

## VERSIÓN LEY AÑO 2019

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO	<b>PARTIDA</b>	29
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL	<b>CAPÍTULO</b>	03

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo 2017	Efectivo a Junio 2018	Meta 2019	Notas
• Acceso a Museos	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Variación porcentual anual de exposiciones temporales e itinerantes de los museos con respecto a año base (2012).</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>((N° de exposiciones temporales e itinerantes efectivamente realizadas por los museos en el año t/N° de exposiciones temporales e itinerantes efectivamente realizadas por los museos en el año 2012)-1)*100</p>	<p>34.1 % ((236.0/176.0)-1)*100</p>	<p>39.2 % ((245.0/176.0)-1)*100</p>	<p>38.1 % ((243.0/176.0)-1)*100</p>	<p>51.3 % ((118.0/78.0)-1)*100</p>	<p>25.0 % ((220.0/176.0)-1)*100</p>	1
• Acceso a Bibliotecas -Préstamos »Préstamos a domicilio	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de usuarios del servicio de préstamo de Bibliometro encuestados, que se declaran satisfechos o muy satisfechos con el servicio.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de usuarios del servicio de préstamo de Bibliometro encuestados que se declaran satisfechos o muy satisfechos con el servicio en el año t/Número de usuarios del servicio de préstamo de Bibliometro encuestados año t)*100</p>	<p>91.3 % (358.0/392.0)*100</p> <p>H: 33.4 (131.0/392.0)*100</p> <p>M: 57.9 (227.0/392.0)*100</p>	<p>92.4 % (378.0/409.0)*100</p> <p>H: 36.9 (151.0/409.0)*100</p> <p>M: 55.5 (227.0/409.0)*100</p>	<p>91.6 % (340.0/371.0)*100</p> <p>H: 32.6 (121.0/371.0)*100</p> <p>M: 59.0 (219.0/371.0)*100</p>	<p>N.M.</p>	<p>91.6 % (351.0/383.0)*100</p> <p>H: 43.1 (165.0/383.0)*100</p> <p>M: 48.6 (186.0/383.0)*100</p>	2
• Acceso a Museos	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de usuarios(as) en delegaciones a los que se les entrega servicio especializado, en relación al total de usuarios(as) en delegaciones en Museos Regionales y Especializados.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(N° de usuarios(as) en delegaciones a los que se les entrega servicio especializado en el año t/N° total de usuarios(as) en delegaciones en Museos Regionales y Especializados en el año t)*100</p>	<p>78.1 % (98548.0/126109.0)*100</p> <p>H: 34.6 (43646.0/126109.0)*100</p> <p>M: 43.5</p>	<p>77.2 % (103598.0/134200.0)*100</p> <p>H: 32.7 (44158.0/134900.0)*100</p>	<p>77.1 % (129336.0/167751.0)*100</p> <p>H: 32.9 (55222.0/167751.0)*100</p>	<p>84.4 % (48832.0/57876.0)*100</p> <p>H: 36.7 (21255.0/57876.0)*100</p> <p>M: 47.6</p>	<p>80.5 % (93053.0/115535.0)*100</p> <p>H: 35.2 (40697.0/115535.0)*100</p> <p>M: 45.3</p>	3

