



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio de
Desarrollo
Social y Familia

**Servicio Nacional del
Adulto Mayor**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	8
.3. Resultados de la Gestión año 2020	11
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	34
.5. Anexos	43
.Anexo 1: Identificación de la Institución	44
.Anexo 2: Recursos Humanos	49
.Anexo 3: Recursos Financieros	60
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	73
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	76
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	77
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	77
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	86
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	89
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	90
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	92
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	93
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	94

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia como tal, tiene su origen partir de la promulgación de la Ley N° 21.150, que modificó la Ley N° 20.530 introduciendo cambios relacionados con la incorporación del enfoque familiar, de esta manera se dispone que el Ministerio de Desarrollo Social y Familia será el encargado de velar por la coordinación, consistencia y coherencia de las políticas, planes y programas en materia de equidad o desarrollo social, a nivel nacional y regional, desde un enfoque familiar y de integración social.

Adicionalmente, la Ley 20.530 fue modificada por la Ley 21.090 que creó la Subsecretaría de la Niñez estableciendo que el Ministerio de Desarrollo Social y Familia velará por los derechos de los niños con el fin de promover y proteger su ejercicio de acuerdo con el Sistema de Garantías de Derechos de la Niñez y en conformidad con la Constitución Política de la República y las leyes vigentes.

De esta manera, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia incluye a la Subsecretaría de Servicios Sociales, Subsecretaría de Evaluación Social y la Subsecretaría de la Niñez. Siendo la primera de éstas, la encargada de ejecutar e implementar las políticas, planes y programas sociales del Ministerio, articulando y coordinando de manera integrada las acciones de los organismos e instituciones públicas, con el fin de erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas y grupos vulnerables, promoviendo su integración y desarrollo social en el tiempo.

Para cumplir con la misión institucional, el Ministerio interactúa también a través de sus Servicios Relacionados a saber: Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), Fondo de Solidaridad e inversión Social (FOSIS), Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV) Para el año 2020, el presupuesto total asignado al Ministerio de Desarrollo Social ascendió a MM\$ 697.578.883, considerando las tres Subsecretarías y los Servicios Relacionados.

El principal quehacer ministerial es trabajar al servicio de quienes han sido total o parcialmente postergados: los pueblos originarios, los adultos mayores, los niños y nuestros jóvenes, y también a las personas en situación de calle, con discapacidad y emprendedores. Todos ellos desempeñan un rol preponderante en nuestra sociedad, por eso lo que hacemos como ministerio es visibilizar sus demandas y generar iniciativas que favorezcan su participación.

Se han impulsado una serie de iniciativas como el Acuerdo Nacional por el Desarrollo y la Paz en la Araucanía; el Acuerdo Nacional por la Infancia; el Diagnóstico Social de Emergencia o la Red de Protección Social. Medidas que están en el corazón de lo que entendemos debe ser estar al servicio de las personas. En línea con lo anterior, imprimimos a nuestro trabajo un sentido colaborativo en los servicios y programas que son de nuestra responsabilidad. Esto nos permite actuar de manera articulada y con sentido de país a través de la gestión que lleve a cabo FOSIS, SENAMA, SENADIS, INJUV, CONADI y también Elige Vivir Sano, Chile Crece Contigo y la Unidad de Asuntos Indígenas.

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia es un ministerio comprometido con un trabajo que va en ayuda directa de la ciudadanía y motivados por los desafíos que se vienen. Por eso, en estos últimos meses y a través de iniciativas como el Ingreso Familiar de Emergencia o el Bono Clase Media, hemos brindado un apoyo sostenible en tiempos de crisis.

Marcado por la crisis sanitaria que vive Chile y el mundo, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia ha desplegado en su gestión institucional una serie de acciones en favor de los chilenos, chilenas y extranjeros residentes en el país que necesitan un apoyo del Estado.

Reforzamos el Rol de Coordinación de la Política Social del Ministerio entendiendo la importancia de fortalecer la política social, articulamos una serie de acuerdos en favor de importantes sectores sociales. En el ámbito indígena, el Acuerdo Nacional por el Desarrollo y la Paz en la Araucanía propuesta por el Presidente Sebastián Piñera en 2018 considera 726 proyectos de inversión para el período 2018 - 2026. Al 31 de diciembre de 2020, un 71,3% están en proceso y un 28,4% ya finalizados. En el ámbito de la niñez, logramos avances sustantivos en el Acuerdo Nacional por la Infancia, como es la continuidad de las doce Oficinas Locales de Niñez (OLN). Esto permitió que el 87,4% de las familias atendidas han mitigado factores de riesgo en la vulneración de los derechos de sus niños, niñas y adolescentes y que el 88,5% de las familias atendidas en estas oficinas hayan fortalecido su protección. Respecto de Chile Crece Contigo, se continuó de manera consistente.

Respecto de la evaluación a la que los programas deben ser sometidos, para medir sus resultados y generar ajustes y correcciones que ayuden a mejorar su impacto en los beneficiados del Estado, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia implementa instrumentos de medición que garantizan y fortalecen el acceso a la protección social. El Sistema de Evaluación y Monitoreo dio seguimiento a 721 programas del Estado, que fueron evaluados en términos de su eficacia, eficiencia y focalización con el fin de mejorar su gestión y diseño. Asimismo, la Subsecretaría de Evaluación Social identificó la vinculación que existe entre los problemas sociales que afectan a la población y los programas públicos que los abordan, con el objetivo de agrupar los distintos programas e iniciativas de acuerdo con los problemas que buscan resolver y los grupos destinatarios a los que proponen llegar.

A partir de noviembre de 2020 y hasta enero de 2021 se llevó a cabo la Encuesta CASEN en Pandemia 2020. Esta se aplicó a cerca de 62 mil viviendas a nivel nacional y su resultado permitirá conocer la magnitud de la pobreza por ingresos de la población e identificar carencias en materia de trabajo, educación y salud. Durante 2021 se inició la Encuesta de Bienestar Social, que busca información sobre las condiciones de vida de las personas y la percepción de estas sobre las oportunidades que la sociedad les ofrece.

Se crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia. El 22 de diciembre de 2020 se promulga la ley del nuevo Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, que reemplaza al Servicio Nacional de Menores (Sename) en materia de protección de derechos y adopción. Este nuevo Servicio forma parte de un compromiso asumido por el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera, y tiene por objetivo lograr la reparación efectiva y oportuna del daño causado por la vulneración grave a los derechos de NNA y la restitución de éstos.

Dentro de las Políticas Sociales en contextos de emergencia, el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) entregó apoyo a un grupo importante de familias chilenas, durante los meses más duros de la pandemia en 2020 y 2021. Entre los meses de mayo y octubre del año 2020 se pagaron 6 aportes del IFE, donde el último de ellos, benefició a más de 3 millones 356 mil hogares, equivalentes a 8 millones 277 mil personas. Entre el primer y el sexto aporte se transfirió un total de 2 mil 860 millones de dólares, siendo el cuarto aporte la mayor transferencia monetaria de la que se tenga registro.

La Ley de Presupuestos del año 2021 estableció que se podría definir uno o más nuevos aportes del IFE, señalando como beneficiarios base a los hogares que hayan recibido el sexto aporte del Ingreso Familiar de Emergencia, según las zonas geográficas (comuna o región) que se definan en función de criterios sanitarios e incluyendo la posibilidad de sumar hogares que formen parte del RSH, y que tengan al menos un causante del Subsidio Familiar, un usuario del subsistema Seguridades y Oportunidades o pertenezcan al 60 por ciento más vulnerable de la población según el Registro Social de Hogares.

Durante diciembre de 2020 se pagó el Bono COVID-19 Navidad en forma automática a todos los hogares beneficiarios del sexto aporte del IFE por un monto de 25 mil pesos por cada integrante del hogar y de 55 mil pesos por integrante del hogar si la familia vivía en una comuna que se encontraba en cuarentena durante la última semana de noviembre. Este bono permitió beneficiar a más de tres millones 350 mil hogares, que equivale a ocho millones 260 mil personas. El ministerio junto al PNUD, diseñó la Encuesta Social COVID-19, que tiene como objetivo levantar las necesidades de los hogares en el contexto de la crisis del COVID-19, de modo de contribuir a la entrega de insumos que permitan al Gobierno mitigar su impacto en la dimensión socioeconómica. La población objetivo son personas de 18 años o más, que residen habitualmente en viviendas particulares y que sean identificados como informante idóneo. El informante idóneo para esta encuesta es el jefe o jefa de hogar o, en su defecto, otro integrante del hogar de 18 años o más que pueda responder por las características del hogar. El levantamiento de datos se realizó de manera telefónica y los resultados tienen representatividad nacional. La muestra objetivo corresponde a alrededor de cuatro mil viviendas.

Respecto a las Personas en situación de Calle, el Comité Asesor Intersectorial se constituyó a mediados de marzo 2020 y ha permitido desarrollar una estrategia nacional llamada Plan Protege Calle 2020, gracias a lo cual se adelantó el inicio del Plan Invierno Calle, creando nuevos albergues con un aforo de 20 personas y con una modalidad 24/7 en todas las regiones del país. Complementario a esto, se instalaron nuevos servicios y se mejoraron los estándares en el Plan Invierno Calle manteniendo además la respuesta en días de mayor severidad climática con el Código Azul.

Además se reforzaron, los protocolos de recomendaciones para la prevención y orientaciones para la atención de COVID-19, y en conjunto con el Ministerio de Salud se generó un protocolo para la definición de acceso a los recintos y albergues con el objetivo de separar a las personas con síntomas de COVID-19.

También se trabajó en Protocolo para las policías y fuerzas armadas, para la atención de personas en situación de calle, para el resguardo de las personas en situación de calle durante el estado de emergencia y el toque de queda por Coronavirus.

Rutas Protege Calle COVID-19: comprendieron la instalación de 69 rutas de atención en calle, brindando alimentación y kit de protección de salud. De ellas, 50 rutas fueron operadas por Carabineros de Chile y 19 por Organizaciones de la Sociedad Civil.

Albergues de Contingencia COVID-19: se habilitaron 22 alojamientos de contingencia con atención las 24 horas del día, los siete días de la semana en todo Chile, para adultos mayores y enfermos crónicos no contagiados con COVID-19, con estándares definidos por protocolos del Ministerio de Salud, adicional a la oferta del Plan de Invierno.

Karla Rubilar Barahona
MINISTRA DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, es un servicio público creado por medio de la promulgación de la Ley N° 19.828, del 17 septiembre de 2002, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que se encuentra sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, Sr. Sebastián Piñera Echeñique, a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a cargo de la Ministra Sra. Karla Rubilar Barahona.

La misión del Servicio Nacional del Adulto Mayor es promover y contribuir a un envejecimiento positivo, mediante la implementación de política, programas, articulación intersectorial y alianzas público-privadas. En este sentido, la principal tarea que compromete al equipo de SENAMA es mejorar la calidad de vida de las personas mayores del país, quienes son definidas por la Ley N° 19.828 como toda persona que ha cumplido los 60 años de edad, sin distinción entre hombres y mujeres.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor tiene presencia en las 16 regiones del país, a través de Coordinaciones Regionales, las cuales implementan las acciones en el territorio y realizan las articulaciones necesarias a fin de contribuir a responder a las necesidades de los adultos mayores a nivel nacional.

Los resultados de la gestión 2020 del Servicio Nacional del Adulto Mayor se enmarcan en el desarrollo de la Política Integral de Envejecimiento Positivo 2012-2025, fundamentada en un trabajo intersectorial coordinado para el abordaje del envejecimiento de la población chilena, y basado en determinados ejes de trabajo que incluyen acciones de responsabilidad de otros organismos del Estado, además de aquellas que le competen directamente a este Servicio.

Asimismo, y a partir de los Derechos Protegidos de las Personas Mayores, SENAMA reconfigura sus prioridades y trabajo dando respuesta a la crisis sanitaria generada a consecuencia de la pandemia. En este sentido, implementa la Estrategia COVID-19 dirigida a los ELEAM y Personas Mayores en sus casas, la que ha traído consigo relevantes aprendizajes y desafíos respecto al rol del Estado en las políticas públicas orientadas a las personas mayores y sus entornos de apoyo.

Uno de los principales desafíos ha sido la coordinación intersectorial, la que ha permitido establecer un trabajo mancomunado en que cada actor involucrado ha tenido derechos y obligaciones que cumplir, y respecto del cual ha sido necesario una importante articulación en pos de un interés común: el bienestar de las personas mayores. En el marco de este trabajo, la estrategia ha permitido desarrollar un enfoque colaborativo en relación a las personas mayores y respecto del rol que le cabe al Estado, articulando a las instituciones afectadas por la

pandemia, la academia, la sociedad civil y el mundo privado, desde el nivel central al regional. Adicionalmente, desde el diseño de las políticas públicas se ha realizado un monitoreo constante, apoyando la coordinación intersectorial e incentivando la evaluación constante de los diseños realizados en pro de las mejoras a los procesos.

En cuanto a la atención al cuidado de las personas mayores con dependencia, se visibilizó públicamente la realidad de los ELEAM, su vulnerabilidad y la función social y sanitaria que cumplen, implicando importantes acciones hacia el futuro, como es la implementación progresiva de un modelo sociosanitario para el acompañamiento y gestión de casos de las personas mayores, con recurso humano especializado y un paradigma de atención centrado en la persona.

Con la pandemia se reformuló la relación del Servicio con los ELEAM, ofreciendo apoyo técnico en terreno y estableciendo relación con los ELEAM sin resolución sanitaria. En particular, esta tarea requerirá adaptar los requerimientos o movilizar recursos para mejorar la situación de estas residencias. La identificación de los ELEAM informales es un paso que deberá consolidarse para regular y apoyar la situación de vulnerabilidad que viven sus residentes. Asimismo, es necesario avanzar en la coordinación del Estado con los ELEAM y consolidar la gestión interna de estos. Hacerse cargo de la informalidad de los cuidados, profesionalizar y dignificar la figura del cuidador/a, implica avanzar en acciones para su formación y certificación.

