

## INFORME 2024

### Ministerio de Bienes Nacionales

#### 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 de la Subsecretaría de Bienes Nacionales, único servicio público dependiente del Ministerio de Bienes Nacionales (MBN), 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 y los 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.

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 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

El Ministerio de Bienes Nacionales tiene como misión reconocer, administrar y gestionar el patrimonio fiscal; colocándolo al servicio de las necesidades sociales, ambientales, culturales y económicas del país; a través de una gestión articulada, descentralizada del territorio y con enfoque de género; que contribuya a la reducción del déficit de suelo para viviendas dignas, permita la regularización de la pequeña propiedad raíz, la restitución de tierras a pueblos originarios, el fortalecimiento de espacios de memoria y derechos humanos, y el impulso de la transformación productiva y energética; asegurando la protección y el acceso al patrimonio natural en beneficio de todas y todos los habitantes de Chile.

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

- Identificar, ampliar y asegurar la protección y el acceso al patrimonio natural.
- Contribuir en la reducción del déficit de vivienda digna, a través de la disposición de suelo e inmuebles.
- Contribuir a la autonomía de los pueblos originarios, a través de la transferencia y restitución de territorio, cogestión de parques y regularización de la pequeña propiedad raíz.
- Reconocer y disponer bienes y patrimonio para la promoción de los Derechos Humanos y la memoria histórica.
- Ampliar y fortalecer los usos sociales y comunitarios del patrimonio fiscal.
- Promover la gestión territorial de la propiedad fiscal para la reactivación económica y la transformación productiva.
- Aplicar eficientemente los instrumentos de regularización de pequeña propiedad raíz, evitando nuevas situaciones de irregularidad.

Administra \$ [52.883.090](#) miles en 2024 y en 2023 ejecutó 176% del [presupuesto vigente](#), por un aumento significativo en transferencias de capital e integros al Fisco.

Para 2024 la dotación máxima autorizada en la Ley de Presupuestos es de 745 y al 30 de junio registraba 692 personas en esta calidad, de las cuales [52,9% son mujeres](#).

El único servicio del ministerio cuenta con el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) como mecanismo de incentivo de remuneraciones:

- Subsecretaría de Bienes Nacionales.

### 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 de Mejoramiento de la Gestión (PMG), con los siguientes objetivos de gestión, 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 2024, de acuerdo con lo establecido en el programa marco, la Subsecretaría de Bienes Nacionales comprometió los tres objetivos descritos.

### Resultados 2023

Para el quinquenio 2019-2023, el grado de cumplimiento de las instituciones se ubica preferentemente en el rango de 90% a 100%, con muy pocos casos entre 85% y 89%.

En 2023 un 67% de los servicios ha logrado cumplir todos sus compromisos asociados al incentivo monetario y un 2% obtiene un cumplimiento menor a 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 de la Subsecretaría de Bienes Nacionales el nivel de cumplimiento 2023 fue de 100%, levemente superior al promedio nacional (98,8%) y lo logrado en 2022 (98,2%).

Con dicho resultado obtuvo 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.

El porcentaje de cumplimiento global de la Subsecretaría de Bienes Nacionales se presenta en el cuadro 1.

**Cuadro 1:**  
**Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2023**

Servicio MBN Ley de Presupuestos 2023	Resultado (%)		Compromisos (N°)		
	Previo a la acreditación de causas externas	Final (cumplimiento global)	Cumplidos en un 100%	Cumplidos menos de un 100%	Total
<b>Subsecretaría de Bienes Nacionales</b>	100	100	5	0	5

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, para no impactar el porcentaje de cumplimiento global y, por ende, el porcentaje de incentivo de remuneraciones. Las causas externas consideradas son reducciones de presupuestos externas a la institución, hechos fortuitos comprobables, catástrofes, y cambios en la legislación vigente. Sin embargo, cabe destacar que la Subsecretaría de Bienes Nacionales no esgrimió causas externas porque cumplió los cinco compromisos contraídos, como se indica en el cuadro 1.

