

# **Fondo para el Mejoramiento Integral de Museos 2019**

## **Informe de resultados**

Área de Estudios, Subdirección Nacional de Museos  
Mayo, 2020

El informe aborda los resultados de la encuesta de evaluación del Fondo para el Mejoramiento Integral de Museos. Participaron de la encuesta todos los museos beneficiarios del proceso 2018, quienes terminaron sus rendiciones y ejecuciones durante el 2019.

## Índice

|      |  |    |
|------|--|----|
| I.   | <i>Introducción</i> .....                  | 2  |
|      | <i>La encuesta</i> .....                   | 3  |
|      | <i>Análisis de datos</i> .....             | 3  |
|      | <i>Características de los museos</i> ..... | 3  |
| II.  | <i>Principales resultados</i> .....        | 6  |
| 1.   | Convocatoria .....                         | 6  |
| 2.   | Evaluación y entrega de resultados .....   | 8  |
| 3.   | Contratos y asignación de recursos .....   | 10 |
| 4.   | Ejecución y cierre de los proyectos.....   | 12 |
| 5.   | Comunicación y general.....                | 13 |
| III. | Conclusiones .....                         | 15 |
| IV.  | Anexo .....                                | 16 |

## I. Introducción

El Fondo para el Mejoramiento Integral de Museos (FMIM)<sup>1</sup> es un fondo concursable para las instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Museos<sup>2</sup> y que no reciben aportes directos del Estado. El Fondo financia iniciativas en equipamiento museográfico (equipamiento técnico especializado y mobiliario para museos, exceptuando equipamiento de oficinas) y puesta en valor de colecciones patrimoniales (inventario, documentación, conservación preventiva, embalaje). Este instrumento cuenta con montos máximos de asignación presupuestaria diferenciados para museos de dependencia privada y de dependencia pública.

El Fondo se implementó por primera vez en 2018. Luego de la realización de dos convocatorias<sup>3</sup>, se seleccionaron 38 museos de distintas regiones del país como beneficiarios. Con el objetivo de evaluar el proceso de ejecución del Fondo y poder mejorar su asignación y gestión, la Subdirección Nacional de Museos (SNM) encargó la aplicación de la presente encuesta de satisfacción a los beneficiarios del FMIM 2018. La SNM incluyó estos resultados como un indicador del cumplimiento de las metas del equipo de trabajo, asociándolo al producto estratégico “Acceso a Museos”. Con ello, el Fondo espera mejorar las condiciones generales, equipamientos, colecciones y personal de los museos, de forma que puedan entregar mejores servicios a la comunidad en las mejores condiciones físicas, técnicas y de gestión, causando impactos positivos en su entorno.

La encuesta se implementó a los museos beneficiados en 2018, consultando sobre su satisfacción con las distintas etapas de ejecución del fondo. Como resultado, la encuesta mostró que la convocatoria del Fondo se desarrolló de manera clara y ágil; que el proceso de evaluación y selección fue claro, ágil y transparente; que la etapa de firma de contratos y asignación de recursos fue la que más suscitó desacuerdos por parte de los museos participantes, en particular en la arista de la agilidad; y que la ejecución y cierre de proyectos fue bien evaluada, exceptuando por la retroalimentación otorgada a los museos, que fue percibida, por algunos, como poco útil. Además, los canales de comunicación del proceso fueron evaluados positivamente.

Con esta encuesta se espera contribuir a mejorar los procesos de gestión interna de la Subdirección Nacional de Museos, de modo de colaborar con la correcta implementación del Fondo de Mejoramiento Integral de Museos y con el desarrollo armonioso de los museos del país. Para esto, los resultados obtenidos sugieren mejorar el cumplimiento de plazos comprometidos con los

---

<sup>1</sup> Para más información, revisar

<https://www.museoschile.gob.cl/sitio/Contenido/Institucional/85104:Fondo-para-el-mejoramiento-integral-de-museos>

<sup>2</sup> Con la Ley N° 21.045 que crea el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, los museos que forman parte del Registro de Museos de Chile ([www.museoschile.cl](http://www.museoschile.cl)) se integran al Sistema Nacional de Museos. Este Sistema tiene por objetivo contribuir a la gestión de las instituciones que lo conforman mediante asesorías técnicas, acceso al Fondo para el Mejoramiento Integral de Museos y promoción de la colaboración entre museos públicos y privado.

<sup>3</sup> Para más información respecto a las convocatorias, revisar

<https://www.museoschile.gob.cl/sitio/Contenido/Institucional/86723:FMIM-primera-convocatoria-2018> y <https://www.museoschile.gob.cl/sitio/Contenido/Institucional/86743:FMIM-segunda-convocatoria-2018>

beneficiarios del Fondo, así como aumentar acciones de acompañamiento durante el proceso de implementación de sus proyectos.

#### *La encuesta*

La encuesta se estructuró en cinco partes, considerando una evaluación individual de las distintas etapas que conforman el proceso de participación del Fondo para el Mejoramiento Integral de Museos (Ver anexo). Las etapas evaluadas son la Convocatoria, Evaluación y entrega de resultados, Contratos y asignación de recursos y, por último, Ejecución y cierre de proyectos. Al final de la encuesta se agrega la evaluación de los canales de comunicación y difusión utilizados, y de la experiencia general de participación del Fondo. En base a estas preguntas se busca evaluar y mejorar el proceso de postulación, adjudicación e implementación del Fondo.

En noviembre de 2019 se envió la encuesta vía correo electrónico a los 38 museos beneficiados por el proceso del FMIM 2018. La encuesta fue subida a la plataforma *Survey Monkey*, por lo que los encargados de los proyectos debían responderla en línea. El periodo para contestar la encuesta se extendió hasta la primera quincena de diciembre, cuando todos los museos completaron las preguntas. Se adjunta el cuestionario en el Anexo.

#### *Análisis de datos*

Los datos recabados fueron procesados con el *software SPSS Statistics*. El cuestionario se configuró con aseveraciones referentes a cada etapa del proceso de participación del Fondo, las cuales debían ser evaluadas en una escala de 1 a 5, donde 1 es 'muy en desacuerdo' y 5 es 'muy de acuerdo'. Con ello se tenían cinco posibilidades de respuesta a cada pregunta: Muy en desacuerdo, Desacuerdo, Ni de acuerdo ni desacuerdo, Acuerdo y Muy de acuerdo. Para hacer un análisis conciso de cada aseveración y etapa, se decidió agrupar las categorías de respuesta. Se generó una recodificación que agrupó, por un lado, los atributos Muy en desacuerdo y Desacuerdo, y por otro, Muy de acuerdo y De acuerdo, resultando con tres variables para la realización de los análisis: En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo y De acuerdo.

