Secretaría de Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA

Comisión de Integridad Pública y Transparencia

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

Guía Metodológica Etapa 1

Servicios que comprometen etapa 1

2026

CALIDAD DE SERVICIO · SISTEMA CSEU · EXPERIENCIA USUARIA

Tabla de Contenido

I. Introducción 4
II. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 6
A. Etapas y objetivos 6
B. Descripción de etapas acumulativas 6
C. Recomendaciones generales de implementación del Sistema 7
D. Requisitos técnicos y medios de verificación 7
1. Etapa 1 8
a) Objetivo 1 8
E1O1RT1 - Conformación de un Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital 8
E1O1RT2 - Actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio 12
b) Objetivo 2 14
E1O2RT1 - Elaboración del Diagnóstico 15
E1O2RT2 – Información de la Medición de Satisfacción Usuaria 20
E1O2RT3 – Información de otros instrumentos de percepción usuaria 23
E1O2RT4 - Caracterización de registros administrativos e identificación de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía 25
E1O2RT5 - Sistematización: Tiempos de respuesta de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía / trámites que autorizan proyectos de inversión 33
E1O2RT6 - Sistematización: Reclamos respondidos y tiempos de respuesta a reclamos 37
E1O2RT7 - Sistematización: Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) 39
E1O2RT8 - Sistematización: Registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes 44
E1O2RT 2, 3,4, 5, 6, 7, y 8 - Análisis 46
E1O2RT9 - Difusión del diagnóstico 53
III. Contrapartes 55
IV. Glosario 56
V. Anexos 59
A. Anexo 1: Orientaciones para la sistematización y análisis de las SAIP 59
1. Descarga y apertura de base de datos 59
a) Para la descarga de base de datos 59
b) Para la abrir las bases de datos 59
2. Universo de análisis en base de datos 60

a) Etiquetas base de datos 60
b) Solicitudes mal categorizadas 61
c) Solicitudes anuladas 61
3. Cálculo días hábiles 61
a) Casos de identificación en base de datos 61
b) Fórmulas de cálculo 65
4. Indicador “porcentaje de SAIP respondidas en el año t”: ejemplo práctico 67
B. Anexo 2: Listado de Trámites que autorizan a proyectos de inversión 69
1. COMISIÓN CHILENA DE ENERGÍA NUCLEAR 69
2. COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA 76
3. CONSEJO DE MONUMENTOS NACIONALES (SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL) 77
4. CORPORACIÓN NACIONAL DE DESARROLLO INDÍGENA 78
5. CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL 79
6. DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS 82
7. DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS 83
8. DIRECCIÓN DE VIALIDAD 83
9. DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL 84
10. DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS 86
11. INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE 89
12. MINISTERIO DE ENERGÍA 91
13. SECRETARÍAS REGIONALES MINISTERIALES DE AGRICULTURA 92
14. SECRETARÍAS REGIONALES MINISTERIALES DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES 92
15. SECRETARÍAS REGIONALES MINISTERIALES DE VIVIENDA Y URBANISMO 95
16. SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO 95
17. SERVICIO NACIONAL DE GEOLOGÍA Y MINERÍA 100
18. SERVICIO NACIONAL DE PESCA Y ACUICULTURA 106
19. SERVICIOS DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN 110
20. SUBSECRETARÍA DE BIENES NACIONALES 111
21. SUBSECRETARÍA DE PESCA Y ACUICULTURA 112
22. SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA 115
23. SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES 137
24. SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES 139

25. SUBSECRETARÍA PARA LAS FUERZAS ARMADAS 143
26. SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES 147
27. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS 150

I. Introducción

La modernización, transformación e innovación en el Estado debe estar enfocada en recuperar la legitimidad de su accionar, generando una nueva relación entre el Estado y las personas. El principal activo de las instituciones públicas debe ser **la confianza que poseen las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones**. La confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas actúa como un facilitador para la implementación de programas gubernamentales y reformas políticas.

De acuerdo con el marco conceptual de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)[1], los factores determinantes de la confianza en las instituciones públicas son las **competencias del Estado** – es decir, la capacidad de respuesta y la confiabilidad – **y los valores** – la apertura, la integridad y la justicia – como determinantes de tal confianza, incorporando también factores culturales y políticos, y la capacidad del gobierno para enfrentar desafíos globales e intergeneracionales.

Múltiples aspectos asociados a estos determinantes se ponen en práctica cuando las personas usuarias reciben servicios del Estado. Por ende, para avanzar en la construcción de confianza en el accionar de las instituciones públicas, **se requiere fortalecer la entrega de soluciones pertinentes y oportunas a las personas**, **además de mejorar la capacidad de anticiparse a las demandas de la ciudadanía.**

En línea con lo anterior, y en relación con la Agenda de Modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda, y de Mejor Gasto que impulsa la Dirección de Presupuestos (Dipres), a partir de 2023 se incorporaron nuevos objetivos dentro del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de los Servicios Públicos. Esto último con el propósito de seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional y la entrega de servicios a la ciudadanía.

En el objetivo de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, en 2023 se creó un **nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de las personas en sus interacciones con el Estado.** Este tiene como finalidad mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.

Este sistema busca que los servicios públicos implementen **iniciativas concretas para mejorar la experiencia de las personas que reciben servicios del Estado,** avanzando desde la medición de indicadores puntuales de calidad de servicio al uso de la información para la gestión e incorporación de planes de mejora. Por medio del Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, las instituciones instalarán capacidades y prácticas orientadas hacia la calidad de servicio y satisfacción usuaria, y su mejora continua.

Para esto, en una primera etapa las instituciones públicas generarán un **diagnóstico de las brechas de calidad de servicio con enfoque en las personas usuarias**, utilizando como insumo mediciones de satisfacción, a través de encuestas, y registros administrativos, como los reclamos recibidos. Además, en cada institución se creará un Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital conformado por funcionarios y funcionarias de distintas áreas, abordando esta tarea de forma transversal.

[1] Para más información, se recomienda revisar oecd.org/governance/trust-in-government/

En una segunda etapa se contempla la **generación de una política de calidad de servicio y experiencia usuaria**, y el diseño e implementación de **planes de mejoramiento**, que considerarán metas concretas de mejora de la calidad de servicio. A su vez, la tercera etapa se enfoca en la **implementación del plan** definido en la etapa previa, y la cuarta etapa contempla la evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria de la institución. El desarrollo del Sistema contempla la participación y difusión tanto con los funcionarios de los Servicios como con la ciudadanía, a través de los Consejos de Sociedad Civil (COSOC) de cada repartición. Además, se considera la aprobación de las jefaturas de servicio a los distintos productos generados y del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. Por último, cabe destacar que todos los instrumentos contemplados en las etapas del sistema deben guardar coherencia entre sí. Por ejemplo, la política y el plan de mejoramiento de la Etapa 2 deben estar relacionados con el diagnóstico que realizan las instituciones en Etapa 1.

Antes de la aprobación y promulgación de la Ley N°21.770 Marco de Autorizaciones Sectoriales (LMAS), el SCSEU ya se encontraba desarrollando labores de catastro y diagnóstico del estado de los permisos necesarios para la ejecución de proyectos de inversión en el país. Con su promulgación en 2025, esta ley busca reducir significativamente los tiempos de tramitación de dichos permisos, sin disminuir los estándares regulatorios vigentes. La normativa se orienta a modernizar y simplificar la tramitación de autorizaciones sectoriales, que tienen consecuencias en los tiempos que tardan los distintos tipos de proyectos de inversión en habilitarse. Un número importante de los servicios públicos que participan en el SCSEU tramitan autorizaciones sectoriales. En este contexto, la nueva legislación y el trabajo desarrollado desde el Sistema convergen en el objetivo de mejorar la calidad del servicio que reciben las personas usuarias y facilitar el desarrollo de la inversión en el país.

La presente guía metodológica entrega lineamientos para la implementación de la etapa 1 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en 2026, para las instituciones que se incorporan a partir de este año, con una descripción de los requisitos técnicos y sus medios de verificación. Este documento se estructura de la siguiente manera. Se inicia con una descripción general del Sistema, sus etapas y objetivos, y recomendaciones generales para la implementación. Luego, se da paso a una descripción detallada de cada requisito técnico de la Etapa 1.

II. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

A. Etapas y objetivos

Las etapas, objetivos y requisitos técnicos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria están incluidas en el Decreto Exento Nº 320, del 27 de octubre de 2025, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el programa marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2026 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley Nº 19.553.

A continuación, se presenta una síntesis de las etapas y sus objetivos.

Tabla 1: Etapas y objetivos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

Etapa	Objetivo de gestión
Etapa 1: Marco de gobernanza y Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria	1. La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del sistema en cada una de sus etapas.
	2. El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.
Etapa 2: Diseño de una política de calidad de servicio y un plan de mejoramiento	1. La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.
Etapa 3: Implementación del plan de mejoramiento	1. La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente
Etapa 4: Mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria	1. La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.

B. Descripción de etapas acumulativas

Las etapas del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (CSEU) responden a una lógica de continuidad y vinculación. Estas son acumulativas, lo que implica que los servicios que comprometen etapa 4 (Evaluación de resultados de implementación del plan de mejoramiento), también implementan etapas 3 (Implementación del plan de mejoramiento), etapa 2 (Diseño de una política de calidad de servicio y plan de mejoramiento) y 1 (Marco de gobernanza y diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria). A su vez, los servicios que comprometen etapa 3, también implementan etapa 2 y etapa 1, mientras que aquellos servicios que comprometen etapa 2 también implementan etapa 1. Esta estructura refleja un proceso de mejora continua, donde, por ejemplo, la elaboración del diagnóstico con enfoque a personas

usuarias sienta las bases para la incorporación de mejoras progresivas en la etapa 2 (Plan de mejoramiento) y su respectiva implementación en etapa 3 y evaluación en etapa 4. En este sentido, el Sistema debe entenderse como acciones articuladas, donde cada etapa es un paso necesario para avanzar hacia el propósito de fortalecer la calidad del servicio y la experiencia de las personas usuarias a través de un desarrollo progresivo y sostenido en el tiempo.

La mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria es un proceso continuo y requiere de constantes avances en la concientización del personal de servicios públicos, en el levantamiento y sistematización de información, en la actualización del diagnóstico de las principales brechas de calidad de servicio, y en el posterior diseño e implementación de acciones de mejora. Esto es clave también para la instalación de capacidades en los servicios, tal como lo indica el objetivo del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

C. Recomendaciones generales de implementación del Sistema

Los requisitos técnicos y orientaciones de esta guía metodológica plantean mínimos para la implementación de las actividades. Se invita a las instituciones a ir más allá en su ejecución; por ejemplo, considerando otras fuentes de información para el diagnóstico, invitando a más colaboradores a participar de las actividades de concientización y desarrollando las actividades de forma transversal y participativa.

Por otro lado, es responsabilidad de las instituciones sistematizar y conservar respaldo de la información incluida en los medios de verificación. Por ejemplo, los registros de asistencia a las actividades de concientización (E1O1RT2), respaldos del catastro de registros administrativos (E1O2RT4) o de los indicadores de reclamos reportados (E101RT6), que podrán ser solicitados en los procesos de validación técnica externa y/o en su revisión *in situ* del mismo proceso de validación.

Sumado a lo anterior, para asegurar la coherencia de los distintos productos del Sistema y del trabajo de la institución para mejorar la entrega de servicios a las personas, es fundamental que todos los componentes del proceso se articulen de manera lógica y consistente. El diagnóstico realizado en la Etapa 1 debe basarse en el análisis de los antecedentes establecidos en los requisitos técnicos 2 al 8 del objetivo 2, de manera que refleje de forma precisa las condiciones existentes y las brechas a abordar.

D. Requisitos técnicos y medios de verificación

Esta sección presenta una descripción detallada de los requisitos técnicos (RT) y sus medios de verificación asociados. Para cada RT se presenta una tabla resumen con el objetivo, requisito y medios de verificación. Luego, se presenta una descripción del requisito, consideraciones a tomar en cuenta en su implementación y recomendaciones. **Las recomendaciones son sugerencias adicionales de la Red de Expertos/as**, que buscan optimizar la ejecución del Sistema y cada institución podrá definir si es pertinente en su caso.

Es importante señalar que, la Red de Expertos pondrá a disposición de las instituciones una plataforma para la entrega de medios de verificación (https://sistema.satisfaccion.gob.cl/), la cual contempla la carga de archivos y formularios asociados a los distintos medios de verificación, que son completados en la misma herramienta. La carga y reporte debe realizarse únicamente a través de dicha plataforma, y enviarse por parte del jefe/a de servicio, con plazo máximo hasta el 31 de diciembre del 2026.

En este sentido, es relevante precisar que la red de expertos/as **no valida ni aprueba información**. Por ello, es responsabilidad de cada servicio velar por la veracidad de la información entregada en cada medio de verificación, así como de la oportuna carga de estos antes del plazo límite.

1. Etapa 1

a) Objetivo 1

La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del sistema en cada una de sus etapas.

De acuerdo con el objetivo 1, las instituciones constituyen un Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital (RT1), y realizan al menos una actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio (RT2).

E1O1RT1 - Conformación de un Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital

Medios de verificación

Tabla 2: Medios de verificación E1O1RT1

Objetivo	**Requisito Técnico**	**Medios de verificación**
Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del sistema en cada una de sus etapas.	RT 1: El servicio constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, mediante una resolución, cuyos integrantes deberán ser funcionarios(as), incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios(as), al coordinador(a) de Transformación Digital, a un(a) representante de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente), jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, tales como: finanzas, control de gestión, entre otras.	Resolución que constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, que deberá contener al menos: • El detalle de los nombres, cargos, y área de los funcionarios que lo componen. • Identificación del funcionario en el comité que interactúa directamente con personas usuarias, del coordinador/a de transformación digital y del representante de la jefatura del área de tecnologías de la información. • Funciones del comité.

Descripción

El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital es un ente primordial en el desarrollo de este Sistema en las instituciones, con participación en todas las etapas del proceso. Cumple un rol asesor a la dirección, y de supervisión en la implementación de las distintas etapas, con una visión global y estratégica del Sistema y de la institución. Se busca que esté integrado por funcionarios de distintos niveles jerárquicos y diversas áreas de la organización. Así, se abordará la mejora de la experiencia usuaria de forma estratégica y multidisciplinaria en la institución, considerando a representantes de todas las áreas directa e indirectamente involucradas en esta tarea. Por ejemplo, en muchos casos el departamento de tecnología está a cargo de plataformas con las que interactúa directamente la ciudadanía, por ende, es relevante que participe de estas instancias.

De acuerdo con lo señalado en el requisito técnico, el Comité incluye a funcionarios de:

- Áreas operativas, a cargo de los bienes y servicios finales indicados en el formulario A1 de la institución, especialmente aquellos que involucran interacciones con la ciudadanía.
- Áreas de apoyo. Por ejemplo, tal como se menciona en el requisito técnico, Finanzas o Control de Gestión. Debe contar con la participación de, al menos, un/a representante de áreas de apoyo.
- Personas que interactúan directamente con usuarios/as, tales como OIRS, atención ciudadana y/u oficinas de partes.
- Al menos una persona con cargo de jefatura.
- El/la coordinador(a) de Transformación Digital.
- Un/a representante de la jefatura del área de Tecnologías de la Información (TI).

Sumado a lo anterior y de acuerdo con el Programa Marco 2026, el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital es la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas. Para el caso del *Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (SCSEU), el Comité debe contar con las siguientes funciones*, definidas en los requisitos técnicos:

- Coordinar las actividades de concientización en materia de Calidad de Servicio.
- Aprobar el diagnóstico de la calidad de servicio.
- Aprobar la política de calidad de servicio.
- Aprobar el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Aprobar el informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Aprobar el informe de Evaluación de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

En tanto, se espera que el Comité efectúe al menos las siguientes *funciones en el contexto del Sistema de Transformación Digital:*

- Contextualizar al interior de la institución y a la jefatura de servicio sobre el Sistema de Transformación Digital.
- Liderar la aplicación de los instrumentos de diagnóstico (3).
- Liderar la elaboración del Plan de Transformación Digital.
- Presentar a la jefatura de servicio el Plan de Transformación Digital, para su formalización.

- Liderar y monitorear la implementación del Plan de Transformación Digital.

Consideraciones

- El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria debe ser el mismo que el del Sistema de Transformación Digital.
- En caso de existir otros Comités en la institución, es posible ampliar sus funciones y/o agregar participantes, asegurándose de contar con los/as funcionarios/as adecuados para la implementación del Sistema, lo cual debe reflejarse en el respectivo acto administrativo. Las instituciones que opten por homologar un comité existente deberán revisar dicha posibilidad con sus áreas jurídicas y, si procede, modificar la resolución que lo establece, de modo que contemplen expresamente las exigencias indicadas en el requisito técnico, es decir:
    - Las funciones asociadas a calidad de servicio, experiencia usuaria y transformación digital de dicho comité.
    - Nómina de los cargos que componen el comité, considerando distintas áreas de la institución.
- En el Comité podrán participar las personas que trabajen en la institución, sin perjuicio de su modalidad de contratación. No obstante, para cumplir el estándar mínimo establecido en los requisitos técnicos, solo se considerarán los funcionarios[2]. Es decir, los/as representantes de áreas operativas y de apoyo, de quienes interactúan directamente con la ciudadanía, el/la coordinador/a de Transformación Digital y el/la representante de la jefatura de tecnologías de la información deben ser funcionarios de la institución.
- Una misma persona podría cumplir más de uno de los criterios expuestos en la sección anterior. Por ejemplo, una persona con cargo de jefatura de alguna área operativa.
- La institución podrá determinar el mecanismo que estime pertinente para el nombramiento de los integrantes del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital (votación, cargo voluntario, designación u otros mecanismos). Además de definir tal mecanismo de nombramiento, deberá definir períodos de duración de cada integrante y mecanismo de reemplazo (sea por término de período u otra causa).
- El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación digital debe contar con las atribuciones para realizar las actividades planteadas en el Programa Marco para ambos Sistemas. Estas funciones están descritas en la sección precedente (“Descripción”). Para mayor detalle del Sistema de

[2] El concepto de funcionario comprende:
- Servicios regidos por el Estatuto Administrativo: personal de planta, contrata y honorarios asimilados a grado.
- Servicios no regidos por el Estatuto Administrativo: personal contratado según las normas del Código del Trabajo.

Es importante que cada institución verifique la definición de persona funcionario que aplique a su caso.

Transformación Digital, puede consultar la guía metodológica publicada en la página web de la Secretaría de Gobierno Digital[3].

- Las instituciones deben presentar la Resolución de constitución del Comité que se encuentre vigente, considerando las modificaciones de nombre, integrantes, atribuciones, funciones u otros, respecto de años anteriores.

Recomendaciones

- Dada la relevancia del patrocinio de la autoridad para el éxito de esta iniciativa, se sugiere involucrar a la jefatura de Servicio cuando corresponda.
- En el caso de instituciones que cuentan con servicios o trámites externalizados, se sugiere incluir a los funcionarios que actúan como contraparte del ente externo en el Comité.
- Se sugiere que el Comité contemple criterios de género y presencia regional en sus nombramientos. Además, que considere la participación de representantes de asociaciones de funcionarios.
- Se sugiere que, por cada representante titular del Comité, se nombre un suplente oficial, que lo reemplazará en caso de no poder participar de la reuniones o acciones.
- Se sugiere que el Comité defina los siguientes roles, identificándolos en la resolución:
    - Coordinador/a del Comité: Ejercerá la representación del Comité, estará a cargo de convocar a reuniones y de la definición de la agenda de cada instancia. Se recomienda que la jefatura de Servicio tome este rol.
    - Secretaria/o: Su labor será apoyar en sistematizar la documentación de funcionamiento de los Sistemas, mantener la nómina actualizada de las personas representantes y llevar las actas del Comité.
- Se recomienda que dentro de las funciones del Comité se explicite que este podrá invitar a externos a las sesiones, tales como expertos/as, proveedores y funcionarios de otras instituciones. En el caso de instituciones que externalizan la entrega de servicios a la ciudadanía, podría ser relevante invitar a quienes tienen contacto directo con personas usuarias a algunas sesiones.
- Se sugiere que el Comité se reúna al menos de forma trimestral.
- Se recomienda que las reuniones del Comité queden registradas en actas, las que constituirán medios de verificación para el cumplimiento de los requisitos técnicos.
- Se sugiere que se desarrolle una comunicación dirigida a los funcionarios de la institución, mediante la intranet, un correo electrónico, circular y/o memo, informando a todos los funcionarios acerca de la constitución del Comité, sus funciones y cargo. Además, se sugiere que se informe periódicamente sobre las definiciones y actividades relevantes del Comité.

[3]Disponible en: https://wikiguias.digital.gob.cl/guias/guia-metodologica-std

E1O1RT2 - Actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio

Medios de verificación

Tabla 3: Medios de verificación E1O1RT2

Objetivo	**Requisito Técnico**	**Medios de verificación**

Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del sistema en cada una de sus etapas.	RT 2: El servicio bajo la coordinación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital concientiza a su personal en materia de calidad de servicio.	• Formulario de descripción de la o las actividades de concientización, incluyendo tema tratado, descripción, modalidad (online, presencial o híbrido), número de personas que participan, considerando al personal[4] de la institución.
		• Tabla resumen que informe total de personas que participan en actividades de concientización, total de personas al 31 de marzo de 2026 (considerando al personal de la institución), y porcentaje que representan las personas participantes de actividades de concientización del total de personas de la institución.
		• Anexos con:
		  ○ Listas de asistencia indicando, al menos, nombre, cargo y área de las personas que participan en las actividades de concientización (Formato Excel).
		  ○ Acta de sesión del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital en que se coordinen la o las actividades de concientización.
		  ○ Opcional: Fotografías, copia de material u otro medio de interacción utilizado en las actividades de concientización.

[4] Personal se seguirá entendiendo como: "*personal de planta, contrata y honorarios asimilados a grado y contratado mediante código del trabajo, con exclusión del personal subcontratado*".

Descripción

El servicio bajo la coordinación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, planifica y ejecuta al menos una actividad de concientización en el año, considerando al personal de la institución. El fin de la actividad es motivar y/o capacitar en temáticas de calidad de servicio y experiencia usuaria, por lo que es relevante incluir a la mayor cantidad posible de personas de la institución que están involucrados directa o indirectamente con la interacción con la ciudadanía. Sumado a esto, la institución puede definir los temas a tratar y énfasis para la(s) actividad(es), considerando su estrategia interna, nivel de desarrollo y principales puntos críticos en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.

Consideraciones

- Aunque no se exige un porcentaje mínimo de participación en la/s actividad/es de concientización, se solicitará el cálculo del porcentaje de participación. Para esto, se considerará como universo de personas a concientizar al personal de la institución (entendido como el total del personal a planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el Código de Trabajo) al primer trimestre del año en curso (31 de marzo de 2026), disponible en el Informe Trimestral de los Recursos Humanos del Sector Público que publica la Dirección de Presupuestos. Este dato será entregado directamente por la Dirección de Presupuestos y presentado a las instituciones en la plataforma de la Red.
- En el caso que lo desee, la institución podrá informar el valor del universo que estime válido junto con los antecedentes de respaldo, en el proceso de evaluación del cumplimiento de los compromisos de gestión, a través de la plataforma web que Dipres habilitará.
- Se pueden llevar a cabo múltiples actividades de concientización, las que se pueden realizar de forma presencial, remota o híbrida, sin que sea necesario que la institución incurra en gastos adicionales para su ejecución.
- El Comité debe coordinar la realización de las actividades de concientización, lo que implica la definición del tipo de actividades que se realizarán y a quienes estarán dirigidas. Lo anterior debe quedar reflejado en una o más actas del Comité.

Recomendaciones

- Cada institución deberá elegir el foco de las actividades, buscando que se adapten a sus necesidades y oportunidades de mejora en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria. Algunos ejemplos de temáticas para la actividad son:
    - Relevancia de la experiencia usuaria y el diseño de servicios en el Estado.
    - Estrategias para mejorar la experiencia usuaria con foco en las principales necesidades de la institución.
    - Atención inclusiva y no discriminatoria (Enfoque de Derechos Humanos y Género).
    - Cumplimiento de normativas vigentes, Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.880 y decreto N° 680 y otras relacionadas a la respuesta a usuarios/as de su institución.
- En el documento de “Material complementario 2026” que se enviará a las instituciones, se incluyen enlaces que podrían servir de insumo para el diseño y desarrollo de la actividad de concientización. Se

destaca el curso "Mejorando la experiencia usuaria para la confianza" del Laboratorio de Gobierno, en colaboración con la Secretaría de Modernización del Estado. En este caso, es deber de la institución recopilar los certificados de participación de cada uno de los funcionarios, a modo de resguardo de los medios de verificación.

- Se sugiere considerar el desarrollo de actividades experienciales[5], de forma presencial o remota, para la actividad de concientización.
- Se sugiere considerar criterios de género en la convocatoria a las actividades y buscar la participación de los equipos de distintas regiones del país.
- Se recomienda que al terminar el cuarto año de implementación del SCSEU todo el personal haya participado al menos una vez en actividades de concientización.

b) Objetivo 2

El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.

El objetivo 2 se centra la elaboración de un diagnóstico institucional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (RT1), considerando como insumo el levantamiento y sistematización de la información proveniente de registros administrativos e instrumentos de percepción, que son especificados en los RT2 al RT8. Es fundamental que se pueda contar con un diagnóstico exhaustivo para orientar las siguientes acciones de la institución. Cabe destacar que previo a la definición de las dimensiones del diagnóstico con enfoque usuario (fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios), las instituciones deben analizar la información sistematizada contenida en los requisitos técnicos N°2 al N°8.

Es fundamental considerar que el diagnóstico realizado en la etapa 1 es la base del trabajo que se realizará en todas las etapas posteriores del sistema. Este funcionará como instrumento de referencia para la etapa 2, tanto en la elaboración de la Política de Calidad de Servicio, así como del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio, los que deberán ser coherentes con el diagnóstico, en particular con los ámbitos prioritarios de trabajo.

[5] Las actividades experienciales se centran en el aprendizaje a través de experiencias, es decir, aprender mediante la reflexión sobre el hacer. Estas actividades tienen en cuenta el proceso de aprendizaje individual y se centran en situaciones concretas relacionadas con los participantes. Los procesos pueden llevarse a cabo en situaciones reales o simuladas.

E1O2RT1 - Elaboración del Diagnóstico

Medios de verificación

Tabla 4: Medios de verificación E1O2RT1

Objetivo	**Requisito Técnico**	**Medios de verificación**
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	RT 1: El servicio desarrolla o actualiza y aprueba a través del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, un diagnóstico de la calidad de servicio en el periodo t y lo reporta a la red de expertos(as) mediante la plataforma https://sistema.satisfaccion.gob.cl, al 31 de diciembre del año t. Este diagnóstico considera los principales problemas a resolver en materia de calidad de servicio, identificando fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo. Este diagnóstico deberá contener la sistematización y análisis de los siguientes aspectos señalados en los requisitos técnicos N°2 al N°8.	• Formulario en plataforma web en el que se identifiquen las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios. • Acta del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital que dé cuenta de la aprobación del diagnóstico.

Descripción

De acuerdo con el RT 1 del Objetivo 2, el diagnóstico debe considerar como insumo para elaborar el informe los contenidos requeridos en los siguientes requisitos técnicos:

Tabla 5: RT con insumos que deben ser considerados en el diagnóstico

Requisito Técnico	**Contenido**
RT2	Desarrollo de la Medición de Satisfacción (MESU), siguiendo los estándares metodológicos de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.
RT3	La información de otros instrumentos de percepción usuaria aplicados durante el año t y en los últimos 3 años.
RT4	Catastro de la información disponible respecto de la experiencia usuaria, incluyendo, al menos una caracterización de registros administrativos y la identificación de los trámites y/o servicios (incluyendo trámites que autoricen

Requisito Técnico	Contenido
	proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t.
RT5	La información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios(as) finales (durante el año t y últimos 3 años). En los casos que corresponda, se incluyen estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites que autoricen proyectos de inversión.
RT6	La información de los reclamos recibidos y respondidos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos.
RT7	La información de las solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) recibidas y respondidas del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes.
RT8	La información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes y considerando datos del año t y de los últimos 3 años.

De acuerdo con el requisito técnico, y considerando como insumo base los requisitos especificados anteriormente, el informe de diagnóstico debe contemplar los siguientes contenidos:

- **Fortalezas:** aspectos que se están desarrollando de forma correcta en la institución, cumpliendo con los estándares definidos, las expectativas de las personas usuarias y/o valorados positivamente por ellas. Se puede referir a servicios, canales o características de éstos, disponibilidad de información, funcionamiento de procesos, entre otros. Para facilitar y guiar la identificación de fortalezas, se sugiere responder preguntas como: *¿en qué materias se ha destacado positivamente el servicio?, ¿qué es lo que destacan las personas usuarias de este?*
- **Debilidades**: aspectos que cuentan con brechas en su implementación y que pueden ser abordados por la institución en el plan de mejoramiento de la etapa 2. Se puede referir a servicios, canales o características de éstos, disponibilidad de información, funcionamiento de procesos, entre otros. Para facilitar y guiar la identificación de debilidades, se sugiere responder preguntas tales como: *a juicio de sus personas usuarias, ¿qué aspectos de los servicios, canales u otras características se podrían mejorar?, ¿por qué?; ¿qué procesos internos requieren ser revisados para hacer una mejor gestión?,¿qué tipo de información u otros elementos se requieren para mejorar la entrega de servicios?*
- **Puntos críticos**: aspectos que son fundamentales para la calidad del servicio, la experiencia y la satisfacción usuaria, y que en el caso de sufrir alguna deficiencia o fallo puede tener un efecto negativo considerable en la entrega de servicios. Se puede referir a aspectos operativos, del personal, estándar del servicio entregado, tecnológicos, entre otros. Para facilitar y guiar la identificación de puntos críticos, se sugiere responder preguntas tales como: *¿qué aspectos podrían tener un efecto significativo en la calidad o entrega del servicio a las personas usuarias en caso de fallas?; en particular, ¿qué procesos o sistemas son los más susceptibles a errores o fallos?*

- **Riesgos:** elementos o potenciales eventos que podrían afectar negativamente los puntos críticos del servicio. Algunos ejemplos de riesgos incluyen brechas en los recursos destinados a un plan de capacitación para atención de las personas usuarias o eventos como el incumplimiento del término de una obra de infraestructura que mejorará el estándar del servicio entregado, entre otros. Para facilitar y guiar la identificación de riesgos, se sugiere responder preguntas tales como: *¿existen condiciones externas que podrían incidir de manera desfavorable los puntos críticos antes identificados?, ¿hay aspectos de la operación interna de la institución que son particularmente vulnerables a interrupciones o fallas?*
- **Ámbitos prioritarios de trabajo**: en base a las fortalezas, debilidades, riesgos y puntos críticos, la institución debe definir los lineamientos que guiarán su plan de mejoramiento, en la etapa 2, priorizando aquellos que requieren especial urgencia para mejorar la calidad del servicio y la experiencia usuaria. Se entiende por ámbito prioritario aquellas áreas específicas de intervención que, según el diagnóstico con enfoque al usuario, requieren especial atención para fortalecer la gestión institucional. Esta definición permitirá enfocar los recursos en los ámbitos que requieren ser abordados con prioridad para impulsar la calidad de servicio y la experiencia usuaria.

