

INFORME 2024

Ministerio del Medio Ambiente

Introducción

El presente informe proporciona antecedentes sobre el cumplimiento de las metas del año 2023 y la formulación de los compromisos para el año 2024 del Ministerio del Medio Ambiente, en el contexto de los mecanismos de incentivos de remuneraciones.

¿Cómo funcionan los mecanismos de incentivo de remuneraciones?

Desde fines de la década del noventa se aplican los mecanismos de incentivo de remuneraciones para mejorar la gestión en la administración pública del Gobierno Central. A través de un incremento variable en la remuneración de la dotación de una institución estatal asociado al logro de los objetivos, se incentiva a que las funcionarias y funcionarios brinden servicios de calidad a la comunidad con eficacia y eficiencia. Dicha asignación se otorga luego de la evaluación del cumplimiento de los compromisos por una entidad externa que es contratada por licitación pública. El pago es en una o más cuotas al año siguiente de su implementación.

De acuerdo con su ley las funcionarias y funcionarios de la dotación de los servicios públicos tienen derecho a un bono por desempeño institucional, que se paga por el cumplimiento de sus metas.

Por [Ley](#) se establece:

- La bonificación máxima.
- Los porcentajes mínimos de cumplimiento bajo el cual no dará derecho a la asignación.
- Los tramos de cumplimiento o proporcionalidad del bono según el porcentaje de cumplimiento.

La gobernanza de los mecanismos de incentivo está liderada por los ministerios de Interior y Seguridad Pública, Secretaría General de la Presidencia (Minsegespres) y Hacienda, que definen las temáticas que se considerarán en los compromisos de las instituciones. Se suma un comité técnico conformado por la Dirección de Presupuestos (Dipres) y las subsecretarías General de la Presidencia (Segpres) y de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere). Su rol es apoyar y recomendar las metas y evaluar los resultados asociados a los compromisos. A su vez la secretaría técnica la ejerce la Dipres que está a cargo de administrar y gestionar los mecanismos de incentivo, junto a especialistas internos de cada servicio público y a otros externos al Estado. Los primeros se preocupan de implementar los compromisos, mientras que los segundos evalúan y disponen los resultados a las autoridades.

Los actos administrativos son:

- Decreto que establece un Programa Marco suscrito por los ministerios que lideran la gobernanza de los mecanismos de incentivo de remuneraciones que define los temas a considerar en los compromisos de las instituciones.
- Decreto suscrito por el ministerio sectorial y de Hacienda para establecer las metas y compromisos de los servicios públicos para el año siguiente.
- Decreto del Ministerio de Hacienda que fija el grado de cumplimiento y el porcentaje de la asignación, una vez que se ha realizado la evaluación.

De este modo el Programa Marco de los mecanismos de incentivo institucional se compone de indicadores de desempeño y sistemas de gestión.

Presentación

La **misión** del Ministerio del Medio Ambiente es instalar un nuevo modelo de desarrollo centrado en la protección del medioambiente y el bienestar de las personas, a partir de la implementación de procesos de transición socioecológica justa y la incorporación de un enfoque ecológico transversal en la gestión y ciclo de políticas públicas del Estado.

Algunos de sus ejes de intervención vinculados con la ciudadanía de acuerdo con sus [definiciones estratégicas](#) son:

- **Relevancia ambiental:** fortalecer la protección del medio ambiente en todos los ministerios, con la transición socioecológica justa como guía en las decisiones intersectoriales relacionadas al nuevo modelo de desarrollo.
- **Gobierno ecológico:** mediante la implementación proactiva y anticipatoria de políticas, leyes e instrumentos que fortalezcan la protección de los ecosistemas y la democracia ambiental.
- **Desarrollo de políticas ambientales:** diseñar y fortalecer políticas, leyes y programas en biodiversidad, recursos hídricos, contaminación y restauración ambiental, con énfasis en “zonas de sacrificio” y cuencas.
- **Fortalecer capacidades institucionales:** para asegurar la fiscalización efectiva del cumplimiento de la normativa ambiental y la protección de los ecosistemas.
- **Evaluación ambiental:** robustecer el Servicio de Evaluación Ambiental para integrar la variable del cambio climático y elevar los estándares de democracia ambiental, consolidando un sistema de evaluación de impacto ambiental de excelencia conforme al Acuerdo de Escazú.

