

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2016

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN PMG

| Marco        | Área de Mejoramiento               | Sistemas   | Objetivos de Gestión  | N° Indicadores | Ponderador |
|--------------|------------------------------------|--|---|----------------|------------|
| Marco Básico | Planificación y Control de Gestión | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional | 1.- Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos            | 7              | 70.00%     |
|              |                                    |  | 2.- Medir, Informar, Publicar correctamente Indicadores Transversales | 8              | 20.00%     |
|              |                                    |  | 3.- Cumplir Meta de Indicadores Transversales                         | 1              | 10.00%     |
|              |                                    |  | Total   | 16             | 100.00%    |

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

| Marco        | Área de Mejoramiento               | Sistemas   | Tipo      | Etapa | Justificación/ Modificación contenido etapa   |
|--------------|------------------------------------|--|-----------|-------|---|
| Marco Básico | Planificación y Control de Gestión | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización | Modificar | 1     | El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t. |

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 70.00%.)

| N° | Indicador  | Formula  | Meta     | Prioridad | Ponderador | Nota |
|----|--|--|----------|-----------|------------|------|
| 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. | (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 | 64.9 %   | Mediana   | 10.00      | 1    |
| 2  | Porcentaje de beneficiarios encuestados satisfechos con curso de capacitación realizado a través del Programa BiblioRedes.   | (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, encuestados)*100   | 94.7 %   | Menor     | 5.00       | 2    |
| 3  | Porcentaje de certificados emitidos dentro de cinco días hábiles en relación al total de solicitudes de certificados recibidas en el Departamento de Derechos Intelectuales  | (Número de certificados emitidos dentro de cinco días hábiles año t/Número total de solicitudes de certificados año t) *100  | 100.0 %  | Menor     | 5.00       | 3    |
| 4  | Tiempo promedio de entrega de copias y certificados (certificaciones) en Archivos.   | 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   | 5.0 días | Menor     | 5.00       | 4    |

|                   |   |  |        |       |        |   |
|-------------------|---|--|--------|-------|--------|---|
| 5                 | Porcentaje de usuarios del servicio de préstamo de Bibliometro encuestados, que se declaran satisfechos o muy satisfechos con el servicio.  | (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 | 91.6 % | Menor | 5.00   | 5 |
| 6                 | Porcentaje de usuarios(as) en delegaciones a los que se les entrega servicio especializado, en relación al total de usuarios(as) en delegaciones en Museos Regionales y Especializados DIBAM. | (N° de usuarios(as) en delegaciones a los que se les entrega servicio especializado en el año t/N° total de usuarios(as) en delegaciones en Museos Regionales y Especializados DIBAM en el año t) *100                               | 65.8 % | Alta  | 20.00  | 6 |
| 7                 | Variación porcentual anual de exposiciones temporales e itinerantes de los museos DIBAM con respecto a año base (2012).   | ((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             | 18.8 % | Alta  | 20.00  | 7 |
| Total Ponderación |   |  |        |       | 70.00% |   |

Notas:

- 1 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
- 2 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.

- 3 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.
- 4 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.
- 5 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%.
- 6 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
- 7 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

4.2. Objetivo 2. Medir, Informar y Publicar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 20.00%.)

| N° | Indicador  |
|----|--|
| 1  | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.   |
| 2  | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.     |
| 3  | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t                                     |
| 4  | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.      |
| 5  | Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.   |
| 6  | Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t |
| 7  | Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.   |

|   |  |
|---|--|
| 8 | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t. |
|---|--|

4.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 10.00%.)

| N° | Indicador  | Meta  | Prioridad | Ponderador |
|----|--|-------|-----------|------------|
| 1  | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t | 100 % | Mediana   | 10.00      |