La siguiente figura resume la vinculación entre la sistematización y análisis de la información de los RT 2 a 8 y los componentes del diagnóstico. La definición de fortalezas, debilidades, riesgos y puntos críticos del diagnóstico debe estar en estricta relación con la información reportada y analizada de los RT 2 a 8 del objetivo 2, que se describe en las siguientes secciones. A su vez, los ámbitos prioritarios se derivan de la información presentada en los demás componentes del diagnóstico y son clave para la definición de planes de mejoramiento en etapa 2.

Consideraciones

- En la sección "E1O2RT 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 - Análisis" se presentan una serie de preguntas para el análisis de cada requisito técnico considerado en la elaboración del informe de diagnóstico con enfoque en el usuario. La institución deberá abordar cada una de estas preguntas a partir de la información sistematizada en los RT. Luego, con base en este análisis, la institución desarrollará cada una de las dimensiones solicitadas en el diagnóstico: fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios.
- El diagnóstico con enfoque en el usuario debe elaborarse con información consistente con los datos presentados en la sistematización y análisis. Por lo tanto, cada idea debe ser concluyente respecto de la información disponible, evitando la incorporación de elementos que no se sustenten en los datos.
- En el caso que el servicio identifique trámites que autoricen proyectos de inversión, los hallazgos de la sistematización y análisis de esta información deben incluirse en el diagnóstico.
- El servicio debe considerar la información levantada y las repuestas a las preguntas de análisis del objetivo 2 en su diagnóstico, para identificar los elementos solicitados en este reporte. Es fundamental que el diagnóstico sea coherente con la sistematización y el análisis previo, referente a los requisitos técnicos N°2 al N°8. En el caso de sumar otras fuentes de información, tales como aquellas detalladas en la sección de recomendaciones (indicadores de formulario H y CDC; evaluaciones de programa, etc.), es clave declarar de forma explícita la fuente y año de los hallazgos. En suma, se debe evitar la incorporación de elementos que no tengan un sustento claro en evidencia recopilada y analizada.
- La correcta identificación de estos elementos resulta clave para la elaboración del Plan de Mejoramiento (etapa 2), ya que este debe responder directamente a las brechas y necesidades detectadas en el diagnóstico.
- Tal como indica el RT, el diagnóstico debe contar con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. Cabe recordar que el Comité cumple un rol asesor a la dirección, con una visión global y estratégica del Sistema y de la institución.
- Para elaborar el diagnóstico con enfoque en el usuario, la institución debe tener en cuenta el formulario de definiciones estratégicas (Formulario A1), considerando los trámites que son relevantes para su quehacer y sus objetivos estratégicos.

Recomendaciones

- Las preguntas de análisis y los componentes del diagnóstico son aspectos mínimos por incluir en su desarrollo. Sin embargo, se recomienda que las instituciones consideren todas las fuentes de información que les sean pertinentes para elaborar el diagnóstico.
- Además de la información sistematizada en el objetivo 2, proveniente de los requisitos técnicos, se sugiere considerar los siguientes instrumentos para la elaboración del diagnóstico: resultados de indicadores de desempeño de formulario H y CDC, resultados de evaluaciones de programas (EPG), resultados de monitoreo de programas, Ficha de Definiciones Estratégicas (Formulario A1), entre otros. Estos instrumentos pueden proporcionar información que complemente el análisis realizado en los RT, o bien agregar información que dicho análisis no permita capturar. Por ejemplo, si desde una fuente externa se observa una fortaleza, debilidad, riesgo o punto crítico que el análisis de los RT no

identifica, entonces se debe incorporar en la sección correspondiente, señalando la fuente de donde proviene el análisis.

- Se recomienda revisar el documento que la red pondrá a disposición de las instituciones, el cual incluye ejemplos para la elaboración de cada una de las dimensiones requeridas en el diagnóstico con enfoque en el usuario, junto con recomendaciones.
- Se recomienda que la institución considere su estrategia y modelo de atención en la definición de su diagnóstico. Puede encontrar más antecedentes sobre modelo de atención en el documento de material complementario del Sistema.
- Se recomienda que la institución utilice el mapeo de viajes de usuario como base para identificar los principales puntos críticos que debería trabajar. Se puede encontrar más información al respecto en el documento de material complementario del Sistema, que será enviado prontamente.
- Se sugiere que la institución considere los resultados y recomendaciones del Índice de Innovación Pública, en caso de que participe de la iniciativa, en el desarrollo de su diagnóstico[6]. Este insumo permite conocer las capacidades disponibles y aquellas en que existen brechas, que pueden servir como base para el desarrollo de acciones pertinentes para gestionar la experiencia usuaria de manera sostenible en el tiempo.
- Se sugiere que la elaboración del diagnóstico sea un proceso participativo, considerando las herramientas disponibles en la institución. Por ejemplo, se pueden desarrollar reuniones (presenciales o remotas), consultas en intranet, entre otras.

Análisis de los Requisitos técnicos 2 a 8

En el requisito técnico 1 del objetivo 2, se indica que el diagnóstico debe contener la sistematización y análisis de distintas fuentes de datos, contempladas en los RT 2 al 8. Se contemplan los siguientes conceptos de sistematización y análisis:

- **Sistematizar**: organizar, estructurar y ordenar la información de manera coherente y accesible para facilitar y dar paso a su análisis. La sistematización de información puede considerar su recopilación (reunir los datos desde fuentes confiables y verificables), organización (clasificar la información en categorías), indexación (asignar etiquetas o palabras clave a los datos para facilitar su búsqueda), almacenamiento (guardar la información de forma accesible y segura, utilizando sistemas de gestión de bases de datos u otras herramientas tecnológicas), exploración (examinar los datos para identificar tendencias o patrones) y limpieza (eliminar datos incompletos, duplicados o erróneos). En el marco del Sistema, la **sistematización involucra el cálculo de indicadores y descripción de hallazgos**, en los casos que aplique.

- **Analizar**: examinar de manera crítica la información con el fin de comprender su significado, patrones o tendencias y extraer conclusiones significativas, en el caso del Sistema, para el diagnóstico de brechas de la calidad del servicio. El análisis de la información puede considerar la

[6] Más información disponible en https://indice.lab.gob.cl/#/

selección y aplicación de técnicas de análisis (estadísticas descriptivas, análisis de regresión, análisis de tendencias, entre otros), su interpretación y la extracción de ideas relevantes. Para contestar las preguntas asociadas al análisis de la información, las instituciones deberán explicitar las cifras obtenidas en la sistematización de todo el periodo y las tendencias observadas en sus datos, con el fin de fundamentar adecuadamente el diagnóstico.
En el marco del Sistema, esto se presenta en las **respuestas a preguntas de análisis,** detalladas en el apartado E1O2RT 2, 3,4, 5, 6, 7, y 8 – Análisis, que se vinculan a los distintos requisitos técnicos que se presentan en las páginas siguientes.

A continuación, se describe la sistematización de los RT 2 al 8 y luego se da paso a las preguntas de análisis, de forma combinada para los 7 requisitos técnicos.

E1O2RT2 – Información de la Medición de Satisfacción Usuaria

Es necesario precisar que aquellas instituciones que no cuentan actualmente con MESU, no deberán reportar este Requisito Técnico.

Medios de verificación

Tabla 6: Medios de verificación E1O2RT2

Objetivo	**Requisito Técnico**	**Medios de verificación**
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	RT2: La información de la medición de satisfacción usuaria del año t y de los últimos 3 años, siguiendo la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en https://satisfaccion.gob.cl. La medición es realizada por una empresa externa contratada por la red de expertos(as) en un proceso sujeto a las normas de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, proveyendo todo lo necesario para su contratación. El diseño muestral de la medición de satisfacción usuaria debe considerar a las personas usuarias de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales, previa revisión y opinión técnica favorable de la red de expertos(as).	• Informe de presentación de resultados de la Medición de Satisfacción Usuaria 2026. • Certificado de la Red de Expertos indicando el cumplimiento del RT 2 del objetivo 2 de la Etapa 1 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Descripción

La Medición de Satisfacción Usuaria es un instrumento que tiene por objetivo identificar oportunidades para la mejora de la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas y contribuir a entender los factores que influyen en la satisfacción de los distintos servicios, con foco en los atributos de la experiencia y de la institución. Para más información acerca de su metodología, se recomienda visitar https://satisfaccion.gob.cl/medicion-de-satisfaccion-usuaria/metodologia.

En el contexto del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, los servicios deben **sistematizar** los productos de MESU 2026 y los que ha provisto durante el año t y los últimos 3 años (desde 2023 a 2025), para luego **analizar** la situación de la institución en materia de satisfacción usuaria.

Los documentos que deberán ser sistematizados y, por ende, cargados en la plataforma que la Red de Expertos pone a disposición para el cumplimiento de los Requisitos Técnicos, son los siguientes:

- **Informe de Resultados 2026**: Levantamiento Cuantitativo (se espera que los resultados estén disponibles en noviembre de 2026).
- **Informe de Resultados 2025: Levantamiento Cuantitativo.**

- **Informe de Resultados 2025: Levantamiento Cualitativo.**
- **Informe de Resultados 2024: Levantamiento Cuantitativo.**
- **Informe de Resultados 2024: Levantamiento Cualitativo.**
- **Informe de Resultados 2023: Levantamiento Cuantitativo.**
- **Informe de Resultados 2023: Levantamiento Cualitativo.**
- **Otros documentos entregados por la Red de Expertos durante 2026** en relación con la Medición de Satisfacción Usuaria (Opcional).

76 instituciones que han comprometido el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, que registran un alto volumen de transacciones y cuentan con trámites apropiados para una medición de satisfacción, participarán en la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) en 2026. Para ellas, esta medición será un insumo para el análisis de atención ciudadana y el diagnóstico de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Al igual que en años anteriores, en el caso de MESU, los medios de verificación corresponden al certificado entregado por la Red de Expertos, que indica el cumplimiento del RT 2. Además, se considera el informe de resultados cuantitativos de la medición del año en curso.

La Secretaría de Modernización del Estado, del Ministerio de Hacienda, está a cargo de la coordinación de MESU e irá entregando información a medida que avanza el proceso. A marzo de 2026, la información respecto de los RT es la siguiente:

- La licitación de la Medición de Satisfacción se encuentra publicada y la recepción de ofertas finaliza el 23 de marzo de 2026. El ID de la licitación es 851556-1-LR26 y se puede revisar en el siguiente enlace.
- Se entregará una guía metodológica específica de la Medición de Satisfacción Usuaria, que contemplará el detalle de la metodología de la medición 2026 y el rol de las contrapartes institucionales asignadas a la medición.

E1O2RT3 – Información de otros instrumentos de percepción usuaria

Se deben reportar los datos para los últimos 3 años. Se debe justificar cuando no se cuente con herramientas de percepción usuaria en el año en curso, respondiendo 3 preguntas que se detallan en esta sección.

Medios de verificación

Tabla 7: Medios de verificación E1O2RT3

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	RT3: La información de otros instrumentos de percepción usuaria aplicados durante el año t y en los últimos 3 años.	• Formulario en plataforma web de la Red de Expertos, con la información de otros instrumentos de percepción usuaria (distintos a MESU) aplicados durante el año t y en los últimos 3 años. • Si un servicio no cuenta con instrumentos de percepción, se debe completar un formulario con una justificación explicando por qué no se cuenta con este tipo de herramientas.

Descripción

La institución debe sistematizar y analizar la información disponible derivada de instrumentos de percepción propios del servicio, adicionales a la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU). Los instrumentos de percepción usuaria son una herramienta fundamental para evaluar la calidad de los servicios públicos proporcionados. La percepción y satisfacción de las personas usuarias son una retroalimentación valiosa sobre la efectividad y eficiencia de la entrega de servicios. Este insumo facilita la implementación de procesos de mejora continua, permite la detección temprana de problemas emergentes y fomenta la participación ciudadana y el diálogo.

Al contar con instrumentos de percepción usuaria específicos y adecuados a los trámites y servicios, las instituciones pueden tener una comprensión más detallada y precisa de la experiencia de la persona usuaria en contextos particulares, permitiendo ajustes y mejoras focalizadas. Esto facilita la localización de áreas de mejora específicas y la implementación de soluciones dirigidas a optimizar la eficiencia y la satisfacción usuaria.

En el contexto del Sistema, las instituciones deben incluir otros instrumentos de percepción disponibles en el análisis (distintos a MESU), considerando aquellos elaborados en los últimos 3 años (2023, 2024 y 2025) y al 30 de junio de 2026.

Para cada instrumento de percepción disponible en las instituciones se solicita la siguiente información:

- **Descripción del instrumento de percepción:** Visión general del instrumento, incluyendo aspectos de su estructura y metodología, proporcionando una comprensión básica de cómo se llevó a cabo la medición de la percepción usuaria.
- **Tipo de instrumento (cuestionario estructurado, entrevista en profundidad, otro):** Modalidad del instrumento empleado para la recopilación de datos sobre la percepción de los usuarios. Puede ser un cuestionario estructurado, entrevistas en profundidad, pruebas de usabilidad, análisis del viaje del usuario, etnografías, *eye tracking*, entre otros.
- **Año en que se levantó la información:** Se refiere al año específico en el que se recopilaron los datos a través del instrumento de percepción. Esto proporciona un marco temporal para contextualizar los resultados y entender la relevancia de la información en un periodo determinado.
- **Población objetivo:** La población objetivo establece el grupo específico de personas a las que se dirige el instrumento de percepción. Puede ser la totalidad de personas usuarias de un servicio, un segmento demográfico particular, o cualquier otro grupo definido según los objetivos de la investigación.
- **Servicios medidos:** Indica los servicios, trámites específicos o aspectos del servicio público que están siendo evaluados a través del instrumento de percepción.
- **Período de referencia:** El período de referencia establece el marco temporal al que hacen referencia los datos recopilados. Puede ser meses, trimestres, año u otro periodo que sea relevante para la evaluación de la percepción de los usuarios.
- **Principales indicadores:** Métricas que se pueden obtener a partir de los instrumentos de percepción, que entregan información sobre cómo está funcionando algún aspecto de la institución. En particular, en el contexto del Sistema, son relevantes los indicadores asociados a la entrega de servicios a la ciudadanía.
- **Principales hallazgos**: Observaciones o conclusiones destacadas derivadas del análisis de los indicadores. Es un resumen de las percepciones y opiniones más relevantes de la población objetivo.

<u>Instituciones que no cuentan con MESU ni otros instrumentos de percepción</u>

Descripción

Por diferentes circunstancias, es posible que algunas instituciones no participen de la Medición de Satisfacción usuaria ni cuenten con otros instrumentos de percepción para conocer la opinión de las personas usuarias acerca de su institución.

En caso de que no cuenten con instrumentos de percepción para el año en curso (es decir, no participan en MESU y no cuentan con instrumentos propios en 2026), las instituciones deberán entregar una justificación que aborde los siguientes puntos:

- ¿Por qué razón no disponen de un instrumento de percepción usuaria en su servicio?
- ¿Cómo obtienen información sobre la opinión o percepción de las personas usuarias acerca de su servicio?
- Si no obtienen información de este tipo, ¿cómo se podría abordar esta temática en el futuro?

E1O2RT4 - Caracterización de registros administrativos e identificación de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía

Medios de verificación

Tabla 8: Medios de verificación E1O2RT4

Objetivo	**Requisito Técnico**	**Medios de verificación**
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	RT4: Catastro de la información disponible respecto de la experiencia usuaria, incluyendo, al menos una caracterización de registros administrativos y la identificación de los trámites y/o servicios (incluyendo trámites que autoricen proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t. Se entenderá como proyectos de inversión: actividades económicas, productivas o de otros tipos, que contribuyen, directa o indirectamente, a la inversión pública o privada.	• Formulario con información de registros administrativos: descripción general del contenido, formato, mecanismo de captura de datos, periodo de tiempo que abarca y frecuencia de actualización de los datos. • Formulario con información de los trámites y/o servicios que las personas usuarias pueden realizar ante su institución: tipo de registro, nombre, descripción, número de ley, URL de la Ley en Ley Chile, producto institucional, tipo de usuario(a), segmento de usuarios(as), canales disponibles para la atención, canales transaccionales, registros administrativos asociados, si es medido a través de algún instrumento de percepción usuaria (MESU u otro), si autoriza proyectos de inversión y su tipo.

Descripción general

La institución debe realizar un catastro de la información disponible respecto de atención usuaria, caracterizando todos los registros administrativos existentes en este ámbito, identificando los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía y en particular aquellos que autorizan proyectos de inversión. El objetivo de este levantamiento es contar con un panorama global de la información disponible en la institución y de las formas en que esta interactúa con la ciudadanía. La información de este RT se presenta en 3 secciones: (1) caracterización de registros administrativos, (2) trámites y/o servicios entregados a la

ciudadanía y (3) trámites que autorizan proyectos de inversión[7]. Estos tres elementos están estrechamente vinculados y deben ser abordados de manera integral para garantizar una visión completa.

(1) Caracterización de registros administrativos

Descripción

En el contexto del Sistema, un registro administrativo es un conjunto de datos que permite describir las características de las personas usuarias de la institución, o bien, las características de sus interacciones con la institución.

El catastro de registros administrativos permitirá conocer la información disponible en la institución en esta materia, así como la detección de áreas donde existen espacios de mejora en la recopilación de datos, lo que podría ser abordado en futuros planes de mejoramiento.

Los registros administrativos pueden incluir, por ejemplo, características sociodemográficas de las personas usuarias y/o características de sus interacciones, como los tiempos de respuesta a una determinada solicitud o el estado en el que se encuentra un trámite.

Respecto de características de las personas usuarias, los registros administrativos podrían contar con la siguiente información sociodemográfica:

- Edad.
- Comuna o región de residencia.
- Sexo.
- Situación de discapacidad.
- Pertenencia a pueblo originario.
- Tramo de ingresos del hogar.

Complementariamente, en términos de la interacción con la institución, los registros podrían permitir caracterizar lo siguiente:

- Tipos de trámites.
- Tipos de usuarios por tipo de trámite.
- Distribución de trámites según estado.
- Resultado del trámite (en proceso, finalizado, archivado, etc.).
- Tiempo de respuesta (entre fecha de ingreso y respuesta) de trámites, servicios y reclamos.
- Reclamos y problemas enfrentados, y su clasificación.
- Recursos presentados y sus resultados.

[7] La Ley Marco de Autorizaciones Sectoriales (Ley N° 21.770) fue publicada en el Diario Oficial con fecha 29 de septiembre de 2025. En su artículo N°5, define una "autorización sectorial o autorización" como "todo acto administrativo decisorio y terminal, emanado de un órgano sectorial, dictado en el marco de un procedimiento administrativo preestablecido, que se exija de forma previa para el desarrollo de un proyecto o actividad sujeto a limitaciones regulatorias, otorgado tras la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa aplicable". En este contexto, los trámites que autorizan proyectos de inversión a los que se refiere esta guía son equivalentes a las autorizaciones sectoriales en los términos establecidos por la citada ley.

- Costos asociados a realización del trámite (ej. Valor cobrado por el trámite).
- Canal utilizado.
- Cantidad de veces que una misma persona solicita el mismo trámite o reingresa el mismo tipo de reclamo.

Adicionalmente, y, de acuerdo con lo solicitado en el medio de verificación, es necesario indicar los siguientes elementos de cada uno de los registros administrativos disponibles en la institución:

- **Descripción general del contenido**: Se refiere a un resumen que abarca de manera global la información almacenada en los registros administrativos de una institución. Esta descripción proporciona una visión panorámica de los datos contenidos, incluyendo las variables presentes en la base de datos.
- **Formato en que se encuentran los datos:** Hace referencia a la estructura y disposición de la información contenida en los registros administrativos. Específicamente se refiere al tipo de archivos utilizados para almacenar la información, como: Excel (.xls), separado por comas (.csv), texto (.txt), lenguaje de marcado extensible (.xml), u otros.
- **Mecanismo de captura de datos:** Se refiere al conjunto de procedimientos, herramientas y tecnologías utilizadas para recopilar información y registrarla en los registros administrativos de una institución. Los datos pueden ser levantados de forma automática, utilizando sistemas de información, o de forma manual, por ejemplo, con planillas o formularios.
- **Período de tiempo que abarca**: Indica el intervalo temporal durante el cual se recopila y registra la información en los registros administrativos. Este período puede variar según la naturaleza de la data y los objetivos de la institución.
- **Frecuencia de actualización**: Se refiere a la regularidad con la que se revisan, modifican o actualizan los datos almacenados en los registros administrativos. La frecuencia de actualización puede variar según la naturaleza de la información y las necesidades específicas de la institución. Puede ser diaria, semanal, mensual, semestral, anual u otro intervalo de tiempo definido.

A continuación, se presentan ejemplos de registros administrativos:

- **Base de datos obtenida a partir de un Sistema CRM (*Customer Relationship Management*):** Este registro administrativo incluye datos relacionados con las interacciones de los ciudadanos con la institución. El sistema CRM registra datos como el tipo de consulta, detalles de la interacción, tiempo de respuesta, estado de la solicitud y cualquier seguimiento realizado.
- **Bases de datos provenientes de realización de trámites:** En términos generales, cualquier base de datos que provenga de un registro que se almacene a partir de la realización de trámites en un servicio público. Ejemplos de esto son los registros de las solicitudes de carné de identidad, certificados de enseñanza media, registros de solicitud de visa, registros de licencias de caza o pesca, entre otros.
- **Bases de datos relacionadas a Postulaciones a Concursos y Programas:** Bases de datos con información detallada sobre las postulaciones realizadas por personas naturales u organizaciones a concursos y programas ofrecidos por la institución. Puede incluir datos sobre los participantes, sus perfiles, documentos presentados, fechas de postulación, resultados obtenidos, y cualquier seguimiento realizado.

- **Registros de licencias de actividades productivas o recreacionales:** Estos registros contienen información detallada sobre las licencias otorgadas a personas naturales u organizaciones para llevar a cabo actividades productivas o recreacionales. Incluyen datos como el tipo de licencia, la naturaleza de la actividad autorizada, las fechas de emisión y vencimiento, las condiciones asociadas y cualquier seguimiento realizado.
- **Bases de datos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285).**
- **Bases de datos de Solicitudes de Audiencia de Lobby (Ley N°20.730).**

Consideraciones

- Se deben describir todos los registros administrativos que contengan datos de interacciones realizadas en el año en curso.
- Cabe destacar que el requisito técnico solicita la caracterización de los registros administrativos, no la entrega de las bases de datos en sí. Si bien el medio de verificación se acota a la caracterización de los registros, la institución es responsable de contar con la información de respaldo.
- En el contexto del Sistema, los reclamos recibidos tienen una doble función. En primer lugar, representan un registro administrativo, documentando las inquietudes, quejas o sugerencias de los usuarios para su análisis y gestión interna. Por otro lado, el acto de presentar un reclamo se considera un trámite, que representa una interacción directa entre la persona usuaria y la institución, y estos típicamente se realizan a través de la Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y/o y a través del sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC).
- Dentro de los registros administrativos se deberán incluir siempre aquellos correspondientes a trámites SAIP, Reclamos y Solicitudes de Audiencia de Lobby.

(2) <u>Trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía</u>

Descripción

Se solicita que la institución identifique los trámites y/o servicios que entrega a la ciudadanía. El objetivo es contar con un catastro de las interacciones que se podrían abordar al desarrollar el Sistema y contar con un panorama general de cómo la institución se relaciona con las personas usuarias. Además, se busca obtener información que pueda ser de utilidad para el diagnóstico y la priorización, teniendo en mente el desarrollo de planes de mejoramiento en etapa 2.

Es sumamente importante que la información reportada en este requisito técnico refleje las funciones de la institución y sea coherente con las definiciones estratégicas (misión, objetivos estratégicos, bienes y servicios finales, etc.) indicadas en la ficha de identificación reportada a Dipres (Formulario A1). Para ello, la institución debe reconocer todos los trámites y/o servicios que formen parte de su ámbito de competencia y trabajo, que sean dirigidos a la ciudadanía, e incorporarlos al catastro de trámites y/o servicios. Cabe destacar que esto incluye trámites y/o servicios dirigidos a personas naturales y jurídicas.

Esta identificación debe ser exhaustiva, ya que constituye la base para el cumplimiento de los siguientes requisitos técnicos. De esta manera se asegura la coherencia y lógica del sistema.

Para la descripción de trámites y/o servicios, se utilizarán las definiciones y conceptos del Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT), coordinado por la Secretaría de Gobierno Digital del Ministerio de Hacienda. Dado que para el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria son relevantes las interacciones con la ciudadanía, la identificación se acotará inicialmente a los "Procedimientos administrativos derivados de una función específica" o bien "Otras tramitaciones", de acuerdo con la Clasificación funcional de procedimientos administrativos del CPAT (Guía rápida CPAT versión 5.0, p. 18-20).

Para los servicios que comprometen por primera vez la etapa 1, se utilizará la información cargada en el CPAT a diciembre de 2025 (procedimientos administrativos derivados de una función específica y otras tramitaciones) como insumo, por lo que parte de la información estará precargada para cada institución.

Para cada trámite y/o servicio identificado se solicita completar y/o actualizar la información indicada a continuación:

- **Tipo de registro**: Identificar el tipo de registro que se caracterizará (Acotado a procedimiento administrativo de función específica y otras tramitaciones).
- **Nombre**: Nombre o denominación que identifica al registro. Por ejemplo: "Postulación a fondo concursable".
- **Descripción**: Breve descripción que permite conocer el objetivo y alcance del registro.
- **Tipo de inicio:** Acto que inicia el procedimiento administrativo de funciones comunes o específica, los que podrán iniciar de oficio, a solicitud de parte interesada o por ambas vías. No es obligatorio para otras tramitaciones.
- **Número Ley:** Indique el número de la Ley de la cual emana o se origina este registro**.**
- **URL de la Ley en Ley Chile (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile):** Enlace a Ley Chile (https://www.bcn.cl/leychile/)
- **Producto institucional**: Los productos son los bienes y/o servicios que pueden ser entregados a las personas en el ejercicio del mandato institucional.
- **Tipo de usuario(a):** Persona natural y/o jurídica receptora del bien o servicio entregado por la institución.
- **Segmento de usuarios(as):** Segmento al cual se encuentra orientado este registro (Género, Productividad y emprendimiento, Calidad indígena, Discapacidad, Medio Ambiente, Migración, Personas mayores, Infancia, No aplica).
- **Canal(es) disponible(s) para la atención**: Medio(s) de contacto disponible para los usuarios(as) durante la tramitación del procedimiento administrativo u otras tramitaciones.
- **Canales transaccionales**: Medio(s) a través del cual se puede realizar la totalidad del procedimiento administrativo u otras tramitaciones, desde su inicio hasta la entrega de la respuesta final.
- **Registros administrativos asociados**: Registros administrativos identificados en el catastro de registros administrativos (E1O2RT4), que cuenten con información del trámite o servicio respectivo.
- **Instrumento de percepción usuaria asociado**: Identificar si existe algún instrumento de medición de percepción usuaria que incluya el trámite o servicio, ya sea MESU u otra herramienta. Se pueden incluir no solo mediciones cuantitativas, sino que también estudios de tipo cualitativo.

Consideraciones

- Se tomará como insumo complementario, el Catálogo de Procedimientos Administrativos (CPAT). Este instrumento estará precargado en la plataforma de la Red de Expertos.
- En la plataforma de la Red será posible complementar el catastro con trámites y/o servicios que no hayan sido incorporados previamente o que no se encuentren declarados en el CPAT, si fuese necesario.
- Para la revisión, identificación y selección de trámites/servicios, se debe tener en consideración que los trámites y/o servicios identificados en esta sección deben estar en línea con lo declarado en el formulario A1 sobre Definiciones estratégicas institucionales.
- El requisito técnico puede darse por incumplido si se declaran únicamente trámites transversales (Solicitud de audiencias de Lobby, SAIP, OIRS/SIAC).
- Se debe tener en cuenta todos los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, incluyendo aquellos que puedan quedar fuera de las definiciones del CPAT. Se debe asegurar que los trámites a analizar sean propios del quehacer institucional y de sus competencias.
- Independientemente de la clasificación asignada por las instituciones en el CPAT, las Solicitudes de Audiencia de Lobby (Ley N°20.730), las Solicitudes de Acceso a la Información Pública (Ley N°20.285) y los procedimientos asociados a la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencia (Decreto N°680 del año 1990), deben considerarse en este catastro. Si la institución ha categorizado ambas tramitaciones en el CPAT como procedimientos de función específica u otras tramitaciones, estas ya estarán incluidas en el listado de tramitaciones y procedimientos a analizar. En el caso en que alguna se haya dispuesto como función común, entonces debe ser agregada por el servicio.