Administra un presupuesto total de \$ 80.171.002 miles en 2024, y en 2023 ejecutó el 99% de los recursos disponibles del presupuesto vigente.

Para 2024, la Ley de Presupuestos autoriza una dotación máxima de 1.329 personas y al 30 de junio registraba 1.247 en esta calidad, de las cuales el 53,6% son mujeres.

Los tres servicios del ministerio que cuentan con el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) como mecanismo de incentivo de remuneraciones son:

- Subsecretaría del Medio Ambiente.
- Servicio de Evaluación Ambiental.
- Superintendencia del Medio Ambiente (MAG).

Programa Marco 2023 - 2024

En un decreto de los ministros de interior y seguridad pública, hacienda y secretaría general de la presidencia se establece el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para cada año. Para los años 2023 y 2024 se estableció el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) con los siguientes objetivos de gestión y sistemas e indicadores.

Objetivo N°1 **Gestión eficaz:** consiste en mejorar procesos que contribuyan a disminuir riesgos laborales, reducir inequidades, brechas y/o barreras de género, implementar procesos de planificación y control de gestión y mejorar los resultados operacionales.

Objetivo N°2 **Eficiencia institucional:** consiste en favorecer que las instituciones públicas realicen sus procesos de manera sustentable y mejoren su desempeño financiero.

Objetivo N°3 **Calidad de los servicios proporcionados a las y los usuarios:** consiste en mejorar la calidad de servicios y experiencia usuaria en relación con la entrega de bienes y/o servicios, la transformación digital y la oportunidad en las respuestas a las solicitudes de información pública.

Para el año 2024, de acuerdo con la realidad de cada servicio público y lo establecido en el programa marco, los dos servicios del ministerio comprometieron los tres objetivos de gestión descritos.

Resultados 2023

Durante el quinquenio 2019-2023, el grado de cumplimiento de las instituciones se situó principalmente en el rango del 90% al 100%, con muy pocos casos en el intervalo del 85% al 89%.

En 2023 el 67% de los servicios ha logrado cumplir todos sus compromisos asociados al incentivo monetario y mientras que un 2% alcanzó un cumplimiento inferior al 90%.

El porcentaje de cumplimiento global promedio para el conjunto de las 192 instituciones que comprometen metas en el marco de los incentivos monetarios alcanzó un 98,8%.

En el caso del Ministerio del Medio Ambiente, los servicios alcanzaron un cumplimiento promedio del 99,1% de sus compromisos en 2023, lo que fue superior al promedio nacional de 98,8% pero levemente menor al logrado en 2022 (99,4%).

Los resultados de los tres servicios del ministerio estuvieron entre un rango de 97,5% y 100%, todos obtuvieron el 100% del bono por desempeño institucional correspondiente a 7,6% para el PMG que se paga en marzo, junio, septiembre y diciembre de 2024.

Es así como a [Subsecretaría del Medio Ambiente](#), que cumplió en un 99,93 sus compromisos, registró que, de tres indicadores evaluados, en uno no alcanzó la meta correspondiente a la concentración del gasto subtítulos 22 + 29. Aunque presentó justificaciones relacionadas a causas externas, estas no fueron validadas por el comité técnico para justificar el incumplimiento.

El [Servicio de Evaluación Ambiental](#) que cumplió en un 97,5%, se le aplicó un descuento de 10% en su ponderación debido a errores en el proceso de evaluación del sistema Calidad de servicio y experiencia usuaria.

Los porcentajes de cumplimiento global promedio del ministerio se presentan en el cuadro 1.

