



ANT.: N/A

MAT.: Responde oficios 110733 y 110734, ambos de fecha 01 de julio de 2025.

**A: SEÑOR LUIS ROJAS GALLARDO
PROSECRETARIO
CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS**

**DE: YERKO LJUBETIC GODOY
DIRECTOR
INSTITUTO NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS**

Junto con saludar, mediante el presente, a nombre del Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), organismo autónomo creado por la Ley 20.405.-, cuya misión es la promoción y protección de los derechos humanos de las personas que habitan el territorio de Chile, me permito otorgar respuesta a vuestra solicitud de información.

El INDH recibió los ordinarios N°s 110733 y 110734, ambos de fecha 01 de julio de 2025 y que versan sobre la misma materia, esto es, solicitud de información sobre las gestiones que se han realizado en materia de protección de las personas y las familias de la Región de Arica y Parinacota que están siendo desalojadas de las viviendas que han ocupado con subsidio del Estado, La Sede Regional de Arica y Parinacota del INDH, ha recibido diversas denuncias de personas afectadas por esta situación, y al respecto tomó la determinación de oficiar tanto al SERVIU como al Ministerio de Vivienda y Urbanismo, recabando información sobre el proceso de desalojo, pero a la vez formulando ciertas recomendaciones tendientes a capacitar en DDHH a los/as fiscalizadores/as y encargados/as del PMG de Género; además de reforzar el conocimiento de los derechos y obligaciones que tienen los/as usuarios/as del servicio.

A fin de cumplir cabalmente con lo consultado, se acompañan a esta respuesta, los oficios enviados por la Sede Regional del INDH.

Sin otro particular, se despide cordialmente y de antemano agradece su disposición,

LLMO DMBG



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KRZWJB-413>



Firmado por:
Yerko Antonio Ljubetic Godoy
Director del Instituto Nacional de
Derechos Humanos
Fecha: 24-07-2025 18:17 CLT
Instituto Nacional de Derechos
Humanos

LLMO DMBG



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/KRZWJB-413>

ORD.: N° 5

ANT.: No hay.

MAT.: Casos afectados por Restitución de Subsidios y/o Viviendas

Arica, 19 de febrero de 2025

**DE: JEFE SEDE ARICA Y PARINACOTA
INSTITUTO NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS**

**A: SEÑORA
GLADYS ACUÑA ROSALES
DIRECTORA REGIONAL ARICA Y PARINACOTA
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACION REGION DE ARICA Y
PARINACOTA**

Estimada Directora:

Junto con saludar cordialmente, como es de su conocimiento, el Instituto Nacional de Derechos Humanos (en adelante INDH), organismo público autónomo, tiene por misión la promoción, protección y defensa de los derechos humanos de las personas que habiten en el territorio de Chile. Nuestro mandato está establecido en la normas constitucionales y legales, en los tratados internacionales suscritos y ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.

El artículo 4 de la Ley N° 20.405, faculta al INDH para solicitar la colaboración de los distintos órganos del Estado, pudiendo recibir todos los testimonios y obtener toda la información y documentos necesarios para el examen de las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia. Asimismo, el artículo 3 de la misma ley establece que el INDH podrá proponer a los órganos del Estado las medidas que estime deban adoptarse para favorecer la protección y la promoción de los derechos humanos.

En virtud de estas atribuciones, informo a usted que el INDH sede regional Arica y Parinacota ha tomado conocimiento de la situación de dieciocho (18) personas acusadas por SERVIU de incurrir en el uso irregular o mal uso de viviendas sociales, entregadas mediante subsidio habitacional, por lo que el organismo público, determinó interponer un juicio ejecutivo para la restitución del subsidio o de la vivienda en base a las facultades que le otorga la Ley 17.635.

Todas las personas que se han acercado a nuestra sede regional afirman que, habitan las viviendas y que las fiscalizaciones no se han realizado con el objetivo de comprobar si efectivamente los titulares y sus núcleos familiares habitan las viviendas o no, si no que, al parecer, se centran en hallar algún indicio, que permita justificar la aplicación del mecanismo que le permite al Estado recuperar viviendas supuestamente "mal utilizadas". De ser efectivo dicho planteamiento, estaríamos frente a un procedimiento inapropiado que, dada la distorsión, podría

facilitar la ocurrencia de abusos e injusticias que vulneraría gravemente el derecho a una vivienda digna, específicamente, poniendo en riesgo el derecho a la seguridad de la tenencia.

Si bien, en diversos casos, hemos constatado que las personas titulares del subsidio no dimensionaron la relevancia de sus derechos y obligaciones, especialmente nos referimos al deber de informar a SERVIU cuando por motivos de fuerza mayor, como turnos de trabajo en otras comunas, algún tratamiento médico o internación hospitalaria u otros, el o la titular no pueda habitar transitoriamente la vivienda, debiendo informar al organismo de manera inmediata y oportuna, adjuntando los respaldos o medios de prueba formales que sustentan su ausencia del domicilio.

Lamentablemente, las personas comenzaron a realizar dichas gestiones cuando se vieron obligadas a justificar las ausencias consignadas en las fiscalizaciones, las que adquirieron mayor importancia al momento de verse interpeladas por las demandas civiles interpuestas por SERVIU.

Por otro lado, se observa un desconocimiento respecto al derecho a solicitar la exención de las fiscalizaciones o comprender que la vivienda debía encontrarse en todo momento habitada por el titular o alguno de los miembros del núcleo familiar con los que había postulado al subsidio. En este sentido, las personas expresan sentir mucha angustia, manifestando que no pueden alejarse o moverse del domicilio; afirman no poder hacer su vida normal, que SERVIU finalmente les está imponiendo una restricción a su libertad de tránsito, forzándolas a habitar en todo momento la vivienda y no ha demostrar que efectivamente ese lugar se constituye en la morada habitual de ese núcleo familiar, es decir, que pernoctan diariamente en ese espacio.

Sobre el procedimiento de Fiscalización.

Varios de los casos que hemos revisado, aluden a que las fiscalizaciones son rígidas y excesivas. A continuación, describimos las diversas situaciones que nos han relatado:

Al momento de la fiscalización, encontrándose en el domicilio el o la titular del subsidio habitacional, si esta persona no abre inmediatamente la puerta y luego, a los minutos, va detrás del funcionario/a para solicitarle que reinicie el procedimiento, éste se niega a efectuarlo y a consignar en el documento que la vivienda se encontraba habitada, esgrimiendo que la fiscalización ya se efectuó y que no cuenta con otra papeleta de registro para el procedimiento.

Otros casos señalan que, al momento de la fiscalización, los funcionarios/as de SERVIU sólo registran que la vivienda se encuentra debidamente habitada, si se

entrevistan con el o la titular del subsidio, negándose a registrar a los miembros del núcleo familiar con los que la persona beneficiaria declaró postular al subsidio, conducta que contraviene el contenido del artículo 60 del Decreto 49.

Sobre los Casos que ha atendido el INDH y la revisión de las justificaciones y antecedentes que realiza SERVIU.