Recomendaciones

- No será posible precargar la información acerca del volumen de transacciones de cada procedimiento administrativo desde el CPAT. Se sugiere a las instituciones ingresar la información del volumen de transacciones del periodo comprendido entre enero a junio de 2026 de forma manual para tener un catastro más completo y útil. Este campo será opcional.
- Se invita a las instituciones a considerar trámites o servicios que, aun pudiendo no estar considerados en el formulario A1, sí estén en sintonía con los objetivos estratégicos institucionales y tengan relevancia de cara a la ciudadanía y las personas usuarias.

(3) Trámites que autorizan proyectos de inversión

Descripción

La Ley Marco de Autorizaciones Sectoriales (Ley N°21.770) tiene como objeto establecer un marco común para que los órganos del Estado actúen de manera coordinada, estandarizada y eficiente al autorizar proyectos o actividades sujetas a regulación. Mediante el establecimiento de exigencias que aplican a los trámites que autorizan proyectos de inversión, a través del SCSEU, se busca 1) asegurar el cumplimiento de las normas de tramitación y dar mayor certeza tanto a quienes desarrollan estas actividades como a la ciudadanía en general; y 2) impulsar el desarrollo económico y la inversión mediante la optimización de

los procesos de tramitación de autorizaciones y la reducción de los tiempos de autorización. Para ello, es clave identificar oportunidades de mejora, eliminar barreras innecesarias y garantizar que los trámites sean claros, accesibles y expeditos.

Para esto, las instituciones participantes en el SCSEU deberán identificar y caracterizar los trámites y/o servicios de su responsabilidad que correspondan a autorizaciones que puedan ser necesarias para el desarrollo de tales proyectos.

De acuerdo con lo indicado en el requisito técnico, se entenderá como proyectos de inversión a actividades económicas, productivas o de otros tipos, que contribuyen, directa o indirectamente, a la inversión pública o privada. Conforme a la clasificación de autorizaciones sectoriales establecida en el artículo 7 de la Ley N°21.770[8], en los casos en que los trámites y/o servicios puedan autorizar proyectos de inversión, se solicita identificar su tipo, de acuerdo con las siguientes definiciones:

- **Autorización de administración o disposición**: acto administrativo que habilita a explotar o desarrollar servicios de interés público, o a usar, gozar o disponer de bienes fiscales o bienes nacionales de uso público.
- **Autorización de localización**: acto administrativo que aprueba el emplazamiento de un proyecto o actividad, exigido en atención a las normas de ordenamiento y planificación territorial o aquel acto administrativo que aprueba la intervención o la ejecución de acciones sobre el patrimonio cultural, recursos naturales o especies que gozan de protección especial, ubicadas en el área de emplazamiento de un proyecto o actividad.
- **Autorización de proyecto**: acto administrativo que aprueba el diseño o programa de un proyecto o actividad definidos en el artículo 5 numerales 13 y 1[9] de la ley N° 21.770, respectivamente, previo a su construcción, instalación, desarrollo o ejecución.
- **Autorización de funcionamiento**: acto administrativo que aprueba la operación de un proyecto o actividad, una vez que ésta ya se encuentra construida, instalada o dispuesta para ser desarrollada o ejecutada.
- **Autorización de profesional o servicio**: acto administrativo que habilita a personas, empresas o equipos para la ejecución de una actividad o la prestación de un servicio, constatando el cumplimiento de las competencias requeridas para llevar a cabo dicha actividad."
- **Otras autorizaciones**: actos administrativos que habiliten el desarrollo o la ejecución de un proyecto o actividad no comprendidos en ninguno de los supuestos de las tipologías anteriores.

[8] El Decreto Supremo N°16/2026 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que Determina La Clasificación de Autorizaciones Sectoriales Conforme a las Tipologías Establecidas en el Artículo 7 de la Ley N° 21.770 se encontraba en toma de razón a la fecha de emisión de esta guía metodológica. No obstante, las instituciones deben seleccionar para cada trámite, las tipologías que se definen en el Anexo 2.

[9] Se entenderá por **actividad** un acto, acción, tarea o conjunto de operaciones específicas realizadas por una persona natural o jurídica, sujeta a regulación y cuyo desarrollo, ejecución, suspensión o cese, de acuerdo con la ley, exige la obtención de una autorización previa o la aplicación de una técnica habilitante alternativa. Se entenderá por **proyecto** cualquier plan, obra, instalación o establecimiento, público o privado, desarrollado por una persona natural o jurídica, que requiere autorización previa o la aplicación de una técnica habilitante alternativa para proceder a su realización, construcción, modificación, habilitación, funcionamiento o cierre.

Consideraciones

- En anexo 2, se incluye un listado inicial de autorizaciones prioritarias para proyectos de inversión, de acuerdo con lo identificado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Se espera que las instituciones identifiquen, al menos, los trámites que realizan y que están asociados a tales autorizaciones prioritarias[10].
- Las instituciones deben incluir todos sus trámites que autoricen proyectos de inversión que no estén considerados en el listado preliminar identificado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, para lo que se pedirá que propongan una clasificación en la tipología de autorización que corresponda según las definiciones del artículo N°7 de la ley N°21.770 Marco de Autorizaciones Sectoriales.
- No son consideradas autorizaciones prioritarias para proyectos de inversión, aquellos trámites que sólo financien proyectos de inversión.

[10] Cabe hacer notar que las denominaciones de los permisos prioritarios identificados por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo pueden diferir respecto de los nombres de los trámites realizados por la institución.

E1O2RT5 - Sistematización: Tiempos de respuesta de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía / trámites que autorizan proyectos de inversión

Medios de verificación

Tabla 9: Medios de verificación E1O2RT5

Objetivo	**Requisito Técnico**	**Medios de verificación**
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	RT5: La información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios(as) finales (durante el año t y últimos 3 años). En los casos que corresponda, se incluyen estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites que autoricen proyectos de inversión.	• Formulario en plataforma web de la Red de Expertos, con la información de tiempo de respuesta a trámites y/o servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales. • Formulario en plataforma web de la Red de Expertos con estadísticas de solicitudes resueltas entre julio de 2025 y junio de 2026 y stock al 30 de junio de 2026 de trámites que autorizan proyectos de inversión, por año de ingreso.

(1) Trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía

Descripción

La institución deberá sistematizar y analizar los tiempos de respuesta de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigentes en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios/as finales. Se deberán reportar estadísticas del año t (periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio 2026), y de los años 2023, 2024 y 2025 (enero a diciembre). De esta forma, se podrá contar con datos suficientes para analizar la evolución del indicador.

La institución deberá seleccionar **al menos los 3 trámites o servicios** más relevantes de aquellos declarados en el **RT 4**, ya sea por su masividad (volumen de transacciones) y/o porque están asociados a los objetivos estratégicos de la institución (Formulario A1). La institución puede realizar la selección, justificando la razón para ésta, que puede ser cuantitativa y/o cualitativa. En el caso de instituciones que requieran seleccionar menos de 3 trámites, se podrá justificar en la plataforma.

Se entenderá por tiempo de respuesta al tiempo total de gestión que transcurre desde un hito de inicio y un hito de cierre descrito por la institución. En este sentido, la institución debe definir los hitos de inicio y

cierre de los 3 trámites o servicios prioritarios, junto con el tiempo esperado para esta gestión. La institución podrá definir la unidad de medida apropiada para el tiempo de gestión, ya sea minutos, horas, días hábiles[11] o corridos.

Para cada trámite o servicio prioritario se solicitan distintas métricas que permitirán entender los promedios de los tiempos de respuesta y su dispersión, a través de los mínimos y máximos. Además, se solicita que se analice el porcentaje de transacciones que se gestionan en un plazo mayor al esperado.

- **Promedio, mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuesta**, en la unidad de medida definida por la institución (minutos, horas, días hábiles o corridos), de cada uno de los 3 trámites o servicios seleccionados, de acuerdo con los hitos de inicio y cierre descritos por la institución.
- **Porcentaje de transacciones de los trámites o servicios más relevantes de la institución finalizadas en un plazo mayor al esperado**. Se entiende por transacciones finalizadas a aquellas que concluyeron con la entrega de una respuesta al solicitante (persona natural y/o jurídica), ya sea favorable o desfavorable. Como se indicó anteriormente, la institución define el tiempo esperado de gestión de cada trámite o servicio prioritario.

Tabla 10: Porcentaje de transacciones de los trámites o servicios más relevantes de la institución gestionadas en un plazo mayor al esperado

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de transacciones de los trámites o servicios más relevantes de la institución gestionadas en un plazo mayor al esperado.	$\frac{\text{N° de transacciones de trámites o servicios más relevantes gestionadas en un plazo mayor al esperado en el año t}}{\text{N° de transacciones de trámites o servicios más relevantes gestionadas en el año t}} * 100$

Consideraciones

- Es posible adaptar las definiciones de los hitos de inicio y fin a las necesidades de la institución, para considerar trámites o servicios largos o complejos. El objetivo es ajustar estos hitos para que al generar una sistematización y análisis del tiempo de respuesta se genere información coherente y valiosa para la toma de decisiones de gestión.
- Es posible seleccionar un número mayor a 3 trámites y/o servicios relevantes y no existe un límite máximo. En los casos en que sea necesario reportar sólo 1 o 2 trámites y/o servicios, será necesario justificar a través de la plataforma.
- Es posible que las instituciones cambien de un año a otro los trámites relevantes. Esta decisión debe basarse en las prioridades de la institución, y en aquellos trámites que entreguen más información para la gestión interna de la misma.

[11] Entiéndase por días hábiles lo estipulado en la Ley N.° 19.880 u otras leyes específicas.

Recomendaciones

- El objetivo de esta sistematización es identificar las brechas existentes en materia de tiempos de respuesta, por lo que se recomienda elegir como trámites prioritarios aquellos que tengan mayores problemas en esta materia y se desaconseja la elección de trámites o servicios que se caractericen por ser entregados y resueltos de forma automática, tales como la descarga de un certificado desde un sitio web.

(2) Tiempos de respuesta y stock de trámites que autorizan proyectos de inversión

Descripción

Para cada uno de los trámites que se identificaron como asociados a proyectos de inversión, se solicitan las siguientes estadísticas, que permitirán calcular el stock de solicitudes y un *proxy* de la velocidad de resolución:

- **Stock de solicitudes al 30 de junio de 2026 por año de ingreso**: número de solicitudes que se encontraban en proceso (iniciadas, pero sin resolver) al 30 de junio de 2026, desagregadas por año de ingreso según cada uno de los siguientes grupos: enero a junio de 2026, 2025, 2024, 2023 y anteriores.
  Para estos efectos, se entenderá por stock de solicitudes a aquellas que, al 30 de junio de 2026, se encontraban en tramitación y sin resolución. Por ejemplo, si una institución recibió una solicitud de autorización el 18 de marzo de 2026 y esta continuaba pendiente de resolución al 30 de junio del mismo año, deberá registrarla únicamente en este apartado, en el tramo correspondiente a enero a junio de 2026.

- **Cantidad de solicitudes resueltas entre julio 2025 y junio 2026, desagregadas por tipo de resolución y año de ingreso**: número de solicitudes aprobadas, rechazadas, desistidas, inadmisibles y declaradas abandonadas, de aquellas resueltas entre el 1 de julio de 2025 y el 30 de junio de 2026. Las cantidades de cada tipo de resolución se deberán desagregar por año de ingreso, según cada uno de los siguientes grupos: enero a junio de 2026, 2025, 2024, 2023 y anteriores.

Se consideran las siguientes definiciones para los tipos de resolución:

- **Aprobadas**: aquellas solicitudes terminadas por resolución final que se pronuncia sobre el fondo de la solicitud, acogiendo parcial o totalmente la petición planteada.
- **Rechazadas:** aquellas solicitudes terminadas por resolución final que se pronuncia sobre el fondo de la solicitud, denegando totalmente la petición planteada.
- **Inadmisibles**: aquellas solicitudes terminadas por resolución final que constata el incumplimiento de uno o más requisitos formales de admisibilidad necesarios para acoger a tramitación la solicitud.
- **Desistidas:** aquellas solicitudes terminadas por un acto formal del solicitante en que manifiesta expresamente su voluntad de renunciar a la solicitud.
- **Abandonadas:** aquellas solicitudes terminadas por la declaración formal del órgano de la Administración que constata la inactividad del solicitante por un plazo mayor al establecido en la

normativa aplicable o el otorgado por el órgano de la Administración, bajo apercibimiento, para su actuación.

Consideraciones

- En el apartado de cantidad de solicitudes resueltas, en caso de no contar con información del tipo de resolución (aprobada, rechazada, inadmisible, etc.), se podrá realizar una justificación en la plataforma. Esta justificación podrá ser utilizada solo en casos excepcionales, por motivos justificados. Su pertinencia podrá ser revisada durante el proceso de validación técnica externa.
- La institución debe revisar la información que registra para cada una de las dimensiones (stock de solicitudes por año, y cantidad de solicitudes resueltas desagregadas por tipo de resolución y año de ingreso), considerando que ambas métricas no apuntan a lo mismo. En el caso de stock, se reportan las solicitudes pendientes, y en el caso de las solicitudes resueltas son aquellas que fueron aprobadas, rechazadas, declaradas como inadmisibles, desistidas o abandonadas. Se hace especial énfasis en este punto, ya que en procesos anteriores se observaron potenciales errores en los números reportados.

E1O2RT6 - Sistematización: Reclamos respondidos y tiempos de respuesta a reclamos

Medios de verificación

Tabla 11: Medios de verificación E1O2RT6

Objetivo	**Requisito Técnico**	**Medios de verificación**
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	RT6: La información de los reclamos recibidos y respondidos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos.	• Formulario en plataforma web de la Red de Expertos/as, con la información de reclamos recibidos y respondidos y su tiempo de respuesta.

Descripción

La institución deberá sistematizar y analizar la información y estadísticas de tiempo de respuesta de reclamos respondidos para el año t (hasta el 30 de junio de 2026) y los últimos 3 años (2023, 2024 y 2025). El análisis de los últimos 3 años permitirá estudiar la evolución del indicador en el tiempo y observar si aumenta la carga y/o su tasa de respuesta, entre otros.

Se consideran las siguientes definiciones:

- Se entiende por reclamos a aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que un órgano público entrega a través de sus canales de atención.
- Se consideran reclamos respondidos todos aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutiva por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada.
- Se entiende por respuesta resolutiva la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por la persona usuaria y dan cierre al caso.
- Sólo se excluyen de la medición los reclamos desistidos por falta de información de la persona usuaria, los reclamos duplicados por falla o prueba de sistema, y aquellos reclamos derivados a otros Servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la Institución receptora del reclamo.

Se deberá calcular los siguientes indicadores presentados a continuación:

- **Porcentaje de reclamos respondidos en el año t**: (número de reclamos respondidos en el año t / total de reclamos recibidos al año t) *100. El total de reclamos recibidos al año t se refiere a

reclamos acumulados, es decir, pendientes de responder de años anteriores (sin responder al 31 de diciembre del año t-1) y los recibidos en el año t.

Tabla 12: Indicador porcentaje de reclamos respondidos

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de reclamos respondidos en el año t	$\frac{\text{N° de reclamos respondidos en año t}}{\text{N° de reclamos recibidos al año t}} * 100$

- **Promedio, mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuesta a reclamos**, en días hábiles, considerando solo reclamos respondidos.
- **Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles**[12]: (número de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t / número de reclamos respondidos en el año t)* 100.

Tabla 13: Indicador porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles	$\frac{\text{N° de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t}}{\text{N° de reclamos respondidos en el año t}} * 100$

Consideraciones

- Para realizar los cálculos para el año 2026, se consideran los reclamos recibidos y respondidos hasta el 30 de junio.
- Si un reclamo ingresó y no alcanzó a ser respondido antes de la fecha de corte, entonces este se considera como recibido para efectos del cálculo. Por ejemplo, si un reclamo ingresase el 29 de junio de 2026 y se respondiese en julio, para efectos del cálculo a junio de 2026 se consideraría recibido y no respondido.

Recomendaciones

- A pesar de que los indicadores solicitados se miden de forma anual, se sugiere analizar el comportamiento mensual de los datos. Por ejemplo, identificar si hay meses con mayor cantidad de reclamos, para planificar de acuerdo con la demanda.

[12] De acuerdo con el artículo 24 de la Ley N° 19.880, "*Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse*". Cabe destacar que el artículo 25 de la misma ley indica que los plazos se establecen en días hábiles.

E1O2RT7 - Sistematización: Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP)

Medios de verificación

Tabla 14: Medios de verificación E1O2RT7

Objetivo	**Requisito Técnico**	**Medios de verificación**
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	RT7: La información de las solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) recibidas y respondidas del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes.	• Formulario en plataforma web de la Red de Expertos/as, con la información de solicitudes de acceso a la información y su tiempo de respuesta. La institución debe completar lo solicitado considerando la base de datos del portal de transparencia del Consejo para la Transparencia (CPLT)[13].

Descripción

La institución deberá sistematizar y analizar la información y estadísticas de tiempo de respuesta de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) para el año t (hasta el 30 de junio de 2026) y los últimos 3 años (2023, 2024, y 2025). El análisis de los últimos 3 años permitirá estudiar la evolución de los tiempos de respuesta, sus cantidades, entre otros.

La Ley Nº20.285 establece que las solicitudes de acceso a información pública deben ser respondidas por las instituciones en un máximo de 20 días hábiles, y prorrogables excepcionalmente por 10 días de forma adicional. La inclusión de esta información no solo pretende fomentar la disminución de los tiempos de respuesta para una menor espera por parte de los ciudadanos al requerir datos a los Servicios públicos a través de una solicitud de acceso a información pública (SAIP), sino también mejorar la gestión institucional en el manejo de dichas solicitudes y fortalecer el objetivo de transparencia pasiva, garantizando el acceso oportuno y efectivo a la información.

Cabe destacar que para el cálculo de los siguientes indicadores deben considerar todas las solicitudes que se responden en un año calendario, es decir, desde el 1 de enero al 31 de diciembre, independiente de la fecha en que se ingresó la solicitud. Se deben reportar los siguientes indicadores a calcular y analizar:

[13] Disponible en: https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/

- **Porcentaje de SAIP respondidas en el año t**: Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son respondidas al interior de una institución en un año. El total de SAIP recibidas al año t (denominador) se refiere a las SAIP acumuladas, es decir, aquellas pendientes de respuesta de años anteriores (no respondidas hasta el 31 de diciembre del año t-1) junto con las recibidas durante el año t[14]. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en el año t	$\frac{\text{N° de SAIP respondidas en el año t}}{\text{N° total de SAIP recibidas al año t}} * 100$

- **Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles en el año t**: Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son respondidas al interior de una institución en un plazo menor o igual a 10 días hábiles. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles en el año t	$\frac{\text{N° de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles en año t}}{\text{N° de SAIP respondidas en año t}} * 100$

- **Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t**: Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son respondidas al interior de una institución en un plazo menor o igual a 15 días hábiles. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	$\frac{\text{N° de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t}}{\text{N° de SAIP respondidas en año t}} * 100$

- **Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles en el año t**: Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de

[14] El denominador corresponde a la suma de las SAIP no respondidas en años anteriores al año t de análisis y las SAIP recibidas en el año t de análisis.

información que son respondidas al interior de una institución en un plazo menor o igual a 20 días hábiles. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles en el año t	$\frac{\text{N° de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles en año t}}{\text{N° de SAIP respondidas en año t}} * 100$

- **Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles en el año t**: Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son respondidas al interior de una institución en un plazo mayor a 20 días hábiles. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles en el año t	$\frac{\text{N° de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles en año t}}{\text{N° de SAIP respondidas en año t}} * 100$

- **Porcentaje de SAIP derivadas en el año t[15]:** Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son ingresadas al servicio, pero que son derivadas a otras instituciones. El numerador corresponde al número total de SAIP derivadas en el año t. En tanto, las SAIP recibidas al año t (denominador) se refiere a las SAIP acumuladas, es decir, aquellas pendientes de respuesta de años anteriores (no respondidas hasta el 31 de diciembre del año t-1) junto con las recibidas durante el año[16]. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP derivadas en el año t	$\frac{\text{N° de SAIP derivadas en el año t}}{\text{N° de SAIP recibidas al año t}} * 100$

[15] Las SAIP derivadas no forman parte de los requisitos técnicos establecidos en el Programa Marco 2026, por lo que el cálculo de este indicador es de carácter voluntario para los servicios.
[16] El denominador corresponde a la suma de las SAIP no respondidas en años anteriores al año t de análisis y las SAIP recibidas en el año t de análisis.

- **Tiempo promedio de respuesta SAIP:** Este indicador mide el desempeño en función del promedio de días de respuesta durante el año. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Tiempo promedio de respuestas a las SAIP	$\frac{\sum_{i=1}^{n} T_i^t}{N° \text{ de SAIP respondidas en el año } t}$

Donde: T_i^t= Tiempo en días hábiles que tomó responder la solicitud i respondida en el año t.

- **Mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuesta a SAIP, en días hábiles, del periodo analizado:** Estos indicadores permiten caracterizar la distribución de las respuestas a las SAIP en el año analizado.

Consideraciones

- Para la descarga de base de datos, considere las instrucciones contenidas en el Anexo 1 al final de la presente guía metodológica.
- <u>Definiciones relevantes para el cálculo de indicadores</u>
  - El universo de análisis son SAIP, por lo que se excluyen aquellas categorizadas como no SAIP. De la misma forma, también deben ser excluidas las solicitudes en que la institución solicitó subsanación, pero que el solicitante no respondió, es decir, se entienden desistidas.
  - Las SAIP recibidas al año t, corresponden a aquellas solicitudes que ingresan a la institución en un año calendario, es decir, entre el 1 de enero al 31 de diciembre, más las solicitudes acumuladas, es decir, pendientes de respuesta de años anteriores (no respondidas hasta el 31 de diciembre del año t-1).
  - Las SAIP respondidas corresponden a aquellas en que la respuesta fue entregada, derivada, o está a la espera de retiro de la información, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t, independientemente de cuándo hayan ingresado. En base de datos tendrá la categoría de etapa "ETAPA DE CUMPLIMIENTO".
  - Las SAIP derivadas son aquellas solicitudes de acceso a la información que la institución recibe formalmente, pero que no puede responder porque no es legalmente competente. En estos casos, la institución receptora envía la solicitud al organismo que sí corresponde, según lo que establece la ley[17].

[17] Para mayor detalle, se sugiere revisar: https://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/instruccion/2024/02/IG-DERIVACION-Y-PRORROGA-red.pdf

- Las SAIP calificadas como “SOLICITUD DESISTIDA” corresponden a aquellas en que la institución solicitó subsanar y el solicitante no subsanó. Se encuentran en la variable “ETAPA DE CUMPLIMIENTO”.
- Las fechas de ingreso y de respuesta pueden variar según cómo se entregue la información (por correo electrónico o con retiro presencial), y también dependiendo de si se solicitó una subsanación o si la respuesta incluye costos de reproducción. Para más detalles sobre cómo identificar cada caso, revise el anexo correspondiente.
- Para efectos de contabilizar los plazos se aplicará el artículo 25 de la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- En el caso que una solicitud ingrese un día no hábil, entonces el día 0 (“de ingreso”) corresponderá al siguiente día hábil.
- En el caso que la solicitud se responde el mismo día que ingresó, entonces la contabilización de los días hábiles de respuesta corresponderá a 0.
- Es necesario que cada institución calcule los días hábiles de respuesta con la información de la base de datos. Los días hábiles se contarán desde la fecha de ingreso de la solicitud hasta la fecha de respuesta. En el caso de las solicitudes subsanadas[18], los días hábiles se contabilizarán desde la fecha de subsanación hasta la fecha de respuesta.

Recomendaciones

- Para mayor detalle, se sugiere consultar el **Anexo** 1 al final de la presente guía metodológica.

[18] Se entenderá por solicitudes subsanadas aquellas en que el servicio solicita subsanación y la persona solicitante subsana, continuándose luego su tramitación.

E1O2RT8 - Sistematización: Registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes

Medios de verificación

Tabla 15: Medios de verificación E1O2RT8

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	RT9: La información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes y considerando datos del año t y de los últimos 3 años.	• Formulario en plataforma web de la Red de Expertos, con la información de registros administrativos relevantes en año t y años 2023, 2024 y 2025.

Instituciones con registros administrativos asociados a trámites y/o servicios relevantes

Descripción

En complemento a la información ya sistematizada, las instituciones deben incluir información proveniente de registros administrativos asociados a trámites relevantes, de acuerdo con lo establecido en el Requisito Técnico 8. Se entenderá por registros administrativos relevantes a aquellos registros asociados a los 3 trámites y/o servicios más relevantes de la institución definidos en el Requisito Técnico 4. Se deberá reportar información de registros administrativos del año t (periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio 2026), y de los años 2023, 2024, 2025 (enero a diciembre).

Para dichos registros se solicita la siguiente información:

- **Descripción**: Se refiere a un resumen que abarca de manera global la información almacenada en los registros administrativos de una institución. Esta descripción proporciona una visión panorámica de los datos contenidos (de acuerdo con los campos del RT 4).
- **Principales indicadores:** Métricas más importantes que se pueden obtener a partir de los registros administrativos, que entregan información sobre cómo está funcionando algún aspecto de la institución. En particular, en el contexto del Sistema, son relevantes los indicadores asociados a la entrega de servicios a la ciudadanía.
- **Principales hallazgos**: Observaciones o conclusiones destacadas derivadas del análisis de los indicadores. Es sumamente relevante **que la institución incorpore explícitamente un análisis de los datos de los últimos tres años (2023, 2024, 2025) y de enero a junio del 2026**.

Un ejemplo de análisis de registros administrativos asociados a trámites y/o servicios del reporte de 2025 corresponde a:

- Registro administrativo #1: Reclamo contra organismo enlace

Descripción	Registra la interacción de la persona usuaria con la institución al presentar un reclamo contra el organismo de enlace. En una primera instancia, se ingresa el RUT a través del teclado telefónico en el sistema automatizado. Luego, el personal de la plataforma de atención telefónica registra los datos de contacto, la descripción del caso, género, región, sexo, comuna, nacionalidad y posibilidad de participar en encuestas.
Principales indicadores	1. Métricas de Tiempo de respuesta en días hábiles como promedio, mediana, mínimo y máximo. 2. Transacciones gestionadas en un plazo mayor al establecido para este trámite, correspondiente en 20 días hábiles.
Principales hallazgos	La información obtenida a partir de los datos de reclamos presentados a través del canal telefónico contra el organismo de enlace indica que, entre 2022 y el 30 de junio de 2025, se respondieron 3.500 requerimientos de este tipo. Esto representa el 6% del total de 145.000 requerimientos registrados en el período. En cuanto a la evolución de los reclamos, entre 2022 y 2023 se observó un aumento del 12%. Posteriormente, entre 2023 y 2024, hubo una disminución del 5%, y entre 2024 y junio de 2025, una nueva reducción del 3% en comparación con el período anterior. En relación con el tiempo de respuesta en días hábiles, se obtiene un promedio de 17.2, 10.5, 12.1 y 14.8 días hábiles para los años 2022, 2023, 2024 y hasta el 30 de junio de 2025, respectivamente. Respecto a la mediana, los valores para el período 2022 al 30 de junio de 2025 fueron 12, 7, 6 y 8 días. El tiempo mínimo de respuesta fue de 0 días en todos los años, mientras que el tiempo máximo registrado alcanzó los 590, 370, 420 y 720 días, respectivamente. En cuanto a las transacciones gestionadas en un plazo mayor a 20 días hábiles, se identificó que un 25.1%, 11.8%, 13.5% y 15.2% de los casos fueron respondidos fuera del plazo en 2022, 2023, 2024 y hasta el 30 de junio de 2025, respectivamente.

Instituciones sin registros administrativos asociados a trámites y/o servicios relevantes

Descripción

Por diferentes circunstancias, es posible que algunas instituciones no cuenten con registros administrativos asociados a su selección de trámites y/o servicios relevantes.

En estos casos, las instituciones deberán explicar una justificación que aborde los siguientes puntos:

- ¿Por qué razón no disponen de registros administrativos para estos trámites y/o servicios relevantes en su servicio?
- ¿Cómo recopilan información acerca de las características de las personas usuarias o de sus interacciones con la institución en estos trámites y/o servicios relevantes?
- Si no obtienen información de este tipo, ¿cómo se podría abordar esta temática en el futuro?

E1O2RT 2, 3,4, 5, 6, 7, y 8 - Análisis

Medios de verificación

Tabla 16: Medios de verificación E1O2RT2 - 8 (análisis)

Objetivo	**Requisito Técnico**	**Medios de verificación**
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	RT2: La información de la medición de satisfacción usuaria del año t y de los últimos 3 años. RT3: La información de otros instrumentos de percepción usuaria aplicados durante el año t y en los últimos 3 años. RT4: Catastro de la información disponible respecto de la experiencia usuaria, incluyendo, al menos una caracterización de registros administrativos y la identificación de los trámites y/o servicios (incluyendo trámites que autoricen proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t. Se entenderá como proyectos de inversión: actividades económicas, productivas o de otros tipos, que contribuyen, directa o indirectamente, a la inversión pública o privada. RT5: La información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios(as) finales (durante el año t y últimos 3 años). En los casos que corresponda, se incluyen estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites que autoricen proyectos de inversión. RT6: La información de los reclamos recibidos y respondidos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos. RT7: La información de las solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) recibidas y respondidas del año t y en los últimos 3 años.	• Formulario en plataforma web de la Red de Expertos, con respuesta a las preguntas formuladas para orientar el diagnóstico.

