



**GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES**

**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTION
SISTEMA DE GESTION TERRITORIAL 2009**

**ETAPA 1
DIAGNOSTICO**

05 DE ENERO DE 2010

ETAPA 1: DIAGNOSTICO GT y su actualización

NOTA SUBDERE. Desarrollar completamente el diagnóstico, desde la actividad I.1.1. hasta I.3.1 en el caso de comprometer por primera vez el sistema de gestión territorial *o si existen modificaciones relevantes en la institución*, sus productos, entorno o clientes. **En caso contrario, presentar sólo cuadro sinóptico para actualizar diagnóstico.**

INTRODUCCION & ASPECTOS RELEVANTES CICLO 2004 - 2009

El año 2004, a saber, primer año de la implementación del PMG “Gestión Territorial Integrada”, GTI (actual “Gestión Territorial”, GT), el Ministerio de Bienes Nacionales (MBN)¹ consideraba la ejecución de veinte trámites, y un subconjunto de ellos (nueve productos y sus respectivos subproductos, determinado por el DL N° 1939, de 1977, sobre Administración, Adquisición y Disposición de los Bienes del Estado) se encontraban definidos en el Formulario A1 de Presupuesto como “Productos Estratégicos” de la Institución (Anexo 1), los que siguen siendo gerenciados básicamente por dos Divisiones de esta repartición: la de Bienes Nacionales (DBN) y la de Constitución de la Propiedad Raíz (DCPR).

Dichos Productos que fueron informados en el Diagnóstico Institucional del PMG GTI 2004, siguen en los casos que corresponde -en tanto actos administrativos sectoriales- aplicando Perspectiva Territorial, dado que están orientados a la ciudadanía, siendo algunos de ellos de mayor impacto social que otros, y cuyos Procesos y Provisión se han ido adaptando a las necesidades territoriales del país de acuerdo a sus propias distinciones y/o identidades, según han surgido demandas en tal sentido por parte de los Clientes/Beneficiarios/Usuarios (C/B/U) del Servicio.

Respecto de otras materias relevantes al año 2004, con respecto al grado de desconcentración y delegación de facultades, este Servicio tenía delegadas en los Secretarios Regionales Ministeriales y Jefes de Oficinas Provinciales algunas funciones y atribuciones exclusivas de las autoridades de las cuales se dio cuenta en dicha oportunidad, como se dijo, a través del Diagnóstico Institucional del PMG GTI 2004, y que siguen vigentes.

En otra perspectiva, a esas fechas se recogió la opinión de los servicios públicos relevantes que afectaban nuestros Productos Estratégicos, siendo un requerimiento generalizado el procurar una mayor coordinación en su entrega a los beneficiarios, tanto en procesos concatenados entre servicios, como en la focalización territorial para segmentos sujetos de las políticas sociales de Estado. Asimismo, se dio cuenta en ese Diagnóstico de los Sistemas de Información para el registro de productos y beneficiarios regionales existentes en esta institución, y además se analizó su adaptabilidad a los requerimientos que involucraba este Sistema de PMG GTI.

Finalmente, algunos de esos Productos Estratégicos² se trabajaron anualmente en el marco de los Planes del PMG GTI, durante el ciclo 2004 - 2007, para una mejora continua en sus Procesos y Provisión (no así en su definición como “Producto” propiamente tal, porque ella está dada por Ley), según los requerimientos de la demanda institucional (interna y/o externa) y los Requisitos Técnicos y énfasis determinados por este Sistema con tal propósito para dicho periodo.

¹ El Ministerio de Bienes Nacionales en un organismo centralizado en sus decisiones y manejo de recursos, pero desconcentrado territorialmente con quince Secretarías Regionales Ministeriales y cuatro Oficinas Provinciales. Misión 2004: Reconocer, administrar y gestionar el patrimonio fiscal, regularizar la pequeña propiedad raíz y ejercer el control superior sobre los bienes nacionales de uso público, favoreciendo el desarrollo territorial equilibrado y sustentable. Todo ello a través de la definición de políticas, normas e instrumentos y el desarrollo de programas, proyectos y estudios específicos que faciliten su función, en beneficio de la comunidad nacional

² Los Objetivos Estratégicos 2004 se adjuntan en Anexo 2.

En este contexto cabe hacer presente que, sin perjuicio del avance anual de este PMG en el periodo señalado (denominado GT desde el año 2008 en adelante), el MBN desarrolló durante el año 2006 un amplio ejercicio de Planificación Estratégica participativa, con apoyo de una asesoría externa en su etapa de diagnóstico -con miras a presentarse como un Ministerio eficiente, moderno y eficaz al Bicentenario- el cual recogió elementos y las apreciaciones entregadas tanto por autoridades como directivos y profesionales del nivel central y regional, y otros actores de la sociedad. Ese proceso se planificó en 4 etapas, de las cuales culminaron las 3 primeras durante el periodo 2006 – 2008, a saber:

1. Definición de las bases de gestión 2006 - 2010
2. Levantamiento de los procesos de los servicios que otorga el Ministerio a la ciudadanía, con el fin de diagnosticarlos y redefinirlos.
3. Rediseño de los procesos.
4. Implementación de nuevos procesos: esta última fase se inició el año 2008 (considera la instalación de nuevos procesos y la incorporación de nueva y mejor tecnología) y que se pretende consolidar durante el presente año 2009.

Del ejercicio anterior, el MBN re-definió su **Misión** (que se desprende de la ley orgánica que lo rige N°3.274 del 25.03.1980 y el Reglamento Orgánico DS N° 386 del 16.07.1981), cual es al año **2009**: “Reconocer y gestionar el patrimonio fiscal, regularizar la pequeña propiedad raíz, liderar el Sistema Nacional de Coordinación de Información Territorial (SNIT), mediante la definición de políticas, elaboración de normas, formulación de planes y programas y la mantención de información territorial, con procesos transparentes e informados a los ciudadanos y ciudadanas, para la protección y valoración del Patrimonio Fiscal acercando el territorio, de tal manera de contribuir al desarrollo económico, social y territorial a favor todos los habitantes del país, especialmente a las personas de mayor vulnerabilidad.”