Además, se crearon cuatro indicadores sumativos, con el objetivo de realizar una síntesis de las evaluaciones realizadas a las distintas etapas del proceso del Fondo. Fueron generados por medio de la suma de todas las variables con las que se evaluó cada etapa, que para Convocatoria fueron cuatro, Evaluación y entrega de resultados fueron cinco, para Contratos y asignación de recursos fueron cuatro, y para la etapa de Ejecución y cierre de proyectos fueron dos variables las sumadas.

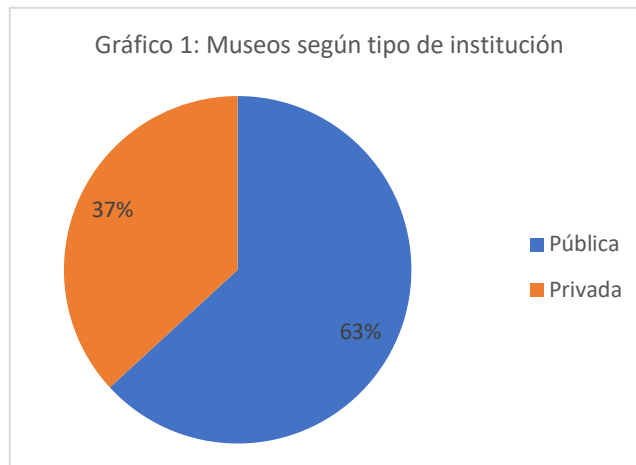
#### *Características de los museos*

El Fondo de Mejoramiento Integral de Museos fue otorgado a 38 museos seleccionados como parte del proceso de postulación al Fondo. De ellos, 30 obtuvieron financiamiento para proyectos en la categoría de mejoramiento de equipamiento museográfico, mientras que 8 obtuvieron financiamiento para poner en valor sus colecciones (Ver tabla 1).

Tabla 1: Museos seleccionados por el FMIM 2018 según categoría

| Categoría                               | Museo   |           |
|---|---|-----------|
| Colecciones                             | Casa Museo Isla Negra                             |           |
|   | Casa-Museo Alberto Baeriswyl, CAB                 |           |
|   | Museo de Arte Sacro y Costumbrista Buen Pastor    |           |
|   | Museo de Química y Farmacia Profesor Cesar Leyton |           |
|   | Museo de Santiago Casa Colorada                   |           |
|   | Museo Histórico Arqueológico de Quillota          |           |
|   | Museo Mineralógico De La Universidad De Atacama   |           |
|   | Museo Mirador Lukas                               |           |
| <b>Total Colecciones</b>                |   | <b>8</b>  |
| Equipamiento museográfico               | Casa Museo Francisco Coloane                      |           |
|   | Centro de Visitantes Isla Magdalena               |           |
|   | Corporación Museo del Salitre                     |           |
|   | MAM Chiloé  |           |
|   | Museo Artequin Viña del Mar                       |           |
|   | Museo Augusto Capdeville Rojas                    |           |
|   | Museo Colonos de Nuestra Tierra                   |           |
|   | Museo Comunitario Casa Uno                        |           |
|   | Museo de Alhué                                    |           |
|   | Museo de Historia Natural Río Seco                |           |
|   | Museo de la Colonización                          |           |
|   | Museo de la Historia De Penco                     |           |
|   | Museo de Melipeuco                                |           |
|   | Museo del Circo Chileno                           |           |
|   | Museo del Mar Jorge Tomicic                       |           |
|   | Museo del Recuerdo                                |           |
|   | Museo El Mate                                     |           |
|   | Museo Fonck                                       |           |
|   | Museo Histórico Municipalidad Natales             |           |
|   | Museo Histórico Renaico                           |           |
|   | Museo La Ligua                                    |           |
|   | Museo Leandro Penschulef                          |           |
|   | Museo Los Pioneros                                |           |
|   | Museo Marítimo Nacional                           |           |
|   | Museo Municipal de Villa Cerro Castillo           |           |
| Museo Nacional de Medicina              |   |           |
| Museo Nacional Ferroviario Pablo Neruda |   |           |
| Museo Palacio Cousiño                   |   |           |
| Museo Valle de la Luna                  |   |           |
|   | Sala Museográfica Yahuín                          |           |
| <b>Total Equipamiento museográfico</b>  |   | <b>30</b> |
| <b>Total museos participantes</b>       |   | <b>38</b> |

Fuente: Elaboración propia, SNM.



Fuente: Elaboración propia, SNM. N=38.

En cuanto a las características de los museos, el gráfico 1 muestra que un 63% de los museos seleccionados por el FMIM 2018 provienen de instituciones públicas como el Museo de Melipenco (a cargo de la Municipalidad de Melipenco), el Museo de Los Pioneros (a cargo de la Municipalidad de Coyhaique) y el Museo Marítimo Nacional (a cargo de la Armada de Chile). Por otro lado, un 37% de los museos seleccionados son de instituciones privadas, como la Casa Museo Isla Negra (de la Fundación Pablo Neruda) y el Museo Comunitario Casa Uno (de la ONG Pensamiento Crítico/Patrimonio Local). Cabe mencionar que, para esta versión del Fondo, el monto a disposición de museos públicos (\$550.519 millones de pesos) fue mayor que el dispuesto para instituciones privadas (\$325.356 millones de pesos)

Por otro lado, los museos que se adjudicaron los fondos están ubicados en 12 de las 16 regiones del país, destacando particularmente la Región de Valparaíso (8 museos), Metropolitana (7 museos), Magallanes y Antártica Chilena (5 museos) y Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo (5 museos).

Tabla 2: Cantidad de museos según región donde se ubican

| Región  | Museos    |
|---|-----------|
| I Región de Tarapacá                                | 2         |
| II Región de Antofagasta                            | 1         |
| III Región de Atacama                               | 1         |
| IV Región de Coquimbo                               | 1         |
| IX Región de La Araucanía                           | 4         |
| RM - Región Metropolitana                           | 7         |
| V Región de Valparaíso                              | 8         |
| VI Región del Libertador General Bernardo O'Higgins | 1         |
| VIII Región del Biobío                              | 1         |
| X Región de Los Lagos                               | 2         |
| XI Región Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo | 5         |
| XII Región de Magallanes y Antártica Chilena        | 5         |
| <b>Total general</b>                                | <b>38</b> |

Fuente: Elaboración propia, SNM.