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
	RT8: La información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes y considerando datos del año t y de los últimos 3 años.	

Descripción

Las instituciones analizarán la información de reclamos respondidos, solicitudes de acceso a la información pública (SAIP), tiempos de respuesta a reclamos, tiempo de respuesta a los trámites de los servicios relevantes, medición de satisfacción usuaria, instrumentos de percepción y registros administrativos a través de las preguntas descritas a continuación. Es importante que las respuestas expliciten los datos de todo el periodo, métricas e indicadores referenciando los cálculos y las tendencias obtenidas en la sistematización de los requisitos técnicos 2 al 8. Cabe recordar que el análisis de la información corresponde a examinar de manera crítica la información obtenida en la sistematización de manera que se puedan comprender sus resultados y obtener conclusiones a partir de estos.
Sumado a lo anterior, el servicio puede considerar en sus respuestas otros indicadores que sean pertinentes a partir de su propio análisis, que surjan desde la información solicitada en los requisitos técnicos o desde otra fuente de información, que debe estar debidamente detallada. Cabe destacar que, las instituciones deberán justificar las respuestas a las preguntas de análisis.

Tabla 17: Preguntas de análisis RT 3 al 8

Tipo	Preguntas
Instrumentos de percepción usuaria Considerar información en RT 3	• La institución, ¿cuenta con instrumentos de percepción usuaria adicionales a MESU? ¿Cuáles? ¿Qué buscan medir (trámites, canales)? • ¿Cuáles son las dimensiones de la percepción usuaria que miden los instrumentos?, ¿Cuáles son los principales resultados de las dimensiones evaluadas? • ¿Cómo ha evolucionado la percepción usuaria en los últimos 3 años?, ¿Se observan tendencias de mejora, estancamiento o retroceso? Indique tendencias, variaciones, incrementos o deterioros, según corresponda. • En caso de que se evalúen distintos canales, ¿existen diferencias en términos de la evaluación de los distintos canales de atención medidos? Indique estas diferencias para los últimos 3 años. • En caso de que se evalúen distintos trámites o servicios, ¿existen diferencias en términos de la evaluación de los distintos trámites o servicios medidos? Indique estas diferencias para los últimos 3 años.

Tipo	Preguntas
Registros administrativos Considerar información en RT 4 y RT 8	• ¿Qué información o registros administrativos hacen falta para caracterizar a las personas usuarias que interactúan con la institución? • ¿Qué información o registros administrativos hacen falta para caracterizar las interacciones de las personas con la institución? • ¿Qué oportunidades de mejora se identifican en la forma en que se recogen los datos de experiencia usuaria en la institución?
Reclamos Considerar indicadores en RT6	• ¿Cuentan con tipología de los reclamos en base a su naturaleza?[19] • ¿Cuáles son los 3 tipos de reclamos más frecuentes que recibe la institución? ¿Cómo ha evolucionado este dato en los últimos 3 años? • ¿Cuáles son los tipos de reclamos que han aumentado? Considere una comparación año a año. • ¿Cuáles son los tipos de reclamos que han disminuido? Considere una comparación año a año. • ¿Cuáles son los 3 trámites y/o servicios que generan más reclamos? • ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos en los últimos 3 años? • ¿Cómo ha evolucionado el tiempo de respuesta a reclamos en los últimos 3 años? • ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos dentro de 20 días hábiles en los últimos 3 años? • ¿Qué espacios de mejora se identifican en relación con la entrega de respuesta a reclamos y los tiempos de esta gestión?

[19] Se entiende por tipología de reclamos, en función de su naturaleza, el proceso de agrupar los reclamos según el tipo de problema o situación que los origina. Por ejemplo, se incluyen reclamos relacionados con la atención al usuario, con la entrega del servicio, entre otros. Es importante aclarar que esta clasificación no se refiere a los reclamos asociados a la tramitación.

Tipo	Preguntas
Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) Considerar indicadores en RT7	• De manera general, ¿cuál o cuáles son las tres principales temáticas[20] en que mayormente se solicita información? ¿Cómo ha evolucionado este dato en los últimos 3 años? • ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 10 días o menos durante los últimos 3 años? • ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 15 días o menos durante los últimos 3 años? • ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 20 días o menos durante los últimos 3 años? • ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en más de 20 días durante los últimos 3 años? En específico, para este grupo, ¿cuáles son las principales temáticas en que se solicita información?, ¿cuáles son las 3 principales razones de demora en responder a estas solicitudes? • En relación con las SAIP derivadas durante los últimos 3 años, ¿cuáles son las principales razones que originan la derivación y a qué tipos de organismos se derivan con mayor frecuencia?[21] • ¿Cómo ha evolucionado el tiempo promedio de respuestas a SAIP durante los últimos 3 años? Indique si ha aumentado o disminuido. • ¿Qué espacios de mejora se identifican en relación con la entrega de respuesta a las SAIP y los tiempos de esta gestión interna? • ¿La institución ha adoptado acciones de mejora para reducir los tiempos de respuestas?, ¿cuáles? • ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidas en los últimos 3 años?

[20] En cuanto al análisis de contenido y la clasificación de las SAIP recibidas, las categorías/temas son definidos por cada institución.

[21] Las SAIP derivadas no forman parte del Programa Marco 2026. Por lo tanto, sólo en caso de haber registrado el número de SAIP derivadas en el E1O2RT7, deberá responder la pregunta de análisis correspondiente.

Tipo	Preguntas

Canales
 	
Considerar información en RT 2 al 8.
	• ¿A través de qué canales puede interactuar la ciudadanía con la institución?
	• Si la institución cuenta con un modelo de atención:
	  ○ ¿Los canales están siendo utilizados de acuerdo con el modelo de atención de la institución?
	  ○ ¿Qué brechas existen en este aspecto?
	• ¿Cómo se distribuye el uso de canales institucionales por las personas usuarias?
	• ¿Cuáles son los canales que funcionan de mejor forma en la institución? Por ejemplo, aquellos que permiten un menor tiempo de respuesta y aquellos con niveles de satisfacción usuaria más altos.
	• ¿Cuáles son los canales con mayores oportunidades de mejora?, ¿por qué?
	• ¿Cómo ha evolucionado el desempeño de los canales de atención?

Trámites/servicios Considerar información en RT 2 al 8.	• ¿Cuáles son los trámites/servicios más utilizados (con un mayor volumen de transacciones) de la institución? • ¿Cuáles son los trámites/servicios que funcionan de mejor forma en la institución? Por ejemplo, aquellos que tienen un menor volumen de reclamos asociados o aquellos con mayores niveles de satisfacción usuaria. • ¿Cuáles son los trámites/servicios con mayores oportunidades de mejora?, ¿Por qué? • ¿Cómo ha evolucionado el desempeño de los trámites/servicios? Por ejemplo, analice si ha aumentado o disminuido la satisfacción usuaria con los trámites/servicios, o si los tiempos de respuesta han aumentado o disminuido.

Tipo	Preguntas
Trámites que autoricen proyectos de inversión Considerar información en RT4 y RT5	• ¿Cómo se distribuye el stock según año de ingreso? ¿Cuáles son los trámites con mayor y menor stock? ¿A qué factor(es) atribuyen la variación año a año? • En el caso de trámites con mayor volumen de stock de solicitudes ingresadas antes de 2025, ¿qué factores podrían explicar la cantidad de solicitudes pendientes? • ¿Cómo se distribuyen las solicitudes resueltas según año de ingreso entre los distintos trámites? ¿Se observan diferencias en la relación entre solicitudes resueltas y stock, según año de ingreso? • A nivel servicio, ¿cómo es la distribución de solicitudes resueltas, según tipo de resolución? ¿Existe variación relevante en la tasa de aprobación[22] de solicitudes, según año de ingreso? Si fuese relevante, ¿qué factores podrían explicar dicha variación? • ¿Qué oportunidades se observan para mejorar la tramitación de solicitudes de autorización de proyectos de inversión? • ¿Qué oportunidades se observan para mejorar el registro sistemático de información y datos descriptivos de tramitación de autorizaciones de proyectos de inversión?

Instituciones con Medición de Satisfacción Usuaria

Las instituciones con Medición de Satisfacción Usuaria deben responder las preguntas de la Tabla *18*. Se solicita considerar al menos los insumos sistematizados en la plataforma, de acuerdo con lo indicado en el RT 2. Al igual que en las preguntas anteriores, el servicio puede complementar con información disponible en la institución.

Tabla 18: Preguntas de análisis asociadas a la Medición de Satisfacción Usuaria

Periodo	Preguntas
2023 – 2026 Considerar los informes de resultados cuantitativos 2023, 2024, 2025 y 2026 y, los informes de resultados cualitativos de 2023, 2024 y 2025.	• La institución ¿mejoró, mantuvo o empeoró el porcentaje de personas que evalúan con nota 6 o 7 su última experiencia realizando trámites en su institución? • ¿Existen diferencias en el porcentaje de personas que evalúa con nota 6 o 7 su última experiencia por tipo de persona usuaria, sexo, tramo etario y nivel educativo alcanzado? • ¿Existen diferencias en términos de la evaluación de los distintos canales de atención medidos? • ¿Cuáles fueron los atributos de la experiencia mejor y peor evaluados?

[22] La tasa de aprobación del año t corresponde al número de solicitudes aprobadas en el año t / número de solicitudes resueltas en el año t.

Periodo	Preguntas
Puede utilizar las bases de datos para cruzar información.	• ¿Cuáles son los atributos de la experiencia que explican de mayor forma las variaciones en la satisfacción con la última experiencia? • ¿En qué medida las personas usuarias de su institución sabían a qué institución debían recurrir y que trámite debían hacer al momento que surge la necesidad? • Considere los resultados de habilitación y conocimiento del trámite/institución, ¿qué oportunidades de mejora se identifican en la entrega de información a las personas usuarias? • Refiérase al sentido de urgencia con que las personas se enfrentan a la institución. • ¿Cuál es el porcentaje de personas que reporta haber sufrido algún problema al realizar su último trámite en su institución? ¿Cuál es el problema más recurrente? • De acuerdo con toda la información sistematizada y analizada, ¿cuáles son los principales factores que explican la satisfacción con la última experiencia en su institución?

Consideraciones

- Para ambos conjuntos de preguntas, es relevante que las respuestas estén alineadas con las métricas e indicadores presentados en la sección de sistematización de los requisitos técnicos 2 al 8.

- El servicio debe basar su diagnóstico en la información recopilada y en las respuestas a las preguntas de análisis indicadas anteriormente. En el caso de sumar otras fuentes de información, es clave declarar de forma explícita la fuente y año de los hallazgos. En suma, se debe evitar la inclusión de aspectos que no estén respaldados por la evidencia disponible.

Recomendaciones

- Se recomienda vincular las respuestas con los conocimientos institucionales y acerca del funcionamiento del Estado presentes en los equipos de trabajo de la institución, así como también de la visión del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.
- Respecto de las preguntas de análisis sobre “Trámites que autoricen proyectos de inversión", si su institución no cuenta con dichos trámites deben contestar a las preguntas con una frase como *"no aplica a la institución"* y luego podrán validar la sección.

E1O2RT9 - Difusión del diagnóstico

Medios de verificación

Tabla 19: Medios de verificación E1O2RT9

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación

Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	RT 9: El servicio difunde el informe de diagnóstico final entre su personal y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500.
	
	En caso de que, la difusión a representantes de la sociedad civil se realice homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, el servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación. Este requerimiento es exigible para todos los requisitos técnicos que requieran participación, difusión u otros asociados a COSOC.
		• Copia del medio de difusión utilizado (correo, captura de pantalla, oficio, acta, etc.)
		• Copia del material utilizado en la difusión del diagnóstico.
		• Listado de destinatarios de la difusión del diagnóstico, incluyendo al menos nombre y cargo (Formato Excel). Debe permitir identificar a:
		  ○ Personal
		  ○ Consejo de la Sociedad Civil
		• Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del COSOC y de su vigencia.
		• En caso de homologación de COSOC, debe adjuntarse dictamen de la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.

Descripción

El resultado del diagnóstico se debe difundir en la institución y en el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC). De esta forma, los funcionarios y los/as representantes de las personas usuarias estarán al tanto del trabajo desarrollado, incluyendo las fortalezas, principales brechas y prioridades de la institución.

Consideraciones

- La difusión se puede realizar a través de reuniones, correos, mensajes en intranet, entre otras. Se pueden considerar actividades presenciales, remotas o híbridas.

Recomendaciones

- Se sugiere que la difusión del diagnóstico se realice a través de reuniones, que permitan la interacción y participación de los distintos públicos objetivo.

- Es responsabilidad de las instituciones sistematizar y conservar respaldo de los destinatarios de las actividades de difusión del diagnóstico, los que podrán ser solicitados en los procesos de validación técnica externa de la implementación del Sistema.

III. Contrapartes

Por medio de los oficios Nº 240, 242 y 243, de 5 de febrero de 2026, del Ministerio de Hacienda se solicitó la designación de contrapartes del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y de la Medición de Satisfacción Usuaria, en los casos que corresponda.

Las personas definidas como contrapartes serán el punto de contacto entre la institución y la Red de Expertos. Se espera que la contraparte del Sistema coordine y/o haga seguimiento en su institución a la ejecución de todas las actividades descritas en el programa marco, con foco en la mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria, sirviendo además de canal de comunicación entre su institución y la Red de Expertos. La comunicación entre el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital y la Red de Expertos, en caso de ser necesario, debe ser canalizada por medio de la contraparte.

Por su parte, la contraparte de la Medición de Satisfacción Usuaria, será convocada a reuniones sobre el diseño de cuestionario y otros aspectos técnicos del estudio MESU 2026, tales como la coordinación de entregas de bases de datos de usuarios de su institución, indispensables para el diseño y selección de su muestra, la revisión de los resultados obtenidos en la encuesta, la definición de prioridades para el levantamiento cualitativo y la participación en actividad de difusión de resultados cualitativos del estudio.

IV. Glosario

- Año t: Año en curso (2026).

- Autorización sectorial o autorización: todo acto administrativo decisorio y terminal, emanado de un órgano sectorial, dictado en el marco de un procedimiento administrativo preestablecido, que se exija de forma previa para el desarrollo de un proyecto o actividad sujeto a limitaciones regulatorias, otorgado tras la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa aplicable.

- Calidad de servicio: Grado con que los servicios y productos se adecuan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos[23]. La calidad de servicio puede ser analizada a partir de múltiples dimensiones, tales como oportunidad, completitud y confiabilidad.

- Canal: Medio a través de la cual se lleva a cabo la comunicación o interacción entre una persona y el servicio. Algunos canales utilizados por servicios públicos son: sitio web, sucursal virtual, redes sociales, oficina (canal presencial), postal, call center.

- Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT): herramienta que apoya la implementación de la Ley N° 21.180, en vigencia desde junio de 2022, y permite dar cumplimiento a la fase de preparación, orientada a que los órganos de la Administración del Estado identifiquen y caractericen los procedimientos administrativos que derivan de su mandato institucional. El CPAT convoca a todos los órganos de la Administración del Estado, y reúne información de todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones que son parte del quehacer institucional, constituyendo así, la herramienta oficial de identificación única y caracterización de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones del Estado, que permite dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Transformación Digital, y proveer información estratégica para la toma de decisiones en la materia[24].

- Ciudadanía: Todas las personas que interactúan con las instituciones públicas. En el marco del sistema, se considera a personas naturales y personas jurídicas.

- Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital: El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, conformado por funcionarios/as de distintos niveles jerárquicos y áreas, es el ente a cargo de velar por la correcta implementación del Sistema en

[23] Fuente: Simplificando vidas: Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos 2018 (BID, 2018).
https://publications.iadb.org/es/simplificando-vidas-gestion-de-la-calidad-y-satisfaccion-ciudadana-con-los-servicios-publicos-2018

[24] Fuente: Guía rápida CPAT versión 3.0, Secretaría de Gobierno Digital. Disponible en https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/catalogo-de-procedimientos-administrativos-y-tramites-cpat/

la institución, cumpliendo funciones clave y participando en todas las etapas del proceso. Cumple un rol asesor a la dirección, con una visión global y estratégica del Sistema y de la institución.

- Experiencia usuaria: La experiencia usuaria (UX, por sus siglas en inglés) se refiere a las percepciones y reacciones de una persona como resultado de la interacción con un servicio. Incluye todas las emociones, creencias, preferencias, percepciones, respuestas físicas y fisiológicas, comportamientos y logros de las personas usuarias que ocurren antes, durante y después de la interacción.

- Interacción: El contacto entre las personas usuarias y las instituciones independiente del canal de atención.

- Medición de Satisfacción Usuaria (MESU): Estudio de satisfacción usuaria con los servicios del Estado, coordinado por la Secretaría de Modernización. Para más información, se sugiere revisar satisfaccion.gob.cl.

- Modelo de Atención: Corresponde a la manera en la que una institución dispone y organiza sus canales de contacto y recursos internos para atender los diferentes requerimientos y solicitudes de parte de las personas usuarias.

- Perfil de Usuario: Es una herramienta del diseño de servicios que permite representar un tipo de persona que utiliza los servicios entregados por la institución pública y es útil para identificar cuáles son las necesidades o motivaciones que la llevan a consultar a la organización.

- Política de calidad de servicio y experiencia usuaria: La política de calidad de servicio plantea la forma en que la institución busca relacionarse con las personas usuarias, entregando directrices y líneas de acción a cumplir en las interacciones con la ciudadanía. De esta forma, se establece un marco que orienta los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria en la institución.

- Procedimiento administrativo: El artículo 18 de la Ley N° 19.880, lo define como una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal[25].

- Punto de contacto: Corresponde a aquella persona o herramienta que sirve como vínculo entre el usuario y la institución, esta puede ser desde una persona que atiende público, un correo informativo, instrucciones de cómo proceder, la página web donde ingresa los reclamos, entre otros.

- Reclamo: Es aquella disconformidad que un usuario o usuaria presenta respecto de una actuación, atención y/ o producto que un órgano público entrega a través de sus canales de atención.

[25] Fuente: Guía rápida CPAT versión 3.0, Secretaría de Gobierno Digital. Disponible en https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/catalogo-de-procedimientos-administrativos-y-tramites-cpat/

- Reclamo respondido: Es aquel reclamo que cuenta con una respuesta resolutiva por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada. La respuesta resolutiva es la que contiene decisiones definitivas que responden lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.

- Registros administrativos: En el contexto del Sistema, un registro administrativo es un conjunto de datos que permite describir de las interacciones de la ciudadanía con la institución. Los registros administrativos pueden incluir, por ejemplo, características sociodemográficas de los/as usuarios/as y/o características de la interacción.

- Respuesta resolutiva: Aquella que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.

- Satisfacción: Grado de cobertura de las necesidades, expectativas o demandas del usuario. Se relaciona con la calidad percibida (a mayor calidad percibida, mayor satisfacción) y con la diferencia entre la calidad percibida y las expectativas previas a la recepción del servicio[26].

- Servicio: Un servicio es una actividad o conjunto de acciones que buscan satisfacer las necesidades, deseos o expectativas de una persona.

- Trámite: Toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto entregado por una institución pública, generando un procedimiento que finaliza con una respuesta para el solicitante[27].

- Usuario/a: Entenderemos por personas usuarias o público usuario a todas aquellas personas que sean receptoras de los productos y servicios que entrega nuestra institución, es decir los usuarios finales. Pueden ser personas naturales o jurídicas.

- Viaje de usuario: es una herramienta del diseño de servicios que permite visualizar cuáles son todas las interacciones que tiene un perfil de usuario antes, durante y después de acceder al servicio otorgado por la institución pública.

[26] Fuente: Simplificando vidas: Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos 2018 (BID, 2018).
https://publications.iadb.org/es/simplificando-vidas-gestion-de-la-calidad-y-satisfaccion-ciudadana-con-los-servicios-publicos-2018

[27] Fuente: Marco Conceptual de Productos y Trámites. División de Gobierno Digital (2019) Disponible en https://cms-tramites-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/marco-conceptual-de-productos-y-tramites-del-estado-2019_JisUK0H.pdf?

V. Anexos

A. Anexo 1: Orientaciones para la sistematización y análisis de las SAIP

1. Descarga y apertura de base de datos

a) Para la descarga de base de datos

Las instituciones deberán utilizar únicamente datos extraídos desde el acceso institucional al "Portal de Transparencia del Estado", del Consejo para la Transparencia, en el acceso interno del "Escritorio del funcionario". La base de datos se puede descargar en formato excel o csv desde la pestaña "Indicadores y estadísticas", para ello:

1. Primero, se debe ingresar a la plataforma "Escritorio del funcionario", utilizando las credenciales habilitadas por el CPLT (usuario y contraseña).

   i. Para descargar la base de datos de análisis de datos:

   - Se debe acceder a la pestaña "Indicadores y estadísticas" y, en el menú ubicado al lado izquierdo de la pantalla, seleccionar la opción "Otros".
   - En la sección "Visualizar", se debe escoger la opción "Solicitudes por estado y nombre". Es posible aplicar filtros según el período de interés.
   - Finalmente, al pie de la página, se encuentra un ícono con formato CSV. Al hacer clic sobre este, se descarga la base de datos correspondiente.

   ii. Para descargar la base de datos de análisis de las respuestas:

   - Se debe acceder a la pestaña "Indicadores y estadísticas" y, en el menú ubicado al lado izquierdo de la pantalla, seleccionar la opción "Otros".
   - En la sección "Visualizar", se debe escoger la opción "Solicitudes con texto". Es posible aplicar filtros según el período de interés.
   - Finalmente, al pie de la página, se encuentra un ícono con formato CSV. Al hacer clic sobre este, se descarga la base de datos correspondiente.

Para mayor detalle revisar el tutorial de descarga: https://www.youtube.com/watch?v=soXB8tsiJ8M

b) Para la abrir las bases de datos

Las bases de datos descargadas desde el Portal de Transparencia se encuentran en formato .csv. Al abrir este tipo de archivos directamente en Excel, puede producirse un error en el cual ciertos caracteres (por ejemplo, tildes o la letra "ñ") no aparecen de manera correcta en las celdas. Para solucionar este problema, se recomienda el siguiente proceso para abrir los archivos:

1. Tener identificada la carpeta con el archivo que se desea abrir y que este cuente con formato .csv.
2. Abrir el programa Excel desde cero, con un Libro en blanco (sin información).
3. Navegar hasta la pestaña "Datos".

4. Hacer clic en el menú desplegable “Obtener datos”.
5. Seleccionar el submenú “De un archivo”.
6. Hacer clic en “De texto/CSV”.
7. Se abrirá una ventana para seleccionar el archivo. Se debe seleccionar el archivo descargado en formato .csv.
8. Hacer clic en “Importar”
9. Se abrirá un visor con la información que se busca cargar. Encima del visor, hay tres menús desplegables: “Origen de archivo”, “Delimitador” y “Detección del tipo de datos”.
10. En “Origen de archivo”, se debe seleccionar la opción “65001: Unicode (UTF-8)”.
11. En “Delimitador”, se debe seleccionar la opción “Punto y coma”.
12. Hacer clic en el botón “Cargar”, en la esquina inferior derecha.
13. Los datos aparecerán en la hoja de Excel, con los caracteres correctos. A partir de este punto, se puede guardar el archivo para seguir trabajando con la información.

2. Universo de análisis en base de datos

a) Etiquetas base de datos

La plataforma del CPLT contiene variaciones en las etiquetas que definen las etapas y los estados de las solicitudes. En la siguiente tabla se muestran las posibles combinaciones de etapas y estados que pueden encontrarse en la base de datos de su institución e incluye dos columnas adicionales:

- La primera indica si una SAIP con ese estado y etapa es considerada dentro del universo de solicitudes a analizar.
- La segunda señala cómo se incorpora la solicitud en el cálculo de los indicadores: si se considera como recibidas o recibidas y respondidas.

El detalle se observa a continuación:

Etapa	Estado	¿Es parte del Universo?	¿Cómo se considera?[28]
ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA	EN ANALISIS	Sí	Recibidas
	ESPERA RESPUESTA DE TERCERO	Sí	Recibidas
	ESPERA RESPUESTA SUBSANACION	Sí	Recibidas
	PREPARAR NOTIFICACION	Sí	Recibidas
	SOLICITUD INTERNA	Sí	Recibidas
ETAPA CUMPLIMIENTO	DERIVADA	Sí	Recibidas / respondidas
	RESPUESTA ENTREGADA	Sí	Recibidas / respondidas

[28] Todas aquellas que se clasifican como “Recibidas” corresponde a solicitudes que ingresaron y que aún no están respondidas. En tanto, “Recibidas / respondidas” son solicitudes recibidas y respondidas.

Etapa	Estado	¿Es parte del Universo?	¿Cómo se considera?[28]
	SOLICITUD DESISTIDA	No	No aplica
ETAPA DE CUMPLIMIENTO	DERIVADA	Sí	Recibidas / respondidas
	ESPERA DE RETIRO DE LA INFORMACION	Sí	Recibidas / respondidas
	RESPUESTA ENTREGADA	Sí	Recibidas / respondidas
	SOLICITUD DESISTIDA	No	No aplica
ETAPA INGRESO Y RECEPCIÓN	INGRESO Y RECEPCIÓN	Sí	Recibidas
ETAPA RESOLUCION	DECIDIR RESPUESTA	Sí	Recibidas
	ESPERAR PAGO DE COSTOS DE REPRODUCCION	Sí	Recibidas
	NOTIFICACION RESPUESTA	Sí	Recibidas
	PREPARAR RESPUESTA	Sí	Recibidas
	REGISTRO DESISTIMIENTO	Sí	Recibidas
	REVISA RESPUESTA	Sí	Recibidas
NO ES SAI	SOLICITUD ANULADA	No	No aplica
SOLICITUDES ANULADAS	SOLICITUD ANULADA	No	No aplica

b) Solicitudes mal categorizadas

La institución debe corroborar las solicitudes desistidas, ya que existen casos de solicitudes no subsanadas que no han sido categorizadas correctamente. Es importante resolver esta situación, ya que, si no se clasifican como DESISTIDA, dichas solicitudes se incluyen en el universo a analizar, lo que podría sobrestimar algunos indicadores.

c) Solicitudes anuladas

Las solicitudes que están categorizadas en la columna “estado” como “SOLICITUD ANULADA”, no corresponden a SAIP, por tanto, deben ser excluidas del universo a analizar, tal como lo son las categorizadas como “NO ES SAI”.

3. Cálculo días hábiles

a) Casos de identificación en base de datos

Es importante que la institución calcule la cantidad de días hábiles que tarda en responder las solicitudes SAIP, ya que la base de datos extraída desde el escritorio del funcionario puede contener inconsistencias.

Para ello, es fundamental identificar con precisión la fecha de ingreso y la fecha de respuesta de cada solicitud.

En general, existe un proceso ordinario en el cual la persona solicitante ingresa una solicitud y el servicio responde mediante correo electrónico. No obstante, hay situaciones excepcionales que alteran este flujo, como, por ejemplo: subsanaciones a la solicitud original, retiro físico de la respuesta, anulación de solicitudes, entre otras.

A continuación, se detalla el tratamiento que se debe aplicar a los casos generales y a los casos excepcionales:

- ***Caso 1: General - Proceso ordinario***

Corresponden a las solicitudes en que la institución responde directamente, sin solicitud de subsanación de la información y el/la solicitante tampoco hizo solicitud de retiro de la información.

¿Cómo identificarla en la base de datos?
Estas solicitudes se identifican con la *etapa* "ETAPA DE CUMPLIMIENTO" y *estado* "DERIVADA" o "RESPUESTA ENTREGADA". Adicionalmente, estas solicitudes no cuentan con valores en las columnas "Solicitud de Última Subsanación", "Fin de última subsanación", "Aviso de retiro pendiente" ni "Fin de retiro pendiente".

¿Cuál es la fecha de inicio?, ¿cuál es la fecha de término?
Para el cálculo de días hábiles, la fecha de inicio corresponde a la columna "Fecha ingreso", mientras que la fecha de término corresponde a la columna "Fecha Último estado".

- ***Caso 2: General - Proceso ordinario con subsanación***

Corresponden a las solicitudes en que la institución realizó un requerimiento de subsanación, y que el solicitante respondió.

¿Cómo identificarla en la base de datos?
Estas solicitudes se identifican con la *etapa* "ETAPA DE CUMPLIMIENTO" y con estado "RESPUESTA ENTREGADA". Adicionalmente, estas solicitudes cuentan con valores en las columnas "Solicitud de Última Subsanación" y "Fin de última subsanación".

¿Cuál es la fecha de inicio?, ¿cuál es la fecha de término?
Para el cálculo de días hábiles, la fecha de inicio corresponde a la columna "Fecha Última subsanación", mientras que la fecha de término corresponde a la columna "Fecha Último estado".

- ***Caso 3: Cuando la solicitud tiene estado "ESPERA DE RETIRO DE LA INFORMACION".***

Corresponden a las solicitudes en que el/la solicitante requirió la entrega de la información de forma física. En estos casos, la institución puso la información a disposición, pero el/la solicitante todavía no ha realizado el retiro de la información.

¿Cómo identificarla en la base de datos?
Estas solicitudes se identifican con la *etapa* "ETAPA DE CUMPLIMIENTO" y estado "ESPERA DE RETIRO DE LA INFORMACION". Adicionalmente, estas solicitudes cuentan con un valor de fecha en la columna "Aviso de retiro pendiente", pero no cuentan con un valor en la columna "Fin de retiro pendiente".

¿Cuál es la fecha de inicio?, ¿cuál es la fecha de término?
Para el cálculo de días hábiles, la fecha de inicio corresponde a la columna "Fecha ingreso", mientras que la fecha de término corresponde a la columna "Aviso de retiro pendiente", ya que corresponde a la fecha en que la institución puso la información a disposición para el retiro del solicitante.

