



## **UNIVERSIDAD DE VALPARAISO**

### **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

#### **ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

“GRADO DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS HABITANTES DE LA POBLACIÓN ESTADIO, COMUNA DE ZAPALLAR, EN RELACIÓN AL SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN JURÍDICA Y ADMINISTRATIVA PRESTADA EN EL PROCESO DE POSTULACIÓN A LAS REGULARIZACIONES MATERIALES DE DOMINIO DE INMUEBLES, LLEVADAS A CABO A TRAVÉS DEL CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL “ZAPALLAR” CELEBRADO POR LA SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE BIENES NACIONALES Y LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR DURANTE EL PERIODO 2013.”

Alumno

**JEAN MARTÍNEZ ÁVILA**

Profesor Guía

**FELIX FERNÁNDEZ SILVA**

Valparaíso, Diciembre 2014

<b>CAPITULO I</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1.- INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1.- MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1.1.-PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2.- OBJETIVOS</b> .....	<b>6</b>
<b>2.3.- PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>2.4- VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>2.5.- ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>2.6- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>2.7.- ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>3.1.- MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>11</b>
<b>3.2.- DECRETO LEY 2.695 DE 1979.</b> .....	<b>11</b>
<b>3.3.-MINISTERIO DE BIENES NACIONALES</b> .....	<b>13</b>
<b>3.4.- ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR.</b> .....	<b>20</b>
<b>3.5.-SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE BIENES NACIONALES.</b> .....	<b>20</b>
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>23</b>
<b>4.-Marco Operativo</b> .....	<b>23</b>
<b>4.1.- CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE LA SECRETARÍA         REGIONAL MINISTERIAL DE BIENES NACIONALES Y LA ILUSTRE         MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR</b> .....	<b>23</b>
<b>4.2.- PROCESO DE REGULARIZACIÓN DE LA PEQUEÑA PROPIEDAD         RAÍZ DEL CONEPIO “ZAPALLAR” SECTOR “POBLACIÓN ESTADIO”.</b> .....	<b>25</b>
<b>4.3.- FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE REGULARIZACIÓN DEL.....</b>	<b>30</b>
<b>CONVENIO “ZAPALLAR”2013</b> .....	<b>30</b>
<b>4.4.- RESULTADO DE SOLICITUDES DE REGULARIZACIÓN DEL         CONVENIO “ZAPALLAR”</b> .....	<b>32</b>
<b>CAPITULO V</b> .....	<b>33</b>
<b>5.1 MUESTRA ESTADÍSTICA.</b> .....	<b>33</b>
<b>5.2.- INSTRUMENTO PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>33</b>
<b>5.3.-MODELO DE INSTRUMENTO</b> .....	<b>34</b>
<b>5.4.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.</b> .....	<b>37</b>
<b>5.4.1.- Análisis e Interpretación de Datos.</b> .....	<b>37</b>

<b>CAPITULO VI .....</b>	<b>46</b>
<b>6.1.- Conclusiones y propuestas.....</b>	<b>46</b>
<b>Respecto a la coordinación y medio de difusión de las reuniones de atención e información presencial del proceso de regularización... 46</b>	<b>46</b>
<b>Respecto al lugar físico de atención. ....</b>	<b>47</b>
<b>Respecto a la facilidad de llenar formularios. ....</b>	<b>48</b>
<b>Respecto a la precisión de la información que entregan los/as funcionarios/as de las etapas del trámite y su tiempo de demora. ..</b>	<b>48</b>
<b>Satisfacción respecto al conocimiento de la etapa en que se encuentra el requerimiento o trámite. ....</b>	<b>49</b>
<b>Respecto a la entrega de información clara y entendible por parte de los/as funcionarios/as.....</b>	<b>50</b>
<b>Respecto a la buena disposición para responder preguntas de los/as funcionarios/as.....</b>	<b>50</b>
<b>Respecto la amabilidad de los/as funcionarios/as.....</b>	<b>51</b>
<b>Respecto al tiempo de atención que tienen los/as funcionarios/as hacia usuarios/as. ....</b>	<b>52</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>54</b>
<b>1.- TABULACIÓN DE RESULTADOS. ....</b>	<b>55</b>
<b>2.-CONVENIO .....</b>	<b>61</b>

# CAPITULO I

## 1.1.- INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo está enmarcado en el convenio de cooperación interinstitucional celebrado en el periodo 2013 entre la Secretaria Regional Ministerial de Bienes Nacionales y La ilustre Municipalidad de Zapallar, a partir de la necesidad de ésta última por regularizar el dominio de los inmuebles que se encuentran fuera de esta condición legal, correspondientes a la población “Estadio” de dicha Comuna, con el claro objetivo de que los habitantes de ésta población logran tener solución definitiva a la situación de dominio de sus inmuebles. Bajo el alero del **Decreto Ley 2.695 del año 1979**, como herramienta para concretar las regularizaciones, se suscribe este convenio de cooperación que permite la transferencia de recursos económicos desde el Municipio hacia la Seremi para regularizar los terrenos de las familias. Estas familias son personas que llevan muchos años viviendo en este sector y que lamentablemente debido a la ocupación irregular de sus inmuebles, han quedado atrás en muchos de los beneficios sociales que otorga el Estado para mejorar su calidad de vida; como, es el difícil acceso al agua potable, alcantarillado, pavimentación, entre otros. Al no estar regularizados los terrenos, se forma inviable la posibilidad de inversión pública en el sector.

La finalidad de esta investigación será averiguar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de las postulaciones a regularizaciones de la pequeña propiedad raíz de la población “Estadio” de la Comuna de Zapallar, con el propósito de estar en conocimiento del nivel de conformidad en relación al proceso de postulación de estas regularizaciones, más específico aún, conocer si el servicio de atención e información jurídica-administrativa relacionada a las regularizaciones, fue satisfactorio o no. La idea de enfocar nuestro estudio en la atención e información, se justifica al tener en cuenta que en dicho proceso (regularización de la pequeña propiedad raíz) la interacción y las relaciones con

el usuario se sitúan y se centran en esta etapa, una vez ingresado el expediente con los documentos requeridos han pasado a tramitación, y es de entender que el usuario común debido a la asimetría de contenidos técnicos, no podrá hacer mayor juicio al proceso, más solo fiscalizar el cumplimiento de los tiempos establecidos. Es por esta razón, que nuestro estudio se enfoca en el servicio de atención e información jurídica-administrativa prestada por el representante de la Seremi para con los usuarios del presente convenio. Además como argumento adicional para justificar el enfoque, tomamos en cuenta el constante interés que ha puesto el mismo Ministerio de Bienes Nacionales en este aspecto (atención e información jurídica administrativa prestada), interés que se materializó el año 2011 con una encuesta a nivel Nacional respecto a la calidad de atención e información prestada a través de todas sus Secretarías Regionales Ministeriales a lo largo del país, con el claro ánimo de siempre mejorar en la calidad del servicio de atención presencial otorgado a todos sus usuarios.

Además de dicha investigación, haremos una descripción del Ministerio de Bienes Nacionales, la Secretaría Regional de Bienes Nacionales y la Ilustre Municipalidad de Zapallar. Esta descripción tendrá el objetivo de averiguar la misión del Ministerio de Bienes Nacionales y las divisiones que están directamente relacionadas con el proceso de regularización de la pequeña propiedad raíz del convenio “Zapallar”. También y de igual forma, averiguaremos sobre la Ilustre Municipalidad de Zapallar y la Secretaría Regional Ministerial de Bienes Nacionales.

En el desarrollo de la última etapa del presente estudio, llegaremos al punto de los convenios de cooperación, ahí seremos oportuno, explicando en qué consiste el convenio y el marco legal que lo ampara, para finalizar con la explicación del proceso de regularización y el posterior desarrollo del objetivo general de este trabajo.

# **CAPÍTULO II**

## **2.1.- MARCO METODOLÓGICO**

### **2.1.1.-PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

El problema de investigación que trata este trabajo, dice relación con averiguar el grado de satisfacción que tienen los habitantes de la población Estadio, Comuna de Zapallar, en relación al servicio de atención e información jurídica y administrativa prestada en el proceso de postulación a las regularizaciones materiales de dominio de inmuebles, llevadas a cabo a través del convenio de cooperación interinstitucional “Zapallar” celebrado por la Secretaria regional Ministerial de Bienes Nacionales y la Ilustre Municipalidad de Zapallar durante el periodo 2013.

## **2.2.- OBJETIVOS**

### **2.2.1.- OBJETIVO GENERAL**

- Averiguar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del convenio de regularizaciones de la pequeña propiedad raíz de la población

“Estadio”, Comuna de Zapallar, en relación al servicio de atención e información prestada en el proceso de regularización.

### **2.2.2- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer la Misión del Ministerio de Bienes Nacionales y la Ilustre Municipalidad de Zapallar.
- Describir las Principales Divisiones del Ministerio de Bienes Nacionales que intervienen en el proceso de regularización del convenio “Zapallar”.
- Describir en qué consiste la regularización de la propiedad raíz a través del convenio Zapallar, otorgada por la Secretaria Regional Ministerial De Bienes Nacionales.
- Determinar el grado de satisfacción de los habitantes que participaron del servicio de atención e información jurídico administrativo del proceso de regularización del convenio “Zapallar”.
- Proponer soluciones y recomendaciones respecto a las conclusiones derivadas del estudio realizado al servicio de atención e información jurídico administrativo del proceso de regularización denominado “Zapallar”.

### **2.3.- PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Ha logrado el servicio prestado de atención e información jurídica y administrativa del proceso de regularizaciones de la pequeña propiedad raíz del Convenio “Zapallar”, llevado a cabo por la Secretaría Regional Ministerial de Bienes Nacionales de Valparaíso en periodo 2013, cumplir con lo establecido, de manera coherente con las políticas de calidad de servicio del mismo organismo?

#### **2.4- VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se considera viable, debido a que el acceso y tratamiento de datos e información requerida para este estudio, fue autorizado por la institución relacionada en el tema, en este caso, la Secretaria Regional Ministerial de Bienes Nacionales de Valparaíso. Además, las personas que se les aplicó la entrevista, fueron identificadas y localizadas por medio de una base de datos que mantiene la Secretaría regional Ministerial de Bienes Nacionales Valparaíso en sus dependencias.

#### **2.5.- ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio tendrá un enfoque cuantitativo, debido a las características del problema planteado.

Se busca identificar y asignar, qué grado de satisfacción tienen los usuarios beneficiados con el proceso de regularizaciones correspondientes al convenio

“Zapallar”. Para ello, se recolectarán datos a través de la aplicación de una encuesta aplicada a una muestra correspondiente a usuarios del mencionado convenio que fueron partícipes del servicio de atención e información jurídico administrativo del proceso de regularización.

La selección del enfoque mencionado, tiene como respaldo el hecho de que los expertos señalan que el enfoque cuantitativo, busca describir un fenómeno y plantea un problema de estudio delimitado y concreto, para el cual se recolectarán datos numéricos, que se analizarán y se estudiarán mediante procedimientos estadísticos. Con ello, se procura generalizar los resultados obtenidos que surjan a través de la muestra, a una colectividad mayor. (Hernández Samperi, 2006)

## **2.6- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación no tendrá un diseño experimental, debido a que no se manipulará discrecionalmente una variable para obtener información, ya que se trabajó con una muestra específica e identificable, con el fin de determinar la cantidad de regularizaciones otorgadas por la Secretaria Regional Ministerial de Bienes Nacionales y averiguar el grado de satisfacción de los beneficiarios del “convenio Zapallar”. Es decir, la investigación no experimental tiene como propósito observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, la idea no es construir ninguna situación, sino que observar situaciones ya existentes, no provocadas de forma intencional. (Herández, 2006)

## **2.7.- ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación tiene como principales objetivos explorar y describir sobre una realidad específica, a través de la recolección de datos de una población determinada. (Hernández Samperi, 2006) Se realizará a partir de un enfoque exploratorio, ya que no existen investigaciones o estudios previos sobre la Satisfacción de usuarios del convenio “Zapallar” Población “Estadio” en relación al servicio de atención e información prestado por la Secretaría Regional Ministerial de Bienes Nacionales de Valparaíso. (Herández, 2006)

# **CAPITULO III**

## **3.1.- MARCO TEÓRICO**

Considerando que el tema que convoca esta investigación trata sobre el grado de satisfacción del servicio de atención e información jurídica y administrativa del proceso de regularización de la pequeña propiedad raíz, y entendiendo que dichas regularizaciones se materializan bajo el alero de una figura legal, resulta de primordial importancia conocer a grandes rasgos y como punto de partida el Decreto Ley 2695 de 1979, el cual proporciona el espíritu inicial, o si se quiere mejor entender, el marco jurídico en donde pueden nacer las iniciativas de saneamiento de la pequeña propiedad raíz desde 1980 en adelante. De la misma forma, conoceremos las instituciones que participan directamente en la implementación y ejecución de las regularizaciones del convenio, como así también daremos una global descripción de este mismo convenio.

## **3.2.- DECRETO LEY 2.695 DE 1979.**

El decreto ley 2.695 de 1979 “fija las normas para regularizar la posesión de la pequeña propiedad raíz y para la constitución del dominio sobre ella” ([www.leychile.cl](http://www.leychile.cl)). Este decreto Nace como respuesta a la percepción que tenían los gestores de este mismo, sobre la relevancia de ser titular de dominio de las pequeñas propiedades raíces, en tanto a cuanto impacto socioeconómico se

trata. Según las consideraciones estipuladas en del D.L. 2.695 que argumentan su existencia, tomamos en cuenta lo siguiente:

“1° Que la deficiente constitución del dominio de las pequeñas propiedades raíces rurales y urbanas genera problemas de índole socioeconómico de crecimiento progresivo, al impedir que gran número de ellas se incorpore efectivamente al proceso productivo nacional;

2° Que por ello se ha creado un sistema que la legislación ha denominado "saneamiento del dominio de la pequeña propiedad", que tiene por objeto regularizar la situación del poseedor material que carece de títulos o que los tiene imperfectos, lo que es previo, en el caso de la pequeña propiedad agrícola, a la elaboración de planes de desarrollo y de asistencia técnica o crediticia, así como a cualquier reordenamiento destinado a atacar e impedir el minifundio;

3° Que la legislación vigente sobre la materia no ha permitido dar solución eficaz al problema, por lo cual es conveniente modificarla, adecuándola a la realidad actual y estableciendo un nuevo procedimiento que dé facultades a la autoridad administrativa para ordenar la inscripción de los predios a nombre de sus poseedores materiales que reúnan los requisitos establecidos en la ley, y que contemple la intervención de la Justicia Ordinaria sólo en los casos de legítima oposición o para garantizar los derechos de terceros, y Habiéndose oído además al Consejo de Estado sobre esta iniciativa,” (www.leychile.cl)

De las disposiciones generales, el Artículo 1° del presente Decreto ley dice lo siguiente: “1° Los poseedores materiales de bienes raíces rurales o urbanos, cuyo avalúo fiscal para el pago del impuesto territorial sea inferior a ochocientas o a trescientas ochenta unidades tributarias, respectivamente, que carezcan de título inscrito, podrán solicitar de la Dirección de Tierras y Bienes Nacionales que se les reconozca la calidad de poseedores regulares de dichos bienes a fin

de quedar habilitados para adquirir su dominio por prescripción, de acuerdo con el procedimiento que se establece en la presente ley. Para estos efectos se considerará el avalúo que esté vigente en la fecha que se presente la respectiva solicitud, referido al total o parte del bien raíz, según corresponda, proporcionado por el Servicio de Impuestos Internos”.  
([www.leychile.cl](http://www.leychile.cl))

Para finalizar con la breve descripción de ésta figura legal solo queda mencionar que este decreto es acordado por la Junta de Gobierno de aquel periodo, y es promulgado el 30 de mayo de 1979.