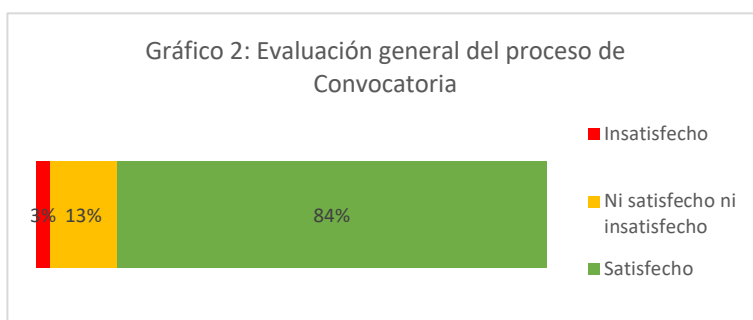
## II. Principales resultados

Se solicitó a los participantes seleccionados por el Fondo para el Mejoramiento Integral de Museos 2018 que evaluaran distintas aseveraciones respecto a las etapas por las que tuvieron que pasar hasta completar el proceso. Las evaluaciones eran en una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a Muy en desacuerdo, y 5 a Muy de acuerdo.

### 1. Convocatoria

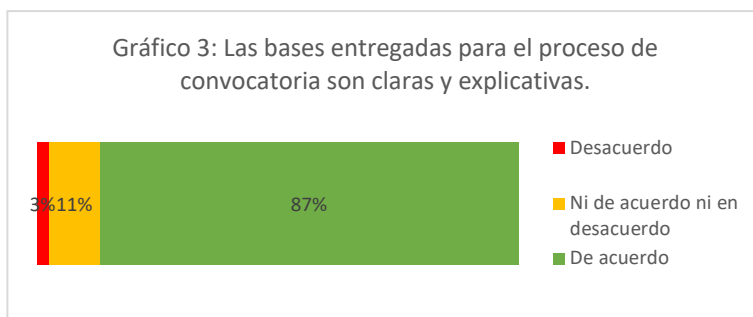
La convocatoria es la etapa que contempla el proceso de postulación al FMIM, abordando la comprensión de las bases oficiales, el periodo de realización de consultas y la entrega de documentos y anexos requeridos.

Para evaluar esta etapa se consultó tanto por la claridad de la información entregada, como por la agilidad del proceso. Ambas categorías obtuvieron evaluaciones muy satisfactorias por parte de los museos encuestados. Esto es visible en el gráfico 2, que sintetiza la evaluación de la etapa de Convocatoria: un 84% de los museos participantes del FMIM 2018 se encontraron satisfechos con la forma en la cual se desarrolló la etapa. Por el contrario, sólo un 3% de los museos (que corresponde a 1 museo) se mostró insatisfecho con el proceso.

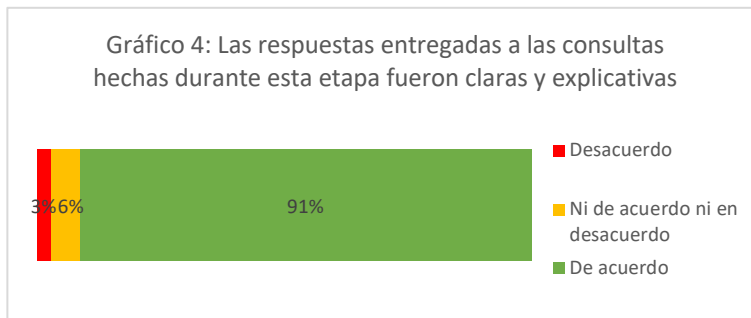


Fuente: Elaboración propia, SNM. N=38.

Respecto a la claridad, el gráfico 3 muestra que un 87% de los participantes del FMIM 2018 se encontraron de acuerdo con que las bases para el proceso de convocatoria fueron claras y explicativas. A la vez, el gráfico 4 presenta que un 91% estuvo de acuerdo con que las respuestas a las consultas fueron claras y explicativas.

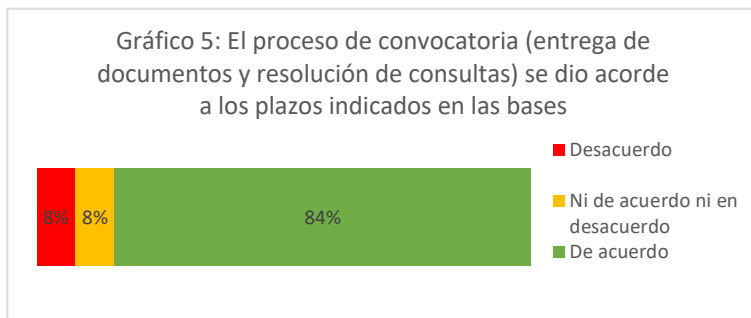


Fuente: Elaboración propia, SNM. N=38.



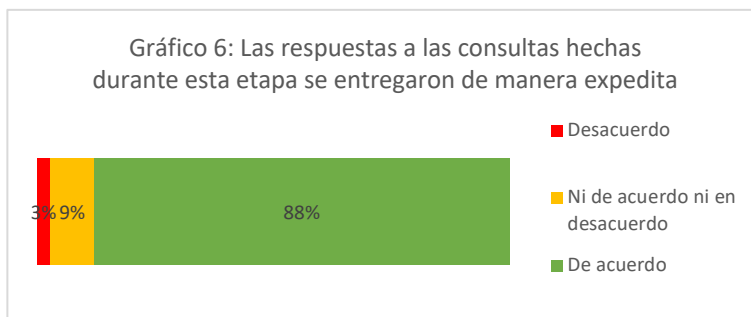
Fuente: Elaboración propia, SNM. N=34.

Para evaluar la agilidad se consultó si el proceso de Convocatoria se dio acorde a los plazos de las bases. El gráfico 5 muestra que un 84% de los museos participantes estuvieron de acuerdo con ello, sin embargo, un 8% de los participantes consultados se mostró en desacuerdo la aseveración.



Fuente: Elaboración propia, SNM. N=38.

Además, se consultó si las respuestas a las consultas fueron entregadas de manera expedita, a lo que un 88% de los museos participantes se encontraron de acuerdo (ver gráfico 6).



Fuente: Elaboración propia, SNM. N=33.