- ***Caso 4: Cuando la solicitud está en "ETAPA CUMPLIMIENTO" o "ETAPA DE CUMPLIMIENTO", estado "RESPUESTA ENTREGADA" y solicitó "RETIRAR LA INFORMACION".***

Corresponden a las solicitudes en que el solicitante requirió la entrega de la información de forma física. En estos casos, la institución puso la información a disposición, y el solicitante sí realizó el retiro de la información.

¿Cómo identificarla en la base de datos?
Estas solicitudes pueden aparecer con la *etapa* "ETAPA DE CUMPLIMIENTO", y estado "RESPUESTA ENTREGADA". Adicionalmente, se debe revisar si existen valores en la columna "Aviso de retiro pendiente" y en la columna "Fin de retiro pendiente". En caso de existir valores en ambas columnas, corresponde a una solicitud de este tipo.

¿Cuál es la fecha de inicio?, ¿cuál es la fecha de término?
Para el cálculo de días hábiles, la fecha de inicio corresponde a la columna "Fecha ingreso", mientras que la fecha de término corresponde a la columna "Aviso de retiro pendiente", ya que corresponde a la fecha en que la institución puso la información a disposición para el retiro del solicitante.

- ***Caso 5: Cuando el solicitante subsanó y solicitó retirar la información.***

Corresponden a las solicitudes en que el solicitante requirió la entrega de la información de forma física, y, además, durante el proceso, la institución realizó una solicitud de subsanación.

¿Cómo identificarla en la base de datos?
Corresponden a las solicitudes que en la columna *forma de retiro* tiene la opción "Retiro en Oficina". Además, cuentan con valores en las columnas "Solicitud de Última Subsanación", "Fin de última subsanación", y "Aviso de retiro pendiente". También pueden tener un valor en la columna "Fin de retiro pendiente". Para identificar este tipo de solicitudes, deben existir valores en, al menos, las primeras tres

columnas mencionadas (“Solicitud de Última Subsanación”, “Fin de última subsanación”, y “Aviso de retiro pendiente”).

¿Cuál es la fecha de inicio?, ¿Cuál es la fecha de término?
Para el cálculo de días hábiles, la fecha de inicio corresponde a la columna “Fin de última subsanación”, mientras que la fecha de término corresponde a la columna “Aviso de retiro pendiente”, ya que corresponde a la fecha en que la institución puso la información a disposición para el retiro del solicitante.

- ***Caso 6: SAIP que requieren costos de reproducción***

Corresponden a las solicitudes que tienen costos directos de reproducción, según lo establecido en la Ley N° 20285 sobre acceso a la información pública[29], su Reglamento[30] o la Instrucción General N°6 del Consejo para la transparencia (CPLT)[31].

¿Cómo identificarla en la base de datos?
Estas solicitudes se identifican con la etapa “ETAPA DE CUMPLIMIENTO” y su estado puede ser “ESPERA DE RETIRO DE LA INFORMACIÓN” o “RESPUESTA ENTREGADA”. Adicionalmente, estas solicitudes cuentan con valores en las columnas “Aviso costos de reproducción” y “Fin costos de reproducción”.

¿Cuál es la fecha de inicio?, ¿cuál es la fecha de término?
El cálculo de la fecha de respuesta considera una particularidad importante: la contabilización de los días hábiles se suspende desde el momento en que se informa al solicitante sobre los costos de reproducción hasta que este realiza el pago correspondiente. Una vez efectuado el pago, el conteo de días se reanuda a partir del día hábil siguiente.

La fecha de inicio del cálculo corresponde a la columna “Fecha ingreso”, mientras que la fecha de término corresponde a la columna “Aviso de retiro pendiente”. No obstante, se deben descontar del total los días hábiles comprendidos entre la fecha de “Aviso costos de reproducción” y “Fin costos de reproducción”, ya que durante ese período el cómputo de días se encuentra suspendido hasta que el solicitante efectúe el pago correspondiente.

- ***Caso 7: Otros casos***

Debido a la variabilidad en el tipo de estados de cumplimiento, pueden existir casos adicionales a los identificados anteriormente. Por este motivo, en caso de que la institución encuentre otro tipo de casos o

[29] https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=276363
[30] https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1001095
[31] https://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20121219/asocfile/20121219161832/instruccion_general6.pdf

si posee dudas respecto al cálculo de días de un caso particular, se recomienda contactar a la Red de Expertos/as para resolver las dudas.

b) Fórmulas de cálculo

Ante estos escenarios, se entregan las siguientes fórmulas para calcular los días según estas características. Cabe destacar que la base de datos de ejemplo se puede encontrar en la base de conocimientos de la ticketera del Sistema, de manera tal que las fórmulas aquí expuestas se basan en las columnas de dicho documento:

I. Para casos sin costos de reproducción (casos 1 al 5):

1. *Crear una columna con la fecha de ingreso para el cálculo de días hábiles:*

FECHA_INGRESO_VALIDA =SI(NO(ESBLANCO(V2)); V2; B2)

Donde V2 corresponde a la columna "Fin de Última Subsanación" y B2 a la columna "Fecha ingreso".

B	V	AA
Fecha ingreso	**Fin de última subsanación**	**FECHA_INGRESO_VALIDA**
11-12-2019	18-12-2019	18-12-2019
17-11-2021	29-11-2021	29-11-2021
12-01-2022		12-01-2022

2. *Crear una columna con la fecha de respuesta para el cálculo de días hábiles:*

FECHA_FIN =SI(NO(ESBLANCO(W2)); W2; G2)

Donde W2 corresponde a la columna "Aviso de retiro pendiente" y G2 a la columna "Fecha Último estado".

G	W	AB
Fecha Último estado	**Aviso de retiro pendie**	**FECHA_FIN**
10-01-2020	10-01-2020	10-01-2020
13-12-2021	13-12-2021	13-12-2021
29-03-2022	21-01-2022	21-01-2022

3. *Crear una columna para el cálculo de días hábiles*

DÍAS_HÁBILES =DIAS.LAB(AA2;AB2;'Feriados Nacionales'!$A$2:$A$71)-1

La fórmula actualizada considera los días calculados según las fórmulas anteriores, donde AA2 es la columna "FECHA_INGRESO_VALIDA" y AB2 es la columna "FECHA_FIN".

AA	AB	AC
FECHA_INGRESO_VALIDA	FECHA_FIN	DÍAS_HÁBILES
18-12-2019	10-01-2020	17
29-11-2021	13-12-2021	10
12-01-2022	21-01-2022	7

II. Para casos con costos de reproducción:

1. *Crear una columna para calcular el periodo de pago de costos de reproducción:*

DÍAS_PAGO_COSTOS =SI(NO(ESBLANCO(Y2));DIAS.LAB(Y2;Z2;'Feriados Nacionales'!A$2:A$71)-1;0)

Esta fórmula calcula el número de días en que se realizó el pago de los costos de reproducción, solo en los casos en que se detecte un valor en la columna Y ("Aviso costos de reproducción"). En los casos en que no exista una fecha en las columnas de costo de reproducción, el valor quedará en cero.

Y	Z	AD
Aviso costos de reproducción	Fin costos de reproducción	DÍAS_PAGO_COSTOS
26-04-2022	18-05-2022	16
16-05-2022	20-05-2022	4
25-05-2022	07-06-2022	9

2. *Crear columna con el cálculo final de los días hábiles*

DÍAS_HÁBILES_FINAL= =SI(ESBLANCO(AD2);AC2;AC2-AD2)

Esta fórmula calcula el número de días hábiles para la respuesta, restando el número de días que se demoró el pago de los costos de reproducción, solo en los casos en que se detecte un valor distinto de 0 en la columna AD ("DÍAS_PAGO_COSTOS")

AC	AD	AE
DÍAS_HÁBILES	DÍAS_PAGO_COSTOS	DÍAS_HÁBILES_FINAL
49	16	33
34	4	30
39	9	30

NOTA: Para todos los casos, se debe considerar que, si se agregan o eliminan columnas en la base de datos, se deberá revisar que los valores de las columnas en las fórmulas se encuentren actualizados.

4. Indicador "porcentaje de SAIP respondidas en el año t": ejemplo práctico

Porcentaje de SAIP respondidas en el año t: Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son respondidas al interior de una institución en un año. El total de SAIP recibidas al año t (denominador) se refiere a las SAIP acumuladas, es decir, aquellas pendientes de respuesta de años anteriores (no respondidas hasta el 31 de diciembre del año t-1) junto con las recibidas durante el año t[32]. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en el año t	$\frac{\text{N° de SAIP respondidas en el año t}}{\text{N° total de SAIP recibidas al año t}} * 100$

A continuación, complementaremos la definición para el cálculo del indicador porcentaje de SAIP respondidas en el año t. En específico, es necesario aclarar que una solicitud "pendiente por responder" que es "respondida" debe considerarse tanto en el numerador como en el denominador. La tabla muestra un ejemplo más específico.

	Recibidas al año t		Respondidas en año t				
Año de análisis	Pendientes por responder al 31/dic del año t-1	Ingresos del año t	Pendientes respondidas	Respondidas de ingresadas el año t	Numerador (Respondidas en el año t)	Denominador (ingresadas año t + pendientes por responder al 31/dic del año t-1)	Indicador
2023	10	480	5	470	475	490	96,9%
2024	15	505	10	500	510	520	98,1%
2025	10	400	10	380	390	410	95,1%
2026	20	250	15	240	255	270	94,4%

En la tabla se muestra una distribución de las solicitudes recibidas y respondidas. Los colores utilizados en la tabla ayudan a distinguir los distintos componentes que conforman el cálculo:

[32] El denominador corresponde a la suma de las SAIP no respondidas en años anteriores al año t de análisis y las SAIP recibidas en el año t de análisis.

Celeste: Representa las solicitudes pendientes, tanto las pendientes por responder al año t como las pendientes respondidas durante ese año de análisis. Estas cifras reflejan el arrastre desde años anteriores y su gestión en el año analizado.

Naranjo: Corresponde a las solicitudes asociadas al año t, es decir, los ingresos y las respuestas que se originan en el mismo año de análisis. Este color permite identificar el flujo ordinario del proceso en el periodo correspondiente.

El cálculo del indicador de respuesta se basa en cantidad de solicitudes respondidas durante el año, tanto nuevas como pendientes de años anteriores, con el total de solicitudes que debieran haber sido respondidas ese año, ingresadas más pendientes acumuladas.

Al analizar la tabla, se da cuenta que:

- Para el año 2023: Se ingresaron 480 solicitudes y quedaron 10 pendientes por responder al finalizar el año 2022 (corresponde al año t-1 en este caso). Se respondieron 470 solicitudes correspondientes al mismo año y 5 solicitudes que estaban pendientes de años anteriores. Esto da un numerador de 475 (470 + 5) y un denominador de 490 (480 ingresos + 10 pendientes por responder), lo que arroja un indicador de 96,9%.
- Para el año 2024: Hubo 505 solicitudes ingresadas y 15 pendientes por responder al finalizar el año 2023. Se respondieron 500 solicitudes del mismo año y 10 pendientes de años anteriores. El numerador es 510 (500 + 10) y el denominador es 520 (505 + 15). El resultado del indicador es 98,1%.
- Para el año 2025: Se registraron 400 ingresos de solicitudes del año t y 10 pendientes por responder al finalizar el año anterior (2024). Se respondieron 380 solicitudes correspondientes al año y 10 pendientes. Así, el numerador es 390 (380 + 10) y el denominador es 410 (400 + 10), lo que entrega un indicador de 95,1%.
- Para el año 2026: Ingresaron 250 solicitudes y existían 20 pendientes por responder de años anteriores. Se respondieron 240 solicitudes del año t y 15 pendientes. El numerador es 255 (240 + 15) y el denominador es 270 (250 + 20), resultando un indicador de 94,4%.

B. Anexo 2: Listado de Trámites que autorizan a proyectos de inversión

1. COMISIÓN CHILENA DE ENERGÍA NUCLEAR

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Autorización de operación de instalaciones radiactivas de primera categoría	Autorización de funcionamiento	Ley N°18.302/1984, de Seguridad Nuclear, artículos 4 y 67; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículos 8 y 10.
2	Autorización de emplazamiento de instalaciones nucleares	Autorización de localización	Ley N°18.302/1984, de Seguridad Nuclear, artículos 4 y 67 inciso 3°.
3	Autorización de exportación de instalaciones radiactivas de primera categoría y de material radiactivo asociado a instalaciones radiactivas de primera categoría	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.302/1984, de Seguridad Nuclear, artículo 67; Decreto N°323/1974, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de licencias de la Comisión Chilena de Energía Nuclear respecto de las actividades que indica, artículo 1 inciso final y artículo 2; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículos 1, 4 y 20.
4	Autorización de importación de instalaciones radiactivas de primera categoría y de material radiactivo asociado a instalaciones radiactivas de primera categoría	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.302/1984, de Seguridad Nuclear, artículo 67; Decreto N°323/1974, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de licencias de la Comisión Chilena de Energía Nuclear respecto de las actividades que indica, artículos 1, inciso final, y 2; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículos 1, 4 y 20.
5	Autorización de transferencia de instalaciones radiactivas y material radiactivo asociado a instalaciones radiactivas de primera categoría	Autorización de funcionamiento	Ley N°18.302/1984, de Seguridad Nuclear, artículos 67; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículos 4 y 20.
6	Autorización de transporte de material radiactivo asociado a instalaciones radiactivas de primera categoría	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°12/1985, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento para el transporte de materiales radiactivos, artículos 1 y siguientes.
7	Autorización especial de oficial de protección radiológica de instalaciones radiactivas de primera categoría y de material radiactivo asociado a instalaciones radiactivas de primera categoría	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.302/1984, de Seguridad Nuclear, artículo 5.
8	Autorización especial de operador de instalaciones radiactivas de primera categoría y de material radiactivo asociado a instalaciones	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.302/1984, de Seguridad Nuclear, artículo 5.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
	radiactivas de primera categoría		
9	Autorización de cierre definitivo de instalaciones radiactivas de primera categoría	Autorización de proyecto	Ley N°18.302/1984, de Seguridad Nuclear, artículo 67; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículos 8 y 13.
10	Autorización de cierre temporal de instalaciones radiactivas de primera categoría	Autorización de proyecto	Ley N°18.302/1984, de Seguridad Nuclear, artículo 67; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículos 8 y 13.
11	Autorización de construcción de instalaciones radiactivas de primera categoría	Autorización de proyecto	Ley N°18.302/1984, de Seguridad Nuclear, artículo 67; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículos 8 y 9.
12	Autorización de cierre definitivo de Instalaciones Nucleares, Instalaciones Radiactivas dentro de una instalación Nuclear, Ciclotrones, Instalaciones y/o Laboratorios de Producción o Manipulación de	Autorización de proyecto	Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículos 8 y 13; Ley de 18.302/1984 de Seguridad Nuclear, artículos 4 y 67.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
	Radiofármacos o nuevas tecnologías.		
13	Autorización de cierre temporal de Instalaciones Nucleares, Instalaciones Radiactivas dentro de una instalación Nuclear, Ciclotrones, Instalaciones y/o Laboratorios de Producción o Manipulación de Radiofármacos o nuevas tecnologías.	Autorización de proyecto	Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículos 8 y 13; Ley de 18.302/1984 de Seguridad Nuclear, artículos 4 y 67.
14	Autorización de construcción de Instalaciones Nucleares, Instalaciones Radiactivas dentro de una instalación Nuclear, Ciclotrones, Instalaciones y/o Laboratorios de Producción o Manipulación de Radiofármacos o nuevas tecnologías.	Autorización de proyecto	Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículos 8 y 9; Ley de 18.302/1984 de Seguridad Nuclear, artículo 67.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
15	Autorización de exportación de material Nuclear y/o radiactivo asociado a Instalaciones Nucleares, Instalaciones Radiactivas dentro de una instalación Nuclear, Ciclotrones, Instalaciones y/o Laboratorios de Producción o Manipulación de Radiofármacos o nuevas tecnologías.	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículos 1, 4 y 20; Decreto N°323/1974, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de licencias de la Comisión Chilena de Energía Nuclear respecto de las actividades que indica, artículos 1, inciso final, y 2; Ley de 18.302/1984 de Seguridad Nuclear, artículo 67.
16	Autorización de importación de material Nuclear y/o radiactivo asociado a Instalaciones Nucleares, Instalaciones Radiactivas dentro de una instalación Nuclear, Ciclotrones, Instalaciones y/o Laboratorios de Producción o Manipulación de Radiofármacos o nuevas tecnologías.	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículos 1, 4 y 20; Decreto N°323/1974, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de licencias de la Comisión Chilena de Energía Nuclear respecto de las actividades que indica, artículos 1, inciso final, y 2; Ley de 18.302/1984 de Seguridad Nuclear, artículo 67.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
17	Autorización de operación de Instalaciones Nucleares, Instalaciones Radiactivas dentro de una instalación Nuclear, Ciclotrones, Instalaciones y/o Laboratorios de Producción o Manipulación de Radiofármacos o nuevas tecnologías.	Autorización de funcionamiento	Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículos 8 y 10; Ley de 18.302/1984 de Seguridad Nuclear, artículos 4 y 67.
18	Autorización de transporte de material Nuclear y/o radiactivo asociado a instalaciones Nucleares, Instalaciones Radiactivas dentro de una instalación Nuclear, Ciclotrones, Instalaciones y/o Laboratorios de Producción o Manipulación de Radiofármacos o nuevas tecnologías	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°12/1985, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento para el transporte de materiales radiactivos, artículos 1 y siguientes.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
19	Autorización especial de oficial de protección radiológica de Instalaciones y de material Nuclear y/o radiactivo asociado a instalaciones nucleares, Instalaciones Radiactivas dentro de una instalación Nuclear, Ciclotrones, Instalaciones y/o Laboratorios de Producción o Manipulación de Radiofármacos o nuevas tecnologías.	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.302/1984, de Seguridad Nuclear, artículo 5.
20	Autorización especial de operador de Instalaciones y de material Nuclear y/o radiactivo asociado a instalaciones nucleares, Instalaciones Radiactivas dentro de una instalación Nuclear, Ciclotrones, Instalaciones y/o Laboratorios de Producción o Manipulación de Radiofármacos o nuevas tecnologías	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.302/1984 de Seguridad Nuclear, artículo 5.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
21	Autorización de transferencia de Instalaciones y material radiactivo asociado a Instalaciones Nucleares, Instalaciones Radiactivas dentro de una instalación Nuclear, Ciclotrones, Instalaciones y/o Laboratorios de Producción o Manipulación de Radiofármacos o nuevas tecnologías.	Autorización de funcionamiento	Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeña en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículos 4 y 20; Ley de 18.302/1984 de Seguridad Nuclear, artículo 67.

2. COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Declaración en construcción	Autorización de proyecto	DFL N°4/20.018/2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto con fuerza de ley N°1, de Minería, de 1982, Ley General de Servicios Eléctricos, en materia de energía eléctrica, artículo 72°-17, inciso 1°; Decreto N°125/2017, del Ministerio de Energía, aprueba Reglamento de la Coordinación y Operación del Sistema Eléctrico Nacional, artículos 17 y 19; Decreto N°88/2019, del Ministerio de Energía, aprueba Reglamento para Medios de Generación de Pequeña Escala, artículos 68 y 69; Decreto N°23/2015, del Ministerio de Energía, aprueba Reglamento de Operación y Administración de los Sistemas Medianos establecidos en la Ley General de Servicios Eléctricos, artículo 37.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
2	Modificación relevante, desconexión o cese de operaciones de instalaciones	Autorización de proyecto	DFL N°4/20.018/2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto con fuerza de ley N°1, de minería, de 1982, Ley General de Servicios Eléctricos, en materia de energía eléctrica, artículo 72°-18; Decreto N°125/2017, del Ministerio de Energía, aprueba Reglamento de la Coordinación y Operación del Sistema Eléctrico Nacional, artículo 32; Decreto N°88/2019, del Ministerio de Energía, aprueba Reglamento para Medios de Generación de Pequeña Escala, artículo 106.
3	Obra urgente	Autorización de proyecto	DFL N°4/20.018/2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto con fuerza de ley N°1, de Minería, de 1982, Ley General de Servicios Eléctricos, en materia de energía eléctrica, artículo 102° incisos 2° y 3°; Decreto N°37/2019, del Ministerio de Energía, aprueba Reglamento de los Sistemas de Transmisión y de la Planificación de la Transmisión, Párrafo V del Capítulo 2 del Título II.

3. CONSEJO DE MONUMENTOS NACIONALES (SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL)

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Conformidad de informe sucinto (ejecutivo) de prospecciones y/o excavaciones arqueológicas y paleontológicas	Autorización de localización	Ley N°17.288/1970, legisla sobre Monumentos Nacionales, artículos 22 y 23. Decreto N°484/1990, del Ministerio de Educación, Reglamento de la Ley N°17.288, sobre excavaciones y/o prospecciones arqueológicas, antropológicas y paleontológicas, artículos 14, 15, 16 y 18.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
2	Permiso de instalación y/o traslado de monumento público	Autorización de localización	Ley N°17.288/1970, legisla sobre Monumentos Nacionales, artículos 18 y 19.
3	Autorización para intervención en Santuarios de la Naturaleza	Autorización de localización	Ley N°17.288/1970, legisla sobre Monumentos Nacionales, artículo 31.
4	Autorización para prospección y/o excavación arqueológica	Autorización de localización	Ley N°17.288/1970, legisla sobre Monumentos Nacionales, artículo 22 inciso 1°; Decreto N°484/1990, del Ministerio de Educación, Reglamento de la Ley N°17.288, sobre excavaciones y/o prospecciones arqueológicas, antropológicas y paleontológicas.
5	Autorización para prospección y/o excavación paleontológica	Autorización de localización	Ley N°17.288/1970, legisla sobre Monumentos Nacionales, artículo 22 inciso 1°; Decreto N°484/1990, del Ministerio de Educación, Reglamento de la Ley N°17.288, sobre excavaciones y/o prospecciones arqueológicas, antropológicas y paleontológicas.
6	Autorización para intervención en Zonas Típicas o Pintorescas	Autorización de localización	Ley N°17.288/1970, legisla sobre Monumentos Nacionales, artículo 30 N°1; Decreto N°223/2016, del Ministerio de Educación, Reglamento sobre Zonas Típicas o Pintorescas de la Ley N°17.288.
7	Autorización para intervención en Monumentos Históricos	Autorización de localización	Ley N°17.288/1970, legisla sobre Monumentos Nacionales, artículos 11 y 12.

4. CORPORACIÓN NACIONAL DE DESARROLLO INDÍGENA

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Autorización para constituir gravámenes sobre Tierras Indígenas	Autorización de localización	Ley N°19.253/1993, Establece normas sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas, y crea la Corporación

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			Nacional de Desarrollo Indígena, artículo 13.
2	Autorización para la enajenación de tierras y derechos de aguas adquiridas con cargo al Fondo de Tierras y Aguas Indígenas a personas naturales o comunidades indígenas del mismo pueblo	Autorización de localización	Ley N°19.253/1993, Establece normas sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas, y crea la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, artículos 13, 20 y 22.
3	Autorización para permutar Tierras Indígenas por Tierras no indígenas	Autorización de localización	Ley N°19.253/1993, Establece normas sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas, y crea la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, artículo 13 inciso 3°.
4	Autorización para subdividir y enajenar Tierras Indígenas resultantes de la división de las reservas y liquidación de las comunidades, de conformidad al decreto ley N° 2.568, de 1979	Autorización de localización	Ley N°19.253/1993, Establece normas sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas, y crea la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, artículo 17.

5. CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Autorización simple de corta	Autorización de localización	Ley N°20.283/2008, sobre Recuperación del Bosque Nativo y Fomento Forestal, artículo 57; Decreto N°93/2008, del Ministerio de Agricultura, Reglamento general de la Ley sobre recuperación del bosque nativo y fomento forestal, Título Segundo “Planes de Manejo y Plan de Trabajo”, Párrafo cuarto “Autorización simple de corta”, artículos 27 y 28.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
2	Permiso para el manejo de bosque nativo de preservación que corresponda a ambientes únicos o representativos de la diversidad biológica natural del país	Autorización de localización	Ley N°20.283/2008, sobre Recuperación del Bosque Nativo y Fomento Forestal, artículos 1, 2 N^{os}4 y 18, 5, 7; Decreto Ley N°701/1974, del Ministerio de Agricultura, fija régimen legal de los terrenos forestales o preferentemente aptos para la forestación, y establece normas de fomento sobre la materia; Decreto Ley N°2.565/1979, del Ministerio de Agricultura, sustituye Decreto Ley N°701, de 1974, que somete los terrenos forestales a las disposiciones que señala; Decreto N°93/2008, del Ministerio de Agricultura, Reglamento general de la Ley sobre recuperación del bosque nativo y fomento forestal, artículos 1 literales b) e i), 2, 4, 14, 16, 17 y 67 literal c).
3	Permiso para la intervención de especies vegetales nativas clasificadas de conformidad con el artículo 37 de la ley N° 19.300, que formen parte de un bosque nativo, o alteración de su hábitat	Autorización de localización	Ley N°20.283/2008, sobre Recuperación del Bosque Nativo y Fomento Forestal, artículos 5 y 19; Decreto N°93/2008, del Ministerio de Agricultura, Reglamento general de la Ley sobre recuperación del bosque nativo y fomento forestal.
4	Plan de manejo de corta y reforestación de bosque nativo para ejecutar obras civiles	Autorización de localización	Ley N°20.283/2008, sobre Recuperación del Bosque Nativo y Fomento Forestal, artículo 2 N°18, Título II “Plan de Manejo” y Título III “De las normas de protección ambiental”; Decreto Ley N°2.565/1979, del Ministerio de Agricultura, sustituye Decreto Ley N°701, de 1974, que somete los terrenos forestales a las disposiciones que señala.
5	Plan de manejo preservación para efectos del artículo 19° de la ley N°20.283	Autorización de localización	Ley N°20.283/2008, sobre Recuperación del Bosque Nativo y Fomento Forestal, artículos 5 y 19.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
6	Plan de trabajo para la corta, destrucción o descepado de formaciones xerofíticas	Autorización de localización	Ley N°20.283/2008, sobre Recuperación del Bosque Nativo y Fomento Forestal, artículos 19 y 60; Decreto N°93/2008, del Ministerio de Agricultura, Reglamento general de la Ley sobre recuperación del bosque nativo y fomento forestal, artículo 3.
7	Solicitud de autorización de corta de árboles y/o arbustos aislados ubicados en áreas declaradas de protección	Autorización de localización	Ley N°18.378/1984, deroga la Ley N°15.020 y el Decreto con Fuerza de Ley N° R.R.A. 26, de 1963, y establece sanciones que señala, artículo 4.
8	Plan de manejo corta, corta y reforestación de plantaciones para ejecutar obras civiles	Autorización de localización	Decreto Ley N°701/1974, del Ministerio de Agricultura, fija régimen legal de los terrenos forestales o preferentemente aptos para la forestación, y establece normas de fomento sobre la materia.
9	Desafectación de terrenos calificados de Aptitud Preferentemente Forestal	Autorización de localización	Decreto Ley N°2.565/1979, del Ministerio de Agricultura, sustituye Decreto Ley N°701, de 1974, que somete los terrenos forestales a las disposiciones que señala, artículo 7; Decreto N°193/1998, del Ministerio de Agricultura, aprueba Reglamento General del Decreto Ley N°701, de 1974, sobre fomento forestal, artículo 17.
10	Permiso para la corta o explotación de araucarias vivas	Autorización de localización	Decreto N°43/1990, del Ministerio de Agricultura, declara monumento natural a la Araucaria Araucana, artículo 2.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
11	Permiso para la corta o explotación de Queule -Gomortega keule (Mol.) Baillon-, Pitao -Pitavia punctata (Mol.)-, Belloto del Sur -Beilschmiedia berteroana (Gay) Kostern-, Ruil -Nothofagus alessandrii Espinoza-, Belloto del Norte -Beilschmiedia miersii (Gay) Kostern	Autorización de localización	Decreto N°13/1995, del Ministerio de Agricultura, que declara monumento natural a las especies forestales Queule, Pitao, Belloto del Sur, Belloto del Norte y Ruil, artículo 2.
12	Permiso para la corta y destrucción del Alerce	Autorización de localización	Decreto N°490/1976, del Ministerio de Agricultura, que declara monumento nacional a la especie forestal Alerce, artículo 2.

6. DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Licencia de servicio sanitario rural	Autorización de administración o disposición	Ley N°20.998/2016, regula los Servicios Sanitarios Rurales, artículos 1, 2 letras b), e), g), h), j) y r), Título III, "Licencias", Capítulos 1, 2 y 3; artículo segundo transitorio; Decreto N°50/2020, del Ministerio de Obras Públicas, reglamento de la Ley N°20.998, que regula los Servicios Sanitarios Rurales, artículos 1, inciso 2°, 2 literales a), b), c) y g), 4, 5, 14, Capitulo IV "De las Licencias y autorizaciones".
2	Recepción de obras de descarga en la red primaria de aguas lluvias	Autorización de funcionamiento	Ley N°19.525/1997, regula sistemas de evacuación y drenaje de aguas lluvias, artículo 2.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
3	Autorización de estudio fundado de proyectos a emplazarse en áreas de riesgo	Autorización de localización	DFL N°458/1975, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, aprueba nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones; Decreto N°47/1992, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, fija nuevo texto de la Ordenanza General de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, artículo 2.1.17. inciso 5°.
4	Autorización de proyectos de la red primaria de evacuación de aguas lluvias	Autorización de proyecto	Ley N°19.525/1997, regula sistemas de evacuación y drenaje de aguas lluvias, artículos 1 inciso 2° y 3 inciso 2°.

7. DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Aprobación de proyectos de infraestructura portuaria	Autorización de proyecto	DFL N°850/1998, del Ministerio de Obras Públicas, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840, de 1964 y del DFL N°206, de 1960, artículo 19.

