



INICIA PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA
CONFORME LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 29 DE LA
LEY N° 19.880 SOBRE BASES DE LOS PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS QUE RIGEN LOS ACTOS DE LA
ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO POR RECLAMO
CONTRA ENTIDAD PATROCINANTE ALFAHOGAR
E.I.R.L.

RESOLUCION EXENTA N° 671

TEMUCO, 28 JUL. 2022

VISTOS:

Ley N° 16.391, de 1965, que crea el Ministerio de Vivienda y Urbanismo; Decreto Ley N° 1305 del año 1976, que Reestructura y regionaliza el MINVU; Resolución Exenta N° 9 de fecha 14.01.2021; Decreto N° 63 (V. y U.) de 1997, que aprueba Reglamento del Registro Nacional de Constructores de Viviendas Sociales, Modalidad Privada; Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley N° 19.880, de 2003, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; Decreto Supremo N° 397 (V. y U.) de 1976, Reglamento Orgánico de las Secretarías Regionales Ministeriales de Vivienda y Urbanismo; Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República; Decreto N° 12 de fecha 27.04.2022 (V. y U.), que nombra a la suscrita como Secretaria Regional Ministerial de Vivienda y Urbanismo Región de La Araucanía, respecto del cual no se esperará su total tramitación por razones de buen servicio.

CONSIDERANDO:

- a) Que con fecha 06 de abril de 2021, don Jorge Aviles Fuentes, ha presentado un reclamo a través del Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía de este Ministerio, 6433293-G3G9G2, respecto de Entidad Patrocinante Alfa Hogar E.I.R.L. [REDACTED] y el constructor Bio Constructora Ltda. [REDACTED], inscrita en el Registro de Constructores de Viviendas Sociales Modalidad Privada.
- b) El reclamo en cuestión señala que *"Sr. Director del SERVIU Araucanía, con todo el respeto que Ud., merece, permítame quitar unos minutos de su valioso tiempo, ya que no me queda otra alternativa, más que formular el reclamo a ese prestigioso Servicio que usted dirige. En primer lugar, mi nombre es JORGE ALFREDO AVILES FUENTES, mayor de edad, cédula nacional de identidad [REDACTED] domiciliado en calle Albert Camus 3734 de la ciudad de Temuco, Fono +569 99299480. A continuación procedo a explicar el motivo de mi reclamo: 1.- Con fecha 26 de agosto de 2019, fui favorecido en el programada de protección de patrimonio familiar, obteniendo el subsidio habitacional para mejoramiento Título II, encontrándome inscrito en el PDA ENTRE RÍOS XXVI, Código del Proyecto 147834, EP (EGIS) ALFAHOGAR, Constructora a cargo del Sr. REINALDO DE JESUS CORNEJO CRUZ. 2.- Aproximadamente a mediados del mes de octubre de 2020, se dieron por terminados los trabajos de aislación térmica en mi casa, previa revisión para la confirmación de los trabajos. 3.- No obstante que la empresa, dio por terminado los trabajos, me solicitaron que por favor firmara la documentación para poder presentarla ellos al SERVIU y de esta forma cobrar el dinero, producto de su trabajo, pese de haberles representado que no estaba conforme con el termino de los trabajos, porque quedaron terminaciones pendientes, otras que estaban mal hechas, etc... comprometiéndose el Sr. Gonzalo Vilches, quien trabaja en la señalada empresa, a dar solución a la brevedad a las observaciones, (prueba de ello, son los mensajes vía "Whatsapp" que mantengo guardados). 4.- Respecto a su compromiso de dar solución a los problemas, solo en una oportunidad concurrió una Srta. Con unos trabajadores a repintar una pared, dejaron todo el trabajo a medio terminar y nunca más supe de supuestas reparaciones que deben realizar a la casa y que a simple vista son realmente de muy mala calidad y especialmente en lo que respecta a la ventana del frontis de la casa, existe gran posibilidad que se filtre el agua en el invierno, ya que, al ser revisada por un especialista en la materia*

(constructor civil ajeno a la empresa), manifestó que el trabajo de la ventana en cuestión quedó muy mal instalada, dejando mucho que desear y no comprende cómo pudo haber pasado la fiscalización para la aprobación. 5.- Para su mejor ilustración, respecto al reclamo en cuestión, le adjunto una serie de fotografías, con las observaciones señaladas, las que al ser revisadas por usted se podrá dar cuenta de la muy mala calidad de los trabajos, los que va en desmedro de las oportunidades y el esfuerzo que hace el Supremo Gobierno para las familias. 6.- Como le señalaba anteriormente, parte de las observaciones son: -Ventanal que está en el frontis del inmueble, completamente descuadrada. -Faltan terminaciones importantes en las ventanas que dan al interior del inmueble. -Puerta de la cocina que da al patio de la casa, está en mal estado, duro un mes su funcionamiento, y de hay he tenido que aceitarla para poder salir de la casa, porque se desliza con mucha dificultad. -Y así otras observaciones que no señalaré, para no ser tan majadero en todo lo anteriormente descrito. Sr. Director, lamento mucho haber tenido que llegar a esta instancia, pero, por el momento no queda otra opción y sabedor de su espíritu de servidor público que lo caracteriza, tengo la plena confianza que podría tener solución a los problemas planteados. Me mantengo esperando una pronta respuesta.”.