En correlato, el MBN re-definió para el periodo 2006-2010 sus Objetivos Estratégicos, y determinó cinco nuevos Productos Estratégicos (agregándolos mas bien por su función e impacto, que presentándolos de forma desagregada -citando “literalmente” cada acto administrativo- como institucionalmente se había definido al año 2004) , asociando a cada uno sus C/B/U (Anexo 4: en documento Acrobat.pdf).

En esa perspectiva, para facilitar el cumplimiento de esos Objetivos Estratégicos -y se pueda generar además mayor descentralización en la toma de decisiones con perspectiva territorial- sobre el grado de desconcentración y delegación de facultades, este Servicio -respecto del año 2004- inició el año 2006 un proceso de revisión y actualmente se encuentra por modificar algunas de las facultades delegadas en los Secretarios Regionales Ministeriales y Jefes de Oficinas Provinciales (materia que se encuentra para revisión y sanción, Anexo 6).

En relación a la coordinación en la entrega de los Productos ministeriales a los beneficiarios, tanto en procesos concatenados entre servicios, como en la focalización territorial para segmentos sujetos de las políticas sociales de Estado, el MBN ha avanzado en ello gradualmente, lo que se ilustra en los contenidos y compromisos suscritos al alero de los PMG GT del periodo 2004-2009, así como también ha tendido a fortalecer su relación de coordinación con los Gobiernos Regionales, habida cuenta además del énfasis que ha considerado en tal sentido el PMG GT desde el año 2008 en adelante.

Por otra parte, los Sistemas de Información para el registro de productos y beneficiarios regionales existentes en esta institución, se han ido adaptando a los requerimientos que involucra el PMG GT en materia de gestión y coordinación; también respondiendo al re-diseño de la Modernización de los Procesos Ministeriales (en implementación como se dijo, Anexo 5), y por último, al desafío de la puesta marcha al 2009 de la Ley de Transparencia por parte de la administración pública.

Finalmente, por los motivos expuestos, el Diagnóstico Institucional PMG GT presentado el año 2008 sigue vigente y en esta ocasión se presenta a modo de Cuadro Sinóptico, sin perjuicio que se estimó necesario efectuar esta contextualización respecto de los procesos que ha vivenciado el MBN en el periodo 2004-2009 y que han redundado, sin duda, en los contenidos que progresivamente el MBN ha ido instalando en este Sistema de “Gestión Territorial” durante esos años.

CUADRO SINÓPTICO QUE ACTUALIZA EL DIAGNÓSTICO GT – INFORME DE LA ETAPA 1

NOTA SUBDERE: En el caso de que no existan modificaciones relevantes en la institución, sus productos, entorno o clientes, presentar sólo cuadro sinóptico para actualizar diagnóstico.

DIAGNOSTICO

OBJETIVO 1. La institución elabora un diagnóstico de la provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios para incorporar perspectiva territorial y lograr una mayor integración entre los servicios públicos y mayor equidad territorial en la provisión de sus productos, considerando al menos la revisión desde el diseño hasta la entrega de los productos estratégicos, el grado de integración de éstos con el resto de los servicios públicos del territorio y el grado de reconocimiento de la realidad del territorio.

OBJETIVO 2. La institución analiza e identifica el grado de desconcentración utilizado en la provisión de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, identificando al menos, las facultades necesarias que no están delegadas o no son ejercidas.

GENERALIDADES

Se adjunta a modo de Anexo 6 y como Medio de Verificación, el doc. “Facultades Delegadas” que corresponde a la propuesta preliminar de modificación trabajada al interior de la Institución en el periodo 2006-2008, dados: (i) las facultades y requerimientos regionales citados en el doc. Etapa 1 Diagnóstico PMG GTI 2004, a fin de descentralizar la gestión ministerial y otorgar PT, y (ii) el Proceso de Modernización que ha desarrollado en igual periodo el MBN, descrito en la Introducción del presente doc. Etapa 1 Diagnóstico PMG GT 2009.

Cuadro I. N° 1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos (Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico)				
Producto/subproductos estratégicos Nota (1)	Avance existente aplicando la PT (2)	Mejora prevista que se proyecta lograr (3)	Medidas necesarias que acompañen las mejoras (4)	Objetivo recomendado al Plan GT (5)
1. <u>Adquisición de inmuebles fiscales</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tramitación de herencias vacantes • Primeras inscripciones según artículo 590 del Código Civil • Compras directas • Donaciones • Desafectaciones 	Asociados al diseño y/o características del producto	No Aplica PT	Se trata de actos administrativos casuísticos y puede ocurrir en cualquier lugar del territorio; no existe un enfoque “territorial y/o descentralizador” en cuanto a la gestión de estos actos.	
	En materia de coordinación y/o complementariedad			
	Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos			
		Sin perjuicio de lo anterior, se está abordando la Herencia Vacante en el marco del Proceso de Modernización del MBN en relación a sus Procesos (re-diseño) y Provisión para disminuir los tiempos de gestión de dicho acto.		
		Las características de estos “productos” (o actos administrativos) están dadas por Ley (DL N° 1939, de 1977).		

