

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2024
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2024

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

1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Mejorar el acceso a los servicios patrimoniales que genera y gestiona la institución, mediante iniciativas de difusión, transferencia de conocimientos y mediaciones patrimoniales, que incorporen el desarrollo de nuevas tecnologías y condiciones de seguridad pertinentes.	Usuarios registrados en el Programa Biblioredes	<u>Eficacia/Producto</u> 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	78.50 % (2242610.00 / 2857570.00)*100	79.90 % (2284223.00 / 2857570.00)*100	81.80 % (2336671.00 / 2857570.00)*100	84.90 % (2426671.00 / 2857570.00)*100	1
Contribuir a los procesos de transparencia del Estado, catalogando y archivando la documentación que éste genera, para que sea entregada en forma oportuna	Certificados entregados en plazo establecido	<u>Calidad/Producto</u> 2. 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	100.00 % (14034.00 / 14034.00)*100	100.00 % (12987.00 / 12989.00)*100	98.50 % (13691.00 / 13900.00)*100	98.60 % (13799.00 / 14000.00)*100	3

y completa a las personas que la requieran.								
Mejorar y ampliar los servicios y espacios patrimoniales a lo largo del país, mediante el fortalecimiento institucional y el fomento de la participación de comunidades y personas, para contribuir a la sustentabilidad de sus identidades, memorias y territorios.	Usuarios de museos en delegaciones con servicio especializado	<u>Eficacia/Producto</u> 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.	(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	95.50 % (9536.00 / 9982.00)*100	94.50 % (59019.00 / 62428.00)*100	90.70 % (39743.00 / 43832.00)*100	83.40 % (39080.00 / 46850.00)*100	4
Fortalecer los procesos de reconocimiento patrimonial y de construcción de memorias, por medio del desarrollo de modelos de participación pertinentes a los contextos socioculturales, con la finalidad de visibilizar y resguardar la diversidad cultural del país.	Consultas a Catálogos en Línea	<u>Eficacia/Producto</u> 4. Tasa de variación anual de consultas en línea a catálogos de patrimonio documental digitalizado respecto a año base (2021)	((N° de consultas en línea a catálogos de patrimonio documental digitalizado en el año t/N° de consultas en línea a catálogos de patrimonio documental digitalizado en el año t-1)-1)*100	0.00 número ((250000.00 t / 250000.00 t-1)-1)*100	37.50 número ((343830.00 t / 343830.00 t-1)-1)*100	37.50 número ((343830.00 t / 343830.00 t-1)-1)*100	44.00 número ((360000.00 t / 360000.00 t-1)-1)*100	5
Fomentar el reconocimiento, resguardo y salvaguardia del patrimonio material e inmaterial del país, fortaleciendo e incrementando su investigación, registro, inventario, documentación, conservación y	Servicios de asistencia técnica en conservación-restauración calificados con satisfacción alta o muy alta.	<u>Calidad/Producta</u> 5. Porcentaje de organizaciones que custodian bienes patrimoniales de uso público, que reciben servicios de asistencia técnica en conservación-restauración y posteriormente evalúan estos servicios con satisfacción alta o muy alta	(N° de organizaciones que custodian bienes patrimoniales de uso público que recibieron servicios de asistencia técnica en conservación-restauración el año t que evalúan con satisfacción alta o muy alta el servicio	NM	0.00 % (0.00 / 0.00)*100	90.00 % (27.00 / 30.00)*100	90.90 % (30.00 / 33.00)*100	6

restauración, con la finalidad de ponerlo al servicio de las personas.			/N° de organizaciones que custodian bienes patrimoniales de uso público que recibieron servicio de asistencia técnica en conservación-restauración el año t encuestadas)*100					
Fomentar el reconocimiento, resguardo y salvaguardia del patrimonio y cultura de los pueblos indígenas, rescatando y promoviendo iniciativas vinculadas a las diversas prácticas y tradiciones	Comunidades y asociaciones indígenas y/o afrodescendientes que participan en Iniciativas de revitalización cultural indígena y/o afrodescendiente	<i>Eficacia/Productos</i> 6. Porcentaje de comunidades y asociaciones indígenas y/o afrodescendientes que participan en iniciativas de revitalización cultural indígena y/o afrodescendiente en el año t	(Número de comunidades y asociaciones indígenas y/o afrodescendientes que participan en iniciativas de revitalización cultural indígena y/o afrodescendiente en el año t/Número de comunidades y asociaciones indígenas registradas en la base de datos de participación histórica del programa)*100	49.50 % (822.00 / 1661.00)*100	47.90 % (788.00 / 1646.00)*100	51.00 % (840.00 / 1646.00)*100	51.20 % (850.00 / 1660.00)*100	7

