

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2018

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores	6	55.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	9	30.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	1	10.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017	0	5.00%
			Total	16	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización	Eximir	--	El Servicio compromete el Objetivo 2, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2018 definido en Decreto 297, con excepción del Indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al Programa Marco definido en Decreto N° 297, en específico para el indicador Índice de eficiencia energética, los edificios a incorporar en la medición, se conocerán a más tardar en abril del 2018.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores. (Ponderación: 55.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	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.	(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	72.8 % [(2078350.0 /2853292.0 ) *100]	Alta	15.00	1
2	Porcentaje de beneficiarios encuestados satisfechos con curso de capacitación realizado a través del Programa BiblioRedes.	(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	94.7 % [(41308.0 /43620.0 ) *100]	Menor	5.00	2
3	Porcentaje de certificados emitidos dentro de cinco días hábiles en relación al total de solicitudes de certificados recibidas en el Departamento de Derechos Intelectuales	(Número de certificados emitidos dentro de cinco días hábiles año t/Número total de solicitudes de certificados año t)*100	95.0 % [(9876.0 /10396.0 ) *100]	Menor	5.00	3
4	Porcentaje de usuarios del servicio de préstamo de Bibliometro encuestados, que se declaran satisfechos o muy satisfechos con el servicio.	(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	91.6 % [(359.0 /392.0 ) *100]	Menor	5.00	4
5	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.	(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	76.9 % [(86630.0 /112650.0 ) *100]	Alta	15.00	5

6	Variación porcentual anual de exposiciones temporales e itinerantes de los museos con respecto a año base (2012).	((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	19.9 % [((211.0 /176.0 )-1) *100]	Mediana	10.00	6
Total Ponderación					55.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores transversales. (Ponderación: 30.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t /N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	%
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	%
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	%
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t /N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t/N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) *100	%
8	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2

9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	%
---	---	--	---

4.3. Objetivo 3. Cumplir meta de indicadores transversales. (Ponderación: 10.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(4 /4 )*100]	Mediana	10.00

V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017. (Ponderación: 5.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo
3	ADP Nivel-I
4	ADP Nivel II

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 1 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.
- 2 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.

- 3 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.

- 4 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%.
- 5 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.
- 6 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.