

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE EDUCACION	<b>PARTIDA</b>	09
<b>SERVICIO</b>	DIRECCION DE BIBLIOTECAS ARCHIVOS Y MUSEOS	<b>CAPÍTULO</b>	05

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo a Junio 2007	Estimación 2012	Meta 2008	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a Bibliotecas                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a Internet gratuito (Proyecto Biblioredes: Abre tú Mundo)</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>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.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Número total de usuarios de Biblioredes que habitan en todas las comunas en que está presente el Programa año t/Total de la población de comunas con dificultades de conectividad por factores geográficos o socioeconómicos donde está presente el programa año t)*100</p>	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	<p>23.1 % (734964.0/3188221.0)*100</p> <p>H: 0.0 (0.0/1275288.0)*100</p> <p>M: 0.0 (0.0/1912933.0)*100</p>	<p>26.4 % (840336.0/3188221.0)*100</p> <p>H: 26.4 (336134.0/1275288.0)*100</p> <p>M: 26.4 (504202.0/1912933.0)*100</p>	6%	Reportes/Informes Informe Estudio	1	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a Bibliotecas                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préstamos</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje del préstamo de libros a domicilio de la Biblioteca de Santiago en relación al préstamo de libros a domicilio de las bibliotecas públicas de la Región Metropolitana incluidos la Biblioteca de Santiago y Bibliometro</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de préstamos a domicilio realizados por la Biblioteca de Santiago año t / N° de préstamos de libros a domicilio realizado por todas las bibliotecas públicas de la</p>	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	<p>20.6 % (165000.0/800000.0)*100</p>	<p>20.0 % (154000.0/770000.0)*100</p>	6%	<p>Formularios/Fichas Registro de préstamos de libros a domicilio de la Biblioteca de Santiago</p> <p>Formularios/Fichas Registro de préstamos de libros a</p>	2	1

		Región Metropolitana (incluidas la Biblioteca de Santiago y Bibliometro) año t)*100								domicilio de Bibliotecas Públicas y Bibliometro.		
•Acceso a Bibliotecas	<u>Eficacia/Producto</u>  3 Porcentaje de Licitaciones de Diseño de Nuevas Bibliotecas y Licitaciones de Nuevas Obras en relación al total de licitaciones programadas para el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Número de Licitaciones de Diseño de Nuevas Bibliotecas y Licitaciones de Nuevas Obras durante el año t/Número Programado de Licitaciones de Diseño de Nuevas Bibliotecas y Licitaciones de Nuevas Obras para el año t)*100	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	0.0 %	100.0 % (16.0/16.0)*100	6%	<u>Formularios/Fichas</u> ID de licitaciones de diseños y licitaciones de obras de Chilecompra	3	2
•Conservación Patrimonio cultural -Asesorías en conservación y restauración	<u>Eficiencia/Producto</u>  4 Número de asesorías en Conservación y Restauración realizadas en relación a dotación profesional especializada del Centro Nacional de Conservación y Restauración  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	N° de asesorías en Conservación y Restauración realizadas año t/Dotación profesional especializada del Centro Nacional de Conservación y Restauración año t	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	0.0	2.3 14.0/6.0	6%	<u>Formularios/Fichas</u> Registros de asesoría en conservación y restauración.	4	3
•Acceso a Bibliotecas	<u>Eficacia/Producto</u>  5 Tasa de incremento del número de préstamos a domicilio del servicio Bibliometro  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Número de préstamos a domicilio del servicio Bibliometro t/Número de préstamos a domicilio del servicio	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	0.0 %	5.0 % ((158550/151000.0)-1)*100	6%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro de Estadísticas de Bibliometro	5	4

