

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

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 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
• Acceso a Museos	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Número de visitantes de museos Nacionales Regionales y/o Especializados c/r dotación efectiva de los museos Nacionales Regionales y/o Especializados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(N° visitantes de museos Nacionales Regionales y/o Especializados en año t/Dotación efectiva museos Nacionales Regionales y/o Especializados en año t)</p>	6090	5340	5550	5560	4279	SI	130%	6%	<p><u>Reportes/Informes Estadística de cada museo.</u></p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Acceso a Museos	<u>Economía/Producto</u> 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 Aplica Enfoque de Género: NO	((Recursos externos obtenidos por los Museos Nacionales Regionales año t /Gasto total en Bienes y Servicios de Consumo, Proyectos Patrimoniales y Proyectos de inversión de los Museos Nacionales y Regionales año t) * 100)	n.c.	0 %	38 %	48 %	10 %	SI	477%	6%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión Institucional Informe Mensual de Ejecución Presupuestaria Sistema de Contabilidad Gubernamental	2
•Acceso a Bibliotecas	<u>Eficiencia/Producto</u> N° de consultas y préstamos en salas de lectura Biblioteca Nacional y por internet, en relación a dotación efectiva de la institución Aplica Enfoque de Género: NO	(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)	151237	160220	183880	317928	110000	SI	289%	6%	Formularios/Fichas Estadística de Atención en Biblioteca Nacional.	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
● Acceso a Bibliotecas	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de solicitudes de textos satisfechas en la sección Chilena de la Biblioteca Nacional Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	100 %	99 %	99 %	99 %	98 %	SI	101%	6%	Reportes/Informes Informe Resultados Estudio, Memoria Anual	
● Acceso a Bibliotecas	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de Personas que percibe haber adquirido competencias en TIC`s en la Biblioteca Pública Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de personas que percibe haber adquirido competencias en TIC`s en la Biblioteca Pública año t/Total de personas Encuestadas año t)*100) Mujeres: Hombres:	n.c.	n.c.	26 %	32 %	28 %	SI	113%	6%	Reportes/Informes Informe Estudio	
			n.c.	n.c.	26%	32%	28%					
			n.c.	n.c.	26%	31%	28%					

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
● Acceso a Bibliotecas	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de Licitaciones de Diseño de Nuevas Bibliotecas y Licitaciones de Nuevas Obras en relación al total de licitaciones programadas para el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	n.c.	n.c.	n.c.	87.5 %	100.0 %	NO	88%	6%	<p><u>Formularios/Fichas</u> ID de licitaciones de diseños y licitaciones de obras de Chilecompra</p>	6
● Acceso a Bibliotecas	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Tasa de incremento del número de préstamos a domicilio del servicio Bibliometro</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de préstamos a domicilio del servicio Bibliometro t/Número de préstamos a domicilio del servicio Bibliometro t-1)-1)*100)</p>	n.c.	n.c.	0.0 % 0.0	23.7 % 198217.0	5.0 % 158550.0	SI	474%	6%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro de Estadísticas de Bibliometro</p>	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Acceso a Archivos	<i>Calidad/Producto</i> Tiempo promedio de entrega de certificados notariales en Archivos Aplica Enfoque de Género: NO	(Suma de los tiempos de entrega de los certificados notariales en Archivos año t/N° de certificados notariales entregados en Archivos año t)	7 días	4 días	3 días	5 días	12 días	SI	254%	6%	<u>Formularios/Fichas</u> .- Planilla de Plazos	8
•Acceso a Archivos	<i>Eficiencia/Producto</i> Número de usuarios que requieren los servicios de archivos en relación a la dotación efectiva de Archivos Aplica Enfoque de Género: NO	(Número de usuarios que requieren los servicios de archivos año t/Dotación efectiva de archivos año t)	n.c.	n.c.	3244 número	3824 número	950 número	SI	403%	6%	<u>Formularios/Fichas</u> .- Formularios de solicitud.- Planilla de datos.- Listas de asistencia	9
•Conservación Patrimonio cultural - Asesorías en conservación y restauración	<i>Eficiencia/Producto</i> Número de asesorías en Conservación y Restauración realizadas en relación a dotación profesional especializada del Centro Nacional de Conservación y Restauración Aplica Enfoque de Género: NO	(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.	0.0	3.0	2.3	SI	129%	6%	<u>Formularios/Fichas</u> Registros de asesoría en conservación y restauración.	10