Dentro de las sugerencias que se le realizaron a esta etapa se encuentran comentarios como positivos como “Me gustó mucho el formulario de postulación por su simpleza y limitaciones de extensión, lo que induce a ser concreto y sintetizar el proyecto”, y aquellos que relevan la importancia de las y los trabajadores del Fondo, como “Esta etapa generó confianza en el proceso que vendría. La atención de los encargados vía telefónica o email fue excepcional”.

Sin embargo, hubo sugerencias específicas para el mejoramiento del desarrollo del proceso, como “Se sugiere extender plazo de consultas” y “Faltan antecedentes que solicitar, la convocatoria en

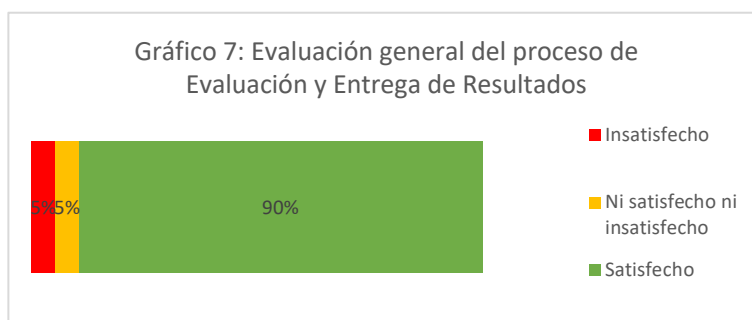


ese aspecto es muy ambigua”. Además, se mencionó que “En múltiples ocasiones no había personal en oficinas de la SNM que supieran de procedimientos, esto debido a cursos, licencias y otros impedimentos de quienes supuestamente manejaban la información”.

## 2. Evaluación y entrega de resultados

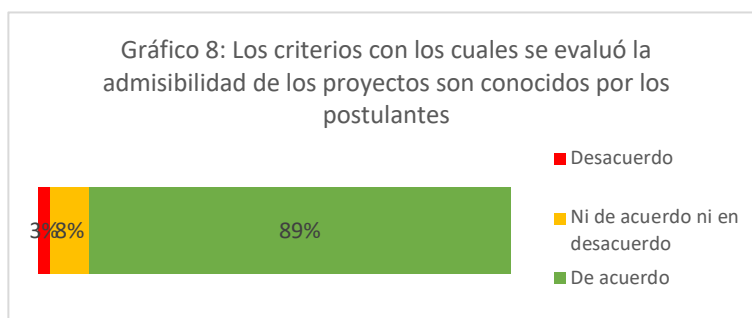
La etapa de evaluación y entrega de resultados implica la revisión de la admisibilidad de los proyectos presentados, su evaluación por parte de la Subdirección Nacional de Museos y posterior selección. Dentro de él se abordan la comprensión de las rúbricas de evaluación y la transparencia del proceso de selección.

La evaluación de esta etapa se hace en torno a la claridad, agilidad y transparencia con la cual fue llevado el proceso. De manera general, todas las aristas fueron evaluadas satisfactoriamente por los museos seleccionados. El gráfico 7 muestra que un 90% de los museos consultados se mostraron satisfechos con el proceso de evaluación y entrega de resultados, mientras un 5% indicó estar insatisfecho (este valor corresponde a 2 museos).



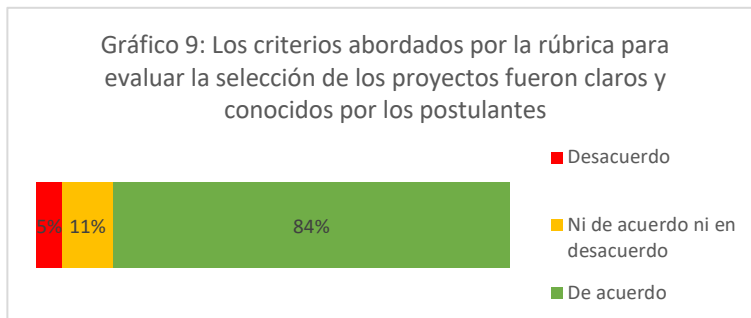
Fuente: Elaboración propia, SNM. N=38.

La evaluación de la claridad se hizo por medio de la pregunta por si los criterios para evaluar la admisibilidad de los proyectos eran conocidos por ellos, frente a lo cual un 89% se encontró muy de acuerdo (ver gráfico 8). Un 3% de los museos participantes consultados se mostró en desacuerdo con la consulta.



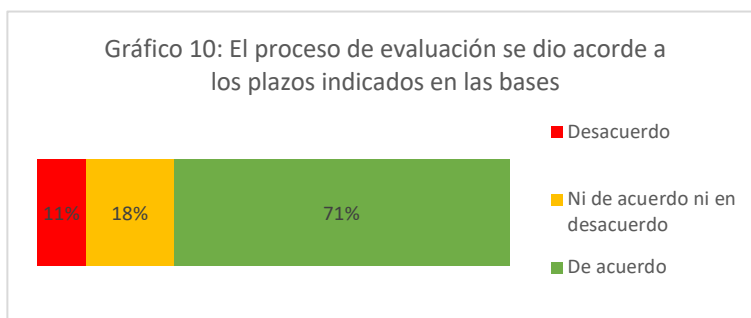
Fuente: Elaboración propia, SNM. N=37.

A esta aseveración se suma la pregunta sobre si los criterios abordados por la rúbrica para evaluar la selección de los proyectos fueron claros y conocidos por los postulantes (ver gráfico 9). Frente a esto, un 84% de los museos consultados se encontró de acuerdo, existiendo un 5% de los encuestados que se encontraron en desacuerdo.



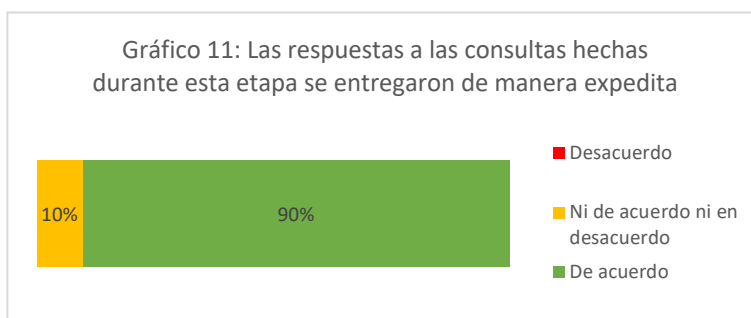
Fuente: Elaboración propia, SNM. N=37.

El segundo criterio de evaluación de la etapa de Evaluación y entrega de resultados es la agilidad (ver gráfico 10). Para ello se consultó si el proceso se dio acorde a los plazos indicados en las bases, consignando un 71% de acuerdo entre los museos encuestados. Por el contrario, un 11% se mostró en desacuerdo con la aseveración, siendo el aspecto de esta etapa peor evaluado.



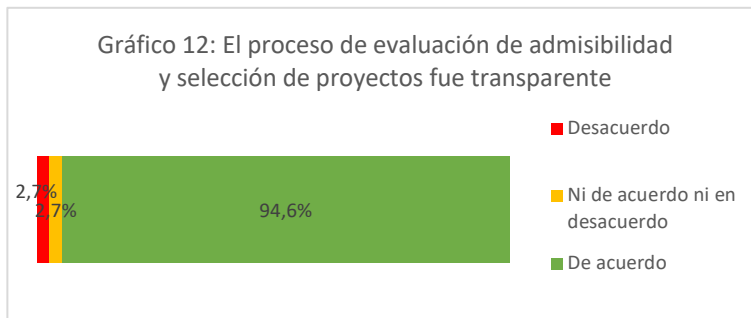
Fuente: Elaboración propia, SNM. N=38.

Además, se les consultó si las respuestas a las consultas realizadas en esta etapa entregaron de manera expedita (ver gráfico 11), con lo cual un 90% se encontró de acuerdo. No existieron museos que se encontraran en desacuerdo con este aspecto del proceso.



Fuente: Elaboración propia, SNM. N=31.

Finalmente, se evaluó la transparencia del proceso de Evaluación y selección de proyectos (ver gráfico 12), lo que suscitó un 94,6% de acuerdo por parte de los museos encuestados. Sólo un 2,7% de los museos se manifestaron en desacuerdo con la transparencia del proceso.



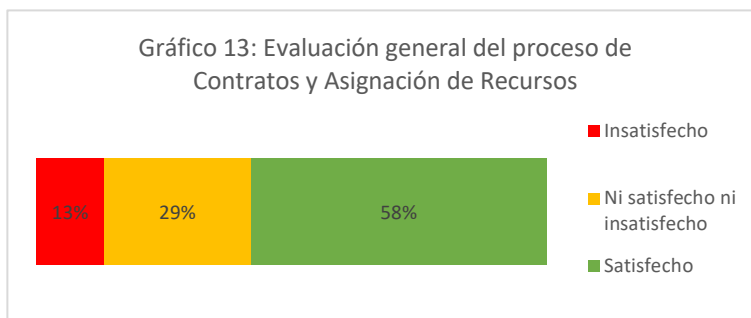
Fuente: Elaboración propia, SNM. N=37.

Respecto a los comentarios para esta etapa, se sugirió una mayor transparencia: “Podrían clarificar el modo en que se realiza la asignación de puntajes. Me parece que sería una retroalimentación útil para ver qué áreas a mejorar en próximas postulaciones”. Además, se indicó que “Hubo retrasos en entrega de resultados (...)”.

### 3. Contratos y asignación de recursos

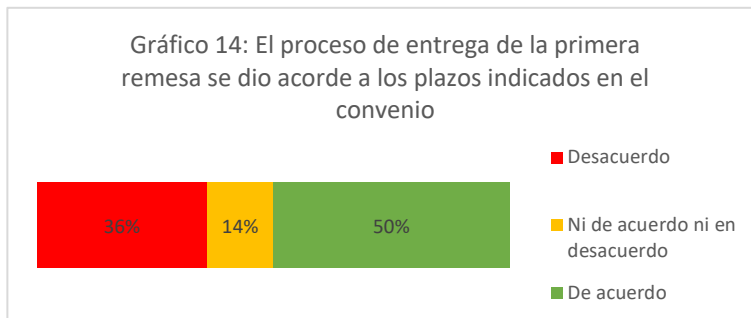
La etapa de contratos y asignación de recursos contempla la tramitación de los convenios y entrega de remesas a aquellos proyectos que fueron seleccionados por el Fondo de Mejoramiento Integral de Museos.

La evaluación de esta etapa del proceso se realiza en base a la agilidad en la entrega de remesas y respuestas a consultas, y la claridad de estas respuestas con la cual fue llevado el proceso. Esta etapa fue la que suscitó mayor desacuerdo entre los museos participantes. Como indica el gráfico 13, un 58% de los museos participantes del Fondo se encontraron satisfechos con el proceso de Contratos y Asignación de recursos. Por el contrario, un 13% se mostró insatisfecho con esta etapa.



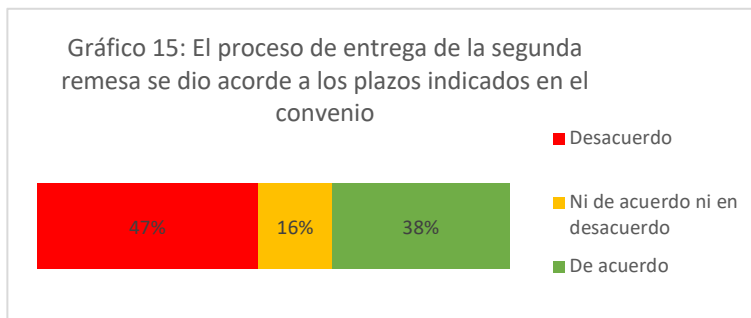
Fuente: Elaboración propia, SNM. N=38.

Para evaluar la agilidad con la que se llevó la etapa, se preguntó, en primer lugar, si la entrega de la primera remesa se dio acorde a los plazos indicados en el convenio. Según el gráfico 14, un 50% de los museos participantes se encontraron de acuerdo con la aseveración, existiendo un 36% de museos participantes en desacuerdo con ella.



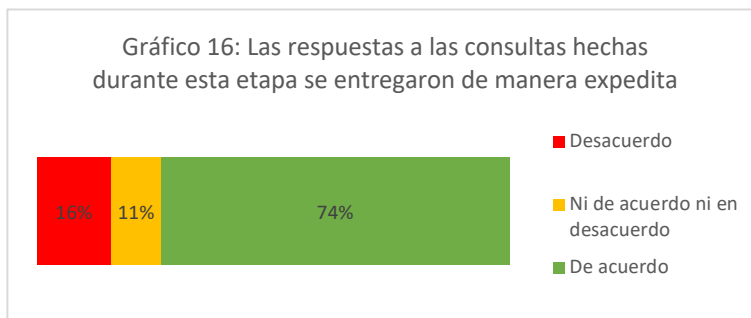
Fuente: Elaboración propia, SNM. N=36.

