

La Serena, nueve de junio de dos mil veinticinco.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que, comparece Tarcila Piña Riquelme, abogada, con domicilio en calle [REDACTED], oficina [REDACTED] de la comuna de La Serena, Cuarta Región, Jefa Regional de la sede de Coquimbo del Instituto Nacional de Derechos Humanos, interponiendo recurso de protección en beneficio de [REDACTED], [REDACTED], cédula de identidad N° [REDACTED], cuidadora, y de [REDACTED], [REDACTED], dirigido en contra del **SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANISMO COQUIMBO**, entidad de Derecho Público, representada por su director, Ángel Montaña Espejo, profesión desconocida, ambos con domicilio en calle Almagro N°372 , comuna de La Serena, por la omisión que señala como arbitraria e ilegal, consistente en no ejecutar las obras de ampliación y mejoramiento de la vivienda de las recurrentes, situación que vulnera sus derechos fundamentales consagrados en los numerales 1 y 2 del artículo 19 de la Constitución Política.

Señala que el hijo de la recurrente, [REDACTED], es un joven de 18 años, con un 70% de discapacidad física acreditada, que debe usar una silla de ruedas para desplazarse. Añade que ingresó a la educación superior a estudiar Técnico en Deportes y es deportista paraolímpico, seleccionado nacional del Team Chile de Karate en Silla de Ruedas K30.

Explica que el 08 de noviembre de 2018, después de 10 años de tramitación, [REDACTED] pudo tener acceso a la vivienda. En tal sentido, señala que en agosto de 2018 al llegar a INVICA -inmobiliaria a cargo del proyecto- el ejecutivo que los atendió les mostró un plano y les indicó que el baño estaba en el primer piso. Sin embargo, indica que al ser entregada su vivienda, advirtieron que el baño estaba en el segundo piso, pero ante los reclamos, se les indicó que ya nada se podía hacer puesto que ya habían firmado la escritura de la vivienda.

Relata que, por lo anterior, durante el año 2019 la recurrente acudió a varios servicios enviando cartas para buscar una solución a su problema. Desde Serviú, se contactaron con la Constructora Construsem o BM, quienes evaluaron la situación de la vivienda y les indicaron que la situación podría tener una pronta solución. Sin embargo, señala que pese al tiempo transcurrido no obtuvieron una respuesta de la constructora ni del Serviú. Asimismo, indica que en diciembre de



2021 se le informó que la Constructora de Daniel Aburto había desistido de seguir con la construcción.

Posteriormente, en enero de 2022, señala que la constructora Geming Ltda., tomó contacto telefónico con [REDACTED] para avisarle que construiría la ampliación y mejoramiento de la vivienda, firmando a fin de mes el contrato del proyecto, dejando la recurrente claramente establecido cuáles eran las necesidades de ampliación y mejoramiento de la vivienda en beneficio de su hijo por su discapacidad.

La constructora comenzó los trabajos en la vivienda el lunes 07 de febrero de 2022. Asimismo, refiere que desde el inicio -primero con la constructora y luego con Serviu- la recurrente expuso lo importante que era que se siguieran las recomendaciones de accesibilidad de acuerdo al diagnóstico de discapacidad de su hijo. Finalmente, el 12 de mayo de 2022, mediante un aviso formal, el jefe de obra hizo entrega de las llaves de su casa a doña [REDACTED], indicándole que se retiraban de la obra porque no podían esperar que se definieran los cambios o modificaciones, ya que necesitaban “generar lucas”.

En definitiva, expone que al día de hoy, si bien la obra gruesa está terminada, no cumple con los estándares de accesibilidad que eran la esencia de la ampliación y modificación, debido a lo cual [REDACTED] se arrastra para subir y bajar la escalera para poder tener acceso a un baño. Hace presente que lo anterior conlleva fuertes dolores de espalda y extremidades y, por ende, se limita a bajar una vez al día para ir al colegio, para luego al regresar de clases, encerrarse nuevamente en el dormitorio que está al lado del baño en el segundo piso.

Afirma que esta situación no sólo afecta su integridad física y psíquica, sino que vulnera gravemente la dignidad humana de [REDACTED] pues se ve obligado a arrastrarse dentro de las dependencias de su propia casa para poder tener acceso a servicios básicos como el uso del baño. Su vida cotidiana, incluso dentro de casa, se encuentra totalmente limitada y determinada por su discapacidad, y restringe sus posibilidades de movilidad dentro de su hogar -que debería representar un espacio seguro y accesible- y le impide poder desarrollar actividades domésticas, en circunstancias en que sería totalmente capaz de hacerlo si existiera la infraestructura adecuada.

