

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Acceso a Museos	<u>Eficacia/Producto</u> 1 Variación porcentual anual de exposiciones temporales e itinerantes de los museos DIBAM con respecto a año base (2012). <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</small>	((N° de exposiciones temporales e itinerantes efectivamente realizadas por los museos DIBAM en el año t/N° de exposiciones temporales e itinerantes efectivamente realizadas por los museos DIBAM en el año 2012)-1)*100	0.0 % ((176.0/176.0)-1)*100	10.8 % ((195.0/176.0)-1)*100	15.3 % ((203.0/176.0)-1)*100	0.0 % ((78.0/78.0)-1)*100	17.6 % ((207.0/176.0)-1)*100	18.8 % ((209.0/176.0)-1)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de estadísticas de exposiciones temporales e itinerantes mensuales	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. <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(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	97.1 % (373.0/384.0)*100 H: 0.0 (0.0/0.0)*100 M: 0.0 (0.0/0.0)*100	91.6 % (393.0/429.0)*100 H: 0.0 M: 0.0	91.5 % (399.0/436.0)*100 H: 33.5 (146.0/436.0)*100 M: 58.0 (253.0/436.0)*100	N.M.	91.6 % (351.0/383.0)*100 H: 36.6 (140.0/383.0)*100 M: 55.1 (211.0/383.0)*100	91.6 % (412.0/450.0)*100 H: 34.2 (154.0/450.0)*100 M: 57.3 (258.0/450.0)*100	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Resultado de Encuesta	2
•Acceso a Museos	<u>Calidad/Producto</u> 3 Porcentaje de usuarios(as) en delegaciones a los que se les entrega servicio	(N° de usuarios(as) en delegaciones a los que se les entrega servicio	N.M.	59.3 % (57273.0/96576.0)*100	64.0 % (66872.0/104422.0)*100	76.4 % (32905.0/43079.0)*100	60.0 % (60000.0/100000.0)*100	65.8 % (71393.0/108580.0)*100	30%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de estadísticas de usuarios mensuales	3

	<p>les entrega servicio especializado, en relación al total de usuarios(as) en delegaciones en Museos Regionales y Especializados DIBAM.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>especializado en el año t/N° total de usuarios(as) en delegaciones en Museos Regionales y Especializados DIBAM en el año t)*100</p>		<p>H: 0.0 (0.0/0.0)*100</p> <p>M: 0.0 (0.0/0.0)*100</p>	<p>H: 0.0 (0.0/0.0)*100</p> <p>M: 0.0 (0.0/0.0)*100</p>	<p>H: 34.0 (14666.0/43079.0)*100</p> <p>M: 42.3 (18239.0/43079.0)*100</p>	<p>H: 27.0 (27000.0/100000.0)*100</p> <p>M: 33.0 (33000.0/100000.0)*100</p>	<p>H: 28.2 (30613.0/108580.0)*100</p> <p>M: 37.6 (40780.0/108580.0)*100</p>			
<p>●Acceso a Bibliotecas</p> <p>-Programa: Programa BiblioRedes</p> <p>Evaluado en: 2005</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>4 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>48.2 % (1376539.0/2853292.0)*100</p> <p>H: 0.0 M: 0.0</p>	<p>52.9 % (1508485.0/2853292.0)*100</p> <p>H: 0.0 M: 0.0</p>	<p>57.3 % (1636283.0/2853292.0)*100</p> <p>M: 31.7 (905640.0/2853292.0)*100</p>	<p>60.0 % (1711231.0/2853292.0)*100</p> <p>M: 33.1 (943642.0/2853292.0)*100</p>	<p>60.0 % (1713294.0/2853292.0)*100</p> <p>M: 34.3 (977737.0/2853292.0)*100</p>	<p>64.9 % (1853137.0/2853292.0)*100</p> <p>H: 29.2 (834551.0/2853292.0)*100</p> <p>M: 35.7 (1018586.0/2853292.0)*100</p>	<p>30%</p>	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>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>	4
<p>●Acceso a Bibliotecas</p> <p>-Capacitación digital</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de beneficiarios encuestados 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</p>	<p>94.3 % (41293.0/43803.0)*100</p> <p>H: 0.0 M: 0.0</p>	<p>94.0 % (40609.0/43207.0)*100</p> <p>H: 0.0 M: 0.0</p>	<p>94.4 % (40581.0/42979.0)*100</p> <p>H: 37.0 (15914.0/42979.0)*100</p>	<p>93.9 % (12301.0/13105.0)*100</p> <p>M: 71.2</p>	<p>94.6 % (37840.0/40000.0)*100</p> <p>H: 25.0 (10010.0/40000.0)*100</p>	<p>94.7 % (40632.0/42889.0)*100</p> <p>H: 37.0 (15881.0/42889.0)*100</p>	<p>5%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe estadístico de cobertura - Programa de Biblioredes</p>	5

		BiblioRedes realizado en el año t, encuestados)*100			M: 57.4 (24667.0/ 42979.0)* 100	(9330.0/13 105.0)*100	M: 69.6 (27830.0/4 0000.0)*10 0	M: 57.7 (24751.0/ 42889.0)* 100			
•Acceso a Archivos	<u>Calidad/Productos</u> 6 Tiempo promedio de entrega de copias y certificados (certificaciones) en Archivos. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Suma de los tiempos de entrega de las copias y certificados (certificaciones) en Archivos año t/Nº de copias y certificados (certificaciones) entregados en Archivos año t	4.5 días 36023.0/7 999.0	4.8 días 48699.0/1 0190.0	4.1 días 63134.0/1 5281.0	4.3 días 29940.0/69 03.0	4.9 días 83300.0/17 000.0	5.0 días 95000.0/1 9000.0	5%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte Estadísticas Mensuales, Oficina de Legalizaciones y Certificaciones Archivo Nacional	6
•Registro de la propiedad intelectual de autores chilenos	<u>Calidad/Productos</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 % (5663.0/5 663.0)*10 0	100.0 % (6749.0/6 749.0)*10 0	100.0 % (7085.0/7 085.0)*10 0	100.0 % (3904.0/39 04.0)*100	100.0 % (6100.0/61 00.0)*100	100.0 % (6500.0/6 500.0)*10 0	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte Estadísticos del Departamento de Derechos Intelectuales	7

Notas:

- 1 Los museos incluidos para la medición de las exposiciones temporales e itinerantes, son los 24 museos regionales y/o especializados que son coordinados por la Subdirección Nacional de Museos y los 3 Museos Nacionales (Histórico, Bellas Artes y de Historia Natural), todos dependientes de la DIBAM. Las exposiciones temporales e itinerantes permiten difundir las investigaciones y/o colecciones resguardadas por los museos, utilizando para ello diversos formatos de exposición que incluyen paneles, gráficas, soportes de objetos, material audiovisual, vitrinas y réplicas de objetos patrimoniales. Por su parte las exposiciones itinerantes permiten extender este servicio a la comunidad, más allá de los espacios institucionales de los museos DIBAM
- 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.-El proceso de levantamiento de datos será a través de cuestionarios que serán 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%.

3 Los museos incluidos para la medición, son los 24 museos regionales y/o especializados que son coordinados por la Subdirección Nacional de Museos de la DIBAM. 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, una visita guiada, trabajo en sala didáctica, entre otros. Por lo tanto con ello, se busca entregar un servicio que permita fortalecer el rol educativo de los museos

4 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

5 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.

6 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 copiadores 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 antigüedad

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.

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.