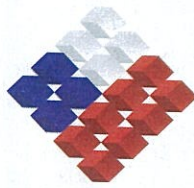


**COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
AL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN
POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN
RESPONSABLE**

AGOSTO 2009



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

OF. GABS. N°: 000368 /



ANT.: Su carta C-230 de 03 de Agosto de 2009.

MAT.: Comunica respuesta institucional a Informe final de Panel de Evaluación. Programa de Regularización de Títulos de Dominio

Santiago, **18 AGO. 2009**

DE: SR. AUGUSTO PRADO SÁNCHEZ
SUBSECRETARIO DE BIENES NACIONALES

A: SRA. HEIDI BERNER H.
JEFA DIVISIÓN CONTROL DE GESTIÓN. DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO

En atención al Informe Final remitido mediante carta del Ant. correspondiente a la evaluación del "Programa de Regularización de Título de Dominio", en la línea de Evaluación de Programas Gubernamentales, adjunto se proporciona Informe con comentarios y observaciones generales del Ministerio de Bienes Nacionales, respecto de las conclusiones y de las recomendaciones de dicho informe.

Junto con valorar el informe, este ministerio observa y reconoce que este tipo de evaluaciones reflejan tanto aciertos en la gestión del programa como debilidades y dificultades en la ejecución del mismo, lo que aporta una valiosa opinión externa, la cual permite al Servicio realizar un amplio análisis interno en la perspectiva institucional de aportar fortalezas al programa evaluado y contribuir activamente, en función de políticas públicas eficaces y eficientes, a la puesta en aplicación de un mejor modelo de gestión para el mismo

Finalmente, quien suscribe agradece a la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda su permanente disposición al trabajo conjunto con el Ministerio de Bienes Nacionales, y manifiesta su voluntad para continuar con las etapas siguientes, para la definición de los compromisos que se asumirán a partir de los resultados del Estudio.

Saluda atentamente a usted,



AUGUSTO PRADO SÁNCHEZ
Subsecretario de Bienes Nacionales

GRG
GRG/LEG/JMVA
DISTRIBUCIÓN:

- Destinataria
- Sra. María Teresa Hamuy P. Jefa Depto. Evaluación, Ministerio de Hacienda.
- Sr. Oscar Manquilef Jefe Gabinete de Sr. Subsecretario de Bienes Nacionales
- Sra. Gladys Román G. Jefa División de Planificación y Presupuesto Bienes Nacionales
- Sra. Lorena Escalona G. Jefa División de Constitución de la Propiedad Raíz Bienes Nacionales

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES AL INFORME FINAL DE EVALUACION RELATIVO AL PROGRAMA DE SANEAMIENTO Y NORMALIZACION DE LA TENENCIA IRREGULAR DE LA PEQUEÑA PROPIEDAD RAIZ.

El Ministerio de Bienes Nacionales ha recibido el informe final de evaluación relativo al Programa de saneamiento de la irregularidad en el dominio de la pequeña propiedad raíz, efectuado por el Panel de evaluación contratado por la Dirección de Presupuestos. Participaron, además, en este proceso evaluativo funcionarios del Departamento de Evaluación de la DIPRES, las jefaturas y profesionales de las Divisiones de Constitución de la Propiedad Raíz y de Planificación y Presupuesto del Ministerio de Bienes Nacionales. El informe entrega resultados de la evaluación para el período 2005-2008.

El Ministerio valora y agradece el trabajo llevado a cabo por el panel de evaluación, agradecimientos que hace extensivos a los funcionarios del Departamento de Evaluación de la Dirección de Presupuestos, especialmente por sus valiosos trabajos de coordinación desarrollados a lo largo de esta evaluación.

Independientemente de la existencia de ciertas diferencias de análisis sobre el programa evaluado, este ministerio observa y reconoce que el informe final refleja tanto aciertos en la gestión del programa como debilidades y dificultades en la ejecución del mismo. El informe final del panel de evaluación aporta una valiosa opinión externa, la cual permite a este ministerio, más allá de contar con esa visión calificada de expertos, realizar un amplio análisis interno en la perspectiva institucional de aportar fortalezas al programa evaluado y contribuir activamente, en función de políticas públicas eficaces y eficientes, a la puesta en aplicación de un mejor modelo de gestión para el mismo.