Esperando que el lector haya entendido la justificación y de que trata el descrito Decreto Ley 2.695 del año 1979, el cual se mencionará en reiteradas oportunidades en el desarrollo de este estudio. A continuación procederemos a describir los organismos que competen en esta investigación.

### **3.3.-MINISTERIO DE BIENES NACIONALES.**

Desde sus inicios como nación, el Estado de Chile, viene desempeñando una labor fundamental en materias tan preponderantes como la tenencia de la tierra, el dominio de la propiedad y la implementación de políticas e instrumentos tendientes a elevar el desarrollo y conseguir la total superación de la pobreza. Remontándonos al siglo XVI, el Gobernador era quien entregaba y distribuía “mercedes de tierra” a quienes habían contribuido con la conquista del territorio. Luego de la Independencia Nacional, en 1818, se determinó que sería el Estado el llamado a reglamentar los nuevos terrenos adquiridos y

también el encargado de ordenar los suelos en los que no existía ocupación efectiva o la soberanía no estaba consolidada.

Fue bajo el gobierno de Federico Errázuriz Zañartu, en 1871, que se creó el Ministerio de Relaciones Exteriores y Colonización, antecesor del Ministerio de Bienes Nacionales, cuya tarea sería ordenar la ocupación de los terrenos del sur. Así al momento de asentarse los habitantes en esa zona, el Estado recibió un nuevo rol, al asumir la administración de los bienes fiscales, la conservación del patrimonio y la explotación de los recursos naturales. Más tarde, en 1888, conservando las mismas atribuciones este Ministerio tomó el nombre de Relaciones Exteriores, Culto y Colonización.

Como los conflictos de tierra no cesaban por la difusa legalidad sobre el dominio de la propiedad existente, fue creado en 1930 el Ministerio de Propiedad Austral, que tuvo a su cargo las políticas colonizadoras de ocupación al sur del río Malleco. De igual forma se dio vida al Departamento de Bienes Nacionales y Colonización, dependiente del recién formado Ministerio de la Propiedad Austral, encargado de entregar las tierras fiscales a los colonos del sur de Chile.

Ya durante 1977, con la dictación del Decreto Ley N° 1.939, nació el Ministerio de Tierras y Colonización que, poco tiempo después, el 5 de junio de 1980, tomó el nombre de Ministerio de Bienes Nacionales, redefiniendo sus funciones, adaptándolas a la nueva realidad social, económica y política del país.

La actual estructura interna del Ministerio data del 25 de marzo de 1980, cuando se promulga el Decreto Ley N° 3.274 que fija la Ley Orgánica del Ministerio de Bienes Nacionales, que fue completado por el Reglamento Orgánico Decreto Supremo N° 386, del 16 de julio de 1981. ([www.bienesnacionales.cl](http://www.bienesnacionales.cl))

### **3.3.1.-MISIÓN ACTUAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES**

A continuación presentamos la misión del Ministerio de Bienes Nacionales, dicha misión fundamenta la razón de ser de este Ministerio y refleja las principales funciones que debe ejecutar.

La Misión del Ministerio consiste en; Reconocer, administrar y gestionar el patrimonio fiscal de todos los chilenos y chilenas; mantener el catastro gráfico de la propiedad fiscal actualizado; elaborar en coordinación con las demás entidades del Estado, las políticas destinadas al aprovechamiento e incorporación del territorio fiscal para ponerlo al servicio del desarrollo económico, social y cultural del país, con una mirada integral en forma sustentable; y regularizar la pequeña propiedad raíz particular.

Todo lo anterior, en el marco de una gestión que fortalezca la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y, especialmente, a las personas de mayor vulnerabilidad, a través de la entrega de servicios eficientes, transparentes, ágiles, oportunos y en continuo mejoramiento.  
([www.bienesnacionales.cl](http://www.bienesnacionales.cl))

### **3.3.2.- Principios y valores del Ministerio de Bienes Nacionales.**

El Ministerio establece que el ejercicio de sus funciones debe estar subordinado a ciertos principios y valores que a continuación se mencionan;

-Eficiencia: entendida como la capacidad de utilizar los recursos de forma austera y controlada.

-Calidad: entendida como la capacidad de responder de forma completa, oportuna y precisa a los requerimientos de nuestros usuarios, tanto internos como externos, con procesos y estándares de servicios conocidos y en mejora continua. Apuntamos a lograr una gestión de excelencia, con líderes que tienen una visión sistemática de la organización y la planificación y dirigen la estrategia, entendiendo que los resultados dependen de la forma en que gestionaremos nuestros procesos, personas, recursos y alianzas con otros actores relevantes.

-Sentido de Urgencia: entendido como la capacidad de responder eficazmente a los requerimientos, entregando respuestas rápidas y oportunas, actuando de forma proactiva y no reactiva.

-Transparencia: las decisiones que toma el ministerio y los criterios y procesos utilizados son conocidos. Siempre disponemos de información completa sobre la gestión del Ministerio. Las autoridades y funcionarios del Ministerio actúan siempre con honestidad y probidad.

-Compromiso con el desarrollo sustentable: contribuir al desarrollo del país a través de una gestión de excelencia del patrimonio de todos los chilenos, incorporando al territorio fiscal como motor de este desarrollo, con énfasis en temas estratégicos (ERNC, turismo, ciencia, entre otros) que promuevan el emprendimiento y la innovación. A través de esta gestión integral, que debe ser responsable con el medio ambiente y con la identidad regional, el Ministerio aporta al desarrollo sustentable de Chile, entendiendo como el que permite satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones. ([www.bienesnacionales.cl](http://www.bienesnacionales.cl))

### **3.3.3.-Divisiones del Ministerio de Bienes Nacionales relacionadas directamente con el proceso de regularización del convenio “Zapallar”**

En este punto se describen las principales Divisiones que forman parte del Ministerio de Bienes Nacionales, y que están directamente relacionadas con el proceso de regularización de la pequeña propiedad raíz del convenio “Zapallar”.

#### **3.3.3.1.- División Catastro de la Propiedad Fiscal.**

La División del Catastro Nacional de los Bienes del Estado está a cargo de formar, mantener y actualizar el Catastro de los Bienes Raíces de propiedad fiscal, además de ser la autoridad técnica en los temas de mensura<sup>1</sup> y geodesia<sup>2</sup> que se requieran en el cumplimiento de los fines propios del Ministerio. Sus funciones están detalladas en el DL1939/1979, en el DL N°3274/1980 y en el DS386 de 1981.

Por definición del Código Civil (art.590) “Son bienes del Estado todas las tierras que, estando situadas dentro de los límites territoriales, carecen de otro dueño”. Se estima que un tercio de la superficie nacional estaría en estas condiciones, pudiendo corresponder desde altas cumbres cordilleranas hasta borde costero, pasando por campos, ciudades y caletas, desde el desierto por el norte a la Antártica por el sur y extendiéndose hasta el Chile insular. Terrenos deshabitados o habitados, con edificación pública ó para viviendas sociales, áreas silvestres ó calles, demasías o servidumbres, destinadas o

---

<sup>1</sup> Se entiende por mensura: "la determinación, medición, ubicación y documentación en un plano de los inmuebles y sus límites conforme a las causas jurídicas que los originan, es decir la aplicación del Título de propiedad al terreno propiamente dicho."

<sup>2</sup> Se entiende por geodesia, al estudio relacionado a determinar las formas y dimensiones de la Tierra.

concesionadas, lo importante es que el territorio fiscal sea soporte físico de las políticas públicas y esté al servicio del desarrollo del país.

De aquí que la división de Catastro se preocupa de mensurar, registrar, estudiar y caracterizar la Propiedad Fiscal Administrada y el Patrimonio Territorial natural y cultural del Estado. Su trabajo se ejecuta a través del Departamento de Estudios Catastrales y Mensura y del Departamento de Estudios Territoriales.

La mantención del Catastro es realizada por las Unidades Regionales de Catastro presente en las 15 Secretarías Regionales Ministeriales, a partir de los actos administrativos emitidos que modifican la tenencia de la propiedad fiscal. Mientras que el nivel central se preocupa de definir las normas técnicas tanto para las mensuras cómo para la formación, registro y archivo del Catastro. Además se preocupa, de elaborar Planes de Ordenamiento Territorial para paños fiscales de interés, de diagnosticar cartográficamente las Áreas Silvestres protegidas del Estado y de construir la Red de vértices geodésicos del ministerio. Presta apoyo transversal a la gestión ministerial especialmente para la Administración de la propiedad fiscal y para la Constitución de la pequeña Propiedad Raíz.

Mención aparte tiene la Mapoteca. Vigente desde principios del siglo pasado conserva más de 140.000 planos que dan cuenta de la división de la tierra en Chile y se constituyen en el patrimonio cartográfico del territorio fiscal.

Pero, sin duda los procedimientos de registro y análisis catastral han variado en el tiempo. La globalización, el desarrollo de la sociedad de la información, las políticas de gobierno electrónico, y la creciente presión sobre el territorio fiscal como sustento y soporte de políticas públicas, se traducen en importantes desafíos y nos exigen utilizar nuevas herramientas que permitan gestionar efectivamente el Catastro, con información certera y oportuna. Con datos georeferenciados.

Para ello la División está implementando un proceso de modernización en el levantamiento y tratamiento de sus datos. Partiendo desde su valiosa historia y la experiencia acumulada de sus funcionarios, se fortalece la incorporación de geotecnologías y la construcción de Sistemas de Información Territorial, sumándose al Registro jurídico-administrativo, el componente espacial del Catastro.

A través de esta sección podrán conocer más de nuestro quehacer, historia, estudios, proyectos, cometidos, estadísticas, y también desafíos. ([www.bienesnacionales.cl](http://www.bienesnacionales.cl))

### **3.3.3.2.- División de Regularización de La Propiedad.**

Esta División es la encargada de realizar la función de regularizar la pequeña propiedad raíz, función elemental para el desarrollo del presente estudio. Por lo cual acentuaré y enfatizaré en adentrarme en este punto.

El Ministerio de Bienes Nacionales tiene la facultad de regularizar el dominio de una propiedad a quien sea poseedor/a material de un bien raíz, pero que carezca de título de dominio debidamente inscrito en el Conservador de Bienes Raíces, reconociéndole la calidad de poseedor regular para adquirir el dominio del inmueble.

Este servicio se aplica en forma excepcional cuando la regularización resulta difícil u onerosa de obtener por otras leyes y busca resolver situaciones históricas de posesión irregular de terrenos particulares, permitiendo a las personas tener un título de dominio.

El título de dominio es una herramienta para mejorar la calidad de vida de las personas, ya que quienes regularicen su propiedad podrán acceder a

diversos beneficios sociales entregados por el Estado, tales como pavimentación de calles, casetas sanitarias, subsidios (habitacionales, de agua potable y alcantarillado), entre otros. ([www.bienesnacionales.cl](http://www.bienesnacionales.cl))

### **3.4.- ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR.**

La Ilustre Municipalidad de Zapallar está ubicada en Germán Riesco N° 399, Comuna de Zapallar, Provincia de Petorca en la Región del Valparaíso. Su actual alcalde es Nicolás Cox Urrejola. Según el último Censo aplicado a la Comuna, posee una población aproximada de 6 mil habitantes y actualmente es uno de los centros de veraneo más exclusivos del país.

