



RESOLUCIÓN ELECTRONICA

(DPYP) (ESV) (MNC) CIERRA PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA CONFORME LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 29 DE LA LEY SOBRE BASES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE RIGEN LOS ACTOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO N° 19.880 POR RECLAMO CONTRA EL PRESTADOR DE ASISTENCIA TÉCNICA GESTIÓN INMOBILIARIA SANTIAGO SPA, INSTRUIDO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 554 DE 21 DE JULIO DE 2022.

SANTIAGO, 17 MAR. 2025

RESOLUCIÓN EXENTA N° 665

VISTOS:

Lo dispuesto en: **a)** la Ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; **b)** el D.S N°255 de (V. y U.), de 2006 que reglamenta el Programa de Protección al Patrimonio Familiar (PPPF); **c)** la Resolución N°533 de (V. y U.), de 1996 que fija el procedimiento para Prestación de Servicios de Asistencia Técnica Programas de Viviendas; **d)** el Convenio Regional de Asistencia Técnica suscrito por el Prestador de Asistencia Técnica **PSAT GESTIÓN INMOBILIARIA SANTIAGO SPA**, [REDACTED] con esta SEREMI, aprobado por Resolución Exenta N°2733, de fecha 3 de octubre de 2017, Adendum aprobado por Resolución Exenta N°1545, de fecha 2 de diciembre de 2021 y Resolución Electrónica Exenta N°1229 de fecha 1 de septiembre de 2023 que rectifica lo obrado, convalida y rectifica resoluciones exentas que indica, todas de esta Secretaría Ministerial; **e)** la Res. Ex. N°559 de fecha 21 de julio de 2022, que inicia procedimiento de investigación previa respecto del proveedor técnico **EP/PSAT GESTIÓN INMOBILIARIA SANTIAGO SPA, RUT** [REDACTED]; **f)** las facultades que me confiere el referido Convenio y el D.S. N°397 (V. y U.) de 1977 que fija el reglamento orgánico de las Secretarías Ministeriales de Vivienda y Urbanismo; **g)** la Resolución Electrónica Exenta N°1258, de fecha 5 de septiembre de 2023, de esta Secretaría Ministerial, sobre tramitación electrónica; **h)** el D.S. N°28 (V. y U.), de fecha 17 de noviembre de 2023, en trámite que designa a la infrascrita como Secretaria Ministerial Metropolitana de Vivienda y Urbanismo; y **h)** la Resolución N° 36, de fecha 19 de diciembre de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón; y

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 21 de julio de 2022, esta Secretaría Ministerial dispuso el inicio de un procedimiento de investigación previa mediante Resolución Exenta N°559, conforme a lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley N°19.880, respecto de la **EP/PSAT GESTIÓN INMOBILIARIA SANTIAGO SPA**, [REDACTED] en virtud de un reclamo presentado a través del Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía de este Ministerio (SIAC MINVU), **CAS-6472892- N8B5W7**. El objetivo de la investigación previa dice relación con acreditar que los hechos referidos por la denunciante podrían configurar una infracción a la normativa sectorial, y en particular a lo dispuesto en la cláusula vigésima del

Convenio Regional de Asistencia Técnica, la que establece que, en caso de incumplimiento de sus obligaciones, la SEREMI podrá adoptar las medidas establecidas en dicha disposición.

2. Que, el reclamo en comento fue presentado con fecha 24 de mayo de 2021, por doña **Cipriana Ana de la Cruz Taípe**, Cédula Nacional de Identidad [REDACTED] quien indica ser beneficiaria del subsidio de mejoramiento del Programa de Protección del Patrimonio Familiar del D.S. N°255 de (V. y U.), de 2006, en contra de la gestión de la **EP/PSAT GESTIÓN INMOBILIARIA SANTIAGO SPA**, [REDACTED] por su gestión en los trabajos asociados al mejoramiento de su vivienda ubicada en Calle del Ingeniero N°3040, de la comuna de Puente Alto, específicamente señala que se ocuparon materiales diferentes a los ofrecidos, por haber escasez de materiales en ese momento. Indica que en ese contexto a ella no le gustó la cerámica que le ofrecían y llegó a un acuerdo con la empresa constructora para comprarlas ella y que la empresa le devolvería el monto gastado. Manifiesta su disconformidad con las partidas ejecutadas, entre ellas el baño, ya que solo se instaló cerámica en las paredes y no en el piso, pues no se ajustarían a lo que le presentaron en su minuto. Finaliza indicando que no recibió visita alguna de supervisores SERVIU.