	Aplica Gestión Territorial: --	Bibliometro t-1)-1)*100										
•Acceso a Museos	<u>Eficiencia/Producto</u>  6 Número de visitantes de museos Nacionales Regionales y/o Especializados c/r dotación efectiva de los museos Nacionales Regionales y/o Especializados  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	N° visitantes de museos Nacionales Regionales y/o Especializados en año t/Dotación efectiva museos Nacionales Regionales y/o Especializados en año t	4626 1397186/ 302	6090 1668688/ 274	5340 1399059/ 262	2736 755039/276	4264 1283382/301	4279 1287845/ 301	6%	Reportes/Informes Estadística de cada museo.	6	5
•Acceso a Bibliotecas	<u>Eficiencia/Producto</u>  7 N° de consultas y préstamos en salas de lectura Biblioteca Nacional y por internet, en relación a dotación efectiva de la institución  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	N° de consultas y préstamos salas de lectura en Biblioteca Nacional e Internet año t/Dotación efectiva que resuelve consultas y préstamos Biblioteca Nacional año t	111321 19815053 /178	151237 25407817 /168	160220 26436319 /165	91290 14971574/1 64	80181 13710951/1 71	110000 18810000 /171	6%	Formularios/Fichas Estadística de Atención en Biblioteca Nacional.	7	6
•Información y difusión del patrimonio cultural disponible en la DIBAM	<u>Eficacia/Producto</u>  8 Porcentaje de reclamos respondidos en relación al total de reclamos escritos presentados  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de reclamos escritos respondidos año t/Total de reclamos escritos presentados año t)*100	96 % (284/297) *100	92 % (364/395) *100	98 % (563/574) *100	99 % (392/394)* 100	70 % (229/326)* 100	90 % (540/600) *100	8%	Formularios/Fichas Informe Estadístico del Sistema de Atención de Clientes, Usuarios y Beneficiarios.	8	7
•Información y difusión del patrimonio cultural disponible en la DIBAM	<u>Calidad/Producto</u>  9 Días promedio de respuesta a reclamos recepcionados a través de los buzones DIBAM a nivel nacional	Suma de días de respuesta a los reclamos recepcionados a través de los buzones DIBAM a nivel nacional	2 días 511/284	2 días 843/364	3 días 1943/563	3 días 1243/392	7 días 1603/229	6 días 3060/510	8%	Reportes/Informes Informe Estadístico del Sistema Integral de Atención a Clientes,	9	8

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	año t/Número total de reclamos respondidos a nivel nacional año t								Usuarios y Beneficiarios.		
•Acceso a Archivos	<u>Calidad/Producto</u>  10 Tiempo promedio de entrega de certificados notariales en Archivos  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Suma de los tiempos de entrega de los certificados notariales en Archivos año t/N° de certificados notariales entregados en Archivos año t	15 días 96030/6402	7 días 73272/10320	4 días 22472/6249	3 días 4337/1398	15 días 60000/4000	12 días 60000/5000	6%	Formularios/Fichas .- Planilla de Plazos	10	9
•Investigaciones en torno al patrimonio cultural que posee la DIBAM	<u>Eficiencia/Producto</u>  11 Número de publicaciones de difusión del patrimonio cultural nacional en relación a la dotación efectiva Centro Nacional Barros Arana  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	N° de publicaciones de difusión del patrimonio cultural nacional año t/Dotación efectiva Centro Nacional Barros Arana año t	3.8 19.0/5.0	3.8 19.0/5.0	3.2 16.0/5.0	0.6 3.0/5.0	2.6 13.0/5.0	2.6 13.0/5.0	6%	Reportes/Informes	11	10
•Acceso a Bibliotecas	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  12 Porcentaje de solicitudes de textos satisfechas en la sección Chilena de la Biblioteca Nacional  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de solicitudes de textos satisfechas en la sección Chilena de la Biblioteca Nacional año t/N° total de solicitudes de textos en la sección Chilena de la Biblioteca Nacional año t)*100	99 % (70011/70606)*100	100 % (68760/68766)*100	99 % (63313/63988)*100	99 % (26533/26689)*100	98 % (49000/50000)*100	98 % (49000/50000)*100	6%	Reportes/Informes Informe Resultados Estudio, Memoria Anual	12	11
•Registro de la propiedad intelectual de autores chilenos	<u>Eficiencia/Producto</u>	Número de inscripciones de obras año	1415 11318/8	1243 11190/9	1443 11546/8	707 5657/8	1000 8000/8	818 9000/11	6%	Reportes/Informes	13	12