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Registro de la propiedad intelectual de autores chilenos	<u>Eficiencia/Producto</u> Número de inscripciones de obras en relación a la dotación efectiva del Departamento Derecho Intelectual Aplica Enfoque de Género: NO	(Número de inscripciones de obras año t/Dotación efectiva Departamento Derecho Intelectual año t)	1243	1443	1486	1166	818	SI	142%	6%	<u>Reportes/Informes</u> Memoria Anual Dpto Derecho Intelectual	11
•Investigaciones en torno al patrimonio cultural que posee la DIBAM	<u>Eficiencia/Producto</u> Número de publicaciones de difusión del patrimonio cultural nacional en relación a la dotación efectiva Centro Nacional Barros Arana Aplica Enfoque de Género: NO	(N° de publicaciones de difusión del patrimonio cultural nacional año t/Dotación efectiva Centro Nacional Barros Arana año t)	3.8	3.2	3.2	2.6	2.6	SI	100%	6%	<u>Reportes/Informes</u> Informes	
•Información y difusión del patrimonio cultural disponible en la DIBAM	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de reclamos respondidos en relación al total de reclamos escritos presentados Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos escritos respondidos año t/Total de reclamos escritos presentados año t)*100)	92 %	98 %	100 %	100 %	90 %	SI	111%	8%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe Estadístico del Sistema de Atención de Clientes, Usuarios y Beneficiarios.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Información y difusión del patrimonio cultural disponible en la DIBAM	<u>Calidad/Producto</u> Días promedio de respuesta a reclamos recepcionados a través de los buzones DIBAM a nivel nacional Aplica Enfoque de Género: NO	(Suma de días de respuesta a los reclamos recepcionados a través de los buzones DIBAM a nivel nacional año t/Número total de reclamos respondidos a nivel nacional año t)	2 días	3 días	4 días	4 días	6 días	SI	171%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Estadístico del Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios y Beneficiarios.	12

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	94%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	6%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-El sobrecumplimiento se debe fundamentalmente a un aumento de público en dos museos de Santiago (Artes Decorativas y Museo de La Educación) asociado a una recuperación de la asistencia luego del impacto negativo del Transantiago; a un aumento en museos regionales asociado a la itinerancia de exposiciones (Grabados de Roberto Matta y Monedas de Iberoamérica) cuyo impacto era muy difícil de estimar. En el caso del Museo de Historia Natural de Concepción la puesta en funcionamiento del proyecto de reproducciones de animales prehistóricos en la Plaza que lo rodea ha significado un aumento de visitantes al museo que no estaba considerado ya que se no tenía fecha de puesta en marcha.

2.-Este sobrecumplimiento, se debe principalmente a 2 factores: el apalancamiento de recursos no contemplados al momento de generar el indicador por parte del Museo Nacional de Historia Natural, (proyecto Weinstein y donación de Fundación Melon), como también la no existencia de certeza respecto de la concreción de los fondos regionales que pudieran lograrse, ya que pasan por decisiones locales que implican análisis políticos y estratégicos, sobre los cuales muchas veces no tenemos mayor ingerencia. En definitiva, existen causas externas cuyas variables no siempre podemos prever y que, por el riesgo que implica, no pueden ser consideradas al momento de contraer los compromisos.

3.-Este sobrecumplimiento se debió a los nuevos servicios que se ofrece a los usuarios a través del catálogo: reservas en línea para el préstamo a domicilio, acceso al historial de préstamos realizados por el usuario, guardar la información de búsquedas frecuentes y crear un sistema de alertas para cuando hay información nueva. Respecto a los sitios web las razones son: 1) la asociación de sitios nuevos. 2) mayor diversidad de actividades e iniciativas del sitio. 3) El sitio Memoria Chilena para ciegos tuvo un aumento de usuarios ya que funcionó todo el año 2008, iniciando sus servicios a

mediados del 2007. 4) Optimización de los vínculos entre los sitios web, en que las consultas se derivan de un sitio a otro aumentando así el número de páginas que el usuario-navegante puede consultar.

4.-La causalidad del sobre cumplimiento del indicador propuesto, es debido a que la meta para el indicador del año 2008, fue establecida durante el mes de abril del año 2007, en el requerimiento presupuestario asociado, a esa fecha la población objetivo del programa se encontraba calculada con la información disponible de la encuesta CASEN 2003 (población bajo la línea de la pobreza por comuna), y por el estudio de población en condiciones de aislamiento de la SUBDERE, el total de la población objetivo para esos años era 3.188.221, sobre la cual se calculaba un porcentaje de cobertura de un 26% para el año 2008. Sin embargo, a partir de septiembre del año 2007, son liberadas las bases de datos por comunas de la CASEN 2006, donde la población en condiciones de pobreza disminuye y por lo tanto disminuye la población objetivo del programa, pasando a 2.467.684.