Por lo anterior, agrega que la actora recurrió a la Contraloría General de la República, institución que el 21 de diciembre de 2023, mediante oficio N° E430293, de 2023, ordenó a SERVIU el reinicio de las obras en el plazo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del mismo oficio; adoptar las medidas que procedan a fin de que la referida construcción se ajuste a las normativas de



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YUGXXWMSJKL

accesibilidad; e informar a Contraloría sobre las medidas adoptadas para impedir su reiteración.

No obstante, alega que al día de hoy las obras siguen paralizadas y no se han realizado los ajustes necesarios para que lo construido sea de utilidad para [REDACTED]. Debido a lo anterior, debe continuar arrastrándose para subir y bajar la escalera y poder acceder al baño, situación que -como dijo- es contraria a la dignidad humana y afecta tanto su salud física como mental.

Añade que, desde Serviu, le indicaron a la señora [REDACTED] que debía firmar la recepción de la obra, a pesar de los incumplimientos, para poder contratar con una nueva constructora, lo que no ha sucedido aún.

Además, que la sede regional INDH envió oficio a SERVIU el día 19 de marzo de 2025, el cual no fue respondido por dicho servicio.

En cuanto a los derechos fundamentales vulnerados, invoca el derecho a la igualdad ante la ley y no discriminación, por cuanto el recurrente [REDACTED] se encuentra en situación de discapacidad y ha debido esperar más de 6 años para que su casa tenga los parámetros de accesibilidad que requiere para gozar de una vivienda adecuada a sus necesidades, en comparación a una persona sin discapacidad.

Además, señala que se vulnera el derecho a la integridad física y psíquica, toda vez que el recurrente debe arrastrarse para subir y bajar la escalera de la vivienda y poder acceder al baño, situación que es contraria a la dignidad humana y afecta su salud física como mental.

Finalmente, invoca el derecho a una vivienda adecuada, garantizado en el artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), en el artículo 25.1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y en el artículo 26 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, en concordancia con el artículo 34 de la Carta de la Organización de los Estados Americanos, como uno de los elementos que integran el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado y a una mejora continua de las condiciones de existencia.

Por tales fundamentos, solicita que se acoja el recurso de protección y se ordene al Servicio recurrido que adopte todas las medidas que sean necesarias para restablecer el imperio del Derecho, ordenando que se reanuden las obras de mejoramiento, así como que se cumpla con corregir los incumplimientos en las normas de accesibilidad en el plazo que el tribunal disponga; dar cuenta a la Corte de Apelaciones sobre el resultado alcanzado, en el plazo que el tribunal disponga;



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YUGXXWMSJKL

o se adopten las medidas que se estimen necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la tutela de todos los derechos fundamentales violados.

SEGUNDO: Que, a folio 9 del expediente digital, se evacuó informe por el Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Coquimbo, solicitando el rechazo del recurso.

Señaló que el proyecto de mejoramiento de la recurrente, desde su génesis contemplaba baño y dormitorio en primer piso.

Afirma que se iniciaron las obras de mejoramiento con la empresa, alcanzando hasta un 85% de avance; teniendo una primera interrupción por desacuerdo de las partes con fecha 12 de mayo de 2022.

Luego se recibió dictamen de Contraloría General de la República, de fecha 11 de abril de 2023, el cual en definitiva instruye al SERVIU dar termino a las obras pendientes.

Refiere que, en el transcurso del tiempo, SERVIU ha tratado en reiteradas oportunidades de dar inicio nuevamente a las obras con una nueva empresa y con las adecuaciones necesarias al grupo familiar de la recurrente.

Explica que, finalmente, fue el Municipio de Coquimbo quien asumió las labores de entidad patrocinante. Así las cosas, actualmente la Municipalidad debe ingresar al SERVIU la solicitud formal de patrocinio del proyecto y la presentación a la beneficiaria de alternativas de nuevos contratistas, lo cual quedó agendado, en un principio, para el día 28 de mayo del presente, pero la cual deberá reagendarse a solicitud de la beneficiaria por no encontrarse en el país.