			(54902.0/12 6109.0)*100	M: 44.1 (59440.0/13 4900.0)*100	M: 44.2 (74114.0/16 7751.0)*100	(27577.0/57 876.0)*100	(52356.0/11 5535.0)*100	
<p>● Acceso a Bibliotecas -Programa: Programa BiblioRedes Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de Usuarios del Programa Biblioredes con respecto a la población con dificultades de acceso a TIC's por factores socioeconómico o geográficos, que habitan en comunas en que el Programa está presente.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número total de usuarios de Biblioredes que habitan en todas las comunas en que está presente el Programa, con dificultades de conectividad por factores geográficos o socioeconómicos al año t/Total de la población de comunas con dificultades de conectividad por factores geográficos o socioeconómicos donde está presente el programa al año t)*100</p>	<p>61.5 % (1754733.0/ 2853292.0)* 100</p> <p>H: 27.6 (787464.0/2 853292.0)*1 00</p> <p>M: 33.9 (967269.0/2 853292.0)*1 00</p>	<p>65.2 % (1861707.0/ 2853292.0)* 100</p> <p>H: 28.8 (821011.0/2 853292.0)*1 00</p> <p>M: 36.5 (1040696.0/ 2853292.0)* 100</p>	<p>69.2 % (1973537.0/ 2853292.0)* 100</p> <p>H: 31.2 (888887.0/2 853292.0)*1 00</p> <p>M: 38.0 (1084650.0/ 2853292.0)* 100</p>	<p>71.3 % (2034550.0/ 2853292.0)* 100</p> <p>H: 31.3 (891890.0/2 853292.0)*1 00</p> <p>M: 40.0 (1142660.0/ 2853292.0)* 100</p>	<p>77.2 % (2201720.0/ 2853292.0)* 100</p> <p>H: 33.8 (965180.0/2 853292.0)*1 00</p> <p>M: 43.3 (1236540.0/ 2853292.0)* 100</p>	4
<p>● Acceso a Bibliotecas -Capacitación digital</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de beneficiarios encuestados satisfechos con curso de capacitación realizado a través del Programa BiblioRedes.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de beneficiarios con curso de capacitación del Programa BiblioRedes realizados en el año t que evalúan satisfactoriamente el curso/Número de beneficiarios con curso de capacitación del Programas BiblioRedes realizado en el año t, encuestados)*100</p>	<p>95.0 % (41312.0/43 477.0)*100</p> <p>H: 38.0 (16538.0/43 477.0)*100</p> <p>M: 57.0 (24774.0/43 477.0)*100</p>	<p>95.6 % (37257.0/38 974.0)*100</p> <p>H: 23.4 (9136.0/389 74.0)*100</p> <p>M: 72.2 (28121.0/38 974.0)*100</p>	<p>95.0 % (32259.0/33 969.0)*100</p> <p>H: 21.8 (7419.0/339 69.0)*100</p> <p>M: 73.1 (24840.0/33 969.0)*100</p>	<p>95.3 % (13947.0/14 640.0)*100</p> <p>H: 23.4 (3424.0/146 40.0)*100</p> <p>M: 71.9 (10523.0/14 640.0)*100</p>	<p>94.8 % (32700.0/34 500.0)*100</p> <p>H: 22.7 (7827.0/345 00.0)*100</p> <p>M: 72.1 (24873.0/34 500.0)*100</p>	5
<p>● Registro de la propiedad intelectual de autores chilenos</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Porcentaje de certificados emitidos dentro de cinco días hábiles en relación al total de solicitudes de certificados recibidas en el Departamento de Derechos Intelectuales</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de certificados emitidos dentro de cinco días hábiles año t/Número total de solicitudes de certificados año t)*100</p>	<p>100.0 % (8416.0/841 6.0)*100</p>	<p>100.0 % (9979.0/997 9.0)*100</p>	<p>98.5 % (10418.0/10 574.0)*100</p>	<p>100.0 % (6042.0/604 2.0)*100</p>	<p>95.0 % (11480.0/12 084.0)*100</p>	6

Notas:

1 Los museos incluidos para la medición de las exposiciones temporales e itinerantes, son los 24 museos regionales y/o especializados que son coordinados por la Subdirección Nacional de Museos y los 3 Museos Nacionales (Histórico, Bellas Artes y de Historia Natural), todos dependientes del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. Las exposiciones temporales e itinerantes permiten

difundir las investigaciones y/o colecciones resguardadas por los museos, utilizando para ello diversos formatos de exposición que incluyen paneles, gráficas, soportes de objetos, material audiovisual, vitrinas y réplicas de objetos patrimoniales. Por su parte las exposiciones itinerantes permiten extender este servicio a la comunidad, más allá de los espacios institucionales de los museos del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.

2 La medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio de préstamo de Bibliometro se mide a través de un índice de satisfacción, de acuerdo con las siguientes características metodológicas:  
a.-Escala de satisfacción: La escala se mide a través de un diferencial semántico, con 5 valores para la categoría de respuesta (Muy Satisfecho, Satisfecho, Ni Satisfecho/Ni insatisfecho, Insatisfecho y Muy Insatisfecho).

b.-Se consideran para el numerador del indicador aquellas respuestas asociadas a satisfechos y muy satisfechos con el servicio de préstamo.

c.-El proceso de levantamiento de datos será a través de cuestionarios que serán aplicados y procesados por una empresa externa.

d.- La muestra ha sido calculada sobre la base de un universo de 50.000 socios, con un 95% de confianza y un 5% de error. Por lo tanto un mínimo de encuestas a aplicar es de 383 para que la muestra sea representativa.

e.- El índice se establece a partir de las siguientes variables:

-Pertinencia de la colección. Ponderación 25%

-Calidad de la atención. Ponderación 25%

-Disponibilidad. Ponderación 25%

-Calidad material de préstamos. Ponderación 25%.

