

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**  
**VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2013**

MINISTERIO	MINISTERIO DE EDUCACION	PARTIDA	09
SERVICIO	DIRECCION DE BIBLIOTECAS ARCHIVOS Y MUSEOS	CAPÍTULO	05

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Acceso a Museos	<u>Eficacia/Producto</u>  1 Variación anual de visitantes a museos DIBAM con respecto a año base (2010)  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	$((N^{\circ} \text{ de visitantes a museos DIBAM en año } t / N^{\circ} \text{ de visitantes a museos DIBAM en año } 2010) - 1) * 100$	0.0 %	0.0 % $((1352325.0 / 1352325.0) - 1) * 100$	19.3 % $((1612996.0 / 1352325.0) - 1) * 100$	-30.3 % $((943196.0 / 1352325.0) - 1) * 100$	32.6 % $((1793734.0 / 1352325.0) - 1) * 100$	Reportes/Informes Reporte refundido de estadística mensual sobre visitantes Museos DIBAM	1	1
•Acceso a Bibliotecas -Préstamos »Préstamos a domicilio	<u>Calidad/Producto</u>  2 Porcentaje de usuarios del servicio de préstamo de Bibliometro, encuestados, que se declaran satisfechos o muy satisfechos con el servicio  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	$(\text{Número de usuarios del servicio de préstamo de Bibliometro encuestados que se declaran satisfechos o muy satisfechos con el servicio en el año } t / \text{Número de usuarios del servicio de préstamo de Bibliometro encuestados año } t) * 100$	0.0 %  H: 0.0 M: 0.0	89.7 % $(504.0 / 562.0) * 100$  H: 0.0 $(0.0 / 0.0) * 100$ 0  M: 0.0 $(0.0 / 0.0) * 100$ 0	93.8 % $(377.0 / 402.0) * 100$  H: 0.0 $(0.0 / 0.0) * 100$ 0  M: 0.0 $(0.0 / 0.0) * 100$ 0	S.I.	91.6 % $(351.0 / 383.0) * 100$  H: 91.5 $(140.0 / 153.0) * 100$  M: 91.7 $(211.0 / 230.0) * 100$	Reportes/Informes Informe de Resultado de Encuesta	2	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
<p>●Acceso a Bibliotecas -Programa: Red de Bibliotecas Públicas Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 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: SI</p>	<p>(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</p>	<p>38.8 % (1020807.0/2632618.0)*100</p> <p>H: 34.5 (436123.0/1263657.0)*100</p> <p>M: 42.7 (584684.0/1368961.0)*100</p>	<p>45.9 % (1138831.0/2483734.0)*100</p> <p>H: 41.1 (489698.0/1192441.0)*100</p> <p>M: 50.3 (649133.0/1291293.0)*100</p>	<p>47.4 % (1267591.0/2673202.0)*100</p> <p>H: 42.8 (560107.0/1309869.0)*100</p> <p>M: 51.9 (707484.0/1363333.0)*100</p>	<p>46.3 % (1321606.0/2853292.0)*100</p> <p>H: 41.2 (581214.0/1409350.0)*100</p> <p>M: 51.3 (740392.0/1443942.0)*100</p>	<p>52.0 % (1482215.0/2853292.0)*100</p> <p>H: 46.3 (652175.0/1409350.0)*100</p> <p>M: 57.5 (830040.0/1443942.0)*100</p>	<p><u>Base de Datos/Software</u> Base de datos "Cobertura" que indica población objetivo por comuna, desagregada por pobreza y aislamiento, más el número de registros alcanzados por años en cada una de las comunas y las bibliotecas atendidas.</p>	3	3
<p>●Acceso a Bibliotecas -Capacitación digital</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de beneficiarios satisfechos con curso de capacitación realizado a través del Programa BiblioRedes</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(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 encuestadas)*100</p>	<p>93.2 % (62705.0/67296.0)*100</p> <p>H: 0.0 M: 0.0</p>	<p>93.0 % (48748.0/52437.0)*100</p> <p>H: 0.0 M: 0.0</p>	<p>94.9 % (46261.0/48768.0)*100</p> <p>H: 94.7 (14919.0/15763.0)*100</p> <p>M: 95.0 (31342.0/33005.0)*100</p>	<p>93.8 % (14618.0/15591.0)*100</p> <p>H: 92.7 (3917.0/4224.0)*100</p> <p>M: 94.1 (10701.0/11367.0)*100</p>	<p>94.3 % (67903.0/72000.0)*100</p> <p>H: 96.4 (20825.0/21600.0)*100</p> <p>M: 93.4 (47078.0/50400.0)*100</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico de cobertura - Programa de Biblioredes</p>	4	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
•Acceso a Archivos	<u>Calidad/Producto</u>  5 Tiempo promedio de entrega de certificados notariales en Archivos  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Suma de los tiempos de entrega de los certificados notariales en Archivos año t/N° de certificados notariales entregados en Archivos año t	4.5 días 29555.0/664 2.0	4.4 días 29521.0/674 8.0	3.8 días 27076.0/711 2.0	4.1 días 15538.0/374 9.0	4.7 días 35241.0/749 8.0	Reportes/Informes Cuadro Estadísticas Mensuales, Oficina de Legalizaciones y Certificaciones Archivo Nacional	5	5
•Acceso a Archivos	<u>Eficacia/Producto</u>  6 Instituciones Archivísticas nacionales puestas en servicio a la ciudadanía e investigadores a través de sitio web de DIBAM bajo norma archivística ISDIAH nacional  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de instituciones archivísticas nacionales descritas, catalogadas e ingresadas a la base de datos de la Subdirección de Archivos, bajo la norma archivística ISDIAH nacional y publicadas en página web al año t/N° total de instituciones archivísticas del país)*100	N.C.	N.C.	N.C.	8.9 % (77.0/863.0) *100	36.6 % (316.0/863.0)*100	Reportes/Informes Informe de poblamiento sobre instituciones archivísticas nacionales en las Bases de Datos de Archivos	6	6
•Registro de la propiedad intelectual de autores chilenos	<u>Calidad/Producto</u>  7 Porcentaje de certificados emitidos dentro de cinco días hábiles en relación al total de solicitudes de certificados recibidas en el Departamento de Derechos Intelectuales  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de certificados emitidos dentro de cinco días hábiles año t/Número total de solicitudes de certificados año t)*100	100.0 % (1839.0/1839.0)*100	100.0 % (3127.0/3127.0)*100	100.0 % (3212.0/3212.0)*100	100.0 % (2051.0/2051.0)*100	100.0 % (4393.0/4393.0)*100	Reportes/Informes Reporte Estadísticos del Departamento de Derechos Intelectuales	7	7

