

OFICIO ELECTRÓNICO

- ORD. N° : 595
ANT. : Oficio N° 36448 con fecha 19.04.23 - H. Diputado de la república Luis Malla solicita que se informe acerca de las acciones que se han tomado sobre el caso de la Sra. Jenny Robles, ubicada en Gorbea N° 1250, Arica.
- MAT. : Se da respuesta a Oficio N° 36448 - Sobre las gestiones que este servicio a realizado sobre la vivienda ubicada en Gorbea N° 1250
- ADJ. : ORD N° 2183 con fecha 15.06.21- SERVIU informa sobre trabajos de pavimentación en el sector de los Industriales II, pasaje Gorbea.

Arica, 17 mayo 2023

**A : DON JUAN PABLO GALLEGUILLOS JARA
PROSECRETARIO SUBROGANTE DE LA CAMARA DE DIPUTADOS
DE : SRA NANCY ARAYA CACERES
DIRECTORA (S) REGION DE ARICA Y PARINACOTA**

Junto con saludar cordialmente, a través del presente comunicamos a usted, que con fecha 19.04.23, hemos recepcionado su Oficio N° 36448, en donde se solicita informar acerca de las acciones que se han tomado y/o se tomarán iniciar un procedimiento de reconstrucción completa para la vivienda de doña Jenny Robles Durán.

Sobre la vivienda de propiedad de la Sra. Jenny Robles Durán, ubicada en pasaje Gorbea N° 1250 de la comuna de Arica. Al respecto, puedo informar a Usted lo siguiente:

1. Esta denuncia fue recepcionada mediante carta ingresada a este Servicio con fecha 27/04/2021 y fue respondida mediante ORD. N° 2183 con fecha 15/06/2021, donde se adjunta informe técnico emitido por ingeniero que realizó la visita técnica a esta vivienda.
2. Se aclara que estos daños no son provocados por la ejecución de la conservación realizada por la empresa BITUMIX, sino que esta condición se genera por varias aristas, entre estas por problemas de filtraciones de las redes sanitarias, además de ampliaciones e instalaciones irregulares, tal como se explica en las conclusiones del informe técnico citado en el punto anterior, donde también se le recomienda como solución contactar a las entidades patrocinantes y postular al Programa de Protección al Patrimonio Familiar en el marco de la reparación de viviendas emplazadas en Suelos Salinos.
3. Efectivamente, la vivienda ubicada en Pasaje Gorbea N° 1250 se encuentra afectada por socavones y/o asentamientos diferenciados del suelo, provocados por filtraciones en el lugar, junto a otras 13 viviendas ubicadas en distintos sectores de Arica.
4. Para dar una solución técnica al problema que las afecta, mediante Resolución Exenta N° 516 con fecha 06.09.22 "Que Autoriza el llamado a licitación y aprueba bases", Serviú contrató e inició con fecha 15.11.22, el Estudio de propuesta privada N° 29/2022 con la consultora Ingeniería y Construcción GLC SPA, quien se hizo cargo de elaborar los antecedentes técnicos de las 14 viviendas (Especificaciones Técnicas, planos, memorias, entre otros), los cuales ya están completos y aprobados en formato digital, a la espera de que se cumpla con la formalidad del ingreso físico a Serviú, con los antecedentes firmados, lo cual debiera ocurrir a mediados del mes de mayo.

5. Una vez que se cuente con los antecedentes en formato físico, Serviu debe realizar las gestiones necesarias para que un Prestador de Asistencia Técnica (PSAT), con el visto bueno de los propietarios, presente un presupuesto final y una empresa constructora para la ejecución de las obras, de los diseños aprobados por este servicio y realizar la gestión de obtención de recursos a través de un llamado regular en caso corresponder o una asignación directa a través del Programa de Mejoramiento de Viviendas y Barrios, regulado por el D. S. N° 27 (V. y U.) del año 2016.