5.-El sobrecumplimiento de este indicador se explica por el hecho de ser un sistema abierto, flexible (con medidas que no impiden el préstamo a pesar de atrasos, multas y/o credenciales vencidas), sumado al crecimiento de la colección y a que el 99% de ella esta liberada para préstamos a domicilio ha favorecido el aumento de los préstamos.

6.-Este NO cumplimiento se vió afectado por cuatro hechos claves: a) Tramitación del Decreto del Ministerio de Educación N° 121, visado por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, que finalmente se publicó en el diario Oficial el 19 de Junio de 2008, sólo luego de esa publicación se pudo firmar los convenios. b) Los convenios debían tener toma de razón de Contraloría, este trámite de corrección y toma de razón se extendió desde Junio hasta los primeros días de Octubre en un primer grupo de siete comunas. c) Dos comunas se retrasaron por el saneamiento y tramitación de traspaso del terreno al municipio como requisito para la firma de los convenios, tomando razón Contraloría los primeros días de Noviembre. d) Otro hecho fue el período de elecciones de Octubre, ya que el personal municipal estaba abocado a temas locales y con el cambio de algunos alcaldes y cargos de confianza como la Secretaría de Planificación (que son contraparte en este proyecto) se produjeron atrasos al retomar los proyectos.

7.-Este sobrecumplimiento se debe principalmente a la política de difusión mensual a los usuarios del Programa Bibliometro, las novedades literarias adquiridas por el servicio, lo cual impactó en el préstamo de libros a domicilio. Además, en el mes de Julio 2008, el Programa llevó a cabo una exitosa campaña de inscripción gratuita de socios, lo que significa más demanda del servicio de préstamo de libros a domicilio. Además, el sistema de transporte público Transantiago, ha incorporado desde su puesta en marcha a miles de usuarios más a la red del Metro de Santiago, lo cual también ha influido en la inscripción de socios, sólo el 2008, más de 13 mil personas se inscribieron en el Programa.

8.-Si bien el sobrecumplimiento de este indicador es considerablemente menor al obtenido el año 2007 (500%), se continua con esta tendencia debido principalmente a las mejoras derivadas de la operación del proyecto de digitalización de documentos, el cual posibilita la entrega de certificados en forma mucho más rápida, ya que reduce los tiempos de tramitación de los certificados en comparación con el antiguo sistema manual de emisión de éstos.

9.-Este sobrecumplimiento se debe principalmente al aumento no contemplado de un 28,6% en los usuarios (comparado al 2007) que requieren los servicios de archivo. Este considerable aumento se debe principalmente a las mayores exposiciones realizadas en las instalaciones del Archivo Histórico y también a la mayor rapidez en la entrega de certificados debido al proyecto de digitalización de documentos, lo cual ha impactado en la imagen del servicio como más ágil y eficiente.

10.-Este sobrecumplimiento se explica por un aumento no proyectado de solicitudes de asesoría en materias de conservación y restauración durante el período 2008 en relación a dotación de profesionales especializados que se desempeñan en el Centro Nacional de Conservación y Restauración (CNCR).

11.-La causa de sobrecumplimiento de este indicador se explica debido a que en la formulación de la meta 2008, se consideró el traslado de las dependencias del Departamento de Derechos Intelectuales a otro edificio dentro de la comuna de Santiago (lo cual en definitiva no ocurrió), lo cual produciría una disminución en la inscripción de obras. Sin embargo, al no producirse dicho traslado, este indicador siguió con su flujo normal de trabajo. Además hay que considerar que a pesar de la gran importancia que ha tomado actualmente el tema relacionado con la propiedad intelectual, tanto a nivel gubernamental como de ciudadanía, el 2008 se generó una disminución (-1,9%) en el número de las inscripciones, si se compara el número de obras inscritas el año 2007, a pesar de no haberse efectuado el traslado programado durante 2008.

12.-El sobrecumplimiento se debe a la disminución en un 2,5% de los reclamos recibido el 2008 en comparación al año 2007, traduciéndose en una menor cantidad de reclamos a responder, impactando esto en los tiempos de respuesta, en relación a los proyectados al formular el indicador y la meta 2008.