#### 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.

Cada uno de estos focos plantea un objetivo, los que debieron implementar los servicios públicos y cuyos resultados se presentan en este informe:

**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. Fue verificado el cumplimiento del 99,3% de ellas.

En el caso de la Subsecretaría de Bienes Nacionales comprometió la implementación de cuatro medidas de género y fueron todas cumplidas, representando un 0,7% del total implementado por los servicios públicos. Las medidas que comprometieron se enfocaron en gestión de personas, capacitación, comunicaciones y difusión, así como en estudios, datos y estadísticas con perspectiva de género.

Destaca la implementación de la medida “Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género”, que consistió en continuar con el informe estadístico de equidad de género, el cual presenta datos desagregados por sexo y asociados a los productos estratégicos del ministerio. Con ello se busca elaborar un diagnóstico sobre la situación actual del servicio sobre la integración de identidades de género dentro de los trámites que puede realizar la ciudadanía.

Para comenzar a abordar este desafío, se realizó un plan piloto para dos trámites del ministerio, incorporando a los formularios de “Saneamiento” y “Arriendo” el registro de la categoría de género: 1. masculino 2. femenino 3. transmasculino 4. transfemenino 5. no binario 6. otro. Con esta medida el servicio podrá iniciar la identificación de brechas o desigualdades que afectan a mujeres y a personas de las diversidades sexo genéricas, e implementar mejoras para superarlas, para avanzar gradualmente en los demás trámites de acceso ciudadano.

## 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 y los 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, y según el alcance de inmuebles definido por cada servicio en el 2023, en esta etapa se hizo un diagnóstico de los consumos energéticos. Los resultados fueron que en el 66% de los inmuebles catastrados el consumo de energía en kilo watts hora por metro cuadrado (kwh/m2), fue de 21kwh/m2 de gas y electricidad.

Además, en el 12% de dichos inmuebles se encuentra:

- 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.

La Subsecretaría de Bienes Nacionales debía instalar un marco de gobernanza, concientizar a las y los colaboradores, revisar la política ambiental y realizar un diagnóstico de la gestión ambiental en materia de energía, de vehículos, traslado de personas, del papel, gestión hídrica, de residuos, de bienes muebles y compras sustentables.

**Los resultados** de estos compromisos son:

- Se instaló la gobernanza del sistema con su respectivo comité Estado verde constituido.
- Se concientizó al 39% de las y los colaboradores de los 1.038 informados, aportando un 1% a nivel nacional.
- Cuenta con una política de gestión ambiental.
- Se catastraron 24 inmuebles representando un 0,4% a nivel nacional.
- En 22 de los inmuebles catastrados (92%) se registró un consumo de energía promedio de 50 kwh/m<sup>2</sup>. Lo anterior sobre pasa en más de dos veces el consumo de energía de todos los inmuebles informados por los servicios públicos a nivel nacional.
- En cinco inmuebles se registró 11 vehículos, que recorrieron 26.179 km en promedio, durante el 2023.
- También en estos cinco inmuebles se han consumido 5.024 m<sup>3</sup> de agua de la red de suministro, lo que representa a un 0,5% del consumo de agua de todos los servicios públicos que han registrado esta información, además de 95.440 lt de agua envasada.
- Se han registrado 77.345 kg de residuos, de los cuales un 5% son reciclados
- Han registrado 73.284 Kg de residuos no reciclados
- Disponen de 96 contenedores de reciclaje catastrados.

### **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 en el sistema que incluye a las y los funcionarios de las diferentes instituciones y a los Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc).

Se inició, además, la concientización de funcionarios y funcionarias en materia de calidad, con el apoyo de la red de expertos y del Laboratorio de Gobierno, que consideró 272 actividades de concientización en las que participaron 49.509 personas, lo que significó una cobertura de 47,4% de la dotación de las instituciones públicas que comprometieron 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 a junio 2023, de los cuales un 95,5% fueron respondidos.

- 71 instituciones aplicaron la encuesta Medición de Satisfacción Usuaría de las personas con el Estado (MESU).

La encuesta MESU 2023 buscó identificar las oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios del Estado, sobre la base de las necesidades de las personas. Es aplicada desde el año 2015, en instituciones que atienden o se relacionan con personas usuarias directas.