Saluda atentamente a Ud.

NANCY ELBA ARAYA CÁCERES
DIRECTORA (S) REGION DE ARICA Y PARINACOTA

MVS/SMC/CSL/WPT

Distribución

- HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS



Firmado por Nancy Elba Araya Cáceres Fecha firma: 17-05-2023 15:50:47

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo a la ley N° 19.799
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento utilice los siguientes
timbre y folio de verificación: Folio: 595 Timbre: 9FFFCETYBYHB En:
<http://vdoc.minvu.cl>



ORD: N° 2183

ANT.: Su petición recepcionada por SERVIU Región de Arica y Parinacota, con fechas 27.04.2021.

Ordinario N°1948 de fecha 26.05.2021 que notifica prórroga de plazo de repuesta.

MAT.: Responde su carta mediante la cual informa sobre trabajos de pavimentación que se está realizando en el sector de los industriales II, pasaje gorbea.

ADJ.: Informe Técnico.

Listado de Prestadores de Asistencia Técnica.

Carta de Compromiso de SERVIU Región de Arica y Parinacota.

Arica,

15 JUN 2021

A: SRA. JENY ROBLES DURÁN
PASAJE GORBEA N°1250, POBLACIÓN INDUSTRIALES II, ARICA

DE: SR. FRANCISCO MEZA HERNÁNDEZ
DIRECTOR SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

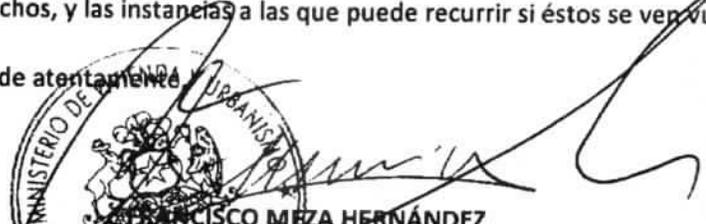
Junto con saludarle cordialmente a través del presente comunicamos a usted que hemos recepcionado su carta citada en el antecedente mediante la cual informa sobre trabajos de pavimentación que se está realizando en el sector de los industriales II, pasaje gorbea, al respecto le informamos lo siguiente:

Después de la visita técnica realizada a su domicilio, se concluye que la vivienda presenta daños estructurales en sus diversos elementos que compone la vivienda SERVIU como auto construcción, debido a roturas públicas que existieron en el lugar y posiblemente de las mismas redes domiciliarias, dando paso a filtraciones constantes, provocando socavones y/o asentamientos diferenciados en el lugar, dañando directamente la vivienda.

Por lo anterior, se sugiere colocarse en contacto con una Entidad Patrocinante y postular al Programa de Protección al Patrimonio Familiar, en el marco de la reparación de viviendas emplazadas en suelos salinos.

Aprovechamos la ocasión para remitir a usted la Carta de Compromiso de nuestro Servicio, a fin de que conozca sus deberes y derechos, y las instancias a las que puede recurrir si éstos se ven vulnerados.

Sin otro particular, se despide atentamente.


FRANCISCO MEZA HERNÁNDEZ
DIRECTOR SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

CLC/cqs
CAS-6448978-Y1Q3C1

Distribución:

- Destinataria (Pasaje Gorbea N°1250 Población Industriales II, Teléfono de Contacto: 9 93779613, Arica.)
- Secretaría Dirección
- Departamento Técnico
- OIRS
- Oficina de Partes y Archivo

INFORME TÉCNICO

CASO VIVIENDA

Pasaje Gorbea #1250, Arica.

Arica, 04 de junio de 2021.-

1. INTRODUCCIÓN

La siguiente minuta surge del requerimiento expuesto por la Sra. Jenny Elizabeth Robles Duran quien manifiesta su preocupación por la condición en la que se encuentra su vivienda. Para lo anterior, se realizó una visita a la vivienda el día 13 de mayo de 2021 alrededor de las 17:00 hrs., por parte del profesional quien suscribe y así realizar un diagnóstico de la situación actual.