<p><u>2. Disposición de inmuebles fiscales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventas <ul style="list-style-type: none"> - Venta asociada a Ofertas o Propuestas Públicas - Ventas directas • Transferencias gratuitas <ul style="list-style-type: none"> - Para el desarrollo de espacios públicos - Para el desarrollo de proyectos sociales y comunitarios - Para apoyo a la acción reformatora del Estado • Títulos gratuitos sobre inmuebles fiscales <ul style="list-style-type: none"> - Según DL 1.939 - Según ley 19.776 - Según ley 20.062 	<p>Asociados al diseño y/o características del producto</p>	<p>Aplica PT</p> <p>- Ventas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir tiempos de gestión • Radicar en Seremis decisión de ventas de bajo monto <p>- Transferencias gratuitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir tiempos de gestión <p>- Títulos gratuitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir tiempos de gestión 	<p>- Ventas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordar en el Proceso de Modernización del MBN (re-diseño de procesos) • Abordar en re-diseño de Facultades Delegadas <p>- Transferencias gratuitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordar en el Proceso de Modernización del MBN (re-diseño de procesos) <p>- Títulos gratuitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordar en el Proceso de Modernización del MBN (re-diseño de procesos) 	<p>Modernizar y descentralizar el proceso de Disposición de bienes fiscales para la obtención de mayor rédito y beneficio económico, social y territorial</p>
	<p>En materia de coordinación y/o complementariedad</p>	<p>- Ventas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complementar oferta con actos de otros SS.PP. y/o del MBN (ej. con Concesiones; Sendero de Chile; Obras Bicentenario; etc.) <p>- Transferencias gratuitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complementar la oferta (ej. MBN: transfiere; JUNJI: construye Salas Cuna; Municipio: las administra) <p>- Títulos gratuitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complementar oferta (ej. MBN: vende, MINVU - INDAP: entrega de subsidios sectoriales) 	<p>- Ventas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordar en alianzas entre SS.PP. para potenciar oferta MBN (SERVIU; CORFO, etc) <p>- Transferencias gratuitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordar em alianzas interinstitucionales (JUNJI; SENAME, etc.) <p>- Títulos gratuitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordar en alianzas interinstitucionales (MINVU; INDAP, etc.) 	<p>Complementar la oferta sectorial relativa a la Disposición de bienes fiscales, logrando su mejor focalización, optimizando la gestión y recursos públicos para mayor beneficio económico, social y territorial</p>

	Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos	<ul style="list-style-type: none"> - Ventas: <ul style="list-style-type: none"> • Ofertar según énfasis de las Estrategias de Desarrollo Regional (ERD's) - Transferencias gratuitas: <ul style="list-style-type: none"> • Focalizar según Políticas prioritarias país (Ley Penal Adolescente; Modernización Hospitales; Energía, etc.). - Títulos gratuitos: <ul style="list-style-type: none"> • Focalizar según Políticas prioritarias país (Meta 30.000 títulos, Mensaje S.E. 21.05.08) • Acercar el acceso al sistema de postulación (dada la dispersión territorial país). 	<ul style="list-style-type: none"> - Ventas: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar demanda territorial con oferta MBN (vía licitaciones; ventas directas, etc.) - Transferencias gratuitas: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con instituciones que gerencian la implementación de dichas políticas para definir universo y territorios prioritarios de gestión (y recursos asociados) - Títulos gratuitos: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con instituciones que gerencian la implementación de dichas políticas para definir universo y territorios prioritarios de gestión (y recursos asociados) • Promover postulación vía digital; presencial (ir a terreno; etc.). 	Facilitar la Disposición planificada de bienes fiscales, conforme las demandas y/o prioridades territoriales, acercando la oferta fiscal de suelo de acuerdo a las Políticas Gubernamentales para el mejor desarrollo económico y social de las regiones
<p><u>3. Administración de inmuebles fiscales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Concesiones <ul style="list-style-type: none"> - Concesiones Onerosas : para desarrollo de proyectos de inversión regional, de espacios públicos y para el desarrollo de proyectos sociales y/o comunitarios y apoyo a la acción reformadora del Estado - Concesiones gratuitas: para el desarrollo de espacios públicos, de proyectos sociales y/o comunitarios y apoyo a la acción reformadora del Estado • Arriendos <ul style="list-style-type: none"> - A Particulares - A Funcionarios públicos • Destinaciones • Afectaciones 	Asociados al diseño y/o características del producto	<p>Aplica PT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concesiones: <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir tiempos de gestión con oportuna opinión del Comité Concesional Regional (CCR), órgano multisectorial, y/o del CORE (art. 58, del DL 1939) - Arriendos: <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir tiempos de gestión y mejorar economía procedimental vía cobros y pagos digitales (por internet) • Definir Política de Uso por parte de Funcionarios Públicos - Destinaciones y Afectaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir tiempos de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> - Concesiones: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación expedita con dichos órganos territoriales para la oportuna toma de decisión - Arriendos: <ul style="list-style-type: none"> • Abordar en el Proceso de Modernización del MBN (re-diseño de procesos) y/o mediante instrumentos vigentes (PMG's; Convenio Colectivo; Instructivos; etc.) - Destinaciones y Afectaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Abordar como consecuencia del Proceso de Modernización (no es un acto con mayor demanda) 	Modernizar el proceso de Administración de bienes fiscales para su gestión eficaz en beneficio económico, social y territorial

	En materia de coordinación y/o complementariedad	<ul style="list-style-type: none"> - Concesiones: <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la oferta se ve enriquecida por opiniones del Comité Concesional Regional (CCR), y del CORE • Complementar oferta con actos de otros SS.PP. y/o del MBN (ej. con Ventas; Sendero de Chile; Obras Bicentenario; etc.) - Arriendos: <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar procedimiento de cobros y pagos digitales con apoyo de otros servicios públicos - Destinaciones y Afectaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Complementar oferta (ej. con obras viales; con JEC; etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Concesiones: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación expedita con dichos órganos territoriales • Abordar en alianzas entre SS.PP. para potenciar oferta MBN (MINVU; Municipios; etc) - Arriendos: <ul style="list-style-type: none"> • Abordar en alianza con otros SS.PP en el Proceso de Modernización del MBN (re-diseño de procesos) o mediante instrumentos vigentes (PMG's; Convenio Colectivo; etc.) - Destinaciones y Afectaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Abordar en alianzas interinstitucionales (MOP; MINEDUC; etc.) 	Complementar la oferta sectorial relativa a la Administración de bienes fiscales, logrando su mejor focalización, optimizando la gestión y recursos públicos para mayor beneficio económico, social y territorial
	Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos	<ul style="list-style-type: none"> - Concesiones: <ul style="list-style-type: none"> • Ofertar según énfasis de las Estrategias de Desarrollo Regional (ERD's) - Arriendos: <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar acceso conforme las aptitudes, a veces únicas, del uso de suelo fiscal (extracción de áridos, antenas, letreros camineros, veranadas, otros). - Destinaciones y Afectaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Focalizar según Políticas prioritarias país (JEC; obras viales; etc) 	<ul style="list-style-type: none"> - Concesiones: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar demanda territorial con oferta MBN (vía entrega directa o supeditadas a opinión CCR y/o CORE). - Arriendos: <ul style="list-style-type: none"> • Planificar uso del suelo y/o profundizar en dichas demandas territoriales distintivas - Destinaciones y Afectaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con instituciones que gerencian la implementación de dichas políticas para definir universo y territorios prioritarios de gestión (y recursos asociados) 	Promover la Administración planificada de bienes fiscales, conforme las demandas y/o prioridades territoriales, acercando la oferta fiscal de suelo de acuerdo a las Políticas Gubernamentales para el mejor desarrollo económico y social de las regiones
<p>4. <u>Saneamiento de la Pequeña Propiedad Raíz y Constitución del Dominio sobre ella (DL 2.695)</u>³</p> <ul style="list-style-type: none"> • -Con aplicación de política de subsidio (Ley N° 19.930) 	Asociados al diseño y/o características del producto	<p>Aplica PT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saneamiento: <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir tiempos de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> - Saneamiento: <ul style="list-style-type: none"> • Abordar en el Proceso de Modernización del MBN (re-diseño de procesos) 	Modernizar el proceso de Saneamiento de la pequeña propiedad raíz para la obtención de mayor rédito y beneficio económico, social y territorial