Este Ministerio, a través de oficio N°568 del 26 de junio de 2009, presentó a la DIPRES algunos comentarios y observaciones al informe del panel de evaluación, principalmente en lo que decía relación con consideraciones o afirmaciones que se expresaban en el cuerpo del documento. Hemos observado que esas observaciones han sido recogidas por el panel de evaluación e integradas al documento. No obstante, queremos señalar que en lo que respecta a la Meta presidencial la tarea ha sido asumida reforzando la estructura existente de la División de Constitución de la Propiedad Raíz, tanto en sus departamentos de Programación y Control como Normativo, y de las Secretarías regionales ministeriales.

Ahora, al entregar la respuesta institucional respecto del informe final de evaluación, nos referiremos, especialmente, a aquellos contenidos de las conclusiones y recomendaciones, dando, de esta manera, estricto cumplimiento a lo establecido en la línea de Evaluación de programas gubernamentales.

1. Comentarios y alcances a las principales conclusiones del Panel

- i. Esta Secretaría de Estado concuerda con el Panel de evaluación en el sentido que el problema que justifica al programa se mantiene. El problema de la irregularidad es un fenómeno dinámico, casi permanente en el tiempo, que hará muy difícil su desaparición.

Respecto a la falta de antecedentes que permitan estimar la magnitud de la irregularidad en el país, este Ministerio considera absolutamente necesario que el programa llegue a determinar, en forma seria y lo más cercano a la realidad, la población potencial del programa de saneamiento. Para ello, tal como se propone en las recomendaciones, este Ministerio establecerá contactos con la Dirección de Presupuestos, INE y MIDEPLAN, con el objeto de poder incluir en los cuestionarios del próximo Censo de Población y Vivienda y en la encuesta CASEN la pregunta que permita la medición de la población potencial del programa de la pequeña propiedad raíz.

Es útil mencionar que la División de Constitución de la Propiedad Raíz ha generado, en el presente año, un grupo de proyectos que se vinculan con análisis de estimación de la población potencial de la irregularidad, con la posición del país en términos del entendimiento y resolución del problema de la irregularidad a nivel internacional y, en último término, con el análisis, mediante la creación de un laboratorio social de la irregularidad, que permita medir y evaluar en forma permanente la calidad, la efectividad y eficiencia de las acciones que se realizan.¹

- ii. Respecto a la elaboración de soluciones integrales y complementarias orientadas a informar y sensibilizar a la población respecto al problema de la irregularidad, el Ministerio recoge las observaciones realizadas en el sentido de que la prevención ha estado carente de soportes presupuestarios significativos y que sus acciones, por lo mismo, no han tenido la fortaleza para influir positivamente en el problema de la irregularidad. Esto implica que nunca ha estado realmente ponderado el impacto de la acción de prevención, y que siempre ha primado la racionalidad cuantitativa de lo que se hace y en el tiempo que se hace.

Por otro lado, es claro que a la prevención no le han sido definidas metas en forma explícita. Sin embargo, el conocimiento de la población respecto del programa y, en especial, de las demandas históricas de casos a regularizar, corresponden únicamente al resultado del componente de prevención en la parte que se refiere a la difusión, la que, a través de la acción para obtener postulaciones, ha sido cuantificada y presupuestada financiera y físicamente. Esto ha sido exitoso si consideramos los retornos de casos versus la inversión efectuada, y que ha generado una respuesta clara y potente a la composición por género, etnia, tipo de inmueble en la regularización. Es evidente y necesario que se requiere reforzar la prevención, no sólo con iniciativas de inversión sino, además, con herramientas de gestión que faciliten la tarea y con la simplificación de reformas legales que hagan posible el acceso a la regularización por parte de toda la ciudadanía que lo requiera.