Cuadro 1:
Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2023

Servicios Ministerio del Medio Ambiente Ley de Presupuestos 2023*	Resultado (%)		Compromisos (N°)		
	Previo a la acreditación de causas externas	Final (cumplimiento o global)	Cumplidos en un 100%	Cumplidos menos de un 100%	Total
Subsecretaría del Medio Ambiente.	99,93	99,93	4	1	5
Servicio de Evaluación Ambiental.	97,5	97,5	4	1	5
Superintendencia del Medio Ambiente	100	100	5	-	5
Promedio resultado y total compromisos Ministerio de Medio Ambiente (n=3) (% participación)	99,1	99,1	13 (87%)	2 (13%)	15

Fuente: Elaboración propia

En el proceso de evaluación se consideran en el cumplimiento de las metas aquellos factores externos calificados y no previstos que pudiesen afectar significativamente el cumplimiento de sus compromisos, con el fin de no afectar el porcentaje global de cumplimiento y, por ende, el porcentaje de incentivo de remuneraciones, como se observa en el cuadro 1. Las causas externas contempladas incluyen reducciones presupuestarias ajenas a la institución, hechos fortuitos comprobables, catástrofes y cambios en la legislación vigente. En el caso de los servicios del Ministerio del Medio Ambiente los incumplimientos detectados no se debieron a causas externas válidas y no previstas.

Avances en los focos estratégicos

Como parte de la agenda de modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda, y de mejor gasto que impulsa la Dipres, para 2023 se incorporaron nuevos temas dentro de los mecanismos de incentivo de los servicios públicos para seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Los focos estratégicos y sus objetivos que debieron implementar los servicios públicos y cuyos resultados se presentan en este informe fueron:

Equidad de género: contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando medidas de equidad de género.

Estado verde: disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.

Calidad de servicio y experiencia usuaria: instalación de capacidades para diagnosticar, diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora de la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado.

Transformación digital: mejorar la gestión pública y la entrega de servicios a las personas mediante el soporte electrónico de sus procedimientos administrativos.

Equidad de género

En el año 2023, 178 servicios públicos comprometieron la implementación de 606 medidas de género. De estas, se verificó el cumplimiento de un 99,3%.

En el caso de los servicios del ministerio, se comprometieron nueve medidas y se logró que todas se cumplieran. Se implementaron tres medidas estratégicas con enfoque de género, relacionadas con políticas y/o programas públicos, legislación, estudios, datos y estadísticas.

Durante el año se destacó la Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género, cuyo objetivo es promover la igualdad de género y garantizar que los servicios y procesos ofrecidos por la Superintendencia del Medio Ambiente sean inclusivos, respetuosos y representativos de la diversidad de la población.

Estado verde

En el año 2023, 180 servicios públicos implementaron la primera etapa del sistema. En esta etapa se instalaron el 100% de los comités de Estado verde, se inició la concientización de las colaboradoras y colaboradores, llegando a 53.780 personas, un 28% de un total de 189.146 y se identificó que 27 servicios públicos cuentan con políticas de sustentabilidad. Se catastró 5.611 inmuebles a lo largo del país.

Así mismo, de acuerdo con el alcance definido por cada servicio, se realizó un diagnóstico de los consumos energéticos. Los resultados indicaron que el 66% de los servicios consumió 21 kWh (kWh/m²) kilo watts hora por metro cuadrado de gas y electricidad.

Además, en el 12% de los inmuebles públicos catastrados se identificaron los siguientes elementos:

- 6,1 resmas de papel por colaborador, al año.
- 1.114.764 m³ de agua consumida de la red de suministro.
- 3.391.429 lt de agua envasada consumida.
- 9.519.712 kg de residuos no reciclados.
- 258.515 kg de residuos reciclados.

- 2.589 contenedores de reciclaje catastrados.

Los tres servicios del ministerio debían establecer un marco de gobernanza, sensibilizar a las y los colaboradores, revisar la política ambiental y realizar un diagnóstico de la gestión ambiental en relación con la energía, el uso de vehículos, el transporte de personas, el uso de papel, la gestión hídrica, la gestión de residuos, los bienes muebles y las compras sostenibles.