³ Incluye aplicación del DFL N° 5, de 1968, sobre Comunidades Agrícolas (CC.AA). Materia destacada en el Objetivo Estratégico N° 4, que involucra regularizar la propiedad raíz en favor de personas de escasos recursos (este tema se vio potenciado en la presente Administración con la apertura de la OTCA, Oficina Técnica de CC.AA, y el desarrollo de acciones focalizadas a una demanda territorial histórica del MBN concentrada en la IV región. Mas antecedentes ver en: www.comunidadesagricolas.cl, sitio web sectorial especialmente habilitado para estos C/B/U).

<ul style="list-style-type: none"> • Sin aplicación de política de subsidio (financiamiento propio del postulante) 	En materia de coordinación y/o complementariedad	<p>- Saneamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complementar oferta con actos de otros SS.PP. y/o del MBN (ej. con Concesiones, equipamiento comunitario; INDAP: entrega de subsidios sectoriales; etc.) 	<p>- Saneamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordar en alianzas entre SS.PP. para potenciar oferta MBN (INDAP; MINVU; etc) 	Complementar la oferta sectorial relativa al Saneamiento de la pequeña propiedad raíz logrando su mejor focalización, optimizando la gestión y recursos públicos para mayor beneficio económico, social y territorial
	Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos	<p>- Saneamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofertar según énfasis de las Estrategias de Desarrollo Regional (ERD's); Planes Sectoriales; Leyes Específicas (Ley 20.062, de Caletas) y/o demanda histórica • Acercar el acceso al sistema de postulación (dada la dispersión territorial país). 	<p>- Saneamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar demanda territorial con instituciones que gerencian la implementación de dichos instrumentos para definir universo y territorios prioritarios de gestión (y recursos asociados) • Promover postulación vía digital; presencial (ir a terreno; etc.). 	Promover el Saneamiento de la pequeña propiedad raíz conforme las demandas y/o prioridades territoriales, acercando su oferta de acuerdo a las Políticas Gubernamentales para el mejor desarrollo económico y social de las regiones
<p><u>5. Catastro de los Bienes Nacionales del Estado</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Propiedad fiscal administrada <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de información Georeferenciado de la adquisición, disposición y administración de los Inmuebles Fiscales. - Inventario Georeferenciado de la Edificación Pública Fiscal. - Registros sin georeferenciar de la propiedad fiscal. • Patrimonio Cultural y Natural del Estado <ul style="list-style-type: none"> - Inventario Georeferenciado del SNASPE y de áreas Fiscales bajo protección ambiental. - Catastro de los Recintos Fiscales asociados a DDHH. - Inventario Georeferenciado de los Monumentos Nacionales. 	Asociados al diseño y/o características del producto	<p>No Aplica PT</p> <p>Se trata de un "producto" (Insumo) de necesidad interna para resguardar y fijar criterios, principios y políticas de administración del patrimonio fiscal.</p> <p>Existe un enfoque "territorial y/o descentralizador" per se en cuanto a la gestión de dicha información, pero éste se da en función de la demanda que surge respecto de la aplicación de los Productos Estratégicos 1 al 3, citados precedentemente, y las prioridades ministeriales definidas por las autoridades (se excluye Saneamiento, Producto 4, por cuanto dicho acto trata de propiedad particular).</p> <p>Este producto, además, se vincula indirectamente con los C/B/U citados en el Formulario A.-1.</p> <p>Las características de este "producto" están dadas por Ley (DL N° 1939, de 1977, art. 3)</p>		
En materia de coordinación y/o complementariedad				
Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos				

(1) Usar el listado completo de productos y subproductos vigentes en el 2009 según A-1 aprobado por DIPRES

(2) Reseñar el avance existente aplicando la perspectiva territorial en cada tipo de causal **-si es pertinente-** en cada producto/subproducto.

(3) Identificar la mejora prevista que se proyecta viable de incorporar al Plan GT y Programa Anual de Trabajo GT.

(4) Identificar medidas de la autoridad necesarias para garantizar la aplicación de las mejoras (incluir medidas identificadas en actividades I.1.2, I.1.3, I.1.4, I.1.5. y 2.1.

(5) A partir de las columnas anteriores redactar objetivo que exprese el desarrollo deseable.

OBJETIVO 3: La institución elabora un diagnóstico de los sistemas de información para el registro por región, de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, considerando al menos, la oferta de productos por región, la localización de los clientes / usuarios / beneficiarios y los compromisos de gasto y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial.