8. DIRECCIÓN DE VIALIDAD

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Permiso de ocupación de faja vial en caminos públicos (paralelismos y atraviesos)	Autorización de administración o disposición	DFL N°850/1997, del Ministerio de Obras Públicas, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840, de 1964 y del DFL N°206, de 1960, artículos 40 y 41.
2	Permiso de ocupación de franja de protección de 35 metros en caminos nacionales	Autorización de administración o disposición	DFL N°850/1997, del Ministerio de Obras Públicas, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840, de 1964 y del DFL N°206, de 1960, artículo 39.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
3	Autorización para que vehículos con sobrepeso y/o sobredimensión circulen por camino público	Autorización de profesional o servicio	DFL N°1/2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito, artículo 63; Decreto N°19/1984, del Ministerio de Obras Públicas, deroga Decreto N°1.117, de 1981; DFL N°850/1997, del Ministerio de Obras Públicas, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840, de 1964 y del DFL N°206, de 1960, artículo 40; Decreto N°158/1980, del Ministerio de Obras Públicas, que fija el peso máximo de los vehículos que puedan circular por caminos públicos.
4	Autorización de accesos a caminos públicos	Autorización de proyecto	DFL N°850/1997, del Ministerio de Obras Públicas, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840, de 1964 y del DFL N°206, de 1960, artículo 40.

9. DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Autorización de funcionamiento de aeródromo	Autorización de funcionamiento	Ley N°16.752/1968, fija organización y funciones y establece disposiciones generales a la Dirección General Aeronáutica Civil, artículo 3; Ley N°18.916/1990, aprueba Código Aeronáutico, artículo 11; Decreto N°173/2004, del Ministerio de Defensa Nacional, aprueba Reglamento de Aeródromos.
2	Autorización de funcionamiento de helipuerto	Autorización de funcionamiento	Decreto N°173/2004, del Ministerio de Defensa Nacional, aprueba Reglamento de Aeródromos.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
3	Recepción de proyecto señalización y balizas fuera de aeródromo/helipuerto	Autorización de funcionamiento	Ley N°18.916/1990, aprueba Código Aeronáutico, artículo 26; Decreto N°173/2004, del Ministerio de Defensa Nacional, aprueba Reglamento de Aeródromos, sección 5.4.
4	Autorización de sitio de operación temporal	Autorización de funcionamiento	Ley N°18.916/1990, aprueba Código Aeronáutico, artículo 98; DAR N°06/2002, Ministerio de Defensa Nacional, aprueba reglamento de operación de aeronaves, 1.1 a 3.5.
5	Permiso para transportar por vía aérea mercancías peligrosas para la seguridad de vuelo	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.916/1990, aprueba Código Aeronáutico, artículo 85 inciso 1°; Decreto N°49/2008, del Ministerio de Defensa Nacional, aprueba Reglamento de transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea DAR 18.
6	Permiso para transportar por vía aérea mercancías peligrosas para la seguridad pública	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.916/1990, aprueba Código Aeronáutico, artículo 85 inciso 2°; Decreto N°49/2008, del Ministerio de Defensa Nacional, aprueba Reglamento de transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea DAR 18.
7	Permiso para las construcciones, instalaciones y plantaciones en los aeródromos públicos, en su zona de aproximación y en los terrenos circundantes a las instalaciones de ayuda y protección a la navegación aérea	Autorización de localización	Ley N°16.752/1968, fija organización y funciones y establece disposiciones generales a la Dirección General Aeronáutica Civil, artículo 5; Decreto N°173/2004, del Ministerio de Defensa Nacional, aprueba Reglamento de Aeródromos.

10. DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Autorización para la exploración de aguas subterráneas en bienes nacionales de uso público	Autorización de administración o disposición	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículo 58 inciso 5° y 58 bis; Decreto N°203/2013, del Ministerio de Obras Públicas, aprueba Reglamento sobre normas de exploración y explotación de aguas subterráneas, Capítulo I, Párrafos 1 y 2.
2	Cambios de fuente de abastecimiento de derechos de aprovechamiento de aguas	Autorización de administración o disposición	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículos 158 y siguientes; Decreto N°203/2013, del Ministerio de Obras Públicas, aprueba Reglamento sobre normas de exploración y explotación de aguas subterráneas, artículos 44 y 45.
3	Cambio del punto de captación y/o restitución de derechos de aprovechamiento de aguas subterráneas	Autorización de administración o disposición	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículo 163; Decreto N°203/2013, del Ministerio de Obras Públicas, aprueba Reglamento sobre normas de exploración y explotación de aguas subterráneas, artículos 42 y siguientes.
4	Concesión de cauces naturales de uso público para conducir aguas de aprovechamiento particular	Autorización de administración o disposición	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículos 39, 40, 130 y siguientes.
5	Permiso para realizar exploraciones en terrenos públicos o privados en zonas que alimenten vegas, pajonales y bofedales en las Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo	Autorización de localización	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículos 58 inciso 5° y 58 bis; Decreto N°203/2013, del Ministerio de Obras Públicas, aprueba Reglamento sobre normas de exploración y explotación de aguas subterráneas, Capítulo I, Párrafos 1 y 2.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
6	Regularización de derechos de aprovechamiento de aguas	Autorización de administración o disposición	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículo 2 transitorio.
7	Regularización de derechos de aprovechamiento de a guas derivados del proceso de reforma agraria	Autorización de administración o disposición	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículo 5 transitorio.
8	Solicitudes de concesión de derechos de aprovechamiento de aguas	Autorización de administración o disposición	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículos 5, 6, 130 y siguientes, 140 y siguientes y 147 bis inciso 1°.
9	Traslado del ejercicio de los derechos de aprovechamiento de aguas superficiales	Autorización de administración o disposición	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículo 163.
10	Recepción de obras y autorización de operación de proyectos de bocatomas	Autorización de funcionamiento	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículos 155 al 157.
11	Recepción de obras y autorización de operación de proyectos de modificaciones de cauces naturales o artificiales	Autorización de funcionamiento	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículo 171.
12	Recepción de obras y autorización de operación de proyectos de construcción de ciertas obras hidráulicas establecidas en el artículo 294° del Código de Aguas	Autorización de funcionamiento	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículo 295 inciso 2°; Decreto N°50/2015, del Ministerio de Obras Públicas, aprueba Reglamento a que se refiere el artículo 295 inciso 2°, del Código de Aguas, estableciendo las condiciones técnicas que deberán cumplirse en el proyecto, construcción y operación de las obras hidráulicas identificadas en el artículo 294, del referido texto legal, artículo 54 y siguientes.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
13	Autorización de proyectos de construcción de ciertas obras hidráulicas establecidas en el artículo 294° del Código de Aguas	Autorización de proyecto	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículos 294, 295 y 297; Decreto N°50/2015, del Ministerio de Obras Públicas, aprueba Reglamento a que se refiere el artículo 295 inciso 2°, del Código de Aguas, estableciendo las condiciones técnicas que deberán cumplirse en el proyecto, construcción y operación de las obras hidráulicas identificadas en el artículo 294, del referido texto legal.
14	Autorización de proyectos de construcción, modificación, cambio y unificación de bocatomas	Autorización de proyecto	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículos 151 al 154.
15	Autorización de proyectos de recarga artificial de acuíferos	Autorización de proyecto	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículos 66 bis y 66 ter; Decreto N°203/2013, del Ministerio de Obras Públicas, aprueba Reglamento sobre normas de exploración y explotación de aguas subterráneas, artículos 47 al 49.
16	Permiso para efectuar modificaciones en cauces naturales o artificiales	Autorización de proyecto	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículos 41 y 71.
17	Autorización para la exploración de aguas subterráneas en inmuebles de dominio privado	Autorización de proyecto	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículos 58 inciso 5° y 58 bis; Decreto N°203/2013, del Ministerio de Obras Públicas, aprueba Reglamento sobre normas de exploración y explotación de aguas subterráneas, Capítulo I, Párrafos 1 y 2.
18	Perfeccionamiento de títulos	Autorización de administración o disposición	DFL N°1.122/1981, del Ministerio de Justicia, fija texto del Código de Aguas, artículos 122 y 170 bis; Decreto N°1220/1998, del Ministerio de Obras Públicas, que aprueba reglamento

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			del catastro público de aguas, artículos 44, 45 y 46 inciso 1.
19	Inscripción individual de derecho de aprovechamiento a partir de inscripciones constitutivas de organizaciones de usuarios de aguas	Autorización de administración o disposición	Ley N°21.435/2022, reforma el Código de Aguas, artículo décimo tercero transitorio.

11. INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Autorización de funcionamiento de modificación de planta laboratorio de producción cosmética	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°239/2002, del Ministerio de Salud, aprueba Reglamento del Sistema Nacional de Control de Cosméticos.
2	Autorización de apertura y funcionamiento de laboratorio de producción farmacéutica	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 96 y 127; Decreto N°3/2010, del Ministerio de Salud, aprueba Reglamento del Sistema Nacional de Control de los Productos Farmacéuticos de Uso Humano; Decreto N°594/1999, del Ministerio de Salud, aprueba Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
3	Autorización de apertura y funcionamiento de laboratorio externo de control de calidad	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°3/2010, del Ministerio de Salud, aprueba Reglamento del Sistema Nacional de Control de los Productos Farmacéuticos de Uso Humano, artículo 132.
4	Autorización de cambio de dirección (manteniendo la misma instalación), cambio de razón social, cambio de dominio, renovación de funcionamiento de establecimiento farmacéuticos o exención cargos sanitarios	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°466/1984, del Ministerio de Salud, aprueba Reglamento de Farmacias, Droguerías, Almacenes Farmacéuticos, Botiquines y Depósitos Autorizados; Decreto N°3/2010, del Ministerio de Salud, aprueba Reglamento del Sistema Nacional de Control de los Productos Farmacéuticos de Uso Humano.
5	Autorización de funcionamiento de modificación de planta de laboratorio de producción farmacéutica	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°3/2010, del Ministerio de Salud, aprueba Reglamento del Sistema Nacional de Control de los Productos Farmacéuticos de Uso Humano.
6	Autorización de funcionamiento de modificación de planta de laboratorio externo de control de calidad	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°3/2010, del Ministerio de Salud, aprueba Reglamento del Sistema Nacional de Control de los Productos Farmacéuticos de Uso Humano.
7	Autorización de apertura y funcionamiento de laboratorio farmacéutico acondicionador	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°3/2010, del Ministerio de Salud, aprueba Reglamento del Sistema Nacional de Control de los Productos Farmacéuticos de Uso Humano.
8	Autorización de instalación, funcionamiento o modificación de bodega de productos cosméticos, importados terminados	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°239/2002, del Ministerio de Salud, aprueba Reglamento del Sistema Nacional de Control de Cosméticos.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
9	Autorización de instalación, funcionamiento o modificación de bodegas de almacenamiento de dispositivos médicos en control sanitario	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°825/1998, del Ministerio de Salud, aprueba Reglamento de Control de Productos y Elementos de Uso Médico.
10	Autorización reapertura después de cierre temporal de laboratorio de producción cosmética	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°239/2002, del Ministerio de Salud, aprueba Reglamento del Sistema Nacional de Control de Cosméticos.
11	Autorización reapertura después de cierre temporal de laboratorio de producción farmacéutica	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°3/2010, del Ministerio de Salud, aprueba Reglamento del Sistema Nacional de Control de los Productos Farmacéuticos de Uso Humano.
12	Autorización de reapertura después de cierre temporal de laboratorio externo de control de calidad	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°3/2010, del Ministerio de Salud, aprueba Reglamento del Sistema Nacional de Control de los Productos Farmacéuticos de Uso Humano.
13	Autorización de apertura y funcionamiento de laboratorio de producción cosmética	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°239/2002, del Ministerio de Salud, aprueba Reglamento del Sistema Nacional de Control de Cosméticos.

12. MINISTERIO DE ENERGÍA

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Concesión eléctrica definitiva	Autorización de administración o disposición	DFL N°4/20.018/2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de Minería, de 1982, Ley General de Servicios Eléctricos, en materia de energía eléctrica, artículos 11 y 25;

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			Ley N°18.410/1985, crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, artículo 3 N°1.
2	Concesión de energía geotérmica	Autorización de administración o disposición	Ley N°19.657/1999, sobre Concesiones de Energía Geotérmica, artículos 10 y siguientes; Decreto N°114/2013, del Ministerio Energía, aprueba nuevo reglamento para la aplicación de la Ley N°19.657, sobre Concesiones de Energía Geotérmica y deroga decreto N°32, de 2004, del Ministerio de Minería.

13. SECRETARÍAS REGIONALES MINISTERIALES DE AGRICULTURA

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Permiso para subdividir y urbanizar terrenos rurales o para construcciones fuera de los límites urbanos	Autorización de localización	DFL N°458/1975, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, aprueba nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones, artículo 55 inciso 3°; Decreto N°47/1992, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, fija nuevo texto de la Ordenanza General de la Ley de General de Urbanismo y Construcciones, artículos 2.1.19 y 3.1.7; Decreto Ley N°3.516/1980, establece normas sobre división de predios rústicos, letra e) del inciso segundo del artículo 1°; Ley N°18.755, que establece normas sobre el Servicio Agrícola y Ganadero, deroga la ley N°16.640 y otras disposiciones, artículo 46.

14. SECRETARÍAS REGIONALES MINISTERIALES DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Autorización de funcionamiento de terminal de locomoción colectiva no urbana	Autorización de funcionamiento	Decreto N°94/1985, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, aprueba política nacional de terminales para servicios de locomoción colectiva no urbana.
2	Autorización de funcionamiento de terminal de locomoción colectiva urbana	Autorización de funcionamiento	Decreto N°212/1992, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, reglamento de los servicios nacionales de transporte público de pasajeros, artículos 45 y 47; Decreto N°47/1992, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, fija nuevo texto de la Ordenanza General de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, Capítulo 13 "Terminales de servicios de locomoción colectiva urbana".
3	Autorización para prestar servicios de transporte privado remunerado de pasajeros	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°80/2004, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, reglamenta el transporte privado remunerado de pasajeros, modifica el Decreto N°212, de 1992, reglamento de los servicios nacionales de transporte público de pasajeros y deja sin efecto decreto que indica, artículos 7 inciso 1° y 10 inciso 1°.
4	Uso, cierre o intervención de calzada por obras	Autorización de administración o disposición	DFL N°1/2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y del Ministerio de Justicia, fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito; Decreto N°83/2015, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, define redes viales básicas que señala.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
5	Informe de mitigación de impacto vial (IMIV) Categoría Intermedio	Autorización de proyecto	DFL N°458/1975, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, aprueba nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones, artículos 170 y siguientes; Decreto N°30/2017, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, reglamento sobre mitigación de impactos al sistema de movilidad local derivados de proyectos de crecimiento urbano, artículos 3.1.1. y siguientes.
6	Informe de mitigación de impacto vial (IMIV) Categoría Mayor	Autorización de proyecto	DFL N°458/1975, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, aprueba nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones, artículos 170 y siguientes; Decreto N°30/2017, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, reglamento sobre mitigación de impactos al sistema de movilidad local derivados de proyectos de crecimiento urbano, artículos 3.1.1. y siguientes.
7	Solicitud de inscripción en el Registro de Consultores en Informes de Mitigación de Impacto Vial (RECIMIV)	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.696, modifica artículo 6° de la ley N° 18.502, autoriza importación de vehículos que señala y establece normas sobre transporte de pasajeros, artículo 5; Decreto N°47/2020, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, reglamenta los requisitos y procedimientos del Registro de Consultores en Informes de Mitigación de Impacto Vial, artículo 3; Decreto N°30/2017, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, sobre mitigación de impactos al sistema de movilidad local derivados de proyectos de crecimiento urbano.

15. SECRETARÍAS REGIONALES MINISTERIALES DE VIVIENDA Y URBANISMO

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Informe favorable para subdividir y urbanizar terrenos rurales, para los fines que se indican en el inciso tercero del artículo 55 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones	Autorización de localización	DFL N°458/1975, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, aprueba Nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones, artículo 55 incisos 2° y 3°; Decreto N°47/1992, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, fija nuevo texto de la Ordenanza General de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, artículos 2.1.19. N°4 y 3.1.7.
2	Informe favorable para subdividir y urbanizar terrenos rurales, para los fines que se indican en el inciso cuarto del artículo 55 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones	Autorización de localización	DFL N°458/1975, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, aprueba Nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones, artículo 55 incisos 2° y 4°; Decreto N°47/1992, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, fija nuevo texto de la Ordenanza General de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, artículo 2.1.19. N°4.
3	Autorización para la ampliación, restauración, remodelación, reparación o rehabilitación en inmueble de conservación histórica	Autorización de localización	DFL N°458/1975, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, aprueba Nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones, artículo 60; Decreto N°47/1992, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, fija nuevo texto de la Ordenanza General de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, artículo 2.6.4. inciso 1°, número 3, letra a) párrafo 2° y artículo 5.1.4. número 3 del 1° e incisos 4° y 5°.

16. SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Autorización para caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre con fines de investigación	Autorización de localización	Ley N°19.473/1996, sustituye texto de la Ley N°4.601, sobre caza, y artículo 609 del Código Civil, artículo 16.
2	Autorización para la recolección de huevos y captura de crías de especies protegidas de fauna silvestres con fines científicos o de reproducción	Autorización de localización	Ley N°19.473/1996, sustituye texto de la Ley N°4.601, sobre caza, y artículo 609 del Código Civil, artículo 5; Decreto N°5/1998, del Ministerio de Agricultura, aprueba reglamento de la ley de caza.
3	Solicitud de autorización del plan de control de lagomorfos y roedores	Autorización de proyecto	Ley N°19.473/1996, sustituye texto de la Ley N°4.601, sobre caza, y artículo 609 del Código Civil, artículo 2 literal g) y artículo 26 literal e); Decreto N°5/1998, del Ministerio de Agricultura, aprueba reglamento de la ley de caza, artículo 6; Decreto Ley N°3.557/1980, del Ministerio de Agricultura, establece disposiciones sobre protección agrícola, artículos 34 y 35.
4	Autorización para corta, explotación o descepado de palma chilena	Autorización de localización	Decreto N°366/1944, del Ministerio de Tierras y Colonización, reglamenta explotación de quillay y otras especies forestales, artículo 6.
5	Autorización para corta, explotación o descepado de quillay	Autorización de localización	Decreto N°366/1944, del Ministerio de Tierras y Colonización, reglamenta explotación de quillay y otras especies forestales, artículo 6.
6	Informe de Factibilidad para Construcciones ajenas a la agricultura en áreas rurales	Autorización de localización	DFL N°458/1975, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, aprueba nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones, artículo 55 inciso 4°; Ley N°18.755/1988, establece normas sobre el Servicio Agrícola y Ganadero, deroga la Ley N°16.640 y otras disposiciones, artículo 46; DL N°3.516/1980, del Ministerio de Agricultura, establece normas sobre

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			división de predios rústicos, letra e) del inciso 2° del artículo 1°.
7	Inscripción en la Lista de Establecimientos Nacionales Fabricantes de Alimentos para Animales (LENAA)	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.755/1988, establece normas sobre el Servicio Agrícola y Ganadero, deroga la Ley N°16.640 y otras disposiciones, artículo 3° literal m); Decreto N° R.R.A. 16/1963, del Ministerio de Hacienda, Sanidad y seguridad animal; Decreto N°4/2016, del Ministerio de Agricultura, aprueba reglamento de alimentos para animales y deroga decretos que indican, artículo 9° inciso 2°.
8	Autorización de importación de productos farmacéuticos de uso exclusivamente veterinario sin valor comercial	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.755/1988, establece normas sobre el Servicio Agrícola y Ganadero, deroga la Ley N°16.640 y otras disposiciones, artículo 41; Decreto N°25/2005, del Ministerio de Agricultura, aprueba reglamento de productos farmacéuticos de uso exclusivamente veterinario, artículo 14.
9	Autorización específica, caso a caso, para internar mercaderías silvoagrícolas	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.755/1988, establece normas sobre el Servicio Agrícola y Ganadero, deroga la ley N°16.640 y otras disposiciones; Ley N°18.164/1982, introduce modificaciones a la legislación aduanera, artículos 1 y 3.
10	Autorización de disposición y uso de productos farmacéuticos veterinarios y materias primas importadas	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.755/1988, establece normas sobre el Servicio Agrícola y Ganadero, deroga la ley N°16.640 y otras disposiciones, artículos 3 literal ñ), 41, 42 y 43; Decreto N°25/2005, del Ministerio de Agricultura, aprueba reglamento de productos farmacéuticos de uso exclusivamente veterinario, artículo 58.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
11	Autorización de uso especial de producto farmacéutico de uso exclusivamente veterinario	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.755/1988, establece normas sobre el Servicio Agrícola y Ganadero, deroga la ley N°16.640 y otras disposiciones, artículos 3 literal ñ), 41, 42 y 43; Decreto N°25/2005, del Ministerio de Agricultura, aprueba reglamento de productos farmacéuticos de uso exclusivamente veterinario, artículo 16.
12	Registro de personas y empresas que usan alcohol etílico tanto para bebida como otros usos distintos	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.455/1985, fija normas sobre producción, elaboración y comercialización de alcoholes etílicos, bebidas alcohólicas y vinagres, y deroga Libro I de la Ley N°17.105; Decreto N°78/1986, del Ministerio de Agricultura, reglamenta la Ley N°18.455 que fija normas sobre producción, elaboración y comercialización de alcoholes etílicos, bebidas alcohólicas y vinagres; Ley N°18.755/1988, establece normas sobre el Servicio Agrícola y Ganadero, deroga la ley N°16.640 y otras disposiciones, artículo 3° literal m); Decreto Ley N°830/1974, del Ministerio de Hacienda, Código Tributario, artículo 67.
13	Control de serie de productos biológicos de uso exclusivamente veterinario	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.755/1988, establece normas sobre el Servicio Agrícola y Ganadero, deroga la ley N°16.640 y otras disposiciones, artículos 41, 42 y 43; Decreto N°25/2005, del Ministerio de Agricultura, aprueba reglamento de productos farmacéuticos de uso exclusivamente veterinario, artículos 16 y 37.
14	Registro de laboratorios de ensayo, ensayo arbitrador y calibración en el marco de la ley N° 20.656	Autorización de profesional o servicio	Ley N°20.656/2013, regula las transacciones comerciales de productos agropecuarios, artículo 7; Decreto N°19/2013, del Ministerio de Agricultura, aprueba reglamento de la Ley que regula las transacciones comerciales

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			de productos agropecuarios, artículo 4 y siguientes; Decreto N°63/2013, del Ministerio de Agricultura, aprueba reglamento especial para el trigo, en el marco de la Ley que regula las transacciones comerciales de productos agropecuarios.
15	Registro de productores mantenedores de variedades certificadas	Autorización de profesional o servicio	Decreto Ley N°1.764/1977, del Ministerio de Agricultura, fija normas para la investigación, producción y comercio de semillas, artículo 18; Decreto N°188/1978, del Ministerio de Agricultura, aprueba reglamento general del Decreto Ley N°1.764, de 1977, para las semillas de cultivo, artículo 49.
16	Registro de viveros productores de plantas frutales certificadas	Autorización de profesional o servicio	Decreto Ley N°3.557/1980, del Ministerio de Agricultura, establece disposiciones sobre protección agrícola, artículos 14 y 15; Decreto N°195/1979, del Ministerio de Agricultura, aprueba el reglamento del decreto ley 1.764, de 1977, para semillas y plantas frutales, artículo 58°.
17	Registro nacional de productores de semillas certificadas	Autorización de profesional o servicio	Decreto Ley N°1.764/1977, del Ministerio de Agricultura, fija normas para la investigación, producción y comercio de semillas; Decreto N°188/1978, del Ministerio de Agricultura, aprueba reglamento general del Decreto Ley N°1.764, de 1977, para las semillas de cultivo, artículo 50.
18	Registro, renovación o modificación de productos farmacéuticos de uso veterinario	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.755/1988, establece normas sobre el Servicio Agrícola y Ganadero, deroga la ley N°16.640 y otras disposiciones, artículos 3 literal ñ), 41, 42 y 43; Decreto N°25/2005, del Ministerio de Agricultura, aprueba reglamento de productos farmacéuticos de uso exclusivamente veterinario, artículo 16.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
19	Autorización de caza o captura de especies de fauna silvestre en lugares prohibidos	Autorización de localización	Ley N°19.473/1996, sustituye texto de la Ley N°4.601, sobre caza, y artículo 609 del Código Civil, artículo 7°; Decreto N°5/1998, del Ministerio de Agricultura, aprueba reglamento de la ley de caza.
20	Autorización para caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre para el establecimiento de centros de reproducción o criadero	Autorización de localización	Ley N°19.473/1996, sustituye texto de la Ley N°4.601, sobre caza, y artículo 609 del Código Civil, artículo 9; Decreto N°5/1998, del Ministerio de Agricultura, aprueba reglamento de la ley de caza, artículo 17.
21	Autorización para caza o captura de especies protegidas de fauna silvestre para la utilización sustentable del recurso	Autorización de localización	Ley N°19.473/1996, sustituye texto de la Ley N°4.601, sobre caza, y artículo 609 del Código Civil, artículo 9; Decreto N°5/1998, del Ministerio de Agricultura, aprueba reglamento de la ley de caza, artículo 18.

17. SERVICIO NACIONAL DE GEOLOGÍA Y MINERÍA

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Visto bueno de planos de obras iniciales construidas y de conclusión de obras de depósitos de relaves	Autorización de funcionamiento	Decreto N°248/2006, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento para la aprobación de proyectos de diseño, construcción, operación y cierre de los depósitos de relave, artículo 26.
2	Autorización de excepción en la altura de conductor de trole	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 480.
3	Autorización de cantidad de combustible almacenado en el interior de la mina mayor que consumo de 5 días	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 209.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
4	Autorización de equipo especialmente diseñado para el tapado de hoyos cargados con explosivos (colocación de taco)	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 250.
5	Autorización de instalaciones especiales de transformadores, en cámaras herméticas y/o aisladas	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 228.
6	Autorización de método diferente de aquellos señalados en los incisos 1° al 3° del artículo 527 del reglamento de seguridad minera para eliminar tiros quedados	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 527 inciso final.
7	Autorización de voltaje nominal en circuito de trole	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 229.
8	Autorización de excepción para abastecimiento de combustible en los lugares de trabajo, por medio de vehículos especiales	Autorización de funcionamiento	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 211.
9	Autorización para condiciones diferentes a las señaladas en artículo 119 y en casos especiales	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 119.
10	Autorización de equipos o método alternativo para construcción de chimeneas	Autorización de funcionamiento	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 89.
11	Autorización para explosivos y/o accesorios sobrantes devueltos al almacén o a cajones de devolución con llave	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 518.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
12	Autorización para explotar labores subterráneas en la misma vertical o en zonas muy próximas a labores subterráneas pertenecientes a otra faena minera	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 96.
13	Autorización para equipos para modificaciones en medios de transporte de personal	Autorización de funcionamiento	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 365.
14	Autorización para perforar en seco	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 539.
15	Autorización para permitir derrumbes programados y controlados de un método de explotación aprobado por el servicio	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 168.
16	Autorizaciones de equipos vehículos que transporten explosivos y detonadores al mismo tiempo	Autorización de funcionamiento	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículos 507 incisos 1° y 2°, y 239 letra a).
17	Autorización para condiciones diferentes a las señaladas en el artículo 110 sobre disposición de refugios	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 110.
18	Autorización para usar cables no armados en alimentadores de tensión superior a seiscientos (600) volts	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 222.
19	Aprobación del reglamento interno de seguridad para faenas destinadas a prospección o explotación de hidrocarburos líquidos o gaseosos	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 313.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
20	Aprobación de "Programa de mejoramiento del ambiente de trabajo en Fundiciones y/o Refinarías"	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 329.
21	Autorización de electrificación de la mina en proyectos mineros mayores a 5.000 tpm (toneladas por mes)	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 24.
22	Autorización de instalaciones y almacenamiento de elementos combustibles tales como petroleras, lubricanteras o zonas de suministro y mantención de vehículos automotrices, de las minas subterráneas	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 203.
23	Autorización de jaula o habitáculo para transporte mecanizado de personal a través de piques o chiflones	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 172.
24	Autorización de método de explotación submarina de carbón	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 271.
25	Autorización modificación significativa	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 598.
26	Autorización de proyecto de instalación, ampliación o modificación significativa de las plantas de tratamientos de minerales mayores a 5.000 tpm (toneladas por mes)	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 315.
27	Autorización de proyecto de ventilación general de una mina subterránea en proyectos mineros mayores a	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 136.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
	5.000 tpm (toneladas por mes)		
28	Autorización de reglamento de explosivos	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 504.
29	Autorización de reglamento general de las operaciones que se ejecutan en una fundición	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 330.
30	Autorización de reglamento interno de fortificación	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 164.
31	Autorización de reglamento para operaciones de carguío y transporte de mineral y estériles en una mina a rajo abierto, mediante el empleo de equipos mecanizados de cualquier naturaleza y magnitud	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículos 239 literal c) y 254.
32	Autorización de reglamento referente al empleo de fortificación en frentes de arranques	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 290.
33	Autorización de reglamentos de explosivos (carbón)	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículos 285 y 504.
34	Autorización del método de explotación de proyectos mineros mayores a 5.000 tpm (toneladas por mes) o cualquier modificación mayor al método aceptado	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 22.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
35	Autorización del plan de cierre de faenas mineras	Autorización de proyecto	Ley N°20.551/2011, regula el cierre de faenas e instalaciones mineras, artículo 6; Decreto N°41/2012, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de la ley de cierre de faenas e instalaciones mineras, artículos 8 y siguientes.
36	Autorización del proyecto para la construcción y operación de depósitos de relaves	Autorización de proyecto	Decreto Ley N°3.525/1980, del Ministerio de Minería, crea el Servicio Nacional de Geología y Minería; Decreto N°248/2006, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento para la aprobación de proyectos de diseño, construcción, operación y cierre de los depósitos de relave, artículo 9.
37	Permiso para establecer un botadero de estériles o acumulación de mineral	Autorización de proyecto	Decreto Ley N°3.525/1980, del Ministerio de Minería, crea el Servicio Nacional de Geología y Minería; Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 339.
38	Permiso para proyectos mineros cuya capacidad de extracción y/o tratamiento sea igual o inferior a 5.000 tpm (toneladas por mes)	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 595 letra b).
39	Declaración minera, para proyectos mineros cuya capacidad de extracción y/o tratamiento sea igual o inferior a 1.000 toneladas de mineral por mes	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 595 letra a).
40	Revisión y autorización de reglamento interno de seguridad minera para instalaciones portuarias	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 589.
41	Autorización de reglamento de tránsito de vehículos y personas en la mina	Autorización de proyecto	Decreto N°132/2002, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de seguridad minera, artículo 239 letra a).