### **MISIÓN**

A continuación presentamos la misión del Municipio;

Prestar servicios de calidad, transparentes, eficientes y oportunos a los residentes permanentes y temporales de la comuna. ([www.munizapallar.cl](http://www.munizapallar.cl))

### **3.5.-SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE BIENES NACIONALES.**

Las Secretaría Regional Ministerial de Bienes Nacionales tiene por objetivo coordinar, supervigilar y aplicar la normativa vigente dentro de la región, entregando servicios regionales dependientes del Ministerio de Bienes

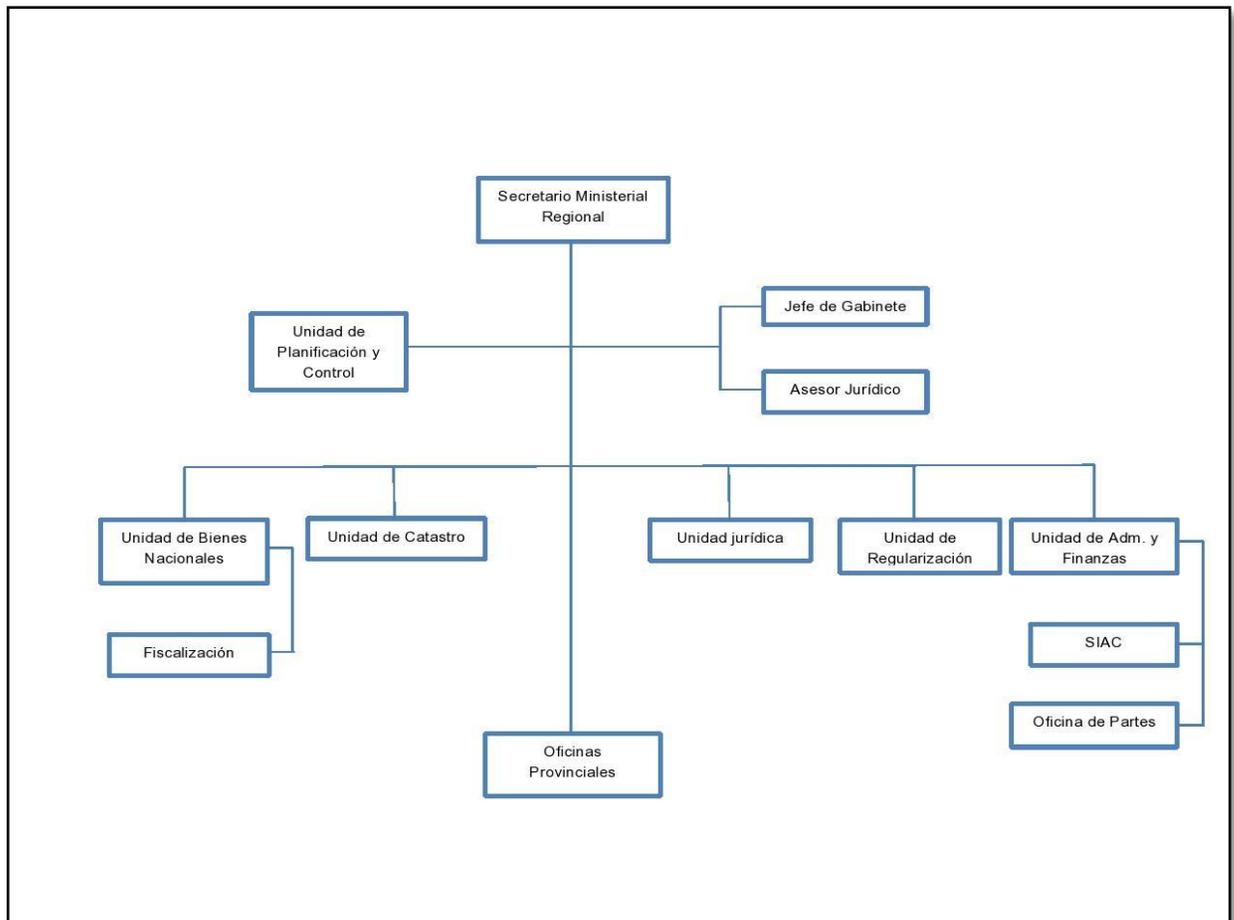
Nacionales. Además debe dar cumplimiento a las políticas Ministeriales informando al Ministro sobre el cumplimiento de las disposiciones técnicas, legales reglamentarias, contables y administrativas en su funcionamiento.

Sus funciones son:

a) Aplicar las políticas y ejecutar los planes y programas, de acuerdo con las normas del Ministerio y las instrucciones del Intendente Regional; b) Coordinar la labor del Ministerio con la de los otros sectores de la región y prestar la colaboración que le requiera el Intendente Regional; c) Proponer oportunamente el programa anual de trabajo y mantener informados, tanto al Ministerio como a la Intendencia Regional, respecto del cumplimiento del mismo; d) Preparar el proyecto de presupuesto y balance anual del sector en la región; e) Recopilar, procesar y entregar a la Secretaría Regional de Planificación y Coordinación, las informaciones que reúna y requerir de ésta las que sean solicitadas por las autoridades del Ministerio; f) Ejecutar los actos que digan relación con la toma de posesión por el Fisco de los bienes que ingresan al patrimonio fiscal; g) Formar, conservar y actualizar el Catastro Nacional de Bienes Raíces del Estado en su región; h) Dar cumplimiento, cuando corresponda, a las disposiciones referentes a la regularización y constitución del dominio de la propiedad raíz; i) Velar por que los bienes fiscales del Estado y nacionales de uso público se empleen para el fin a que están destinados, impidiendo que se ocupen ilegítimamente y que se realicen obras que hagan imposible o dificulten el uso común, en su caso; j) Regularizar los títulos de dominio de los inmuebles ofrecidos en donación al Fisco; y k) Ejercitar las demás labores relacionadas con la adquisición, administración y disposición de los bienes del Estado, el catastro nacional de éstos y la regularización y constitución de la propiedad raíz en la región. ([www.bienesnacionales.cl](http://www.bienesnacionales.cl))

### 3.5.1.- Organigrama de la Secretaría Regional Ministerial de bienes Nacionales.

A continuación el flujograma de la Secretaría Regional Ministerial de Bienes Nacionales Valparaíso.



Cuadro nº1 - Fuente: Elaboración Propia en base a información recolectada de la página web del Ministerio.

# CAPITULO IV

## 4.-Marco Operativo

En este capítulo del trabajo, procederemos a conocer el convenio celebrado entre la Ilustre Municipalidad de Zapallar y la Secretaria Regional Ministerial de Bienes Nacionales, es decir, entenderemos las razones por el cual fue celebrado el convenio y bajo que normas jurídicas se amparó éste para su legal creación. Además trabajaremos, en detallar el proceso de regularización de la pequeña propiedad raíz de la población Estadio de la Comuna de Zapallar, el cual nos ayudará a entender el proceso administrativo como también nos será útil para entender de mejor manera las preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción del proceso de regularización de los usuarios del convenio Zapallar. Todo esto de manera simplificada y de fácil entendimiento para cualquier persona que requiera conocer este trabajo.

### 4.1.- CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE LA SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE BIENES NACIONALES Y LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR.

En Zapallar, el 15 de Mayo del 2013 es Celebrado este Convenio de cooperación<sup>3</sup>.

Teniendo Presente que el Ministerio de Bienes Nacionales, a través de la Seremi, tiene a su cargo en la Región de Valparaíso la aplicación del **Decreto**

---

<sup>3</sup> Anexo N° 2

**de Ley N°2.695 de 1979**, que permite la regularización de posesión de aquellos inmuebles urbanos y rurales, y la constitución del dominio sobre ellos., cuyos poseedores carezcan de Título inscrito. El procedimiento que en dicho texto Legal se contempla, tiene por objeto el reconocimiento de la calidad de poseedor regular del solicitante, lo cual habilita para adquirir el dominio por prescripción, cuando carece de título de dominio inscrito o bien cuando lo tiene imperfecto, siempre que se cumplan los requisitos señalados en el referido Decreto Ley y su reglamento. (Conevnio "Zapallar", 2013)

Además entendiendo que “existe una manifiesta necesidad y conveniencia para que las familias emplazadas en el sector denominado “Población Estadio” puedan regularizar los inmuebles sobre los cuales, además de edificar sus respectivas viviendas, han realizado una serie de actos jurídicos al margen de la normativa urbana e inmobiliaria vigente en Chile, que han significado trabas y dificultades al momento de demandar ciertos beneficios sociales, y por consiguiente, una evidente y total situación de vulnerabilidad y desprotección Jurídica” (Convenio "Zapallar", 2013). Éstas y otras razones han justificado para que la Ilustre Municipalidad de Zapallar y el Ministerio de Bienes Nacionales a través de su Seremi de Valparaíso, celebren dicho Convenio de cooperación, teniendo presente que el convenio está amparado por las figuras legales correspondientes, tales como:

**El DL. 2.695 que en su art. 41º**, el cual permite recibir de parte de las Municipalidades, los aportes necesarios para el financiamiento total o parcial de las acciones de apoyo complementarias que este procedimiento hiciera necesario. (Convenio "Zapallar", 2013)

**Letra C) y F) del art. 4º de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades**, la cual establece que , las Municipalidades en el Ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la administración del estado, funciones relacionadas con la asistencia social y

jurídica, y con la urbanización y la vialidad respectivamente. (Convenio "Zapallar", 2013).

#### **4.2.- PROCESO DE REGULARIZACIÓN DE LA PEQUEÑA PROPIEDAD RAÍZ DEL CONEVIÓ "ZAPALLAR" SECTOR "POBLACIÓN ESTADIO".**

Una vez celebrado el convenio, las partes acordaron el siguiente proceso para el logro de los objetivos propuestos. La Secretaría Regional Ministerial se Comprometió a brindar los servicios especiales para la regularización de los beneficiados de la Población "Estadio" y la Municipalidad se comprometió a brindar toda la colaboración necesaria pertinente, tanto en recursos económicos suministrados a la Seremi, como así también prestar coordinación, asistencia e infraestructura para las reuniones con los vecinos de dicha Población.

##### **4.2.1.- Reunión asistencial con los vecinos de la Población Estadio.**

Un representante y coordinador de La I. Municipalidad de Zapallar hace un llamado a reunión para que asistan los habitantes de la Población "Estadio". En dicha reunión, funcionarios competentes de la Seremi, les prestan asistencia legal a todos los beneficiarios y sus familias individualizados en el Convenio. Este o estos funcionarios Ministeriales, tratan temas relacionados a la tenencia y posesión de los Bienes Raíces de acuerdo a la legislación vigente en Chile, y la forma de prevenir la situación de irregularidad en la que se encuentran. En esta primera etapa se visualiza a grandes rasgos; quienes pueden ser beneficiados del D.L. 2.695.

En el caso de los habitantes de la población estadio, todos eran potenciales sujetos que podían acogerse a este decreto.

#### **4.2.2.- Requisitos para acogerse al D.L. 2.695 del año 1979.**

En esta reunión o etapa, se especifica la situación o requisitos en la que deben encontrarse cada postulante al momento de comenzar el proceso;

- Posesión material pacífica, continua y exclusiva por un tiempo no inferior a 5 años (el poseedor deberá probar su posesión por hechos positivos, tales como: cierres, mejoras, instalación de servicios u otros de igual significación).
- El avalúo del inmueble a regularizar no debe exceder de 800 UTM si es rural y 380 UTM si es urbano.
- No debe existir juicio pendiente sobre el dominio o posesión del inmueble a regularizar.
- El bien raíz debe contar con límites claros y ser aceptados por los vecinos colindantes.

#### **4.2.3.- Documentación requerida.**

En esta reunión o etapa, los habitantes de la población “Estadio” una vez cumpliendo con la totalidad, o por lo menos, estando en situación de cumplir los principales requisitos mencionados en el punto anterior. Procederán a entregar los documentos que se mencionan a continuación:

- Fotocopia de la cédula de identidad y certificado de nacimiento del/la solicitante, por ambos lados.
- Declaración jurada que describa cómo se originó la posesión material de la propiedad y que acredite la posesión de la propiedad por un período mínimo de cinco años.
- Declaración de los vecinos colindantes o testigos que declaren que el/la solicitante es poseedor/a de la propiedad por un período mínimo de cinco años.
- Certificado de residencia entregado por la Junta de Vecinos que acredite posesión material.
- Croquis de la ubicación del inmueble.
- Certificado de numeración domiciliaria emitido por la Dirección de Obras Municipales, en caso de que el inmueble sea urbano.
- Rol de avalúo que indique la superficie de la propiedad.
- Formulario de regularización de título de dominio.
- Si el trámite se realiza en representación o a nombre de otra persona, debe acompañar poder o mandato correspondiente y fotocopia de cédula de identidad del/la representante, por ambos lados.

#### **4.2.4.- Creación de expediente e ingreso a sistema informático.**

Una vez que el solicitante reúne toda la documentación requerida, se procede a la creación de un expediente en el cual contendrá dicha documentación. El expediente será ingresado a un sistema informático, para un posterior análisis. Hay que recordar que este procedimiento no tiene costo alguno para los beneficiados de este convenio, no así como para la gente que está fuera de éste, debido a que este servicio tiene un costo que dependerá de la situación socioeconómica en la que se encuentre cada solicitante.

#### **4.2.5.- Análisis jurídico y técnico.**

Una vez ingresado el expediente, el servicio hará un análisis jurídico de los antecedentes, para determinar si procede regularizar la propiedad. En el caso de que el análisis jurídico sea negativo, se procede a notificar al solicitante, informándole que no procede su regularización.

De acuerdo al procedimiento, se envían oficios al Servicio de Impuestos Internos, Servicio Electoral y Registro Civil, a fin informar del último domicilio que registra la persona que, según el SII, aparece como supuesto propietario, o de su fallecimiento. Con los antecedentes recepcionados, la institución pública notificará al supuesto propietario del bien raíz para que haga efectivo su derecho a presentar oposición. Paralelamente, personal técnico comprobará en terreno la posesión material, continua y exclusiva por un tiempo no inferior a 5 años, contados desde el ingreso de la solicitud y confeccionará plano, minuta de deslindes e informe técnico, cuando corresponda. ([www.bienesnacionales.cl](http://www.bienesnacionales.cl))

#### **4.2.6.- ACEPTACIÓN DE SOLICITUD.**

Ejecutada la etapa técnica del trámite, el servicio dictará una resolución que acepta la solicitud y que ordena dos publicaciones en un diario o periódico de mayor circulación en la región. Las publicaciones serán los días 1 y 15 del mes. La misma resolución ordenará la fijación de carteles durante 15 días en los lugares públicos que indique. En ellos, deberá indicarse que si dentro del plazo de treinta días hábiles contados desde el último aviso no se

dedujere oposición a la solicitud de regularización por terceros, se ordenará la inscripción del título de dominio a nombre del solicitante.