GENERALIDADES

Se adjunta a modo de Anexo 7 y como Medio de Verificación, el doc. denominado “Entrega de Información de Interés a proveer a los Gobiernos Regionales” cuyas acciones se deben implementar el año 2009 de conformidad a los compromisos asumidos en el presente PMG GT. Dicho material describe la Oferta Sectorial efectuada por cada Secretaría Regional Ministerial MBN el año 2008 a los GORE’s, luego del levantamiento realizado a tal efecto a nivel nacional y del cual se dio cuenta pormenorizada en el doc. Etapa 1 Diagnóstico PMG GT 2008. Asimismo, se adjunta el Anexo 8 que da cuenta de la respuesta de cada GORE a dicha oferta.

Luego, en relación al Objetivo 3 de este Diagnóstico, cabe señalar que el MBN posee actualmente 12 Sistemas de Información (**SI**) con distintas orientaciones (tal como se describieron 11 Sistemas en Etapa 1 Diagnóstico PMG GT 2004, de los cuales algunos siguen vigentes parcial o totalmente, según las actualizaciones que se citan a continuación).

Cabe destacar que salvo el SIGFE, todos los demás Sistemas de Información descritos al año 2004 eran de carácter Interno. Como se aprecia, al año 2009 se ha o se está transitando en la habitación de varios Sistemas (07) de forma tal de dar acceso a la información sectorial que en ellos se contiene y que pueda ser de interés de los C/B/U ministeriales.

Lo anterior, sin perjuicio que el MBN dispondrá al 20.04.09 en su página web www.bienes.cl toda aquella información que la Ley de Transparencia obliga (siendo el denominado “Repositorio Documental” una herramienta para los C/B/U en la búsqueda de documentos de su interés, el que podría estar disponible en dicha web al 2° semestre de 2009, en lo referido a Transparencia Activa). En el caso de la denominada Transparencia Pasiva, el MBN se encuentra en modo de prueba de un workflow inserto en el Sistema NMG (descrito mas abajo), el cual se podrá consultar vía el Sistema SIAC (también descrito a continuación).

1. **SIAP:** INTERNO / EXTERNO. Sistema de Información Administrativo Presupuestario que se refiere al registro de la información de personal y de remuneraciones. Cabe señalar que este Sistema, en su ámbito contable (financiero - presupuestario), fue reemplazado por el SIGFE ⁴ del cual el MBN es Cliente. Asimismo, consta que actualmente el MBN en materia de Adquisiciones, es Cliente del Sistema CHILE COMPRAS (compras, licitaciones, etc.), cuya consulta es pública.
2. **SNCI:** INTERNO / EXTERNO. Sistema Nacional de Catastro Intranet. Se refiere al registro en formato de texto de todos los actos administrativos relacionados con la propiedad Fiscal. En esta parte cabe destacar que actualmente la División de Catastro se encuentra, entre otros, informatizando los archivos de planos pues está en proceso la construcción del denominado Sistema Gráfico de la Propiedad Fiscal Administrada que vendrá a ser una plataforma y soporte interno de la gestión de los bienes fiscales. En un futuro cercano, a propósito de la Ley de Transparencia, se pretende habilitar algunos accesos para su uso por parte de los C/B/U (extraer documentos; fotos; planos; etc.).
3. **RPI:** INTERNO / EXTERNO. Sistema de Registro de la Propiedad Irregular. Permite sistematizar, ordenar y priorizar la demanda de propiedades fiscales entregadas mediante Saneamientos, Títulos Gratuitos y Ley 19.776. Los C/B/U pueden consultar el estado de su tramitación en www.bienes.cl contando con el Folio de su Postulación o RUT.
4. **SCE:** INTERNO. Sistema de Control de Expedientes. Permite mediante diversos formularios iniciar un conjunto de trámites ministeriales, y sigue en proceso de readecuación para ser reemplazado progresivamente por el NMG (dice relación con la plataforma que se usaba a este efecto antes de la entrada en vigencia de la Ley 19.880, y que a propósito de esa normativa, fue reemplazado por el NMG).

⁴ Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado, a que tienen acceso los Servicios de la Administración Pública.

5. **NMG:** INTERNO / EXTERNO. Sistema del Nuevo Modelo de Gestión. Permite sistematizar, ordenar y priorizar la demanda de propiedades fiscales solicitadas mediante procesos de Postulación. Actualmente, dado el proceso de Modernización (y re-diseño) de los Procedimientos Ministeriales, se desarrollaron las aplicaciones informáticas para dar curso a los trámites en (04) regiones pilotos para los actos de: Venta, Arriendo y Herencia Vacante (se encuentra en desarrollo la aplicación para Saneamiento), los cuales serán terminados definitivamente a fines del 2009 para estos 4 Productos (y por extensión al resto progresivamente, obteniendo el C/B/U acceso a la carpeta documental en extenso). Los C/B/U pueden consultar el estado de su tramitación en www.bienes.cl contando con el Folio de su Postulación o RUT.
6. **SCP:** INTERNO. Sistema de Control de Planos. Permite el registro de los planos de inmuebles tramitados por catastro. Este sistema, una vez puesto en marcha el Sistema Gráfico de la Propiedad Fiscal Administrada, será evaluado para definir su continuidad.
7. **SCA:** INTERNO / EXTERNO. Sistema de Control de Arriendos. Permite registrar los pagos realizados por conceptos de arriendo de inmuebles fiscales. Este sistema, una vez puesto en marcha el Software para la Administración de la Cartera de Arriendos del MBN (Meta PMG GT 2009), que permitirá pagos on line (vía Tesorería General de la República), será evaluado para definir su continuidad.
8. **SCV:** INTERNO. Sistema de control de ventas a crédito. Actualmente, dado el proceso de Modernización (y re-diseño) de los Procedimientos Ministeriales, una vez desarrollada la aplicación informática para dar curso a los trámites de Venta, será evaluado para definir su continuidad.
9. **Sistema Oficina de Partes:** INTERNO. Tiene como función registrar toda la documentación tanto entrante como saliente, con la finalidad de llevar un control que permita evacuar respuestas apropiadas utilizando los canales que previamente se hayan establecido. En este sistema se registran todos aquellos actos que no se transformarán en expedientes de tramitación.
10. **Sistema Comunicación Interna:** INTERNO. Este sistema permite registrar y coordinar las solicitudes internas de trabajos inter divisionales, destinadas a la ejecución de procesos tales como los permisos hasta la búsqueda y recopilación de información específica que permita solucionar las situaciones o consultas efectuadas al Servicio. Este sistema formalmente reemplaza, las providencias y oficios internos existentes al interior del Ministerio.
11. **SIAC:** INTERNO / EXTERNO. Sistema de Información y Atención Ciudadana. Recibe consultas, sugerencias, etc. de los C/B/U a través de los dispositivos citados en Anexo 9, las que se atenderán según el mecanismo de entrada de las mismas y/o los mecanismos que para cada caso defina la Ley de Transparencia.
12. **SNIT:** INTERNO / EXTERNO. Sistema Nacional de Coordinación de la Información Territorial. Es el Sistema de Información implementado en la plataforma www.snit.cl y que da correlato al cumplimiento del Objetivo Estratégico Ministerial N° 5, cual es facilitar el acceso igualitario, oportuno y expedito a los ciudadanos y ciudadanas, y de las distintas instituciones, a la Información Territorial Pública como herramienta para la toma de decisiones. El MBN en su PMG GT 2009 comprometió proveer información a los GORE's con algunas de sus aplicaciones.