Adicionalmente, en cuanto al trabajo hacia las personas mayores en sus casas, la pandemia ha permitido identificar desafíos respecto a la visibilización de este grupo etario y la necesidad de su alfabetización digital. Por otra parte, es necesario recuperar la funcionalidad de las personas mayores y los efectos en su salud mental a consecuencia del confinamiento, a fin de que puedan seguir aportando a la comunidad. Actualmente se trabaja en una estrategia de salud mental de personas mayores y personal de atención directa, que incluye asistencia sociosanitaria con profesionales capacitados en las necesidades de las personas mayores e iniciativas telefónicas, virtuales, territoriales y presenciales, a modo de mejorar los niveles de aceptación de este grupo a los tratamientos de salud mental. Además, cabe destacar la situación de rehabilitación de las personas mayores que se contagiaron de COVID-19, la necesidad de apoyo a quienes perdieron un familiar o persona significativa producto de la pandemia, a través de políticas y programas que los reintegren socialmente y ayuden a vivir estos difíciles momentos de la mejor manera posible. Especial mención hay que hacer respecto del apoyo, acompañamiento y orientación a personas mayores y sus entornos cercanos. En pandemia es extremadamente relevante poner a disposición información sobre síntomas y signos de COVID-19, contención emocional y entrega de medicamentos en los centros de salud, pagos de pensiones y entrega de servicios sociales. En este sentido cabe destacar la labor del Fono Mayor, que ha atendido más de 30 mil llamados y otorgado atención psicológica a más de 1.200 personas.

En síntesis, durante el año 2020 se sumaron a las gestiones propias del Servicio un conjunto de desafíos planteados a raíz de la pandemia. Como equipo, SENAMA realizó esfuerzos a todo nivel a fin de resguardar el bienestar físico y mental de las personas mayores del país, uno de los principales grupos de riesgo de contagio por

COVID-19. En este proceso, si bien las exigencias fueron altas, también lo fue el aprendizaje adquirido, el que hoy nos moviliza a continuar proyectando acciones en pos de mejorar la calidad de vida de las personas mayores de nuestro país.

OCTAVIO VERGADA ANDUEZA
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

3. Resultados de la Gestión año 2020

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

En relación a los ejes del programa de gobierno, los resultados de la gestión del año 2020 son los siguientes:

Eje Saludable

Este eje se relaciona con todas aquellas acciones destinadas a avanzar en la protección de la salud funcional, generando condiciones para retrasar la dependencia física y mental de las personas mayores y fortalecer la red de apoyo sociosanitaria para este grupo etario.

Durante el año 2020, la pandemia por COVID-19 constituye un importante desafío en materia de salud pública y de gestión social de grupos vulnerables. Con el objetivo de generar las condiciones que permitan avanzar hacia un adecuado abordaje de la crisis sanitaria, SENAMA ha desplegado una importante agenda interministerial e intersectorial que busca, por una parte, impulsar política, planes, programas y acciones de prevención y mitigación, a través de Ministerios, Servicios y alianzas público-privadas, y por otra, continuar con la operación de los programas propios que promueven un cuidado integral, así como la plena integración de este grupo etario a la sociedad. La situación impone a SENAMA múltiples desafíos durante esta emergencia sanitaria, dada la vulnerabilidad de las personas mayores, especialmente las que viven en residencias y la gran velocidad con que el virus se propaga en estos establecimientos y en otras instituciones que acogen o ayudan a personas mayores de manera directa o indirecta. Asimismo, SENAMA se ha puesto el objetivo de identificar y planificar una política a largo plazo que pueda contribuir a la protección de las personas mayores como grupo vulnerable, resguardando también otras aristas, como es la salud mental y la inclusión, que se han visto mermadas por el confinamiento.

La experiencia internacional muestra que los establecimientos de cuidados de largo plazo han sido un foco importante de la pandemia por COVID-19 en muchos países, asociándose a un importante número de hospitalizaciones en periodos de corto tiempo y una alta tasa de letalidad. Existe una creciente evidencia internacional de que las personas que viven en hogares son particularmente vulnerables a infecciones graves por COVID-19 y que, como resultado, están experimentando altas tasas de mortalidad.

Actualmente, existen 994 Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) formales en el país: 16 ELEAM de SENAMA con 766 residentes, 212 ELEAM sin fines de lucro subsidiados por SENAMA con 7.774 residentes y 766 ELEAM con fines de lucro con más de 15.000 residentes. Es así como SENAMA se vincula con 228 ELEAM, ya sea financiándolos totalmente o subsidiándolos de manera parcial.

Cabe destacar los protocolos y medidas especiales que el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, por indicación del Ministerio de Salud, instruyó para ELEAM, Condominios de Viviendas Tuteladas (CVT) y Centros Diurnos con el fin de prevenir contagios y así reducir al máximo las posibilidades de que ocurran brotes al interior de los recintos.

Durante la pandemia, a partir de una mesa de colaboración público-privada, el gobierno y la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC), abordan una estrategia de protección a la población de adultos mayores más vulnerables del país, a través de una donación que consiste en MM\$5.500 por parte de la CPC y la reasignación del gobierno a SENAMA de MM\$8.355, los que apuntan a favorecer a 228 ELEAM del país sin fines de lucro y más de 50.000 personas mayores sin red de apoyo, pertenecientes al 40% de la población más pobre de Chile. Asimismo, a través de SENAMA y la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), se diseña un plan enfocado a adquirir Elementos de Protección Personal (EPP), contratar personal de apoyo e instalar centros de aislamiento temporal en caso de necesidad, entre otras medidas.

Para la consolidación de la estrategia, en primer término, se identificaron las principales características del problema de la pandemia en el contexto de los ELEAM, a partir de la experiencia internacional y de la realidad de estos en el contexto nacional, la que está marcada por una profunda heterogeneidad y altos niveles de vulnerabilidad. Asimismo, se identificó la necesidad de profundizar en el componente sanitario de las residencias, la necesidad de articular una estrategia colaborativa con diversas instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil y, por último, conformar nuevos equipos profesionales, tanto en términos de nuevas responsabilidades para los funcionarios existentes, como la incorporación de personal adicional. A partir de este marco, la estrategia consideró acciones preventivas y de mitigación.

Entre las acciones preventivas, dirigidas a prevenir el ingreso y propagación del COVID-19 al interior de los ELEAM en todo el territorio nacional cabe destacar:

- Entrega gratuita de Elementos de Protección Personal (EPP) para trabajadores/as de todos los ELEAM del país: más de 1,7 millones de mascarillas, 1,3 millones de pecheras y más 2,3 millones de guantes quirúrgicos.
- Realización de testeos preventivos: aplicación de PCR sin condicionantes previas de sintomatología a trabajadores/as y residentes de ELEAM vinculados a SENAMA y a ELEAM sin fines de lucro. En total, se han realizado más de 16 mil testeos preventivos.
- Capacitaciones vía remota de protocolo y guía de recomendaciones, documentos elaborados por SENAMA, MINSAL y la Sociedad de Geriatria y Gerontología de Chile, dirigidos a todos los ELEAM del país.

- Además, se han realizado capacitaciones presenciales y remotas en buen uso de EPP, también dirigidas a todos los ELEAM.
- Monitoreo permanente de la situación COVID-19, a través de una plataforma donde se registra información obtenida diariamente a través de comunicación telefónica y/o visitas por parte de los delegados ELEAM, para supervisar y apoyar a todos los establecimientos del país. Con esta información se genera un reporte diario de la situación de los ELEAM, insumo con el cual se puede llegar a tiempo a las residencias para contener posibles brotes y priorizar apoyos para las distintas regiones y residencias.
 - Delegados ELEAM: por medio de la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, se contrataron 272 delegados ELEAM, profesionales y técnicos que tienen como rol supervisar el cumplimiento de las medidas sanitarias decretadas por MINSAL para todos los ELEAM, colaborar en la implementación de la barrera sanitaria, capacitar a los ELEAM en materias COVID-19, y monitorear diariamente a las residencias, ingresando la información a la plataforma de monitoreo.

En cuanto a las acciones de mitigación, las que buscan atenuar la propagación del COVID-19 en los ELEAM en que se registra algún contagio o brote, ya sea de una persona mayor o de un trabajador/a de la residencia, se pueden destacar:

- El Comité Asesor Técnico de Emergencia: espacio donde un conjunto de expertos, incluido un médico geriatra y un médico salubrista, analizan las distintas situaciones COVID-19 que enfrentan los ELEAM, el que emite y entrega una serie de recomendaciones para manejar y mitigar los brotes de acuerdo a las características de los residentes, equipo y establecimiento.
- Asesoría técnica en terreno y vía remota: equipo de supervisoras técnicas regionales (profesionales de la salud) que supervisan el cumplimiento de las recomendaciones del Comité de Emergencia y acompañan técnicamente a las residencias de su región.
- Residencias Espejo Transitorias (RET): es una medida excepcional y temporal activada por SENAMA para enfrentar la pandemia del COVID-19. Estas corresponden a un lugar habilitado especialmente para acoger a personas mayores con algún grado de dependencia, bajo responsabilidad del operador de un ELEAM, de acuerdo al Decreto 14 de 2010 del Ministerio de Salud, que se activa para prestar los servicios que normalmente corresponden a éste. Las RET buscan garantizar un aislamiento adecuado a las personas mayores institucionalizadas y respetar sus derechos humanos, tales como la vida, integridad física y psíquica, en el contexto de la emergencia COVID-19. Se han activado 19 RET y se ha logrado el aislamiento y la recuperación efectiva de más de 500 residentes de ELEAM.
- Equipo de Respuesta Rápida: equipo de profesionales y técnicos de la salud que asiste de manera rápida, oportuna y presencial al ELEAM para implementar las primeras acciones de mitigación y dar continuidad a los cuidados, así como reforzar en terreno y por un período acotado el cumplimiento de protocolos y uso adecuado de los EPP.
- Reemplazos de personal: esta medida busca dar continuidad a los cuidados de los residentes, cuando el personal estable del ELEAM

vinculado o sin fines de lucro se encuentra con cuarentena debido a algún contagio. Ya se ha apoyado con casi 4 mil profesionales de reemplazo en todo el país.

Asimismo, en el contexto COVID, se implementan medidas en los Programas de Cuidados de SENAMA:

Centros Diurnos del Adulto Mayor

Las entidades operadoras de los Centros reorganizan sus actividades desarrollando trabajos a distancia y visitas domiciliarias, además del monitoreo diario a usuarios de los Centros a lo largo del país, realizando gestión de ayudas en base a donaciones y redes de apoyo municipales a usuarios que viven solos o tengan carencias especiales.

Condominios de Viviendas Tuteladas para Adultos Mayores

Se establece por parte de los monitores una comunicación permanente con los asignatarios de los CVT, de manera presencial y telefónica para gestiones de medicamentos, alimentos, temas de salud y entrega de EPP. Diariamente se realiza un reporte nacional de la situación.

Cuidados Domiciliarios

Se realizan visitas a los domicilios en los casos más críticos y prioritarios y un monitoreo telefónico para levantar alertas de sospecha y contagio, entrega de alimentos, pañales, medicamentos y activación de la red local.

Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores

Los efectos y resultados de la Estrategia COVID-19 en ELEAM, permiten realizar una evaluación positiva, destacando, por una parte, la estrategia de testeo en conjunto con las alertas del frente de monitoreo, que han permitido desencadenar líneas de acción de manera oportuna y eficaz, evitando una mayor propagación del virus en ELEAM. Por otro lado, la estadía en Residencia Espejo Transitorias (RET), han permitido descomprimir el sistema de salud, evitar nuevos contagios en las residencias, y han mostrado efectos positivos en el ánimo y capacidades funcionales de los residentes que vuelven a sus ELEAM de origen. Esto se complementa con la evidencia de que la tasa de mortalidad y de contagio en ELEAM chilenos es baja en comparación con países con mayor PIB per cápita.

Cabe destacar en el contexto de la pandemia las acciones lideradas por SENAMA, en función de dar continuidad al trabajo de las organizaciones de personas mayores y favorecer su participación activa. Con este fin se impulsan diversas actividades de carácter remoto y virtual para establecer canales de comunicación entre las organizaciones, entre éstas y SENAMA y con las autoridades de gobierno.

Eje Participativo

Este eje del programa de Gobierno está dirigido a promover oportunidades y espacios de participación real de las personas mayores en la vida social, laboral y educativa, entre otras, a fin de vivir una vida plena y activa.

En el marco de favorecer la participación activa de las personas mayores en la toma de decisiones relacionadas con las medidas de confinamiento y desconfinamiento adoptadas por las autoridades sanitarias del país en el contexto de pandemia, se generan las siguientes instancias:

Diálogo Ciudadano

Realizado el 4 de agosto de 2020, instancia en que participaron los Consejos Asesores de Mayores Regionales, el Consejo Ciudadano de Personas Mayores, el Comité Consultivo de SENAMA y autoridades. Se conformaron 16 grupos de trabajo, con un total de participación de 256 dirigentes en torno a la reflexión sobre cuatro temas: trabajo de las organizaciones de mayores en contexto de confinamiento; salud integral y confinamiento; estrategia “Paso a Paso” y comunicación, difusión y socialización del plan “Paso a Paso”. La sistematización de resultados se realizó por SENAMA y la Sociedad de Geriátrica y Gerontología de Chile. La presentación de los resultados se realiza el 17 de agosto y las medidas tomadas se anuncian el 27 de agosto de 2020.

Mesa transversal de representantes de organizaciones de y para personas mayores

Con el fin de dar continuidad al trabajo de las organizaciones de personas mayores y establecer un canal de comunicación entre las organizaciones y la autoridad sanitaria para generar propuestas y recomendaciones, a fin de incidir en las decisiones que atañen a las personas mayores del país en el contexto de la pandemia, se establece la mesa transversal.

Las funciones generales de la Mesa son las siguientes: identificar potenciales mejoras para el plan de desconfinamiento “Estrategia Paso a Paso”, retroalimentándolo mediante propuestas, sesionar periódicamente para conocer del estado de avance general del proceso de diagnóstico, revisión de

modificaciones y aplicación de potenciales cambios a la “Estrategia Paso a Paso”, entre otros temas relevantes para las personas mayores en este contexto.

Los temas que aborda la Mesa surgen de la sistematización de las opiniones y recomendaciones de las personas mayores a partir del Diálogo Ciudadano. Así se delimitan cinco temas de interés: plebiscito seguro; salud integral (mental y física); desconfinamiento de organizaciones, clubes, centros adulto mayor; brecha digital y medios de comunicación e imagen social de la vejez.