Por lo anterior, en este informe se describen observaciones emanadas de la inspección realizada en terreno y se establecen conclusiones y/o recomendaciones para el presente caso.

2. UBICACIÓN

- La vivienda inspeccionada se encuentra emplazada en pasaje Gorbea #1250, Arica.



Fuente: Imagen extraída de Google Earth.

3. PROBLEMÁTICA DEL SECTOR

La vivienda se encuentra emplazada en una zona con presencia de suelos con altos contenidos de sales, mencionado en la resolución 218 con fecha 21.02.18, donde define sectores con presencia de suelos salinos.

Del cual, son susceptibles de sufrir procesos de asentamientos diferenciados y/o socavones debido a que los suelos poseen concentración de sales solubles, que al entrar en contacto con agua (van desde filtraciones por riego hasta filtraciones en redes de servicios sanitarios) o algún compuesto que pueda disolverlas, quedan expuestos a perder sus características mecánicas de soporte. Son suelos de alta cementación, pero inestables por la susceptibilidad de presentar deformaciones por el agua.

4. COMENTARIOS DEL PROPIETARIO

- Mencionan que por trabajos realizados el día 10.04.21 por la constructora BITUMIX se provocó un socavón en el ante jardín de la vivienda en visita.
- El mismo día 10.4.21, aguas del altiplano detecto una fuga de una matriz pública, el cual provocó filtraciones afectando directamente la vivienda.
- Sienten temor absoluto del estado en que se encuentra la vivienda, debido que en ella viven 9 personas, entre adultos mayores y niños.

5. OBSERVACIONES DE LA VISITA.

- En la calzada del pasaje, se observan parches de roturas ya reparadas.
- En ante jardín, efectivamente existe un socavón a la vista.
- La cámara domiciliaria se encuentra absolutamente sellada, el cual imposibilitó su inspección.
- El muro de cierre del ante jardín, posee fisuras superficiales.
- La vivienda posee un segundo piso compuesto por material ligero, del cual no se tuvo acceso.
- Al ingreso de la vivienda, en lo que respecta como estructura SERVIU y auto construcciones, se encontraron daños estructurales en los diversos elementos (muro, vigas, pilares y losas). En algunos sectores se visualizan fisuras superficiales como en otras ya podemos detectar del tipo estructural (no superficiales), principalmente en la estructura de auto construcción.
- No posee redes domiciliarias acorde a la normativa vigente para suelo salino, NCh3394/2016.
- Se observan desvinculaciones leves entre muro y losa.
- La presencia de socavón al interior de la vivienda es evidente al caminar.

6. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Después de la visita técnica realizada al domicilio de la Sra. Jenny Elizabeth Robles Duran, se concluye que la vivienda presenta daños estructurales en sus diversos elementos que compone la vivienda SERVIU como auto construcción, debido a roturas públicas que existieron en el lugar y posiblemente de las mismas redes domiciliarias, dando paso a filtraciones constantes, provocando socavones y/o asentamientos diferenciados en el lugar, dañando directamente la vivienda.

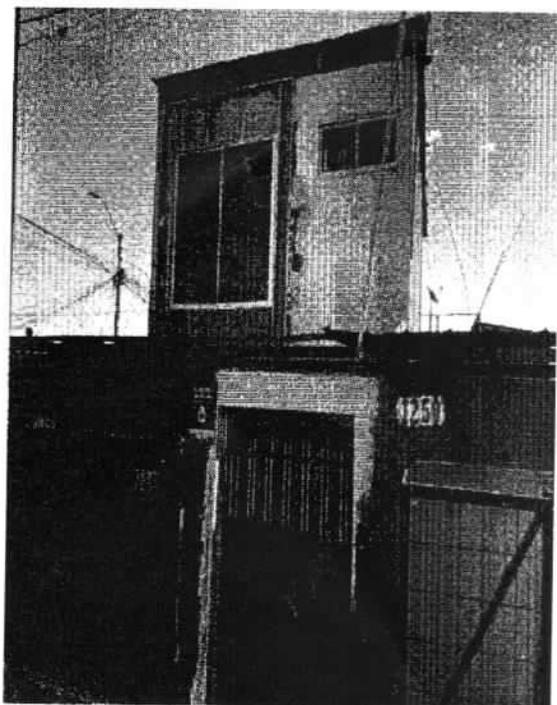
Por lo anterior, se sugiere colocarse en contacto con una Entidad Patrocinante y postular al Programa de Protección al Patrimonio Familiar, en el marco de la reparación de viviendas emplazadas en suelos salinos.

Se recomienda:

- Recuperar elementos estructurales con daños, según lo indicado en el Manual de Reparaciones de Viviendas Dañadas vigente.
- Realizar mejoramientos estructurales de suelo, refuerzos en fundaciones, redes y cámaras de acuerdo a la NCh3394/2016, todo bajo un profesional competente.

7. REGISTRO FOTOGRÁFICO

Fachada de la vivienda #1250



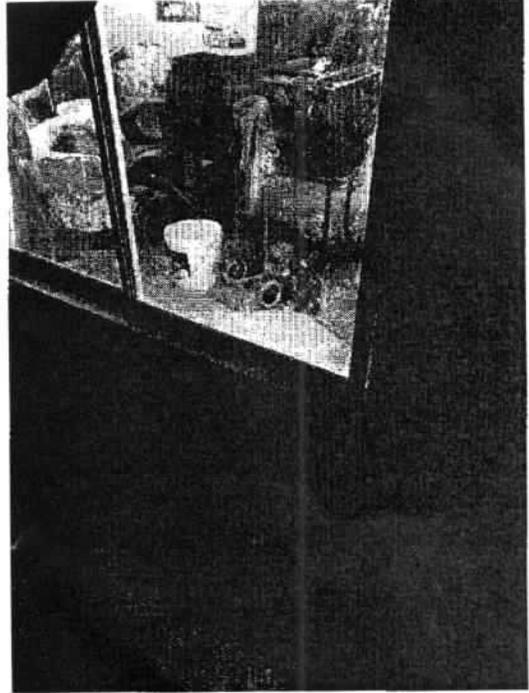
Cierre de ante jardín con fisuras superficiales



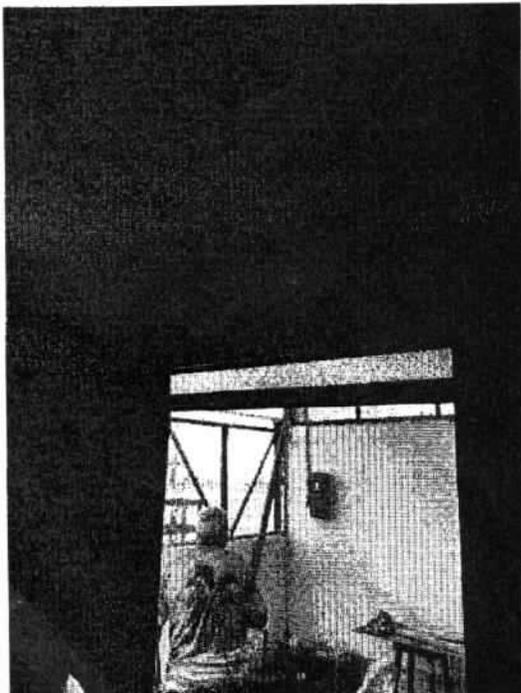
Socavón a la vista en ante jardín



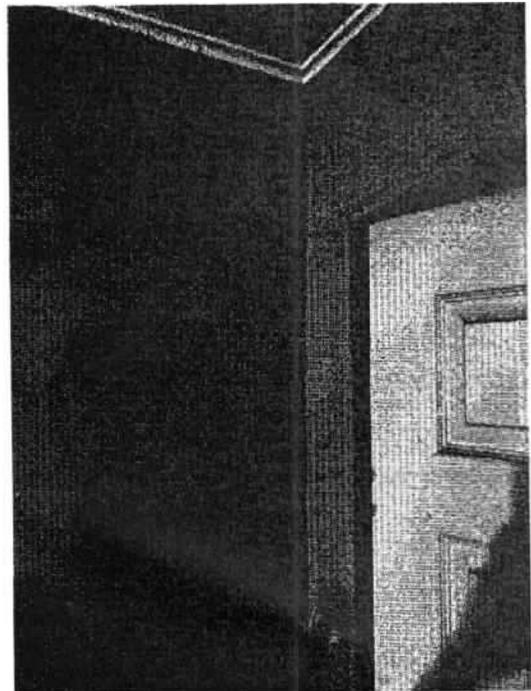
Fisuras en muro, al interior de la vivienda



Desprendimiento de cornisa



Fisura horizontal en muro



Otros muros afectados por fisuras



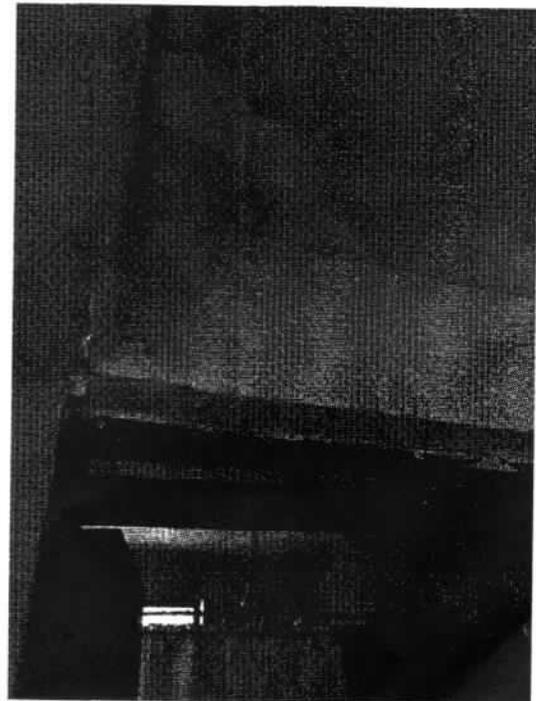
Fisura en diagonal por falla al corte



Fisura vertical en muro



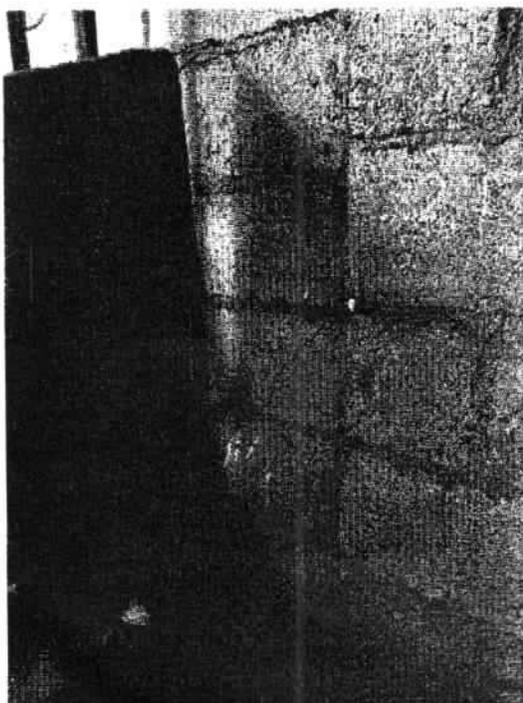
Desvinculación entre elementos estructurales



Fisura en muro/pilar



Fisuras en diagonal y escalonada, en muro de bloques de hormigón del patio trasero



Elaborado por:

*Manuel Vargas Silva
Analista Ingeniero Civil
Unidad de Asistencia Técnica
Departamento Técnico
SERVIU Región de Arica y Parinacota*



Entidades Patrocinantes con Convenio de Asistencia Técnica
SERVIU – Región de Arica y Parinacota
OIRS Teléfono: 58-2391000

Nº	ENTIDAD	PROGRAMA QUE OPERA	DIRECCION	HORARIO DE ATENCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
1	Consultora Y Asesorías Taurus SPA	D.S. N° 49 D.S. N° 27 D.S. N° 10	Baquedano N° 15	Lunes a Viernes 9:00 – 13:00	(58)2290108 92348048	puppyrojas@vtr.net
2	Inmobiliaria Castillo Y Asociados SPA	D.S. N° 49 D.S. N° 27 D.S. N° 10	Arturo Prat N° 391, Oficina 58, Piso 5 Edificio Empresarial	Lunes a Viernes 9:00 – 13:00 15:00 – 18:00	(58)2322567 (58)2320028	pcastillo@ castilloasociados.cl
3	Inversiones e Inmobiliaria del Valle & Maldonado Ltda. "D&M Ltda."	D.S. N° 49 D.S. N° 27 D.S. N° 10	Calle 7 De Junio N°268, Piso 6, Ofc. 610 - 620, Edificio Mira Blau	Lunes a Viernes 8:30 – 13:30	(58)2244451 964663728 934365085 968355930	adelvalle@ dyminversiones.cl pfuentes@ dyminversiones.cl
4	Ilustre Municipalidad De Arica	D.S. N° 49 D.S. N° 27 D.S. N° 10	Calle San Marcos N° 454	Lunes a viernes 08:30 – 13:00	(58)2206080 965925984	vivienda@muniarica.cl carolina.tobar@ muniarica.cl
5	Sian SPA	D.S. N° 49 D.S. N° 27 D.S. N° 10	Baquedano N° 731, Oficina 909, Piso 9 Edificio Emelari	Lunes a Viernes 08:30 - 13:00	(58)2573328 (58)2573332	asalinas@empresassian.cl
6	Nuevo Hogar S.A.	D.S. N° 49 D.S. N° 27 D.S. N° 10	Paris N° 3511 Esq. Charles De Gaulle	Lunes a viernes 09:00 – 14:00 15:00 – 19:00	(58)2290011 974766922	claudia.munoz@ n-hogar.cl
7	ACL Ingeniería Y Construcción Ltda.	D.S. N° 49 D.S. N° 27 D.S. N° 10	Arturo Prat N° 391, Oficina 113, Piso 11 Edificio Empresarial	Lunes a Viernes 09:00 – 13:00	944553390 940922271 940922272	earavena@ adconstructora.cl
8	Gestora MASHOGAR Ltda.	D.S. N° 49 D.S. N° 27 D.S. N° 10	Av. Diego Portales N° 651	Lunes, Miércoles Y Viernes 09:00 - 12:30	971531505 937200731 965980285	ingridvn@ gestoramashogar.cl
9	Consultorías y Construcción Arica SPA	D.S. N° 49 D.S. N° 27 D.S. N° 10	Paseo Sangra N° 365	Martes a Jueves 09:00 - 13:00	58-2501395	cconsultoriayconstruccion .spa@gmail.com
10	Proyectos de Arquitectura COLABORA SPA	D.S. N° 49 D.S. N° 27 D.S. N° 10	Fuerte Bulnes N° 875- A	Lunes, Miércoles y Viernes 09:00 - 12:30	933850815	jbellido@ colaboracionhumana.cl
11	Sociedad Inmobiliaria Modohogar Spa	D.S. N° 49 D.S. N° 27 D.S. N° 10	San Marcos N°434 A	Lunes - Viernes 09:00 - 13:30 15:00 - 17:30	971053181 956796573	modohogar.arica@ gmail.com
12	Ilustre Municipalidad de Putre	D.S. N° 49 D.S. N° 27 D.S. N° 10	Jose Miguel Carrera N°350 Putre	Lunes a Viernes	582572522	oficinadepartes@ imputre.cl
13	Entidad Patrocinadora Elgueta & Gandolfo Ltda.	D.S. N° 49 D.S. N° 27 D.S. N° 10	Calicanto N° 2447	Lunes a viernes 09:00 – 13:00	58-2313865	epalmaltda@gmail.com elgueto_5@hotmail.com
14	Consultora E Inmobiliaria Central SPA.	D.S. N° 49 D.S. N° 27 D.S. N° 10	General Arteaga N°30	Lunes, Miércoles Y Viernes 09:00 - 13:30	58-2295842	contacto@central_spa.cl r.llanes@central_spa.cl
15	Proyectos Habitacionales Y Prestaciones De Servicios Fulberto Y Castillo Lda.	D.S. N° 49 D.S. N° 27 D.S. N° 10	Calle Sotomayor N° 195	Lunes a Viernes 09:00 - 14:00	956661876	proyectoshabitacionales2 021@hotmail.com

Fecha de actualización 14-04-2021

Plazos para responder a sus Consultas, Opiniones y Solicitudes de Información, ingresados a través de las vías de atención del SIAC:

Las respuestas que emanan de nuestros servicios de atención a usuarias y usuarios se proporcionarán en los plazos que estipulan dos leyes. La primera de ellas es la Ley N°19.880, "BASES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE RIGEN LOS ACTOS DE LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO", en donde se establece un plazo de diez días hábiles, con prórroga de veinte días en casos más complejos y a plazos superiores (de hasta seis meses) si requieren mayor investigación.

La segunda es la Ley N°20.285, que establece normas que regulan el "ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA". En este caso, las respuestas se proporcionarán en un plazo de veinte días hábiles, con prórroga de diez días en casos más complejos, según indica esta ley. La información que ha sido declarada de carácter reservado, se encuentra publicada en el link "Gobierno Transparente" del portal www.minvu.cl, al igual que todos los antecedentes que obliga esta ley en su Título III de la Transparencia Activa.

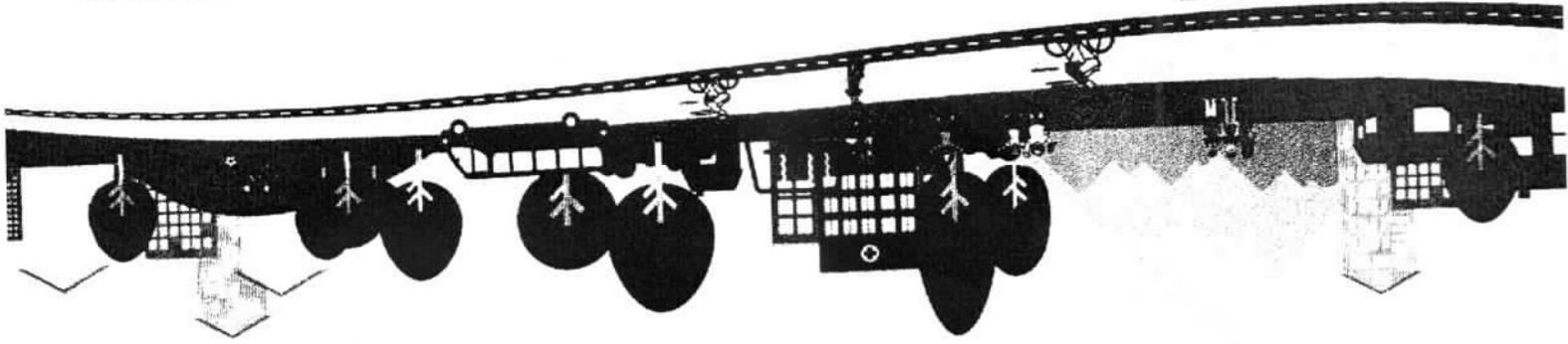
*Ley N°19.880, artículos 24, 25, 26 y 27

