

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

<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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
•Acceso a Bibliotecas – Préstamos ≈Préstamos a domicilio	<u>Calidad/Producto</u>  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	((Número de usuarios del servicio de préstamo de Bibliometro encuestados que se declaran satisfechos o muy satisfechos con el servicio en el año t/Número de usuarios del servicio de préstamo de Bibliometro encuestados año t)*100)	89.7 %	93.8 %	97.1 %	n.m.	85.1 %	91.6 %	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Resultado de Encuesta	1
		Mujeres:	0.0%	0.0%	0.0%	n.m.	47.7%	51.4%			
		Hombres:	0.0%	0.0%	0.0%	n.m.	37.4%	40.2%			
•Acceso a Museos	<u>Eficacia/Producto</u>  Variación anual de visitantes a museos DIBAM con respecto a año base (2010)  Aplica Desagregación por Sexo: NO	(((N° de visitantes a museos DIBAM en año t/N° de visitantes a museos DIBAM en año 2010)-1)*100)	0.0 %	19.3 %	40.3 %	45.5 %	24.0 %	25.7 %	5%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte refundido de estadística mensual sobre visitantes Museos DIBAM	2

<sup>1</sup> Para aquellos servicios que formulan PMG esta priorización forma parte de los requisitos técnicos señalados en el Documento “Medios de Verificación” del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006, en la etapa 5 del sistema de Planificación / Control de Gestión.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
•Acceso a Bibliotecas	<i>Eficacia/Producto</i>  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  Aplica Desagregación por Sexo: SI	((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)  Mujeres:  Hombres:	45.9 %  50.3%  41.1%	47.4 %  51.9%  42.8%	48.2 %  0.0%  0.0%	49.9 %  25.3%  24.6%	52.0 %  29.1%  22.9%	56.0 %  31.9%  24.1%	25%	<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.	3
•Acceso a Bibliotecas – Capacitación digital	<i>Calidad/Producto</i>  Porcentaje de beneficiarios satisfechos con curso de capacitación realizado a través del Programa BiblioRedes  Aplica Desagregación por Sexo: SI	((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)  Mujeres:  Hombres:	93.0 %  0.0%  0.0%	94.9 %  95.0%  94.7%	94.3 %  0.0%  0.0%	93.7 %  71.5%  22.1%	93.5 %  67.9%  25.6%	94.6 %  68.7%  25.9%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico de cobertura - Programa de Biblioredes	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
•Acceso a Archivos	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de entrega de copias y certificados (certificaciones) en Archivos  Aplica Desagregación por Sexo: NO	(Suma de los tiempos de entrega de las copias y certificados (certificaciones) en Archivos año t/N° de copias y certificados (certificaciones) entregados en Archivos año t)	4.4 días	3.8 días	4.5 días	4.0 días	4.7 días	4.7 días	15%	Reportes/Informes Mensuales, Oficina de Legalizaciones y Certificaciones Archivo Nacional	5
•Acceso a Archivos	<u>Eficacia/Producto</u>  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	((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.	25.0 %	26.9 %	36.6 %	48.2 %	15%	Reportes/Informes Informe de poblamiento sobre instituciones archivísticas nacionales en las Bases de Datos de Archivos	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
•Registro de la propiedad intelectual de autores chilenos	<u>Calidad/Producto</u>  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	((Número de certificados emitidos dentro de cinco días hábiles año t/Número total de solicitudes de certificados año t)*100)	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	25%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte Estadísticos del Departamento de Derechos Intelectuales	7

Notas:

1.-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.-El proceso de levantamiento de datos será a través de cuestionarios que serán auto-aplicados y procesados por una empresa externa.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%

2.-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.

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

4.-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, como de certificaciones y/o legalizaciones ministeriales, 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 a), d) y e) del artículo 14 del DFL N°5200 del año 1929. Dicha información considera, los protocolos notariales, los registros de hipotecas, los registros conservatorios de bienes raíces, de comercio y de minas, los libros copiadore de sentencias de los Tribunales de Justicia, los expedientes judiciales, como también los documentos de los departamentos de Estado, que hayan cumplido 5 años de antigüedadNota 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.