Integran la Mesa 16 Consejeros Asesores de Mayores Regionales, 4 Representantes de organizaciones de personas mayores con alcance nacional, 1 Representante del Comité Consultivo SENAMA (Gerópolis), 1 Representante del Consejo Ciudadano del Personas Mayores (Hogar de Cristo) y el Ministerio de Salud.

Las reuniones se realizaron durante los meses de septiembre y octubre. Asimismo, los resultados obtenidos a partir de la sistematización y las recomendaciones son presentados a las autoridades correspondientes de acuerdo a los temas tratados. Se cuenta con el apoyo de un equipo técnico integrado por el Director de SENAMA, el Presidente de la Sociedad de Geriatria y Gerontología de Chile y profesionales de SENAMA de los ámbitos de Planificación, Fomento a la Participación y responsables de la estrategia “ELEAM COVID-19”.

Comunas Amigables

La iniciativa “Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores” impulsada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), pretende promover ciudades amigables con las personas mayores, abordando los desafíos urbanos y rurales propios de una población envejecida, con el fin de fomentar la autonomía, participación y calidad de vida de quienes pertenecen a este grupo etario.

Durante el año 2020, un total 32 municipios del país se adscribieron a la Red Mundial de Ciudades Amigables, cifra con la que se completaron 151 municipios en total. No obstante, fueron más de 200 municipios los que participaron en distintas instancias del programa de Comunas Amigables.

Por otra parte, en el contexto del Fondo de Mejora Local de SENAMA, se adjudicaron 41 proyectos a municipios chilenos. Asimismo, un total de 27 municipios cerraron el año 2020 preparando sus diagnósticos participativos y respectivos planes de acción.

Programa Aprende Mayor

El programa Aprende Mayor es una iniciativa público-privada de Compromiso País, en la cual SENAMA participó durante el año 2020, junto al Ministerio de Educación, la Fundación de las Familias (FUNFA), la Universidad Católica de Chile y el Banco Santander. Este programa incluyó cursos de preparación para exámenes

libres de fines laborales de enseñanza básica, modalidad de validación de estudios que no permite continuar estudios de educación superior, pero sí certifica conocimientos mínimos que se necesitan laboralmente. Así se cumple el objetivo de que personas mayores de 60 años finalicen su enseñanza básica, puedan volver a estudiar y finalizar una etapa inconclusa desde hace varios años, como asimismo mejorar oportunidades laborales en caso de que lo necesiten y así lo deseen.

El programa se ejecutó en los Centros Diurnos de SENAMA, Centros Familiares y Centros Familiares Digitales de la FUNFA que presentan interés. Las personas estudiaron en sus casas bajo el acompañamiento telefónico de tutores voluntarios, los cuales fueron principalmente estudiantes universitarios y en menor medida personas mayores interesadas, a través del programa Voluntariado País de Mayores, en su línea Asesores Senior.

En su edición 2020, el programa acompañó a distancia a 457 personas mayores en distintas comunas del país, en donde el 16% aprobó, el 8% reprobó y el 81% no rindió su examen. En este contexto, para responder a los desafíos de la educación a distancia con personas mayores, se comienza a trabajar en una nueva estrategia de implementación que permita contar con la capacidad para llegar a todas las personas mayores que no han finalizado sus estudios, sobre todo aquellos que viven en zonas rurales o más alejadas de las capitales regionales.

Eje Seguro

Este eje apunta a todas aquellas medidas destinadas a mejorar las pensiones y fortalecer los cuidados para asegurar la dignidad y calidad de vida en la vejez.

Nuevos dispositivos

En el contexto de los Centros Diurnos para el Adulto Mayor, se instalan durante el 2020, dos nuevos dispositivos en la línea de Comunitarios y se pone en marcha el quinto Centro Diurno Referencial a nivel nacional, este último emplazado en la comuna de Antofagasta. De aquí al término del período de Gobierno se espera lograr la instalación de 12 nuevos Centros Diurnos Comunitarios.

Por el lado de los Establecimientos de Larga Estadía de SENAMA, durante el año 2020 comenzó el ingreso de residentes a los dispositivos de Rengo y La Serena. En lo que resta del período de Gobierno, se espera que se inicie la operación de los ELEAM de Copiapó, Arica, Valdivia y Coyhaique.

Finalmente, en materia de la instalación de Condominios de Viviendas Tuteladas, se logra durante el año 2020 la implementación de uno de estos dispositivos en la comuna de Quellón. De esta manera, se logró la cifra de 54 Condominios de Viviendas Tuteladas en funcionamiento a nivel nacional, teniendo en etapa de diseño Condominios en las comunas de San Clemente, San Javier, Hualañé, Chiguayante y Río Negro.

Eje Institucional

Este eje busca fortalecer al SENAMA, a través de una reestructuración organizacional que involucre aspectos técnicos, profesionales y presupuestarias, para la conducción eficiente del Servicio y un accionar acorde con la realidad del envejecimiento en nuestro país.

Consejo Ciudadano de Personas Mayores

El Consejo Ciudadano se creó en julio de 2018, es presidido por la Primera Dama y coordinado por el Director Nacional de SENAMA. Tiene como objetivo recoger la voz de la ciudadanía, de los actores de la sociedad civil y la academia, con el fin de proponer ideas que contribuyan a la implementación y robustecimiento del programa de gobierno “Adulto Mejor”.

El 20 de abril de 2020 la primera dama dirige carta a los miembros del Consejo Ciudadano con el objetivo de informar acerca de las medidas que el gobierno ha dispuesto para las personas mayores ante la emergencia sanitaria del COVID-19.

Se realiza sesión el 11 de junio, con el objetivo de informar acerca de las medidas implementadas desde el gobierno en el contexto de COVID-19, en el marco de los ELEAM y las personas mayores en sus casas; dialogar acerca de la situación generada por COVID-19 en el país y definir algunas propuestas de trabajo para el Consejo Ciudadano para personas mayores.

Se realiza sesión el 29 de diciembre, con el objetivo de hacer un balance de las acciones que se llevaron a cabo hacia las personas mayores en el marco de la pandemia, logros, desafíos que se proyectan, antecedentes respecto del proceso de vacunación y los desafíos para 2021.

Proyecto Plataforma NODO

El proyecto Nodo se da en el marco del SDGF, mecanismo de la Organización de las Naciones Unidas que apoya a los países en la aceleración del progreso hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible mediante la integración de políticas económicas, sociales y ambientales y la aplicación de un enfoque multidimensional e intersectorial a los complejos desafíos sociales. El Sistema de Naciones Unidas en Chile, a través de un equipo interagencias conformado por FAO, OIT y liderado por PNUD, han diseñado el proyecto “Plataforma NODO”, que tiene por objetivo contribuir a incrementar los niveles de inclusión y protección social de las personas mayores, mediante el fortalecimiento de las redes comunitarias y la mejora en el acceso a diversos programas, servicios y beneficios sociales, tanto del ámbito público como privado. Lo anterior, a través de la generación de un sistema

comunitario de redes de apoyo que permitan activar y/o fortalecer los vínculos sociales de las personas mayores, abordando las barreras que les impiden participar plenamente en la sociedad y ejercer sus derechos.

El foco del proyecto Nodo está dirigido a personas mayores en áreas rurales y urbanas, que no tienen redes de apoyo (familiar y/o comunitario), ya sea que vivan solos o en compañía de otras personas mayores, o tienen alguna dificultad funcional que les impide participar activamente en la sociedad, o se encuentran desconectados de la oferta social del Estado. El grupo indirecto está referido a las cuidadoras, particularmente mujeres.

El proyecto Nodo contempla un ecosistema que incluye:

- Proyecto Nodo: estrategia de intervención (piloto) en 12 comunas a lo largo del país, (Arica, Taltal, Río Hurtado, La Serena, San José de Maipo, La Pintana, Valparaíso, San Clemente, Valdivia, Padre de las Casas, Purén y Aysén) y la implementación de una solución tecnológica.
- Nodo Emergencia: apoyo y fortalecimiento en la calidad de la atención al Fono Mayor de SENAMA, el desarrollo de la Plataforma Nodo Emergencia y capacitaciones.
- Nodo Red de Cuidados: busca generar comunidad a través de una plataforma para cuidadores/as formales e informales con el fin de informar, capacitar y promover el autocuidado de personas que ejercen el cuidado de personas mayores.
- Nodo Formación: plataforma e-learning en áreas de gerontología, protección social, género, derechos humanos y cuidados. Incluye la edición de manuales y capacitaciones a personas naturales, trabajadores de organizaciones públicas y privadas ligadas a la asistencia y gestión de personas mayores.
- Nodo Plan Aprendizajes y Difusión: comprende una estrategia comunicacional y diversas publicaciones. Pretende vincular distintas plataformas para trabajo en Red.

Durante 2020 se realiza el diseño del proyecto, el que considera el levantamiento de información y contenidos para alimentar la plataforma, el desarrollo de la estrategia de intervención, focalización en los territorios, contratación y formación de los gestores Nodo, entre otras actividades.

El programa está dirigido por la Oficina del Coordinador Residente y es coliderado por SENAMA. Lo integran un Comité Directivo (representantes de ONU, SENAMA, PNUD, FAO y OIT), Comité Técnico (coordinadora del Programa, oficina coordinadora residente, expertos PNUD, OIT y FAO), Comité Asesor (especialista ONU Mujeres, OPS/OMS, UNESCO, CEPAL, entre otros), Equipo Nodo operativo y un Comité Asesor Social. Se realiza invitación al Comité Consultivo de SENAMA a participar en este Comité Asesor Social con el fin de colaborar en el diseño, implementación y evaluación del Proyecto.

Salud Mental de Personas Mayores

En el ámbito de la coordinación interinstitucional, durante el año 2020 se destaca la consolidación de la Mesa Técnica de Salud Mental de Personas Mayores entre SENAMA y el Ministerio de Salud, que tuvo como principal producto la Estrategia de Salud Mental para Personas Mayores, la que apunta al abordaje integral de la salud mental de las personas mayores y sus entornos de apoyo en Chile.

Respecto al levantamiento de información relevante, se realiza encuesta sobre la capacidad de atención en salud mental a programas y operadores de SENAMA y MINSAL con una muestra de más de 700 profesionales. Se realiza estudio sobre salud mental y COVID-19, en conjunto con la Red Interdisciplinaria de Psicogerontología Latinoamericana (REDIP) y con el aporte de 1.000 personas mayores encuestadas. Además, se concreta una alianza para el estudio de salud mental al interior de residencias de larga estadía con la Universidad de Chile y la ONG Geroactivismo.

Por otra parte, se genera una alianza con la Universidad Central para la capacitación de funcionarios que se desempeñan en el programa Vínculos. Asimismo, se realizan charlas junto a Hospital Digital en temáticas de salud mental y personas mayores y diálogos participativos junto a la Sociedad de Geriatria y Gerontología, más la Subsecretaría de Salud Pública, en el contexto de confinamiento y desconfinamiento.

Finalmente, se elaboran los protocolos Reencuentros Seguros y Cabinas Seguras en ELEAM para las visitas de familiares y Buen Morir en ELEAM y despedidas de familiares.

Programa Piloto “Formación inicial en Guiado e Informador Turístico para personas con discapacidad y personas mayores”

Esta iniciativa se enmarca en el compromiso del Presidente Sebastián Piñera de poder generar oportunidades de empleo a las personas con discapacidad y personas mayores, reconociéndoles su conocimiento y experiencia. De esta manera se busca promover la inclusión sostenible de personas con discapacidad y personas mayores en el sector turístico, otorgándoles la posibilidad de generar y/o fortalecer su conocimiento a través de este programa de formación inicial. La iniciativa es impulsada conjuntamente por la Subsecretaría de Turismo, SENADIS, SENAMA y SERNATUR, y cuenta con el apoyo del Programa Adulto Mejor. Consiste en un programa formativo gratuito basado en los contenidos de Chile Valora y SENCE, así como en las normativas turísticas relacionadas, con el fin de facilitar la inclusión e inserción laboral de personas con discapacidad y personas mayores en el sector turístico. El programa de capacitación se proyecta a 90 beneficiarios, a través de su ejecución a distancia, de 48 horas cronológicas, convocando a participantes de las comunas de Arica, Santiago y Ancud. Adicionalmente a los módulos relacionados con contenidos turísticos, se incluye un módulo introductorio de alfabetización digital, para entregar las habilidades necesarias a los

participantes en las herramientas básicas a utilizar en el transcurso del desarrollo del programa de capacitación, facilitándoles su incorporación como usuarios de la plataforma y de sus recursos asociados.

Encuesta Nacional de Discapacidad y Dependencia

Durante el año 2020, se destaca en el contexto de la coordinación interinstitucional el trabajo realizado a propósito de la Encuesta Nacional de Discapacidad y Dependencia que se llevará a cabo durante el año 2021. Esta encuesta corresponde a un proyecto elaborado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, donde además de SENAMA colabora el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS). El estudio tiene por objetivo estimar la prevalencia de la discapacidad y dependencia en Chile, caracterizando el funcionamiento y las condiciones de vida relacionadas con estas variables en el territorio.

En este contexto, durante el año 2020 se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica que permitió generar 15 documentos de soporte teórico y metodológico respecto a los distintos conceptos e instrumentos inmersos en el desarrollo del estudio. Además, se ha contribuido al diseño de cinco módulos, aglutinando el desarrollo y estructuración de más de 100 indicadores.

El levantamiento presencial de esta encuesta se proyecta entre octubre y diciembre de 2021, contemplando su etapa de análisis y difusión de los datos para el año 2022.

Alianzas y cooperación internacional

En el contexto internacional, durante el año 2020, el Director Nacional participó en algunos eventos que permitieron conocer la experiencia de otros países y presentar los avances chilenos en el manejo de la pandemia con personas mayores. De esta forma, en abril forma parte del Webinar OISS “Medidas para la protección de las personas adultas mayores ante la crisis del COVID-19 en Iberoamérica”, instancia en la cual se da cuenta de las primeras medidas adoptadas en favor de las personas mayores tras el inicio de la pandemia en Chile.

Luego, durante el mes de julio, el Director Nacional es invitado a dar un discurso al Encuentro OMS “The Power of Collective Action: Promoting the Rights and Health of Older Persons during the COVID-19 Pandemic”, donde se abordan las acciones tomadas en el país para resguardar la salud y proteger los Derechos de las personas mayores durante la pandemia, dando cuenta de medidas concretas como la Estrategia ELEAM y el Fono Mayor.