¹ Oficio 723 del 9 de abril 2009 relacionado con Casen, Mideplan. Oficio 227 del 9 de julio 2009, sobre necesidades informáticas para el año 2010, adjuntando ideas de proyectos relacionados con estudio para extender el proceso de regularización por integración de nuevos servicios a los ciudadanos; generación de una red de video conferencias; sistema de calificación y evaluación técnica en terreno on-line; proyecto para generar una base de datos de conocimientos que sirva de apoyo al Siac; iniciativa de generación de red de valor agregado para las Secretarías regionales ministeriales de Bienes Nacionales y Conservadores de Bienes Raíces.

Es así como a lo largo de 2009, con continuidad en 2010, se está desarrollando un programa de prevención y difusión, con pertinencia regional, optimizando los logros de campañas anteriores. La prevención se presenta como un conjunto de acciones, actividades y metas vinculadas estrechamente al problema que fundamenta la existencia del programa de saneamiento, o dicho de otro modo, ataca las causas estructurales de la irregularidad.²

- iii. En cuanto a la incorporación del enfoque de género y la necesidad de integrar esa perspectiva en las políticas y programas públicos, el ministerio toma el compromiso, más allá de contar con los datos de títulos desagregados por sexo, de efectuar en los meses próximos la evaluación de resultados con perspectiva de género, intensificando los procesos de planificación de género en los asuntos de regularización de la propiedad.

El programa de saneamiento ha incorporado el enfoque de género en ambos componentes, tal como lo expresa el propio Panel de evaluación en el capítulo de Conclusiones.

- iv. El Ministerio no coincide con lo que afirma el Panel, especialmente en donde sostiene que el criterio de fin establecido (“contribuye a mejorar la calidad de vida incrementando el patrimonio legal de las personas vulnerables y consecuentemente la accesibilidad a otros beneficios del Estado para éstas”) no tiene correlación causal con la situación de tenencia irregular. Este Ministerio afirma justamente lo contrario, en cuanto la regularización del dominio irregular puede contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del programa. En este sentido, el enunciado del objetivo de la Matriz de marco lógico puede quedar de la siguiente manera: “Contribuir a la regularización de la pequeña propiedad raíz, eficiente y accesible, transformando la propiedad de un valor de uso a un valor de activo, de manera de transparentar el mercado de tierras, apoyar el ordenamiento del territorio, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de las personas beneficiarias”.

En cuanto al concepto de propósito, el Ministerio coincide en la apreciación de que es necesario concentrarse en el concepto de certeza o seguridad jurídica de la tenencia a nivel de propósito. En este sentido, el rediseño de procesos contempla la inclusión del ciclo completo en el proceso de control del programa de regularización.

- v. El Ministerio coincide en que resulta necesaria la definición de metas anuales de cobertura de población objetivo para los componentes 1 y 2, así como metas de focalización en población vulnerable, por regiones, género y sectores urbano y rural. En este sentido las metas anuales deben exceder el criterio cuantitativo asociado a la cobertura, sino orientado a productos integrados donde la regularización es uno de sus componentes.

² El programa de prevención para 2010, como se señala en el presupuesto exploratorio 2010, define un conjunto de acciones estratégicas de prevención, determinando los principales resultados esperados, fijando las metas de cobertura y los indicadores de gestión, enfoque de género y focalización en la población y regiones en que desarrollará sus actividades, preocupándose del material de difusión, de los presupuestos regionales, del control de cronograma, del seguimiento de las acciones acordadas y de la evaluación.

- vi. En cuanto a la gestión del programa, y la afirmación que realiza el Panel respecto a que “el problema central de gestión es la ausencia de una estrategia de gestión unificada en cuanto a la producción del programa” no queda claro a este ministerio a que se refiere esta afirmación, más aún con el ejemplo citado en el texto. En efecto, en reuniones y en algunas respuestas que se ha dado al Panel en este proceso, el MBN ha manifestado que el rezago obedece a que el proceso, producto de la fase de postulación y tramitación marcadamente separados en virtud de la aplicación de la ley 19.880, dura alrededor de dos años, por lo que es lógico que se vaya acumulando stock de casos. Por otro lado, tenemos una restricción presupuestaria de resolución de casos, pues la DIPRES, durante los años 2005 a 2007, financió un total de 4.000 casos anuales, lo que origina un stock acumulado. Para resolver este problema, este ministerio presentó el proyecto a la DIPRES en el año 2007 definiendo un programa con acciones y financiamiento por 4 años. El objetivo de esto era identificar recursos asociados a un universo de casos predefinidos de 40.000 aproximadamente; esta proyección se realizó en base a un análisis de comportamiento histórico de la demanda, eso reconocía las dificultades que se nos habían presentado al tener incorporado en el presupuesto general del Ministerio los recursos asociados a este programa, lo que restringe el uso de los recursos, ya que se confunde con el presupuesto corriente. Esta situación tampoco permite proyectar el programa en el tiempo o por un período presupuestario mayor a un año.