Los resultados de estos compromisos son:

- Se instaló la gobernanza del sistema con tres comités constituidos.
- Se concientizó al 49% de las y los colaboradores de los 1.495 informados aportando un 1,3% a nivel nacional.
- Dos de los servicios contaba con una política de gestión ambiental.
- Se catastraron 58 inmuebles representando un 1% a nivel nacional.
- En el 86% de los inmuebles catastrados se registró el consumo de energía cuyo consumo promedio fue de 89 kwh/m². Lo anterior sobrepasa, en más de cuatro veces, el consumo de energía de 21 kwh/m² total país, obtenido al registrar todos los inmuebles informados por los servicios públicos.
- En ocho inmuebles se registraron los kilómetros recorridos en sus vehículos, el consumo de papel, el consumo hídrico y el pesaje de residuos.

Antecedentes recopilados de los ocho inmuebles:

- Sus trece vehículos catastrados en promedio han recorrido al año 18.543 km.
- Han consumido 1.812 m³ de agua de la red de suministro, lo que representa un 0,16% consumo de todos los servicios públicos que han registrado esta información.
- Han consumido 3.960 lt de agua envasada.
- Han registrado 21.255 kg de residuos no reciclados.
- Han registrado 4.330 kg de residuos reciclados.
- Disponen de 124 contenedores de reciclaje

Calidad de servicio y experiencia usuaria

En el año 2023, 136 servicios públicos implementaron la primera etapa del sistema. Se instalaron el 100% de los comités de calidad y se incorporaron procesos participativos que incluyó a las funcionarias y funcionarios de las diferentes instituciones y a los Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc).

Se inició, además, la concientización de funcionarias y funcionarios en materia de calidad de servicio, con el apoyo de la red de expertas y expertos y del Laboratorio de Gobierno. Esta iniciativa abarcó 272 actividades en las que participaron 49.509 personas, lo que significó una cobertura del 47,4% de la dotación de las instituciones públicas comprometidas con el sistema.

Así mismo, en esta etapa las 136 instituciones realizaron un diagnóstico respecto de la calidad de servicio y experiencia usuaria, destacando la identificación de los siguientes datos:

- Promedio de 10,8 registros administrativos catastrados por institución, asociados a interacciones con personas usuarias.
- 3.050 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía catastrados.
- 263.412 reclamos recibidos entre enero a junio 2023, de los cuales un 95,5% fueron respondidos.
- 71 instituciones aplicaron la encuesta Medición de Satisfacción Usuaria de las personas con el Estado (MESU).

La encuesta MESU 2023 tuvo como objetivo identificar oportunidades para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios del Estado, basándose en las necesidades de la ciudadanía. Es aplicada desde 2015 en instituciones que atienden o se relacionan directamente con usuarias y usuarios.

Los tres servicios del Ministerio del Medio Ambiente que comprometieron el sistema debían instalar un marco de gobernanza al instalar los comités de calidad y experiencia usuaria; concientizar en materia de calidad de servicio a las funcionarias y funcionarios, diagnosticar sus trámites y/o servicios, identificar sus registros administrativos, y revisar su gestión de reclamos. Sin embargo, a uno de ellos no les aplicó la medición de la satisfacción usuaria, a través de la encuesta MESU debido a que no atiende a personas usuarias directas.

Los resultados de estos compromisos para los servicios en el marco del ministerio son:

- Constituyeron sus comités
- Se concientizó a 811 personas, aportando un 1,6% al total de personas concientizadas por los servicios públicos en esta materia.
- Se identificó ocho registros administrativos catastrados en promedio, asociados a interacciones con personas usuarias, un 74% del promedio país.
- Se catastraron 65 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que representa un 2% de los trámites catastrados a nivel de los servicios públicos.
- Respondieron el 73% de sus reclamos en promedio, lo que fue inferior al 96% de reclamos respondidos a nivel país.

La encuesta MESU fue realizada por la Subsecretaría y la Superintendencia del Medio Ambiente, a través de 804 encuestas aplicadas, de las cuales 54% fue en modalidad telefónica y 46% vía web. Sus principales resultados fueron:

- Los resultados para el atributo "**agrado**" son muy similares entre ambas instituciones. Las personas usuarias calificaron este atributo con notas 6 o 7 y destacaron aspectos como el respeto recibido, la ausencia de discriminación, un trato respetuoso y la comprensión de las necesidades de las personas durante el trámite.
- El atributo peor evaluado en ambas fue el de "**oportunidad** por lo que ahí ese es el aspecto en que hay un mayor potencial de mejora. Aunque la Subsecretaría mantiene una evaluación

aceptable de 70% de satisfacción, la Superintendencia promedió un 52% por lo que presenta mayores posibilidades de avanzar en eficiencia y rapidez de sus servicios.