La Subsecretaría de Bienes Nacionales debía establecer un marco de gobernanza al instalar su comité de calidad y experiencia usuaria; concientizar en materia de calidad de servicio a los funcionarios; diagnosticar sus trámites y/o servicios; identificar sus registros administrativos, revisar su gestión de reclamos y aplicar la medición de la satisfacción usuaria, a través de la encuesta MESU.

Los resultados de estos compromisos fueron:

- Constituyó su comité.
- Concientizó a 292 personas, aportando un 1% al total de personas concientizadas por los servicios públicos en esta materia.
- Catastraron un promedio de 11 registros administrativos asociados a interacciones con personas usuarias, levemente superior al 10,8 del promedio país.
- Identificaron 27 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que representa un 1% del catastro a nivel de todos los servicios públicos.
- Respondieron el 92% de sus reclamos, inferior al 96% de reclamos respondidos a nivel país.

La encuesta MESU fue realizada mediante 984 encuestas aplicadas, 100% en modalidad telefónica. Sus principales resultados fueron:

- 56% de las personas usuarias son mujeres.
- 80% de las personas usuarias reside en regiones.
- En un 46% el motivo del trámite fue el cumplimiento de obligaciones legales.
- El 86% realizó su trámite por el canal presencial.
- Un aspecto relevante respecto de la experiencia usuaria es que el 80% de alta valoración de la “Resolutividad”, es asociada a la pregunta sobre la capacidad de las o los funcionarios para atender la necesidad planteada por el usuario o la usuaria.
- Un 30% de las personas usuarias con ocurrencia de problemas destacaron no haber recibido atención oportuna o en tiempo prudente.
- Al consultar a las personas usuarias sobre el nivel de satisfacción en su última experiencia de trámite, un 62% de ellas expresó notas 6 ó 7, en una escala donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”.
- Respecto de la evaluación general de la institución, independiente de la experiencia del último trámite, la valoración aumenta a 68% de respuestas 6 ó 7, donde 1 es “pésimo” y 7 es “excelente”.

### **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.

Por otra parte, 499 de los trámites 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; notificaciones electrónicas y dispone de una plataforma electrónica que soporta la gestión del procedimiento administrativo. No obstante, solo dos procedimientos administrativos cumplen simultáneamente todas estas condiciones.

En el caso de la Subsecretaría de Bienes Nacionales debía catastrar todos sus procedimientos administrativos y trámites y registrarlos en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) caracterizando sus procedimientos en términos de código, marco normativo, público, características del servicio, soporte electrónico, identidad digital, notificaciones, datos, documentos y transacciones. Cada procedimiento administrativo debe ser electrónico, para ello debe cumplir las cuatro condiciones señaladas en párrafo anterior.

**Los resultados** muestran que catastró 41 procedimientos administrativos y trámites, un 0,5% del total reportado por los servicios públicos, aunque ninguno está digitalizado ni cumplen las condiciones de ser procedimiento administrativo electrónico.

## 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.

Con respecto al ministerio, comprometió tres de los [siete indicadores transversales](#) y dos de los tres sistemas de gestión transversales, [Estado verde](#) y [Calidad de servicio y experiencia usuaria](#).

Los indicadores y sistemas de gestión asociados a cada tipo de objetivo comprometido por el Ministerio de Bienes Nacionales se presentan en cuadro 2.

**Cuadro 2:**  
**Programa Marco 2024. Indicadores y Sistemas de gestión comprometidos por la Subsecretaría de Bienes Nacionales.**

Descripción	Tipo de Objetivo de gestión	Nº de servicios	Indicador/Sistema de gestión
Tasa de accidentes laborales.	Gestión eficaz	-	Indicador
Medidas de equidad de género.	Gestión eficaz	1	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	1	Sistema de gestión
Concentración del gasto subtítulos 22 y 29.	Eficiencia institucional	1	Indicador
Desviación montos contratos de obras de infraestructura.	Eficiencia institucional	-	Indicador
Sistema calidad de servicio y experiencia usuaria.	Calidad de servicio	1	Sistema de gestión
Transformación digital.	Calidad de servicio	1	Indicador
Solicitudes de acceso a la información pública.	Calidad de servicio	-	Indicador
<b>Total Compromisos</b>		<b>5</b>	

Fuente: Elaboración propia

Los indicadores de tasa de accidentes laborales y solicitudes de acceso a la información pública, así como el sistema de planificación, monitoreo y evaluación, no son aplicables a la Subsecretaría de Bienes Nacionales, ya que están considerados solo para instituciones nuevas o de reciente creación.

