



ACTA VISITA A TERRENO

Miércoles 12 de febrero, 10:00 horas

ASISTENTES:

Profesionales SERVIU:

Francisco Pacheco, Arquitecto, Equipo Participación Ciudadana.

Carlos Loyola; Arquitecto, supervisor de obras, Dpto de Obras.

Profesional Post Venta Constructora DLP:

Sergio San Martin.

Propietaria:

Lorena Parada Diaz.

DIRECCION:

Departamental N° 4570, Torre N dpto 201. Villa Panamericana. Cerrillos

CONTEXTO:

1.-Se realiza visita domiciliaria por motivo de reclamos correspondientes a postventa; indica que tiene problemas de manchas humedad en el cielo del dpto, filtración en ducha, receptáculo y muro cerámico con desprendimiento de palmetas, unas de estas cayeron sobre la extremidad del hijo, lo que le causo problemas tanto en el pie como también psicológicos por lo que estuvo hospitalizado.

2.-Se atiende a grupo de vecinos que se acercan a profesionales de SERVIU y constructora que quieren realizar consultas.

1.-VISITA DOMICILIARIA:

Se explica a la persona que por encargo del equipo de ministro y director se realiza visita domiciliaria para verificar in situ situación que se describía en los correos enviados que relataban la problemática, se aclara que lamentamos lo ocurrido y que nos hacemos presente para mediar entre afectada y constructora en post de llegar a una solución satisfactoria comprometiendo el seguimiento del caso. Se explica que jurídicamente resolver los problemas de postventa corresponde a la constructora responsable.

Se hace ingreso al domicilio en conjunto con el profesional de la constructora encargado de la post venta. Se revisa:

Recinto de baño:

Se confirma existencia de filtración en muro de ducha, desprendimiento de palmetas, bloque de fibrocemento húmedos y placas de yeso cartón dañadas producto de la humedad. Indica que pendiente de ducha da al exterior por tanto se salía el agua, por lo que tuvieron que adicionar por su cuenta ladrillos que fueron revestidos con cerámica por la constructora para evitar la salida del agua, lo anterior genera problemáticas para el ingreso de una silla de ruedas.

Se observa humedad y goteras en el cielo que pareciesen ser producto de una filtración.

Respecto a lo anterior, propietaria solicita la reparación tanto de las filtraciones que generaron los daños del tabique que absorbieron la humedad, desestima la colocación de cerámica ya que ella quiere poner las suyas dado a que es maestra y considera que su trabajo será de mejor calidad que lo que realice la constructora.

Dormitorio Hijo:

En ventana batiente de aluminio se observa que, a pesar de estar cerrada, el sello cumple con la hermeticidad por lo que es posible el ingreso de agua en días de lluvia.

Indica que muro perimetral en invierno se lleno de hongos y humedad, origen sería posible deficiencia en la colocación de impermeabilizante exterior o deficiente colocación de revestimiento exterior.

Observaciones generales:

Cielos: se observa diferencias en las texturas de losalín aplicado en el cielo por motivos de reparaciones realizadas y diferencia de color en cielo de acceso y pasillo

Muros: se observas algunas fisuras menores y también irregularidad en ciertos muros al parecer por desnivel en los enlucidos.

Ventanas: se observa problemáticas en sellos, y se indica que estarían descuadradas. Se solicita repasar sellos en ventanas y reparar burletes dañados.

Acuerdos del Caso:

Según lo anterior constructora el día de hoy indica que se coordinará con la afectada para realizar las reparaciones luego de presentar el caso a sus jefaturas, se compromete a mantener contacto con la afectada y con SERVIU para tener seguimiento de la fecha y solución que se propondrá. Viernes 14 se verificará si comenzaron las reparaciones.

2.- ATENCION DE GRUPO DE VECINOS.

Finalizada la visita domiciliaria nos esperó un grupo de 15 vecinos aproximadamente, en la portería del conjunto los cuales se acercaron para presentar sus inquietudes, las cuales tienen relación con temas de post venta, como también de temas administrativos.

Temas de postventa

Señalan lo dificultoso de ingresar sus reclamos en la plataforma online dispuesta para tales fines.

Indican que sus problemáticas de post venta han tenido solución pero que no están conformes con la calidad de los trabajos realizados.

Señalan problemáticas con ascensores.

Indican problemáticas con cálefont y alta presión de agua.

Se indican los problemas de filtraciones interiores tanto en tabiques como en artefactos sanitarios.

Señalan problemática de hongos en muros y posibles problemas de impermeabilización externa de muros perimetrales.

Se habla de manera general de descuadre de ventanas y problemáticas de sellos.

Temas administrativos y de atención:

Indican retraso en entrega de escritura de estacionamientos.

Señalan que los han hecho firmar antes de recibir y verificar reparaciones.

Indican malos tratos por parte de funcionarios de constructora que los tratarían de vulnerables

Señalan algunos casos no especificados de duplicidad en ventas de algunos inmuebles.

Acuerdos

Se acuerda con grupos de vecinos presentes que generen un documento con sus casos identificados como administrativos y técnicos, para verificar si la constructora o la entidad desarrolladora están en conocimiento de ellos, y o que soluciones se han llevado a cabo, lo anterior permitirá realizar el seguimiento comprometido con SERVIU para mediar en las soluciones.

Registro fotográfico interior dpto 201:

Desprendimiento de palmetas, construcción de borde en ducha para evitar que salga el agua por problema de pendiente. de gotera en cielo de ducha, fisura y marca en muro.



Registro fotográfico espacios comunes:

cerámica rota en pasillo, equipo de iluminación faltante, muro esquina deteriorado, encuentro de canal con muro irregular.



Registro fotográfico:

Atención de grupo de vecinos por parte de profesionales de SERVIU RM.