Algunos de los casos que hemos conocido, exhiben contratos de trabajo en otras comunas, como Putre. Si bien, algunas de estas personas postularon al subsidio exhibiendo contratos de trabajo en Putre, situación que explicaría su ausencia de la vivienda durante la semana, con excepción del fin de semana, ya que suelen habitar los departamentos durante los sábados y domingos, SERVIU no considera esos antecedentes.

En este sentido, es importante considerar que Putre es una comuna bastante precaria en cuanto a la oferta de servicios. En materia habitacional, sólo en una ocasión el MINVU implementó soluciones habitacionales de índole social; y en otras áreas, como la salud y la educación, los servicios que ofrece son bastante básicos, por lo que la población suele trasladarse a la comuna de Arica para acceder a la atención de salud de nivel secundaria y terciaria o poder brindar mejores oportunidades educacionales a sus hijos e hijas.

Otro aspecto que hemos detectado, es que la población que pertenece al pueblo originario aymara, tiene vínculos con diversos territorios de la Cordillera y Precordillera, también en las comunas de General Lagos y Camarones, fundamentalmente porque sus familias de origen nacieron y desarrollaron sus vidas en aquellos lugares, por lo tanto, es muy común que deban trasladarse permanentemente a visitar a sus padres, personas mayores, que suelen requerir algún tipo de asistencia y cuidados. El tránsito que describimos es muy característico de la población aymara; corresponde a un comportamiento arraigado en la cultura de este pueblo, que histórica y ancestralmente transita por los distintos pisos ecológicos desde tiempos prehispánicos. En este sentido, estudiosos de estas materias, lo han descrito como un pueblo trashumante, característica que trasciende hasta nuestros días, por lo que, para las personas miembros de este pueblo, corresponde a una práctica intrínseca, instalada en la cotidianeidad de las familias de origen aymara, por lo que resulta extraño de explicar o justificar.

También detectamos a un hombre de mediana edad que, por la falta de oferta laboral en la región, permanentemente se encuentra postulando a empleos transitorios vinculados a la minería en la segunda región, pero sin lugar a dudas, su residencia la tiene en la comuna de Arica y no cuenta con ningún otro inmueble donde poder habitar.

Otros casos, presentaron justificativos médicos, documentos que acreditan atenciones hospitalarias e incluso intervenciones quirúrgicas, donde observamos que se adjuntaron los medios de prueba correspondientes, pero que no fueron considerados para explicar su ausencia de la vivienda al momento de la fiscalización y menos aún, evidenciar que las personas habitan habitualmente en dicho espacio.

En otros, las personas asumen el cuidado de sus padres y/o madres, personas mayores, que requieren de asistencia de terceros para la administración de ciertos medicamentos, motivo por el cual después de sus trabajos se pasan al domicilio de estos familiares, llegando a sus casas entre las 20:00 y las 21:00 horas. En este tipo de situaciones, SERVIU no aceptó justificaciones sin respaldos formales.

Otro aspecto que nos llama la atención, es que SERVIU, contando con profesionales del área social altamente calificados, al parecer, no han detectado casos sociales de población de especial protección, afectados por las consecuencias de no cumplir con los estándares de las fiscalizaciones y los severos criterios que orientan los procedimientos administrativos. En este caso, nos referimos fundamentalmente a mujeres donde en ellas, confluyen o se interseccionan diversos factores sociales, que las hacen más vulnerables, nos referimos a mujeres pobres, con educación incompleta o si tienen educación completa, ejercen labores con ingresos bastante precarios, jefas de hogar, madres de niños pequeños que no cuentan con el apoyo material de los padres, donde la posibilidad de arriesgar la tenencia de la vivienda, en palabras del Relator Especial sobre el derecho a la vivienda digna, “atenta contra la vida social, emocional, económica y la seguridad de estas mujeres y sus familias”. Por consiguiente, observamos que el Servicio de Vivienda y Urbanismo de Arica y Parinacota, en este tipo de casos, tiene la oportunidad de poder revertir esta situación, a través de la elaboración del Plan de Mejoramiento a la Gestión de Género o PMG de Género, cuyo objetivo podría ser, proponer un plan que permita disminuir o erradicar las barreras que les impide a las mujeres jefas de hogar cumplir con las exigencias de SERVIU en cuanto a mantener y resguardar la tenencia de las viviendas sociales obtenidas mediante el subsidio habitacional.

Por lo anteriormente expuesto, advertimos que SERVIU sólo se ha centrado en detectar a aquellos titulares del subsidio que hacen un mal uso de las viviendas sociales, estableciendo generalizaciones. En este sentido, no ha realizado ningún tipo de distingo con aquellas familias que, habitando las viviendas, han incurrido en la falta de no ser halladas al momento de la fiscalización por motivos del diario vivir (como trabajar, visitar amigos, familiares, ir al médico/a, etc.), las que probablemente se han acrecentado al no informar previamente al organismo, siendo posteriormente interpelados por una acción judicial.

En definitiva, pese a que la mayoría de las personas que hemos atendido, nos reportan que, al percatarse del aviso de la fiscalización, acuden de manera inmediata a SERVIU para justificar sus ausencias. Sin embargo, todas afirman que, con o sin medios de prueba, son finalmente demandados por el organismo y, por ende, obligados a buscar defensa jurídica particular, ya que la CAJTA no siempre los representa.

En el marco de un gobierno que se ha proclamado “respetuoso y garante de los derechos humanos”, el panorama que describimos, resulta especialmente desolador para las mujeres jefas de hogar y las personas que pertenecen al pueblo originario aymara, lo que nos lleva a reflexionar sobre el comportamiento estatal. Por un lado, el Estado, a través de subsidios sociales, ayuda a familias en situación de vulnerabilidad, facilitándoles el acceso a la vivienda propia, resolviendo un grave problema habitacional. Empero, al poco tiempo después, ese mismo Estado aplica mecanismos administrativos y judiciales para restituir el subsidio habitacional o quitarles el inmueble supuestamente “mal utilizado”. Por consiguiente, estas personas han tenido que endeudarse para poder pagar la representación jurídica de algún abogado o abogada, incurriendo en sumas de dinero bastante abultadas. Al respecto, nos indican que los valores de estos servicios fluctúan entre los dos y seis millones de pesos (\$2.000.000 y \$6.000.000) sólo para las cortes de competencia local, situación que nos lleva a plantear la siguiente tesis:

“Es altamente probable que el Estado, con estas actuaciones, no esté tomando en consideración las necesidades específicas de los grupos más desfavorecidos y menos aún, considerando la pertinencia cultural de la población aymara, por lo que estaría contribuyendo a multiplicar la vulnerabilidad y el empobrecimiento de estas familias”.

En consideración a lo expuesto, a la luz de los antecedentes que hemos tenido a la vista, nos parece que SERVIU sólo ha identificado a aquella población que hace un uso inadecuado de las viviendas y no a aquellas que, habitando la vivienda, incurren en faltas menores como no ser hallados al momento de las fiscalizaciones, desconociendo los procedimientos administrativos para justificarse o avisar previamente de alguna ausencia o directamente solicitar la exención. Esta situación podría revertirse mejorando los procesos de inducción que realizan los Prestadores de Servicios de Asistencia Técnica con los y las integrantes de los comités de viviendas, estableciendo procedimientos de educación participante, es decir, implementar talleres prácticos donde se entrene a las personas en la lectura y comprensión de los documentos que contienen las obligaciones y derechos de la población y los procedimientos administrativos en dichas materias.

Descripción de algunos casos.

- Uno de los casos que llamó nuestra atención, es el de una madre soltera de tres hijas, jefa de hogar que, durante los años de postulación al subsidio habitacional, logró estudiar una carrera profesional, que en la actualidad le ha permitido acceder a un trabajo a plazo fijo, con un mejor ingreso, que le ha permitido una mayor autonomía para poder mantener a su hija mayor, que se encuentra estudiando en la universidad y a sus dos hijas más pequeñas de 09 y 03 años de edad, pagar deudas contraídas, etc. Y que, además, se encuentra a cargo del cuidado de sus padres, personas mayores, que viven en otra vivienda, a los que debe diariamente visitar para administrar medicamentos, a raíz que, uno de sus progenitores es insulino dependiente. Como también el caso del hombre, jefe de hogar, separado, con dos hijas, que trabaja en el CESFAM de Putre, quien postuló al subsidio trabajando en esa comuna.
- Encontramos también el caso de una educadora de párvulo, jefa de hogar, madre de un niño de 13 años, que estuvo cesante durante bastante tiempo, y frente a la responsabilidad de estar a cargo del cuidado personal y mantención de su hijo, sin apoyo del padre del niño, se vio forzada a aceptar un reemplazo en la ciudad de Chiloé, el que se extendió por varios meses más, cometiendo el error por ignorancia, de no informar a SERVIU de su nuevo contrato de trabajo, lo que le significó ser demandada por esta institución. Esta señora, con la finalidad de proteger el único bien inmueble que tiene, renunció a su trabajo y regresó a Arica, siendo muy tarde para revertir la situación de su vivienda.
- O la mujer mayor de 64 años de edad, que afirma haber sido injustamente denunciada por la directiva del conjunto habitacional, que tiene serios problemas para subsistir, tuvo una jubilación precaria, cuyos fondos ya se extinguieron y que, por su edad, presenta serias dificultades para acceder a empleos, afirma habitar, pernoctar diariamente en su hogar, que constituye la única seguridad que hasta ese momento tenía, y que en la actualidad se encuentra en riesgo.
- Una mujer analfabeta, que al parecer el servicio no detectó. En este sentido, el organismo público, debió tener presente esta importante barrera a la hora de exigir que la persona comprendiera el alcance de sus obligaciones y las consecuencias de no dar cumplimiento a ellas.

Estos y otros casos que hemos recibido, relatan el periplo de personas altamente vulnerables, ya sea por su género, su edad, su pertenencia al pueblo originario aymara, o ser el único sustento de sus hijos pequeños o estar a cargo del cuidado de otros más vulnerables que ellos, que se encuentra en riesgo de perder sus viviendas, a un paso de aumentar su vulnerabilidad social.

A continuación, adjuntamos la nómina de estas personas para que usted, pueda establecer ponderaciones al respecto y en el marco de un juicio ejecutivo, pueda hacer uso de la posibilidad que el servicio tiene, de proponer un advenimiento o conciliación.

Nómina:

1. Verónica Carmen Chura Flores, RUT 12.437.029-9, celular 968177336
2. Yanet Silvia Luque Alave, RUT 15.006.995-5, celular 994572911
3. Ángela Blas Poma RUT 12.044.537-5, celular 937460168 (esposo)
4. Patricia Doménica Choque Huanca Nina, RUT 13.861.649-5, celular 956323902
5. Williams Alexander Martínez Guarache, RUT 13.005.741-1, celular 920148375
6. Jacqueline Stefany Cama Carvajal, RUT 17.368.667-6, celular 999707849
7. Yadin Andreus Mollo, RUT 17.553.529-2, celular 985183574
8. Balbina Cornelia Lequipe Calle, RUT 21.825.362-8, celular 972983674
9. Carolina Victoria Paredes Huayllas, RUT 14.104.322-6, celular 979312875
10. Betsy Paola Rojas Díaz, RUT 17.555.415-7, celular 979912349
11. José Guarachi Alvarez, RUT 11.815.721-4, celular 966124955
12. Julia Mena Goicochea, RUT 22.120.769-6, celular 940059283
13. Carmen Luz Crisóstomo Flores, RUT 9.193.807-3, celular 988384569
14. Macarena Alejandra Chacón Cerda, RUT 15.009.155-1, celular 973286161
15. Yolanda Rosa Llusco Álvarez, RUT 11.814.530-5, celular 974560610
16. Silvia Choque Rojas, RUT 22.167.610-6, celular 941235917
17. Yesenia Guadalupe Rivas Contreras, RUT 17.828.748-6, celular 928355808
18. Eulogia Vilma Apaza Huanca, 19.493.305-3, celular 962688146

Por lo anteriormente expuesto, le solicitamos que en la decisión que tome, pueda considerar los siguientes estándares internacionales de los derechos humanos:

El derecho a la vivienda adecuada, ha sido reconocido por un amplio abanico de instrumentos universales y regionales, entre ellos, la Declaración Universal de Derechos Humanos (Art. 25.1); la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (Artículos XI y XXIII); la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Art. 26); Convención sobre los Derechos del Niño (Art. 27.1; incisos 2 y 3); Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (Art. 5.e.iii), el Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales de la OIT (Artículos 7.1, 13 y 19) y el Pacto Internacional de

Derechos Económicos, Sociales y Culturales PIDESC (Artículo 11).

El párrafo 1 del artículo 11 del PIDESC establece que los Estados “reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia”. Reconocido así, el derecho humano a una vivienda adecuada tiene una importancia fundamental para el disfrute de todos los derechos económicos, sociales y culturales[1].

El Relator Especial sobre vivienda adecuada ha señalado que esta “constituye la base de la estabilidad y la seguridad de los individuos y las familias. Es el centro de nuestra vida social, emocional y a veces económica y debería ser un santuario donde vivir en paz, con seguridad y dignidad”. Para que una vivienda sea adecuada, uno de los requisitos es la “Seguridad de la tenencia: la vivienda no es adecuada si sus ocupantes no cuentan con cierta medida de seguridad de la tenencia que les garantice protección jurídica contra el desalojo forzoso, el hostigamiento y otras amenazas.”[2]

Además, la Resolución aprobada por el Consejo de Derechos Humanos el 19 de junio de 2020 (43/14) sobre la vivienda adecuada como elemento integrante del derecho a un nivel de vida adecuado, y el derecho de no discriminación a este respecto, exhorta a los Estados a que “i) Garanticen la igualdad de la mujer en el derecho a una vivienda adecuada como componente del derecho a un nivel de vida adecuado en todos los aspectos de las estrategias de vivienda, entre otras formas mediante la igualdad de acceso al crédito, las hipotecas, la propiedad de la vivienda y la vivienda de alquiler, tengan debidamente en cuenta la seguridad de esa vivienda, especialmente cuando las mujeres y los niños se enfrentan a cualquier forma de violencia o amenaza de violencia (...)”[3].