	13 Número de inscripciones de obras en relación a la dotación efectiva del Departamento Derecho Intelectual  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	t/Dotación efectiva Departamento Derecho Intelectual año t								Memoria Anual Dpto Derecho Intelectual		
•Acceso a Archivos	<u>Eficiencia/Producto</u>  14 Número de usuarios que requieren los servicios de archivos en relación a la dotación efectiva de Archivos  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Número de usuarios que requieren los servicios de archivos año t/Dotación efectiva de archivos año t	N.C.	N.C.	N.C.	226 número o 11998/53	943 número o 50000/53	950 número o 50350/53	6%	<u>Formularios/Fichas</u> .- Formularios de solicitud.- Planilla de datos.- Listas de asistencia	14	
•Acceso a Bibliotecas	<u>Calidad/Producto</u>  15 Porcentaje de Personas que percibe haber adquirido competencias en TIC`s en la Biblioteca Pública  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(Nº de personas que percibe haber adquirido competencias en TIC`s en la Biblioteca Pública año t/Total de personas Encuestadas año t)*100	N.C.	N.C.	N.C.	S.I.	25 % (1000/4000) )*100  H: 25 (300/1200) )*100  M: 25 (700/2800) )*100	28 % (1120/4000) )*100  H: 28 (336/1200) )*100  M: 28 (784/2800) )*100	6%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Estudio	15	13
•Acceso a Museos	<u>Economía/Producto</u>  16 Porcentaje de recursos externos (usos de inversión) obtenidos por los Museos Nacionales y Regionales en relación al gasto total en Bienes y Servicios de Consumo, Proyectos Patrimoniales y Proyectos de inversión de los Museos Nacionales y Regionales	(Recursos externos obtenidos por los Museos Nacionales Regionales año t /Gasto total en Bienes y Servicios de Consumo, Proyectos Patrimoniales y Proyectos de	N.C.	N.C.	0 % (0/0)*100	11 % (148368/1401442)*100	10 % (66727/667272)*100	10 % (68521/685210)*100	6%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de Gestión Institucional Informe Mensual de Ejecución Presupuestaria Sistema de Contabilidad Gubernamental	16	14

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	inversión de los Museos Nacionales y Regionales año t ) *100										
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

1 Este indicador mide, luego de 2 años de prestar servicios a la comunidad, la amplia demanda que tienen sus servicios y particularmente en este caso al servicio de préstamo de libros a domicilio respecto a la totalidad de la red metropolitana de bibliotecas públicas. El préstamo a domicilio, le permite a la ciudadanía disponer de los libros por varios días, pudiéndose ampliar la lectura de aquél a toda la familia, fomentándose con este servicio el amor a la lectura. Este indicador, refleja que un importante sector de la ciudadanía en lo que atiende la Biblioteca de Santiago, tiene un acercamiento cierto y cotidiano a los libros y a la lectura.

2 Se han programado 8 licitaciones de diseño de nuevas bibliotecas públicas y 8 licitaciones de obras al 31 de diciembre del 2008. Se debe señalar que la construcción de bibliotecas en comunas que no cuenten con ella, es responsabilidad de los municipios. La DIBAM, es sólo una contraparte técnica en la etapa de licitaciones y diseño, traspasándole a ellas los recursos necesarios en todas sus etapas. Cabe hacer presente que este programa se inició el año 2007 y terminará con recursos del año 2009, abarcando a todas las comunas donde no existían bibliotecas comunales.

3 Este indicador busca medir una parte importante de la labor del Centro Nacional de Conservación y Restauración.

4 Este indicador del Programa Bibliometro quiere reflejar el aumento sostenido que han tenido los préstamos a domicilio del programa, más aún que en diciembre 2007 se ha abierto un nuevo Bibliometro en la Estación Vespucio Sur

5 La meta ha sido establecida considerando las metas propuestas por los Museos Nacionales y Regionales y/o Especializados y de acuerdo a sus planificaciones anuales. Producto del Plan de Mejoramiento Integral de los Museos.