Las aseveraciones que en el informe de evaluación se plantean tienen sentido, en alguna medida, al abordar la parte del programa que es financiado con recursos sectoriales, es decir con la asignación que la ley de presupuesto define para esta línea de negocio de Bienes Nacionales. Esta asignación considera la aplicación de lo que en este informe se define como el componente 1, aplicación pura y simple de la norma jurídica, tal como si fuese un órgano jurisdiccional. Sin embargo, estas observaciones pierden su validez o, a lo menos, deben ser reconsideradas en la acción de regularización que se concibe, consagra y financia a través de los convenios suscritos con otros ministerios o instituciones. En este ámbito, las acciones abarcan no sólo el componente de regularización sino el componente de prevención y todo ello acompañado de una intersectorialidad que permite un diseño consensuado de cara a la pertinencia y obtención de resultados y metas relevantes para la ciudadanía, a la cual se debe y se orienta cada uno de los servicios contratantes (CONADI y mundo indígena, INDAP y mundo campesino, Chile Solidario-MIDEPLAN y mundo de la vulnerabilidad social). Permite, asimismo, una mejora continua en la implementación del programa, flexibilidad y capacidad de respuesta y ejecución en la eventualidad de fallas en las condiciones establecidas en el contrato original (ausencia de requisitos legales, casos no abordables por el ministerio, casos que se abandonan).

Lo anterior muestra que el Ministerio de Bienes Nacionales no puede concebir una estrategia única dada las actuales condiciones y competencias que están consagradas en su normativa. Se requiere una mirada reformista que permita permear la acción sectorial, la que en virtud del principio de inexcusabilidad no puede dejar de atender con la dinámica de diseño, implementación y evaluación que está implícita en la lógica de la acción que da lugar a la suscripción de

convenios intersectoriales o ministeriales, los que se encuentran administrados con criterios comunes, tanto de gestión como de seguimiento y ejecución presupuestaria y que están gerenciados desde la unidad de convenios.

Por lo antes dicho es que, sin perjuicio de la orgánica que emana de la ley institucional, como se ha dicho, se ha debido crear una unidad administradora de convenios donde se promueve una gestión integrada.

- vii. Tal como este Ministerio lo ha expresado anteriormente, la demora en la ejecución del trámite de regularización y satisfacción de la demanda tiene una relación directa con el diseño mismo del proceso, que incide negativamente en los tiempos de respuesta. En ese sentido, con una mirada estratégica y articulada a mejorar y agilizar los procesos, se ha realizado el estudio de rediseño de procesos que permite incluir modificaciones y efectuar reformas a etapas del proceso que provocan demoras y que impiden responder en menor tiempo a la demanda de los ciudadanos
- viii. La División de Constitución de la Propiedad Raíz ha previsto la incorporación de mecanismos formales y sistemáticos para la participación de usuarios, específicamente a través de talleres de trabajo tendientes a mejorar la caracterización de la demanda. En lo que respecta a las actividades formales de control social tendientes a permitir al usuario fiscalizar la acción del programa y realizar propuestas de mejoramiento, reiteramos lo expresado precedentemente en el sentido de que el programa considera necesaria su incorporación, incluyendo el sistema de reclamos y denuncias de usuarios. Todo ello, sin perjuicio y considerando la aplicación, en construcción día a día, de la Ley de Transparencia.