Cuadro I. N° 2 : Objetivos recomendados al Plan en materia de mejoras a los sistemas de información institucional
(Objetivo 3 del Diagnóstico)

Información	Medidas para proveer información a jefatura regional (1)	Medidas para proveer información al GORE (2)	Objetivo recomendado al Plan GT con mejoras a los sistemas (3)
Oferta Productos/subproductos en la región o territorios.	Si (a través de los SI señalados: RPI; SCE; NMG; SNCI; SCA y SCV)	Si (a través de los SI señalados: www.bienes.cl por Ley de Transparencia; www.snit.cl a partir del 2009 de acuerdo a compromiso PMG GT) (1)	Proveer la información de los productos MBN ofertada a los GORE's, procurando la retroalimentación de dicha Institución para una mejor complementariedad regional aplicando PT
Localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por producto en la región o territorios	Si (a través de los SI señalados: RPI; SCE; NMG; SNCI; SCA y SCV)	Si (a través de los SI señalados: www.bienes.cl por Ley de Transparencia; y www.snit.cl a partir del 2009 de acuerdo a compromiso PMG GT)	Definir con los GORE's las áreas prioritarias de gestión según las Estrategias de Desarrollo Territorial, a fin de perfilar la oferta sectorial conforme los requerimientos territoriales distintivos que haya lugar
Programa de gasto o inversión en la región (2)	Si (a través de los SI señalados: www.bienes.cl por Ley de Transparencia y/o www.snit.cl a partir del 2009 de acuerdo a compromiso PMG GT)	Si (a través de los SI señalados: www.bienes.cl por Ley de Transparencia y/o www.snit.cl a partir del 2009 de acuerdo a compromiso PMG GT)	Proveer la información de gasto o inversión ofertada a los GORE's, procurando la oportuna respuesta a dicha Institucionalidad para una eficaz gestión regional de los recursos públicos
Compromisos de gasto o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial	No (se encuentran disponibles en formato documental y no digital. Los Convenios que suponen traspaso de recursos se administran como fondos de terceros y no ingresan al presupuesto MBN. Su gasto se verifica por una Programación Anual según Informes de Avance Físico y Presupuestario enviados a los Seremis)	Si (a través de e-mail "región - región" -MBN / GORE- a partir del 2009 de acuerdo a compromiso PMG GT) (3)	Proveer la información de inversión vía Convenios ofertada a los GORE's, procurando la oportuna respuesta a dicha Institucionalidad para una coordinada gestión regional de los recursos públicos destinados a los territorios que haya lugar

NOTA SUBDERE: Cambios menores que ajustan sistemas ampliando variables o bases de datos se tratan como mantenimiento; no se reportan al PMG-GT.

Siendo institucionales los sistemas de información no es necesario examinar por regiones, aunque es pertinente consultar a las sedes regionales para conocer sus dificultades usando cada sistema, captar sus proposiciones y requerimientos de soporte informático. Interesa que la autoridad institucional asuma si los sistemas de información y soporte informático entregan los servicios que requiere la gestión regional/ territorial:

- (1) Señalar si está disponible por la jefatura regional la información indicada en la primera columna.
- (2) Señalar si la información de la primera columna se provee al Gobierno Regional. Se pide acordar con cada GORE los mecanismos de provisión.
- (3) Medidas para solucionar en breve plazo las limitantes a la disponibilidad y entrega de información de interés regional.

NOTAS MBN

(1). Respuesta de GORE's a Oferta Sectorial en Anexo 8 adjunto.

(2). Referido a los recursos asociados y ejecución presupuestaria de proyectos incorporados en PROPIR a nivel nacional (cabe recordar en ese sentido que el MBN en un organismo centralizado en sus decisiones y manejo de recursos, pero desconcentrado territorialmente con quince Secretarías Regionales Ministeriales y cuatro Oficinas Provinciales). En caso de fallas de las plataformas mencionadas, el Responsable DIPLAP Central enviará información a Contraparte GORE vía correo electrónica con tope en la fecha establecida en el compromiso asumido en el PMG GT 2009 en esta materia.

(3). En el caso de las regiones que efectivamente tengan Convenios de Programación Regional.