Se encontrarán cerrados total o parcialmente durante el 2008 los museos de Talca, Linares, Valparaíso, Ancud, Arqueológico de La Serena.

6 Aspectos relevantes 1.- Respecto a los servicios remotos se actualizan los portales en forma mensual, y los temas de Memoria Chilena cada tres meses. 2.-Retroalimentación remota y presencial con profesores y usuarios para detectar intereses. 3.- Se investiga colecciones en regiones para digitalizarlas y ampliar el espectro del portal como asimismo la firma de Convenios con instituciones para enriquecer los portales. 4.-Se generan bases de datos para poder enviar información a los públicos objetivos de cada portal. 5.-Se destina un monto importante para nuevas adquisiciones.

7 La DIBAM cuenta con un sistema de buzones para la recepción de reclamos, sugerencias y felicitaciones, en bibliotecas, archivos y museos. En cada una de estas unidades existe un responsable del registro del reclamo, sugerencia y felicitaciones, quien a su vez, traspasa la información a una base de datos que es enviada los primeros días de cada mes a la Oficina Central de Atención de Usuarios DIBAM para su sistematización. Dicha base de datos, además de proporcionar el tipo de anotación, también nos señala los ámbitos a que se refieren éstas. Los encargados de las unidades bibliotecas, archivos y museos, son los responsables de dar una respuesta. Por número de reclamos escritos presentados, nos referimos a todos aquellos formularios depositados en los buzones que señalan reclamo por parte de usuarios, y que detallan dirección donde destinar la respuesta, ya sea por escrito o por medio de correo electrónico.

8 La DIBAM cuenta con un sistema de buzones para la recepción de reclamos, sugerencias y felicitaciones, en bibliotecas, archivos y museos. En cada una de estas unidades existe un responsable del registro del reclamo, sugerencia y felicitaciones, quien a su vez, traspasa la información a una base de datos que es enviada los primeros días de cada mes a la Oficina Central de Atención de Usuarios DIBAM para su sistematización. Dicha base de datos, además de proporcionar el tipo de anotación, también nos señala los ámbitos a que se refieren éstas. Por número de reclamos escritos presentados, nos referimos a todos aquellos formularios depositados en los buzones que señalan reclamo por parte de usuarios, y que detallan dirección donde destinar la respuesta, ya sea por escrito o por medio de correo electrónico.

9 Se pretende optimizar el proceso de entrega de certificados, ya que hace algunos años el tiempo excedía de los 30 días.

10 El Centro de Investigaciones Diego Barros Arana tiene como propósito el impulso de la investigación y estudio, así como la publicación de obras generales de carácter científico y literario. Esta labor de investigación se desarrolla en torno a variados temas y problemas de diferentes áreas del conocimiento, especialmente las relativas a las ciencias sociales y humanidades. Catálogos, bibliografías, volúmenes informativos y textos reflexivos son productos de su labor y contribuyen a la creación de un nuevo conocimiento. Entre sus colecciones se cuentan: Sociedad y Cultura; Antropología; Escritores de Chile; Fuentes para la Historia de la República; Fuentes para el Estudio de la Colonia, y Ensayos y Estudios. A través de ellas, y de otras publicaciones, el Centro busca rescatar, mostrar y difundir una amplia variedad de manifestaciones históricas y literarias constitutivas del patrimonio cultural nacional.

11 Una solicitud de texto se refiere a la boleta de pedido que realiza el lector, en la cual se detalla, entre otros, el título del texto solicitado, por tanto la medición se realiza sobre las boletas de pedido. Se considera una solicitud satisfecha cuando el lector obtiene el título solicitado.

12 La inscripción de una obra es útil para disponer de un medio de prueba importante acerca de la originalidad de la creación, siendo en consecuencia la inscripción facultativa .

Cualquier escrito que tenga carácter de original puede ser inscrito a nombre de su autor, ya que se trate de una obra literaria en el amplio sentido de la palabra y cualquiera que sea su naturaleza y contenido (obras literarias, artísticas y literario científicas). Pueden solicitar la inscripción el autor o titular de los derechos.