Posteriormente, estuvo la participación en el Foro Internacional Virtual “Empoderamiento y participación activa de los adultos mayores en tiempos de COVID-19”, donde se comparte la experiencia chilena en cuanto a acciones para resguardar a la población mayor durante la pandemia, con énfasis en el resguardo de espacios de participación ciudadana.

Asimismo, otros equipos de SENAMA participaron en distintos espacios también a propósito del contexto de pandemia. En el mes de abril, se realizó la Reunión Virtual “El impacto de la pandemia por COVID-19 en las personas mayores”, instancia organizada de manera conjunta entre el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM) de Costa Rica y SENAMA, con el apoyo técnico de la sede subregional de la CEPAL en México.

Durante el mes de mayo, SENAMA participó en la presentación del documento “El derecho de la vida y la salud de las personas mayores en el marco de la pandemia por COVID-19”, preparado por CEPAL y su Sede Subregional de México, donde se abordan los antecedentes básicos relacionados con los Derechos Humanos de las personas mayores.

En octubre de 2020, SENAMA asiste al Evento de Alto Nivel “Personas mayores, Derechos Humanos y protección social en el marco de la pandemia por COVID-19”, del 38° período de sesiones de la CEPAL, liderado por CONAPAM de Costa Rica.

Por otro lado, fuera de las actividades vinculadas a la pandemia por COVID-19, SENAMA participó en la “Sesión sobre Envejecimiento y Atención a Personas Mayores: Experiencias de países de Asia y Latinoamérica”, celebrada en la ciudad de Bangkok, Tailandia; el “Taller de Atención y Cuidado a las Personas Mayores en América Latina y el Caribe. Desafíos y Oportunidades”, realizado en La Habana, Cuba; la “146° Sesión del Consejo Ejecutivo de la Organización Mundial de la Salud”, llevada a cabo en Ginebra, Suiza; y dos reuniones de la Comisión Permanente de Personas Mayores de la Reunión de Altas Autoridades sobre Derechos Humanos en el Mercosur (RAADH), junto a la Cancillería de Chile.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Actividades de promoción, difusión y formación en materias de vejez, envejecimiento y buen trato para personas mayores, organizaciones y operadores

Dentro de este producto estratégico de SENAMA se encuentran la ejecución de talleres, seminarios, charlas, jornadas de trabajo, campañas y eventos masivos en distintas materias.

Buen Trato al Adulto Mayor

Durante el año 2020, el programa ejecutó 273 acciones de prevención y promoción, dirigidas a distintos tipos de instituciones y organizaciones, donde se destacan la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), Oficinas Municipales del Adulto Mayor, instituciones de salud y agrupaciones de adultos mayores. Complementariamente, durante el año 2020 se desarrolló la colaboración con Gendarmería de Chile, la Subsecretaría de Derechos Humanos, el Instituto Nacional de Derechos Humanos, la Corte Suprema de Justicia, distintas universidades en convenio con SENAMA, Fundación Pro Bono, Fundación Integral de la Familia, la Comisión Permanente de Personas Mayores de la Reunión de Altas Autoridades sobre Derechos Humanos en el MERCOSUR (RAADH) y la Red de Trabajo sobre Envejecimiento en América Latina y el Caribe de la CEPAL.

Envejecimiento Activo

En el marco del programa se realizó la sexta versión del Concurso Autobiográfico “Confieso que he Vivido”, el que por primera vez se llevó a cabo de manera completamente digital, tanto para la recepción de obras como en los procesos de evaluación realizados por los jurados constituidos en cada una de las regiones del país. De esta forma, se recibieron un total de 1.344 relatos a nivel nacional.

Durante octubre de 2020, mes de las personas mayores, se impulsó una campaña comunicacional para promover una imagen positiva de la vejez y el envejecimiento activo. Esta campaña se llevó a cabo mediante cápsulas radiales emitidas por estaciones de radio regionales y/o locales en todas las regiones del país.

El programa de Envejecimiento Activo modificó la forma de ejecutar sus talleres y charlas producto de la pandemia, optando por el canal virtual para la realización de éstas. En este contexto, el programa logró una cobertura efectiva de 3.117 personas mayores y una ejecución presupuestaria de MM\$267.

Escuela de Formación para Dirigentes Mayores

Durante el año 2020, este programa de SENAMA logró su implementación virtual, la que permitió dar continuidad a espacios de entrega de información y diálogos participativos con dirigentes mayores de todas las regiones del país. En este contexto, se llevó a cabo la primera Mesa Transversal de Personas Mayores de carácter remota y virtual, en la que participaron dirigentes mayores representantes de cada región del país y otros representantes de nivel nacional, junto a autoridades de Gobierno, abordando temáticas como: plebiscito seguro, salud integral de las personas mayores, desconfinamiento y funcionamiento de clubes de adultos mayores, brechas de alfabetización digital, entre otros.

Por otra parte, a través del programa se coordinó la entrega y distribución de 300 kits digitales y de alfabetización digital en el marco del convenio “Ruta de Alfabetización Digital” de SENAMA y PRODEMU.

El programa Escuela de Formación para Dirigentes Mayores completó el año 2020 con una cobertura efectiva de 4.466 beneficiarios y una ejecución presupuestaria de MM\$144.

Escuela de Funcionarios Públicos

Durante el año 2020, a través de este programa se desarrolló el diplomado “Salud Mental en Personas Mayores: Un abordaje integral desde la Gerontología”, en el que participaron 320 técnicos y profesionales de la red de funcionarios y funcionarias que trabajan con personas mayores a lo largo del país. En términos presupuestarios, la ejecución del programa alcanzó los MM\$60.

Acompañamiento a la Formalización de ELEAM sin Autorización Sanitaria

Esta área del trabajo de SENAMA, comenzó el año 2020 con el diseño e implementación de un proyecto piloto ejecutado por la Fundación Simón de Cirene, a través del financiamiento de Convenios Institucionales del Fondo Nacional del Adulto Mayor, orientado al acompañamiento a ELEAM informales en la Región Metropolitana y del Biobío. En este contexto, durante el año 2020, se desarrollan acciones con las respectivas Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (SEREMI) y se identifican equipos de trabajo en regiones. Sin embargo, el escenario impuesto por la pandemia, conllevó redireccionar recursos y objetivos del proyecto para abordar los desafíos propios de la Estrategia COVID.

Por otra parte, se comenzó a desarrollar el proyecto piloto “Piensa en Grandes”, alianza público-privada con participación de AFP Hábitat, Consultora Vinson, Hogar de Cristo y SENAMA, cuyo objetivo es implementar un plan de acompañamiento a la formalización de ELEAM sin Autorización Sanitaria, a través de diagnóstico territorial, elaboración de plan de acción de acompañamiento técnico a través de duplas sociosanitarias, elaboración de plan de inversión para ELEAM con potencial de formalización. Este proyecto se emplaza en la comuna de Puente Alto, Región Metropolitana, con una cobertura de 17 ELEAM informales.

Asimismo, en coordinación con ILC Inversiones la SEREMI de Salud, se diseña la implementación de proyectos de inversión en infraestructura y equipamiento para 6 ELEAM informales en la Región del Biobío. Es importante también destacar dentro de esta área de trabajo que durante el año 2020 se aprueba, mediante Acto Administrativo, el Plan Nacional de Regularización de Establecimientos Informales.

Finalmente, en el marco del proceso de evaluación ex ante del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, se presentó el programa “Acompañamiento a ELEAM sin Autorización Sanitaria”. En este contexto se obtuvo recomendación favorable a su diseño técnico, pero no se contó con presupuesto para su implementación.

Asesoría y coordinación intersectorial

Este producto estratégico de SENAMA tiene por objetivo brindar acompañamiento y asesoría jurídica a las personas mayores, coordinando este trabajo con otros actores cuando es necesario.

Buen Trato al Adulto Mayor

A pesar de la pandemia, este programa mantuvo sus articulaciones, coordinaciones, gestiones y el abordaje de casos de abuso, violencia, maltrato, abandono social y/o vulneración de derechos a las personas mayores. Durante el año 2020 se registraron 5.771 solicitudes, compuestas por 5.064 casos de personas mayores y 707 consultas, cifras que representan un 35% más que el año 2019.

Asimismo, se apoyó la gestión técnica de las dos líneas de atención del Fono Mayor, donde se destacan las derivaciones realizadas a las duplas socio-jurídicas, compuestas por profesionales del programa y Defensores Mayores.

Defensor Mayor

Completando una tarea iniciada el año 2019, el Servicio logró dotar a todas sus Coordinaciones Regionales con abogadas/os para cumplir el rol de Defensores Mayores. De esta forma, durante el año 2020 se constituyeron 16 duplas socio-jurídicas para la atención de situaciones, consultas y/o casos de personas mayores que acudieron a SENAMA, las que totalizaron más de 9.000 gestiones a nivel nacional.

Dentro de la categoría de asesorías legales, asumidas por las y los Defensores Mayores, a nivel nacional se registraron más de 1.400 usuarios de estos servicios, donde prevalecen las asesorías en temas de violencia intrafamiliar.

Fono Mayor

En el contexto de pandemia en Chile, el Servicio fortaleció el Fono Mayor como un espacio de atención, contención y comunicación para las personas mayores del país. Este canal de atención ha tenido como objetivo poner en contacto a la población con SENAMA y otras reparticiones públicas, buscando garantizar el acceso oportuno a información, prestaciones y servicios sociales.

Entre el 25 de marzo y el 31 de diciembre de 2020, el Fono Mayor registró más de 31.600 llamados, de los cuales más de 28.600 corresponden a casos de personas mayores. Dentro de estos, se destacan 4.539 consultas relacionadas con salud, 4.325 consultas vinculadas a requerimientos de apoyo en el marco del COVID-19 y 4.236 consultas por beneficios sociales del Estado.

Por otro lado, en el marco del proceso de evaluación ex ante del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, se presentó el programa "Fono Mayor". En este contexto se obtuvo recomendación favorable a su diseño técnico, pero no se obtuvo presupuesto para su implementación.

Planes de Intervención de Adultos Mayores

Este producto estratégico de SENAMA corresponde a una batería de talleres a los que la persona mayor accede acorde a su plan de intervención.

Condominios de Viviendas Tuteladas para Adultos Mayores

En el marco de aumentar la cobertura territorial del programa, se destaca que durante el año 2020 se logra la implementación del Condominio de Viviendas Tuteladas en la comuna de Quellón.

Por otra parte, se realiza el ciclo de capacitaciones "Condominio de Viviendas Tuteladas en tiempos de Covid-19: ¿Cómo nos Cuidamos?", que constó de siete jornadas donde participó un promedio de 55 personas, entre asignatarios, monitores y encargados regionales de CVT. Además, se llevó a cabo un curso de primeros auxilios donde participaron 54 monitores y 13 encargados regionales de programa.

El programa de Condominios de Viviendas Tuteladas para Adultos Mayores tuvo durante el año 2020 una cobertura efectiva de 1.028 personas mayores y una ejecución presupuestaria de MM\$949.

Servicios residenciales y de cuidado especializado

Este producto estratégico de SENAMA permite que se provean, a través de organismos operadores, servicios residenciales y de cuidado especializado para personas mayores con algún grado de dependencia funcional.

Centros Diurnos del Adulto Mayor

Dentro de la línea de Centros Diurnos Referenciales, durante el año 2020 se logra la puesta en marcha del dispositivo de Antofagasta, quinto de estas características a nivel nacional. De esta forma, se consiguió una cobertura efectiva de 263 personas mayores beneficiarias y una ejecución presupuestaria de MM\$1.052.

Asimismo, atendiendo al contexto de pandemia, se elabora la guía "Orientaciones para la Evaluación y Elaboración de un Plan de Atención Integral en contexto de Emergencias y/o Contingencia País" a fin de dar continuidad a las prestaciones sociosanitarias otorgadas a las personas mayores.

Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores del Servicio Nacional del Adulto Mayor

Durante el año 2020, se gestiona el ingreso de los primeros residentes a los ELEM de Rengo y La Serena, con los que SENAMA logra mantener en operación 16 de estas residencias a nivel nacional.

A partir de un convenio de colaboración entre SENAMA y el Servicio de Salud de Valparaíso – San Antonio, se hace entrega en forma transitoria de las dependencias del ELEM de Valparaíso para atender a personas contagiadas de COVID-19 asintomáticas o con sintomatología leve de las provincias de Valparaíso y San Antonio, a fin de reforzar la atención de salud frente a la alerta sanitaria.

Por otra parte, fue posible aumentar el valor del aporte per cápita de los ELEM de Licantén, Melipeuco y Antofagasta.

Al cierre del año 2020, el programa logró una cobertura efectiva de 924 personas mayores residentes en ellos ELEM del Servicio y una ejecución presupuestaria de MM\$8.227.

Subvenciones a Dispositivos

A través de este producto estratégico, SENAMA otorga financiamiento a instituciones públicas y privadas sin fines de lucro que presentan iniciativas de apoyo directo a personas mayores residentes en ELEM o que asisten a Centros Diurnos.

Fondo Subsidio ELEM

Durante el año 2020, este programa logra mantener la ejecución de 160 proyectos a nivel nacional, los que representan un total de 5.851 plazas residenciales adjudicadas distribuidas en todas las regiones del país. En este contexto, se gestionan las prórrogas de 86 convenios que permiten dar continuidad a la ejecución de los proyectos señalados, dentro de los que se destaca el ingreso de cuatro nuevos ELEM al programa, todos pertenecientes a instituciones territoriales de baja escala.

Producto de la emergencia sanitaria, el programa se adapta para realizar de forma remota múltiples capacitaciones a los equipos de las residencias de larga estadía en convenio. Dentro de las temáticas abordadas, se destacan la ejecución técnica del Subsidio ELEAM con adecuaciones frente a la situación de emergencia por COVID-19, la promoción y protección de derechos de los residentes en el contexto de emergencia sanitaria, la ejecución financiera de proyectos y el uso del Sistema para la Ejecución Financiera de Convenios de SENAMA. De esta forma, alrededor del 80% de los ELEAM que forman parte del programa participan en al menos una instancia de capacitación durante el año 2020.