LITERATURA & INSUMOS CONSULTADOS

1. Programa de Mejoramiento de Gestión, Gestión Territorial (Integrada) años 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 y 2009. Documentos Técnicos, SUBDERE (www.subdere.cl)
2. Medios de Verificación PMG's, años 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 y 2009, DIPRES.
3. Jornada SUBDERE, 18 de marzo de 2009
4. Lineamientos Estratégicos 2006 - 2010: Ministerio de Bienes Nacionales (www.mbienes.cl)

EQUIPO RESPONSABLE

Sofía Dides, profesional Div. Planificación y Presupuesto
Marcela Zulantay, asesora Gabinete Sra. Ministra, Encargada PMG GT 2009

CONTRAPARTE TECNICA

Div. Constitución Propiedad Raíz

Lorena Escalona, Jefa de la DCPR

Div. Bienes Nacionales

Pablo Mecklenburg, Jefe de la DBN

Div. Planificación y Presupuesto

Gladys Román, Jefa de la DIPLAP
Marisol Mella, Encargada Unidad de Planificación y Control de la Gestión, DIPLAP

Div. Jurídica

Pilar Vives, Jefa de la DIVJUR

Div. Administrativa

Claudio González, Jefe de la DIVAD

Secretarías Regionales Ministeriales Regiones I a XV

Secretari@s Regionales Ministeriales
Encargad@s de Planificación y Presupuesto, DIPLAP de cada Seremi

Contacto

Fono Mesa Central: 3512100
e-mail: mzulantay@mbienes.cl
www.bienes.cl

ANEXO 1.

PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (BIENES / PRODUCTOS / SERVICIOS), FORMULARIO A-1, DIPRES, 2004	
Nombre - Descripción	
1. Venta de inmuebles	
2. Arriendo de Inmuebles	
3. Concesiones de uso, onerosas	<ul style="list-style-type: none">• Concesiones onerosas (de largo plazo para el desarrollo de proyectos de inversión regional)<ul style="list-style-type: none">• Concesiones onerosas para el desarrollo de espacios públicos• Concesiones onerosas para el desarrollo de proyectos sociales y comunitarios y apoyo a la acción reformadora del Estado
4. Concesiones de uso, gratuitas	<ul style="list-style-type: none">• Concesiones gratuitas para el desarrollo de espacios públicos• Concesiones gratuitas para el desarrollo de proyectos sociales y comunitarios y apoyo a la acción reformadora del Estado
5. Destinaciones	
6. Transferencias Gratuitas	<ul style="list-style-type: none">• Transferencias gratuitas para el desarrollo de espacios públicos• Transferencias gratuitas para el desarrollo de proyectos sociales y comunitarios y apoyo a la acción reformadora del Estado
7. Afectaciones al Uso Público	
8. Adquisición de Bienes Raíces para el Fisco	<ul style="list-style-type: none">• Tramitación de herencias vacantes• Primeras inscripciones según artículo 590 del Código Civil Artículo 590 del Código Civil• Expropiaciones y compras directas• Donaciones y traspasos• Permutas
9. Regularización Títulos de Dominio	<ul style="list-style-type: none">• Saneamiento de títulos de dominio de la pequeña propiedad particular (DL 2.695)• Títulos gratuitos sobre propiedades fiscales para familias de escasos recursos (DL 1.939)• Regularización de ocupación de inmuebles fiscales (Ley 19.776)

ANEXO 2.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2004

1. Realizar un manejo intencionado, racional, eficiente y transparente del patrimonio fiscal, velando por la creación de espacios públicos en el territorio y contribuyendo al desarrollo territorial equilibrado y sustentable tanto nacional como regional, estimulando la inversión y el fomento productivo, y apoyando la política social del Estado.
2. Contribuir al logro de mejores condiciones de vida de la ciudadanía por medio de la regularización de la posesión y constitución del dominio de la pequeña propiedad raíz, focalizando en grupos prioritarios y potenciando las acciones de prevención de la irregularidad.
3. Reconocer y caracterizar el patrimonio fiscal y, liderar la generación de un Sistema Nacional de Información Territorial (SNIT) que sustente las políticas de información, supervisión y control en materia de gestión del territorio, previa consolidación de la Base Nacional del Catastro.
4. Profundizar el proceso de modernización institucional, mediante acciones que permitan mejorar y fortalecer nuestra gestión y relación con los usuarios, poniendo énfasis en el desarrollo de una planificación estratégica de los recursos humanos, físicos y financieros; en el proceso de descentralización y el desarrollo de las tecnologías de información.

ANEXO 3.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2006-2010

1. Realizar la Modernización del Ministerio.

Implementar un proceso de Modernización del Ministerio, incorporando en éste la revisión de procesos, la incorporación de nuevas tecnologías, la revisión y adecuación de su estructura, el mejoramiento de la relación con los usuarios, la manera de posicionarse mejor frente a la opinión pública y con el resto del Estado, el ejercicio de un liderazgo claro en el manejo de la información territorial existente en la institucionalidad pública para la óptima gestión y la desconcentración con criterios claros y transparentes de operación.

2. Actualizar, completar y mantener el catastro de la propiedad fiscal de tal manera de apoyar la gestión de los inmuebles fiscales.

Se trabajará en completar el Catastro de la información sobre los bienes fiscales, mejorando la cantidad y la calidad de la información, incorporando además el concepto de información gráfica digital, avanzando desde una visión documental hacia una expresión georreferenciada digital, con permanente actualización, de tal manera que se pueda caracterizar y conocer a cabalidad los bienes existentes, entregando información fidedigna, confiable, y puesta a disposición de los usuarios de una forma expedita y fácil.

3. Realizar una gestión eficiente del Patrimonio Fiscal.

Respecto del patrimonio fiscal, se realizará una gestión eficiente e involucrada en el desarrollo territorial. Lo anterior considera la fiscalización del buen uso del patrimonio fiscal, relevar el patrimonio histórico y cultural, proteger las áreas prioritarias incentivando el cuidado del medio ambiente, intencionar desarrollo regional a partir de la vocación existente en los territorios, implementando mecanismos que permitan incorporar a la comunidad y al sector privado en la gestión de parte de estos bienes fiscales y en la discusión sobre su disposición.

4. Vincular más estrechamente el proceso de regularización de la pequeña propiedad raíz a las políticas sociales del gobierno, en especial la política indígena y poner en marcha un sistema que aborde de manera más integral el problema de la irregularidad de la propiedad raíz.