En caso de que exista oposición, el servicio deberá enviar el expediente a los Tribunales de Justicia, autoridad que resolverá sobre la materia.  
([www.bienesnacionales.cl](http://www.bienesnacionales.cl))

#### **4.2.7.- Finalización del proceso mediante la inscripción en el Conservador de Bienes Raíces.**

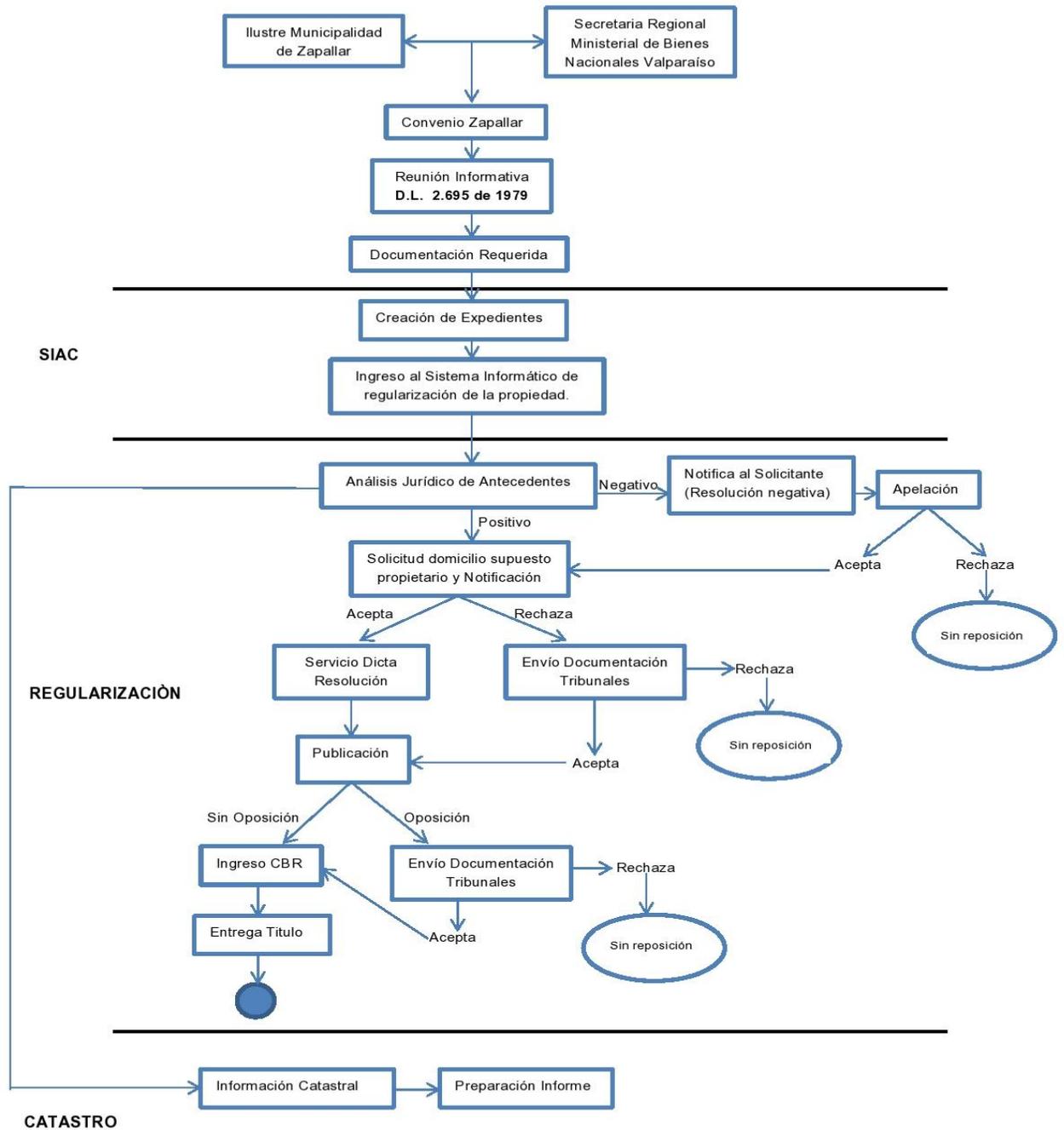
Ejecutada la etapa técnica del trámite, el servicio dictará una resolución que acepta la solicitud y que ordena dos publicaciones en un diario o periódico de mayor circulación en la región. Las publicaciones serán los días 1 y 15 del mes. La misma resolución ordenará la fijación de carteles durante 15 días en los lugares públicos que indique. En ellos, deberá indicarse que si dentro del plazo de treinta días hábiles contados desde el último aviso no se dedujere oposición a la solicitud de regularización por terceros, se ordenará la inscripción del título de dominio a nombre del solicitante.

En caso de que exista oposición, el servicio deberá enviar el expediente a los Tribunales de Justicia, autoridad que resolverá sobre la materia.

### **4.3.- FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE REGULARIZACIÓN DEL**

#### **CONVENIO “ZAPALLAR”2013.**

A continuación procederemos a presentar un flujograma del convenio “Zapallar”. La confección de este flujograma tiene por propósito, que cualquier lector que requiera de este estudio lo pueda comprender de una manera simplificada y sin la necesidad de poseer un nivel alto de conocimientos técnicos en la materia. Además debemos agregar que en beneficio de nuestro estudio, este flujograma fue adaptado en relación al proceso de regularización del convenio “Zapallar”.



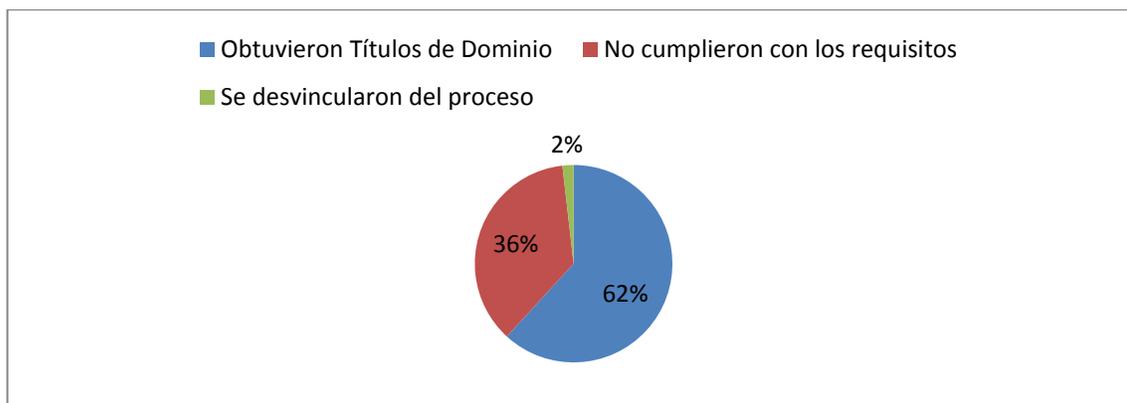
Cuadro 2 - Fuente: Elaboración propia en base a información recolectada del Sitio Web de Ministerio de Bienes Nacionales.

#### 4.4.- RESULTADO DE SOLICITUDES DE REGULARIZACIÓN DEL CONVENIO “ZAPALLAR”.

Para dar termino a este capítulo, y con ánimo de seguir aportando a nuestra investigación, a continuación presentaremos el resultado de las solicitudes de regularización del convenio “Zapallar” 2013.

Presentaremos el resultado a través de un Gráfico, el cual será de gran utilidad para representar la situación requerida.

##### Gráfico N° 1; Resultado del Convenio.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a usuarios participantes del convenio “Zapallar”

Como indica el Gráfico N° 1, de acuerdo a los resultados arrojados, se estable que; El 62% (34 usuarios) pudo obtener su título de dominio, el 36% (20 usuarios) no cumplió con los requisitos, y un 2 % (1 usuario) se desvinculo del proceso por razones personales.

# **CAPITULO V**

Antes de comenzar a desarrollar este punto de nuestra investigación, es necesario primero presentar y detallar; La población y muestra estadística y el instrumento de recopilación de información.

## **5.1 MUESTRA ESTADÍSTICA.**

La muestra seleccionada tiene carácter de no probabilística, debido a que la elección de ésta no depende la probabilidad, sino de causas relacionadas con características de la investigación o de quién hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una o de un grupo de personas y, desde luego las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. “Elegir entre una muestra probabilística o una no probabilística depende de los objetivos del estudio, del esquema de investigación y de la contribución que se piensa hacer de ella. (Herández, 2006)

## **5.2.- INSTRUMENTO PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.**

El Instrumento utilizado para la recopilación de información es la encuesta, debido a que permite obtener información relativa al nivel de satisfacción que tienen los usuarios del convenio “Zapallar”, en relación al servicio de atención e

información jurídico-administrativo del proceso de regularización del mismo convenio.

La encuesta que realizamos es de tipo cerrada, y contiene preguntas 11 preguntas relacionadas directamente a conocer el nivel de satisfacción que tienen los usuarios del convenio respecto al servicio de atención e información jurídico-administrativo prestado. La encuesta pudo aplicarse a de 39 de 55 usuarios participantes del proceso de regularización del convenio.

### **5.3.-MODELO DE INSTRUMENTO.**

A continuación se presenta el modelo de encuesta aplicada a los beneficiarios del convenio “Zapallar”. Es necesario tener en cuenta que los datos personales de los encuestados no se presentarán en este estudio, debido a que no se logró la autorización por parte de la Secretaría regional Ministerial de Bienes Nacionales de Valparaíso. Habiendo mencionado esto, presentamos el siguiente modelo de encuesta.

**Encuesta sobre el “NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS HABITANTES DE LA POBLACIÓN ESTADIO, COMUNA DE ZAPALLAR, EN RELACIÓN AL SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN JURÍDICA Y ADMINISTRATIVA PRESTADA EN EL PROCESO DE REGULARIZACIÓN DEL CONVENIO “ZAPALLAR”.**

Buenos días/tardes, ésta encuesta busca conocer el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios/as con el servicio proporcionado por la Secretaría regional Ministerial de Bienes Nacionales enmarcado en el convenio de

regularización de la propiedad de la población “Estadio”, con el fin de identificar aquellos aspectos que nos permitan entregar un mejor servicio.

No hay respuestas correctas o incorrectas, lo que realmente nos interesa es su opinión.

La encuesta es anónima y requiere responder a cada pregunta con sinceridad y libertad absoluta, seleccionando la alternativa que mejor refleje su situación.

De antemano se agradece su tiempo y colaboración

**De acuerdo a las siguientes afirmaciones relacionadas con el servicio proporcionado en el convenio “Zapallar”.**

**Seleccione una de las siguientes opciones dependiendo de cada afirmación:**

**MUY SATISFECHO, SATISFECHO, MEDIANAMENTE SATISFECHO, INSATISFECHO.**

- 1.- El lugar físico donde fui atendido/a es cómodo y confortable.
- 2.- Los materiales relacionados con el servicio que utilizo (formularios), son fáciles de llenar.
- 3.- Los/as funcionarios/as me informan con precisión cuándo concluirá la realización de mi trámite.
- 4.- Conozco la etapa en la cual se encuentra mi requerimiento/trámite.
- 5.- La información que me entregan los/as funcionarios/as es clara y entendible.

6.- Los/as funcionarios/as muestran buena disposición para responder mis preguntas y consultas.

7.- Los/as funcionarios/as me atienden con amabilidad.

8.- El tiempo destinado a atenderme por los/as funcionarios/as es suficiente.

### **Sugerencias para la atención**

9.- **¿Cuál de las siguientes opciones cree usted que se debería mejorar para prestar un mejor servicio a sus usuarios/as? (Elegir solo la más importante)**

A Mejorar las instalaciones o lugares de espera y de atención de público

B Disminuir los tiempos de espera para ser atendido/a

C Disminuir los plazos de respuesta a los trámites

D Mejorar la atención brindada por el personal (trato)

E Aumentar la cantidad de personal disponible para la atención de público

F Mejorar los Medios de difusión y coordinación de llamados a reuniones

**Teniendo en cuenta una escala de 1 a 7, considerando que 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho. A nivel global, y considerando todos los aspectos anteriores.**

11.- ¿Cuál sería su nivel de satisfacción con los servicios que presta la oficina de Información Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales?

## **5.4.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.**

### **Antecedentes del Capítulo.**

Con el propósito de simplificar la comprensión del presente capítulo, antes de comenzar con el análisis de los resultados obtenidos, es preciso aclarar la forma en que será desarrollado.

La forma que en la que se desarrollará el análisis, será a través de una de las preguntas realizadas, con el propósito de exhibir los resultados obtenidos y, a partir de ello, se realizarán las interpretaciones que procedan en función de la variable que se mide.

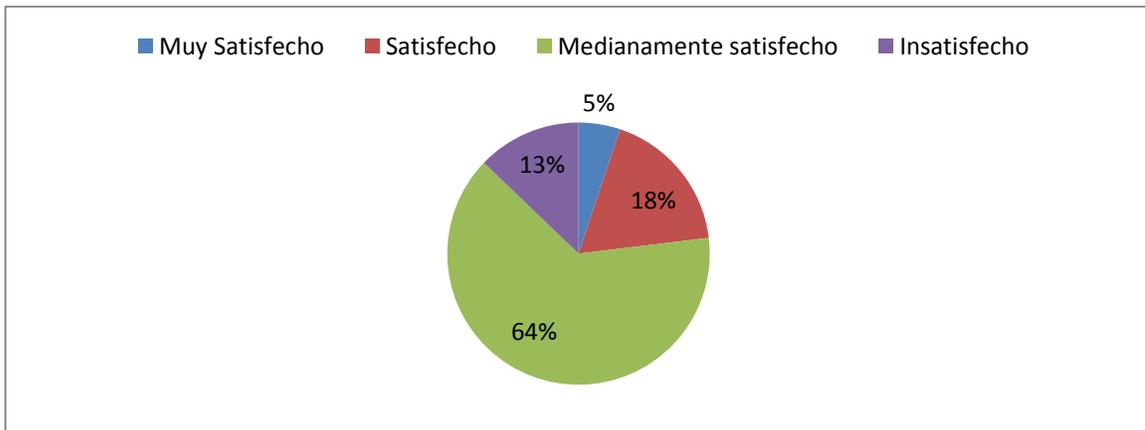
### **5.4.1.- Análisis e Interpretación de Datos.**

Según los resultados obtenidos<sup>4</sup>, a través de la encuesta realizada a los usuarios del convenio “Zapallar” 2013, con el propósito de obtener información relativa al nivel de satisfacción del proceso de regularización del convenio en relación a la atención e información jurídico-administrativo, se desprende lo siguiente:

---

<sup>4</sup> Anexo N°1 “Tabla de tabulación de datos”

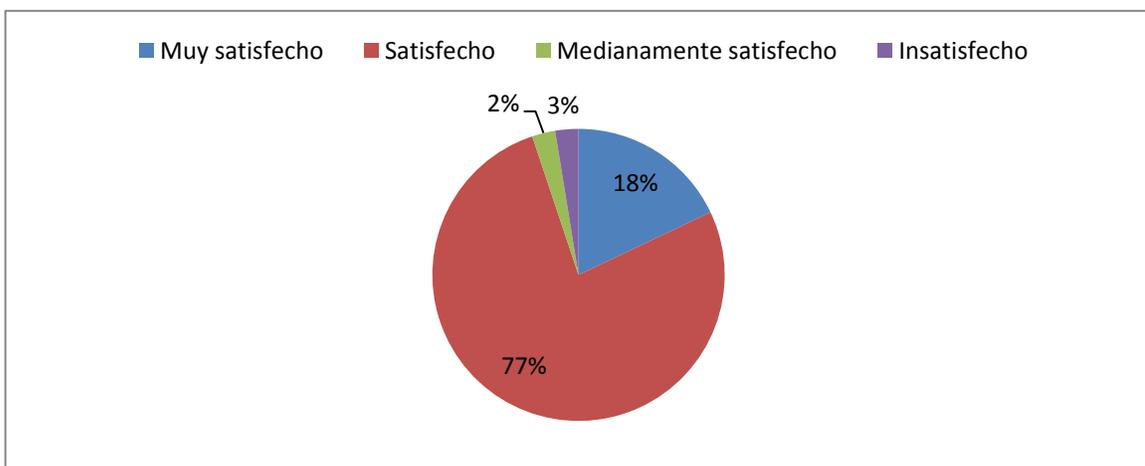
**Gráfico N°2; “Satisfacción respecto a la coordinación y medio de difusión de las reuniones de atención e información presencial del proceso de regularización.”**



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a usuarios participantes del convenio “Zapallar”.