Por su parte, la Convención de los Derecho del Niño establece en su Artículo 27 que “1. Los Estados Partes reconocen el derecho de todo niño a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social. 2. A los padres u otras personas encargadas del niño les incumbe la responsabilidad primordial de proporcionar, dentro de sus posibilidades y medios económicos, las condiciones de vida que sean necesarias para el desarrollo del niño. 3. Los Estados Partes, de acuerdo con las condiciones nacionales y con arreglo a sus medios, adoptarán medidas apropiadas para ayudar a los padres y a otras personas responsables por el niño a dar efectividad a este derecho y, en caso necesario, proporcionarán asistencia material y programas de apoyo, particularmente con respecto a la nutrición, el vestuario y la vivienda.”[4]

Además, el artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño obliga a “las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos” a velar que el interés superior del niño se tome como consideración primordial en todas las medidas

que afecten a los niños. El Comité de los Derechos del Niño ha establecido que el “objetivo del concepto de interés superior del niño es garantizar el disfrute pleno y efectivo de todos los derechos reconocidos por la Convención y el desarrollo holístico del niño”. Este principio tiene una triple dimensión[5]:

•**Derecho sustantivo:** “el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial que se evalúe y tenga en cuenta al sopesar distintos intereses para tomar una decisión sobre una cuestión debatida, y la garantía de que ese derecho se pondrá en práctica siempre que se tenga que adoptar una decisión que afecte a un niño, a un grupo de niños concreto o genérico o a los niños en general. El artículo 3, párrafo 1, establece una obligación intrínseca para los Estados, es de aplicación directa (aplicabilidad inmediata) y puede invocarse ante los tribunales.”

•**Principio jurídico:** “Si una disposición jurídica admite más de una interpretación, se elegirá la interpretación que satisfaga de manera más efectiva el interés superior del niño”

•**Norma de procedimiento:** “el proceso de adopción de decisiones deberá incluir una estimación de las posibles repercusiones (positivas o negativas) de la decisión en el niño o los niños interesados. La evaluación y determinación del interés superior del niño requieren garantías procesales.

Además, la justificación de las decisiones debe dejar patente que se ha tenido en cuenta explícitamente ese derecho. En este sentido, los Estados partes deberán explicar cómo se ha respetado este derecho en la decisión, es decir, qué se ha considerado que atendía al interés superior del niño, en qué criterios se ha basado la decisión y cómo se han ponderado los intereses del niño frente a otras consideraciones, ya se trate de cuestiones normativas generales o de casos concretos.”

De este modo, en consideración a la situación de vulnerabilidad socioeconómica en la que se encuentran estas personas y sus familias y las repercusiones que la pérdida de la vivienda pueda significar en sus vidas, le solicitamos tenga a bien, reconsiderar las decisiones que ha tomado al respecto, entendiendo que SERVIU puede desistir de la medida judicial y gestionar la posibilidad de un advenimiento o conciliación.

En el marco de nuestras facultades legales, le solicitamos tenga a bien, dar respuesta a la siguiente solicitud de información:

Sobre la Recuperación de Viviendas Mal Utilizadas.

1. ¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo continúa implementando la campaña de recuperación de viviendas mal utilizadas?;

2. ¿Existe algún Plan de Mejoramiento a la Gestión o Meta asociado a la recuperación de las viviendas mal utilizadas?
3. ¿Cuántas viviendas “mal utilizadas” ha recuperado SERVIU bajo el mecanismo judicial de juicios ejecutivos en la comuna de Arica y en la región de Arica y Paríacota y bajo qué fundamentos?
4. Dichas recuperaciones de viviendas ¿a cuántos titulares de subsidios ha afectado?, Por favor, desagregue la respuesta, indicando el género de la persona y si pertenece a alguna población de especial protección como Pueblos Indígenas; Personas Mayores y Personas con Discapacidad.

Sobre las Fiscalizaciones.

1. ¿Cuál es la finalidad de las Fiscalizaciones?; ¿se pretende comprobar la efectiva ocupación con fines habitacionales de las viviendas o sólo se busca recuperar viviendas supuestamente mal utilizadas?
2. ¿Existe un protocolo de fiscalización de las viviendas?
3. ¿Qué perfil tienen las/os Fiscalizadores o Ministros de Fe que establece la Ley 17.635?
4. ¿Cuáles son los límites a las interpretaciones arbitrarias en los que pueden incurrir los funcionarios/as que ejercen las labores fiscalizadoras y quienes revisan la veracidad y o solidez de las justificaciones y medios de prueba presentados por los usuarios/as del subsidio habitacional?
5. ¿Por qué algunos funcionarios/as al momento de efectuar la fiscalización sólo buscan hallar al titular y no verifican la presencia del resto del grupo familiar en la vivienda? Tal como lo señala el Artículo 60 del Decreto N°49 [6] y el Artículo 1, letra ii) de la Ley 17.635.

Sobre la Revisión de los Antecedentes que entregan los o las titulares del subsidio para justificar su ausencia durante la fiscalización.

1. ¿Qué lineamientos ha entregado el Ministerio de Vivienda y Urbanismo en la revisión de los antecedentes para que el o la funcionaria determine que la justificación presentada por el o la usuaria no da cumplimiento a la exigencia que exige la normativa?
2. ¿Por qué y cómo se ponderan los medios de prueba de habitabilidad que presentan las personas?
3. ¿Cuándo los y las testigos tienen validez para el SERVIU?

Sobre la obligación estatal de garantizar el acceso a la información y en este sentido, conocer de qué se trata el Derecho a Solicitar la Exención.

Considerando la diversidad de la población que postula al subsidio habitacional, las dificultades cognitivas de la población, los niveles educacionales y otras características que pueden incidir en la comprensión de las obligaciones y los procedimientos institucionales:

1. ¿Cómo el servicio ha procurado informar a la población sobre sus obligaciones, derechos y fundamentalmente sobre los procedimientos administrativos que deben realizar para solicitar la Exención? (por favor, no considere la papeleta de fiscalización que, durante el último año, se agregó la información del derecho a solicitar la exención).
2. ¿Cómo el servicio garantiza el derecho al acceso a la información y a la posibilidad de poder acceder y conversar con la autoridad regional?

Sobre las particularidades del territorio, MINVU y/o SERVIU:

1. ¿Ha considerado algún mecanismo o estrategia para adecuar las fiscalizaciones, con la finalidad de garantizar un procedimiento objetivo, justo y adecuado considerando las particularidades de la población usuarias de SERVIU, como las mujeres jefas de hogar, personas con dificultades cognitivas, personas con discapacidad física o de otra naturaleza y población aymara vinculada a los territorios de la Cordillera y Pre- Cordillera, como beneficiarias del subsidio habitacional?
2. ¿Ha considerado implementar acciones más efectivas para mejorar el conocimiento y comprensión de la población usuaria de SERVIU sobre sus derechos y obligaciones, al momento de recibir una vivienda social a través del subsidio habitacional y los mecanismos administrativos asociados a estas?
3. ¿Ha considerado la posibilidad de identificar las brechas de género que afectan a las mujeres jefas de hogar y levantar un PMG de Género con la finalidad de disminuir las brechas que afectan a las mujeres, desde las barreras que experimenta esta población para cumplir con las exigencias de SERVIU en cuanto a mantener y resguardar la tenencia de la vivienda?