Transformación digital

En el año 2023, 163 servicios públicos comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, el cual fue cumplido por el 100% de estos. Se identificó en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) dispuesto por la red de expertos y expertas un total de 9.073 procedimientos administrativos, de los cuales 55% fueron clasificados como función común y 45% como función específica.

De esos, 499 procedimientos fueron informados como digitalizados (5,5% del total), es decir, cumplen con las cuatro condiciones: utiliza el mecanismo de autenticación Clave Única; está integrado a la red de interoperabilidad del Estado (PISEE), en caso de que requiera datos documentos y/o expedientes de otras instituciones estatales; cuenta con notificaciones electrónicas y dispone de una plataforma electrónica que soporta la gestión del procedimiento administrativo. No obstante, solo 2 procedimientos administrativos cumplen simultáneamente todas estas condiciones.

En relación con la transformación digital, se identificaron 95 procedimientos administrativos asociados al ministerio. De estos, 11 cumplen con la condición de ser electrónicos, lo que representa un 12%.

Desafíos 2024

Como parte de la agenda de modernización para el 2024 se mantiene el Programa Marco 2023, el cual está siendo implementado en 193 servicios públicos, para continuar avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Se comprometieron un total de 995 indicadores y/o sistemas de gestión, y se espera instaurar un marco de medición con foco en la ciudadanía a través de compromisos en calidad de servicio y experiencia usuaria en 138 instituciones; transformación digital en 170, equidad de género en 185, y Estado verde en 182 instituciones, focalizando el 68% de los compromisos en estas áreas de preocupación.

Los servicios del Ministerio del Medio Ambiente, comprometieron tres de los [siete indicadores transversales](#) y los dos sistemas de gestión transversales, [Estado verde](#) y [Calidad de servicio y experiencia usuaria](#).

Las instituciones del ministerio formularon en su conjunto 15 compromisos de gestión, nueve indicadores y seis sistemas de gestión.

En el cuadro 2 se presenta el tipo de compromiso y el número de servicios que lo incorporaron.

Cuadro 2:

Programa Marco 2024. Indicadores y Sistemas de gestión comprometidos por:

Descripción	Tipo de Objetivo de gestión	N.º servicios	Indicador/Sistema de gestión
Tasa de accidentes laborales.	Gestión eficaz	-	Indicador
Medidas de equidad de género.	Gestión eficaz	3	Indicador
Informes de dotación de personal (solo SLEP de reciente creación)	Gestión eficaz	-	Indicador
Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.	Gestión eficaz	-	Sistema de gestión
Sistema Estado verde.	Eficiencia institucional	3	Sistema de gestión
Concentración del gasto subtítulos 22 y 29.	Eficiencia institucional	3	Indicador
Desviación montos contratos de obras de infraestructura.	Eficiencia institucional	-	Indicador
Sistema Calidad de servicio y experiencia usuaria.	Calidad de servicio	3	Sistema de gestión
Transformación digital.	Calidad de servicio	3	Indicador
Solicitudes de acceso a la información pública	Calidad de servicio	-	Indicador
Total Compromisos		15	

Fuente: Elaboración propia

El indicador de informes de dotación de personal aplica solo para los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) y el indicador de desviación de montos en contratos de obras de infraestructura debe ser comprometido solamente por instituciones inversoras, lo que no corresponde a ninguna de las instituciones del Ministerio del Medio Ambiente.

De lo comprometido por los tres servicios del ministerio no se incluyen indicadores como la tasa de accidentes laborales ni las solicitudes de acceso a la información pública, ya que estos no son aplicables a su operación. Tampoco se compromete el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación ni el indicador de desviación de montos de contratos de obras de infraestructura, dado que el ministerio no gestiona proyectos de inversión ni está clasificado como institución de reciente creación.