Como indica el Gráfico N°2, de acuerdo a los resultados arrojados, se establece que; El 64% (25 usuarios) se encuentra medianamente satisfecho, el 13% (5 usuarios) se encuentra insatisfecho, el 18% (7 usuarios) se encuentra satisfecho y para finalizar solo un 5% (2 usuarios) se encuentran muy satisfecho.

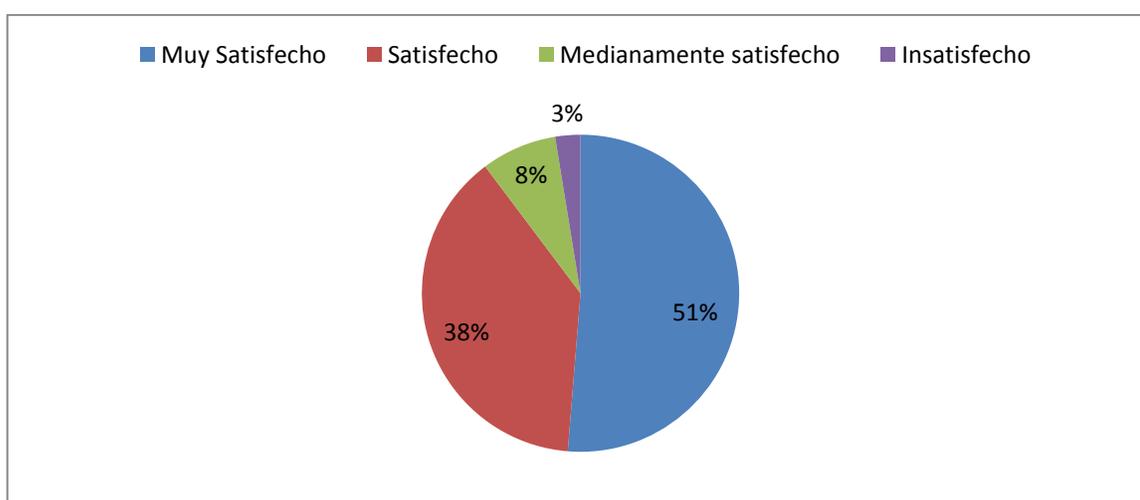
**Gráfico N° 3; “Satisfacción respecto al lugar físico de atención”**



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a usuarios participantes del convenio “Zapallar”.

Como indica el gráfico N°3, de acuerdo a los resultados arrojados se establece que; El 76% (30 usuarios) se encuentra satisfecho, el 18% (7 usuarios) se encuentra muy satisfecho, el 3% (1 usuario) se encuentra medianamente satisfecho y el 3% (1 usuario) se encuentra insatisfecho.

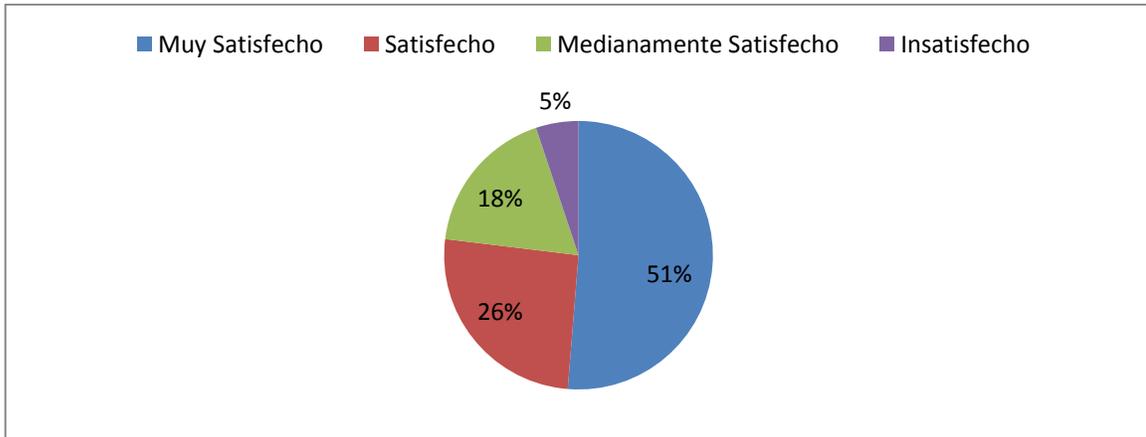
**Gráfico N° 4;”Satisfacción respecto a la facilidad de llenar formularios”.**



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a usuarios participantes del convenio “Zapallar”.

Como indica el Gráfico N°4, de acuerdo a los resultados arrojados se establece que; El 51% (20 usuarios) se encuentra muy satisfecho, el 38% (15 usuarios) se encuentra satisfecho, el 8% (3 usuarios) se encuentra medianamente satisfecho y el 3% (1 usuario) se encuentra insatisfecho.

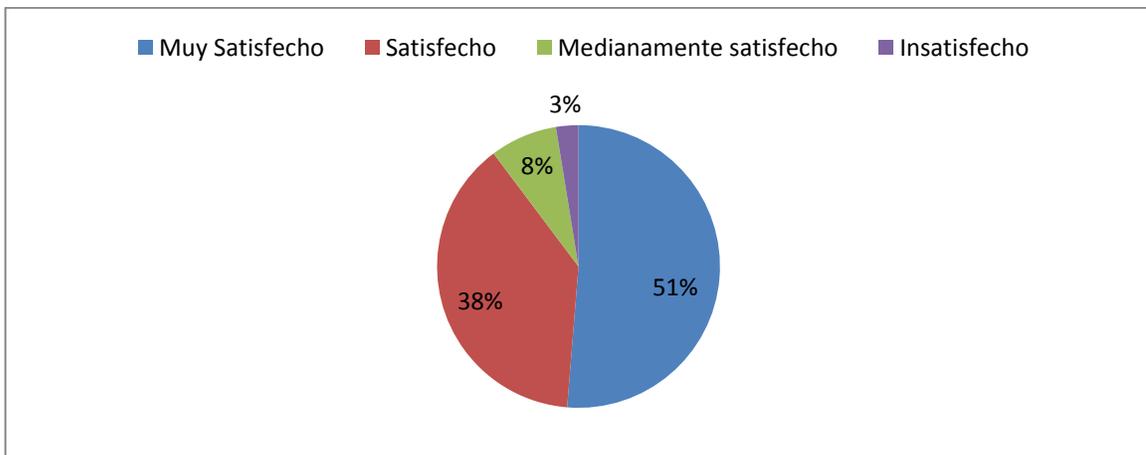
**Gráfico N° 5; “Satisfacción respecto a la precisión de la información que entregan los/as funcionarios/as de las etapas del trámite y su tiempo de demora”.**



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a usuarios participantes del convenio “Zapallar”.

Como indica el Gráfico N° 5, de acuerdo a los resultados arrojados se establece que; el 51% (20 usuarios) se encuentra muy satisfecho, el 26% (10 usuarios) se encuentra satisfecho, el 18% (7 usuarios) se encuentra medianamente satisfecho y el 5% (2 usuarios) se encuentra insatisfecho.

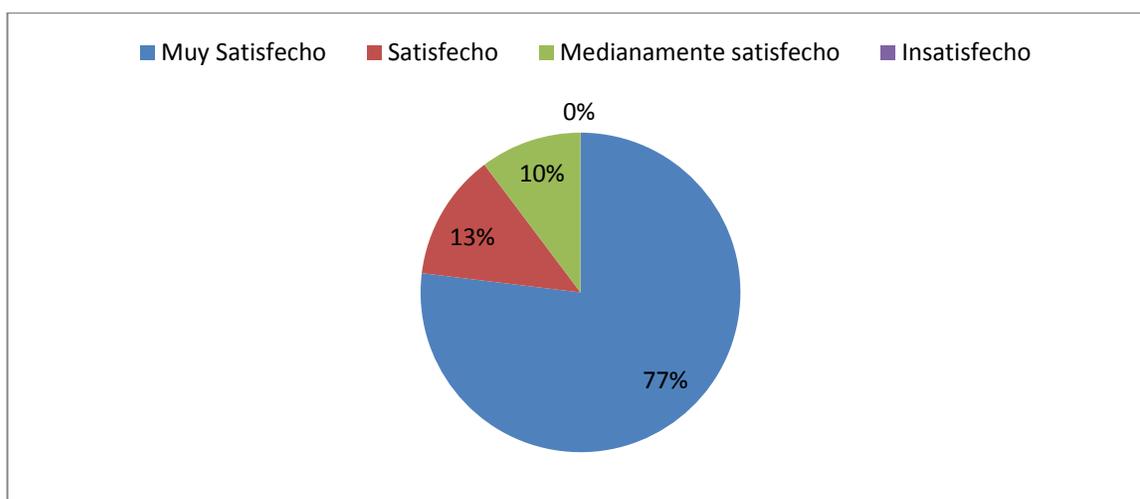
**Gráfico N°6; “Satisfacción respecto al conocimiento de la etapa en que se encuentra el requerimiento o trámite”**



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a usuarios participantes del convenio “Zapallar”.

Como indica el Gráfico N° 6, de acuerdo a los resultados arrojados, se establece que; El 51% (20 usuarios) se encuentran muy satisfechos, el 38% (15 usuarios) se encuentran satisfechos, el 8% (3 usuarios) se encuentran medianamente satisfechos y el 3% (1 usuario) se encuentra insatisfecho.

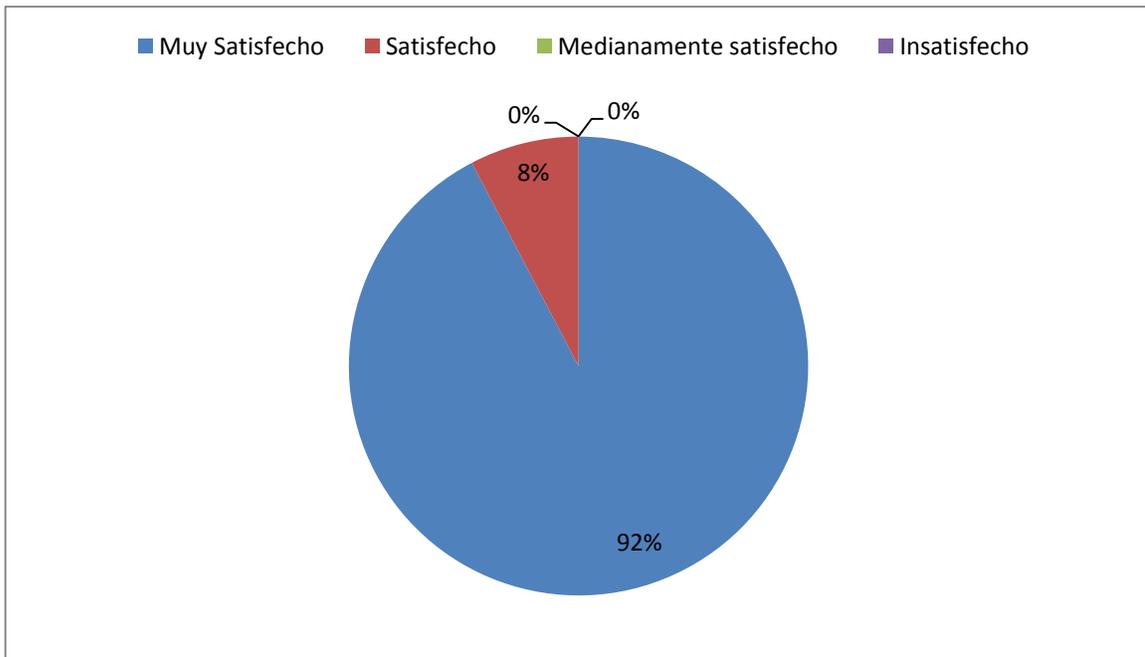
**Gráfico N° 7; “Satisfacción sobre la entrega de información clara y entendible por parte de los/as funcionarios/as”**



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a usuarios participantes del convenio “Zapallar”.

Como lo indica el Gráfico N° 7, de acuerdo a los resultados arrojados, se establece que; El 77% (30 Usuarios) se encuentran muy satisfechos, el 13% (5 usuarios) se encuentra satisfecho, el 10% (4 usuarios) se encuentra medianamente satisfecho y el 0%, es decir ni un solo usuario se declara insatisfecho.

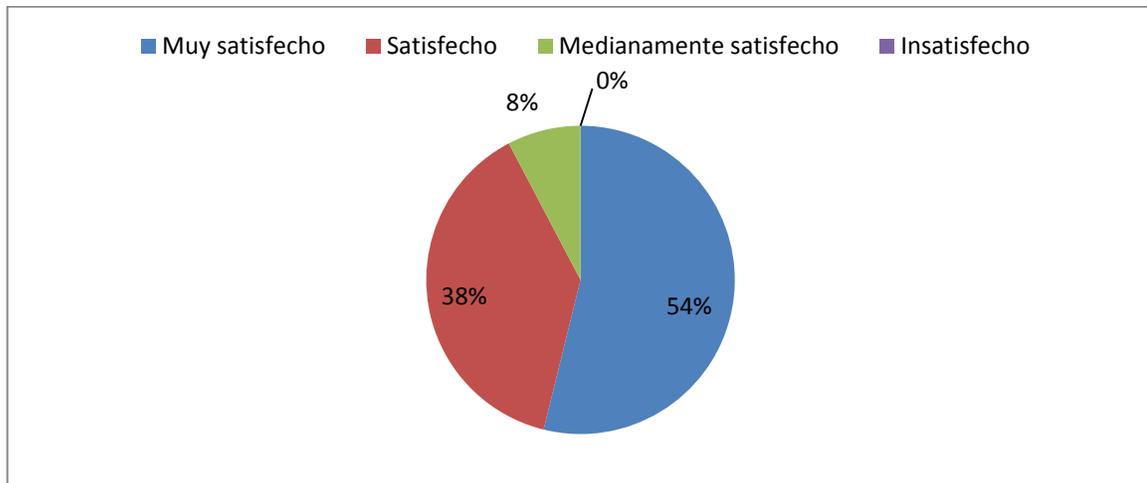
**Gráfico N° 8; “Satisfacción en torno a la buena disposición para responder preguntas de los/as funcionarios/as”**



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a usuarios participantes del convenio “Zapallar”.