Para finalizar, quisiéramos solicitar la posibilidad que me reciba como nuevo Jefe Regional del INDH en condición de titular para hablar sobre los puntos aquí expuestos y otros que Ud. pueda considerar relevantes.

Para los efectos de dar respuesta el presente oficio, dejamos a su disposición los correos electrónicos de la profesional Paula Sivori psivori@indh.cl y de quien suscribe cbaeza@indh.cl

Sin otro particular, se despide cordialmente,

[1] CDESC. El derecho a una vivienda adecuada (art. 11). Observación general N.º 4. E/1991/23, 13 diciembre 1991, párr.1.

[2]<https://www.ohchr.org/es/special-procedures/sr-housing/human-right-adequate-housing>

[3] <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/g20/164/14/pdf/g2016414.pdf>

[4] https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/crc_SP.pdf

[5] Comité de los Derechos del Niño, Observación General N° 14 sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (artículo 3, párrafo 1), 2013

[6] "En razón del subsidio recibido, la vivienda que se construya o adquiera de conformidad a este reglamento, deberá ser habitada personalmente por el beneficiario del subsidio y/o miembros de su núcleo familiar declarado al momento de su postulación, a lo menos durante cinco años contados desde su entrega material"



**CARLOS BAEZA VILLAR
JEFE SEDE ARICA Y PARINACOTA
INSTITUTO NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS**





ANT.: No hay

MAT.: Solicita información que indica.

**DE: DIRECTORA
INSTITUTO NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS**

**A: CARLOS MONTES CISTERNAS
MINISTRO
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO**

Junto con saludar cordialmente, como es de su conocimiento, el Instituto Nacional de Derechos Humanos (en adelante INDH), organismo público autónomo, tiene por misión la promoción, protección y defensa de los derechos humanos de las personas que habiten en el territorio de Chile. Nuestro mandato está establecido en la normas constitucionales y legales, en los tratados internacionales suscritos y ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.

El artículo 4 de la Ley N°20.405, faculta al INDH para solicitar la colaboración de los distintos órganos del Estado, pudiendo recibir todos los testimonios y obtener toda la información y documentos necesarios para el examen de las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia. Asimismo, el artículo 3 de la misma ley establece que el INDH podrá proponer a los órganos del Estado las medidas deban adoptarse para favorecer la protección y la promoción de los derechos humanos.

En virtud de tales atribuciones, informo a usted que el INDH, a través de su sede regional Arica y Parinacota, ha tomado conocimiento de distintos casos que cuestionan el cumplimiento de los estándares de DDHH a consecuencia del actuar del SERVIU de esta región.

En esta ocasión y solo para no extendernos a cada caso de los que ha tomado conocimiento el instituto, mencionaremos solo la situación de doña Julia Mena Goicochea, cédula de identidad N°22.120.769-6, **mujer jefa de hogar, con educación incompleta, de escasos recursos y madre de tres hijos de 18, 11 y 4 años, único sostén financiero de su familia, ya que se encuentra separada de su cónyuge de quien no recibe aporte económico lo que la ha obligado trabajar como chofer y repartidora de huevos** desde las 8 de la mañana hasta las 20 horas, por lo que debe estar fuera de su vivienda más allá de la jornada laboral de los servicios públicos. Esto sin contar que durante el periodo lectivo su día comienza mucho antes para poder dejar a sus hijos en el colegio. Es relevante destacar que su trabajo se ubica en un sector rural del valle de Azapa, denominado las Llosllas, lo que implica transportarse en taxis rurales con el consecuente gasto de dinero y tiempo.

DMBG BEBN



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/GATVGC-219>

Por estos motivos doña Julia calificó como beneficiaria de subsidio habitacional recibiendo de parte del SERVIU, el día 20 de enero de 2021, una vivienda social ubicada en calle Curiñanco #1235, Block C, departamento 33, Conjunto Habitacional Buena Vista, donde reside, vive y pernocta con sus hijos menores de edad hasta la fecha.

Sin embargo, mediante Resolución Exenta N°0841, de 24 de agosto de 2023, el SERVIU de Arica y Parinacota excluyó a la Sra. Julia Mena de la nómina de beneficiarios del Programa Fondo Solidario, demandándole la restitución del inmueble a través de una acción reivindicatoria.

Esta acción civil contiene algunos defectos de forma y fondo, además de características contrarias a ciertos derechos humanos como se expondrá.

a.- En cuanto a la Forma.

Como antecedente se debe tener presente que doña Julia Mena logró su subsidio al alero del Decreto Supremo N° 49, de 2011 (en adelante D.S. N°49), del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que aprueba el reglamento del programa fondo solidario de elección de vivienda, norma legal de orden público que en sus artículos 60 establece *Obligaciones y Prohibiciones* para los beneficiarios en razón del subsidio recibido, estableciendo que el subsidiado deberá habitar personalmente el inmueble y/o los miembros de su núcleo familiar declarado al momento de su postulación, a lo menos durante cinco años contados desde su entrega material. Que, para el control de este requisito el D.S. N°49 establece en su artículo 61 que, habiéndose aplicado el subsidio, es decir, entregada la vivienda, el incumplimiento de lo establecido en el artículo 60, *“darán lugar a que el SERVIU exija la restitución de la totalidad de los dineros recibidos por concepto de subsidios, al valor de la Unidad de Fomento vigente a la fecha de la restitución”*.

Ahora bien, en el caso en comento, la demanda que realiza el SERVIU ante el Segundo Juzgado de Letras de Arica, Rol de causa C- 2633-2023, es la acción reivindicatoria, en contra de lo que la norma citada ordena expresamente. La acción ejercida por el SERVIU es contraria a derecho por ser inconstitucional, conforme al artículo 7^{mo} de la Constitución Política de la República en el sentido que los **órganos del Estado deben actuar en la forma que prescribe la ley**. Considerando lo expuesto, el SERVIU no debió ejercer la acción reivindicatoria, sino que, a través del juicio ejecutivo de la ley 17.635, demandar los dineros que se entregaron por concepto de subsidio.

Este actuar inconstitucional, y que probablemente implicará demandar la indemnización respectiva, se ve agravado al utilizar como fundamento de hecho de la acción civil, lo estipulado en la ley 17.635, de 1972, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo que establece normas sobre cobro ejecutivo de créditos de la corporación de la vivienda, corporación de servicios habitacionales, corporación de mejoramiento urbano y corporación de obras urbanas; procedimiento especial y que no se relaciona con la acción reivindicatoria.

Dicho de otro modo, fundamenta la acción reivindicatoria de carácter civil, en el Decreto Supremo N°49 del 2011 y en lo que señala la ley antes citada, normas de tipo administrativo y especial. Es decir, confunde y mezcla normas distintas y que en caso alguno son compatibles.

