

Santiago, veinticuatro de julio de dos mil veintitrés.

Vistos:

Primero: Que don Luis Jorge Venegas Zamorano, comerciante, domiciliado en Avenida Lo Blanco 380, comuna de El Bosque deduce acción de protección constitucional en contra del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Rut: 61.801.000-7, cuyo representante es el ministro señor Carlos Montes Cisternas, cédula de identidad: 4.778.821-8, profesión u oficio: actualmente Ministro de Estado, ambos domiciliados en Avenida Bernardo O'Higgins 924, comuna y ciudad de Santiago, por haber cancelado su postulación al subsidio de arriendo de vivienda.

Sostiene que el MINVU abrió un proceso especial de postulación para el subsidio de arriendo de vivienda enfocado en adultos mayores. Indica que el 14 de octubre de 2022 intentó sin éxito acceder con su clave única a la cuenta del MINVU, cuestión que pudo realizar el día 16 de ese mes y completar la información hasta que apareció un mensaje de "error" y que intentara más tarde, dice que se comunicó con el MINVU y se le asignó un número de reclamo.

El día 17 recibió una comunicación en la que le daban disculpas por la intermitencia en el servicio y que la postulación no presentaba inconvenientes para avanzar y que completara los campos faltantes. Añade que no pudo completar la postulación pues hubo un reparo con el ingreso mínimo que se exigía y ello por cuanto la plataforma no estaba actualizada lo que considera es responsabilidad del registro social de hogares. El día 17 solicitó la actualización de sus ingresos, el día 18 el SERVIU actualizó sus ingresos.

Dice que el día 20 de diciembre se publicó la nómina de seleccionados no encontrándose entre ellos, verificando que su postulación aparecía "cancelada". Frente a ello consultó cómo apelar, dice que concurrió personalmente a apelar y le dijeron que no podía hacerlo porque había postulado fuera de plazo.

Añade que ingresó la postulación por formulario, y que se le respondió el día 16 de enero que él finalizó la postulación con fecha posterior al llamado. Se le señaló además que "si bien el sistema se mantuvo abierto después del 17 de octubre, sólo fue para atender aquellas postulaciones que se encontraban recepcionadas en diferido o pendientes por revisión de los ingresos familiares. En



su caso, se revisó nómina remitida a nuestra Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y su cédula de identidad, no se encontraba en revisión, por lo que se procedió a dejar su postulación en estado cancelada, por tal razón, su apelación no pudo ser acogida, debido a que en las apelaciones “sólo serán atendidos los reclamos fundados en errores de hecho no imputables a los postulantes”, no siendo su caso...”

Sostiene que se reconoce que la postulación se mantuvo abierta para casos acotados como la revisión de ingresos familiares, lo que ocurre con el suyo y cuestiona que la información no actualizada es responsabilidad del Estado. Además indica que alguien debió actualizar la información y revisar sus liquidaciones.

En síntesis critica que la información no esté actualizada, que los problemas del software del Ministerio no puede ser de responsabilidad del usuario todo lo que en su concepto afecta su derecho de igualdad ante la ley y solicita por ello se acoja la presente acción, y se le otorgue el beneficio al que postuló.

Segundo: Que informa el recurso doña Alejandra Fuentes Buroto, abogada y jefa de división jurídica del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, actuando en su representación.

Señala que para postular al Programa de Subsidio de Arriendo de Vivienda, regulado en el Decreto Supremo N° 52 del año 2013, se requiere entre otras cosas acreditar ingresos formales, debiendo los postulantes cumplir con un monto mínimo y máximo entre 7 y 25 UF. Dice que la regla general es que la verificación de este cumplimiento se realiza en línea a través del servicio de información que provee la Superintendencia de Pensiones, de tal forma que si no están disponibles o no corresponden a la realidad actual del postulante deben acreditarse en el SERVIU. En razón de la pandemia se permitió la acreditación de ingresos en línea y allí el SERVIU debe verificar si se cumple con los ingresos para postular y si se realizó la postulación en tiempo y forma. Añade que como se podía postular en línea hasta el cierre de la postulación, podía darse el caso de postulaciones que a dicha fecha se encontrasen pendientes de revisión por el SERVIU, quien en definitiva debía determinar si éstas son válidas para ingresar al proceso de