Lo anterior se replica para la segunda aseveración, donde se consulta si el proceso de entrega de la segunda remesa se dio acorde a los plazos indicados en el convenio. Un 47% de los museos participantes se encontró en desacuerdo con la pregunta, mientras que un 38% se mostró de acuerdo (ver gráfico 15). Esta pregunta contó con 32 casos válidos, ya que no todos los museos participantes recibieron el pago del fondo en dos remesas. Los museos que recibieron el pago en una remesa fueron aquellos que participaron de la segunda convocatoria, además de quienes participaron de la primera convocatoria, pero vieron retrasos en sus pagos por temas administrativos.



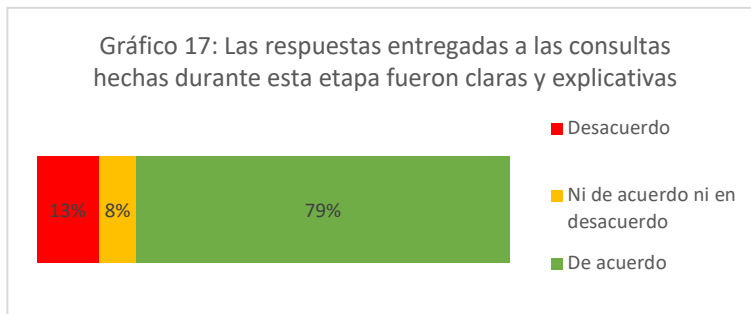
Fuente: Elaboración propia, SNM. N=32.

La última pregunta para medir la agilidad tuvo que ver con la entrega expedita de respuestas a las consultas hechas durante esta etapa. El gráfico 16 indica que un 74% de los museos participantes consultados estuvo de acuerdo con la aseveración, existiendo un 16% de ellos en desacuerdo con la rapidez de las respuestas entregadas.



Fuente: Elaboración propia, SNM. N=38.

Finalmente, se evaluó la claridad de las respuestas entregadas a las consultas hechas durante esta etapa. Como muestra el gráfico 17, un 79% de los museos participantes se encuentra de acuerdo con que las respuestas a sus consultas fueron claras y explicativas. Por el contrario, un 13% se encuentra en desacuerdo con la aseveración.



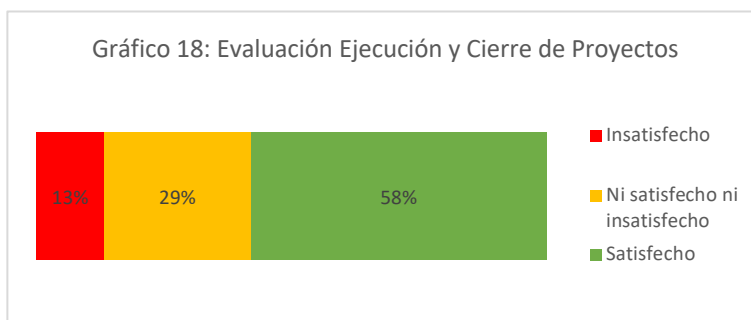
Fuente: Elaboración propia, SNM. N=38

Los principales comentarios que recibió esta etapa fueron respecto a la demora en la entrega de las remesas. Algunos museos comentaron que “Hubo desfase en la etapa de Convenio y entrega de remesas. Esto fue explicado al SNP y solucionado convenientemente” y que “Fue compleja la entrega de las segundas remesas. Pienso que al ser entregadas el 2019 los trámites burocráticos demoraron el proceso”. Además, surgieron temáticas formales a considerar, como “Solo mencionar que al momento de la firma del convenio no nos entregaron una copia del mismo. Meses después solicitamos una copia y nos la enviaron por mail” y “Considerar que en el caso de los Museos Municipales, existen procesos que son más lentos producto de la dinámica municipal en cuanto al resguardo administrativo de los fondos y su correcto uso”.

#### 4. Ejecución y cierre de los proyectos

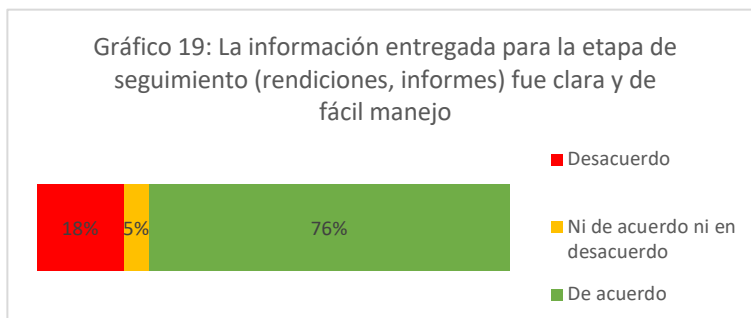
La etapa de ejecución y cierre de los proyectos corresponde la realización efectiva de las propuestas seleccionadas, la emisión de informes y rendiciones, y la retroalimentación por parte de la Subdirección Nacional de Museos.

En esta etapa se evaluó el seguimiento realizado a los proyectos, tanto en cuanto a la claridad y fácil manejo de la información entregada, como la utilidad de la retroalimentación hecha por la Subdirección Nacional de Museos. El gráfico 18 muestra que, en general, un 58% de los museos consultados se encontraron satisfechos con el seguimiento de la etapa, mientras que un 13% mostró insatisfecho con la etapa.



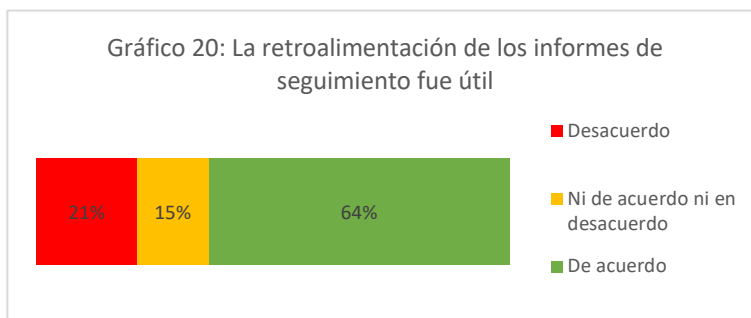
Fuente: Elaboración propia, SNM. N=38.