El motivo que llevó al SERVIU a realizar la acción reivindicatoria y no la acción de cobro del monto del subsidio entregado, es la mora que el servicio tiene en la inscripción de la



propiedad a nombre de la beneficiaria. En efecto, el Decreto Supremo N°49 de 2011, busca entregar viviendas en dominio a personas de escasos recursos. Ahora, si bien esta obligación recae en el gestor, entidad patrocinante o de asistencia técnica y jurídica, la norma indica que previo al pago por sus servicios, deberá comprobarse la inscripción de dominio a favor del beneficiario en el Conservador de Bienes Raíces en un plazo no superior a 6 meses. Esto lo dispone los artículos 54 del DS N°49 del 2011, letra e), y que, conforme al Párrafo IV: artículo 56, en la cual se entrega al SERVIU tanto la inspección técnica y normativa, así como la supervisión del cumplimiento de la inscripción antes señalada. De esta forma, al no estar inscrita la propiedad en la forma que señala la ley se podría colegir que el SERVIU está en mora de cumplir con sus obligaciones, lo que se podría interpretar como una falta de servicio, pudiendo constituirse en un motivo de demanda en contra del Estado, cuestión que ya ha ocurrido. En este sentido hacemos presente el caso de Antofagasta con la demanda de las 22 mujeres del condominio Portal del Sol que ganaron el juicio en contra del SERVIU (PROT 2455-2024) por no realizar las inscripciones de dominio de sus viviendas obtenidas por subsidio.¹

Es relevante destacar que la obra en donde se ubica el inmueble de doña Julia se entregó el 21 de agosto de 2020, y que, para este caso, el acta de entrega es del 20 de enero de 2021 y que desde esa fecha hasta el 24 de agosto de 2023 no se realizó la inscripción de dominio, vulnerando el artículo 19, numeral 23 y 24 y el derecho a una vivienda adecuada como estándar de DDHH.

SERVIU estaría incumpliendo la obligación de vigilar que el dominio quedase a nombre de la Sra. Mena como lo establece el DS N°49, de 2011 del (V y U). Es decir, fiscalizó el uso de la vivienda como efectiva habitación estando en mora de cumplir la parte que la norma mandata. Así, se podría colegir que debido a esto se intentó la acción reivindicatoria, ya que, si hubiera actuado conforme a la normativa habría solicitado como debió ser, la restitución del subsidio y no la restitución de una inmueble que no es susceptible de reivindicarse.

En cuanto al fondo.

Como es posible leer en el libelo a que nos referimos, deducido en el Segundo Juzgado del Letras de Arica, Rol de causa C- 2633-2023, la acción reivindicatoria hace uso de lo establecido en el artículo 4, inciso 5 y siguientes de la ley N°17.635, esto es la certificación del incumplimiento de la obligación a que se refiere el literal ii) del artículo 1º, que establece: ***habitar el inmueble adquirido por subsidio personalmente por el subsidiado o por cualquiera de los miembros de su grupo familiar declarado al momento de la postulación al respectivo subsidio habitacional por al menos cinco años, contados desde su tradición o entrega material, si ésta última fuese anterior, o no darle un uso principalmente habitacional***; la que será realizada por un ministro de fe especialmente designado para estos efectos por el Servicio, por un notario público o por un oficial del Registro Civil, a través de tres visitas a la vivienda adquirida o construida con aplicación de subsidio, en días diferentes, mediando entre ellas a lo menos cinco días hábiles, en un período que no podrá ser inferior a dos meses.

Ahora bien, se debe hacer presente que el sentido y alcance del artículo N°7 de la Constitución, **en el sentido que los funcionarios deben actuar en la forma que prescribe la ley, no se refiere solamente a la ley o normas citadas, sino al debido acto**

¹ <https://www.soychile.cl/antofagasta/sociedad/2024/12/28/889418/corte-serciu-afta.html>



de control de convencionalidad que los funcionarios públicos deben realizar en su actuar. Expresado de otro modo, estos ministros de fe que señala la ley 17635 deben tener presente, al momento de realizar la inspección a que se hace referencia, el artículo 5 de la Constitución el que explicita que *“el ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana”*, y que *“Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes”*. En este sentido deben actuar bajo el principio pro homine, lo que para el caso y otros que se han denunciado en el INDH, sede de Arica y Parinacota, no ha ocurrido. De estos otros casos nos referiremos más adelante.

Continuando con el caso de doña Julia Mena, rogamos tenga presente que, al igual que otros beneficiarios/as del subsidio, conforme a la descripción realizada precedentemente, ella pertenece a grupos de especial protección con un carácter discriminatorio multifactorial, a saber, mujer, escasos recursos económicos, madre separada, migrante (nacionalizada) y trabajadora.

Nuestra usuaria manifiesta que cuando se realizaron estas visitas a que se refiere la norma, ella no se encontraba en el departamento que hoy se está en peligro de perder.

Ahora bien, es menester distinguir que un caso es no encontrarse la beneficiada cuando se realizaron las visitas y otro muy distinto es no habitar el inmueble, hecho que la norma exige en su artículo 1, inciso sexto, esto es, *“Para los efectos descritos en la letra precedente, se entenderá incurrir en la causal antes indicada cuando la **vivienda se encuentre sin moradores**; cuando se encuentre **ocupada de manera habitual, exclusiva y a cualquier título por moradores que no sean miembros del grupo familiar** declarado por el beneficiario al momento de la postulación; o **cuando la vivienda se destine a un uso no habitacional**, comprendiéndose dentro de esta circunstancia su uso exclusivo como sede o recinto que acoja actividades comunitarias, local comercial, o algún otro uso que reporte beneficio pecuniario distinto de los fines para los cuales fue otorgado el subsidio”*. Son esas las circunstancias que el ministro de fe debe acreditar, y no, como se ha hecho, al certificar que en las visitas no se encontró a la beneficiaria del subsidio.

Respecto a que la pretensión del SERVIU se funda en el hecho de no haber encontrado a la Sra. Mena en la vivienda durante las siete fiscalizaciones que se realizaron durante los años 2023 y 2024, es dable señalar que, la usuaria presentó justificaciones que fueron rechazadas por el servicio de vivienda.

Apelando al principio pro homine, la acción de justificar sus ausencias da cuenta que efectivamente ocupa el inmueble, ya que, de otra manera, no se habría enterado de las visitas del ministro de fe y no habría tratado de justificar sus ausencias, cuestiones que la autoridad del SERVIU regional no ha considerado hasta el momento.

El Decreto Supremo N°49, está al servicio de las personas y no al contrario, como al parecer se ha aplicado en la región, sin considerar que la vivienda adecuada es un derecho humano y que, en este sentido, si bien es justo quitar estas viviendas a quien incumple el artículo 60 del DS N°49, la detección de estos casos debe hacerse con criterio fundado en los DDHH y, por lo tanto, atendiendo a la persona por sobre la norma.