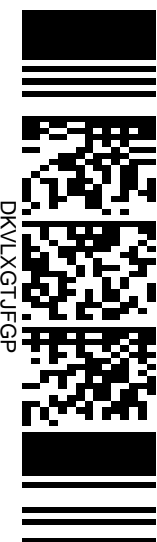
selección. Por ello si correspondía se procedía a la revisión y validación de las postulaciones pendientes en la plataforma. Agrega que después se deben cancelar todas aquellas postulaciones que no cumplieron con las condiciones de postulación en el sistema y luego existe un período de apelación.

En cuanto a la situación particular del recurrente dice que el SERVIU debía validar su postulación y lo calificó en forma desfavorable con la nota “Validación: No, fecha envío OIRS: No se encuentra dentro de Rut enviado a SIAC” lo que quiere decir que el Rut del recurrente no constaba en los registros del Ministerio o en los del SERVIU por lo que no fue enviado al Sistema Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) para su evaluación.

Agrega que antes de ejecutar la selección se solicitó modificar el estado de las postulaciones no incluidas en la información indicada al de “cancelada” dentro de las cuales estaba la solicitud del recurrente, pues de acuerdo con los registros de la División, se trataba de una postulación no validada por el SERVIU y por lo tanto presentada fuera de plazo.

Afirma que según informa el SERVIU no consta en sus registros que en el período de apelación el recurrente haya presentado reclamo alguno, por lo que se determinó que la postulación se hizo fuera de plazo y por ello no fue seleccionado. Así afirma que hay una razón técnica que justifica el rechazo por lo que estima no haber incurrido en una actuación arbitraria o ilegal.

Tercero: Que, para que pueda brindarse protección constitucional, es necesario que se haya incurrido en un acto u omisión arbitraria o ilegal que amenace, prive o perturbe alguna de las garantías constitucionales que el Constituyente señala en el artículo 20 de la Carta Política. Así el llamado recurso de protección se define como una acción cautelar de ciertos derechos fundamentales frente a los menoscabos que se pueda experimentar como consecuencia de acciones u omisiones ilegales o arbitrarias de la autoridad o de particulares. De esta forma son presupuestos de esta acción cautelar: a) que exista una acción u omisión ilegal o arbitraria; b) que como consecuencia de la acción u omisión ilegal o arbitraria se prive, perturbe o amenace un derecho; c) y



que dicho derecho esté señalado como objeto de tutela en forma taxativa en el artículo 20 de la Constitución Política de la República.

Cuarto: Que para resolver conviene precisar las siguientes circunstancias:

a) Por Resolución Exenta N° 0957 de 2 de agosto de 2022 el Ministerio de Vivienda y Urbanismo llamó a postulación en condiciones especiales para el otorgamiento de subsidios del Programa Habitacional para el Arriendo de Vivienda regulado por D.S. 52 de 2013 y sus modificaciones. La postulación se dirigió en condiciones especiales a la población adulto mayor, de más de 60 años y se dispuso como período a postular del 23 de agosto de 2022 al 17 de octubre de ese año.

b) El día 16 de octubre de 2022 el recurrente envía una comunicación al MINVU dando cuenta que desde el día 14 está intentando postular al subsidio y que no le es posible avanzar a las etapas siguientes porque el sistema arroja “error”. Refiere ser adulto mayor y que no puede concurrir a las oficinas. Esto se acredita con el documento acompañado al recurso y que se identifica con el caso de seguimiento 6984891-Z9N3S0. Se acredita además los errores que arrojó el sistema con las imágenes de pantalla que se adjuntan.

c) El día 17 de octubre a las 09:23 se le responde desde contactenos1@minvu.cl que lamentan los problemas que presentó su postulación, que son por intermitencias al consultar datos a empresas externas y que consultada su postulación, no presenta inconvenientes para avanzar que ingrese nuevamente y llene los campos faltantes.