3. Que, SERVIU Metropolitano dio respuesta a la reclamante, en la misma plataforma (SIAC) con fecha 22 de septiembre de 2021, informando que el día 27 de agosto de ese año se realizó una visita en terreno por parte de la empresa constructora a cargo de las obras, pero que ella no se encontraba en el domicilio, solo estaba una persona que indicó ser el hijo, quien no permitió la entrada a la vivienda. Se trataron de comunicar en el transcurso del día con la beneficiaria sin lograr dicho contacto. Por este motivo fue imposible para dicho Servicio arbitrar alguna solución al problema planteado.

4. Que, revisados los sistemas internos del MINVU, RUKAN y Trazabilidad, se puede señalar que la reclamante es beneficiaria de dos subsidios del Programa de Protección al Patrimonio Familiar del D.S N°255 de (V. y U.), de 2006, Título II, de los años 2015 y 2018, el primero vigente, pagado; mientras que el segundo se encuentra vigente, pero no pagado y el cual sería el objeto del reclamo. Además, la beneficiaria pertenece al grupo organizado Junta de Vecinos Santa Catalina, código 145277, que postuló al último beneficio ya señalado.

5. Que, en la Res. Ex., que origina el procedimiento de investigación previa, se requirió informe a la EP/PSAT, informando con fecha 28 de julio de 2022, en el cual señala lo siguiente:

Las obras realizadas en la vivienda de la reclamante, doña Cipriana Ana de la Cruz, se llevaron a cabo íntegramente, rigiéndose por el presupuesto establecido y ocupando la totalidad de dicho presupuesto destinado a la beneficiaria. Estos trabajos fueron: cerámicas de piso, piso flotante, cerámicos en muro, pintura, puerta exterior, cerradura, puertas interiores, lavamanos, WC con estanque, instalación de lavaplatos. Se adjunta a la presentación el acta de conformidad firmada por la Presidenta del Comité, doña Soledad Castillo, por negarse la beneficiaria a firmar.

Asimismo, señala en la presentación que la reclamante ha presentado reiterados reclamos, alegando que no se llevaron a cabo trabajos contemplados en el presupuesto y que se habrían ocasionado daños por parte de la empresa constructora. Además, que ésta le debía dinero por la compra de cerámica.

Según informa la PSAT, ésta se habría reunido con la beneficiaria en su domicilio el día 25 de noviembre de 2021, donde asiste el Inspector Técnico de Obras del PSAT y el encargado empresa constructora para consultarle los motivos de su reclamo. Ella les señala que le habrían

dejado un hoyo en la tina, el cual no pertenece a la celosía de ese artefacto. Al respecto, se indica por la entidad que la empresa constructora no habría intervenido la tina, ya que el ítem no estaba contemplado en el presupuesto. El piso del baño, además, está incompleto, y no se intervino por parte de la empresa, porque el subsidio está ejecutado en un 100%. A la beneficiaria se le explicó que el monto del subsidio no podía alcanzar para todas las necesidades que ella requiere.

Ahora, en relación a la cerámica que ella habría comprado, la PSAT aclara que se le habría ofrecido dos tipos, los cuales no eran de su gusto, ofreciendo comprar ella una de su preferencia para que fuera instalada por la empresa constructora. Si el valor era mayor al presupuestado, ella asumiría el costo, realizando la transferencia, y la empresa constructora aceptó erradamente el trato. Se adjunta el comprobante de la transferencia hecha a la beneficiaria.

También, la empresa constructora ofreció reparar el cielo del baño que se encontraba florecido e instalar celosía en la tina (sin haber intervenido el artefacto), pero la beneficiaria se negó, mencionado que, si no se hacía lo que ella quería, no permitiría ingresar a la vivienda.

En resumen, a lo expuesto, el PSAT manifiesta que la beneficiaria quiere obtener un beneficio adicional respecto a lo ejecutado, ya que expresa reclamos sobre cosas que no fueron contempladas en el presupuesto ni el proyecto.