Como indica el Gráfico N° 8, de acuerdo a los resultados arrojados, se establece que; El 92% (36 usuarios) se siente muy satisfecho y 8% (3 usuarios) se siente satisfecho, completando entre ambas opciones un 100%, por lo que las opciones medianamente satisfecho e insatisfechos no fue elegida por ni un usuario.

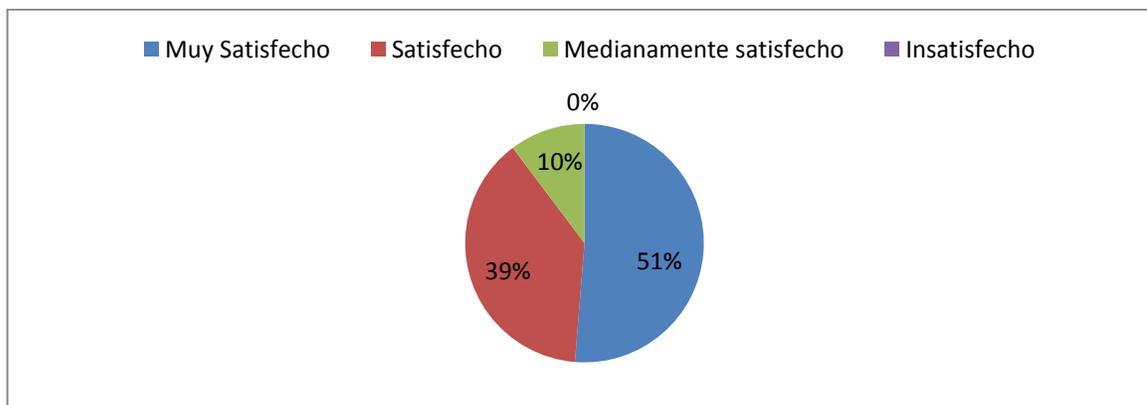
### Gráfico N° 9; “Satisfacción sobre la amabilidad de los/as funcionarios/as”



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a usuarios participantes del convenio “Zapallar”.

Como indica el Gráfico N° 9, de acuerdo a los resultados arrojados se establece que; El 54% (21 usuarios) se encuentra muy satisfecho, el 38% (15 usuarios) se encuentra satisfechos, el 8% (3 usuarios) se encuentra medianamente satisfecho, y un 0%, es decir ni un solo usuario se inclina por la opción insatisfecho.

### Gráfico N° 10; “Satisfacción respecto al tiempo de atención que tienen los/as funcionarios/as hacia usuarios/as”



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a usuarios participantes del convenio “Zapallar”.

Como indica el Gráfico N° 10, de acuerdo a los resultados arrojados, se establece que; El 51% (20 usuarios) se encuentra muy satisfecho, el 39% (15 usuarios) se encuentra satisfecho, el 10% (4 personas) se encuentra medianamente satisfecho, y un 0%, es decir ni un usuario, se tomó la opción insatisfecho.

### Gráfico N° 11; “Sugerencias para mejorar la atención”

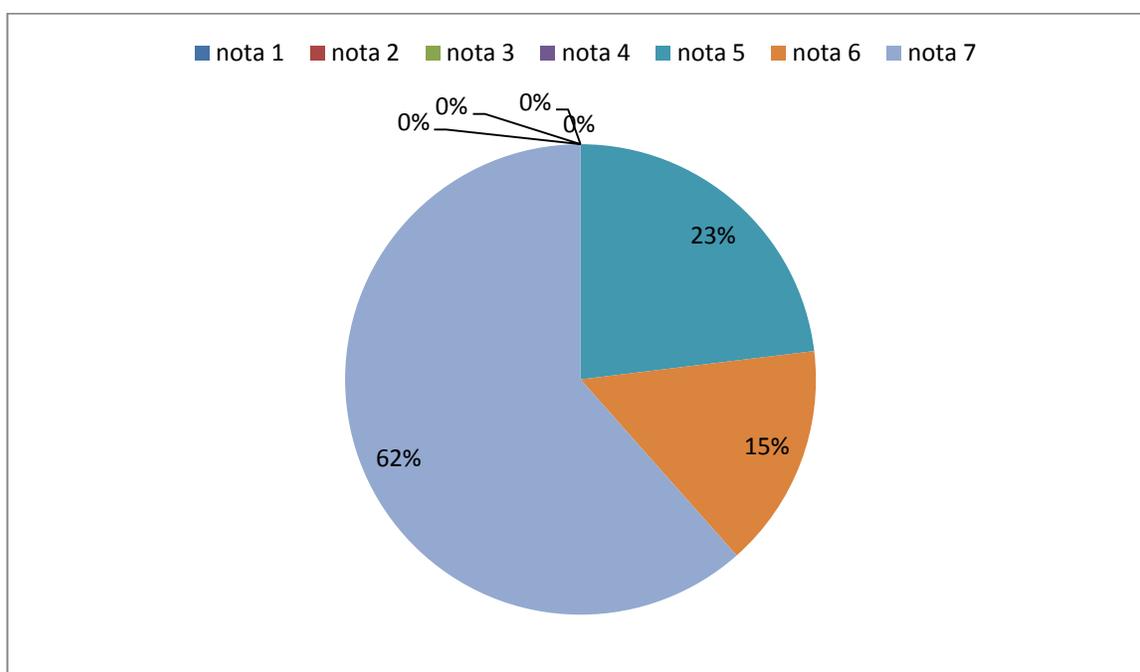


Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a usuarios participantes del convenio “Zapallar”.

Como lo indica el Gráfico N° 11, de acuerdo a los resultados arrojados se establece que; La sugerencia en que más coinciden los/as usuarios/as, tiene que ver con mejorar los medios de difusión y coordinación de las reuniones de información y atención del proceso de regularización con un 82% (32 usuarios)

de las preferencias, seguido de; disminuir los tiempos de espera para ser atendido, disminuir los plazos de respuesta a los tramites disponible para la atención del público, y aumentar la cantidad de personal disponible para la atención de público, todos con un 5% (2 usuarios) de las preferencias cada una de las opciones ( total 6 usuarios), luego la opción de mejorar las instalaciones o lugares de espera y de atención al público con un 3%( 1 usuario), finalizando con la opción respecto a mejorar la atención brindada por el personal, la cual no tuvo preferencias por parte de los usuarios.

**Gráfico N° 12; “Satisfacción global del servicio de atención e información del proceso de regularización”**



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a usuarios participantes del convenio “Zapallar”.

Como indica el Gráfico N° 12, de acuerdo a los resultados arrojados, se establece que; El 62% (24 usuarios) califica con nota 7, el 15% (6 usuarios) califica con nota 6, el 23% (9 usuarios) califica con nota 5. Las demás opciones no presentan preferencia.

# CAPITULO VI

## 6.1.- Conclusiones y propuestas.

Las conclusiones y propuestas que a continuación realizaremos serán desglosadas y trabajadas en coherencia y consecuencia con las variables tratadas en esta investigación, posteriormente, finalizaremos entregando una conclusión y propuesta general del tema de estudio.

### **Respecto a la coordinación y medio de difusión de las reuniones de atención e información presencial del proceso de regularización.**

- Se puede concluir de acuerdo a los datos trabajados y la experiencia intercambiada con la muestra estadística (Usuarios beneficiados del convenio). Que existe un bajo nivel de satisfacción en esta variable, alcanzando según los datos obtenidos un 77% entre medianamente satisfecho e insatisfecho. Queda de manifiesto que los medios ocupados para realizar esta labor no son lo suficientemente pertinentes para lograr una difusión efectiva y oportuna de las reuniones relativas al proceso del convenio “Zapallar” 2013.
- Se propone acudir a más de un medio de difusión tales como; Contactarse con el usuario vía telefónica y publicar carteles informativos en las juntas vecinales correspondientes al convenio, siempre teniendo presente la anterioridad de la fecha de reunión, es decir entregar la información de reunión en lo posible con 3 a 4 días mínimo de anticipación.

Si bien se entiende que esta tarea le corresponde a la I. Municipalidad de Zapallar, a través de la coordinadora encargada dependiente del municipio, en pos de mejorar el servicio prestado y entendiendo el proceso como un todo, se sugiere que la Seremi también se haga cargo de esta variable o por lo menos presente al municipio que está en desacuerdo con lo acontecido, de tal modo vuelva a repetir en convenio posteriores.

### **Respecto al lugar físico de atención.**

- Se puede concluir de acuerdo a los datos trabajados y la experiencia intercambiada con la muestra estadística (Usuarios beneficiados del convenio). Que existe un nivel alto de satisfacción de acuerdo a esta variable, alcanzando un 95% de usuarios que se sienten muy satisfechos (18%) y satisfechos (77%). Demostrando que las instalaciones prestadas por el Municipio son aceptadas de buena manera por la gente y que reúnen las condiciones básicas y un poco más de comodidad para los usuarios del convenio.
- Se propone Seguir con estos estándares de comodidad, pero no dejar de seguir mejorando en estos aspectos.
- Se propone a la Seremi para los próximos convenios, incluir requisitos básicos (Baños, seguridad, accesibilidad al lugar, etc.) en la infraestructura de los lugares de atención que deben cumplir las municipalidades y organismos que deseen celebrar este tipo de convenios.

## **Respecto a la facilidad de llenar formularios.**

- Se puede concluir de acuerdo a los datos trabajados y la experiencia intercambiada con la muestra estadística (Usuarios beneficiados del convenio). Que existe un nivel muy alto de satisfacción, alcanzando un 89% entre la opción muy satisfecho (51%) y satisfecho (38%). Demostrando que los formularios empleados en este proceso demostraron estar en los estándares que pretende la Seremi. Esta afirmación tan amplia respecto a la facilidad de llenar los formularios posibilita un acercamiento entre los/as usuarios/as y la institución, lo cual beneficia ampliamente la atención y la calidad de ésta. No obstante no hay que olvidar la relevancia del funcionario que guía y da las instrucciones para el desarrollo de formularios y otros documentos.
- Se propone seguir en esta línea, siempre apuntando a mejorar y buscar la excelencia en el servicio, es decir, estar en constante adecuación al medio, para evitar caer en paradigmas procedimentales y estar dispuesto a la innovación.
- Se propone integrar Formularios y en general todo tipo de documentación relacionada con el proceso de regularización en sistema Braille, de manera tal que podamos integrar a personas con capacidades diferentes, en este caso no videntes.

## **Respecto a la precisión de la información que entregan los/as funcionarios/as de las etapas del trámite y su tiempo de demora.**

- Se puede concluir de acuerdo a los datos trabajados y la experiencia intercambiada con la muestra estadística (Usuarios beneficiados del convenio). Que existe un nivel alto en esta variable, alcanzando un 77% entre la opción muy satisfecho (51%) y satisfecho (28%), no obstante el buen nivel de satisfacción, existe un 18% que solo está medianamente satisfecho y un 5% insatisfecho, de manera tal que existe un porcentaje no menor de inconformidad. Concluimos que la razón se debe a la asimetría de contenidos técnicos del proceso de regularización de algunos usuarios que en algunas ocasiones no le permite entender lo transmitido.
- Se propone que al entregar información a los usuarios, relativo a fechas de término de etapas, estas se expliquen con las variables que pueden afectar la duración de la misma.

**Satisfacción respecto al conocimiento de la etapa en que se encuentra el requerimiento o trámite.**

- Se puede concluir de acuerdo a los datos trabajados y la experiencia intercambiada con la muestra estadística (Usuarios beneficiados del convenio). Que existe un nivel muy alto de satisfacción, alcanzando un 89% entre la opción muy satisfecho (51%) y satisfecho (38%). Demostrando que el funcionario a cargo de prestar la información de la etapa en la que se encuentra cada expediente cumple con su trabajo de manera satisfactoria.

- Se propone que se continúe por esta línea, y además crear informes de estado de expedientes, de manera tal que la persona le quede registro de esta acción.

**Respecto a la entrega de información clara y entendible por parte de los/as funcionarios/as.**

- Se puede concluir de acuerdo a los datos trabajados y la experiencia intercambiada con la muestra estadística (Usuarios beneficiados del convenio). Que existe un altísimo nivel de satisfacción en esta variable, alcanzando un 90% entre las opciones muy satisfecho (77%) y satisfecho (13%), Lo que demuestra la calidad de funcionarios de la seremi relacionado con el convenio. Con estos datos queda de manifiesto el buen manejo de contenidos relevantes al proceso de regularización y la buena capacidad de transmitir estos contenidos de la forma más entendible y clara posible.
- Se propone que la seremi siga seleccionando personal con estas caracterizas para los convenios, y que le proporcione todo los recursos necesarios competentes para que esta tarea siga realizándose de igual o mejor manera.

**Respecto a la buena disposición para responder preguntas de los/as funcionarios/as.**

- Se puede concluir de acuerdo a los datos trabajados y la experiencia intercambiada con la muestra estadística (Usuarios beneficiados del convenio). Que el porcentaje de satisfacción es categórico, un 100% de los usuarios encuestados está muy satisfecho (92%) y satisfecho (8%), con la buena disposición para atender las consultas. Como mencionábamos anteriormente el funcionario de la Seremi que trabaja para el convenio “Zapallar” ha reflejado a través de su trabajo niveles altísimos de satisfacción en los usuarios. Lo que demuestra un buen compromiso de parte del funcionario para con su labor y una excelente vocación de servicio.
- Se propone continuar con este tipo de funcionarios que demuestran vocación de servicio y ganas de promover el bien social a través de su trabajo.

### **Respecto la amabilidad de los/as funcionarios/as.**

- Se puede concluir que, en la misma línea, los datos encontrados revelan que un 100% de los/as usuarios/as del Convenio “Zapallar” sienten que el o los funcionarios los atienden con amabilidad y por tanto, además de tener buena disposición para contestar preguntas y dar a conocer toda la información necesaria, los/as funcionarios/as atienden a usuarios/as con amabilidad, lo que le da aún más cercanía y calidad al servicio entregado.
- Al igual que en la propuesta anterior, se propone continuar con este tipo de funcionarios que demuestran vocación de servicio y ganas de promover el bien social a través de su trabajo.