18. SERVICIO NACIONAL DE PESCA Y ACUICULTURA

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Autorización para importar especies acuáticas vivas	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°730/1995, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, aprueba reglamento de internación de especies de primera importación; Decreto N°72/2011, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, aprueba reglamento de certificación y otros requisitos sanitarios para la importación de especies hidrobiológicas. Deroga Decreto N°96, de 1996 y Decretos Exentos N°325, de 1999 y N°626, de 2001, todos del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
2	Inscripción de Lanchas Transportadoras	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículos 2 N°63 y 162.
3	Solicitud de inscripción, modificación y actualización en el Registro Pesquero Artesanal (RPA)	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículos 51 y 52; Decreto N°635/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, crea Registro Nacional de Pescadores Artesanales.
4	Solicitud de autorización para que entidades de muestreo sean incorporados al sistema de control y certificación de inocuidad de productos pesqueros y acuicultura de exportación	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 122 letra R, inciso 2°.
5	Solicitud de autorización para que laboratorios sean incorporados al sistema de	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
	control y certificación de inocuidad de productos pesqueros y acuicultura de exportación		sistematizado de la Ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 122 letra R, inciso 2°.
6	Solicitud de habilitación sanitaria de establecimientos e/o instalaciones de faenamiento	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 122 letra R, inciso 2°.
7	Solicitud de habilitación sanitaria de frigoríficos para el almacenamiento de productos pesqueros y acuícolas de exportación	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 122 letra R, inciso 2°.
8	Inscribir una planta pesquera de transformación en el Registro de Personas que realizan actividades pesqueras de transformación	Autorización de funcionamiento	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura; Decreto N°65/2020, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, reglamento de la inscripción en el registro de personas que realizan actividades pesqueras de transformación y de comercialización de recursos hidrobiológicos y productos derivados.
9	Inscripción de personas que realizan actividades de comercialización de recursos hidrobiológicos y productos derivados	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura; Decreto N°65/2020, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, reglamento de la inscripción en el registro de personas que realizan actividades pesqueras de transformación y de comercialización de

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			recursos hidrobiológicos y productos derivados.
10	Inscripción de una embarcación para prestar servicios de acuicultura	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura; Decreto N°319/2001, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, aprueba reglamento de medidas de protección, control y erradicación de enfermedades de alto riesgo para las especies hidrobiológicas. Deroga Decreto N° 162, de 1985; Decreto N°345/2005, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, aprueba reglamento sobre plagas hidrobiológicas.
11	Inscribir naves o arrendamientos o comodatos en el Registro de Permisos Extraordinarios	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 40 A.
12	Solicitud de ingreso al programa de habilitación sanitaria de plantas de proceso y buques factorías	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 22 letra R.
13	Autorización para realizar campeonatos de pesca recreativa o submarina	Autorización de funcionamiento	Ley N°20.256/2008, establece normas sobre pesca recreativa, artículo 10.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
14	Inscripción en el Registro Nacional de Acuicultura de centros que no requieren concesión de acuicultura	Autorización de localización	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura; Decreto N°499/1994, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento del Registro Nacional de Acuicultura; Decreto N°319/2001, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, aprueba reglamento de medidas de protección, control y erradicación de enfermedades de alto riesgo para las especies hidrobiológicas. Deroga Decreto N° 162, de 1985.
15	Inscripción de centros de acopio o centros de faenamiento ubicados en terreno privado en el Registro de Centros de Acopio y Faenamiento	Autorización de funcionamiento	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura; Decreto N°49/2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de centros de acopio y centros de faenamiento.
16	Inscripción o renovación en el Registro Ambiental y Sanitario del DS N°15	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura; Decreto N°15/2011, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, aprueba el reglamento de registro de personas acreditadas para elaborar los instrumentos de evaluación ambiental y sanitaria y las certificaciones exigidas por la Ley General de Pesca y Acuicultura y sus reglamentos.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
17	Inscripción en el Registro de Organizaciones Artesanales	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículos 51 y 52.

19. SERVICIOS DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Recepción de obras de pavimentación	Autorización de funcionamiento	Ley N°8.946 (Decreto N°1.122/1948), del Ministerio de Obras Públicas y Vías de Comunicación, fija texto definitivo de las leyes de pavimentación comunal, artículo 77.
2	Recepción de obras de rotura y reposición de pavimentos	Autorización de funcionamiento	Ley N°8.946 (Decreto N°1.122/1948), del Ministerio de Obras Públicas y Vías de Comunicación, fija texto definitivo de las leyes de pavimentación comunal, artículo 77.
3	Autorización rotura y reposición de pavimentos	Autorización de proyecto	Ley N°8.946 (Decreto N°1.122/1948), del Ministerio de Obras Públicas y Vías de Comunicación, fija texto definitivo de las leyes de pavimentación comunal, artículo 77; Decreto N°411/1948, del Ministerio de Obras Públicas y Vías de Comunicación, aprueba el reglamento sobre conservación, reposición de pavimentación y trabajos por cuenta de particulares, Capítulo III; Decreto N°47/1992, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, fija nuevo texto de la Ordenanza General de la Ley General de Urbanismo y Construcciones.
4	Autorización de proyecto de pavimentación	Autorización de proyecto	Ley N°8.946 (Decreto N°1.122/1948), del Ministerio de Obras Públicas y Vías de Comunicación, fija texto definitivo de las leyes de pavimentación comunal;

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			Decreto N°411/1948, del Ministerio de Obras Públicas y Vías de Comunicación, aprueba el reglamento sobre conservación, reposición de pavimentación y trabajos por cuenta de particulares.

20. SUBSECRETARÍA DE BIENES NACIONALES

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Concesión de uso gratuito de inmueble fiscal de largo plazo	Autorización de administración o disposición	Decreto Ley N°1.939/1977, del Ministerio de Tierras y Colonización, Normas sobre adquisición, administración y disposición de bienes del Estado, artículos 58 al 61.
2	Concesión de uso oneroso de inmueble fiscal	Autorización de administración o disposición	Decreto Ley N°1.939/1977, del Ministerio de Tierras y Colonización, Normas sobre adquisición, administración y disposición de bienes del Estado, artículos 57 al 63.
3	Desafectación de bienes nacionales de uso público (BNUP)	Autorización de administración o disposición	Decreto Ley N°1.939/1977, del Ministerio de Tierras y Colonización, Normas sobre adquisición, administración y disposición de bienes del Estado, artículo 64 inciso 2°.
4	Servidumbre sobre inmueble fiscal (legal y voluntaria)	Autorización de administración o disposición	DFL N°1/2000, del Ministerio de Justicia, fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Código Civil; de la Ley N°4.808, sobre Registro Civil, de la Ley N°17.344, que autoriza cambio de nombres y apellidos, de la Ley N°16.618, Ley de Menores, de la Ley N°14.908, sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias, y de la Ley N°16.271, de impuesto a las herencias, asignaciones y donaciones, artículos 820 al 880.
5	Transferencia gratuita de inmueble fiscal	Autorización de administración o disposición	Decreto Ley N°1.939/1977, del Ministerio de Tierras y Colonización, Normas sobre adquisición, administración y disposición

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			de bienes del Estado, artículos 87 y siguientes.
6	Venta de bienes fiscales prescindibles	Autorización de administración o disposición	Decreto Ley N°1.939/1977, del Ministerio de Tierras y Colonización, Normas sobre adquisición, administración y disposición de bienes del Estado, artículo 84.

21. SUBSECRETARÍA DE PESCA Y ACUICULTURA

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Autorización para realizar pesca de investigación	Autorización de localización	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892 de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículos 2 N°29 y 98 al 102; Decreto N°461/1995, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, establece requisitos que deben cumplir las solicitudes sobre pesca de investigación.
2	Otorgamiento de licencias transables de pesca	Autorización de administración o disposición	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892 de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 30 inciso 2°; Decreto N°163/2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, aprueba reglamento del Registro Público de Licencias Transables de Pesca.
3	Transferencia de permisos extraordinarios de pesca (PEP) y licencias transables de pesca (LTP A y B)	Autorización de administración o disposición	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892 de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 31.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
4	Autorización y modificación del proyecto técnico de una concesión de acuicultura	Autorización de proyecto	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892 de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 77; Ley N°21.183/2019, amplía el procedimiento de relocalización a concesiones de acuicultura que indica; Decreto N°290/1993, del Ministerio de Economía, reglamento de concesiones y autorizaciones de acuicultura; Decreto N°550/1992, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento sobre limitaciones a las áreas de concesiones o autorizaciones de acuicultura; Decreto N°319/2001, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, aprueba reglamento de medidas de protección, control y erradicación de enfermedades de alto riesgo para las especies hidrobiológicas. Deroga Decreto N°162, de 1985, artículo 20 bis; Decreto N°320/2001, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento ambiental para la acuicultura; Decreto N°231/2005, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, establece condiciones especiales para el cultivo de especies que indica; Decreto N°113/2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, aprueba reglamento del Registro Público de Concesiones de Acuicultura; Decreto N°9/2018, del Ministerio de Defensa Nacional, sustituye reglamento sobre concesiones marítimas, fijado por Decreto Supremo (M) N°2, de 2005, del Ministerio de Defensa Nacional; Decreto N°45/2021, del Ministerio de

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			Economía, Fomento y Turismo, aprueba reglamento de acuicultura de pequeña escala.
5	Autorización para centros de acopio y faenamiento en bienes nacionales de uso público	Autorización de proyecto	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892 de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículos 90 bis y 90 ter; Decreto N°49/2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de centros de acopio y centros de faenamiento.
6	Autorización de uso de mecanismos o realización de proceso que modifique las condiciones de oxígeno del área de sedimentación, así como las actividades que suspendan el sustrato	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892 de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículos 74 y 87; Decreto N°320/2001, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento ambiental para la acuicultura, artículo 8 bis.
7	Autorización para realizar actividades de acuicultura tradicional y experimental en área de manejo y explotación de recursos bentónicos (AMERB)	Autorización de proyecto	Decreto N°355/1995, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento sobre áreas de manejo y explotación de recursos bentónicos; Decreto N°96/2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, establece reglamento de actividades de acuicultura en áreas de manejo y explotación de recursos bentónicos. Deja sin efecto D.S. N°314, de 2004, del actual Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
8	Cesión de cuota de régimen artesanal de extracción de pescadores artesanales al sector industrial	Autorización de administración o disposición	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892 de 1989 y

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 55 N).
9	Permiso de rescate y relocalización	Autorización de localización	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892 de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 1 C) y B); Decreto Exento N°878/2011, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, establece vida extractiva de especies ícticas nativas que indica, artículo 3.
10	Solicitud de acciones de manejo en régimen de Áreas de Manejo y Explotación de Recursos Bentónicos (AMERB)	Autorización de proyecto	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892 de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura; Decreto N°355/1995, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento sobre áreas de manejo y explotación de recursos bentónicos.
11	Autorización para realizar repoblación y siembra de especies hidrobiológicas con fines de pesca recreativa	Autorización de proyecto	Ley N°20.256/2008, establece normas sobre pesca recreativa, artículo 11 inciso 2°.
12	Permiso para realizar actividades de acuicultura	Autorización de administración o disposición	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.892 de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 87 inciso 3°.

22. SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Autorización de funcionamiento de instalación de alimentos y transporte de alimentos	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 103; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa; Decreto N°977/1996, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario de los alimentos, artículos 6 y siguientes.
2	Autorización de uso y disposición para alimentos importados	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°977/1996, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario de los alimentos; Ley N°18.164/1982, introduce modificaciones a la legislación aduanera, artículo 3; Decreto N°297/1992, del Ministerio de Economía, aprueba reglamento de rotulación de productos alimenticios envasados.
3	Certificado de destinación aduanera para alimentos.	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Ley N°18.164/1982, introduce modificaciones a la legislación aduanera, artículo 2; Decreto N°977/1996, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario de los alimentos.
4	Autorización de botiquín	Autorización de funcionamiento	Decreto N°466/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados, artículos 2 y 75.
5	Autorización de establecimientos de salud capacitadores para el uso de equipos DEA (Desfibrilador Externo Automático portátil)	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°56/2019, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre la obligación de disponer de desfibriladores externos automáticos portátiles en los establecimientos y recintos que indica, de acuerdo a lo establecido por la ley N°21.156.
6	Autorización de funcionamiento de almacén farmacéutico	Autorización de funcionamiento	Decreto N°466/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados, artículos 2 y 58.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
7	Autorización de funcionamiento de farmacia	Autorización de funcionamiento	Decreto N°466/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados, artículos 2 y 10.
8	Autorización de funcionamiento de farmacia móvil itinerante	Autorización de funcionamiento	Decreto N°466/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados, artículos 2 y 6.
9	Autorización de funcionamiento de recetario magistral en farmacia	Autorización de funcionamiento	Decreto N°79/2010, del Ministerio de Salud, reglamento aplicable a la elaboración de preparados farmacéuticos en recetarios de farmacia, artículo 7.
10	Autorización de funcionamiento de salas de procedimiento móvil	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 121; Decreto N°283/1997, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre salas de procedimiento y pabellones de cirugía menor; Decreto N°58/2008, del Ministerio de Salud, que aprueba las Normas Técnicas Básicas para la obtención de la Autorización Sanitaria de los Establecimientos Asistenciales.
11	Autorización de instalación de almacén farmacéutico	Autorización de funcionamiento	Decreto N°466/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados, artículos 2 y 58.
12	Autorización de instalación de farmacia	Autorización de funcionamiento	Decreto N°466/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados, artículos 2 y 10.
13	Autorización de instalación de farmacia móvil itinerante	Autorización de funcionamiento	Decreto N°466/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados, artículos 2 y 6.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
14	Autorización de instalación y funcionamiento de recinto para el desarrollo de medicinas complementarias (acupuntura, naturopatía, homeopatía)	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 123; Decreto N°283/1997, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre salas de procedimiento y pabellones de cirugía menor; Decreto N°58/2008, del Ministerio de Salud, que aprueba las Normas Técnicas Básicas para la obtención de la Autorización Sanitaria de los Establecimientos Asistenciales, Anexo N°2; Decreto N°5/2012, del Ministerio de Salud, otorga reconocimiento al naturismo y regula a la naturopatía como profesión auxiliar de la salud, artículo 8; Decreto N°123/2006, del Ministerio de Salud, otorga reconocimiento y regula a la acupuntura como profesión auxiliar de la salud; Decreto N°19/2009, del Ministerio de Salud, otorga reconocimiento y regula a la homeopatía como profesión auxiliar de la salud, artículo 8; Decreto N°42/2004, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento para el ejercicio de las prácticas médicas alternativas como profesiones auxiliares de la salud y de los recintos en que estas se realizan, artículos 5, 11, 12 y 19.
15	Autorización de instalación y funcionamiento de clínicas psiquiátricas y servicios de hospitalización salud mental	Autorización de funcionamiento	Decreto N°9/2024, del Ministerio de Salud, reglamento sobre hospitalización psiquiátrica.
16	Autorización de instalación y funcionamiento de centro de rehabilitación de personas con consumo perjudicial de alcohol y drogas	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 121 al 123; Decreto N°9/2024, del Ministerio de Salud, reglamento sobre hospitalización psiquiátrica.
17	Autorización de instalación y	Autorización de funcionamiento	Decreto N°45/2016, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre las prestaciones de diálisis y los

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
	funcionamiento de centros de diálisis		establecimientos que las otorgan, del Ministerio de Salud, artículo 3 inciso 1°.
18	Autorización de instalación y funcionamiento de establecimientos y recintos de salud ambulatorios	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 121 y 123; Decreto N°283/1997, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre salas de procedimiento y pabellones de cirugía menor; Decreto N°58/2008, del Ministerio de Salud, que aprueba las Normas Técnicas Básicas para la obtención de la Autorización Sanitaria de los Establecimientos Asistenciales.
19	Autorización sanitaria de instalación y funcionamiento de Establecimientos de Larga Estadía para Personas Mayores (ELEAM)	Autorización de funcionamiento	Decreto N°20/2021, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de Establecimientos de Larga Estadía para Personas Mayores (ELEAM).
20	Autorización de instalación y funcionamiento de establecimientos de administración de quimioterapia oncológica	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 121 al 123; Decreto N°74/2014, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre establecimientos de administración de quimioterapia oncológica, artículos 3 y 4.
21	Autorización de instalación y funcionamiento de establecimientos de radioterapia oncológica	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 121 al 123; Decreto N°18/2015, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario sobre establecimientos de radioterapia oncológica, artículos 4 y 5.
22	Autorización de instalación y funcionamiento de hospitales y clínicas	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 122; Decreto N°161/1982, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de hospitales y clínicas, artículo 4; Decreto N°58/2008, del Ministerio de Salud, que aprueba las Normas Técnicas Básicas para la

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			obtención de la Autorización Sanitaria de los Establecimientos Asistenciales.
23	Autorización de instalación y funcionamiento de laboratorio clínico	Autorización de funcionamiento	Decreto N°20/2011, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de laboratorios clínicos, artículo 4; Decreto N°58/2008, del Ministerio de Salud, que aprueba las Normas Técnicas Básicas para la obtención de la Autorización Sanitaria de los Establecimientos Asistenciales.
24	Autorización de instalación y funcionamiento de laboratorio dental	Autorización de funcionamiento	Decreto N°1.967/1997, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de laboratoristas dentales y de laboratorios dentales.
25	Autorización de instalación y funcionamiento de laboratorios de anatomía patológica	Autorización de funcionamiento	Decreto N°20/2011, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de laboratorios clínicos; Decreto N°58/2008, del Ministerio de Salud, que aprueba las Normas Técnicas Básicas para la obtención de la Autorización Sanitaria de los Establecimientos Asistenciales.
26	Autorización de instalación y funcionamiento de ópticas	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 125 y 126; Decreto N°4/1985, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de establecimientos de óptica.
27	Autorización de instalación y funcionamiento de sala externa de toma de muestra	Autorización de funcionamiento	Decreto N°20/2011, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de laboratorios clínicos; Decreto N°58/2008, del Ministerio de Salud, que aprueba las Normas Técnicas Básicas para la obtención de la Autorización Sanitaria de los Establecimientos Asistenciales.
28	Autorización de instalación y funcionamiento de salas de procedimientos y pabellones de cirugía menor	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 122 inciso 1° y 123; Decreto N°283/1997, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre salas de procedimiento y pabellones de cirugía menor, artículo 4, inciso 1° y 2°; Decreto N°58/2008, del Ministerio de Salud, que aprueba las Normas Técnicas Básicas para la obtención de la Autorización Sanitaria de los Establecimientos Asistenciales.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
29	Autorización de instalación y funcionamiento de servicio privado de traslado de enfermos	Autorización de funcionamiento	Decreto N°218/1997, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de servicios privados de traslado de enfermos, artículo 4.
30	Autorización de transformación de farmacia en almacén farmacéutico	Autorización de funcionamiento	Decreto N°466/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados, artículo 13.
31	Autorización sanitaria para el servicio de transporte aéreo de personas enfermas o accidentadas	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°83/2010, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento para el servicio de transporte aéreo de personas enfermas o accidentadas.
32	Autorización sanitaria para establecimientos que otorgan prestaciones de hospitalización domiciliaria	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°1/2022, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de establecimientos que otorgan prestaciones de hospitalización domiciliaria.
33	Certificación de competencia de práctico de farmacia	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°466/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados, artículos 66, 67 y 68.
34	Certificación de competencias de acupuntura	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°123/2006, del Ministerio de Salud, otorga reconocimiento y regula a la acupuntura como profesión auxiliar de la salud, artículo 9; Decreto N°42/2004, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento para el ejercicio de las prácticas médicas alternativas como profesiones auxiliares de la salud y de los recintos en que estas se realizan, artículos 5 al 8.
35	Certificación de competencias de auxiliar paramédico de anatomía patológica	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°90/2015, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento para el ejercicio de las profesiones auxiliares de la medicina, odontología, química y farmacia y otras, y deroga Decretos N°261, de 1978, y N°1.704, de 1993, ambos del Ministerio de Salud.
36	Certificación de competencias de auxiliar paramédico de enfermería	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°90/2015, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento para el ejercicio de las profesiones auxiliares de la medicina, odontología, química y

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			farmacia y otras, y deroga Decretos N°261, de 1978, y N°1.704, de 1993, ambos del Ministerio de Salud.
37	Certificación de competencias de auxiliar paramédico de esterilización	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°90/2015, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento para el ejercicio de las profesiones auxiliares de la medicina, odontología, química y farmacia y otras, y deroga Decretos N°261, de 1978, y N°1.704, de 1993, ambos del Ministerio de Salud.
38	Certificación de competencias de auxiliar paramédico de farmacia	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°90/2015, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento para el ejercicio de las profesiones auxiliares de la medicina, odontología, química y farmacia y otras, y deroga Decretos N°261, de 1978, y N°1.704, de 1993, ambos del Ministerio de Salud.
39	Certificación de competencias de auxiliar paramédico de laboratorio clínico y servicios de sangre	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°90/2015, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento para el ejercicio de las profesiones auxiliares de la medicina, odontología, química y farmacia y otras, y deroga Decretos N°261, de 1978, y N°1.704, de 1993, ambos del Ministerio de Salud.
40	Certificación de competencias de auxiliar paramédico de odontología	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°90/2015, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento para el ejercicio de las profesiones auxiliares de la medicina, odontología, química y farmacia y otras, y deroga Decretos N°261, de 1978, y N°1.704, de 1993, ambos del Ministerio de Salud.
41	Certificación de competencias de auxiliar paramédico de radiología e imagenología	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°90/2015, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento para el ejercicio de las profesiones auxiliares de la medicina, odontología, química y farmacia y otras, y deroga Decretos N°261, de 1978, y N°1.704, de 1993, ambos del Ministerio de Salud.
42	Certificación de competencias de contactólogo	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°4/1985, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de establecimientos de óptica.
43	Certificación de competencias de cosmetólogo	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°88/1980, del Ministerio de Salud Pública, aprueba Reglamento para ejercer las actividades de cosmetología.
44	Certificación de competencias de homeopatía	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°19/2009, del Ministerio de Salud, otorga reconocimiento y regula a la homeopatía como profesión auxiliar de la salud, artículo 9;

