

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

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

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	65.00	5
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	20.00	4
Total		100.00	12

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 65.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	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	77.2 % [[2201720.0 /2853292.0 ) *100]		20.00	1
2	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	25.0 % [[220.0 /176.0 )-1]*100]		25.00	2
3	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	1.99 % [(28.00 /1410.00 )*100]		5.00	
4	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]		10.00	

5	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	23 % [(26 /114 )*100]		5.00	
---	---	---	--------------------------	--	------	--

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	100 % [(17500904 /17500904 ) *100]		5.00	3
2	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		X	5.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	21 % [(13576219 /64648660 ) *100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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 % [(11480.0 /12084.0 ) *100]		5.00	4
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	5
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	99 % [(430 /434 ) *100]		5.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	17 % [(11 /65 ) *100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	22
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	26	0

Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	11	0
------------------------	--	----	---

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
----------	-------------------	--------------

Notas:

- 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 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.
- 3 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 4 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.
- 5 El trámite seleccionado del Registro nacional de Trámites es la Copia certificada de registro de propiedad. Este trámite, en el caso virtual, se inicia con la recepción del pago por parte del solicitante y termina con el envío del correo electrónico que remite la copia certificada de registro de propiedad. En el caso presencial, se inicia al día siguiente de la recepción de la solicitud y termina una vez que las copias certificadas se encuentran debidamente firmadas por el/la Conservador/a.