2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2024

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Mejorar y ampliar los servicios y espacios patrimoniales a lo largo del país, mediante el fortalecimiento institucional y el	Capacitaciones en infohabilitación	<i>Eficacia/Productos</i> 1. Tasa de variación anual de capacitaciones en infohabilitación realizadas respecto a año anterior (t-1)	((N° de capacitaciones en infohabilitación realizadas por Biblioredes en el año t/N° de capacitaciones en infohabilitación	NM	90.60 número ((20900.00 t / 20900.00 t-1)-1)*100	41.10 número ((29500.00 t / 29500.00 t-1)-1)*100	25.40 número ((37000.00 t / 37000.00 t-1)-1)*100	8

fomento de la participación de comunidades y personas, para contribuir a la sustentabilidad de sus identidades, memorias y territorios.			realizadas por Biblioredes en el año t-1)*100					
---	--	--	---	--	--	--	--	--

3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Notas
<u>Calidad/Productos</u> 1. Índice de satisfacción de usuarios con los cursos de capacitación realizados a través del Programa de Biblioredes.*	Sumatoria ponderada de las dimensiones consideradas en la satisfacción de usuarios con los cursos de capacitación realizados a través del Programa de Biblioredes en el año t.	95.20 % 95.20	2

* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2024, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

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 (1) Porcentaje de satisfacción, resultado del análisis de 11 preguntas realizadas a través de instrumento aplicado al término de la capacitación presencial, en laboratorios de formación y bibliotecas en convenio y del servicio, con cobertura nacional. Sumatoria de las opciones de respuesta "Satisfecho" y "Muy Satisfecho".
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 la construcción del Índice, 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 producciones de fonogramas protegidos por derechos conexos.
- 3) Certificados de seudónimos

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 firma y 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. No se contabilizarán los días en que se decreta el cierre de la operación de las oficinas por causas administrativas o de fuerza mayor.

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.

- Se entregue copia de la obra o fonograma que se solicita inscribir

- Se haga el pago del servicio solicitado

Una vez revisada la solicitud de certificado, si existen datos incompletos en el formulario o falta de documentos de respaldo, se contactará al usuario solicitando la información faltante y/o documentación, si éste en un plazo de 15 días corridos, no envía la información o no responde al requerimiento, se entenderá como abandonada la solicitud y será clasificada como inadmisibles para efectos de este indicador.

4 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.

5 (1) Se entiende por "consulta en línea" a las visitas a catálogos (visualizar y descargar un documento) a través de las plataformas digitales en uso.

(2) "Los fondos documentales" son un conjunto de documentos en cualquier formato o soporte, producidos orgánicamente, y/o reunidos y utilizados por una persona particular, familia u organismo. "Los catálogos de patrimonio documental digitalizado" corresponden a fondos documentales tales como en catálogo, que considera esta medición son: Conservadores de Bienes Raíces, Comercio y Minas (documentos descritos y digitalizados correspondientes a inscripciones de propiedades), Jesuitas de América (volumenes descritos y digitalizados del Fondo de la Junta de Temporalidades de la Compañía de Jesús), Rapa Nui (Comprende memorias, decretos, oficios, registros fotográficos y planos territoriales), entre otros.

6 (1) La Asistencia técnica en conservación-restauración tiene como propósito proveer información acerca de las condiciones de preservación que registran los bienes patrimoniales, proponiendo acciones preventivas, de mitigación y recuperación, así como también ejecutar acciones directas de intervención o bien supervisar proyectos de conservación-restauración ejecutados por terceros, donde el CNCR realiza la inspección técnica de la obra. En términos generales, los bienes y servicios que se otorgan cubren las siguientes materias a saber: a) Diagnósticos de conservación del patrimonio y su entorno; b) Intervenciones de conservación-restauración; y c) Evaluación y supervisión de proyectos.

La población objetivo está constituida por organizaciones públicas, privadas o comunitarias con baja capacidad técnica en el campo de la investigación aplicada y la conservación-restauración bienes patrimoniales, que gestionan museos, bibliotecas, archivos, centros culturales o zonas patrimoniales en el país, para la protección del patrimonio cultural, su investigación, conservación y difusión, emplazadas principalmente en regiones extremas o localidades aisladas.

(2) La encuesta de satisfacción considera cuatro variables de medición, cuyas ponderaciones son las siguientes:

- a) Comunicación; 25%
- b) Información; 25%
- c) Resultados; 25%
- d) Recomendabilidad. 25%

La escala de medición es de 1 a 7, donde satisfacción alta o muy alta corresponden a un promedio no inferior a 5,8. Una vez concluida la asistencia técnica, se remite la encuesta vía papel, correo electrónico o se descarga del sitio web www.cncr.gob.cl. Esta encuesta consta 13 preguntas y se aplica a todas las organizaciones que reciben servicios de asistencia técnica en conservación-restauración durante el año. Se consideran en el numerador aquellas encuestas donde la satisfacción es alta o muy alta.