En este sentido, destacamos que doña Julia no hizo uso de las acciones administrativas para excusarse del hecho de no haber sido hallada en la vivienda durante las



fiscalizaciones, cuestión que se debe a que ignoraba la existencia de ese mecanismo y, por otro lado, tiene dificultades para comprender los procedimientos administrativos. Asegura que no la encontraron en las fiscalizaciones porque ella todos los días está fuera trabajando en el Valle de Azapa (Km 7 Las Llosllas), va con sus hijos en un vehículo prestado vendiendo huevos porque no tiene dónde dejarlos cuando no están en la escuela. Hasta hace poco tiempo atrás, trabajaba desde las 8:30 hasta las 21 horas, pero debido a las fiscalizaciones de SERVIU pidió cambio de horario y ahora trabaja desde las 5 hasta las 19 horas. Respecto al bajo monto de las cuentas afirma que trata de ahorrar al máximo, señala que incluso usa el agua de la lavadora para trapear el piso, todas circunstancias que el SERVIU habría descartado de plano, sin verificar su veracidad y sin importarle la realidad humana de la beneficiaria, lo que no se debe permitir en materia de DDHH a que está obligado el Estado de Chile.

Efectos morales en la beneficiada.

En lo personal, doña Julia afirma que esta situación la tiene muy angustiada ya que no tiene otro lugar dónde vivir con sus hijos. Muestra decepción por la representación de la CAJTA ya que considera que no tomaron en cuenta los argumentos y antecedentes que aportó para demostrar que habita la vivienda y que realmente la necesita. Manifiesta que le cuesta entender las explicaciones que le han entregado los abogados. En efecto, durante la entrevista en la sede regional del INDH, se ha observado que efectivamente tiene dificultad para comprender algunas preguntas o la información sobre su caso.

Sobre otros casos que el INDH ha recibido en Arica.

Tanto en el caso de la Sra. Julia Mena, como en otros, el INDH ha tenido la oportunidad de revisar los antecedentes. En este sentido, se ha observado que ya sea en los procedimientos administrativos como en los judiciales, SERVIU se ha negado a aceptar las justificaciones que exhiben las personas titulares del subsidio, cuenten o no con medios de prueba, procediendo posteriormente a verse interpelados por juicios ejecutivos que pretenden la restitución del subsidio o la vivienda, forzando a las familias, de escasos recursos, vulnerables, a buscar representación judicial. No siempre han contado con la posibilidad de ser asistidos por la Corporación de Asistencia Judicial, por lo que han debido endeudarse para acceder a la defensa de la tenencia de sus viviendas. En las últimas dos semanas, hemos sabido de por lo menos 15 familias que debieron comprometerse a pagar honorarios que fluctúan entre los dos y seis millones de pesos, en juicios que se desarrollarán en las cortes de nivel local.

A mayor abundamiento, es fundamental señalarle que, desde el año 2020 la sede regional del INDH Arica y Parinacota se encuentra recibiendo este tipo de casos, que afectan fundamentalmente a mujeres jefas de hogar de escasos recursos y personas pertenecientes al pueblo indígena aymara, altamente vulnerables.

Que, en el marco de los procesos de fiscalización, observamos ciertas brechas que las afectan especialmente para mantener el subsidio habitacional. Durante el año en curso (2025), la sede regional ha registrado 15 casos de esta misma naturaleza atendidos por la sede regional del INDH, que afirman no conocer de qué se trata el derecho a solicitar la Exención de las Fiscalizaciones y menos aún conocer cómo se realiza esa gestión.

Asimismo, en 2019 se ha advertido que, que el año 2019, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo lanzó una campaña para recuperar viviendas SERVIU mal utilizadas, que invitaba a la población a denunciar estos hechos, que podría contribuir a la generación de



abusos e injusticias, en lugar de fortalecer procesos de fiscalización institucional, objetivos, justos y adecuados.

Estándares internacionales

Para finalizar, desde el marco general de los derechos humanos, detallamos a continuación los estándares internacionales del derecho a la vivienda adecuada:

El derecho a la vivienda adecuada, ha sido reconocido por un amplio abanico de instrumentos universales y regionales, entre ellos, la Declaración Universal de Derechos Humanos (Art. 25.1); la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (Artículos XI y XXIII); la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Art. 26); Convención sobre los Derechos del Niño (Art. 27.1; incisos 2 y 3); Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (Art. 5.e.iii), el Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales de la OIT (Artículos 7.1, 13 y 19) y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales PIDESC (Artículo 11).

El párrafo 1 del artículo 11 del PIDESC establece que los Estados “reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia”. Reconocido así, el derecho humano a una vivienda adecuada tiene una importancia fundamental para el disfrute de todos los derechos económicos, sociales y culturales².

El Relator Especial de Naciones Unidas sobre vivienda adecuada ha señalado que esta “constituye la base de la estabilidad y la seguridad de los individuos y las familias. Es el centro de nuestra vida social, emocional y a veces económica y debería ser un santuario donde vivir en paz, con seguridad y dignidad”. Para que una vivienda sea adecuada, uno de los requisitos es la “Seguridad de la tenencia: la vivienda no es adecuada si sus ocupantes no cuentan con cierta medida de seguridad de la tenencia que les garantice protección jurídica contra el desalojo forzoso, el hostigamiento y otras amenazas”.³

Además, la Resolución aprobada por el Consejo de Derechos Humanos el 19 de junio de 2020 (43/14) sobre la vivienda adecuada como elemento integrante del derecho a un nivel de vida adecuado, y el derecho de no discriminación a este respecto, exhorta a los Estados a que “i) Garanticen la igualdad de la mujer en el derecho a una vivienda adecuada como componente del derecho a un nivel de vida adecuado en todos los aspectos de las estrategias de vivienda, entre otras formas mediante la igualdad de acceso al crédito, las hipotecas, la propiedad de la vivienda y la vivienda de alquiler, tengan debidamente en cuenta la seguridad de esa vivienda, especialmente cuando las mujeres y los niños se enfrentan a cualquier forma de violencia o amenaza de violencia (...)”⁴.

En relación con los NNA que puedan resultar vulnerados, la Convención de los Derechos del Niño establece en su Artículo 27 que “1. Los Estados Partes reconocen el derecho de todo niño a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social. 2. A los padres u otras personas encargadas del niño les incumbe la responsabilidad primordial de proporcionar, dentro de sus posibilidades y medios económicos, las

² CDESC. El derecho a una vivienda adecuada (art. 11). Observación general N°4. E/1991/23, 13 diciembre 1991, párr.1.