6. Que, asimismo, se solicitó informe a SERVIU Metropolitano, sobre el caso en cuestión. Dicho Servicio remitió la información a través de correo electrónico de fecha 15 de noviembre de 2022, complementado por correo electrónico de fecha 5 de diciembre del mismo año, en el cual la Encargada de la Sección de Gestión de Asistencia Técnica de dicho Servicio, indica que para el caso en cuestión, existe acta de conformidad firmada por la representante legal del grupo del proyecto, esto pues la beneficiaria presenta reclamos por obras que no fueron ejecutadas por la empresa constructora, los cuales fueron subsanados por la empresa constructora, la beneficiaria presenta nuevos reclamos que se extienden a lugares de la vivienda que no fueron intervenidos en virtud del subsidio. Señalan que en atención a que los trabajos asociados al beneficio se ejecutaron en su totalidad y a que se firmó el acta de conformidad, dicho Servicio da por cerrado el caso.

7. Que, la **EP/PSAT GESTIÓN INMOBILIARIA SANTIAGO SPA, RUT N°76.752.005-0**, detenta hoy la calidad de Prestador de Servicios de Asistencia Técnica merced al Convenio Regional de Asistencia Técnica, ya individualizado.

8. Que, el convenio ya mencionado, en su **cláusula décima**, establece las obligaciones a cumplir por la Entidad, entre ellas la obligación de realizar todas las acciones necesarias para que las personas a las que preste asesoría, puedan, si resultaren favorecidas, aplicar dicha ayuda estatal a la construcción de viviendas, dando estricto cumplimiento al Plan de trabajo diseñado por la propia entidad, resguardando la probidad e idoneidad de los encargados de cada área del proyecto.

9. Que, a su vez la **cláusula vigésima primera**, del referido convenio, tipifica las infracciones contractuales, así como su ponderación para la eventual aplicación de las sanciones allí establecidas.

10. Que, del análisis de los antecedentes, se observa que, el prestador investigado realizó todas las intervenciones que fueron necesarias para dar solución y satisfacción a la beneficiaria, pero el reclamo no decía relación a las obras de mejoramiento presupuestado, porque ya estaban cubiertas en un 100% con el presupuesto asignado al

proyecto. Además, de encontrarse entregadas con la conformidad requerida, según acta de conformidad firmada por la Presidenta del Comité, Soledad Castillo, por negarse la beneficiaria a firmarla.

11. Que, en estas circunstancias, no es factible imputar a la **EP/PSAT GESTION INMOBILIARIA SANTIAGO SPA,** infracción alguna a la normativa asociada, en consecuencia, no es posible realizar ningún reproche al citado prestador.

12. Que, se ha constatado que el procedimiento de investigación previa, en curso ha excedido los tiempos de tramitación habituales, lo que afecta la eficiencia esperada del Servicio. Este retraso se debe a diversos factores, como la complejidad del caso y la carga del equipo responsable. Aunque los plazos administrativos no son estrictamente perentorios, se reconoce la importancia de acelerar los procesos, a pesar de las demandas laborales y las contingencias enfrentadas se están tomando medidas para mejorar los tiempos de respuesta y optimizar la gestión en futuros procedimientos. Lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que se pudiesen determinar.

13. Que en este orden de ideas la Contraloría General de la República ha señalado en diversos dictámenes que este plazo no es fatal, a saber:

- Dictamen N°74086 del año 2012 señala en el párrafo 14° que: *"Sin perjuicio de lo anterior, es del caso recordar que la jurisprudencia ha sostenido reiteradamente que, salvo disposición legal expresa en contrario, los plazos que la ley establece para las actuaciones de la Administración no son fatales, toda vez que ellos tienen por finalidad principal el logro de un buen orden administrativo para dar cumplimiento a las funciones o potestades de los órganos públicos, y que su vencimiento no implica, por sí mismo la caducidad o invalidación del acto respectivo"*.
- Dictamen N°46862 del año 2016, expresa en su párrafo 8° que: *"Finalmente, respecto a la demora en la tramitación de la aludida investigación, que habría excedido los seis meses a que se refiere el artículo 27 de la mencionada Ley N°19.880, es menester indicar, con arreglo a lo sostenido en el dictamen 63.463, de 2015, de este origen, que si bien el procedimiento administrativo no puede superar ese término, desde su inicio hasta que se emita la decisión final, salvo caso fortuito o fuerza mayor, el vencimiento de aquel plazo no constituye, por sí mismo, una causal de invalidación de la pertinente indagación"*.
- Dictamen N°318979 del año 2023 mantiene este criterio al manifestar en el párrafo 17° que: *"Sobre el particular, es menester consignar que esta Contraloría General, en su dictamen N°46.862 de 2016, entre otros, al pronunciarse acerca de la demora en la tramitación de ciertas investigaciones, ha manifestado que si bien el procedimiento administrativo no puede exceder de seis meses, desde su inicio hasta que se emita la decisión final, salvo caso fortuito o fuerza mayor, de acuerdo al artículo 27 de la ley N°19.880, el vencimiento de aquel plazo no constituye, por sí mismo, una causal de invalidación de la pertinente indagación. Tampoco se configura, a la luz de lo sostenido en el dictamen N°86.579, de 2016, de este origen, un supuesto decaimiento, por lo que esa causal de pérdida de eficacia de un proceso administrativo por excesiva demora en su sustanciación no puede ser considerada en esta sede, como lo pide la empresa solicitante"*.
- Dictamen N°86.579 del año 2016 finalmente señala en el párrafo 4° que: *"Por otra parte, acerca del supuesto decaimiento del procedimiento de que se trata, por la tardanza en su tramitación, cabe señalar que esta Contraloría General, en sus dictámenes N°4.571, de 2015 y 22.453, de 2016, indicó que, salvo disposición legal expresa en contrario, los plazos que la ley establece para los trámites y decisiones de la Administración no son fatales, toda vez que tienen por finalidad el logro de un buen"*

orden administrativo para el cumplimiento de las funciones o potestades de los órganos públicos, y su vencimiento no implica, por sí mismo, su caducidad o invalidación, de modo que la expiración del pertinente término no impide que las actuaciones que procedan se lleven a cabo con posterioridad a ella."

De lo anterior se desprende que el plazo establecido en el artículo 27 de la ley N°19.880, **no es un plazo fatal para la administración**. (El destacado es nuestro).

la siguiente:

14. Que, de conformidad al mérito de los antecedentes, dicto

R E S O L U C I Ó N:

1. DECLÁRASE CERRADO el procedimiento de investigación previa iniciado por Res. Ex. N°559, de fecha 21 de julio de 2022, seguida contra la **EP/PSAT EP/PSAT GESTION INMOBILIARIA SANTIAGO SPA**, [REDACTED] de acuerdo a los antecedentes descritos en los considerandos precedentes.

2. INFÓRMASE, que, en razón de los antecedentes expuestos, no se estima pertinente iniciar procedimiento administrativo sancionatorio contra la EP/PSAT ya individualizada.

3. NOTIFÍQUESE, por correo electrónico a la casilla informada por la EP/PSAT, atendido lo dispuesto en la Resolución Electrónica Exenta N°1258 de fecha 5 de septiembre de 2023, de esta Secretaría Ministerial, sobre tramitación electrónica para este Servicio

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

CAROLINA CASANOVA ROMERO
SECRETARIA MINISTERIAL METROPOLITANO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PLG/MNC

DISTRIBUCIÓN:

- SUBSECRETARÍA DE VIVIENDA Y URBANISMO
- DIVISIÓN TÉCNICA DE ESTUDIOS - MINVU
- SIAC - MINVU
- DIRECCIÓN SERVIU METROPOLITANO
- SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES HABITACIONALES - SERVIU METROPOLITANO
- SUBDIRECCIÓN DE VIVIENDA Y EQUIPAMIENTO - SERVIU METROPOLITANO
- SGAT - SERVIU METROPOLITANO
- REGISTROS TÉCNICOS - REGISTRO EP - DEPARTAMENTO PLANES Y PROGRAMAS
- EQUIPO SUPERVIGILANCIA - DEPARTAMENTO PLANES Y PROGRAMAS
- ARCHIVO

Ley de Transparencia Ar



Firmado por Carolina Andrea Casanova Romero Fecha firma: 17-03-2025 22:28:11



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: 665 Timbre: ULYCLCCUYFLCA En:
<https://validoc.minvu.cl>