

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2016

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	PARTIDA	21
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR	CAPÍTULO	08

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	5	80.00%
			2.- Medir, Informar, Publicar correctamente Indicadores Transversales	9	20.00%
			3.- Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0	0.00%
			Total	14	100.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
-------	----------------------	----------	------	-------	---

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 80.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de participantes del programa de formación certificados por un organismo de educación externo en el año t, en relación con el total de participantes que finalizan el programa de formación en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de participantes del programa de formación certificados por un organismo de educación externo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de participantes que finalizan el programa de formación en el año t}) * 100$	98 %	Alta	20.00	1
2	Porcentaje de proyectos del Fondo Nacional del Adulto Mayor que cumplen con el objetivo definido en el año t, en relación con el número total de proyectos adjudicados en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de proyectos adjudicados del Fondo Nacional del Adulto Mayor que cumplen el objetivo definido en el año t} / N^{\circ} \text{ total de proyectos adjudicados en el año t}) * 100$	98.0 %	Alta	20.00	2

3	Grado de satisfacción de residentes de viviendas tuteladas.	(Número de personas mayores beneficiarias que se muestran satisfechas con el programa de acuerdo a la encuesta de satisfacción individual /Número de personas mayores beneficiarias del programa que respondieron la encuesta de satisfacción individual)*100	86.9 %	Menor	10.00	3
4	Porcentaje de participantes del Programa Centros Diurnos que declaran que han notado mejorías en su situación actual, respecto de la anterior a su participación en el programa en el año t, en relación con el total de participantes del Programa Centros Diurnos que responden la encuesta.	(N° participantes del Programa Centros Diurnos que declaran que han notado mejorías en su situación actual, respecto de la situación anterior a su participación en el programa en el año t /Total de participantes del Programa Centros Diurnos que responden la encuesta de satisfacción, en el año t)*100	98.0 %	Menor	10.00	4
5	Porcentaje de beneficiarios atendidos por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía, en relación con la cobertura programada.	(N° de beneficiarios atendidos por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía en el año t/N° total de beneficiarios definidos como cobertura del programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía en el año t)*100	100 %	Mediana	20.00	5
Total Ponderación					80.00%	

Notas:

- 1 El indicador pretende medir el nivel de éxito del programa entre los funcionarios que postularon o que fueron seleccionados a nivel nacional y que finalizan la intervención.
El programa pretende nivelar y/o entregar competencias a personas que realizan intervenciones o atienden mayores, a fin de mejorar la calidad de dichas intervenciones mediante un manejo de los temas relacionados con la vejez y el envejecimiento. El programa es impartido por instituciones de educación superior quienes entregan los conocimientos y finalmente certifican el aprendizaje de la persona que realiza el el programa de estudio, aprobando o reprobando al alumno mediante un sistema objetivo de evaluación a lo largo del curso. El programa considera la formación de dos grupos específicos, por una parte capacitación a funcionarios de la red local y de servicios públicos relacionados con la entrega de servicios sociales a adultos mayores en programas vinculados a SENAMA. (CONAPRAN, Cuidados Domiciliarios, ELEAM, Conjuntos de Viviendas Tuteladas, Centros Diurnos, entre otros).
Por otra parte considera la Capacitación a personas que se desempeñen como cuidadores en programas vinculados a SENAMA. (CONAPRAN, Cuidados Domiciliarios, ELEAM, Conjuntos de Viviendas Tuteladas, Centros Diurnos, entre otros).

- 2 El indicador permite medir la capacidad de las organizaciones de mayores que adjudican fondos de Senama, para cumplir con los objetivos que definieron inicialmente en sus proyectos. Lo anterior se obtiene a través de la incorporación en el formulario de supervisión de una pregunta concreta respecto al cumplimiento de los objetivos definidos en el proyecto. Dicho formulario se aplica a la totalidad de las organizaciones que adjudicaron recursos, mediante visitas en terreno que permiten evaluar y contrastar la información declarada en el proyecto y las acciones desarrolladas por la organización. De esta manera se verifica que un proyecto cumple con los objetivos cuando el supervisor certifica que las acciones definidas inicialmente en la formulación del proyecto fueron realizadas y por tanto que los objetivos declarados se cumplieron.
- 3 El indicador busca medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios residentes en condominios de viviendas tuteladas al finalizar el período en el cual se llevó a cabo un plan de intervención. Se realizará tomando una muestra representativa, con un nivel de confianza de 95% y un de 5%. La encuesta la realiza SENAMA a los beneficiarios de manera directa a fin de cautelar la objetividad, considerando que la ejecución corresponde a un tercero y que el monitor a cargo de los planes de intervención es un funcionario municipal, de esa manera se supervisa y evalúa la intervención. La encuesta se realiza en algunas regiones del país en condominios representativos de la realidad nacional considerando factores rurales y urbanos en la selección, y representativos de las zonas norte, centro y sur.

La muestra se realiza en base a una encuesta realizada por la encargada de vivienda regional a todos los asignatarios de los condominios.

Los aspectos a evaluar son:

Evaluación del Plan de Intervención Individual

Evaluación del Plan de Intervención Grupal respecto de la organización del Condominio.

Evaluación de el/la Monitor(a).

Evaluación de Convivencia en el CVT/ lazos con vecinos/as.

Evaluación de las viviendas y los espacios comunes.

Las escala de respuesta utilizada considera las siguientes opciones con los puntajes que se señalan:

Muy Insatisfecho/a: 1

Insatisfecho/a: 2

Aceptable: 3

Satisfecho/a: 4

Muy satisfecho/a: 5

La suma de las respuestas cada ítem se dividirá por la cantidad de preguntas y de esa manera se obtiene el nivel general de satisfacción, donde se suman los resultados de las categorías: satisfecho y muy satisfecho.

- 4 El indicador busca medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa centros diurnos, al finalizar el período de intervención o aquellos que al menos hayan estado por un mínimo de 6 meses. La encuesta la aplicará SENAMA en cada centro a los beneficiarios de manera presencial, de esta forma se busca medir la satisfacción con los servicios proporcionados por el ejecutor de manera objetiva, ya que un ente diferente al prestador directo realiza la medición y supervisión del programa. Se considera que la totalidad de los beneficiarios se le aplica una medición de línea base que al finalizar la intervención se compara a fin de sacar los resultados, de esta manera se calculó que del total de 1750 beneficiarios a junio de 2015, se establece un margen de 10% de usuarios que no cuenten con línea base. La medición de la mejora en la situación de la persona mayor participante del programa se obtiene de la comparación de los datos iniciales y finales, mediante un instrumento en el cual se plantean 4 preguntas específicas, entre otras, desde donde se obtienen los datos para determinar el nivel de mejoramiento de la situación antes y después de la participación en el programa. Estas preguntas son: En general, ¿qué tan satisfecho se siente usted con su vida?; ¿Cómo diría usted que es su calidad de vida en la actualidad?; ¿Ha sufrido caídas en los últimos 6 meses?; En general, como diría usted que es su salud?; Su salud actual, ¿cuánto le limita para realizar actividades cotidiana. La aplicación del instrumento le corresponde al organismo ejecutor y se establece en el convenio la medición inicial y final de cada uno de los usuarios, que cuentan con al menos 6 meses de participación constante.
- 5 El indicador busca medir la cobertura del programa, se establece una meta de 6000 beneficiarios a atender, denominador que es estático en el tiempo por cuanto el logro de la cobertura se programó alcanzar de manera paulatina a partir de compromisos institucionales y en relación con los recursos involucrados.

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.
9	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t

4.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 0.00%.)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------