Asimismo, durante el periodo de emergencia sanitaria por COVID-19, los/as encargados/as regionales del Fondo Subsidio ELEAM mantuvieron un constante y diario monitoreo de la condición y situación de las residencias, sus personas mayores y trabajadores/as, lo cual permitió articular apoyos necesarios de acuerdo a la realidad particular de cada ELEAM y su territorio.

Durante el año 2020, el programa logró una cobertura efectiva de 6.600 personas mayores beneficiarias y una ejecución presupuestaria de MM\$7.503.

Centros Diurnos del Adulto Mayor

Dentro de la línea de Centros Diurnos Comunitarios se destacan dos hitos en cuanto al avance en la equidad territorial que persigue el programa: la instalación del primer centro en la Región de Aysén y la instalación del primer centro en territorio insular, específicamente en el Archipiélago de Juan Fernández. De esta forma, se consiguió durante el año 2020 tener al menos un dispositivo de estas características en cada región del país, logrando una cobertura efectiva de 5.464 beneficiarios y la subvención de Centros Diurnos Comunitarios con una ejecución presupuestaria de MM\$2.915.

Por otra parte, se capacitan organismos ejecutores en torno a la evaluación y elaboración de un Plan de Atención Integral. Esta es la segunda versión de dicha capacitación, implementada con el fin de mejorar las prestaciones otorgada por los profesionales de atención directa y ahondar en las modificaciones de la intervención remota, fundamental en la implementación de los proyectos adjudicados en el 2020. A la fecha, el programa ha logrado la certificación de aproximadamente 400 profesionales a lo largo del país.

Conservación y/o Reparación Material de las Viviendas

Este producto estratégico de SENAMA apunta a la conservación y/o reparación material de las viviendas, sede social del condominio y/o su entorno, para dispositivos CVT, ELEAM y Centros Diurnos.

Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores del Servicio Nacional del Adulto Mayor

Debido a las restricciones impuestas por la situación de pandemia que limitaron el acceso a los ELEM, en esta línea sólo se atendieron urgencias respecto a la conservación y/o reparación material de estos dispositivos. En este contexto, se realizaron mantenciones de distinta índole en los ELEM de las comunas de Puente Alto, Cunco, Antofagasta, Melipeuco, Licantén, Cauquenes, Punta Arenas, Puerto Montt y Rengo.

Condominios de Viviendas Tuteladas para Adultos Mayores

Para estos dispositivos se llevaron a cabo arreglos y reparaciones en los CVT de las comunas de Valdivia, San Pedro de La Paz, La Pintana, Nacimiento y Colina. Además, se entregaron materiales para la mantención de viviendas y espacios comunes para los CVT de las comunas de Talca, Marchigüe, Santa Cruz, San Fernando, Rancagua, Quillota, Quilicura y Melipilla.

Centros Diurnos del Adulto Mayor

Durante el año 2020 se realizaron las gestiones para contar durante el año presupuestario 2021 con recursos para la conservación y/ reparación material de los Centros Diurnos Referenciales.

Servicios de apoyo y cuidados en el domicilio

Este producto estratégico de SENAMA alude a la prestación de servicios de apoyo y cuidado dirigidos al adulto mayor, los que se encuentra divididos en áreas de atención personal, apoyo en la realización de tareas del hogar y la relación con el entorno.

Cuidados Domiciliarios

Durante el año 2020, el programa se logró implementar en ocho nuevas comunas rurales o aisladas del país: Huara, San Pedro de Atacama, Tierra Amarilla, Alto del Carmen, Pencahue, Ñiquén, Frutillar y Porvenir. Con éstas, el programa totalizó su implementación en 32 comunas a nivel nacional, correspondientes a 15 regiones del país.

Por otra parte, dentro de los principales resultados obtenidos a partir de la encuesta de satisfacción usuaria del programa, se destaca que un 98% de los usuarios manifestó estar satisfecho o muy satisfecho con los servicios de apoyo y cuidados recibidos durante el año 2020; un 99% de los usuarios declaró estar satisfecho o muy satisfecho con el rol que desempeñó el asistente de apoyo y cuidados; y un 97% de los usuarios manifestó que se vio facilitada la realización de las actividades de la vida diaria gracias a la intervención del programa.

El año 2020, el programa de Cuidados Domiciliarios otorgó una posibilidad laboral a un total de 33 profesionales y 199 asistentes de apoyo y cuidados, quienes a pesar de la pandemia continuaron con la entrega de los servicios a los adultos mayores dependientes.

De esta manera, el programa logró una cobertura efectiva de 1.210 personas mayores beneficiarias y una ejecución presupuestaria de MM\$1.230.

Financiamiento de proyectos

Por medio de este producto estratégico de SENAMA se financian proyectos presentados por organizaciones formales constituidas por personas mayores, organismos públicos y/o privados sin fines de lucro, a fin de fomentar la inclusión y participación de personas mayores en su entorno, como también asegurar el funcionamiento de residencias de larga estadía.

Comunas Amigables

A través del Fondo de Mejora Local de este programa, se adjudicaron 41 proyectos a distintos municipios del país por un total de MM\$892. De esta manera se benefician 580 personas mayores de forma directa, además de la población adulta mayor en general de estas comunas.

Por otra parte, se cerró el año 2020 con 151 municipios chilenos adscritos a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, 32 más que el año 2019. Asimismo, 202 municipios participaron en actividades del programa, recibiendo acompañamiento técnico.

En cuanto a la difusión del programa, se realizaron dos campañas comunicacionales para la ciudadanía, con el desarrollo de material gráfico y audiovisual. A propósito, los resultados fueron más de 4,6 millones de impresiones o exposiciones del material, 303 apariciones en radio, más de 230 mil visualizaciones del material a través de redes sociales y 13.156 interacciones. Además, se desarrolló y lanzó el sitio web www.ciudadesamigables.cl con la participación de más de 250 personas a nivel nacional.

Durante el año 2020, la ejecución presupuestaria del programa de Comunas Amigables alcanzó los MM\$1.004.

Fondo Nacional del Adulto Mayor

El Fondo Nacional del Adulto Mayor, programa que se inició el año 2002, cuenta con tres líneas de acción: el Fondo de Ejecutores Intermedios, los Convenios Institucionales y el Fondo de Iniciativas Autogestionadas.

Respecto al Fondo de Ejecutores Intermedios, durante el año 2020 se adjudicaron 18 proyectos a nivel nacional. Dentro de estos, cabe destacar que a lo menos se adjudicó un proyecto por cada región del país.

Por su parte, el componente de Convenios Institucionales alcanzó un total de 26 instituciones beneficiarias con proyectos ejecutados en 9 regiones del país, los que tienen como principal objetivo suplir diversas necesidades no cubiertas por la oferta programática de SENAMA y, excepcionalmente, de apoyar políticas dirigidas al enfrentamiento de la pandemia. La cobertura efectiva de este componente alcanzó las 22.943 personas mayores beneficiadas.

Producto de distintas modificaciones presupuestarias motivadas por la emergencia sanitaria, durante el año 2020 no se ejecuta el componente Fondo de Iniciativas Autogestionadas del programa.

En términos generales, el Fondo Nacional del Adulto Mayor completó el año 2020 con una ejecución presupuestaria de MM\$3.230 y una cobertura efectiva de 44 organizaciones beneficiadas a través de sus distintos componentes.

Durante el año 2020, los esfuerzos de la ejecución del convenio entre SENAMA y el Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad se centraron en abordar de la mejor forma la contingencia a propósito de la pandemia del COVID-19. En este contexto, junto con lograr la continuidad en la entrega de servicios de apoyo y cuidados a las personas mayores institucionalizadas en las 13 residencias, se facilitó el acceso a beneficios gestionados por SENAMA para apoyar las necesidades de seguridad y prevención originadas como consecuencia de la crisis sanitaria, además de favorecer el vínculo con las redes de salud en los territorios, a fin de permitir a las residencias enfrentar las complejidades sanitarias.

En el marco de este convenio, se alcanzó una cobertura efectiva de 471 personas mayores beneficiarias y una ejecución presupuestaria de MM\$1.644.

Voluntariado Asesores Senior

Este producto estratégico de SENAMA tiene como objetivo desarrollar la inclusión social y promover la educación desde la relación intergeneracional de personas mayores y niños/as.

Voluntariado País de Mayores

Al igual que otros programas de SENAMA, producto de las restricciones de desplazamiento por razones sanitarias, el Voluntariado País de Mayores tuvo como principal desafío el adaptar su ejecución para llevarse a cabo de forma remota. Si bien este escenario evidenció la brecha digital existente en la población mayor, el programa logró una cobertura efectiva de 239 beneficiarios y una ejecución presupuestaria de MM\$106.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

En torno a los distintos programas, iniciativas y áreas de interés del Servicio Nacional del Adulto Mayor, los desafíos para el período de Gobierno son los siguientes:

Cuidados y dependencia

Dentro de los desafíos que enfrentan este conjunto de programas, principalmente los vinculados a servicios de viviendas, se encuentra la necesidad de adecuar y fortalecer protocolos para enfrentar los requerimientos sanitarios impuestos por la pandemia del COVID-19, así como actualizar distintos instrumentos que permitan mejorar la gestión.

Estrategia ELEAM

El escenario que surge a consecuencia de la pandemia por COVID 19 ha llevado al Gobierno y a una serie de organismos a adoptar múltiples medidas para prevenir y mitigar los efectos que ha tenido el Coronavirus en las Residencias de Adultos Mayores. La situación ha permitido reflexionar sobre el modelo de cuidado residencial, ya que se han revelado múltiples desafíos que exigen una revisión del modelo, y de este modo, proponer medidas y acciones que permitan fortalecer el cuidado de los adultos mayores que habitan en ELEAM y así sentar las bases del trabajo a realizarse en 2021. En este sentido, se han desarrollado una serie de mesas de trabajo que van desde la estrategia para combatir el coronavirus en las residencias, pasando por una estrategia dirigida especialmente a ELEAM informales, hasta la mesa conformada por los equipos de la División de Gestión y Coordinación Territorial y de la División de Planificación y Control, dando origen a la “Mesa Territorial-Planificación”, la cual a partir de un proceso de revisión del modelo residencial, se propuso como objetivo general fortalecer los cuidados a residentes de ELEAM, a través de una revisión del modelo residencial actual y la implementación de acciones en distintos niveles.

La Mesa Territorial-Planificación aborda tres dimensiones de trabajo:

La **Dimensión Operacional**, que atiende lo relacionado con la gestión al interior de un ELEAM en términos de cuidado, administración, procesos, entre otros. Los objetivos específicos corresponden a favorecer la implementación de un modelo de

cuidados centrado en la persona dentro de los ELEM y fortalecer la gestión interna en ELEM. Respecto de los avances de esta dimensión, se destaca la aplicación, por primera vez, de la Pauta de Autorregulación, que es parte de los Estándares de Calidad para ELEM, la que tiene por objetivo identificar el estado de los ELEM y las brechas existentes respecto a los indicadores (estructura, proceso y resultado), a su vez, dimensionar en qué aspectos los ELEM ejecutan buenas prácticas que se puedan compartir con otras residencias para generar vínculos y apoyo mutuo entre residencias de un determinado sector. Este proceso dio origen a un diagnóstico y recomendaciones específicas para los ELEM.

Otros productos proyectados para 2021 son: estrategia de difusión de diagnóstico; propuesta programa de capacitación vinculada a estrategia; cápsulas de capacitación con contenidos mínimos para ELEM; reforzar modelo de cuidados, ACP y derechos en equipo responsable estrategia ELEM (supervisores, delegados/os, equipos regionales, integrantes de la red local como funcionarios de profesiones médicas de la Seremi de Salud, entre otros).

La **Dimensión Relacional**, refiere a los vínculos entre las residencias y el Estado y otros servicios u entidades cercanas a los ELEM. Los objetivos son aumentar la vinculación de los ELEM con el Estado; fortalecer el rol de los ELEM SENAMA como centros de buenas prácticas/referenciales; generar mínimos de conexión para el ELEM; fomentar un contacto bidireccional entre el ELEM y la comunidad. En esta dimensión se avanzó, principalmente, en los mínimos de conexión y en fortalecer la relación de los ELEM con el Estado. De este modo, se trabajó en conjunto con MINSAL, en la redacción del documento “Relación ELEM- APS”, que refiere la relación entre la Atención Primaria de Salud y el ELEM, donde se busca regular la relación básica que debiese tener una residencia con un dispositivo de salud en el territorio (generalmente el CESFAM), siguiendo la idea de fomentar el concepto “comunidades que cuidan”. Asimismo, se avanzó en las definiciones de lo que es un Centro referencial en términos de buenas prácticas, el que contemple los lineamientos del Decreto 14 y los estándares de calidad.

Otros productos proyectados a 2021 son: documento “Relación ELEM-SEREMI de Salud”; difusión de documentos con equipos sociosanitarios; fortalecer la vinculación de ELEM con la red en el territorio (Protocolo Desarrollo Socio Comunitario y Plan de Acción ELEM). Además, se desarrollarán acciones destinadas a promover la sostenibilidad de los ELEM, a través de la generación y difusión de alianzas con actores del mundo público y privado.

Por último, la **Dimensión Contextual** busca situar la experiencia nacional en un contexto internacional y documentar los principales hallazgos econométricos de lo que ha sido la estrategia COVID-19 en SENAMA. Destaca como objetivos, investigar las experiencias internacionales en torno a la pandemia y realizar un análisis de los datos del proyecto Cuidémonos. Se encuentran en elaboración documentos (modelos explicativos y definición de variables que inciden en que los ELEM desarrollen un buen manejo de brotes COVID entre sus residentes y trabajadores), los que contribuirán a levantar y analizar evidencia y aprendizajes respecto al modelo residencial para personas mayores en el contexto de pandemia COVID-19, permitiendo elaborar y socializar estrategias de trabajo para los ELEM, en función de una mejor gestión del cuidado y poder generar propuestas de adecuación para programas residenciales de SENAMA.

Por otra parte, con el fin de facilitar el acceso a trámites y su relación con el Estado, se espera para el año 2021 el paso a producción e implementación de un sistema de información destinado al uso de los ELEM. En este contexto, se busca la integración de la información de los establecimientos alojada en la plataforma MIDAS del Ministerio de Salud, de manera de que toda la información se encuentre disponible para los actores en un solo lugar.