3 Los museos incluidos para la medición, son los 24 museos regionales y/o especializados que son coordinados por la Subdirección Nacional de Museos del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. Las delegaciones que visitan estos museos, corresponden aproximadamente en un 90% a grupos de estudiantes. El servicio especializado que se entrega a las delegaciones, puede ser: una charla introductoria, una visita guiada, trabajo en sala didáctica, entre otros. Por lo tanto con ello, se busca entregar un servicio que permita fortalecer el rol educativo de los museos.

4 Por usuario del Programa Biblioredes, se considera a cada persona que utiliza los servicios del programa, no obstante, para acceder a dichos servicios cada interesado debe necesariamente registrarse, completando un formulario electrónico, en línea, que entre otros datos exige indicar el RUT, con lo cual es posible individualizar a la persona que ha ingresado.

La población objetivo de BiblioRedes está definida como aquella población que presenta dificultades de acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación, ya sea por factores geográficos y/o económicos. Esta definición, se realiza sobre información secundaria del MDS (CASEN) y de la SUBDERE referente a población calificada como en situación de Aislamiento.

5 La evaluación de la capacitación por los usuarios se mide a través de un índice de satisfacción, de acuerdo con las siguientes características metodológicas:

1.- Escala de satisfacción: La escala se mide a través de un diferencial semántico, con 5 valores para la categoría de respuesta (Muy Satisfecho, Satisfecho, Ni Satisfecho/Ni insatisfecho, Insatisfecho y Muy Insatisfecho).

2. El índice de satisfacción se establece a partir de 4 variables:

i.- Satisfacción respecto al curso de capacitación. Con una ponderación de 40%

ii.- Satisfacción con respecto al espacio físico. Con una ponderación de un 20%

iii.- Satisfacción con la relatoría, exposición del monitor. Con una ponderación de un 20%

iv.- Satisfacción con la calidad de la conexión. Con una ponderación de un 20%

3. Se consideran para el numerador del indicador aquellas respuestas asociadas a satisfechos y muy satisfechos con el servicio de capacitación.

4. La encuesta se aplica a través de un formulario Web una vez terminado el curso de capacitación y es realizada por un ente externo al Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.

6 Este indicador mide la emisión de certificados, relacionados a:

1) Certificados de inscripción de obras protegidas por derechos de autor.

2) Certificados de prestaciones artísticas o producciones de fonogramas protegidos por derechos conexos.

3) Certificados de rectificaciones de inscripción.

Por otra parte, se inicia el proceso de emisión de certificados cuando se recepciona la solicitud de certificado enviada por el solicitante y se verifica pago de la tarifa correspondiente (fecha de ingreso de pago), para posteriormente emitir certificado (con fecha), actividad que constituye el término del proceso.

En el numerador se contabilizarán sólo los certificados emitidos en el año t, provenientes de solicitudes de certificados del año t. Se considerarán solicitudes de certificados del año t, las que serán incluidas en el denominador, aquellas que permitan generar efectivamente el certificado respectivo en el año t y que el cómputo de ese plazo no exceda el periodo entre 01 de enero y el 31 de diciembre del año t. Las solicitudes de certificados que no generen un certificado dentro de ese período, para efectos de esta medición, no serán consideradas en el denominador.

El tiempo de respuesta comprometido para la emisión de certificados es dentro de cinco días hábiles (Lunes a viernes excepto festivos), para los certificados emitidos entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año t, provenientes de solicitudes de certificados recibidas en el mismo periodo.

Asimismo en el denominador se contabilizarán las solicitudes presenciales y remotas. La fecha considerada de ingreso o de solicitud corresponderá, si es un día sábado o feriado, al día hábil siguiente. No obstante, una solicitud de certificado, para que sea ingresada como tal, previamente, debe cumplir con el siguiente estándar de admisibilidad:

- Contenga todos los datos descritos en el formulario. En el caso que el usuario deba completar o corregir información, la fecha a considerar será la última fecha que remita en forma correcta la información.