Se vinculará más estrechamente el proceso de regularización a las diferentes políticas sociales, como el apoyo a la política indígena, complementando este beneficio con otros programas del Gobierno, particularmente en lo que se refiere a la atención a los grupos vulnerables y el enlace de este beneficio con aquellas personas de escasos recursos favorecidas con subsidios habitacionales. Se hará más eficiente y se optimizará el proceso. Por otro lado, se abordará de manera más integral el problema de la irregularidad de la propiedad raíz, a través de *prevención de la irregularidad*, particularmente mediante una labor educativa a la población, disminuyendo plazos, y caracterizando la demanda potencial y presente.

ANEXOS 4, 5 Y 6.

Escaneados / Impresos

ANEXO 7.

PMG GT 2008 – E4

Actividad III. 2.1: Programa de Trabajo para proveer de información de “interés regional” a los gobiernos regionales				
INSTITUCIÓN / REGIÓN: MINISTERIO DE BIENES NACIONALES		Ponderación Programa de Trabajo (%)= 20 %		
Objetivo	Actividades comprometidas	Medio de verificación	Ponderación actividad(%)	Unidad Responsable
Definición de información a proveer Como se dijo, ya se definió la información a proveer. En columna siguiente se detalla de forma general (detalle se puede ver en ANEXO 1)	a) PROPIR b) Convenios de Programación (avances en ejecución en regiones que los haya) c) Saneamiento (casos postulados y casos inscritos) d) Ventas (cantidad e ingresos) e) Autodestinaciones f) Rutas Patrimoniales g) Catastro de Derechos Humanos			
Diseño procedimiento de entrega		a) Atlas web MBN o bienes.cl (semestral) b) Informe por Correo Electrónico (semestral) c) Atlas web MBN (trimestral) d) Atlas web MBN o bienes.cl (semestral) e) Atlas web MBN (semestral) f) Atlas web MBN o bienes.cl (semestral) g) bienes.cl (semestral)		
Gestión y control de su provisión				a) DIPLAP Central b) DIPLAP Regional c) DCPR Central d) DBN Regional e) DBN Central f) DBN Central g) DCN Central

ANEXO 8.

OFERTA DE INFORMACION A GORES

REGION	NUMERO DE OFICIO Y FECHA DE ENVIO	NUMERO DE OFICIO Y FECHA DE RESPUESTA DEL GORE	CONTRAPARTE TECNICA DESIGNADA POR EL GORE	OTROS REQUERIMIENTOS SOLICITADOS POR GORE
XV	3222, 18.11.08	Sin respuesta	Cristian González	GORE consulta vía mail del 26.02.09 (sobre la totalidad de los programas y proyectos a ser financiados por la Seremi el año 2009, para la elaboración del PROPIR). Se respondió el 03.03.09 por e-mail.
I	3020, 19.11.08	156, 15.12.08 95, 30.01.09 (pide info. del PROPIR 2009)	Ivan Escares D.	Se envió con fecha Ord. 348, 06.02.09. Se pide de forma verbal por parte del Seremi que envíe a encargado de Metas Presidenciales del GORE información sobre universo comprometido regularizar para este año. Se envía el requerimiento también vía correo electrónico con fecha 12.01.09.
II	4373, 19.11.08	Sin respuesta	Sin designación	
III	2369, 18.11.08	Sin Respuesta	Eva Rojas	
IV	2619, 30.12.08	154; 20.01.09	Javier Araya R.	Se envía por e mail información a la contraparte técnica (PROPIR)
V	5467, 21.11.08	Sin respuesta	Sin designación	
RM	4809, 14.11.08	Sin respuesta	Sin designación	
VI	2057, 19.11.08	2418, 24.12.08	Sin designación	El GORE dio respuesta a oficio manifestando su aprobación y conformidad con el formato y periodicidad propuesta, sin requerimientos adicionales; no nombró contraparte.
VII	8074, 28/11/08	Sin respuesta	Sin designación	
VIII	9402, 30.12.08	Sin respuesta	Sin designación	
IX	4604, 18.11.08	3153, 31.12.08	LorenaGonzalez	GORE pidió copia compromisos presidenciales MBN 2009 y otros. Se le respondió el 04.02.09 por e-mail
XIV	2501, 18.11.08	Sin respuesta	Sin designación	
X	5005, 17.11.08	Sin respuesta	Roxana Mora	Se remitió a esa SEREMI el Oficio N° 839 de fecha 25 de marzo del 2009, donde el Jefe de División de Planificación y Desarrollo Regional del GORE Los Lagos, invita a los profesionales que realizan tareas con SIG, y a los profesionales responsables del PMG GT a una jornada de trabajo para el 31 de marzo, para establecer acuerdos del Plan de Trabajo 2009, coordinar el plan anual de capacitación para los funcionarios de los diferentes servicios públicos y la presentación de la propuesta de trabajo con los encargados del PMG GT. Lo anterior, en el marco del trabajo realizado por la Mesa Regional de actores vinculados al Ordenamiento Territorial (OT) y de la información territorial (SNIT).
XI	1970, 12.11.08	Mail, 01.12.08	Gastón Ávila S.	No hay
XII	1978, 20.11.08	Sin respuesta	Sin designación	

ANEXO 9.

- Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en todas las oficinas regionales y en el nivel central del Ministerio.
- Pagina Web que contiene un buzón llamado "Contáctenos" y un buzón para "Reclamos y Sugerencias". www.bienes.cl
- Atención directa en Línea (chat) en el Nivel Central y la Seremi Metropolitana.
- Correo electrónico dirigidos a cada región y al nivel central del Ministerio.
- Buzones para recibir por escrito reclamos, felicitaciones y sugerencias en cada OIRS
- Atención telefónica
- Línea de atención telefónica gratuita 800802300.
- Atención en terreno. Desde cada Secretaria Regional Ministerial se visitan periódicamente las comunas más apartadas de la capital regional llevando información a la comunidad y además existe coordinación con el bus de la Secretaria General de Gobierno Infobus.
- "Red de Atención en Su Comuna" en 281 Municipios que se han capacitado e integrado a la para entregar información de los servicios Ministeriales y acceso a la Página Web ministerial para informar a los usuarios/as sobre los Estados de avance de sus trámites.