## **Respecto al tiempo de atención que tienen los/as funcionarios/as hacia usuarios/as.**

- Se puede concluir de acuerdo a los datos trabajados y la experiencia intercambiada con la muestra estadística (Usuarios beneficiados del convenio). Que existe un altísimo nivel de satisfacción en esta variable, alcanzando un 90% entre las opciones muy satisfecho (51%) y satisfecho (39%), Lo que se traduce en que los usuarios en el tiempo que se les presta el servicio logran resolver todas las dudas o por lo menos quedan conforme con el servicio prestado durante ese tiempo. Cabe señalar que en este tipo de convenios el funcionario de la Seremi les presta el servicio de forma exclusiva por lo que existe una flexibilidad de tiempo dependiendo de cada caso.
- Se propone ser predictivo y agendar las reuniones en uno o más grupos, y en diferentes periodos dependiendo del caso, debido a que en ocasiones se presenta un número de gente no agendado que podría llevar a colapsos en el servicio prestado.

### **Conclusión global**

Podemos concluir, de acuerdo a todas las variables estudiadas en el presente estudio, que el servicio de atención e información jurídico administrativo proporcionado en el convenio “Zapallar”, fue un servicio que cumplió con la misión para la cual fue pensado, el haber sido bien calificado por los usuarios del convenio en diferentes aspectos, ya sea ; infraestructura, tiempos de espera, contenidos de la información entregada, claridad de la información, entre otros, solo nos puede demostrar que el servicio fue eficaz en relación a lo que efectos esperados de él. Lo comentado queda demostrado en el Gráfico N° 12, un 62% de los usuarios del convenio califica el servicio de atención e

información, con la nota máxima, lo cual refleja que existe una coherencia en relación a los resultados arrojados en cada variable medida. No obstante, la buena calificación que se le está adjudicando al servicio de atención e información proporcionado en el mencionado convenio, no debemos olvidar que el único punto débil, fue la variable respecto a la coordinación y medio de difusión de las reuniones de atención e información presencial del proceso de regularización, es un asunto que sin duda se debe mejorar, ya que este se menciona hasta en las preferencias trabajadas en el Gráfico N° 11.

Para dar por finalizado este capítulo, solo nos queda mencionar, el valor que tiene entregar un servicio de manera digna a los usuarios, entender que ellos son la razón por lo cual existe el servicio público, entender que no solo importa el resultado o el producto del servicio prestado, sino que también tener en cuenta la manera en cómo este servicio se brinda, sin importar clase social, nivel de educación, origen étnico, condición sexual, raza, etc.

Para nosotros, un usuario satisfecho, es un usuario que se le trata dignamente por el solo hecho de ser persona.

## BIBLIOGRAFÍA

- Conevnio "Zapallar". (2013). *art.1, convenio*, 1.
- Convenio "Zapallar". (s.f.). *art.10, convenio*, 10.
- Convenio "Zapallar". (2013). *art.10*, 3.
- Convenio "Zapallar". (2013). *art. 3 Convenio*, 2.
- Convenio "Zapallar". (2013). *art. 6, Convenio*, 2.
- Herández, S. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández Samperi, F.-C. &. (2006). *Metodología de la investigación*.  
<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6982>. (s.f.).
- Samperi, H. (2006). *Metodología de la investigación*.
- Samperi, H. (2006). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Samperi, H. (2006). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Samperi, H. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mc graw hill.
- [www.bienesnacionales.cl](http://www.bienesnacionales.cl). (s.f.). Obtenido de [http://www.bienesnacionales.cl/?page\\_id=1567](http://www.bienesnacionales.cl/?page_id=1567)
- [www.bienesnacionales.cl](http://www.bienesnacionales.cl). (s.f.). Obtenido de [http://www.bienesnacionales.cl/?page\\_id=1567](http://www.bienesnacionales.cl/?page_id=1567)
- [www.bienesnacionales.cl](http://www.bienesnacionales.cl). (s.f.). Obtenido de [http://www.bienesnacionales.cl/?page\\_id=1567](http://www.bienesnacionales.cl/?page_id=1567)
- [www.bienesnacionales.cl](http://www.bienesnacionales.cl). (s.f.). Obtenido de [http://www.bienesnacionales.cl/?page\\_id=1565](http://www.bienesnacionales.cl/?page_id=1565)
- [www.bienesnacionales.cl](http://www.bienesnacionales.cl). (s.f.). Obtenido de [http://www.bienesnacionales.cl/?page\\_id=1876](http://www.bienesnacionales.cl/?page_id=1876)
- [www.bienesnacionales.cl](http://www.bienesnacionales.cl). (s.f.). Obtenido de [http://www.bienesnacionales.cl/?page\\_id=1790](http://www.bienesnacionales.cl/?page_id=1790)
- [www.bienesnacionales.cl](http://www.bienesnacionales.cl). (s.f.). Obtenido de [http://www.bienesnacionales.cl/?page\\_id=1876](http://www.bienesnacionales.cl/?page_id=1876)
- [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). (s.f.). Obtenido de <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6982>
- [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). (s.f.). Obtenido de <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6982>
- [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). (s.f.). *ley chile*. Obtenido de <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6982>
- [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl). (s.f.). *ley chile*. Obtenido de <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6982>
- [www.munizapallar.cl](http://www.munizapallar.cl). (s.f.). Obtenido de [www.munizapallar.cl](http://www.munizapallar.cl)

## ANEXOS.

### 1.- TABULACIÓN DE RESULTADOS.

Preguntas Encuestas	Pregunta N°1				Pregunta N°2				Pregunta N°3			
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
1	X				X				X			
2		X				X			X			
3				X		X			X			
4			X			X				X		
5			X			X					X	
6			X				X			X		
7		X			X				X			
8			X			X				X		
9			X			X				X		
10				X		X			X			
11			X			X					X	
12	X				X				X			
13		X			X					X		
14			X			X			X			
15			X			X			X			
16			X			X			X			
17			X			X					X	
18		X			X					X		
19			X			X				X		
20				X		X			X			
21			X			X			X			
22		X			X				X			
23			X			X				X		
24			X			X				X		
25			X			X			X			
26				X		X			X			
27		X			X					X		
28			X			X			X			
29			X			X			X			
30			X			X			X			
31				X		X				X		
32			X			X				X		
33			X			X			X			

34			X			X			X			
35			X			X						X
36			X					X		X		
37			X			X				X		
38			X			X			X			
39		X				X				X		
<b>Totales</b>	2	7	25	5	7	30	1	1	20	15	3	1
<b>Porcentajes</b>	5%	18%	64%	13%	18%	76%	3%	3%	51%	38%	8%	3%

Preguntas Encuestas	Pregunta N°4				Pregunta N°5				Pregunta N°6			
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
1		X			X				X			
2			X			X			X			
3		X				X			X			
4	X				X				X			
5		X					X		X			
6	X				X					X		
7	X					X			X			
8				X	X				X			
9			X			X			X			
10	X				X				X			
11	X					X					X	
12	X				X				X			
13				X		X			X			
14	X				X				X			
15	X				X					X		
16		X				X			X			
17			X		X				X			
18	X					X			X			
19		X				X			X			
20	X				X				X			
21		X			X				X			
22		X			X				X			
23	X				X					X		
24	X						X			X		
25			X			X			X			
26	X				X				X			
27	X				X				X			
28			X			X			X			
29		X			X						X	
30	X							X			X	
31			X		X				X			
32			X				X		X			
33	X					X			X			

34	X				X				X			
35	X				X				X			
36		X				X			X			
37	X					X				X		
38		X				X					X	
39	X				X				X			
<b>Totales</b>	20	10	7	2	20	15	3	1	30	5	4	0
<b>Porcentajes</b>	51%	26%	18%	5%	51%	38%	8%	3%	77%	13%	10%	0%

Preguntas Encuestas	Pregunta N°7				Pregunta N°8				Pregunta N°9			
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
1	X				X					X		
2	X						X			X		
3	X					X			X			
4	X				X						X	
5	X				X				X			
6	X				X				X			
7	X					X				X		
8	X				X				X			
9	X				X				X			
10	X					X			X			
11	X				X				X			
12	X				X				X			
13	X				X						X	
14	X				X					X		
15	X					X				X		
16	X					X			X			
17	X					X			X			
18	X				X						X	
19	X				X					X		
20	X				X				X			
21	X					X			X			
22		X			X					X		
23	X						X			X		
24	X				X						X	
25	X					X			X			
26	X				X				X			
27	X					X			X			
28	X				X				X			
29	X				X					X		
30		X			X					X		
31	X					X			X			
32	X						X		X			
33	X				X					X		

34	X					X				X		
35	X					X			X			
36	X				X					X		
37	X					X			X			
38		X				X						
39	X					X				X		
<b>Totales</b>	36	3	0	0	21	15	3	0	20	15	4	0
<b>Porcentajes</b>	92%	8%	0%	0%	54%	38%	8%	0%	51%	39%	10%	0%

Preguntas Encuestas	Pregunta N°10					
	A	B	C	D	E	F
1						X
2						X
3	X					
4						X
5						X
6			X			
7						X
8		X				
9						X
10						X
11						X
12						X
13						X
14						X
15						X
16					X	
17						X
18						X
19						X
20						X
21						X
22						X
23						X
24						X
25						X
26						X
27		X				
28						X
29						X
30						X
31						X
32						X
33						X
34						X

35			X			
36						X
37						X
38						X
39					X	
<b>Totales</b>	1	2	2	0	2	32
<b>Porcentajes</b>	3%	5%	5%	0%	5%	82%

Preguntas Encuestas	Pregunta N°11						
	A	B	C	D	E	F	G
1							X
2					X		
3							X
4					X		
5					X		
6							X
7						X	
8						X	
9						X	
10					X		
11							X
12							X
13					X		
14							X
15							X
16							X
17							X
18					X		
19							X
20							X
21						X	
22						X	
23							X
24							X
25							X
26					X		
27					X		
28							X
29							X
30							X
31							X
32							X
33					X		

34							X
35							X
36							X
37							X
38							X
39						X	
<b>Totales</b>	0	0	0	0	9	6	24
<b>Porcentajes</b>					23%	15%	62%

## 2.-CONVENIO



### CONVENIO DE COOPERACIÓN SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE BIENES NACIONALES DE LA REGIÓN DE VALPARAÍSO Y LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR.

En Zapallar, a 15 de mayo de 2013, entre la **SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE BIENES NACIONALES DE LA REGIÓN DE VALPARAÍSO**, RUT N° 61.402.016-4, representada por la Secretaria Regional Ministerial doña **PAOLA LA ROCCA MATTAR**, chilena, soltera, abogada, RUT N° 10.993.250-7, ambas domiciliadas en calle Melgarejo N° 669, Piso 8°, Valparaíso, en adelante la “**SEREMI**”; y la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR**, RUT N° 69.050.400-6, representada por su Alcalde don **NICOLÁS NATANIEL COX URREJOLA**, chileno, casado, funcionario público, RUT N° 4.469.307-0, funcionario público, ambos domiciliados en calle Germán Riesco N° 399, Zapallar, en adelante la “**MUNICIPALIDAD**”, se ha convenido lo siguiente:

#### TENIENDO PRESENTE:

1. Que, el Ministerio de Bienes Nacionales, a través de esta SEREMI, tiene a su cargo en la Región de Valparaíso la aplicación del **Decreto Ley N° 2.695 de 1979**, y su Reglamento contenido en el **Decreto Supremo N° 541 de 1996**, y sus modificaciones, instrumentos normativos que permiten la regularización de la posesión de aquellos inmuebles urbanos y rurales, y la constitución del dominio sobre ellos, cuyos poseedores carezcan de título inscrito. Los procedimientos que en dichos textos legales se contemplan, tienen por objeto el reconocimiento de la calidad de poseedor regular del solicitante, lo cual lo habilita para adquirir el dominio por prescripción, cuando carece de título de dominio inscrito o bien cuando lo tiene imperfecto, siempre que se cumplan los requisitos señalados en el referido decreto ley y su reglamento.
2. Que, la regularización de la propiedad raíz permite que sus beneficiarios puedan participar en condiciones de equidad en la vida nacional, accediendo a mejoras que les garanticen una vida digna, en lo personal y en lo social; como asimismo, teniendo acceso a créditos, asistencia técnica, subsidios habitacionales, y demás recursos necesarios que el Estado y la sociedad civil ponen a su disposición para desarrollar actividades económicas, tanto en la pequeña propiedad agrícola como en la pequeña propiedad urbana.



3. Que, según prescribe el **artículo 41° del Decreto Ley N° 2.695 de 1979**, el Ministerio de Bienes Nacionales puede recibir, de parte de las municipalidades, los aportes suficientes para el financiamiento, total o parcial, de las acciones de apoyo y complementarias que este procedimiento hiciere necesario, lo que se materializará mediante la celebración de un convenio entre el aportante y la Secretaría Regional Ministerial de Bienes Nacionales competente. Se entenderán por acciones de apoyo a las potestades públicas establecidas en el **Decreto Ley N° 2.695 de 1979**, entre otras, los trabajos topográficos y jurídicos necesarios para acogerse al beneficio de la regularización. Asimismo, serán acciones de apoyo y complementarias, entre otras, las publicaciones, inscripciones y copias que este procedimiento hiciere necesario.
4. Que, de acuerdo al **inciso segundo del artículo 1° del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2006, del Ministerio de Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades**, estos organismos tienen como finalidad satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas.
5. Que, de conformidad a lo dispuesto en las **letras b), e) y f) del artículo 3° de la citada Ley N° 18.695, en relación con el artículo 24° del mismo texto legal**, y demás disposiciones pertinentes del **Decreto con Fuerza de Ley N° 458 de 1975, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Ley General de Urbanismo y Construcciones)**, corresponde a los municipios velar por la adecuada planificación urbana, aplicar las disposiciones vigentes sobre construcción y urbanización, así como promover el desarrollo comunitario; mantener debidamente actualizado el plan de desarrollo comunal y asumir el ornato de la comuna. De igual modo, la Municipalidad está facultada para desarrollar, en forma directa o en coordinación con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con la asistencia social, la educación, la capacitación, la urbanización, la asignación de viviendas sociales e infraestructuras sanitarias, y otras actividades de interés común en el ámbito local, según lo dispone el **artículo 8° de la mencionada Ley Orgánica Constitucional**, pues dichas acciones, se dirigen a la búsqueda del bien común de todos los habitantes de la comuna; para lo cual podrá establecer las acciones que se estimen necesarias para tal efecto, con el resto de los Servicios Públicos y demás actores sociales, que le permitan ejecutar aquellos actos que, sin importar el ejercicio de las facultades de dichas entidades, tiendan al logro del mencionado bien común.
6. Que, asimismo, la **letra c) y f) del artículo 4° de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades**, establece que éstas, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con la asistencia social y jurídica, y con la urbanización y la vialidad respectivamente.