13 Los datos de este indicador se obtienen a través de una encuesta de satisfacción que se aplica una vez al año y cuyos resultados se conocen en diciembre de cada año.

14 Se considera como gasto total a los recursos asignados para Bienes y Servicios de Consumo, Proyectos de Inversión (iniciativas de inversión) y proyectos patrimoniales (transferencias corrientes a otras entidades públicas). Los recursos externos considera usos de inversión. Se excluyen de las estadísticas al Museo Histórico Nacional debido a que no recibe aportes externos.

#### Supuesto Meta:

1 La población de pobres con dificultades de conectividad (aportada en su oportunidad por la Encuesta Casen 2006 y el Estudio sobre aislamiento y definición de territorios especiales Subdere - Universidad Católica 2003) se mantiene constante, y la participación del número de usuarios, se expande hasta ese límite consistentemente con la estructura tecnológica actual de capacidad de acceso y número de computadores de que dispone Biblioredes. El número de usuarios Biblioredes en comunas en que está presente el programa considera un crecimiento de 14% respecto a la estimación hecha para el año 2007. La meta puede verse afectada por la actualización de información sobre la cual se calcula la población objetivo del programa, relacionada con población con problemas de conectividad por problemas socioeconómicos (pobreza- CASEN 2006) y por factores geográficos (aislamiento – definición de territorios especiales Subdere – Universidad Católica 2003). Dicha actualización de información podría modificar el supuesto sobre los cuales se realizó la estimación de la meta 2008.

2 Los supuestos sobre los cuales se estimó la meta 2008 están basados en la evolución anual de los préstamos de libros a domicilio que maneja la Subdirección de Bibliotecas Públicas de la DIBAM y en la participación que tiene la Biblioteca de Santiago dentro del total de préstamos en la Región Metropolitana, que indica que esta relación se mantendrá en un 20%, similar a la estimación del año 2007. Se estima que este porcentaje que se considerado bastante alto, se mantendrá para el año 2008, ya que la Biblioteca de Santiago, en estos dos años de funcionamiento, se ha ganado un lugar importante en la ciudadanía del área poniente y norte de Santiago y no existen elementos que hagan variar este porcentaje. Sin embargo, una posible demora en la renovación de títulos pudiera afectar la cantidad de préstamos en la Biblioteca de Santiago. La meta puede verse afectada por un incremento en los préstamos de libros en las Bibliotecas Públicas mayor al incremento en los préstamos de la Biblioteca de Santiago. Dicho cambio en las relaciones de préstamos puede afectar la participación de la Biblioteca de Santiago respecto al total de préstamos en la Región Metropolitana.

3 La estimación de la meta se basa en la cuantificación de los recursos fomulados en el Presupuesto 2008, sobre la base de un compromiso con las Municipalidades afectas a este beneficio. Los recursos asignados corresponden al compromiso establecido con 8 Municipaliades para el año 2008. Los factores externos que pueden afectar el cumplimiento de la meta son: 1.- Demora en la tramitación del Decreto Supremo que reglamenta el traspaso de recursos para la construcción, diseño y habilitación de Bibliotecas Públicas desde la DIBAM a las Municipalidades. 2.- Demoras en el proceso de Licitación de Diseño y Nuevas Obras que depende íntegramente de las Municipalidades.

3.- Que la Municipalidad, pese al compromiso establecido, eventualmente pudiera rescindir de este, lo que implicaría una demora en estipular un nuevo convenio con otra Municipalidad.

4 La meta se estima en relación al promedio histórico de asesorías en conservación y restauración que realizan los profesionales especializados del Centro Nacional de Conservación y Restauración (CNCR), que se estima para el año 2008 en 14 asesorías, establecida en la planificación anual de ese Centro y consistente con los recursos humanos y materiales de que se dispone para el año 2008. Un factor externo que podría afectar el cumplimiento de la meta anual, tiene relación con los requerimientos de insumos propios para las labores de restauración. Existen ciertos insumos difíciles de encontrar en el mercado nacional y el retraso en la adquisición puede afectar el número de asesorías realizadas en el año.