Notas:

1 Los museos incluidos, corresponden a todos los museos de dependencia de la DIBAM, es decir los 3 museos nacionales (Museo Nacional de Bellas Artes, Museo Nacional de Historia Natural y Museo Histórico Nacional) y los 23 museos regionales y/o especializados, que son coordinados por la Subdirección Nacional de Museos.

2 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.-Los cuestionarios serán auto aplicados en los módulos de atención de Bibliometro, es decir, en el proceso de préstamo se le dará a los/as usuarios/as el cuestionario de satisfacción del servicio, para que este conteste el cuestionario y lo entregue al encargado del módulo, estos lo enviarán por sobre a la empresa externa quienes tabularán y analizarán los datos obtenidos.

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%

3 Se destaca que BiblioRedes es un programa de la Dibam, que ofrece servicio en las Bibliotecas Públicas a nivel nacional de libre acceso al público a computadores conectados a Internet; Capacitación comunitaria en computación, con énfasis en la Alfabetización digital; Alfabetización complementada y contenido local de páginas web.

Dicho lo anterior, 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. Por lo tanto, se puede interpretar claramente, que al momento que una persona se registra, lo ha realizado para obtener los servicios que el Programa entrega, transformándose inmediatamente en usuario de Biblioredes.

Este indicador apunta a medir la cobertura del programa, es decir, cuantas personas se registran en BiblioRedes como usuarios y reciben sus servicios, respecto al total de la población objetivo que habita en comunas en que está presente BiblioRedes.

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 MIDEPLAN (CASEN) y de la SUBDERE referente a población calificada como en situación de Aislamiento

4 El programa BiblioRedes, ofrece a través de las Bibliotecas Públicas en convenio con la DIBAM diversos servicios relacionados a las tecnologías de información y comunicación, por ejemplo acceso a Internet, capacitaciones en Word, Excel, PowerPoint, Correo electrónico (cursos básicos y avanzados) y construcción de páginas Web, con una duración promedio de 14 horas pedagógicas.

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 a la DIBAM.