Referente a lo relacionado con el establecimiento de protocolos de atención al usuario, el Ministerio informa que tales procedimientos forman parte del rediseño realizado, actualmente en implementación. En el ámbito de las comunicaciones y respecto a la mejor y más expedita relación con los ciudadanos se han generado dos iniciativas fundamentales bajo el enfoque de CRM (Customer relation management), B2C (Business to consumer). La primera de ellas con el rediseño completo de las plataformas de interacción con la población, vía Internet y medios asociados sitio Web ministerial. En segundo término, ha sido redefinida completamente la función de SIAC en el proceso de regularización, dando énfasis en simplificar la vida y los trámites a que históricamente se vieron enfrentados los ciudadanos.

- ix. El Ministerio cuenta, actualmente, con un sistema de información que permite realizar el seguimiento del proceso completo de regularización para tres instrumentos (DL 2.695, DL 1.939, 19.776, en sus modalidades directa, indirecta, contratista). Adicional a este sistema, y como producto de la meta presidencial, se construyó un panel de control de gestión, especialmente diseñado para procesar el incremento y establecer un sistema de control y seguimiento ad-hoc. Existe disponibilidad permanente de la información y flujo de casos desde el ingreso de un expediente hasta el término de trámite, lo que incluye, dependiendo de la modalidad del proceso, del orden de 20 actividades distintas. Esta información es de uso permanente del Ministerio, no sólo en sus

instalaciones centrales sino que, especialmente, en regiones. Respecto de la información histórica, la DCPR se encuentra realizando un relevamiento físico desde 2005 para atrás, de forma de integrar la información del sistema de control de expedientes y sistema RPI.

- x. En materia de vulnerabilidad, el Programa tiene una acción preferente, completamente focalizada a través de dos mecanismos. El primero es el convenio Chile Solidario, actualmente vigente, y que se ha estado desarrollando de manera perfeccionada en sus productos y cobertura. En la actualidad, nos encontramos en la cuarta versión proveniente de dos convenios suscritos, cada uno de ellos con una adenda incorporada. Lo segundo, a través del reglamento de subsidios proveniente de la ley 19.930, que establece expresamente un tramo 1 para la indigencia en términos generales y para los beneficiarios de Chile Solidario en particular, ambos con gratuidad total.

En materia de focalización, la intersectorialidad ha sido clave para lograr este objetivo, haciendo uso de la potestad convencional del ministerio y que se ha traducido en la existencia de aproximadamente 20 convenios a lo largo del país, que permiten la atención directa a sectores campesinos, indígenas, Chile Solidario, asociando al producto de regularización las oportunidades, beneficios, créditos, garantías, que la institución especializada ofrece a su público objetivo. Además, los convenios originales, a los cuales se les ha incorporado derechamente el componente de prevención, han servido de semilla para la ampliación de cobertura y productos, iniciando interministerialmente un diálogo creativo que permita allegar ofertas análogas que sumen al producto ofrecido en nuestro convenio original (ej. El convenio INDAP-MBN está analizando la incorporación del INDAP-CONADI para sus destinatarios Prodesal Indígenas) y ampliación de cobertura a las Comunidades agrícolas tradicionales regidas por el DFL 5/67 en las regiones de Atacama, Coquimbo, Valparaíso y Metropolitana.

- xi. En lo que concierne a criterios objetivos, definidos y socializados relativos a la asignación de recursos, el Ministerio comparte lo expresado por el Panel en el sentido de que los recursos presupuestarios deben estar asociados a resultados más que en función de metas de número de casos. Tal como ya ha sido informado al panel, la DCPR analizará este tema con la División de Planificación y Presupuesto y estudiará la conveniencia de un presupuesto asociado a resultados, asimilando la lógica empleada en la ejecución de los convenios.
- xii. Respecto del nivel de logro del componente 1, no se entiende cómo se obtiene el grado de cobertura de la población objetivo, por lo que es necesario aclararlo para validar o refutar los porcentajes planteados. Por otro lado, no se comparte la afirmación respecto a las metas negativas. Las metas de cobertura de regularizaciones son metas que han estado comprometidas en la formulación presupuestaria, y en todos los años han sido cumplidas por el MBN. Es necesario aclarar e insistir, que las metas de casos a resolver durante el año se realizan en la formulación presupuestaria, donde Dipres entrega una determinada cantidad de financiamiento de casos para un determinado año, que para el trienio 2005-2007 fue menor a la demanda de casos.

