

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

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	25.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	60.00	5
Total		100.00	10

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

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	79.2 % [[2262952.0 /2857570.0 )*100]		20.00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3.0 /8.0 )*100]		5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	5.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el	125.26 % [(21129124.00 /16868628.00 )*100]		5.00	

		año t) * 100			
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	63.8 % [(255.0 /400.0 )*100]		5.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 60.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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.	(Nº de usuarios(as) en delegaciones a los que se les entrega servicio especializado en el año t/Nº total de usuarios(as) en delegaciones en Museos Regionales y Especializados en el año t)*100	82.0 % [(61574.0 /75083.0 )*100]		25.00	2
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	5.00	
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº 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/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	60.00 % [(498.00 /830.00 )*100]		5.00	
4	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	99.00 % [(297.00 /300.00 )*100]		20.00	
5	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(Nº de trámites digitalizados al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	90.57 % [(48.00 /53.00 )*100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Elaboración de Planes de Género en distintas unidades del Servicio Nacional del Patrimonio. El 2021, se aprueba el Manual Orgánico y de funcionamiento para el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, generando

		<p>con ello una revisión de la estrategia de transversalización e institucionalización del enfoque de género en las más de 16 unidades dedicadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos. En los 18 años anteriores, se habían comprometido acciones de subproductos estratégicos que hoy tienen un desarrollo en el Servicio. Considerando esta trayectoria y los desafíos en descentralización y participación propuestos por la nueva institucionalidad, para el año 2022, se compromete una gestión activa en el avance de diseño de planes de trabajo en una parte de las unidades de misión, poniendo los esfuerzos en asesorar e incentivar el desarrollo de planes de trabajo en distintas unidades de misión. Los planes de trabajo a desarrollar durante el año 2022, en coherencia a los lineamientos institucionales para la incorporación de enfoque de género, se verán plasmados en la ejecución del año 2023.</p> <p>Medio verificador: informe con los lineamientos institucionales para la incorporación del enfoque de género en Patrimonio, los lineamientos de Estado y los planes de trabajo elaborados el año 2022 para su ejecución el año 2023, de mínimo 2 unidades de misión</p>
2	<p>Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.</p>	<p>Capacitación “ Introducción al enfoque de género y equidad” . En miras a democratizar las nociones de género al interior del SERPAT e ir desarrollando paulatinamente competencias para transformar la gestión patrimonial en una cadena de procesos inclusivos y participativos, este año 2022 se vuelve a comprometer la realización de un curso nivel básico, “ Introducción al Enfoque de Género y Equidad” . Con un mínimo de 16 horas, busca dar a conocer las nociones básicas del género y su aplicación en el ámbito sociocultural, específicamente, en el sector patrimonial. Esta instancia facilitará la comprensión de un enfoque de género aplicado al ámbito personal y laboral del funcionariado, usando para ello materiales producidos por el SERPAT e insumos artísticos que acercan la comprensión del enfoque. Este año 2022, se compromete la participación de un 5% de funcionarias y funcionarios del Servicio, del universo total registrado al 31 de enero del 2022, considerando planta, contrata, honorario y personal regido por el código del trabajo. Algunos contenidos de la capacitación son: 1) Definiciones, características sexo – género, 2) Estereotipos de género, roles de género, 3) Diversidad sexual, 4) División sexual del trabajo y brechas de género y 5) Lenguaje inclusivo. Medio verificador: Informe de implementación de actividad de capacitación (contenidos, programa, listado de asistencia)</p>
3	<p>Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.</p>	<p>Notas de registro y generación de conocimiento en el sitio de Patrimonio, Cultura y Género.</p> <p>El SERPAT mantiene en funcionamiento un sitio específico para relevar las acciones cruzadas con las perspectivas de género. Patrimonio, Cultura y Género, se ha convertido en una plataforma informativa de acciones de extensión cultural, publicaciones, avances en la incorporación del enfoque de género en la institución, estudios y otros materiales que han sido útiles en su posicionamiento dentro el mundo académico, de investigación, así como para las comunidades interesadas en estas actividades. Con el objetivo de mantener activa esta plataforma de difusión y, en coherencia con el proceso de fortalecimiento identitario de la nueva institucionalidad, este año 2022, se compromete la publicación de al menos 10 notas en el sitio Patrimonio, Cultura y Género, utilizando un lenguaje inclusivo y relevando contenidos que disminuyan las brechas de género en el ámbito patrimonial y aporten en la deconstrucción de estereotipos de género.</p> <p>Este compromiso forma parte de una estrategia de registro a la vez que generación de conocimiento, puesto que el desarrollo de notas incentiva a las unidades a mirar en retrospectiva su trabajo, rescatando los aprendizajes que pudieran inspirar a otras unidades a profundizar la revisión de sus procesos, afectando la dotación de productos y subproductos estratégicos.</p> <p>Medio verificador: Informe de registro y evaluación de las notas publicadas</p>

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, 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 o motivación inicial, visita guiada, taller, clase en materia específica, atención del grupo en sala didáctica o de animación. Por lo tanto con ello, se busca entregar un servicio que permita fortalecer el rol educativo de los museos.