5 Nota 1: Este indicador mide la entrega de certificados notariales a particulares, gestión que se vincula a los servicios que el Archivo Nacional suministra a la ciudadanía, en razón a la administración de la información descrita en las letras d) y e) del artículo 14 del DFL N°5200. Dicha información considera, los protocolos notariales, los registros de hipotecas, los registros conservatorios de bienes raíces, de comercio y de minas, los libros copiadores de sentencias de los Tribunales de Justicia y los expedientes judiciales.

Nota 2: En la entrega de certificados el proceso se inicia cuando se recepciona la solicitud (formulario fechado) de certificado presentada o enviada por el solicitante y se verifica pago de la tarifa correspondiente, para posteriormente emitir certificado (Con fecha y firma del Conservador) y dejar disponible para retiro en forma personal del interesado o envío por correspondencia, actividades estas últimas que constituyen el término del proceso.

6 Este indicador permitirá medir la cantidad de Instituciones archivísticas nacionales descritas, catalogadas e ingresadas a las base de datos de la Subdirección de Archivos, bajo la norma archivística ISDIAH nacional, las cuales serán también publicadas en la página web, con el objetivo de contar con un nuevo servicio relacionado con la entrega de información acerca de los

archivos existentes y de la documentación que estas Instituciones contienen, de manera de orientar la búsqueda y el acceso a la información, tanto de la ciudadanía en general, como de los investigadores.

Uno de los objetivos de la norma ISDIAH (Norma internacional para describir instituciones que custodian fondos de archivo), es facilitar la descripción de aquellas instituciones cuya función primordial es la conservación de los documentos de archivo y de su difusión en general. La normalización de la descripción (catalogación) de instituciones que conservan fondos de archivo, permite asimismo proporcionar directrices para identificar y contactar a las instituciones que detentan los fondos de archivo, acceder a los mencionados fondos y a los servicios que la institución ofrece, también permite crear directorios y/o listas autorizadas de instituciones que custodian fondos archivísticos.

7 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.

Supuesto Meta:

- 1 Que existan hechos fortuitos que incidan o afecten las variables que se están midiendo. En la medida que los museos, no sufran imprevistos, que impidan su normal funcionamiento, como desastres que impliquen cierres inesperados.
- 2 En la medida que los módulos de atención de Bibliometro se encuentren en pleno funcionamiento, no sufran imprevistos o problemas no atingentes a la Institución, como desastres que impliquen un cierre inesperado (de módulos o estaciones de metro), lo cual impida la entrega del servicio o hechos fortuitos que incidan o afecten las variables que se están midiendo.
- 3 El presente indicador, podría encontrarse con problemas de cumplimiento, dado que se debe considerar que el sistema de BiblioRedes que soporta al registro de usuarios y que se encuentra en un servidor de una empresa externa, podría sufrir hechos fortuitos o catástrofe que generen una pérdida de información e imposibiliten nuevos registros debido a ataques, colapso del sistema o fallas a nivel de bases de datos. Por otro lado, existe un riesgo también en el caso que existan catástrofes que afecten a gran parte del territorio nacional, lo cual dificulta la entrega de los servicios del programa. También, en el caso que existan reducciones de presupuesto externas al servicio, que eventualmente puedan afectar a las variables que se están midiendo
- 4 Que existan hechos fortuitos que incidan o afecten las variables que se están midiendo. Cabe señalar que el sistema de BiblioRedes que soporta la encuesta web y que se encuentra en el servidor del Programa, podría sufrir hechos fortuitos o catástrofe que generen una pérdida de información e imposibiliten nuevos accesos debido a ataques, colapso o fallas a nivel de bases de datos.
- 5 Que existan hechos fortuitos que incidan o afecten las variables que se están midiendo. En la medida que el Archivo, no sufra imprevistos, que impidan su normal funcionamiento, como desastres que implique un cierre inesperado. También, en el caso que existan reducciones de presupuesto externas al servicio, que eventualmente puedan afectar a las variables que se están midiendo.
- 6 Que existan hechos fortuitos que incidan o afecten las variables que se están midiendo. En la medida que el Archivo, no sufra imprevistos, que impidan su normal funcionamiento, como desastres que implique un cierre inesperado. También, en el caso que existan reducciones de presupuesto externas al servicio, que eventualmente puedan afectar a las variables que se están midiendo.
- 7 Que existan hechos fortuitos que incidan o afecten las variables que se están midiendo. En la medida que el Departamento de Derechos Intelectuales, no sufra imprevistos, que impidan su normal funcionamiento, como desastres que implique un cierre inesperado. También, en el caso que existan reducciones de presupuesto externas al servicio, que eventualmente puedan afectar a las variables que se están midiendo.