Finalmente, en cuanto al desarrollo de un trabajo colaborativo en el área de formación con SENCE, MINSAL y Chile Valora, se espera realizar gestiones para aumentar el número de becas que SENCE entrega en el marco del Plan Formativo 0960 "Servicios de Cuidados Básicos Integrales de Personas Mayores" y coordinar con Chile Valora el desarrollo de un proyecto piloto para la entrega de becas de certificación en el perfil de cuidador/a primario a personas capacitadas en este plan formativo de SENCE. De esta forma, se buscará instaurar una estrategia a mediano y largo plazo de certificación para cuidadores/as.

Acompañamiento a la Formalización de ELEM sin Autorización Sanitaria

Dentro de esta línea de trabajo de SENAMA, para lo que resta del período de Gobierno, se proyecta contar con una caracterización de los ELEM informales a partir de la información levantada por el Servicio a través del monitoreo por COVID-19, así como también desde la implementación de los proyectos piloto de acompañamiento a la formalización de las residencias.

Respecto a lo anterior, se buscará finalizar la intervención del proyecto "Piensa en Grandes" en la comuna de Puente Alto, alcanzando la formalización de al menos cuatro ELEM; además de lograr la implementación del proyecto que ejecuta la Fundación Simón de Cirene para la formalización de 50 residencias de larga estadía en un plazo de 18 meses.

Por otra parte, para el año 2021 se presentará nuevamente el programa "Acompañamiento a ELEM sin Autorización Sanitaria" al proceso de evaluación ex ante realizado por Ministerio de Desarrollo Social y Familia, con el fin de obtener recomendación favorable y presupuesto para comenzar su implementación el año 2022.

Condominios de Viviendas Tuteladas para Adultos Mayores

Se proyecta mejorar la gestión de los Condominios mediante la modificación del Decreto N° 49 de 2011 del Ministerio de Planificación (MIDEPLAN), que regula el programa, y realizar cambios en los procesos de selección de beneficiarios y supervisión técnica de los convenios.

Centros Diurnos del Adulto Mayor

En la línea de Centros Diurnos Comunitarios, el programa proyecta implementar 12 nuevos dispositivos con el fin de darle continuidad al avance en torno a la accesibilidad y equidad territorial que persigue el programa.

Por su parte, en la línea de Centros Diurnos Referenciales, se buscará que estos dispositivos realicen proyectos de investigación que, a fines del año 2021, permitan entregar resultados relevantes respecto a las intervenciones con personas mayores que asisten a Centros Diurnos.

Finalmente, se actualizarán las orientaciones técnicas en torno a la intervención sociosanitaria, a fin de mejorar la calidad de las prestaciones que entrega el programa a través de su modalidad remota.

Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores del Servicio Nacional del Adulto Mayor

Entre los principales desafíos de este programa se encuentran el inicio de la operación de los ELEAM de Copiapó, Arica, Valdivia y Coyhaique. Los dos últimos, sin embargo, se encuentran bajo la administración temporal de los Servicios de Salud de sus respectivas regiones a propósito de la emergencia sanitaria, por lo que es incierto el inicio de la operación según las planificaciones que maneja SENAMA.

Por otra parte, se actualizará la Guía de Operaciones del programa considerando el aprendizaje adquirido en el contexto de pandemia, a fin de mejorar la prestación de servicios a las personas mayores residencias. Además, si la emergencia sanitaria lo permite, a partir del año 2022 se llevará a cabo un programa de mantenciones para los inmuebles y equipos donde funcionan las residencias.

Fondo Subsidio ELEAM

Junto a la actualización de distintos instrumentos de gestión, el Fondo Subsidio ELEAM buscará dar continuidad a las instancias de capacitación con las instituciones ejecutoras del programa, incorporando asesorías sanitarias en terreno a través de las supervisiones regionales. Asimismo, se buscará desarrollar un proceso de acompañamiento personalizado a aquellas instituciones con debilidades en las áreas de gestión técnica y administrativa.

Por otra parte, el programa tiene entre sus principales desafíos el avanzar hacia la digitalización de diversos procesos, entre los que se destacan la postulación de proyectos y el registro de personas mayores beneficiarias.

Cuidados Domiciliarios

El programa de Cuidados Domiciliarios proyecta seguir ejecutándose como una política pública eficiente en cuanto a sus costos de implementación, de alta rentabilidad social y que otorga posibilidades laborales en distintos territorios. En particular, se buscará fortalecer el acompañamiento y asesoría técnica que se entrega a los distintos proyectos, dando la posibilidad de capacitaciones y reuniones técnicas a través de las plataformas digitales disponibles.

CONAPRAN

Esta iniciativa tiene entre sus principales desafíos el levantamiento de acciones, estrategias y buenas prácticas para apoyar a las personas mayores que se encuentran en las residencias y se han visto afectadas por el confinamiento al no recibir visitas de sus familiares. Además, se buscará fortalecer el protocolo de Desarrollo Sociocomunitario de SENAMA en los territorios donde se encuentran emplazadas las residencias de CONAPRAN.

Salud Mental para Personas Mayores

Entre los principales desafíos que tiene esta área de trabajo de SENAMA, se encuentra la implementación de la Estrategia de Salud Mental para Personas Mayores propuesta por la mesa técnica conformada por SENAMA y el Ministerio de Salud.

En lo específico, se buscará concretar la elaboración de la Guía de Salud Mental en Personas Mayores en conjunto con la Universidad de Chile; realizar la revisión de programas de SENAMA para la incorporación del componente de salud mental en su ejecución; la implementación de la Encuesta de Salud Mental en establecimientos de larga estadía; la promoción de la salud mental a través un convenio con el Instituto Nacional de Deportes y el lanzamiento del Decálogo Comunicacional de Buen Trato en el contexto COVID-19.

Participación e inclusión

El principal desafío que enfrentará este conjunto de programas del Servicio es ajustar su implementación a la realización de actividades a distancia, dadas las restricciones sanitarias a propósito de la pandemia. Asimismo, en la medida que sea posible, retomar las actividades presenciales de manera gradual y segura.

Envejecimiento Activo

El programa proyecta fomentar el trabajo intersectorial colaborativo para la realización de actividades virtuales relevantes para las personas mayores, teniendo también como objetivo la promoción de su alfabetización e inclusión digital.

Por otro lado, se buscará dar continuidad y ampliar la cobertura del Concurso Literario Autobiográfico “Confieso que he Vivido”.

Escuela de Formación para Dirigentes Mayores

A modo de desafío, este programa buscará promover la alfabetización digital de dirigentes mayores, a través de alianzas público-privadas y del desarrollo de talleres virtuales dirigidos a los 270 Consejeros Asesores Regionales de SENAMA.

Asimismo, se proyecta aumentar la participación de dirigentes mayores y socios de organizaciones de mayores en espacios virtuales de entrega de información, capacitación y diálogo a lo largo del país.

Voluntariado País de Mayores

El principal desafío es impulsar la alfabetización digital de las personas mayores que realizan el apoyo socioeducativo a niñas y niños que participan del programa. Esto se traduce en el desarrollo de talleres virtuales de alfabetización digital destinados a Asesores Seniors.

Comunas Amigables

El programa de Comunas Amigables buscará fortalecerse mediante el aumento del número de municipios que avancen en las etapas de diagnóstico, plan de acción e implementación; además de atraer e involucrar a más actores intersectoriales con la iniciativa de Ciudades Amigables a lo largo del país. Asimismo, se aspira a darle continuidad al trabajo a nivel municipal, independientemente de la eventual renovación de los equipos que podría generar el proceso electoral 2021.

Fondo Nacional del Adulto Mayor

En el contexto del Fondo Nacional del Adulto Mayor, su componente de Iniciativas Autogestionadas espera fortalecer una línea de financiamiento para Confederaciones y Federaciones de Adultos Mayores, las que tendrán la oportunidad de postular a tipologías de proyectos en la edición 2021 del Fondo. Además, se buscará lograr que el 80% de las organizaciones de adultos mayores realice su postulación a este componente de manera virtual.

Por su parte, el Fondo de Ejecutores Intermedios espera financiar a lo menos dos proyectos por región para el año 2022 y el componente de Convenios Institucionales buscará pilotear temáticas que permitan generar innovaciones en cuanto al desarrollo de programas de SENAMA y la entrega de servicios para personas mayores.

Difusión y protección de Derechos

Buen Trato al Adulto Mayor

Dentro de este programa, en lo que resta del período de Gobierno, se proyecta la generación de un protocolo para el abordaje de situaciones de maltrato en ELEAM, de acuerdo a la nueva realidad impuesta por la contingencia sanitaria.

Por otra parte, se buscará fortalecer la gestión de casos de maltrato a las personas mayores, con énfasis en el abordaje integral de las duplas socio-jurídicas compuestas por profesionales del programa y las/los Defensores Mayores. Asimismo, se dará continuidad al desarrollo de articulaciones y convenios de colaboración con redes intersectoriales y locales en pos de la prevención del maltrato y la promoción del buen trato a las personas mayores.

Defensor Mayor

A través de esta iniciativa, se buscará fortalecer la vinculación con la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) a nivel nacional, en el marco del Programa de Asistencia Jurídica Integral a Adultos Mayores, estableciendo una dupla socio-jurídica en cada región que se desempeñe en dependencias de la CAJ. En este mismo sentido, dentro del período de Gobierno, se fortalecerán las coordinaciones con el Poder Judicial, en particular con los Tribunales de Familia, para favorecer el resguardo de los Derechos Humanos de las personas mayores.

Fono Mayor

Durante el año 2021 se presentará el programa “Fono Mayor” al proceso de evaluación ex ante realizado por Ministerio de Desarrollo Social y Familia, con el fin de obtener recomendación favorable y presupuesto para comenzar su implementación el año 2022.

Asimismo, se implementará el proyecto Fono Mayor 2021, ejecutado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Esta iniciativa cuenta con un equipo de profesionales para brindar contención, asesoría, orientación y derivación especializada a redes locales e intersectoriales.

Proyecto de Ley “Para Promover el Envejecimiento Positivo, el Cuidado Integral de las Personas Mayores y el Fortalecimiento de la Institucionalidad del Adulto Mayor”

Este proyecto de ley buscará asegurar de mejor manera una política de “envejecimiento positivo” para la población, actualizando nuestra legislación a los estándares internacionales.

En los aspectos centrales del proyecto de ley se consideran:

- El cuidado integral de las personas mayores, reconociendo a nivel legal ciertas líneas de acción del SENAMA. Asimismo, dispone que los directores de los Establecimientos de Larga Estadía sin fines de lucro que reciben financiamiento del SENAMA, tendrán la representación legal de los residentes que ingresen al establecimiento, solo para efectos de cobrar ciertos ingresos cuyos beneficiarios directos son los adultos mayores.
- Respecto a ciertos derechos asociados a la participación y promoción del envejecimiento positivo, se consagra por ley el “Sistema de Ciudades Amigables con los Adultos Mayores”; se crean por ley los Consejos Asesores Regionales de Adultos Mayores como entidades asesoras del SENAMA en materias de políticas públicas orientadas a los adultos mayores en cada región.
- En relación a ciertas modificaciones legales, se señalan las que dice relación con las modificaciones a la Ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia que tienen jurisdicción para conocer las causas de violencia intrafamiliar.
- Se crea figura del “abandono social del adulto mayor”, en los casos en que la denuncia recaiga sobre un adulto mayor y se corrobore una situación de abandono social (casos en que no exista un sujeto activo de violencia intrafamiliar), el tribunal podrá decretar las medidas de protección a su favor.
- Código del Trabajo incorpora el contrato especial del trabajador adulto mayor, que considera en materia de jornada laboral las bandas horarias, cuyo objetivo es entregar mayor flexibilidad y facilidades para que las

- personas se puedan mantener o ingresar al mercado laboral, entre otras medidas.
- Fortalecimiento de la institucionalidad del adulto mayor y especialmente del SENAMA. Se modifica la Ley N° 20.530 para establecer el “Comité Interministerial de Desarrollo Social y Familia para los Adultos Mayores”, constituyéndose en una instancia de planificación de políticas y propuestas de vejez y envejecimiento. Adicionalmente, se modifica la Ley N° 19.828 que crea el SENAMA, aumentando ciertas facultades del Servicio y del Director Nacional; las actuales Coordinaciones Regionales pasan a constituirse como Direcciones Regionales del Servicio en cada región del país; se modifica la composición del actual Comité Consultivo del SENAMA, equiparando la representatividad de adultos mayores respecto de los académicos que participan en este.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	44
.Anexo 2: Recursos Humanos	49
.Anexo 3: Recursos Financieros	60
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	73
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	76
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	77
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	77
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	86
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	89
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	90
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	92
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	93
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	94

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N° 19.828

Misión Institucional

Promover y contribuir a un envejecimiento positivo, mediante la implementación de políticas y programas, la articulación intersectorial y alianzas público-privadas.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Reducir la pobreza por ingresos en un tercio en cuatro años y a la mitad en ocho años.
2	Poner el foco del ministerio en la familia, generando condiciones que les permitan alcanzar una mejor calidad de vida.
3	Promover el desarrollo integral de todos los niños, prevenir riesgos que los amenacen y proteger de manera integral sus derechos.
4	Fortalecer la institucionalidad de los distintos servicios que conforman el Ministerio de Desarrollo Social, incluyendo la reformulación del INJUV como Servicio de Acción Joven. Velando por la coordinación intersectorial para la intervención en personas, familias y territorios vulnerables.
5	Modernizar el Sistema Intersectorial de Protección Social, realizando una reingeniería que permita integrar al beneficiario y su familia en su funcionamiento. Esta reingeniería tiene como propósito principal que las personas tengan más y mejor información sobre la oferta programática disponible en su territorio y, en caso de requerir más información, puedan acceder a ésta de manera expedita por medio de una ventanilla única, permitiéndoles ampliar sus oportunidades y promover la autonomía en el logro de sus proyectos de desarrollo.
6	Promover una mejora continua tanto en la caracterización socioeconómica nacional como en los instrumentos de focalización vigentes, de tal modo de identificar de manera oportuna y precisa las carencias y vulnerabilidades que aquejan a nuestra población.
7	Promover una mejora continua al sistema de evaluación de programas sociales y a la evaluación de iniciativas de inversión, de tal modo de fortalecer su rol como insumo relevante en la toma de decisiones.
8	Diseñar e implementar mecanismos de cooperación que tengan como fin generar acciones de trabajo que comprometan la participación de la sociedad civil, el sector privado y/o las instituciones académicas en materias de competencia del Ministerio, enfocadas (dirigidas a) hacia personas y grupos vulnerables.
9	Proteger y fortalecer a la clase media de nuestro país, por medio de la creación de una red de protección denominada Red Clase Media Protegida que les brindará seguridad ante eventos catastróficos e inesperados que pongan en riesgo su situación socioeconómica.