d) Posteriormente se registra en la pantalla (imagen acompañada) como ingreso mensual \$63.572 y aparece una nota en rojo que dice “Los documentos se encuentran en revisión en el SERVIU. Terminada la revisión se le enviará por correo electrónico para que continúe con su postulación en línea si corresponde”.

e) Finalmente logró ingresarse la postulación emitiéndose el formulario respectivo con fecha 18 de octubre de 2022, figurando como ingreso del grupo familiar \$216.499.-

f) Posteriormente la postulación en su seguimiento dice “cancelada”.



g) El 27 de diciembre el recurrente ingresa un reclamo y consulta donde puede apelar porque su postulación aparece “cancelada”.

h) El mismo día 27 de diciembre se responde por el MINVU que en caso de detectarse algún error atribuible al Servicio en el cálculo del puntaje se establece un período de apelación de 10 días corridos desde el 19 al 28 de diciembre. Se le indica que para la apelación debe concurrir a cualquiera de sus oficinas de informaciones, proporcionándole los horarios de atención y las direcciones de las oficinas. Se agrega que “(...) solo serán atendidas aquellas apelaciones fundadas en errores de hecho no imputables a los y las postulantes”.

i) Existe un formulario de apelación, fechado el día 28 de diciembre de 2022 y un acuso recibo de su ingreso de ese mismo día a las 23:48 horas por parte del MINVU.

j) El 16 de enero de 2023 se responde a ese requerimiento, se señala que revisado los sistemas computacionales, se verificó que finalizó la postulación con fecha 18 de octubre de 2022 en forma posterior al cierre del llamado. Se añade que si bien el sistema se mantuvo abierto después del día 17 de octubre solo fue para atender aquellas postulaciones que se encontraban “recepcionadas en diferido o pendientes por revisión de los ingresos familiares. En su caso, se revisó nómina remitida a nuestra oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y su cédula de identidad no se encontraba en revisión, por lo que se procedió a dejar su postulación en estado de cancelada, por tal razón su apelación no pudo ser acogida, debido a que en las apelaciones sólo serán atendidos los reclamos fundados en errores de hecho no imputables a los postulantes no siendo su caso”.

Quinto: Que de los antecedentes expuestos, es posible constatar que el Ministerio de Vivienda y Urbanismo no dio curso a la postulación al subsidio que hizo el recurrente por presentarse fuera del término estipulado, y por no registrarse -según el SERVIU- la apelación dentro de plazo lo que redundó en que no fuera seleccionado.

Sobre el particular, cabe analizar los dos cuestionamientos.



Sexto: Que en primer término en cuanto al plazo de postulación ha de recordarse que vencía el día 17 de octubre de 2022 y si bien el formulario de ingreso que acompaña el recurrente tiene fecha 18 de octubre de 2022 la autoridad recurrida no puede obviar que, el solicitante intentó ingresar su postulación días antes del vencimiento del plazo y no pudo hacerlo por dos razones, primero por fallas de la página, cuestión que aparece comprobada no solo con las imágenes de “error” que acompañó el recurrente, sino también con la información de prensa y mensajería adjunta a la causa que daba cuenta de la generalidad de problemas que afectó al sistema y que provocó la masiva asistencia presencial de los adultos mayores al MINVU. Enseguida, también surgió como problema la acreditación del ingreso familiar que aparecía en la postulación en línea, arrojando la información que se estaba verificando por el SERVIU, lográndose finalmente la postulación el día 18 modificándose y actualizándose la información correspondiente al ingreso familiar.

Cabe entonces aceptar que la postulación sí se verificó dentro de plazo por cuanto los problemas técnicos del Servicio no pueden imputarse al recurrente, porque la información sobre el ingreso familiar estaba en poder de la Administración sin que su falta de actualización pueda endilgarse al solicitante, y porque el mismo MINVU sostuvo que la postulación permaneció abierta precisamente para los casos pendientes de revisión sobre el ingreso familiar, que era justamente la situación del señor Venegas Zamorano. En consecuencia, la postulación sí se hizo dentro de plazo.