³ <https://www.ohchr.org/es/special-procedures/sr-housing/human-right-adequate-housing>

⁴ <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/g20/164/14/pdf/g2016414.pdf>



condiciones de vida que sean necesarias para el desarrollo del niño. 3. Los Estados Partes, de acuerdo con las condiciones nacionales y con arreglo a sus medios, adoptarán medidas apropiadas para ayudar a los padres y a otras personas responsables por el niño a dar efectividad a este derecho y, en caso necesario, proporcionarán asistencia material y programas de apoyo, particularmente con respecto a la nutrición, el vestuario y la vivienda”.⁵

Además, el artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño obliga a “las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos” a velar que el interés superior del niño se tome como consideración primordial en todas las medidas que afecten a los niños. El Comité de los Derechos del Niño ha establecido que el “objetivo del concepto de interés superior del niño es garantizar el disfrute pleno y efectivo de todos los derechos reconocidos por la Convención y el desarrollo holístico del niño”. Este principio tiene una triple dimensión⁶:

- Derecho sustantivo: “el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial que se evalúe y tenga en cuenta al sopesar distintos intereses para tomar una decisión sobre una cuestión debatida, y la garantía de que ese derecho se pondrá en práctica siempre que se tenga que adoptar una decisión que afecte a un niño, a un grupo de niños concreto o genérico o a los niños en general. El artículo 3, párrafo 1, establece una obligación intrínseca para los Estados, es de aplicación directa (aplicabilidad inmediata) y puede invocarse ante los tribunales”.
- Principio jurídico: “Si una disposición jurídica admite más de una interpretación, se elegirá la interpretación que satisfaga de manera más efectiva el interés superior del niño”.
- Norma de procedimiento: “el proceso de adopción de decisiones deberá incluir una estimación de las posibles repercusiones (positivas o negativas) de la decisión en el niño o los niños interesados. La evaluación y determinación del interés superior del niño requieren garantías procesales. Además, la justificación de las decisiones debe dejar patente que se ha tenido en cuenta explícitamente ese derecho. En este sentido, los Estados partes deberán explicar cómo se ha respetado este derecho en la decisión, es decir, qué se ha considerado que atendía al interés superior del niño, en qué criterios se ha basado la decisión y cómo se han ponderado los intereses del niño frente a otras consideraciones, ya se trate de cuestiones normativas generales o de casos concretos

Por lo anteriormente expuesto, le solicitamos tenga a bien, considerar dar respuesta a las solicitudes de información y atender a las recomendaciones que se proponen a continuación:

a.- Solicitudes de información.:

Sobre la Recuperación de Viviendas por contravención del artículo 60 del DS N°49.

⁵ https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/crc_SP.pdf

⁶ Comité de los Derechos del Niño, Observación General N°14 sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (artículo 3, párrafo 1), 2013



¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo continúa implementando la campaña de recuperación de viviendas mal utilizadas?;

¿Existe algún Plan de Mejoramiento a la Gestión o Meta asociado a la recuperación de las viviendas mal utilizadas?

¿Cuántas viviendas SERVIU “mal utilizadas” ha recuperado SERVIU bajo el mecanismo judicial de juicios ejecutivos en la comuna de Arica y en la región de Arica y Parinacota y bajo qué fundamentos?

Dichas recuperaciones de viviendas ¿a cuántos titulares de subsidios ha afectado?, Por favor, desagregue la respuesta, indicando el género de la persona y si pertenece a alguna población de especial protección como Pueblos Indígenas; Personas Mayores y Personas con Discapacidad.

Sobre las Fiscalizaciones señaladas en la ley N°17.635.

¿Cuál es la finalidad específica de las Fiscalizaciones?;

¿Existe un protocolo de fiscalización de las viviendas?

¿Qué perfil tienen las/os Fiscalizadores o Ministros de Fe que establece la Ley 17.635?

¿Cuáles son los límites a las interpretaciones arbitrarias en los que pueden incurrir los funcionarios/as que ejercen las labores fiscalizadoras?

¿Quiénes revisan la veracidad y/o solidez de las justificaciones y medios de prueba presentados por los usuarios/as del subsidio habitacional?

¿Por qué algunos funcionarios/as al momento de efectuar la fiscalización sólo buscan hallar al titular y no se verifica la presencia del resto del grupo familiar en la vivienda? Tal como lo señala el Artículo 60 del Decreto N°49⁷ y el Artículo 1, letra ii) de la Ley 17.635.

Sobre la revisión de los antecedentes que entregan los o las titulares del subsidio para justificar su ausencia durante la fiscalización.

¿Qué lineamientos ha entregado el Ministerio en la revisión de los antecedentes para que él o la funcionaria determine que la justificación presentada por el o la usuaria no da cumplimiento a la exigencia que exige la normativa?

¿Cómo se ponderan los medios de prueba de habitabilidad que presentan las personas?

¿Cuándo los y las testigos tienen validez frente al SERVIU?

Sobre el derecho a ser informado de sus derechos que tienen los beneficiarios de subsidio SERVIU.

Considerando la diversidad de la población que postula al subsidio habitacional, las dificultades cognitivas de la población, los niveles educacionales y otras características que pueden incidir en la comprensión de las obligaciones y los procedimientos institucionales:

¿Cómo SERVIU ha procurado informar a la población sobre sus obligaciones y derechos y fundamentalmente sobre los procedimientos administrativos que deben realizar para solicitar la Exención?

⁷ “En razón del subsidio recibido, la vivienda que se construya o adquiera de conformidad a este reglamento, deberá ser habitada personalmente por el beneficiario del subsidio y/o miembros de su núcleo familiar declarado al momento de su postulación, a lo menos durante cinco años contados desde su entrega material”



b. Propuestas de mejora:

Se recomienda:

Gestionar un trabajo colaborativo entre el INDH y SERVIU, conformando mesas de trabajo entre ambas instituciones, con la finalidad de revisar procedimientos de fiscalización u otros, vistos desde los estándares de DDHH.

Capacitar en estándares de DDHH a los funcionarios y funcionarias que hayan sido designados como fiscalizadores o ministro de fe, los que estén a cargo de la revisión de los antecedentes que aportan las familias para justificar sus ausencias en los procedimientos de fiscalización y quienes sean encargados del PMG de Género.

Que SERVIU identifique las brechas y barreras que experimentan las mujeres jefas de hogar para cumplir con la normativa del servicio, específicamente las que se vinculan a los procedimientos de fiscalización y que constituyen una amenaza a la tenencia de la vivienda, diseñando un Plan de Mejoramiento (PMG de Género).

Atendiendo a la diversidad poblacional usuaria de SERVIU y a que existen serios problemas de comprensión lectora en la población en general, se propone que los Prestadores de Servicios de Asistencia Técnica refuercen los procesos de comprensión de las obligaciones, los derechos y los procedimientos administrativos contenidos en las normativas de SERVIU, a través de talleres participativos, que entrenen a los usuarios/as en ejercicios prácticos para abordar diversas situaciones que les puedan afectar, contribuyendo a facilitar la incorporación de tan relevante información.

En el caso particular de la Sra. Julia Mena, en atención a lo expuesto en el presente oficio, se le solicita a Ud. reconsiderar la decisión adoptada en relación al subsidio de la beneficiaria, revocarla y, en definitiva, proceder a solicitar la inscripción del inmueble a su nombre en el registro de propiedad del Conservador de Bienes Raíces de Arica, todo ello conforme a las disposiciones del DS N°49.

Para los efectos de dar respuesta el presente oficio, dejamos a su disposición los correos electrónicos de la profesional Paz Gallardo pgallardo@indh.cl y de quien suscribo ccontreras@indh.cl, Directora del INDH.

Sin otro particular, se despide cordialmente,



Firmado por:
María Consuelo Contreras Largo
Directora
Fecha: 27-02-2025 19:27 CLT
Instituto Nacional de Derechos
Humanos