Nro.	Descripción
10	Impulsar el desarrollo económico, social y reconocimiento constitucional de los pueblos originarios.
11	Promover el desarrollo integral de las personas con discapacidad en todos los ámbitos y etapas del ciclo vital, de manera que puedan concretar una efectiva inclusión social.
12	Promover una política multisectorial de envejecimiento positivo que fomente un cambio de paradigma del concepto de la vejez y envejecimiento. Fortalecer la red de apoyo social y de asistencia sanitaria para las personas en esta etapa de la vida acompañando a las familias en su rol de cuidado de las personas mayores.
13	Promover el voluntariado juvenil y el reconocimiento de las preocupaciones y los problemas sociales de los jóvenes en las políticas públicas
14	Potenciar el acompañamiento integral a las familias en mayor situación de pobreza y vulnerabilidad, complementando las prestaciones existentes. Colaborar en el desarrollo de políticas y programas integrales para grupos y territorios de alta vulnerabilidad social, que entregue soluciones adecuadas a sus características y necesidades específicas.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Optimizar las oportunidades de bienestar físico, social y mental con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas mayores, a través de acciones que fomenten su autovalencia y aborden la dependencia.
2	Fomentar la autonomía y participación de las personas mayores, a través del fortalecimiento de las organizaciones y clubes y la generación de alianzas que permitan desarrollar espacios amigables de inclusión.
3	Contribuir a un cambio cultural en torno a la vejez y el envejecimiento que garantice el ejercicio de los derechos de las personas mayores.
4	Fortalecer institucionalmente a SENAMA, con el fin de articular e implementar la política pública de envejecimiento de manera efectiva, y actuar como referente en la temática.

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

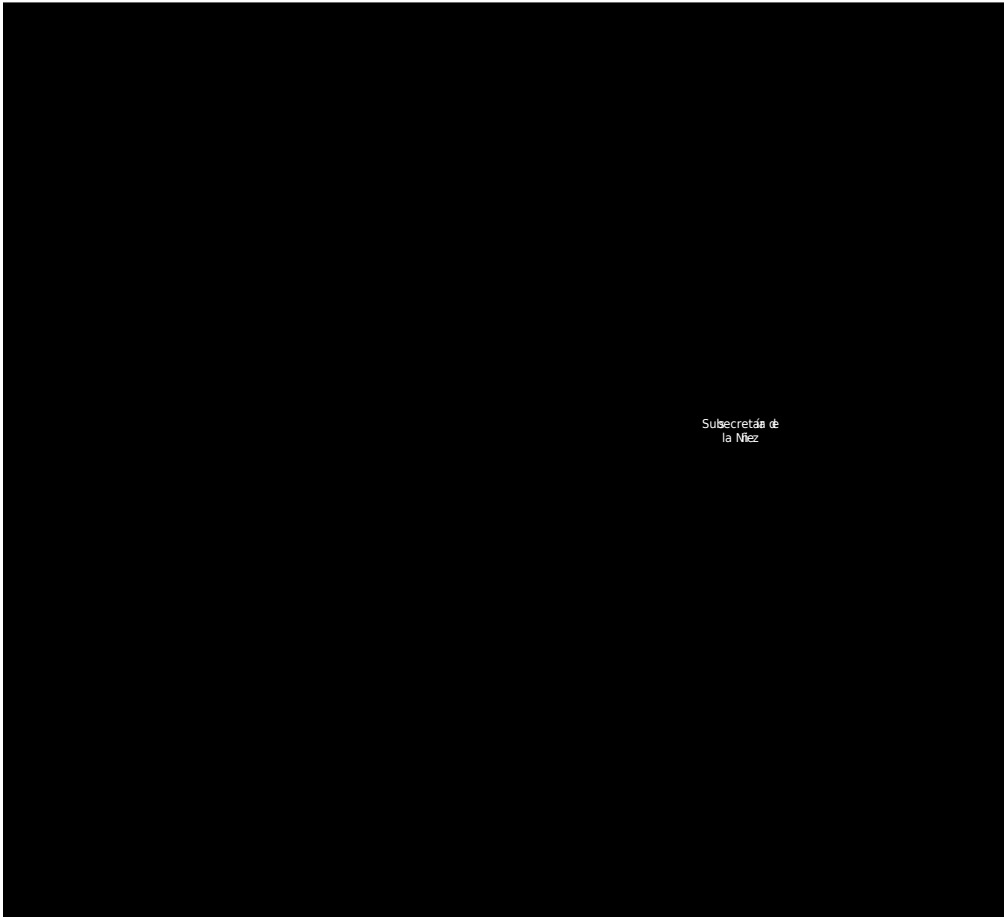
Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Programas para la provisión de servicios, dirigido a las personas mayores	El producto consiste en el diseño y ejecución de programas y acciones, para la provisión de Servicios en favor de las personas mayores provistas directamente por el Servicio como parte de sus líneas programáticas o mediante una estrategia de cooperación público privada, desde la mirada del envejecimiento positivo y considerándolos como sujetos de derechos.	1, 4
2	Programas de fomento de la participación e integración social de las personas mayores	El producto corresponde a los programas ejecutados por Senama, mediante el financiamiento de iniciativas tendientes a fomentar la autonomía, la capacidad de autogestión, el ejercicio de nuevos roles en la vejez, su identidad social y cultural, la participación y su ejercicio pleno de los derechos.	1, 2, 4

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
3	Información y asesoría permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores sobre diversos aspectos centrados en la temática de la vejez y el envejecimiento	Consiste en la generación, entrega de información y asesoría a diferentes grupos que se vinculan con la temática de las personas mayores, sus familias y la comunidad, a través de acciones y programas, y mediante el desarrollo de estudios y evaluaciones que permitan mejorar continuamente las intervenciones.	1, 3, 4

Cientes / Beneficiarios / Usuarios

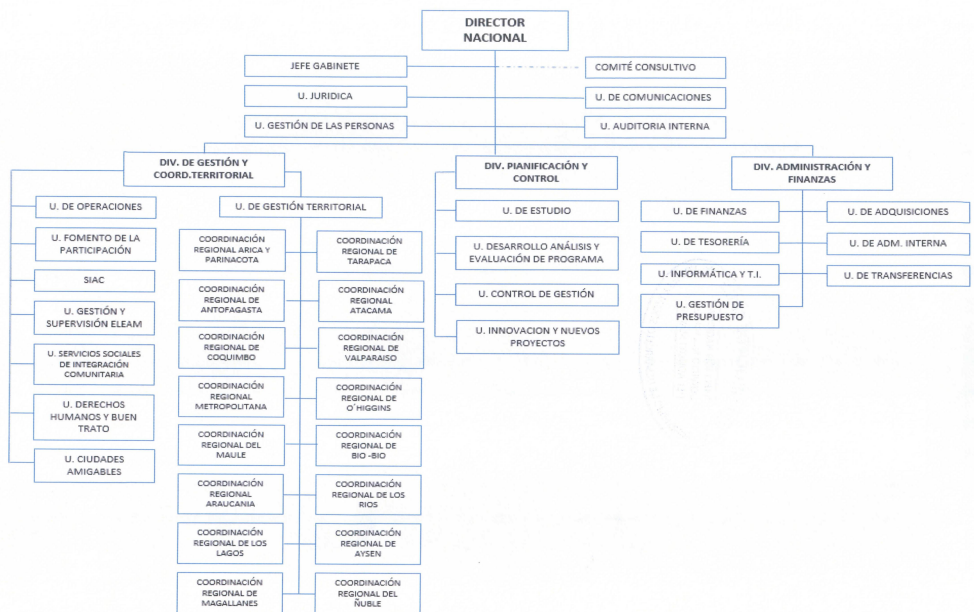
Nro.	Descripción	Cantidad
1	Organizaciones de adultos mayores de 60 años (clubes, asociaciones, uniones comunales, federaciones)	11.616
2	Personas mayores de 60 años no organizadas	2.215.651
3	Personas mayores en situación de vulnerabilidad social	1.794.825
4	Funcionarios públicos y de la red local de atención que realizan acciones para personas mayores.	1.570
5	Organismos públicos con programas y/o proyectos específicos para personas mayores.(Servicio públicos, municipios y gobernaciones).	399
6	Personas adultas mayores de 60 años y más	3.439.599
7	Personas entre 0 y 59 años	14.367.815
8	Personas mayores con algún grado de dependencia	488.990

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Subsecretaría de
la Niez

Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio

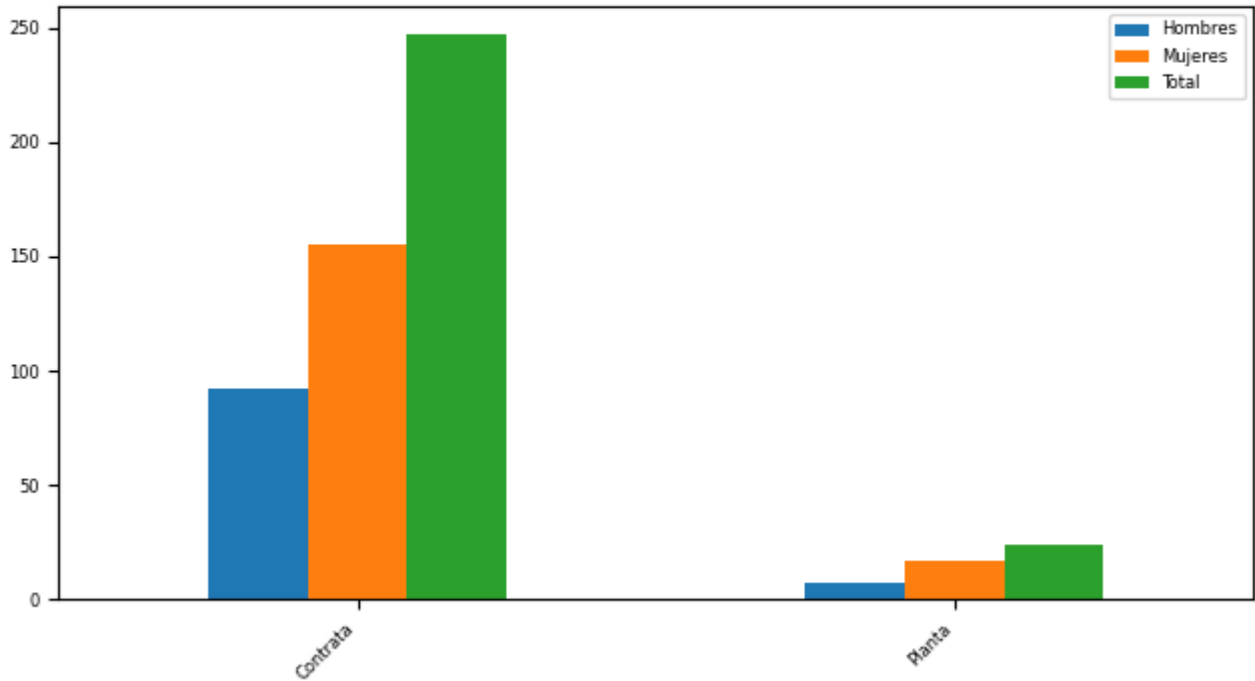


c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional	Octavio Vergara Andueza
Jefa División de Planificación y Control	Muriel Abad Andrades
Jefe División de Gestión y Coordinación Territorial	Jose Miguel Morales Rojas
Jefe División de Administración y Finanzas	Pablo Pizarro Giadach

Anexo 2: Recursos Humanos

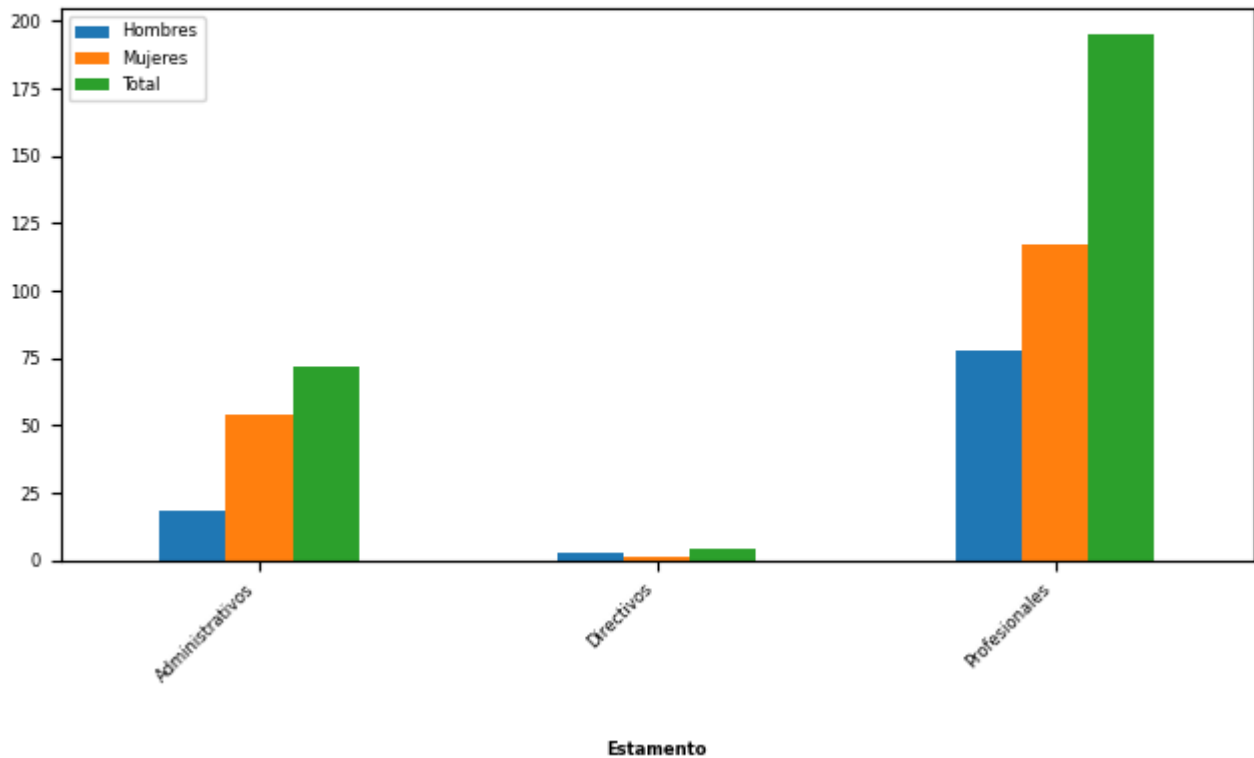
Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Tipo Contrato