Sostiene que el SERVIU, desde el comienzo de la ejecución del proyecto ha tratado de acercarse a la beneficiaria y buscar una solución acorde a sus requerimientos. Sin embargo, han existido tanto inconvenientes de la beneficiaria de encontrarse disponible para los nuevos acuerdos, como de la tramitación de las nuevas partidas que son necesarias en el proyecto, por parte de SERVIU y ahora de la Municipalidad de Coquimbo.

Sin perjuicio de lo anterior, alega que el recurso de protección es extemporáneo, pues argumenta que lo pretendido por la parte recurrente es que se finalice el proyecto de adecuación de la vivienda para su hijo. Sin embargo, argumenta que esto fue conocido, tanto por el SERVIU como por la recurrente, desde noviembre del año 2021, fecha en que se asignó directamente el subsidio de mejoramiento, o incluso después, en abril de 2023, cuando se recibe respuesta de Contraloría, para adecuar la vivienda. Por lo tanto, sostiene que el recurso fue interpuesto ya vencidos con creces los 30 días contados desde que se tuvo



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YUGXXWMSJKL

conocimiento del acto, según lo establece el Auto Acordado sobre tramitación del recurso de protección.

En cuanto al fondo, afirma que no es efectivo que el SERVIU haya vulnerado alguno de los derechos fundamentales aludidos por la parte recurrente. Por el contrario, refiere que precisamente todas las gestiones desplegadas por SERVIU se han direccionado siempre a la obtención de una vivienda con las especialidades que requiere su hijo don [REDACTED] en su condición de discapacidad.

Señala que desde el momento que SERVIU tomó conocimiento del problema con la vivienda adquirida por la recurrente, gestionó especialmente un subsidio que resolviera una adecuación que contuviera lo requerido, esto es, un dormitorio y baño en primer piso. Por lo tanto, señala que SERVIU ha adoptado todas y cada una de las posibilidades que le permite la ley para solucionar la problemática de adaptabilidad normativa que presenta la vivienda.

Por otro lado, menciona que el tiempo que señala la recurrente haber esperado una solución, no es posible sea imputado al SERVIU.

En consecuencia, alega que el recurso es improcedente, por cuanto SERVIU ya se encuentra actuando para dar solución al problema que afecta a la recurrente, y son situaciones externas al servicio las no han permitido el término del proyecto.

TERCERO: Que, el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, jurídicamente constituye una acción de naturaleza cautelar que tiene por objeto amparar a personas naturales o jurídicas en el libre ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que se enumeran en la misma disposición, y que por actos u omisiones, arbitrarias o ilegales, sufran privación, perturbación o amenaza de tales garantías, pretendiendo que mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar frente a un acto de tal naturaleza, se restablezca el imperio del derecho.

CUARTO: Que, de lo antes expresado, aparece como requisito indispensable para el ejercicio de la acción cautelar de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal o arbitraria, que afecte una o más de las garantías protegidas.

Sobre el punto la jurisprudencia de nuestros tribunales ha dicho que la arbitrariedad implica carencia de razonabilidad en el actuar u omitir, falta de proporción entre los motivos y el fin a alcanzar; ausencia de ajuste entre los medios empleados y el objetivo a tener o aún inexistencia de los hechos que



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YUGXXWMSJKL

fundamentan un actuar; un proceder contrario a la justicia y dictado solo por la voluntad o el capricho. A su vez, es ilegal una acción u omisión cuando no se atiene a la normativa por la que debe regirse o cuando un órgano ejerce atribuciones exclusivas en forma indebida, contrariando la ley.

QUINTO: Que, en cuanto a la extemporaneidad opuesta por la recurrida, esta excepción será desechada, simplemente porque el estado de inacción que se le reclama se mantiene y, por tanto, los actos que se demandan por esta vía han generado un estado de cosas que no ha variado hasta la fecha, sin que pueda correr plazo en perjuicio de afectado.

SEXTO: Que lo debatido en esta sede es si la recurrida efectivamente realizó las reparaciones a que estaba obligado conforme las actas realizadas en visitas de fiscalizadores efectuadas oportunamente a partir de los reclamos efectuados por la recurrente, además de encontrarse vencidos los plazos para efectuar dichas reparaciones.

SEPTIMO: En cuanto al fondo y del mérito de los antecedentes expuestos por los litigantes, es posible concluir que no hay debate en torno a los hechos fundantes del recurso, en particular, es reconocido por la entidad recurrida que no se han ejecutado las obras en el plazo conferido por la Contraloría, solo que aquello se debería a terceros.