Para evaluar la claridad del proceso de ejecución y cierre de proyectos, se consultó si la información entregada en esta etapa, como las rendiciones e informes, fue clara y de fácil manejo. Como muestra el gráfico 19, un 76% de los museos consultados se encontró de acuerdo con la aseveración, mientras que un 18% se mostró en desacuerdo, indicando que la información no fue clara ni fácil de utilizar.



Fuente: Elaboración propia, SNM. N=38.

Finalmente, se evaluó si la retroalimentación de los informes de seguimiento fue útil (ver gráfico 20). Un 64% se mostró de acuerdo con la utilidad de la retroalimentación, mientras que un 21% indicó estar en desacuerdo con la aseveración.



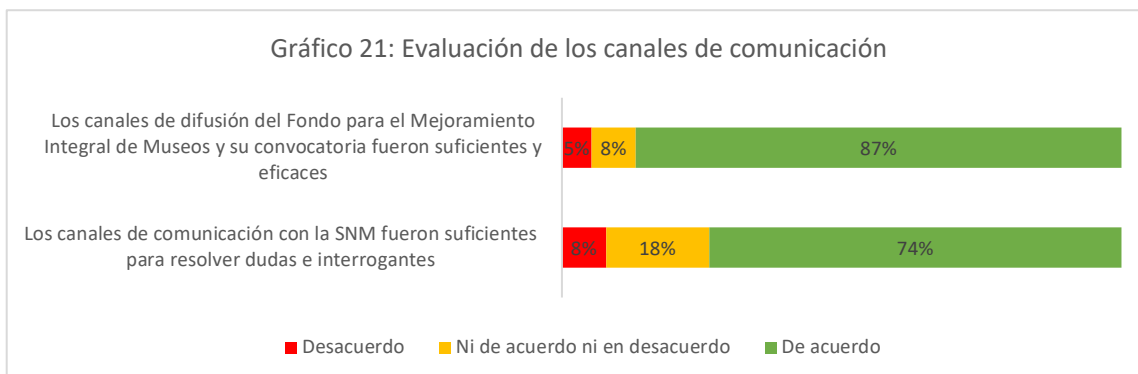
Fuente: Elaboración propia, SNM. N=33.

Dentro de los comentarios a esta etapa aparecen sugerencias como “Se sugiere ir informando de los resultados de la entrega de informes, ya que en caso de errores, poder enmendar a tiempo”. Por el contrario, se develan situaciones a mejorar como respecto al formato de los informes “Al comienzo no había un formato oficial pero se aceptó el propuesto por el museo. En el tercer mes tuvimos un formato de fácil manejo. No recibimos retroalimentación a partir de los informes pero mantuvimos un diálogo permanente que despejó cualquier duda” o “Habían algunos campos de información en formulario de rendiciones a terceros que nunca me quedó claro si estaban bien llenados”, o “Si bien se entregaron Informes Mensuales y Rendiciones, nunca hubo respuestas a las interrogantes planteadas en los mismos”.

## 5. Comunicación y general

Se evaluaron los canales de comunicación y difusión utilizados por el Fondo para el Mejoramiento Integral de Museos. Como muestra el gráfico 21, por un lado, se consultó por si los canales de difusión fueron suficientes y eficaces, frente a lo cual un 87% de los museos consultados se mostró de acuerdo. Por otro lado, se preguntó qué tan de acuerdo están con que los canales de la SNM

fueron suficientes para la resolución de dudas e interrogantes. Un 74% de los museos participantes se mostró de acuerdo con la aseveración, suscitando un 8% de desacuerdo.



Finalmente, se pidió a los museos participantes que evaluaran, con notas de 1 a 5, la experiencia general de participar en el Fondo para el Mejoramiento Integral de Museos. En promedio, los museos calificaron la experiencia con nota 4,4.

### III. Conclusiones

A modo de conclusión, es posible afirmar que el primer año de implementación del Fondo de Mejoramiento Integral de Museos cuenta con una buena evaluación por parte de sus beneficiarios. Las etapas más destacadas fueron la Convocatoria y la Evaluación y entrega de resultados, donde los museos beneficiados valoraron el **formato de postulación concisa** y la **atención por parte de los encargados en la Subdirección Nacional de Museos**. La claridad y transparencia son aspectos que los usuarios valoran en la participación de este fondo.

Ahora bien, si se quiere mejorar el proceso de ejecución de próximas versiones del FMIM, las respuestas a la encuesta aplicada, sugieren **mejorar el cumplimiento de plazos comprometidos con los beneficiarios**, y su **acompañamiento durante el proceso de implementación del programa**. Los usuarios del FMIM se muestran un poco solitarios una vez que son notificados que recibirán el Fondo. La entrega de remesas demora más de lo esperado, tienen poca claridad en cómo entregar los resultados de avance y manifiestan una mayor necesidad de retroalimentación en la ejecución de sus proyectos. Por último, necesitan más atención para resolver sus dudas durante este proceso. Para implementar estas mejoras, se recomienda:

- **Identificar las causas del incumplimiento de plazos** en las etapas de entrega de resultados y entrega de remesas, de modo de poder planificar mejor el cumplimiento de plazos en próximas versiones. El cumplimiento de plazos genera confianza en el proceso.
- **Capacitar a todo el equipo de la Subdirección Nacional de Museos** en las etapas ejecución y documentación del FMIM, de modo que puedan orientar a los beneficiarios con quién contactarse o cómo resolver sus dudas.
- **Generar un proceso de acompañamiento a los museos** durante la ejecución de sus proyectos beneficiados con el Fondo. Esto permitiría una mejor implementación de los proyectos, así como una mejor ejecución de las etapas intermedias del FMIM. La Subdirección Nacional de Museos ya ha trabajado en esta línea, asignando una persona a cargo del Fondo. Una posible solución en este sentido es repartir la responsabilidad de este acompañamiento entre los funcionarios de la Subdirección Nacional de Museos.
- **Transparentar los criterios de evaluación** en el proceso de evaluación. Se recomienda explicitar qué significa obtener cada puntaje de la rúbrica. Esto ayudará a los museos a evaluar mejor su postulación.
- **Crear protocolos y formatos de rendición estandarizados** para formalizar la entrega de los museos, y sistematizar de manera más sencilla y ordenada los distintos comentarios y *feedback* que se den en el proceso.

Todas estas mejoras son posibles, y se explican en parte, porque el 2018 fue el primer año en que se ejecutó el FMIM, lo que sugiere la existencia de un cierto aprendizaje en cómo asumir nuevas tareas en el equipo de la Subdirección Nacional de Museos.