Este Ministerio precisa que la información a la cual se refiere el panel corresponde a los contenidos del sistema “RPI”, el cual entra en operación formal el año 2004. Es decir, en dicha oportunidad coexistían dos sistemas de información, el denominado “Sistema Control de Expedientes” y el sistema “RPI”. La información contenida el año 2005 en el RPI no es el total, produciendo una varianza como la descrita, la que en apariencia sustenta la conclusión. Lo anterior es de conocimiento amplio y fue comunicado al Panel en su oportunidad. Si se analizan los datos desde 2006 en adelante las conclusiones son diferentes a las expresadas.

Respecto de la composición de casos resueltos el 2008, sólo revela que durante ese año se procesó un rezago de varios años, elemento que es real y responde, entre otros elementos, a restricciones de orden presupuestario, que implicaron la acumulación de casos por exceso de demanda sobre oferta de regularización.

En cuanto al cumplimiento de metas, las regiones han cumplido con las estimaciones de casos a procesar, lo que ha permitido, tal como había sido planificado, regularizar 15.907 casos, valor levemente superior a la mitad de la meta presidencial. Desde mediados de 2008, la DCPR cuenta con herramientas de gestión especialmente diseñadas para programar y controlar el proceso de casos a nivel regional y nacional. En este sentido, en el presupuesto exploratorio 2010 se ha incorporado el uso de herramientas destinadas a mejorar la eficacia y eficiencia.

2. Comentarios y alcances relativos a las principales recomendaciones del Panel

1. En lo que concierne a la cuantificación de la población potencial del programa de la pequeña propiedad raíz, el Ministerio considera absolutamente necesario que el programa llegue a determinar, en forma seria y lo más cercano a la realidad, la población potencial del programa de saneamiento. Para ello, establecerá los contactos necesarios con la Dirección de Presupuestos, INE y MIDEPLAN, con el objeto de poder incluir en los cuestionarios del próximo Censo de Población y Vivienda y encuesta CASEN la pregunta que permita la medición de la población potencial del programa de la pequeña propiedad raíz.
2. En cuanto al concepto de propósito, se comparte la apreciación de que es necesario concentrarse en el concepto de otorgar certeza o seguridad jurídica a los beneficiarios del programa respecto del dominio de la propiedad raíz. En este sentido, el rediseño de procesos contempla la inclusión del ciclo completo en el proceso de control del programa de regularización.

El programa de saneamiento debe estar estrechamente vinculado a la prevención de la irregularidad, como una misma acción integrada, la que debe tener como objetivo el implementar las acciones pertinentes y adecuadas que prevengan la ocurrencia de la irregularidad, disminuyendo las causas estructurales que la provocan. En ese sentido, reiteramos que el componente de prevención debe tener objetivos claros, metas de cobertura, indicadores, resultados esperados y focalización en la población y regiones en que desarrollará sus actividades.

En cuanto a la sugerencia de realizar un estudio que identifique los riesgos que debe enfrentar el programa con las acciones de prevención, identificando las causas o factores que inciden en que una persona no acceda al programa o que habiendo accedido no continúe el trámite y que aquellos títulos ya regularizados se desregularicen posteriormente³, este Ministerio estudiará la factibilidad de llevarlos a cabo, atendiendo, como es natural, a los recursos presupuestarios disponibles.⁴

3. Tomando en consideración las recomendaciones del panel, específicamente los cambios en el modelo de gestión, que requieren un rediseño de los procesos del programa, es interesante considerar los planes y acciones de corto, mediano y largo plazo que se encuentran en ejecución por parte del ministerio e impulsados por la DCPR en el último tiempo.