Séptimo: Que en segundo lugar en lo que dice relación a la apelación. El MINVU dice que el SERVIU (dependiente del primero) sostiene que no consta que dentro del plazo de apelación el recurrente haya presentado reclamo. Pues bien, ello también constituye un error, porque el solicitante sí apeló el día 28 de diciembre de 2022 según el formulario acompañado a esta Corte con acuso recibo por parte del MINVU de ese día.

Tampoco puede existir excusa en la revisión de la apelación bajo el pretexto que “en las apelaciones sólo serán atendidos los reclamos fundados en errores de hecho no imputables a los postulantes no siendo su caso” como se le dijo al



recurrente, por cuanto los distintos errores técnicos y de falta de coordinación no son imputables en ningún caso al solicitante, según se ha logrado demostrar.

Octavo: Que así, y conforme a lo razonado es posible aseverar que se ha incurrido en un acto arbitrario e ilegal por parte del Ministerio recurrido. Es arbitrario porque todos los problemas de orden técnico que tuvo que sortear el solicitante no fueron considerados por la autoridad, no siendo razonable que pese a sus reclamos y respuestas que daban cuenta de la efectiva presentación de su solicitud en forma oportuna se haya cancelado la postulación sin justificación razonable.

Además es ilegal porque incumple los principios de interoperabilidad y de cooperación que deben regir a la Administración del Estado conforme a los cuales los medios electrónicos deben ser capaces de interactuar y operar entre sí al interior de la Administración, a través de estándares abiertos que permitan una segura y expedita interconexión entre ellos y a la vez la obligación que pesa sobre los distintos órganos de la Administración en cuanto a cooperar efectivamente entre sí en la utilización de medios electrónicos (artículo 16 bis de la ley N° 19.880).

Noveno: Que tampoco puede olvidarse el compromiso de Chile en orden a intentar eliminar las diversas barreras que enfrentan los adultos mayores para acceder en forma oportuna a los Servicios que permitan el ejercicio de sus derechos, y dentro de esta óptica cobra relevancia la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (ratificada por Chile mediante Decreto 162, Ministerio de Relaciones Exteriores 7 de octubre de 2017) que en su artículo 26 y a propósito del derecho a la accesibilidad incluye la eliminación de obstáculos y barreras de acceso a los servicios de información, incluidos los electrónicos.

Décimo: Que como consecuencia de lo anterior, al verificarse la comisión de una conducta arbitraria e ilegal que atenta contra la integridad del recurrente y contra su derecho de igualdad ante la ley al impedírsele que sus antecedentes fueran revisados en forma oportuna para la obtención de un beneficio pecuniario destinado al arriendo de vivienda al que postuló en forma correcta, no cabe sino



brindar la cautela requerida, en la forma que se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Corte Suprema sobre la materia **se acoge, con costas**, la acción de protección deducida en favor de don Luis Jorge Venegas Zamorano en contra del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y se ordena a este último disponer de un proceso de revisión extraordinario de los antecedentes del recurrente para la postulación al subsidio del Programa Habitacional para el Arriendo de Vivienda del año 2022, dentro de décimo día de ejecutoriado este fallo y conforme a su mérito decidir si el postulante cumple o no los requisitos de fondo para dicho subsidio y en caso afirmativo se disponga su pago.

Redactó la Ministra Mireya López Miranda, quien no firma por ausencia.

Regístrese y en su oportunidad archívese.

Rol N° 1611-2023.



Pronunciado por la Quinta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministra Lilian A. Leyton V. y Abogada Integrante Maria Fernanda Vasquez P. Santiago, veinticuatro de julio de dos mil veintitrés.

En Santiago, a veinticuatro de julio de dos mil veintitrés, 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> o en la tramitación de la causa.
A contar del 02 de abril de 2023, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>