



OFICIO ELECTRÓNICO

ORD. N° : 1071
ANT. : Su Oficio N° 1691 de 10/07/2025
MAT. : Requerimiento de diputado Juan Fuenzalida C. Fallas en viviendas de proyecto Portal Altos de Mirasol II de la comuna de Puerto Montt.
ADJ. : No hay

Puerto Montt, 23 julio 2025

**A : CLAUDIA RODRIGUEZ ANDRADE
ABOGADA SECRETARIA COMISIÓN VIVIENDA, DESARROLLO URBANO Y BS.
NACIONALES DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS**
**DE : ISABEL DE LA VEGA MORALES
DIRECTORA SERVIU LOS LAGOS**

Junto con saludarlo, y en respuesta a su Oficio N° 1691 de 10 de julio de 2025, el cual contiene el requerimiento formulado por el diputado Juan Fuenzalida Cobo, respecto a las fallas estructurales afectan a las viviendas del condominio Portal Altos de Mirasol II de la comuna de Puerto Montt, cumpla con informar lo siguiente:

Situación actual del proyecto

Se encuentra en segundo proceso de posventa, con profesional a cargo en obra para la atención permanente de los requerimientos de los propietarios.

El SERVIU Región de Los Lagos a través del Área de Supervisión de Proyectos Habitacionales, realiza seguimiento con visitas permanentes para la verificación de indicadores de requerimientos de posventa, como también la atención y seguimiento de casos críticos. Si bien ha habido instancias de contacto con representantes del comité de vecinos, el vínculo más continuo es con la empresa constructora.

Este proceso de posventa consta de dos etapas, la primera parte con la entrega de los departamentos hasta los 120 días, periodo en el cual la empresa constructora tiene permanencia física dentro del condominio. Cabe señalar que los departamentos fueron entregados a sus propietarios el día 3 de enero de 2025.

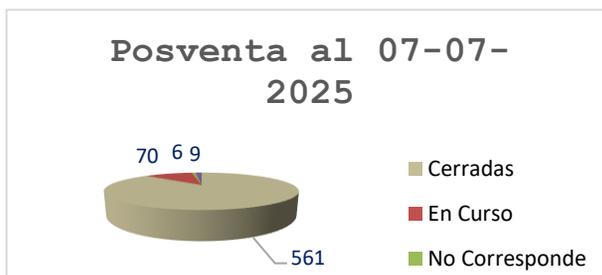
Pasados los 120 días, esto es, desde el 3 de mayo de 2025 hasta cumplido el año de la entrega (3 de enero de 2026), la empresa constructora si bien no está obligada a tener presencia física en obra, tiene el deber de atender los requerimientos de los propietarios en este periodo. No obstante ello, la empresa tiene -al día de hoy- personal con carácter de permanente en el condominio para responder a los requerimientos.

Situación de posventa de obra

La empresa constructora recibe los requerimientos de posventa de los propietarios afectados a través de un correo electrónico o mensajería de WhatsApp destinado para ello, donde se reporta quincenalmente al supervisor del proyecto a través de una planilla el estado de situación durante dicho periodo.

El último informe recibido fue el 7 de julio recién pasado, considerando la siguiente información:

Estado	Cantidad	Porcentaje
Cerradas	561	86,84%
En Curso	70	10,84%
No Corresponde	6	0,93%
Pospuesto	9	1,39%
TOTAL	646	100,00%



Los referidos estados se definen de la siguiente manera:

- Cerradas: requerimiento que ha sido atendido, y en que han sido aceptados por el propietario los trabajos reparatorios.
- En curso: el trabajo de reparación está en proceso de ejecución.
- No corresponde: requerimiento no aplicable a la gestión de obra, por no tener el carácter de defecto constructivo, sino que se genera por mala operación del departamento (principalmente, problemas de condensación).
- Pospuesto: requerimiento postergado por falta de contacto con el propietario, o por decisión del mismo, para realizarlo en una fecha posterior.

Causales de generación de posventa

El principal problema que se ha manifestado en la obra dice relación con la presencia de humedad en algunos departamentos. Si bien en varios casos obedece a condensaciones, hay situaciones importantes de humedad que se han dado de manera manifiesta en una cantidad acotada de departamentos.

Asimismo, hay que considerar las siguientes causales:

- Problemas en ventanas: sellos, condensación, humedad.
- Problemas en puertas: apertura, quincallería.
- Problemas de humedad: principalmente en pavimentos y muros en su parte inferior.
- Ductos de gas: obstruidos o con problemas de fuga.
- Funcionamiento de calefón.

Como solución a este problema, se ha procedido a ampliar la cobertura de drenes en las bajadas de agua lluvia y en el perímetro de las torres A y B, como una mejora al proyecto. Una vez realizados los trabajos tanto en el exterior como en el interior, se procede a la reparación de manera definitiva de los departamentos con este problema, considerando colocación de alfombra, guardapolvos o algún otro elemento según sea cada caso.

Hasta el momento el proyecto no ha reportado problemas estructurales. Sólo se han presentado fisuras en el pavimento en 2 departamentos, en los cuales se realizará el procedimiento de reparación correspondiente de parte de la empresa constructora.

Cabe señalar que durante este proceso de posventa, la empresa constructora se ha encargado de generar soluciones definitivas a cada requerimiento, como parte su labor. No se incurre en costos asociados de parte del Serviu por ser parte de la garantía de correcta ejecución de las obras.

Es todo cuanto puedo informar.

Saluda atentamente a Ud.

**ISABEL VERONICA DE LA VEGA MORALES
DIRECTORA SERVIU LOS LAGOS**

MVD

Distribución

- DESTINATARIA
- CONTRALORIA INTERNA
- OFICINA DE PARTES