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			Decreto N°42/2004, del Ministerio de Salud, aprueba alternativas como profesiones auxiliares de la salud y de los recintos en que estas se realizan, artículos 5 al 8.
45	Certificación de competencias de naturopatía	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°5/2012, del Ministerio de Salud, otorga reconocimiento al naturismo y regula a la naturopatía como profesión auxiliar de la salud, artículo 9; Decreto N°42/2004, del Ministerio de Salud, aprueba alternativas como profesiones auxiliares de la salud y de los recintos en que estas se realizan, artículos 5 al 8.
46	Certificación de competencias de óptico	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°4/1985, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de establecimientos de óptica.
47	Certificación de competencias de podólogo	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°951/1968, del Ministerio de Salud Pública, aprueba reglamento para ejercer la profesión de podologista, artículo 3.
48	Certificado de competencia de auxiliar de farmacia	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°466/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados, artículos 28, 29 y 67.
49	Certificación de competencias de auxiliar paramédico de alimentación	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°90/2015, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento para el ejercicio de las profesiones auxiliares de la medicina, odontología, química y farmacia y otras, y deroga Decretos N°261, de 1978, y N°1.704, de 1993, ambos del Ministerio de Salud, artículo 6.
50	Autorización de funcionamiento de sistema de manejo de lodos de plantas de tratamiento de aguas servidas	Autorización de funcionamiento	Decreto N°4/2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, reglamento para el manejo de lodos generados en plantas de tratamiento de aguas servidas, artículo 9.
51	Autorización camping y campamentos turísticos	Autorización de funcionamiento	Decreto N°301/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias mínimas de los campings o campamentos de turismo.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
52	Autorización de funcionamiento de instalaciones de eliminación de residuos de establecimientos de atención de salud (REAS)	Autorización de funcionamiento	Decreto N°6/2009, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre manejo de residuos de establecimientos de atención de salud (REAS), artículo 24 inciso 1°.
53	Autorización de funcionamiento de instalaciones de almacenamiento de sustancias peligrosas	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°43/2015, del Ministerio de Salud, aprueba el reglamento almacenamiento de sustancias peligrosas, artículo 5.
54	Autorización de funcionamiento de piscinas de uso público	Autorización de funcionamiento	Decreto N°209/2002, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de piscinas de uso público, artículos 4 y 6.
55	Autorización de funcionamiento de relleno sanitario	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 80; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, Determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N° 25; Decreto N°189/2005, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y de seguridad básicas en los rellenos sanitarios, artículo 27.
56	Autorización de funcionamiento de sistema de tratamiento de residuos industriales líquidos	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 71 letra b) inciso 2°.
57	Autorización de funcionamiento de sistema particular de aguas servidas	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 71 letra b) inciso 2; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, Determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N° 22.
58	Autorización de funcionamiento del sitio de almacenamiento de residuos peligrosos	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 80; Decreto N°148/2003, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario sobre manejo de residuos peligrosos, artículo 29 inciso 1°.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
59	Autorización de funcionamiento de sistemas de reutilización de aguas grises	Autorización de funcionamiento	Ley N°21.075/2018, regula la recolección, reutilización y disposición de aguas grises, artículo 3; Decreto N°40/2022, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias básicas para la reutilización de aguas grises, artículos 2 incisos 1°, 6, 9, 10 y 12.
60	Autorización de instalación de eliminación de residuos peligrosos	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 80; Decreto N°148/2003, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario sobre manejo de residuos peligrosos, artículo 43.
61	Autorización de instalación de tratamiento o disposición final de residuos industriales no peligrosos dentro del predio	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 80; Decreto N°594/1999, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, artículo 18.
62	Autorización de la instalación de almacenamiento de residuos peligrosos por períodos prolongados	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 80; Decreto N°148/2003, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario sobre manejo de residuos peligrosos, artículo 32.
63	Autorización de la sala de almacenamiento de residuos de establecimientos de atención de salud	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 80; Decreto N°6/2009, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre manejo de residuos de establecimientos de atención de salud (REAS), artículos 21 al 23.
64	Autorización de plan de manejo de residuos peligrosos	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°148/2003, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario sobre manejo de residuos peligrosos, artículo 25.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
65	Autorización de funcionamiento de sistema particular de agua potable	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 71 letra B inciso 2°; Decreto N°735/1969, del Ministerio de Salud Pública, reglamento de los servicios de agua destinados al consumo humano, artículo 2 inciso 2°.
66	Autorización del sitio de almacenamiento de residuos no peligrosos	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 80 inciso 1°; Decreto N°594/1999, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, artículo 18.
67	Autorización funcionamiento cementerios	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 135 y 136; Decreto N°357/1970, del Ministerio de Salud, reglamento general de cementerios, artículo 4, Título II y III.
68	Autorización funcionamiento crematorios	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 135 y 136; Decreto N°357/1970, del Ministerio de Salud, reglamento general de cementerios, artículo 4, Título VII.
69	Autorización de funcionamiento para establecimientos destinados a dar alojamiento a personas	Autorización de funcionamiento	Decreto N°194/1978, del Ministerio de Salud Pública, aprueba el reglamento de hoteles y establecimientos similares.
70	Autorización para el transporte de residuos peligrosos	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°148/2003, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario sobre manejo de residuos peligrosos, artículo 36 inciso 1°.
71	Autorización para el uso de aguas servidas en riego agrícola	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 75; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°23.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
72	Autorización para realizar tratamiento o disposición final de residuos industriales no peligrosos fuera del predio	Autorización de funcionamiento	Decreto N°594/1999, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, artículo 19.
73	Autorización para transporte de residuos industriales no peligrosos	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 81; Decreto N°594/1999, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, artículo 19.
74	Autorización para sistemas de provisión de agua potable mediante el uso de camiones aljibe	Autorización de funcionamiento	Decreto N°41/2016, del Ministerio de Salud, reglamento sobre condiciones sanitarias para la provisión de agua potable mediante uso de camiones aljibe, artículos 2 y 14.
75	Autorización de instalación y funcionamiento de funerarias	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 136; Decreto N°357/1970, del Ministerio de Salud, reglamento general de cementerios, artículo 65.
76	Autorización de instalación y funcionamiento de velatorios	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 136; Decreto N°357/1970, del Ministerio de Salud, reglamento general de cementerios, artículos 1, 3, 62 y 63.
77	Autorización para efectuar labores mineras en sitios donde se extrae aguas subterráneas	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 74; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, Determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°24.
78	Autorización de fabricación de sustancias peligrosas	Autorización de funcionamiento	DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°43.
79	Autorización de uso y disposición de productos importados de sustancias químicas peligrosas	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 90 y 93; Ley N°18.164/1982, introduce modificaciones a la legislación aduanera, artículo 3.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
80	Certificado de destinación aduanera de sustancias peligrosas	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Ley N°18.164/1982, introduce modificaciones a la legislación aduanera, artículo 2.
81	Recepción de naves	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, Libro II; Decreto N°364/1980, del Ministerio de Defensa Nacional, aprueba el reglamento de recepción y despacho de naves, modifica el Decreto 1.340 bis, de 14 de junio de 1941, de marina; Decreto Ley N°2.222/1978, del Ministerio de Defensa Nacional, sustituye ley de navegación; Decreto N°263/1985, del Ministerio de Salud Pública, aprueba reglamento de sanidad marítima, aérea y de las fronteras;
82	Aprobación de planes de aplicación de lodos al suelo	Autorización de proyecto	Decreto N°4/2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, reglamento para el manejo de lodos generados en plantas de tratamientos de aguas servidas.
83	Aprobación de proyecto de sistema de manejo de lodos de plantas de tratamiento de aguas servidas	Autorización de proyecto	Decreto N°4/2009, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, reglamento para el manejo de lodos generados en plantas de tratamientos de aguas servidas.
84	Aprobación proyecto de ingeniería del relleno sanitario	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 79; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°25.
85	Autorización de proyecto de instalación de eliminación de residuos de establecimientos de atención de salud (REAS)	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 79; Decreto N°6/2009, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre manejo de residuos de establecimientos de atención de salud (REAS), artículo 25.
86	Autorización de proyecto de instalación de tratamiento o disposición final de	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°594/1999, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
	residuos industriales no peligrosos dentro del predio		ambientales básicas en los lugares de trabajo, artículo 18.
87	Autorización de proyecto de la instalación de eliminación de residuos peligrosos	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 79; Decreto N°148/2003, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario sobre manejo de residuos peligrosos, artículo 44.
88	Aprobación de proyecto de piscinas de uso público	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 76; Decreto N°209/2002, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de piscinas de uso público, artículos 3 y 5.
89	Aprobación de proyecto de sistema de reutilización de aguas grises	Autorización de proyecto	Ley N°21.075/2018, regula la recolección, reutilización y disposición de aguas grises, artículo 3; Decreto N°40/2022, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias básicas para la reutilización de aguas grises, artículos 9, 10 y 11.
90	Aprobación de proyecto de sistema de tratamiento de residuos industriales líquidos	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 71 letra B) inciso 1°.
91	Autorización de proyecto de sistema particular de agua potable	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 71 letra B) inciso 1°; Decreto N°735/1969, del Ministerio de Salud Pública, reglamento de los servicios de agua destinados al consumo humano, artículo 2 inciso 1°.
92	Autorización de proyecto de sistema particular de aguas servidas	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 71 letra B) inciso 1°; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°22.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
93	Autorización de proyecto del sitio de almacenamiento de residuos peligrosos	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 79; Decreto N°148/2003, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario sobre manejo de residuos peligrosos, artículo 29, inciso 2°.
94	Autorización de proyecto de instalación y recepción de obras de sepulturas y criptas	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 135 y 136; Decreto N°357/1970, del Ministerio de Salud, reglamento general de cementerios, artículo 13.
95	Aprobación de proyecto de sistema de provisión de agua potable sin fuente propia	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 2, 71 y 72; Decreto N°735/1969, del Ministerio de Salud Pública, reglamento de los servicios de agua destinados al consumo humano.
96	Autorización de funcionamiento de puntos limpios	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 80; Ley N°20.920/2016, del Ministerio del Medio Ambiente, establece marco para la gestión de residuos, la responsabilidad extendida del productor, y fomento al reciclaje, artículo 35; Decreto N°29/2024, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario sobre labores de recepción y almacenamiento de residuos de productos prioritarios.
97	Autorización de funcionamiento de puntos verdes	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 80; Ley N°20.920/2016, del Ministerio del Medio Ambiente, establece marco para la gestión de residuos, la responsabilidad extendida del productor, y fomento al reciclaje, artículo 35; Decreto N°29/2024, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario sobre labores de recepción y almacenamiento de residuos de productos prioritarios.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
98	Modificación de la autorización para el transporte de residuos peligrosos	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°148/2003, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario sobre manejo de residuos peligrosos, Título V.
99	Autorización de funcionamiento de centros de acopio	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 80 y 81; Ley N°20.920/2016, del Ministerio del Medio Ambiente, establece marco para la gestión de residuos, la responsabilidad extendida del productor, y fomento al reciclaje, artículo 35; Decreto N°29/2024, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario sobre labores de recepción y almacenamiento de residuos de productos prioritarios.
100	Autorización de proyecto de centros de acopio	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 79; Ley N°20.920/2016, del Ministerio del Medio Ambiente, que Establece Marco para la gestión de residuos, la responsabilidad extendida del productor y fomento al reciclaje, artículo 35; Decreto N°29/2024, que aprueba reglamento sanitario sobre labores de recepción y almacenamiento de residuos de productos prioritarios, artículo 21.
101	Aprobación proyecto de instalaciones de valorización de residuos orgánicos	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 79.
102	Aprobación del programa de eliminación de envases de plaguicidas sometidos a triple lavado	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°148/2003, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sanitario sobre manejo de residuos peligrosos, artículo 24.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
103	Autorización de las instalaciones de tratamiento y almacenamiento de lodos de plantas de tratamiento de los efluentes de la industria procesadora de frutas y hortalizas	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario; Decreto N°3/2012, del Ministerio del Medio Ambiente, aprueba reglamento para el manejo de lodos provenientes de plantas de tratamiento de efluentes de la industria procesadora de frutas y hortalizas, artículo 4.
104	Autorización de operación de instalaciones radiactivas y equipos de 2a y 3a categoría	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 86 inciso 1°; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeñan en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículo 11; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°36; Decreto N°3/1985, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de protección radiológica de instalaciones radioactivas.
105	Autorización sanitaria para almacenamiento transitorio de sustancias radiactivas	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 86 inciso 1°; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°40; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeñan en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículo 21; Decreto N°3/1985, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de protección radiológica de instalaciones radioactivas.
106	Registro de calderas y autoclaves	Autorización de funcionamiento	Decreto N°10/2012, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de calderas, autoclaves y equipos que utilizan vapor de agua, artículo 3 inciso 1° y 2°.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
107	Autorización de desempeño en instalaciones radiactivas de 1a, 2a o 3a categoría	Autorización de profesional o servicio	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 86 inciso final; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°39; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeñan en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículo 16; Decreto N°3/1985, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de protección radiológica de instalaciones radioactivas.
108	Autorización de empresa aplicadora aérea de plaguicidas	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°5/2010, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre aplicación aérea de plaguicidas; DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 2 y 91 inciso 2°.
109	Autorización de empresas aplicadores de fumigantes y pesticidas de uso sanitario y doméstico	Autorización de profesional o servicio	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 91 inciso 1°; Decreto N°157/2005, del Ministerio de Salud, reglamento de pesticidas de uso sanitario y doméstico.
110	Autorización de exportación de sustancia radiactiva	Autorización de profesional o servicio	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 86 inciso 2°; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°40.
111	Autorización de profesionales para efectuar revisiones y pruebas de calderas y generadores de vapor	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°10/2012, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de calderas, autoclaves y equipos que utilizan vapor de agua, artículos 80 al 84.
112	Autorización de transporte y distribución de sustancias radiactivas de 2° y 3° categoría	Autorización de profesional o servicio	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 86 inciso 2°; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeñan

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, Título V; Decreto N°87/1984, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento de protección física de las instalaciones y de los materiales nucleares; Decreto N°3/1985, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de protección radiológica de instalaciones radioactivas; Decreto N°12/1985, del Ministerio de Minería, aprueba reglamento para el transporte de materiales radiactivos; DFL N°1/1989. del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°40.
113	Autorización de un plan de trabajo y disposición final de materiales con asbesto	Autorización de proyecto	Decreto N°656/2000, del Ministerio de Salud, prohíbe uso del asbesto en productos que indica, artículo 9.
114	Autorización para abandono o desecho de sustancias radiactivas	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, artículo 86 inciso 2°; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°40; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeñan en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículo 22.
115	Autorización para el cierre temporal o definitivo de instalaciones radiactivas de segunda categoría	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 86; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeñan en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículo 13; Decreto N°3/1985, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de protección radiológica de instalaciones radioactivas;

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°37.
116	Autorización para la operación de equipos generadores de radiaciones ionizantes móviles	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 86 inciso 1°; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°38; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeñan en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículo 15; Decreto N°3/1985, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de protección radiológica de instalaciones radioactivas.
117	Autorización para venta, transferencia de sustancias radiactivas	Autorización de profesional o servicio	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 86; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeñan en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículo 20 inciso 2°; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°40.
118	Autorización sanitaria para importación de sustancias radiactivas y/o equipos con fuentes radiactivas	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 86 inciso 2°; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeñan en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículo 20 inciso 1°; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°40.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
119	Autorización sanitaria para trabajos sobre los 5.500 m.s.n.m.	Autorización de funcionamiento	Decreto N°594/1999, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, artículo 110 B.
120	Certificado de destinación aduanera (sustancias radiactivas/equipos con fuentes radiactivas)	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 86 incisos 2° y 3°; Ley N°18.164/1982, introduce modificaciones a la legislación aduanera, artículo 2; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeñan en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículo 4; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°40.
121	Informe sanitario para establecimientos industriales	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 83.
122	Autorización de uso y disposición de productos sustancias radiactivas y de equipos con fuentes radiactivas selladas	Autorización de funcionamiento	Ley N°18.164/1982, introduce modificaciones a la legislación aduanera, artículo 3; DFL N°1/1989, del Ministerio de Salud, determina materias que requieren autorización sanitaria expresa, artículo 1 N°40; Decreto N°133/1984, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre autorizaciones para instalaciones radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes, personal que se desempeñan en ellas, u opere tales equipos y otras actividades afines, artículo 4.
123	Informe sanitario para establecimientos educacionales	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 77 letra d); Decreto N°289/1989, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias mínimas de los establecimientos educacionales y deroga el decreto N°462, de 1983. artículo 3.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
124	Informe sanitario para la modificación de condiciones iniciales de funcionamiento de establecimientos educacionales	Autorización de funcionamiento	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículo 77 letra d); Decreto N°289/1989, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias mínimas de los establecimientos educacionales y deroga el decreto N°462, de 1983, artículo 4.
125	Aprobación proyecto cementerios	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 135 y 136; Decreto N°357/1970, del Ministerio de Salud, reglamento general de cementerios, artículo 4, Título II.
126	Aprobación proyecto crematorios	Autorización de proyecto	DFL N°725/1967, del Ministerio de Salud Pública, Código Sanitario, artículos 135 y 136; Decreto N°357/1970, del Ministerio de Salud, reglamento general de cementerios, artículo 4, Título VII.

23. SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Otorgamiento de concesión de servicios intermedios de telecomunicaciones	Autorización de administración o disposición	Ley N°18.168/1982, Ley General de Telecomunicaciones, artículo 8; Decreto N°103/2008, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Faculta al Ministro de Transportes y Telecomunicaciones para firmar por orden de la Presidenta de la República, artículo único.
2	Otorgamiento de concesión de servicios públicos de telecomunicaciones (telefónico local, móvil y transmisión de datos)	Autorización de administración o disposición	Ley N°18.168/1982, Ley General de Telecomunicaciones, artículo 8; Decreto N°103/2008, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Faculta al Ministro de Transportes y Telecomunicaciones para firmar por orden de la Presidenta de la República, artículo único.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
3	Otorgamiento de licencia de servicios limitados para estaciones de experimentación y bandas locales o comunitarias	Autorización de administración o disposición	Ley N°18.168/1982, Ley General de Telecomunicaciones, artículo 9.
4	Modificación de concesión de radiodifusión sonora	Autorización de administración o disposición	Ley N°18.168/1982, Ley General de Telecomunicaciones, artículos 14 y 15; Decreto N°126/1997, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Establece las características y especificaciones técnicas que deben cumplir los simuladores de inmersión total, artículos 27 al 33; Decreto N°103/2008, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Faculta al Ministro de Transportes y Telecomunicaciones para firmar por orden de la Presidenta de la República, artículo único.
5	Modificación de concesión de servicios intermedios de telecomunicaciones	Autorización de administración o disposición	Ley N°18.168/1982, Ley General de Telecomunicaciones, artículos 14 y 15; Decreto N°103/2008, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Faculta al Ministro de Transportes y Telecomunicaciones para firmar por orden de la Presidenta de la República, artículo único.
6	Modificación de concesión de servicios públicos de telecomunicaciones	Autorización de administración o disposición	Ley N°18.168/1982, Ley General de Telecomunicaciones, artículos 14 y 15; Decreto N°103/2008, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Faculta al Ministro de Transportes y Telecomunicaciones para firmar por orden de la Presidenta de la República, artículo único.
7	Otorgamiento de permiso de servicio limitado de telecomunicaciones	Autorización de administración o disposición	Ley N°18.168/1982, Ley General de Telecomunicaciones, artículo 9.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
8	Recepción de obras concesión de radiodifusión televisiva de libre recepción digital	Autorización de funcionamiento	Ley N°18.168/1982, Ley General de Telecomunicaciones, artículo 24 A; Ley N°18.838/1989, Crea el Consejo Nacional de Televisión, artículo 16.
9	Recepción de obras e instalaciones de servicios de telecomunicaciones	Autorización de funcionamiento	Ley N°18.168/1982, Ley General de Telecomunicaciones, artículo 24 A; Decreto N°18/2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, aprueba Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones que indica.
10	Solicitud de permiso experimental de servicios públicos	Autorización de administración o disposición	Ley N°18.168/1982, Ley General de Telecomunicaciones, artículos 9 y 15 incisos penúltimo y final.

24. SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Altas / bajas a permiso ocasional de carga bilateral	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°163/1984, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, reglamento de los servicios de transporte por calles y caminos; Decreto N°257/1991, del Ministerio de Relaciones Exteriores, promulga el Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre adoptado el 01. de enero de 1990 por Chile, Argentina, Bolivia, Brasil, Paraguay y Uruguay; Decreto N°300/1994, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, establece requisito de antigüedad máxima a vehículos motorizados de carga que indica.
2	Altas / bajas a permiso ocasional de carga país / país	Autorización de profesional o servicio	Decreto Ley N°618/1974, del Ministerio de Relaciones Exteriores, aprueba Convenio Chileno-Argentino de Transporte Terrestre en Tránsito para vincular dos puntos de un mismo país;

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			Decreto N°300/1994, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, establece requisito de antigüedad máxima a vehículos motorizados de carga que indica.
3	Altas / bajas a permiso originario bilateral	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°257/1991, del Ministerio de Relaciones Exteriores, promulga el Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre adoptado el 01. de enero de 1990 por Chile, Argentina, Bolivia, Brasil, Paraguay y Uruguay; Decreto N°163/1984, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, reglamento de los servicios de transporte por calles y caminos; Decreto N°300/1994, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, establece requisito de antigüedad máxima a vehículos motorizados de carga que indica.
4	Altas / bajas a permiso permanente país / país	Autorización de profesional o servicio	Decreto Ley N°618/1974, del Ministerio de Relaciones Exteriores, aprueba Convenio Chileno-Argentino de Transporte Terrestre en Tránsito para vincular dos puntos de un mismo país; Decreto N°300/1994, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, establece requisito de antigüedad máxima a vehículos motorizados de carga que indica.
5	Cambio de propietario en permiso permanente país / país	Autorización de profesional o servicio	Decreto Ley N°618/1974, del Ministerio de Relaciones Exteriores, aprueba Convenio Chileno-Argentino de Transporte Terrestre en Tránsito para vincular dos puntos de un mismo país; Decreto N°300/1994, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, establece requisito de antigüedad máxima a vehículos motorizados de carga que indica.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
6	Habilitación de personas jurídicas para permisos ocasionales de transporte internacional terrestre	Autorización de profesional o servicio	Decreto Ley N°618/1974, del Ministerio de Relaciones Exteriores, aprueba Convenio Chileno-Argentino de Transporte Terrestre en Tránsito para vincular dos puntos de un mismo país; Decreto N°257/1991, del Ministerio de Relaciones Exteriores, promulga el Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre adoptado el 01. de enero de 1990 por Chile, Argentina, Bolivia, Brasil, Paraguay y Uruguay.
7	Permiso ocasional de carga país / país	Autorización de profesional o servicio	Decreto Ley N°618/1974, del Ministerio de Relaciones Exteriores, aprueba Convenio Chileno-Argentino de Transporte Terrestre en Tránsito para vincular dos puntos de un mismo país; Decreto N°300/1994, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, establece requisito de antigüedad máxima a vehículos motorizados de carga que indica.
8	Permiso ocasional de carga bilateral	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°257/1991, del Ministerio de Relaciones Exteriores, promulga el Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre adoptado el 01. de enero de 1990 por Chile, Argentina, Bolivia, Brasil, Paraguay y Uruguay, Apéndice 5; Decreto N°300/1994, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, establece requisito de antigüedad máxima a vehículos motorizados de carga que indica.
9	Permiso ocasional en circuito cerrado de pasajeros	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°257/1991, del Ministerio de Relaciones Exteriores, promulga el Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre adoptado el 01. de enero de 1990 por Chile, Argentina, Bolivia, Brasil, Paraguay y Uruguay; Decreto N°163/1984, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones,

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			reglamento de los servicios de transporte por calles y caminos.
10	Permiso originario bilateral	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°163/1984, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, reglamento de los servicios de transporte por calles y caminos; Decreto N°300/1994, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, establece requisito de antigüedad máxima a vehículos motorizados de carga que indica.
11	Permiso permanente país / país	Autorización de profesional o servicio	Decreto Ley N°618/1974, del Ministerio de Relaciones Exteriores, aprueba Convenio Chileno-Argentino de Transporte Terrestre en Tránsito para vincular dos puntos de un mismo país; Decreto N°300/1994, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, establece requisito de antigüedad máxima a vehículos motorizados de carga que indica.
12	Permiso complementario bilateral	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°257/1991, del Ministerio de Relaciones Exteriores, promulga el Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre adoptado el 01. de enero de 1990 por Chile, Argentina, Bolivia, Brasil, Paraguay y Uruguay.
13	Tramitación de permiso temporal de cabotaje (waivers)	Autorización de administración o disposición	Decreto Ley N°3.059/1979, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Ley de Fomento a la Marina Mercante; Decreto N°237/2000, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, reemplaza Decreto N°24, de 1996, que aprueba reglamento del D.L. N°3.059 de 1979, Ley de Fomento a la Marina Mercante.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
14	Tramitación de reputación de naves mercantes extranjeras	Autorización de profesional o servicio	Decreto Ley N°3.059/1979, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Ley de Fomento a la Marina Mercante, artículos 3 y 6; Decreto N°237/2000, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, reemplaza Decreto N°24, de 1996, que aprueba reglamento del D.L. N°3.059 de 1979, Ley de Fomento a la Marina Mercante, artículo 7.

25. SUBSECRETARÍA PARA LAS FUERZAS ARMADAS

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Autorización para la modificación no sustancial de concesiones marítimas mayores, menores, o destinaciones	Autorización de administración o disposición	Decreto N°9/2018, del Ministerio de Defensa Nacional, sustituye Reglamento sobre Concesiones Marítimas, fijado por Decreto Supremo (M) N°2, de 2005, del Ministerio de Defensa Nacional, artículos 16 inciso 3° y 53.
2	Autorización para la modificación sustancial de concesiones marítimas mayores	Autorización de administración o disposición	Decreto N°9/2018, del Ministerio de Defensa Nacional, sustituye Reglamento sobre Concesiones Marítimas, fijado por Decreto Supremo (M) N°2, de 2005, del Ministerio de Defensa Nacional, artículos 16 inciso 3° y 49.
3	Autorización para la modificación sustancial de concesiones marítimas menores o destinaciones	Autorización de administración o disposición	Decreto N°9/2018, del Ministerio de Defensa Nacional, sustituye Reglamento sobre Concesiones Marítimas, fijado por Decreto Supremo (M) N°2, de 2005, del Ministerio de Defensa Nacional, artículos 16 inciso 3° y 50.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
4	Otorgamiento de concesión de acuicultura	Autorización de administración o disposición	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 80 inciso 1°; Decreto N°290/1993, del Ministerio de Economía, Reglamento de Concesiones y Autorizaciones de Acuicultura, artículo 10; Decreto N°319/2001, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, aprueba Reglamento de medidas de protección, control y erradicación de enfermedades de alto riesgo para las especies hidrobiológicas. Deroga decreto N°162, de 1985; Decreto N°320/2001, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, aprueba Reglamento ambiental para la acuicultura; Decreto N°550/1992, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Reglamento sobre limitaciones a las áreas de concesiones o autorizaciones de acuicultura; Decreto N°499/1994, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Reglamento del Registro Nacional de Acuicultura.
5	Otorgamiento de concesión marítima mayor	Autorización de administración o disposición	DFL N°340/1960, del Ministerio de Hacienda, sobre Concesiones Marítimas, artículo 3 incisos 1° y 4°; Decreto N°9/2018, del Ministerio de Defensa Nacional, sustituye Reglamento sobre Concesiones Marítimas, fijado por Decreto Supremo (M) N°2, de 2005, del Ministerio de Defensa Nacional, artículos 5 y 6 letra a).

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
6	Otorgamiento de concesión marítima menor	Autorización de administración o disposición	DFL N°340/1960, del Ministerio de Hacienda, sobre Concesiones Marítimas, artículo 3 inciso 1° y 4°; Decreto N°9/2018, del Ministerio de Defensa Nacional, sustituye Reglamento sobre Concesiones Marítimas, fijado por Decreto Supremo (M) N°2, de 2005, del Ministerio de Defensa Nacional, artículos 5 y 6 letra b).
7	Modificación de concesión de acuicultura	Autorización de administración o disposición	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 80 inciso 1°.
8	Relocalización de concesión de acuicultura	Autorización de administración o disposición	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 80 inciso 1°; Decreto N°290/1993, del Ministerio de Economía, Reglamento de Concesiones y Autorizaciones de Acuicultura, artículo 10; Decreto N°319/2001, del Ministerio de Economía, Fomento y aprueba Reglamento de medidas de protección, control y erradicación de enfermedades de alto riesgo para las especies hidrobiológicas. Deroga decreto N°162, de 1985; Decreto N°320/2001, del Ministerio de Economía, aprueba Reglamento ambiental para la acuicultura; Decreto N°550/1992, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Reglamento sobre limitaciones a las áreas de concesiones o autorizaciones de acuicultura; Decreto N°499/1994, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción,

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			Reglamento del Registro Nacional de Acuicultura.
9	Renovación de concesión de acuicultura	Autorización de administración o disposición	Decreto N°430/1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.892, de 1989 y sus modificaciones, Ley General de Pesca y Acuicultura, artículo 80 inciso 1°; Decreto N°290/1993, del Ministerio de Economía, Reglamento de Concesiones y Autorizaciones de Acuicultura, artículo 10; Decreto N°319/2001, del Ministerio de Economía, aprueba Reglamento de medidas de protección, control y erradicación de enfermedades de alto riesgo para las especies hidrobiológicas. Deroga decreto N°162, de 1985; Decreto N°320/2001, del Ministerio de Economía, aprueba Reglamento ambiental para la acuicultura; Decreto N°550/1992, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Reglamento sobre limitaciones a las áreas de concesiones o autorizaciones de acuicultura; Decreto N°499/1994, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Reglamento del Registro Nacional de Acuicultura.
10	Renovación de concesión marítima mayor, menor y destinación	Autorización de administración o disposición	DFL N°340/1960, del Ministerio de Hacienda, sobre Concesiones Marítimas, artículo 6; Decreto N°9/2018, del Ministerio de Defensa Nacional, sustituye Reglamento sobre Concesiones Marítimas, fijado por Decreto Supremo (M) N°2, de 2005, del

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			Ministerio de Defensa Nacional, artículo 51.
11	Transferencia, arriendo o cesión de uso de concesión marítima mayor o menor	Autorización de administración o disposición	DFL N°340/1960, del Ministerio de Hacienda, sobre Concesiones Marítimas, artículo 6; Decreto N°9/2018, del Ministerio de Defensa Nacional, sustituye Reglamento sobre Concesiones Marítimas, fijado por Decreto Supremo (M) N°2, de 2005, del Ministerio de Defensa Nacional, artículos 93 y siguientes.
12	Otorgamiento a sucesión de titular fallecido de concesión marítima mayor o menor	Autorización de administración o disposición	DFL N°340/1960, del Ministerio de Hacienda, sobre Concesiones Marítimas, artículo 6; Decreto N°9/2018, del Ministerio de Defensa Nacional, sustituye Reglamento sobre Concesiones Marítimas, fijado por Decreto Supremo (M) N°2, de 2005, del Ministerio de Defensa Nacional, artículo 124.

26. SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Concesión provisional de centrales hidráulicas productoras de energía eléctrica, de líneas de transporte, de subestaciones y de líneas de distribución	Autorización de administración o disposición	DFL N°4/20.018/2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de Minería, de 1982, Ley General de Servicios Eléctricos, en materia de energía eléctrica, artículos 2 al 4 y 19 y siguientes; Ley N°18.410, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, artículo 3 N° 1;

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			Decreto N°327/1997, del Ministerio de Minería, fija reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, artículos 3, 15 y 19 y siguientes.
2	Permiso de extensión provisoria de redes de distribución	Autorización de administración o disposición	Decreto N°327/1997, del Ministerio de Minería, fija reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, artículo 30.
3	Autorización de proyectos especiales de hidrógeno	Autorización de proyecto	DFL N°1/1978, del Ministerio de Minería, deroga decreto N° 20, de 1964, y lo reemplaza por las disposiciones que indica; Decreto N°13/2022, del Ministerio de Energía, aprueba reglamento de seguridad de instalaciones de hidrógeno e introduce modificaciones al reglamento de instaladores de gas.
4	Autorización para actuar como certificador, laboratorio de ensayos u Organismos de Inspección de productos eléctricos, de combustibles y otros dendroenergéticos, incluyendo la habilitación de los profesionales responsables que se desempeñen en dichas entidades	Autorización de profesional o servicio	Ley N°20.586/2012, regula la certificación de los artefactos para combustión de leña y otros productos dendroenergéticos; Ley N°21.499/2022, regula los biocombustibles sólidos; Decreto N°298/2005, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, aprueba reglamento para la certificación de productos eléctricos y combustibles, y deroga decreto que indica, artículos 14 y 15; Decreto N°327/1997, del Ministerio de Minería, fija reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos; Decreto N°108/2013, del Ministerio de Energía, aprueba reglamento de seguridad para las instalaciones de almacenamiento, transporte y distribución de gas licuado de petróleo y operaciones asociadas.
5	Autorización para actuar como organismo de certificación, inspección y verificación de la conversión de instalaciones interiores de gas	Autorización de profesional o servicio	Ley N°18.410/1985, crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, artículo 3 N°23; Decreto N°66/2007, del Ministerio de Economía, aprueba reglamento de instalaciones y medidores de gas.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
6	Autorización para certificar productos eléctricos y/o de combustibles usando informes de ensayos emitidos por laboratorios extranjeros (autorización de uso de laboratorio extranjero)	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°298/2005, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, aprueba reglamento para la certificación de productos eléctricos y combustibles, y deroga decreto que indica, artículo 18.
7	Permiso para comercializar productos eléctricos, a gas y combustibles líquidos	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°298/2005, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, aprueba reglamento para la certificación de productos eléctricos y combustibles, y deroga decreto que indica, artículo 9.
8	Reconocimiento de certificación extranjera de productos eléctricos, a gas y/o combustibles líquidos	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°298/2005, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, aprueba reglamento para la certificación de productos eléctricos y combustibles, y deroga decreto que indica, artículos 21 y 22.
9	Autorización de ascensores	Autorización de profesional o servicio	Ley N°20.296/2008, establece disposiciones para la instalación, mantención e inspección periódica de los ascensores y otras instalaciones similares; Decreto N°2/2009, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, reglamento del Registro Nacional de Instaladores, Mantenedores y Certificadores de Ascensores, tanto verticales como inclinados o funiculares, montacargas y escaleras o rampas mecánicas.
10	Autorización de comercialización de productos de hidrógeno	Autorización de profesional o servicio	Decreto N°298/2005, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, aprueba reglamento para la certificación de productos eléctricos y combustibles, y deroga decreto que indica; Decreto N°13/2022, del Ministerio de Energía, que aprueba reglamento de seguridad de instalaciones de hidrógeno e introduce modificaciones al reglamento de instaladores de gas.

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
11	Registro electrónico de tasadores	Autorización de profesional o servicio	DFL N°4/20.018/2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de Minería, de 1982, Ley General de Servicios Eléctricos, en materia de energía eléctrica, artículos 63 y siguientes; Ley N°18.410/1985, crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, artículo 3 N°40; Decreto N°113/2007, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción que contiene el Reglamento sobre Integración y Funcionamiento de las Comisiones Tasadoras establecidas por la Ley General de Servicios Eléctricos.

27. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
1	Ampliación de la concesión sanitaria	Autorización de administración o disposición	DFL N°382/1989, del Ministerio de Obras Públicas, Ley General de Servicios Sanitarios, artículo 22; Decreto N°1199/2004, del Ministerio de Obras Públicas, aprueba el reglamento de las concesiones sanitarias de producción y distribución de agua potable y de recolección y disposiciones de aguas servidas y de las normas sobre calidad de atención a los usuarios de estos servicios, artículos 15 y siguientes.
2	Solicitud de nueva concesión sanitaria	Autorización de administración o disposición	DFL N°382/1989, del Ministerio de Obras Públicas, Ley General de Servicios Sanitarios, artículo 12 y siguientes; Decreto N°1199/2004, del Ministerio de Obras Públicas, aprueba el reglamento de las concesiones sanitarias de producción y distribución de agua potable y de

N°	NOMBRE AUTORIZACIÓN	TIPOLOGÍA	FUENTE NORMATIVA
			recolección y disposiciones de aguas servidas y de las normas sobre calidad de atención a los usuarios de estos servicios, artículos 15 y siguientes.

Fuente: Oficina de Autorizaciones Sectoriales e Inversión, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. 31 de marzo de 2026.