*Ley N°20.285, artículo 14

Nuestro Compromiso de Calidad:

Para brindarle una mejor atención, junto con respetar los derechos que indicamos en esta Carta, nos comprometemos a:

Mejorar y mantener la calidad de nuestra atención, proporcionando respuestas oportunas, con un trato amable, en el marco de la legislación vigente, con el objetivo de incrementar la satisfacción de nuestras usuarias y usuarios.



Sr. Usuario / Sra. Usuaría:
CARTA DE COMPROMISO
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA
SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)



REMITE:
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA



Estimado usuario, estimada usuaria:

El SERVIU Región de Arica y Parinacota tiene como Misión Institucional materializar en el territorio, las políticas, planes y normativas definidos por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, bajo criterios de desarrollo, descentralización, participación e inclusión, para permitir el acceso a soluciones habitacionales de calidad, generando barrios y ciudades equitativas, integradas y sustentables, con el propósito que las personas, familias y comunidades, mejoren su calidad de vida y aumenten su bienestar.

Entre los principales productos de este SERVIU se encuentran:

- Programas y Proyectos de Vivienda.
- Programas y Proyectos de Barrios.
- Programas y Proyectos de Ciudad.

Para que conozca nuestros productos hemos implementado un SIAC:

El Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC) tiene como objetivo coordinar y proporcionar espacios de atención de consultas y opiniones ciudadanas, facilitando el acceso a información mediante una gestión moderna, de procedimientos expeditos y sistemas de registro en línea que permitan una relación comunicacional participativa y no discriminatoria entre nuestro Servicio y la ciudadanía.

Usted puede consultar, opinar, solicitar información y exigir sus derechos a través de las siguientes vías de atención del SIAC:

Atención Virtual:

A través del link Contáctenos en www.serviu15.cl o www.minvu.cl las 24 horas del día, de lunes a domingo.

Atención por Correspondencia:

A través de la Oficina de Partes, ubicada en Calle 18 de Septiembre N° 122, en horario de 08:30 a 13:00 hrs.

USTED, al igual que todo usuario o usuaria que concurre a nuestro SERVICIO, tiene DERECHOS:

1.- Recibir atención de forma atenta, oportuna, eficiente y expedita, sin discriminación.

2.- Recibir orientación e información sobre el funcionamiento y productos de nuestro Servicio, en los plazos que determina la ley.

3.- Elegir en forma libre e informada el programa o subsidio al que desee postular, sabiendo que cada uno de ellos tiene requisitos particulares.

4.- Acceder a información sobre costos y beneficios de trámites y procedimientos, junto con indicaciones claras para realizarlos.

5.- Acceder a información sobre el estado de su postulación a nuestros beneficios.

6.- Conocer la identidad de la autoridad y personal que le atiende, como las responsabilidades que a ellos les corresponde.

USTED, al igual que todo usuario o usuaria que concurre a nuestro SERVICIO, tiene DEBERES:

1.- Informarse sobre el funcionamiento del Servicio: vías y horarios de atención; productos y tipo de información que entrega; formas de reclamar, sugerir y/o felicitar.

2.- Dar un trato respetuoso al funcionario o funcionaria que le atiende.

3.- Cuidar y mantener las dependencias y mobiliario disponible para su atención.

4.- Leer y comprender los contenidos de cada documento, antes de firmarlo.

5.- No aceptar cobros por productos o servicios que no se han contratado o comprado.

6.- Informarse sobre todos los productos que ofrece el Ministerio de Vivienda y Urbanismo que sean de su interés como usuaria o usuario, ya sea en materia de programas habitacionales o de desarrollo urbano.