5 La estimación de la meta 2008 se basa en las estadísticas históricas de préstamos a domicilio del servicio Bibliometro y en la estimación del crecimiento de préstamos que se pueda generar por la apertura de un nuevo punto de atención (Estación: Vespucio Sur), inaugurado en diciembre del año 2007, lo que nos indica un crecimiento esperado que se debe concretar el año 2008. Una factor que puede afectar el cumplimiento de la meta es el aumento exponencial de usuarios de la red del Metro, lo que puede generar una sobre saturación del servicio. Esto último se podría traducir en una mala percepción del público respecto al servicio de préstamo de libros a domicilio, generando una baja en la demanda respecto al año anterior. Otro factor que pudiera afectar es que los usuarios no devolvieran los títulos en la fechas establecidas o simplemente no lo devolvieran nunca.

6 Para estimar la meta se considera la evolución estadística histórica de visitantes durante los últimos años en cada Museo Nacional, Regional y Especializado. Con estos antecedentes se realiza una proyección que toma en consideración las proyecciones para el año 2008 de visitantes turistas, tipos de muestras que se expondrán, ya sean nuevas o con mucho tiempo de presentación, estado en

que se encontrará el museo (abierto o cerrado), segmentos del museo en reparación o nuevos, si el museo está en obras y su estado para el año 2008, estado de la relación con los colegios que asisten al museo que corresponda, etc. Los factores que pueden afectar el cumplimiento de la meta son: baja en el número de visitas de turistas por situaciones que no son atingentes al museo, paros estudiantiles, catástrofes naturales y poco interés de la ciudadanía en el sentido que la competencia con otras actividades (uso de computadores, televisión, etc.) no fuera lo suficientemente atractiva.

Se encontrarán cerrados total o parcialmente durante el 2008 los museos de Talca, Linares, Valparaíso, Ancud, Arqueológico de La Serena, lo cual puede afectar las metas de cobertura y actividades.

7 Se estima la meta analizando la tendencia que han mostrado las consultas a través de los 3 últimos años, especialmente en lo que tiene relación con los usuarios virtuales, que han tenido un sostenido incremento y se espera que esa tendencia continúe, ya que en general hay mayor cantidad de personas, por distintos medios y lugares que tienen acceso a internet y pueden comunicarse con nuestros sitios Biblioreds por ejemplo). Los aspectos que no son de control de la institución y que podrían afectar el cumplimiento de la meta son: 1.- Que las instituciones del mundo cultural realicen grandes inversiones en materiales de información que logren que los investigadores y estudiantes no requieran consultar en la Biblioteca Nacional 2.- Que Internet ofrezca portales culturales con mayor interés, de tal manera que no consulten los portales de la B.N. 3.-Negativa de los autores para dar autorización para publicar sus obras en el portal. 4.- Preferencia del público hacia otras instituciones DIBAM más atractivas como la Biblioteca de Santiago. 5.- Daño irreparable en la plataforma tecnológica.-

8 La estimación de la meta 2008 se basó en un estándar institucional establecido de que a lo menos con una exigencia mínima de un 90%, se está dando una más amplia atención a los usuarios. El indicador considera solo aquellos reclamos recepcionados a través de los buzones dispuestos en dependencias DIBAM a nivel nacional. No se visualiza un factor externo que pudiera afectar el cumplimiento de la meta 2008.

9 La estimación de la meta se basa en un compromiso institucional del Sistema Integral de Atención de Usuarios(as) que busca dar respuesta a los reclamos en un periodo no mayor a los 6 días. Un aumento significativo en la cantidad de reclamos, eventualmente puede afectar el tiempo de respuesta, debido a la sobrecarga de trabajo en las dependencias DIBAM.

10 La fijación de la meta 2008 se basa en un estándar de buen servicio de la Subdirección de Archivos, que establece que el tiempo de entrega de certificados notariales no debe superar los 12 días. El servicio consiste en la entrega de una fotocopia del certificado, firmada por el conservador de archivos. Un factor externo que podría afectar el cumplimiento de la meta, puede ser que el desperfecto de la fotocopidora no fuera atendida oportunamente por la empresa externa encargada de su reparación. Dicha demora podría ocasionar un aumento de los tiempos de entrega de los certificados que podría afectar la meta.

11 La fijación de la meta anual se basa en la programación anual del Centro de Investigaciones Barros Arana respecto al número de publicaciones de difusión literaria y científica comprometidas para el año 2008 y se relaciona con los áreas de interés a desarrollar durante el año 2008 y consistente con los recursos asignados para este propósito para el año 2008. Algunos aspectos que podrían afectar el cumplimiento de la meta anual pueden ser: demora en la entrega del original del libro por parte del autor y la demora en la edición de los libros por parte de la imprenta.

12 La estimación de la meta 2008 es parte de la política de buen servicio de la Subdirección de la Biblioteca Nacional que busca satisfacer el número de solicitudes en la Sección Chilena en un porcentaje cercano al 100%.

Los aspectos que no son del control de la institución y que podrían afectar el cumplimiento de la meta son principalmente: 1.- Demora de la Empresa que realiza las tareas de encuadernación, provocando que los libros no estén en el tiempo adecuado a disposición del público. 2.- Robos de material bibliográfico.

13 La meta 2008 considera un aumento de aproximadamente un 13% en el número de inscripciones de obras respecto a las estimaciones consideradas para obtener la meta 2007, ya que se espera como supuesto una mayor inscripción de obras, ya que el tema de la propiedad intelectual, se ha instalado como un tema de importancia a nivel nacional, que es necesario resguardar la propiedad de los autores chilenos. Adicionalmente, la meta 2008 considera un aumento esperado de la dotación de personal de 8 a 11 funcionarios.

Dado que la ley N°17.336, sobre Propiedad Intelectual, consagra la protección automática de las obras intelectuales, por el sólo hecho de la creación, puede ocurrir que los usuarios requieran una menor cantidad de inscripciones (que las estimadas) en el Registro de la Propiedad Intelectual.

14 Para establecer la meta 2008 se estimó que el número de usuarios que requieren los servicios de archivos sería en lo fundamental similar al año 2007, ya que los usuarios son los mismos que el año 2007 en cuanto a su composición (investigadores, estudiantes de tesis, consultas por web, etc.) y no se ha ampliado significativamente ese espectro de usuarios vía medios de publicidad, posicionamiento, etc. Un aspecto externo que puede afectar el cumplimiento es que no concurra al Archivo la cantidad de usuarios estimada producto, por ejemplo, de huelgas de establecimientos de Educación Superior, baja generalizada de los presupuestos para proyectos de investigación en el área de las ciencias sociales, daño irreparable de los equipos informáticos, etc. En la estimación de la meta se considera a todos los usuarios de la Subdirección de Archivos: presenciales, visitas guiadas, consultas por web, etc. particulares o institucionales.

15 La estimación de la meta 2008 es parte de un desafío de calidad que busca incrementar en un 3% el número personas que percibe haber adquirido competencias en TIC's respecto a la meta 2007. Este incremento se relaciona con la programación de las actividades 2008 y los recursos que se han asignado para Biblioreds el año 2008. Un aspecto que puede afectar el cumplimiento de la meta

es que los instrumentos de aplicación sean modificados, lo que llevaría a cambiar las técnicas de recolección de información, muestras y otros factores asociados. Esto puede conducir a una variación significativa (positiva o negativa) en los porcentajes observados hasta el momento y que fueron considerados para estimar la meta anual.

16 La meta de apalancamiento se establece en base a un porcentaje mínimo auto impuesto por los Museos Nacionales y Regionales respecto a los recursos solicitados a las instituciones externas a través de proyectos, que se considera adecuado para apoyar el desarrollo de obras ya sea de infraestructura o de muestras museísticas. El supuesto es que a lo menos se mantenga ese aporte, fundamentado en la óptima relación que se ha establecido para esos efectos con distintas instituciones a nivel nacional que entregan financiamiento. Un factor externo que podría afectar la meta tiene relación con que las instituciones patrocinadoras no aporten todo lo requerido, ya que eventualmente pudieran destinar esos recursos a otras áreas.