusión que se manifiesta en la pregunta.

- **Estacionamientos bicicletas y ramadas Isla Cautín. (Victoria Urrutia).**

RESPUESTA: El proyecto del Parque Isla Cautín, que se iniciara este año, contempla una zona de estacionamientos y un sector para eventos populares.

- **A mi parecer muy buena pero hay cosas pendientes; Doble vía Fundo El Carmen.**

RESPUESTA: La Doble vía Fundo el Carmen; es un proyecto de diseño llevado a cabo por el SERVIU, Región de La Araucanía y Mandatado por la Subsecretaria de Transporte (Entidad Financiera), el cual se encuentra finalizado. Posterior a esta etapa se debe obtener Recomendación Favorable del Ministerio de Desarrollo Social y buscar fuente de financiamiento, para lo cual este Servicio derivará los antecedentes a la Seremi de Transporte.

- **Doble vía Fundo El Carmen.**

RESPUESTA: La Doble vía Fundo el Carmen; es un proyecto de diseño llevado a cabo por el SERVIU, Región de La Araucanía y Mandatado por la Subsecretaria de Transporte (Entidad Financiera), el cual se encuentra finalizado. Posterior a esta etapa se debe obtener Recomendación Favorable del Ministerio de Desarrollo Social y buscar fuente de financiamiento, para lo cual este Servicio derivará los antecedentes a la Seremi de Transporte.

- **Muy buena la cuenta pública, pero falto hablar de Plan Boyeco, que pasará con los subsidios para esta mesa que componen 30 comunidades. (Machi Silvia Llanquileo)**

RESPUESTA: Durante el año 2016 hubo 62 subsidios adjudicados por intermedio del Programa de Habitabilidad Rural en sector Boyeco.

FELICITACIONES:

- Las gestiones de SERVIU en la comuna de Pucón hasta la fecha han sido muy buenas, esperando que nos sigan apoyando como siempre. JJVV El Obispo Valdes de Pucón.
- Para nosotros como JJVV Obispo Valdés de Pucón ha sido una tremenda ayuda respaldo con todo lo que se ha propuesto, sin más que dar las gracias

por sus tremendas gestiones por los pequeños pueblos y constante preocupación.

- Gracias por nuestras viviendas, más viviendas para las Machis, Familias vulnerables y mejoras. (Rosa Rubilar).
- Soy de la comuna de Cunco, mi nombre es Juan Carlos Aguilera, encargado de comunicaciones, solo felicitar por los nuevos anuncios de la discapacidad, sentí alegría y satisfacción. Felicidades y bendiciones.
- Primera vez que participo en una cuenta pública, muy clara de grandes beneficios para todos los habitantes de la novena región.
- Soy de la comuna de Cunco, del comité de vivienda Los Emprendedores, mi nombre es Ida Gulech, solo felicitar a la SEREMI y a los funcionarios del SERVIU. Sentí mucha emoción y alegría al ver tantos logros para nuestra región.
- Todo cuesta, creo que ha sido muy acertada la Cuenta Pública, a seguir trabajando como hasta ahora para seguir avanzando como región. Muchas gracias.
- Solo felicitar, muy dinámica la cuenta pública, muy agradecida por su invitación, gracias a nombre del comité de vivienda Villa Balmaceda Lautaro.
- Soy presidenta del Consejo Comunal de la Discapacidad comuna de Cunco, felicitar por sus logros y apoyar a la comuna.(Lucia Parada)
- Soy Leucy Poblete, mis felicitaciones por su cuenta pública, todo hermoso, claro y entretenido.
- Gracias porque nos permitieron tener estos hermosos departamentos en Paulo Sexto, a nombre de nuestros vecinos, mil gracias.
- Novedosos proyectos, entretenida cuenta pública, agradecida por proyecto Villa Portada Sur, Temuco. (Nancy Chacón).

DESAFIOS:

- Muchas obras concretas gracias a Dios y a ustedes, el desafío más viviendas para Nueva Imperial, que es una necesidad imperante para nuestra ciudad. (Gladys Castro)
- Muy buenos avances tanto para la comunidad como para los vecinos, me gustaría que se avanzara en la doble vía del Fundo El Carmen.

- Enfrentar los desafíos del país y de la región en materia de vivienda y desarrollo urbano, buscando resolver de forma estructural el problema de la segregación urbana.
- Apoyar la búsqueda de nuevos terrenos en las comunas.
- Insistir en el cumplimiento de la OGUC 2016, en relación a accesibilidad universal.
- Estimo que está acorde a la realidad que se vive en nuestra región, mayor presupuesto de inversión en la clase media y baja, mejoramiento de sectores. Real fiscalización a las empresas de mejoramiento de viviendas.
- Mi evaluación es positiva; por que los adultos mayores tengan derecho a un techo digno. Porque la juventud más posibilidad a su casa. Que continúen haciendo bajadas para discapacitados.
- El tema de vivienda social tarda mucho en ser ejecutado, que sean más expeditos en los sectores de escasos recursos, más techo para la tercera edad, rampla para los discapacitados, pavimentos en las calles.
- Considero que lo presentado y hecho hasta la fecha es un gran avance y aporte que se ha realizado para nuestra región y adaptándose a las particularidades y necesidades de cada una.
- La evaluación es buena, los desafíos que se podrían considerar es poblar con viviendas, edificios, parques, el sector costanera y sacar provecho de la única costa de costanera con un sector más atractivo que el actual, dar realce al sector costanera.
- Para es buena la atención, desafíos futuros seguir entregando Ruca Machi y más casas para nuestra gente.
- Para mí la gestión de MINVU es buena. Desafío futuro es seguir trabajando en pos de los más necesitados más a la comuna de La Araucanía.
- Todo bien y en desafío futuro tener vivienda propia a las mamás solteras.
- Me gusto el arreglo térmica exterior e interior del condominio Alberto Hurtado, (Soy dueña de mi departamento y tengo a mi hijo con su hijo, a mi hija Margarita con sus dos hijos y a mi hermana con sus dos hijas durmiendo en el piso de allegadas).

Entregamos nuestros sinceros agradecimientos a cada uno de los ciudadanos que participo de este proceso y los invitamos a que frente a cualquier consulta o requerimiento, se comuniquen con nosotros en los siguientes canales de atención:

- **Atención Telefónica** (45) 2 964 435; de Lunes a Jueves de 09:00 a 14:00 horas, tarde 14:45 a 17:30 horas y los Viernes de 09:00 a 14:00, tarde 14:45 a 16:30 horas.
- **Atención Presencial en Temuco:** Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias, ubicada en calle O'Higgins N° 830 Temuco, en horario de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes en el primer piso.
- **Atención Presencial Delegación Angol:** Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias, ubicada en calle Lautaro 226, Angol, en horario de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes en el segundo piso.
- **Atención Buzón Virtual:** Atenciones que se realizan a través de la página Web del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (www.minvu.cl), y la página Web del Serviu (www.serviuaraucaania.cl), mediante la cual se reciben solicitudes ciudadanas a través del link Contáctenos.