- c) Que, ante el reclamo presentado, Serviu Araucanía dio respuesta a la reclamante señalando lo siguiente: *“Descripción: Junto con saludarle, y en atención a vuestra carta ingresada al Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) Región de La Araucanía, con fecha 06.04.2020, mediante la cual presenta Reclamo por los trabajos inconclusos realizados en su vivienda con el Subsidio de Mejoramiento térmico, al respecto, me permito informar a Ud., lo siguiente: Consta en nuestros registros que Ud. Ha resultado beneficiada el año 2019, junto al comité “PDA Entre Rios”, con un subsidio de acondicionamiento térmico para vivienda existente, en marco del Plan de Descontaminación Atmosférica para las comunas de Temuco y Padre Las Casas. La Entidad Patrocinante que organizó la demanda y formuló los proyectos del comité corresponde a EP. Cristina Castillo ALFAHOGAR EIRL. Email: ccastillo@alfahogar.cl, Fono: 45 2 482642- + 56 9 84873853, por su parte, la empresa contratada para realizar las obras es Bio Constructora Ing. y Construcción Ltda. representada por Sr. Gonzalo Francisco Vilches Gallardo Email: bioconstructora@engineer.com Fono + 56 9 85985376. En el contexto de lo relatado en su presentación, señalar que el profesional supervisor de obras del SERVIU Araucanía Sr. José Manuel Castro, quien está a cargo del comité, informa que a la fecha se encuentra vigente la garantía de la obra y que las observaciones realizadas serán resueltas dentro del plazo de post venta, para ello la Empresa Constructora Visitará su vivienda el día miércoles 14 de Abril de 2021.- Ante cualquier duda o consulta, agradeceré contactarse con la Encargada de la Oficina de Ejecución Obras PPPF, Sra. Carolina Arcas Acevedo, teléfono de contacto: 45 2 405 093, correo electrónico ccruz@minvu.cl Fecha de publicación: 09-04-2021 17:06”.*
- d) Que el artículo 29 de la Ley N° 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado, establece en su inciso segundo, que con anterioridad al acuerdo de iniciación del procedimiento administrativo, podrá el órgano competente abrir un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento en cuestión.
- e) Que, la cláusula DÉCIMA del Convenio Regional de Asistencia Técnica, “Obligaciones de la ENTIDAD”, señala que, “La ENTIDAD se obliga a realizar todas las acciones necesarias para que las personas a las que preste asesoría, puedan acceder al beneficio y/o subsidio correspondiente y, si resultaren favorecidos, apliquen dicha ayuda estatal a la construcción, adquisición, reparación o ampliación de viviendas, y/o al mejoramiento del entorno y del equipamiento comunitario o beneficio, según corresponda. Especialmente se obligará a dar cumplimiento a las siguientes obligaciones, de acuerdo al programa en que intervenga, sin que esta enunciación tenga carácter taxativo:” numerales desde a) a l).
- f) Que, en las condiciones expuestas, y con el objeto de recopilar antecedentes y de analizar la conveniencia o no de iniciar un procedimiento administrativo.

RESOLUCION

1. **INSTRÚYASE PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA** de conformidad al inciso 2° artículo 29 de la Ley N° 19.880 con ocasión de la denuncia/Reclamo presentado por don Jorge Aviles Fuentes, respecto de la Entidad Patrocinante Alfa Hogar E.I.R.L.

2. **DESÍGNASE** como encargado de este proceso de investigación previa al abogado y funcionario de esta Secretaría Regional Ministerial de Vivienda y Urbanismo Región de La Araucanía, don César Garrido Stapping, quien tendrá un plazo de 15 días hábiles para la realización de esta investigación.
3. **REQUIÉRASE** a la Entidad Patrocinante Alfa Hogar E.I.R.L. y a la constructora Bio Constructora Ingeniería y Construcción Ltda., para que en un plazo de 10 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, informen sobre la atención del reclamo referido, indicando si se dio solución a la problemática denunciada por la reclamante.
4. **INSTRÚYASE** a la Oficina de Ejecución de PPPF del SERVIU Región de La Araucanía, para que informe a esta Secretaría Ministerial sobre la atención de reclamo referido y su respuesta, indicando si se dio solución a las problemáticas denunciadas por el reclamante, acompañando los antecedentes y documentación en que se funda, para lo cual se le otorga un plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, sirviendo ésta como suficiente oficio remisor.

COMUNIQUESE, REGISTRESE Y ARCHIVESE


XIMENA SEPÚLVEDA VARAS
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL
DE VIVIENDA Y URBANISMO REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

SCR/CSS

Distribución:

- SERVIU Araucanía. Oficina de Ejecución de PPPF, carcas@minvu.cl
- Entidad Patrocinante Alfa Hogar E.I.R.L., Rio Mañiguales N° 531, Villa Los Rios, Temuco
- Depto. Planes y Programas SEREMI
- Encargada Registros Técnicos SEREMI
- Sección Jurídica SEREMI
- Oficina de partes.