En cuanto a los compromisos estratégicos, los servicios han incorporado los sistemas de Estado verde y de Calidad de servicio y experiencia usuaria, alineándose con las prioridades definidas en el Programa Marco 2024. Sin embargo, el sistema de Calidad de servicio y experiencia usuaria se implementa con excepción de algunos requisitos técnicos vinculados a la medición de satisfacción usuaria, ya que ciertos servicios no cuentan con un volumen de transacciones suficiente para realizar una evaluación representativa.

Finalmente, los compromisos en indicadores clave se centran en:

- La implementación de medidas de equidad de género para reducir brechas existentes.
- La concentración y optimización del gasto en los subtítulos 22 y 29, como parte de los esfuerzos hacia la eficiencia institucional.
- El avance en la transformación digital mediante la digitalización de procedimientos administrativos, promoviendo una gestión pública más ágil y moderna.

Los desafíos para 2024 en los cuatro focos estratégicos de los servicios del Ministerio de Medio Ambiente son los siguientes:

- En **equidad de género**, enfocar sus esfuerzos en medidas estratégicas que involucran acciones directas con la ciudadanía, en lugar de aquellas vinculadas a la gestión interna. En este contexto, se comprometieron a implementar once medidas de género, de las cuales el 27,2% están dirigidas a objetivos estratégicos, superando las destinadas a la gestión interna. Este compromiso representa el 1,71% de las 642 medidas aprobadas en el Gobierno Central. Las medidas priorizadas están relacionadas con políticas, programas públicos y la recopilación de estudios y datos con perspectiva de género.
- En **Estado verde**, aumentar el catastro de los inmuebles en cada uno de los aspectos informados, poner en funcionamiento la gobernanza a través del comité de Estado verde, establecer, actualizar o mantener su política de gestión ambiental, elaborar un plan de gestión ambiental que permita abordar las brechas detectadas en el diagnóstico, y aumentar el número de las y los colaboradores concientizados y capacitados en cambio climático.
- En **calidad de servicio y experiencia usuaria**, actualizar el diagnóstico y aumentar la concientización de las funcionarias y funcionarios en calidad de servicio, junto con definir una política y un plan para su mejoramiento de manera participativa, considerando a sus funcionarias y funcionarios y a su Cosoc.
- En **Transformación digital**, comprometieron medir correctamente el indicador y deberán complementar y actualizar el levantamiento de los procedimientos administrativos efectuados en 2023. Cada organismo deberá realizar una completa caracterización de todas sus tramitaciones sumando dos nuevas condiciones:
 - Documentos, actuaciones, notificaciones y resoluciones relativas al procedimiento administrativo que constan en el expediente electrónico, al que puede acceder el o la interesada.
 - Las **comunicaciones oficiales** entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto.

Conclusiones

En términos generales, los servicios del Ministerio del Medio Ambiente se encuentran en etapa de implementación y evaluación de sus compromisos en relación con su desempeño en las áreas de Estado verde, calidad de servicio, experiencia usuaria y transformación digital.

El principal desafío para 2024 será identificar los aspectos clave destacados en los diagnósticos y asegurarse de su efectiva incorporación en los planes de mejora. Esto permitirá avanzar en el desempeño de los servicios y optimizar la gestión pública, especialmente en relación con los cuatro enfoques estratégicos establecidos por la autoridad.

Reportes Cumplimiento 2023 y Formulación 2024 por servicio:

Servicio	Enlace Informe Cumplimiento 2023	Enlace Informe Formulación 2024
Subsecretaría del Medio Ambiente	http://www.dipres.cl/597/articles-348880_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355507_doc_pdf.pdf
Servicio de Evaluación Ambiental	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348881_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355508_doc_pdf.pdf
Superintendencia del Medio Ambiente	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348882_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/598/articles-189256_doc_pdf1.pdf

Sigla	Nombre
Cosoc	Consejo de la Sociedad Civil
CPAT	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites
Dipres	Dirección de Presupuestos
GORE	Gobiernos Regionales
MESU	Medición de Satisfacción Usuaria de las personas con el Estado
PMG	Programa de Mejoramiento de la Gestión
SEGPRES	Secretaría General de la Presidencia
SLEP	Servicios Locales de Educación Pública