Lo anterior permite a esta Corte restablecer el imperio de derecho, desde que la autoridad no ha satisfecho sus deberes legales, asumidos desde que inició los trabajos de mejoramiento, actos propios que no pueden ser obviados y, sobre todo, tratándose de actos que responden a la dignidad de los sujetos.

En efecto, el Código de Ética del Ministerio de vivienda y urbanismo refiere que la misión es “Posibilitar el acceso a soluciones habitacionales de calidad y contribuir al desarrollo de barrios y ciudades equitativas, integradas y sustentables, todo ello bajo criterios de descentralización, participación y desarrollo, con el propósito que las personas, familias y comunidades, mejoren su calidad de vida y aumenten su bienestar.”

Además, reconocen entre sus principios el de inclusión, al declarar que “Reconocemos y valoramos positivamente la diversidad de las personas y las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad es una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, para todos los procesos sociales y culturales, así como para las comunidades.”

Por su parte, el artículo 4 inciso 2 de la Ley N°20.422 exige que “Los programas destinados a las personas con discapacidad que ejecute el Estado, deberán tener como objetivo mejorar su calidad de vida...”, siendo el subsidio



otorgado al protegido uno de dichos programas, por lo que no ejecutarlo hace incurrir a la entidad en omisión ilegal.

Asimismo, dicha ley establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad y se centra en garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la adopción de medidas de acción positiva, incluyendo la accesibilidad en la vivienda, lo que se concreta a través de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (OGUC), que también establece normas de accesibilidad universal y en lo que refiere a la vivienda social, el Decreto Supremo N° 47 (OGUC), contiene las normas de accesibilidad universal en la vivienda social, incluyendo exigencias de rampas, ascensores y otras características que permitan el acceso a las viviendas, especialmente usuarias de sillas de ruedas, contemplándose obligación de realizar ajustes razonables en la vivienda, para facilitar el acceso y uso por parte de personas con discapacidad.

OCTAVO: De lo señalado, se advierte además, por esta Corte, arbitrariedad en sostener que la responsabilidad de los retardos de las obras es resorte de terceros. Lo cierto es que al respecto solo diremos que es la entidad la obligada por la propia Contraloría a cumplir lo pendiente, ya en 2023 y, a la fecha, el proceso no se encuentra culminado.

La conducta omisiva de la recurrida, calificada como ilegal y arbitraria, afecta distintas garantías del protegido, como la integridad física y psíquica, además de un trato discriminatorio al no redoblar los esfuerzos para responder a los estándares nacionales e internacionales de personas en situación de discapacidad.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo prevenido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado sobre la materia, se resuelve:

I.- Que **SE RECHAZA** la alegación de extemporaneidad opuesta por la recurrida.

II.- Que **SE ACOGE** el recurso de protección intentado por el Instituto Nacional de Derechos Humanos en favor de doña [REDACTED] y de don [REDACTED], ordenando que el Servicio de Vivienda y Urbanismo de Coquimbo deberá retomar los trabajos de mejoramiento de la vivienda especialmente lo referido a la instalación del baño y dormitorio comprometidos en el primer piso de la vivienda del protegido, en un plazo de 60 días corridos desde notificada la presente sentencia, debiendo los habitantes de la



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YUGXXWMSJKL

propiedad prestar toda su colaboración para la correcta y pronta ejecución de las obras.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Rol N°728-2025 (Protección).

 Felipe Andrés Pulgar Bravo Ministro Corte de Apelaciones Nueve de junio de dos mil veinticinco 13:07 UTC-4 	 Gloria Isabel Negroni Vera Ministro Corte de Apelaciones Nueve de junio de dos mil veinticinco 13:10 UTC-4 
 Carlos Lorenzo Jorquera Peñaloza Ministro(S) Corte de Apelaciones Nueve de junio de dos mil veinticinco 13:15 UTC-4 	



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YUGXXWMSJKL

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de La Serena integrada por los Ministros (as) Felipe Andres Pulgar B., Gloria Isabel Negroni V. y Ministro Suplente Carlos Lorenzo Jorquera P. La Serena, nueve de junio de dos mil veinticinco.

En La Serena, a nueve de junio de dos mil veinticinco, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: YUGXXWMSJKL