El Ministerio de Bienes Nacionales se encuentra desde hace dos años en un proceso de rediseño de sus macro procesos relevantes, siendo de especial importancia lo que concierne a la División de Constitución de la Propiedad Raíz. En primer lugar, ha sido fuente de análisis y de trabajo la revisión del entorno legal y de las herramientas existentes para trabajar la irregularidad; en segundo término, se ha definido una estrategia de desarrollo organizacional con un enfoque de control centralizado y operación distribuida, para lo cual se ha procedido a dotar a la División de una organización que sigue a esta estrategia, conformada por 3 sectorialitas que, en definitiva, son gerentes de procesos verticales, y por 3 supervisores normativos, encargados de velar por la calidad de los trabajos; ambos grupos bajo la tutela integrada de los enfoques de control y de naturaleza legal de los Departamentos de Programación y Control y Departamento Normativo, bajo la dirección de la División.

Anexo a lo anterior, se ha potenciado la capacidad de control y de gestión con personal, con las capacidades necesarias, generándose en el período herramientas potentes de administración de los procesos, herramientas que hoy en día han sido distribuidas dentro de la organización para su uso, favoreciendo la estrategia de operación descrita. Se cuenta en este momento con información relevante, oportuna y consistente respecto de los procesos del negocio.

En términos de la operación, se ha realizado una reingeniería completa a los procesos de trabajo, paso a paso con empresas especialistas en el tema, procediendo a generar un nuevo Workflow optimizado, que prontamente será implementado en plataformas especialmente adquiridas por el Ministerio para estos efectos, las que incluyen elementos de administración de flujos de trabajo y de gestión documental. Paralelo a lo anterior, se está fortaleciendo, siendo parte de los planes 2010, la constitución de una bodega de información exclusiva para gestión.

³ El panel señala en su recomendación para realizar el estudio el identificar la causa o factores que inciden en “que una persona que habiendo recibido su notificación de inscripción no inscribe la propiedad en el CBR”. A este respecto, el MBN señala que las personas no concurren al Conservador de Bienes Raíces a inscribir, el ingreso al CBR es de responsabilidad del Ministerio de Bienes Nacionales.

⁴ A este respecto, cabe señalar que la Universidad Alberto Hurtado, a solicitud de este Ministerio, ha realizado el estudio de diagnóstico de las variables que inciden en los resultados del proceso de regularización de títulos de dominio en muestras de las regiones de Tarapacá, Coquimbo, Maule, Bío Bío, Los Lagos y Metropolitana.

Los temas descritos se encuentran en diversos grados de implementación y trabajándose en regiones pilotos, bajo estricta programación del ministerio y empresas prestadoras de servicios.

4. En lo que dice relación con articular y coordinar el programa con otros programas de fomento para asegurar la sostenibilidad de la regularización e incrementar el impacto sobre los usuarios, la DCPR está trabajando por la vía convencional la sinergia con otras políticas públicas sociales no excluyentes y la potenciación de un observatorio social. La oferta integrada, a través de otros actores, tanto públicos como privados, contribuye a crear entramados diversos (productivos, urbanización, vivienda, financiamiento, subsidios, asesorías) que permiten fortalecer la base material de sustentabilidad de las personas y del territorio, y contribuyen a una mejor calidad de vida, a la cohesión e inclusión social de las familias beneficiarias de las regularizaciones
5. En cuanto a la definición de metas de cobertura de población objetivo, así como metas de focalización en población vulnerable, este Ministerio informa que la División de Constitución de la Propiedad Raíz ha efectuado mejoras significativas al Registro de la propiedad irregular, las que permiten definir metas anuales de cobertura de población objetivo y focalización en población vulnerable, por regiones, género y espacios urbano y rural.
6. Finalmente, en cuanto a separar presupuestariamente el accionar del Programa del movimiento general del Ministerio, creando el correspondiente centro de costos, a fin de simplificar la evaluación de sus gastos y la medición de la eficiencia con que actúa, esta Secretaría de Estado considera la recomendación como razonable. Sin embargo, las Divisiones de Constitución de la Propiedad Raíz y Planificación y Presupuesto realizarán los análisis pertinentes y el estudio de impacto de la eventual acción emprendida, en forma previa a una correcta toma de decisión.