#### IV. Anexo

FECHA:

FOLIO:

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FONDO PARA EL MEJORAMIENTO INTEGRAL DE MUSEOS 2018

La Subdirección Nacional de Museos (SNM) desea conocer la opinión de los beneficiarios del Fondo para el Mejoramiento Integral de Museos (FMIM), con el objetivo de evaluar y mejorar su proceso de postulación, adjudicación e implementación. Por esto, se le solicita responder el presente cuestionario, marcando con una "X" en la casilla que mejor represente su opinión o escribiendo su respuesta cuando se solicite.

#### Identificación de proyectos adjudicados

- Nombre del proyecto:
- Categoría: Equipamiento museográfico  Colecciones
- Nombre del museo:
- Nombre de institución:
- Responsable del proyecto:
- Fecha de ejecución: Fecha inicio  Fecha finalización
- Región:
- Comuna:

#### Evaluación de las etapas del proceso del Fondo para el Mejoramiento Integral de Museos

En una escala de 1 a 5, donde 1 es 'muy en desacuerdo' y 5 es 'muy de acuerdo', evalúe las siguientes aseveraciones sobre el proceso de participación en el Fondo para el Mejoramiento Integral de Museos:

##### I. Convocatoria

Etapa que contempla el proceso de postulación al FMIM, abordando la comprensión de las bases oficiales, el periodo de realización de consultas y la entrega de documentos y anexos requeridos.

|   |   | 1<br>Muy en<br>desacuerdo | 2 | 3 | 4 | 5<br>Muy de acuerdo | No aplica |
|---|---|---------------------------|---|---|---|---------------------|-----------|
| 1 | Las bases entregadas para el proceso de convocatoria son claras y explicativas.   |                           |   |   |   |                     |           |
| 2 | El proceso de convocatoria (entrega de documentos y resolución de consultas) se dio acorde a los plazos indicados en las bases. |                           |   |   |   |                     |           |
| 3 | Las respuestas entregadas a las consultas hechas durante esta etapa fueron claras y explicativas.                               |                           |   |   |   |                     |           |
| 4 | Las respuestas a las consultas hechas durante esta etapa se entregaron de manera expedita.                                      |                           |   |   |   |                     |           |
| 5 | Si tiene algún comentario o sugerencia respecto de esta etapa, por favor escribirlo:  |                           |   |   |   |                     |           |

## II. Evaluación y entrega de resultados

Etapa que contempla la revisión de admisibilidad de los proyectos, su evaluación y posterior selección. Se aborda la comprensión de las rúbricas de evaluación y la transparencia de la selección.

|    |  | 1<br>Muy en<br>desacuerdo | 2 | 3 | 4 | 5<br>Muy de<br>acuerdo | No aplica |
|----|--|---------------------------|---|---|---|------------------------|-----------|
| 6  | Los criterios con los cuales se evaluó la admisibilidad de los proyectos son conocidos por los postulantes.                      |                           |   |   |   |                        |           |
| 7  | Los criterios abordados por la rúbrica para evaluar la selección de los proyectos fueron claros y conocidos por los postulantes. |                           |   |   |   |                        |           |
| 8  | El proceso de evaluación se dio acorde a los plazos indicados en las bases.  |                           |   |   |   |                        |           |
| 9  | Las respuestas a las consultas hechas durante esta etapa se entregaron de manera expedita.                                       |                           |   |   |   |                        |           |
| 10 | El proceso de evaluación de admisibilidad y selección de proyectos fue transparente.   |                           |   |   |   |                        |           |
| 11 | Si tiene algún comentario o sugerencia respecto a esta etapa, por favor escribirlo:  |                           |   |   |   |                        |           |

## III. Contratos y asignación de recursos

Etapa que contempla la tramitación de los convenios y entrega de remesas a aquellos proyectos que fueron seleccionados por el FMIM.

|    |  | 1<br>Muy en<br>desacuerdo | 2 | 3 | 4 | 5<br>Muy de<br>acuerdo | No aplica |
|----|--|---------------------------|---|---|---|------------------------|-----------|
| 12 | El proceso de entrega de la primera remesa se dio acorde a los plazos indicados en el convenio.                  |                           |   |   |   |                        |           |
| 13 | El proceso de entrega de la segunda remesa se dio acorde a los plazos indicados en el convenio (si corresponde). |                           |   |   |   |                        |           |
| 14 | Las respuestas a las consultas hechas durante esta etapa se entregaron de manera expedita.                       |                           |   |   |   |                        |           |
| 15 | Las respuestas entregadas a las consultas hechas durante esta etapa fueron claras y explicativas.                |                           |   |   |   |                        |           |
| 16 | Si tiene algún comentario o sugerencia respecto a esta etapa, por favor escribirlo:                              |                           |   |   |   |                        |           |

IV. Ejecución y cierre de los proyectos

Etapa que contempla la ejecución de los proyectos, acompañados de la emisión de informes y rendiciones, y retroalimentación por parte de la SNM.

|    |  | 1<br>Muy en desacuerdo | 2 | 3 | 4 | 5<br>Muy de acuerdo | No aplica |
|----|--|------------------------|---|---|---|---------------------|-----------|
| 17 | La información entregada para la etapa de seguimiento (rendiciones, informes) fue clara y de fácil manejo. |                        |   |   |   |                     |           |
| 18 | La retroalimentación de los informes de seguimiento fue útil.  |                        |   |   |   |                     |           |
| 19 | Si tiene algún comentario o sugerencia respecto a esta etapa, por favor escribirlo:                        |                        |   |   |   |                     |           |

V. Evaluación general

|    |  | 1<br>Muy en desacuerdo | 2 | 3 | 4 | 5<br>Muy de acuerdo | No aplica |
|----|--|------------------------|---|---|---|---------------------|-----------|
| 20 | Los canales de comunicación con la SNM fueron suficientes para resolver dudas e interrogantes.                             |                        |   |   |   |                     |           |
| 21 | Los canales de difusión del Fondo para el Mejoramiento Integral de Museos y su convocatoria fueron suficientes y eficaces. |                        |   |   |   |                     |           |

22. Evalúe con nota de 1 a 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, la experiencia general de participar del Fondo para el Mejoramiento Integral de Museos

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

23. Algún comentario, aporte o sugerencia respecto al proceso de desarrollo del FMIM, favor hacerlo a continuación:

**La Subdirección Nacional de Museos aprecia su atención y valora su respuesta como una contribución significativa a la mejora de nuestro Fondo para el Mejoramiento Integral de Museos. Gracias.**