7. Que, en virtud de lo dispuesto en el **artículo 14° de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades** en relación con la **letra c) del artículo 6° del mismo texto legal**, que establece como instrumento de gestión el presupuesto municipal anual, se consagra a favor del municipio una autonomía financiera respecto de la administración de sus recursos, sin más limitaciones que las impuestas por el **Decreto Ley N° 1.263, de 1975, sobre Bases Financieras de la Administración del Estado**, y las instrucciones impartidas por la Contraloría General de la República, tal como se señala en los **artículos 27 N° 4 y 50 de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades**.
8. Que, conforme a lo resuelto en la Sesión Ordinaria de Concejo N° 16, de fecha 10 de Mayo de 2013, bajo Acuerdo N° 139, de igual fecha, se ha dispuesto aprobar una modificación en el presupuesto municipal para que éstos recursos sean traspasados a la Secretaría Regional Ministerial de Bienes Nacionales de la Región de Valparaíso en busca de una solución al problema de la irregularidad en la posesión de los inmuebles ubicados en el sector denominado “Población Estadio”, localidad de La Laguna, comuna de Zapallar, mediante la aplicación exclusiva y excluyente que ésta hace del procedimiento legal prescrito en el **Decreto Ley N° 2.695 de 1979**, y su Reglamento contenido en el **Decreto Supremo N° 541 de 1996**.
9. Que, las disposiciones normativas y reglamentarias que regulan estos fondos, permiten que sean traspasados, en la especie, desde el referido municipio a la Secretaría Regional Ministerial de Bienes Nacionales de la Región de Valparaíso para el saneamiento de títulos de dominio, conforme sean requeridos y el gasto sea debidamente justificado.
10. Que, resulta manifiesta y recíproca la utilidad para las partes de complementar sus esfuerzos, en orden a desarrollar mecanismos de cooperación y asistencia en materia de regularización de la pequeña propiedad raíz urbana y rural. En efecto, existe una manifiesta necesidad y conveniencia para que las familias emplazadas en el sector denominado “Población Estadio” puedan regularizar los inmuebles sobre los cuales, además de edificar sus respectivas viviendas, han realizado una serie de actos jurídicos al margen de la normativa urbana e inmobiliaria vigente en Chile, que han significado solamente trabas y dificultades al momento de demandar ciertos beneficios sociales, y por consiguiente, una evidente y total situación de vulnerabilidad y desprotección jurídica. Éstas y otras razones han justificado para que la Ilustre Municipalidad de Zapallar decida intervenir en el sector, aportando los recursos necesarios a la Secretaría Regional Ministerial de Bienes Nacionales de Valparaíso, para aplicar a dichas familias el proceso de regularización de la posesión de la pequeña propiedad raíz y ulterior constitución del dominio establecido en el Decreto Ley N° 2.695 de 1979, y su Reglamento contenido en el Decreto Supremo N° 541 de 1996.



Que, para dar cumplimiento a los enunciados anteriores, las partes comparecientes acuerdan celebrar el presente convenio de cooperación:

**PRIMERO:** Para el logro de los objetivos propuestos en el presente convenio, la Secretaría Regional Ministerial de Bienes Nacionales de la Región de Valparaíso se compromete a lo siguiente:

- a) Prestar atención y asistencia legal a todos los beneficiarios y sus familias, individualizados en el documento integrante del presente convenio denominado "anexo N°1", sobre temas relacionados a la tenencia y posesión de los bienes raíces de acuerdo a la legislación vigente en Chile, y la forma de prevenir su irregularidad.
- b) Aplicar el procedimiento de regularización de la pequeña propiedad raíz regulado en el Decreto Ley N° 2.695 de 1979, y su Reglamento contenido en el Decreto Supremo N° 541 de 1996, a todos los beneficiarios del presente convenio.
- c) Realizar los trabajos auxiliares previos a la regularización, tales como: recepción de documentos, elaboración de formularios de postulación y declaraciones juradas, revisión y evaluación de los antecedentes, solicitud de autorizaciones a servicios públicos y otras gestiones anexas. En general, todas aquellas labores previas y coetáneas al procedimiento administrativo de regularización propiamente tal.
- d) La remisión de los oficios al Servicio de Impuestos Internos, Servicio Electoral y Servicio de Registro Civil e identificación; y la notificación a la persona que aparezca como supuesto propietaria del inmueble a regularizar, según los datos aportados por tales Servicios y por los demás documentos que obren en el expediente.
- e) Elaborar las publicaciones, autorizaciones, extractos, avisos, certificados, constancias, asignaciones de roles y en general ejecutar cualquier otra actividad que exija o resulte pertinente para llevar a efecto el saneamiento de títulos que regula el Decreto Ley N° 2.695 de 1979, y su Reglamento contenido en el Decreto Supremo N° 541 de 1996.
- f) Realizar la ejecución de las mensuras y la confección de los informes del trabajo en terreno, informes técnicos y jurídicos, planos y minutas de deslindes, de acuerdo a lo ordenado por el Manual de Normas Técnicas del Ministerio de Bienes Nacionales.
- g) Asumir excepcionalmente y previo acuerdo entre las partes, el patrocinio y poder del beneficiario del presente convenio, contra quien se dirija la oposición, ante el tribunal competente.



- h) Ingresar en el Conservador de Bienes Raíces de La Ligua, únicamente las resoluciones que declaran la calidad de poseedor regular de los beneficiarios cuyas postulaciones cumplieron con todos los requisitos legales y reglamentarios.
- i) Asesorar jurídicamente a los propietarios que hayan obtenido la inscripción de sus títulos, en materias relativas al dominio.
- j) Entregar a la MUNICIPALIDAD el plan de trabajo que contendrá el cronograma de actividades y planificación financiera de la ejecución del convenio, dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde que la SEREMI disponga en la cuenta corriente que se abrirá para tales efectos, del 100% de los recursos comprometidos.

Todas las solicitudes de saneamiento que se abordarán en el presente convenio, serán ingresadas al sistema informático del Registro de Propiedad Irregular, según lo dispone la Resolución Exenta N° 290, de 31 de marzo de 2004 del Ministerio de Bienes Nacionales.

**SEGUNDO:** Para los efectos indicados en la cláusula primera, la MUNICIPALIDAD se obliga a traspasar a la SEREMI el monto ascendente a \$25.575.000 (veinticinco millones quinientos setenta y cinco mil pesos) con cargo al Ítem Presupuestario Municipal N° 2152403099002 "A otras entidades Públicas". Dicha suma, equivalente al 100 % del monto del convenio, se depositará en una sola cuota, en la cuenta corriente que la SEREMI abrirá para tales efectos, una vez suscrito el convenio por ambas partes y refrendado por las respectivas resoluciones y decretos correspondientes, debidamente cursados y tramitados.

Se deja expresa constancia que con los recursos aportados por la I. Municipalidad de Zapallar a la SEREMI, se financiará en un 100 % el costo del procedimiento de regularización a las personas beneficiarias, no debiendo, en consecuencia, pagar éstas ningún monto por este concepto.

En el evento que los fondos transferidos no sean ejecutados en su totalidad al término del presente convenio, serán devueltos a la MUNICIPALIDAD una vez que apruebe o se entienda aprobado el informe final.

El traspaso de los recursos, estará regido por lo dispuesto en la Resolución N° 759 del año 2003 de la Contraloría General de la República.



**TERCERO:** La Secretaría Regional Ministerial de la Región de Valparaíso acepta el traspaso por un monto total de \$25.575.000 (veinticinco millones quinientos setenta y cinco mil pesos) y se obliga a destinar estos recursos exclusivamente a la ejecución de la regularización de los casos contemplados en la cláusula primera del presente convenio.

**CUARTO:** Ambas instituciones se comprometen en forma conjunta, a informar directamente a los beneficiarios individualizados en el “anexo N°1”, sobre los requisitos y forma para acceder a los productos del presente convenio, lo que se llevará a cabo a través de actividades tales como: reuniones y salidas a terreno, distribución de material impreso, y avisos, entre otras.

**QUINTO:** En relación a la difusión de los resultados del presente convenio, las partes acuerdan expresamente, que toda actividad o acto tendiente a la entrega de títulos y/o promoción de las actividades y productos del presente convenio serán realizadas conjuntamente.

**SEXTO:** Las partes, de común acuerdo, se comprometen a realizar un trabajo conjunto y coordinado en terreno, con la finalidad de captar las postulaciones al Registro de Propiedad Irregular del Ministerio de Bienes Nacionales que cumplan con los requisitos de procedencia y admisibilidad exigidos en el **Decreto Ley N° 2.695 de 1979**, cuyas propiedades a regularizar se encuentren poseídas por las personas individualizadas en el documento “anexo N°1”.

**SÉPTIMO:** La MUNICIPALIDAD se compromete, en caso que sea necesario, a gestionar con la debida celeridad las solicitudes de autorización para regularizar inmuebles de su dominio, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el **artículo 8 del Decreto Ley N° 2.695 de 1979**, y a otorgar de la misma manera los certificados de número domiciliario.

**OCTAVO:** La SEREMI actuará como unidad ejecutora, administrativa, técnica y financiera del convenio, debiendo rendir al municipio los egresos que se efectúen con cargo a los fondos que se traspasen, en la medida que se origine el gasto. En consecuencia, la SEREMI, con los fondos que se le traspasen por el presente convenio, queda expresamente facultada para contratar personal en forma permanente o transitoria, por jornadas completas o parciales, sobre la base de honorarios o en cualquiera otra forma, utilizando indistintamente según su procedencia, admisibilidad y conveniencia cualquiera de los mecanismos contemplados en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, otros procedimientos establecidos en disposiciones estatutarias respectivas, tales como los señalados en la Ley N° 18.834, o de acuerdo al **artículo 40 del Decreto Ley N° 2.695 de 1979**. Del mismo modo, se financiarán con cargo a los recursos transferidos mediante este convenio, aquellos gastos que demande la ejecución de las acciones de apoyo y complementarias que este procedimiento hiciera necesarias, tales como: papelería y artículos de escritorio en general; arriendo de vehículos para el transporte de



funcionarios del convenio, técnicos y/o profesionales encargados de las mensuras, y en general, la adquisición o arriendo de equipos destinados a la ejecución de las labores contempladas en el proyecto.

**NOVENO:** La SEREMI elaborará informes técnicos trimestrales y financieros mensuales, conforme a lo dispuesto en el Plan de Trabajo, dando cuenta del cumplimiento de las etapas programadas y de los respectivos productos convenidos durante la ejecución del convenio. Sin perjuicio de lo anterior, al término del convenio, la SEREMI deberá emitir un informe final que contendrá en detalle los productos obtenidos y la rendición financiera de gastos del monto total comprometido.

Por su parte, la MUNICIPALIDAD deberá aprobar, rechazar u observar dichos informes, dentro del plazo de 15 días hábiles contados desde su recepción, bajo apercibimiento de entenderse por aprobados en su totalidad en el caso de no manifestar disconformidad con ellos dentro del plazo señalado.

El procedimiento sobre rendición de cuentas, estará regido por lo dispuesto en la Resolución N° 759 del año 2003 de la Contraloría General de la República.

**DÉCIMO:** Las partes acuerdan establecer una mesa técnica permanente de trabajo conjunto, con los representantes de ambas instituciones, la cual supervisará y coordinará la marcha del presente convenio. Dicha mesa técnica, que estará encabezada por la Secretaria Regional Ministerial de Bienes Nacionales de la región de Valparaíso, deberá reunirse, a lo menos, con una periodicidad trimestral desde la entrada en vigencia del convenio, elaborándose un acta de cada sesión.

**DÉCIMO PRIMERO:** En lo referente a la ejecución de este convenio, la SEREMI se relacionará técnicamente a través del Asesor Jurídico de la MUNICIPALIDAD. Por su parte, MUNICIPALIDAD se relacionará con la SEREMI a través del Asesor Jurídico y/o la Encargada de la Unidad de Regularización.

**DÉCIMO SEGUNDO:** El presente convenio durará 10 meses, contado desde la notificación a las partes de la resolución y decreto alcaldicio que lo aprueba, debidamente tramitados. Sin perjuicio de lo anterior, el convenio podrá prorrogarse por uno o más periodos sucesivos, en los términos que acuerden las propias partes, las cuales deberán expresar por escrito la intención de continuar su aplicación en iguales o distintas condiciones.

**DÉCIMO TERCERO:** Se deja expresa constancia que en materia de saneamiento, al Ministerio de Bienes Nacionales y, en particular, a la SEREMI, sólo le compete la facultad de llevar adelante el



procedimiento establecido en el **Decreto Ley N° 2.695 de 1979**, de manera que, habiéndose cumplido con todos los requisitos y condiciones establecidos en la ley, el solicitante puede ser reconocido como poseedor regular y con ello, por el transcurso del tiempo, adquirir el dominio del inmueble por prescripción adquisitiva.

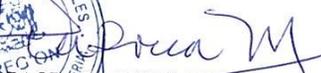
**DÉCIMO CUARTO:** Vencido el plazo de vigencia, aprobado el Informe final, y devueltos a la MUNICIPALIDAD los fondos transferidos que no sean ejecutados, las partes deberán dictar el correspondiente acto administrativo de término del convenio y notificarlo a la otra mediante carta certificada.

**DÉCIMO QUINTO:** Para todos los efectos emanados del presente convenio, la SEREMI y la MUNICIPALIDAD fijan su domicilio en la ciudad de Valparaíso y se someten a la jurisdicción de sus tribunales de justicia.

**DÉCIMO SEXTO:** La personería de doña Paola La Rocca Mattar para representar al Ministerio de Bienes Nacionales consta en el Decreto Supremo N° 54 de 12 de abril de 2010, rectificado por el Decreto Supremo N° 81 de 20 de abril de 2010, ambos del Ministerio de Bienes Nacionales que la designan en el cargo de Secretaria Regional Ministerial de Bienes Nacionales de la Región de Valparaíso.

La personería de don Nicolás Nataniel Cox Urrejola para representar a la Ilustre Municipalidad de Zapallar, consta de la Sentencia de Proclamación del Tribunal Electoral Regional de Valparaíso, de fecha 30 de Noviembre de 2012, Rol N°320-2012.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** El presente instrumento se suscribe en 4 ejemplares, quedando dos en poder de cada una de las partes.

  
  
**PAOLA LA ROCCA MATTAR**  
Secretaria Regional Ministerial  
Bienes Nacionales Región de Valparaíso

  
  
**NICOLÁS NATANIEL COX URREJOLA**  
Alcalde de la Ilustre Municipalidad de  
Zapallar