El indicador de informes de dotación de personal aplica solo para los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP), y el indicador de desviación montos contratos de obras de infraestructura debe ser comprometido solamente por instituciones inversoras, lo que no corresponde al ministerio de Bienes Nacionales.

Los desafíos para 2024 en los cuatro focos estratégicos de la Subsecretaría de Bienes Nacionales son los siguientes:

En **equidad de género**, enfocar los esfuerzos en medidas estratégicas que involucren acciones directas con la ciudadanía más que en aquellas vinculadas a la gestión interna. En este marco, se comprometieron cuatro medidas, de las cuales 50% están orientadas a lo estratégico, por encima de la gestión interna. Estos compromisos representan un 0,6% de las 642 medidas aprobadas en el Gobierno Central. Para 2024 destaca continuar los esfuerzos en identificar según la desagregación por género del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género e Instituto Nacional de Estadísticas, los trámites que ofrecen a la ciudadanía. Para ello incorporarán este criterio a los formularios físicos y online del servicio. Además, realizará el informe estadístico de tramitaciones por género según las nuevas categorías entregadas por Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

En **Estado verde**, aumentar el catastro de los inmuebles para los cuales informa los kilómetros recorridos por los vehículos, consumos hídricos y pesaje de residuos. A ello se agrega dar continuidad a la gobernanza a través del comité de Estado verde, así como mantener actualizada su política de gestión ambiental con procesos participativos consultivos permanentes. 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 sus funcionarios y funcionarias en calidad de servicio, junto con definir una política y un plan para su mejoramiento de manera participativa, que considere a las y los funcionarios y a su Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc).

En **Transformación digital**, comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, y deberán complementar y actualizar el levantamiento de los procedimientos administrativos efectuados en 2023. Debe realizar una completa caracterización de todos sus trámites sumando dos nuevas condiciones.

- Documentos, actuaciones, notificaciones y resoluciones relativas al procedimiento administrativo que constan en el **expediente electrónico**, al que puede acceder la o el interesado.
- Las **comunicaciones oficiales** entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto.

## Conclusiones

El único servicio del Ministerio de Bienes Nacionales en general se encuentra en etapas iniciales del desempeño, en especial en lo relativo a Estado verde, calidad de servicio y experiencia usuaria y transformación digital. Lo anterior, debido a que durante 2023 el esfuerzo estuvo en constituir la gobernanza a través de los respectivos comités y construir la línea base a través de los diagnósticos.

El desafío para 2024 está en identificar aspectos claves de dichos diagnósticos e incorporarlos en los planes de mejoramiento para que efectivamente puedan avanzar en su desempeño y en la gestión pública, con énfasis en los cuatro focos estratégicos definidos por la autoridad.

**Reportes Cumplimiento 2023 y Formulación 2024 de la Subsecretaría de Bienes Nacionales.**

<b>Enlace Informe Cumplimiento 2023</b>	<b>Enlace Informe Formulación 2024</b>
<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348822_doc_pdf.pdf">https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348822_doc_pdf.pdf</a>	<a href="http://www.dipres.cl/597/articles-355453_doc_pdf.pdf">http://www.dipres.cl/597/articles-355453_doc_pdf.pdf</a>

<b>Sigla</b>	<b>Nombre</b>
<b>Cosoc</b>	Consejo de la Sociedad Civil
<b>CPAT</b>	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites
<b>Dipres</b>	Dirección de Presupuestos
<b>INE</b>	Instituto Nacional de Estadísticas
<b>IFP</b>	Informe de Finanzas Públicas
<b>MBN</b>	Ministerio de Bienes Nacionales
<b>MESU</b>	Medición de Satisfacción Usuaría de las personas con el Estado
<b>PMG</b>	Programa de Mejoramiento de la Gestión
<b>Segpres</b>	Secretaría General de la Presidencia
<b>SLEP</b>	Servicios Locales de Educación Pública
<b>Subdere</b>	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo