SERVIU
Región Metropolitana

Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Dirección

OFPA N° 96

ORD. N° : 5022 29-11-2024

ANT. : Oficio N° 85.618 de fecha 19 de noviembre de 2024, de la Cámara de Diputadas y Diputados.

MAT. : Da respuesta al requerimiento de la Diputada Sra. Erika Olivera De la Fuente

ADJ. : Oficio N° 4943 de fecha 26 de noviembre de 2024, de SERVIU Metropolitano

SANTIAGO,

A : LUIS ROJAS GALLARDO
PROSECRETARIO DE LA CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS

DE : ROBERTO ACOSTA KERUM
DIRECTOR SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN METROPOLITANO

Junto con saludar se da respuesta a oficio del antecedente, a través del cual, a requerimiento de la Diputada, Sr. Erika Olivera De la Fuente, se solicita informar sobre los graves problemas que estarían presentando las viviendas pertenecientes a la "Villa Panamericana", en la comuna de Cerrillos, detallando especialmente las principales fallas detectadas hasta la fecha, fiscalizaciones aplicadas a la respectiva empresa constructora, reparaciones y cronograma de ejecución, dando respuesta a las demás interrogantes que plantea.

Primeramente, cabe destacar que este Servicio respondió mediante Oficio N° 4943 de 26 de noviembre de 2024 al Oficio N° 85.034 de la Cámara de Diputadas y Diputados, a solicitud del Diputado, Sr. Moreira Barros, que solicitaba informar sobre la misma materia y estado de situación de los Lotes de la Villa Panamericana. Por lo tanto, se adjunta a esta respuesta el Oficio enviado por SERVIU Metropolitano.

En segundo lugar, SERVIU Metropolitano ha asignado subsidios a un grupo de deportistas chilenos que cumplieron un destacado rol en los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, y que aplicarán su subsidio en la Villa Panamericana. Por lo mismo, este Servicio tiene un compromiso permanente con ellos y con todas las familias que ahí habitan con las gestiones que ya se están realizando y que son informadas en el Oficio N° 4943 de 26 de noviembre.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,

ROBERTO ACOSTA KERUM
DIRECTOR
SERVIU METROPOLITANO

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DIRECTOR REGIÓN METROPOLITANA

ASD

DISTRIBUCION:
- Destinatario
- Dirección SERVIU Metropolitano
- Departamento de Gestión Inmobiliaria
- Oficina Central de Partes
- Archivo

SERVIU
Región Metropolitana

Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Dirección
OFPA N°

ORD. N° : 4943 26-11-2024

ANT. : Oficio N° 85.034 de fecha 11 de noviembre de 2024, de la Cámara de Diputadas y Diputados.

MAT. : Da respuesta al requerimiento del Diputado Sr. Cristhian Moreira Barros.

ADJ. :

SANTIAGO,

A : LUIS ROJAS GALLARDO
PROSECRETARIO DE LA CAMARA DE DIPUTADOS

DE : ROBERTO ACOSTA KERUM
DIRECTOR SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN METROPOLITANO

Junto con saludar se da respuesta a oficio del antecedente, a través del cual, a requerimiento del Diputado, Sr. Cristhian Moreira Barros, se solicita informar a la Cámara de Diputados sobre las medidas que se han tomado respecto de las filtraciones que presenta la Villa Panamericana, específicamente los lotes b y c, del proyecto llevado a cabo por las constructoras Mena y Ovalle y DLP S.A., y que fue construido para alojar a los competidores de los Juegos Panamericanos Santiago 2023.

En primer lugar, cabe destacar que el Programa de Integración Social y Territorial D.S. N° 19 (V. y U.), de 2016, no incorpora un mecanismo que permita la regulación de postventa por parte de los actores involucrados más allá de lo que le corresponde realizar a las inmobiliarias y/o constructoras, a diferencia de lo que se establece en el Art. 29° del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda D.S. N° 49 (V. y U.), de 2011, a saber: "(...) Sin perjuicio de las responsabilidades del contratista establecidas en la LGUC y en el Código Civil, en el contrato se establecerá que el contratista deberá ofrecer un servicio de post venta, por un período mínimo de 120 días a contar de la entrega material de la vivienda a las familias beneficiadas, durante el cual se deberán resolver oportunamente todas las observaciones generadas por deficiencias en la construcción que a juicio de SERVIU le sean atribuibles (...).

Vale decir, actualmente, SERVIU Metropolitano no tiene una función normativamente definida en temas de postventa de proyectos del D.S. N° 19 (V. y U.), no obstante, esto no implica que SERVIU Metropolitano no tenga un rol o que se desentienda de las familias beneficiadas con subsidio y de los deberes de las Entidades para con ellas. En muchas oportunidades, familias acuden por las vías formales de SERVIU, buscando orientaciones y/o que los ayuden con la resolución de conflictos con las inmobiliarias y/o constructoras, encontrando en este Servicio una respuesta oportuna y concreta de los derechos de cada persona.

En lo relativo a los requerimientos de postventa por filtraciones que presenta la Villa Panamericana, específicamente los lotes b y c, existe un convenio firmado entre el SERVIU Metropolitano y las inmobiliarias responsables de la Villa Panamericana, donde establece en su Cláusula DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD, que: "(...) Las partes convienen en declarar que la calidad tanto del proyecto como de las viviendas que lo conforman es de exclusiva responsabilidad de la ENTIDAD, quedando en consecuencia sujeta a lo establecido en el DFL N° 458 de 1976, Ley General de Urbanismo y Construcción, sobre Calidad de la Construcción (...)."

En consecuencia, los nuevos propietarios pueden y hacen ver a la respectiva inmobiliaria, mediante los canales formales establecidos para ello: detalles constructivos, disconformidades por algún elemento de la edificación que no funciona adecuadamente para su corrección/reparación, o por algún requerimiento de postventa en general. Según lo averiguado y gestionado por este Servicio, cada inmobiliaria ha proporcionado un informe con el estado de los requerimientos de postventa ingresados por vías formales **El detalle al 22 de noviembre de 2024** para cada Lote se presenta a continuación:

- Respecto del **Lote B (DLP S.A.**): Se han recibido variados requerimientos de 55 departamentos (que corresponde al 12% de los departamentos entregados), de los cuales se encuentran 22 departamentos con recepción de postventa conforme, es decir, el 40% de los departamentos que hicieron un requerimiento están conformes; mientras que hay 16 departamentos en procesos de reparaciones (29% del total de requerimientos) y 17 departamentos pendientes por programar su postventa (31% respecto del total).

- En el caso del **Lote C (Mena y Ovalle**): Se han recibido múltiples requerimientos de 281 departamentos (lo que al 55% de los departamentos entregados), de los cuales se encuentran 247 departamentos con recepción de postventa conforme, es decir, el 88% de los departamentos que hicieron un requerimiento están conformes. Existen 27 departamentos que se encuentran con programación de postventa (10%) y 7 departamentos pendientes por programar (2%).

Es imperativo resaltar que SERVIU ha cumplido un rol activo y ha estado muy encima de cada entidad asegurándose de que están haciendo la gestión de postventa, y por lo mismo se le comenzaron a pedir informes semanales a las entidades y se han sostenido reuniones periódicas.

Asimismo, en general SERVIU ha cumplido un papel como canalizador de información y seguimiento de las observaciones realizadas por los vecinos, en coordinación con las inmobiliarias responsables. En concreto, el Servicio ha tomado -más allá de lo que establece el Decreto- las siguientes acciones en la Villa Panamericana:

1. **Canalización de requerimientos o disconformidades de las obras:** SERVIU ha actuado como intermediario entre los vecinos y las inmobiliarias, recibiendo requerimientos de manera informal y enviándolos a las respectivas empresas para su atención, aportando valor a las familias que ahí habitan;

2. **Acompañamiento en entregas**: Desde mayo de 2024, SERVIU ha acompañado el proceso de entrega de departamentos, canalizando observaciones levantadas por los propietarios, lo que también no forma parte de los canales formales;

3. **Solicitud de informes:** A partir de julio de 2024, se han solicitado informes periódicos a las inmobiliarias respecto a la atención de las observaciones realizadas por los vecinos y de diferentes requerimientos que funcionarios de SERVIU toman conocimiento en terreno o por alguna otra vía;

4. **Visitas a departamentos**: Desde mayo de 2024 a la fecha SERVIU ha realizado visitas a algunas viviendas afectadas para corroborar las observaciones planteadas y canalizar su resolución con las inmobiliarias responsables;

SERVIU
Región Metropolitana

Ministerio de
Vivienda y
Urbanismo

En síntesis, téngase presente que este Servicio, más allá de las herramientas que establece la normativa del D.S. N° 19, ha tomado diferentes acciones que vayan en ayuda de las familias, y continuará con las acciones necesarias para garantizar que las empresas den solución oportuna a los reclamos pendientes, en conformidad con las normativas aplicables.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN
DIRECTOR
REGIÓN METROPOLITANA

ROBERTO ACOSTA KERUM
DIRECTOR
SERVIU METROPOLITANO

ASD
DISTRIBUCION:
- Destinatario
- Dirección SERVIU Metropolitano
- Departamento de Gestión Inmobiliaria
- Oficina Central de Partes
- Archivo