Se realizará un muestreo con un nivel del 95% de significancia y 5% de error sobre el universo. El análisis e informe se realizará por parte de una consultora externa al servicio.

7 (1) Se entenderá como iniciativas de revitalización cultural indígena y/o afrodescendiente vinculadas al cumplimiento del objetivo estratégico, las ejecutadas y asociadas a los 3 componentes del programa de revitalización cultural indígena y/o afrodescendiente, a saber:

1) Diálogos Participativos para la elaboración, seguimiento y evaluación de Planes de Revitalización cultural indígena y afrodescendiente. Corresponden a reuniones donde se pone en ejercicio el derecho colectivo a la participación de las organizaciones indígenas y afrodescendientes, en las que se persigue impulsar, revisar y evaluar las distintas iniciativas de revitalización cultural en los territorios, de mutuo acuerdo con las organizaciones indígenas y afrodescendientes pertenecientes a los 10 pueblos originarios presentes en Chile, además del pueblo Tribal Afrodescendiente chileno, quienes trabajan con la Subdirección Nacional de Pueblos Originarios.

2) Ejecución de planes de revitalización cultural indígena / afrodescendiente. Los planes de revitalización corresponde a un conjunto de actividades, a saber:

- a) Talleres y Capacitaciones en temáticas como lengua, oficios, artes, otras.
- b) Investigaciones, de memoria, sitios de significación, otras.
- c) Internados lingüísticos.
- d) Inmersión Lingüística escolar y prescolar.
- e) Expresiones culturales indígenas tradicionales y contemporáneas.
- f) Muestras y extensión de artes indígenas tradicionales y contemporáneas.
- g) Seminarios temáticos.
- h) Otras.

3) Actividades de difusión y puesta en valor de las culturas de los pueblos originarios y Pueblo Tribal Afrodescendiente. Las actividades de difusión, en general corresponden a hitos conmemorativos y actividades masivas de difusión, a saber:

- a) Encuentros temáticos, música, teatro, danza, poesía, otras.
- b) Documentales.
- c) Intercambios interregionales de experiencias y conocimientos
- d) Hitos de Difusión como Solsticio de invierno, día internacional de la mujer indígena y Afrodescendiente, Sello Artesanía Indígena, Día Internacional de la Lengua Materna, Encuentro de las Culturas.

(2) Se entenderá como comunidades y asociaciones indígenas y/o afrodescendientes que participan en iniciativas de revitalización cultural indígena y/o afrodescendiente, aquellas comunidades y asociaciones que al menos hayan participado en 1 de las actividades que contemplan los componentes de: Diálogos Participativos, Ejecución de planes de revitalización cultural indígena / afrodescendiente o Actividades de difusión y puesta en valor de las culturas de los pueblos originarios y Pueblo Tribal Afrodescendiente.

(3) El Listado de comunidades y asociaciones indígenas registradas en la Subdirección Nacional de Pueblos Originarios, corresponde a una base de datos, que se elabora en base al listado de organizaciones indígenas y/o afrodescendientes que han participado en las iniciativas de revitalización cultural indígena y/o afrodescendiente a nivel histórico desde la ejecución del Programa (año 2016 en adelante), se actualiza cada año. No se autoriza su difusión, más que para los fines establecidos para la verificación del cumplimiento de este indicador.

8 (1) Se entiende por "capacitaciones en infohabilitación", a aquellos cursos impartidos por el Programa Biblioredes de manera presencial y e-learning, dirigidos a los beneficiarios del Programa. Son cursos básicos en manejo de TIC, software, correo electrónico, navegación y búsqueda en Internet, así como acceso a servicios del Estado.

(2) Las capacitaciones presenciales comprenden 2 tipos: Capacitación en alfabetización digital "básica" y "complementada". La "básica" corresponde a la entrega de herramientas básicas en TICs y está destinado a público que no sabe utilizar el computador, ofimática e internet. La "complementada" profundiza en ciertos contenidos contemplados en la alfabetización digital básica, como planillas de cálculo o procesador de Texto. En la red de bibliotecas, se realizan capacitaciones en ofimática y TIC's que responden a las tipologías Básicas y complementadas.

(3) Las capacitaciones en elearning comprenden las capacitaciones en alfabetización digital realizadas por Aula Virtual. Un capacitado en e-learning: se entiende por aquella persona (alumno/a) que cumple el 75% de las actividades propuestas en el curso.