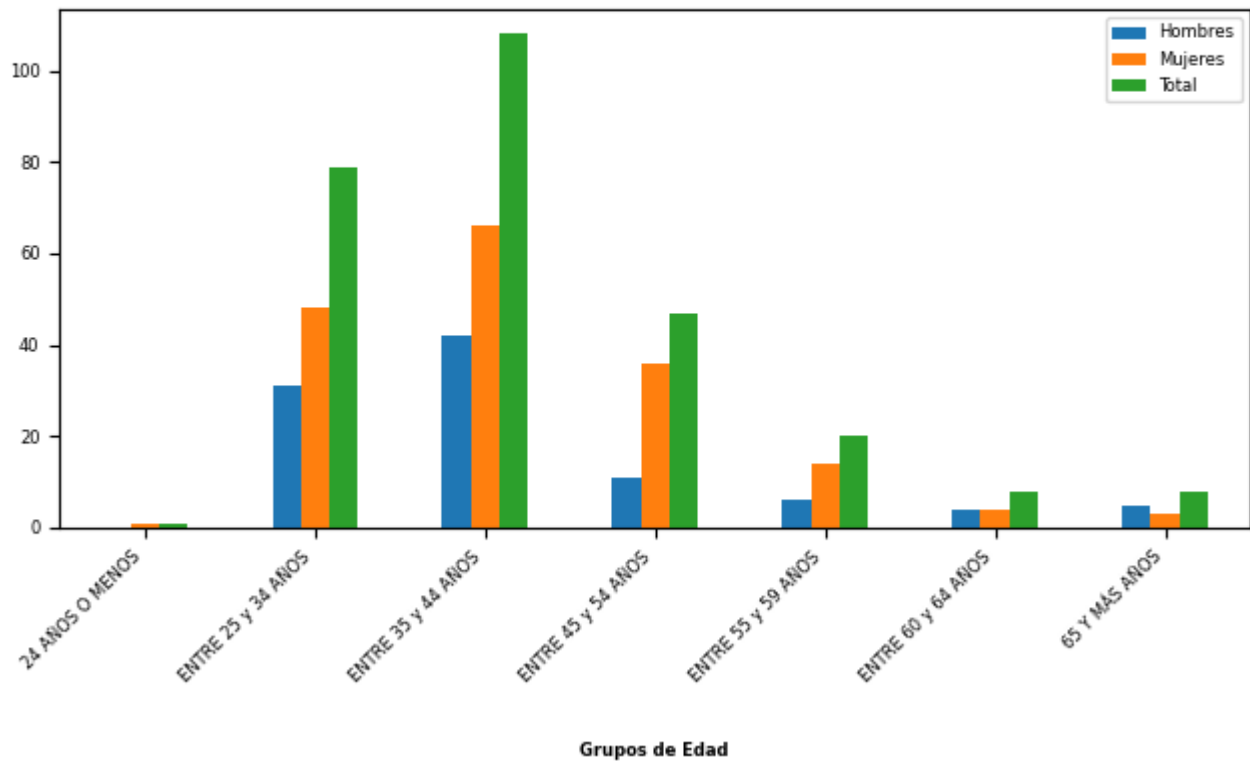
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contrata	155	90,12	92	92,93	247	91,14
Planta	17	9,88	7	7,07	24	8,86
Total	172		99		271	
Porcentaje	63,47		36,53			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



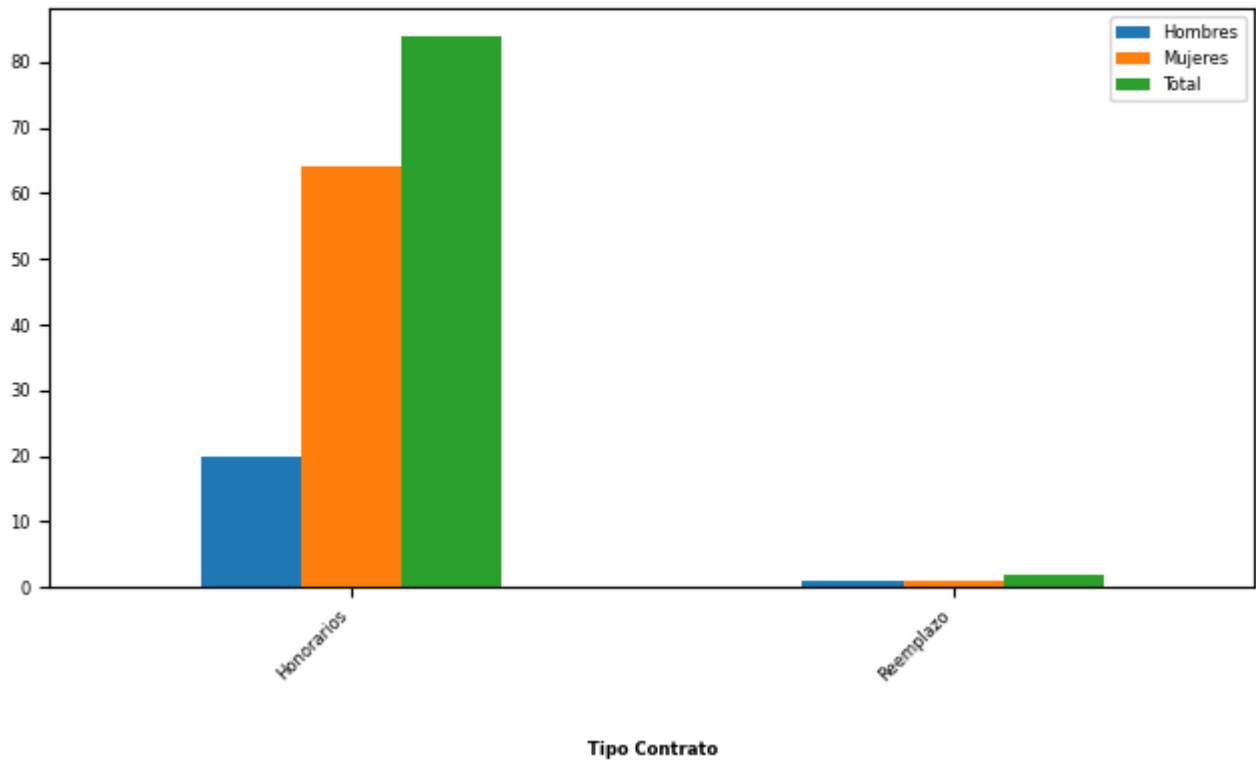
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	54	31,4	18	18,18	72	26,57
Directivos	1	0,58	3	3,03	4	1,48
Profesionales	117	68,02	78	78,79	195	71,96
Total	172		99		271	
Porcentaje	63,47		36,53			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



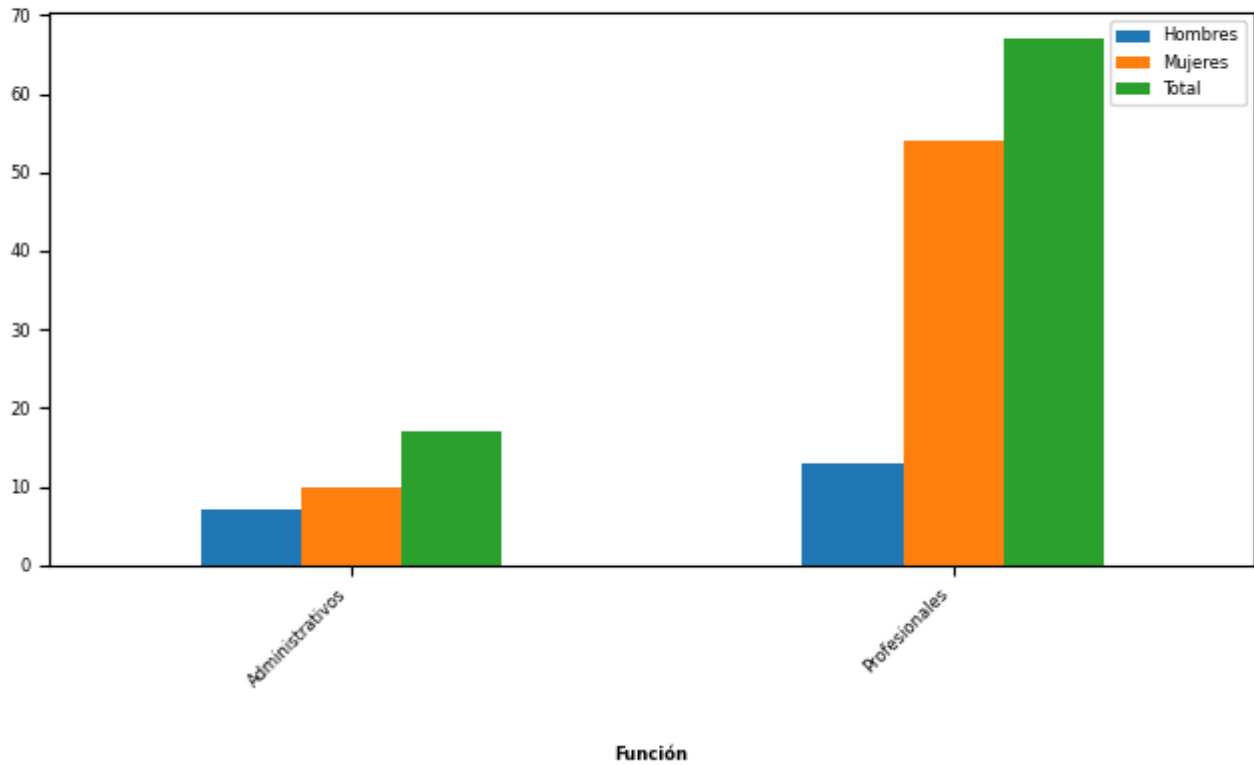
Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
24 AÑOS O MENOS	1	0,58	0	0	1	0,37
ENTRE 25 y 34 AÑOS	48	27,91	31	31,31	79	29,15
ENTRE 35 y 44 AÑOS	66	38,37	42	42,42	108	39,85
ENTRE 45 y 54 AÑOS	36	20,93	11	11,11	47	17,34
ENTRE 55 y 59 AÑOS	14	8,14	6	6,06	20	7,38
ENTRE 60 y 64 AÑOS	4	2,33	4	4,04	8	2,95
65 Y MÁS AÑOS	3	1,74	5	5,05	8	2,95
Total	172		99		271	
Porcentaje	63,47		36,53			

Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



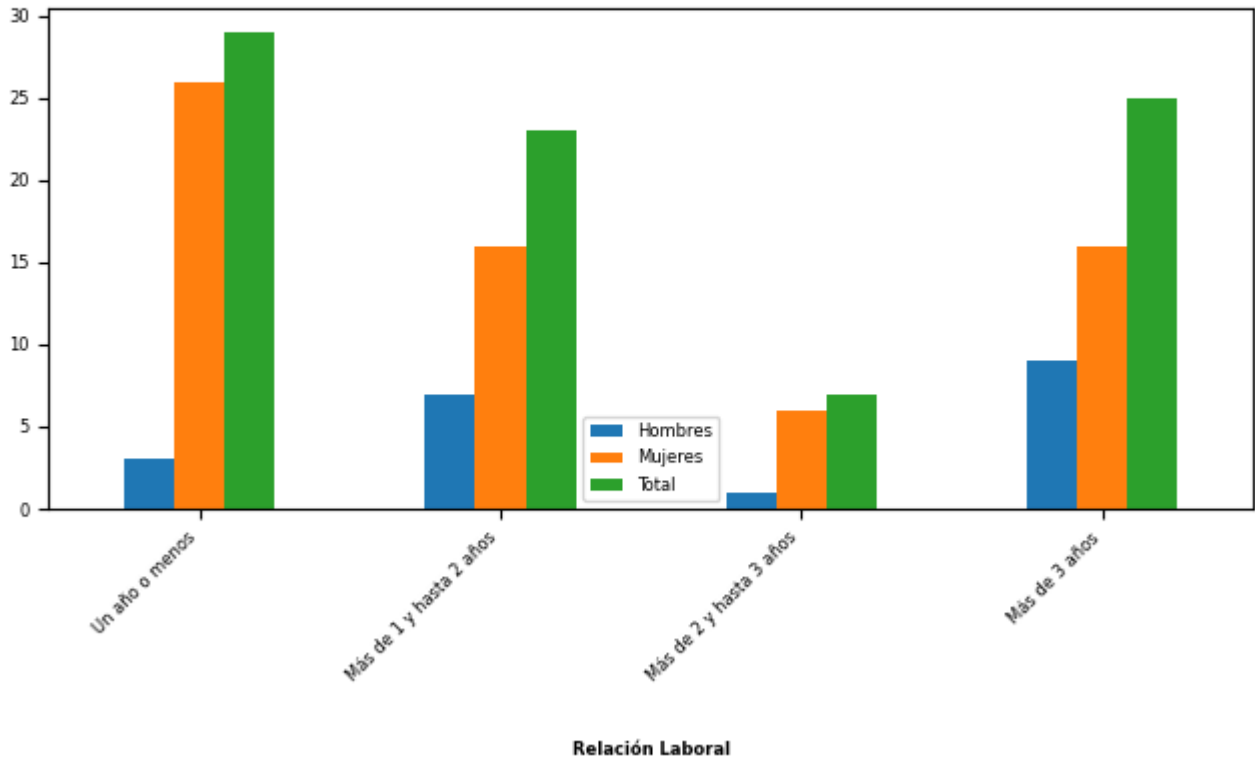
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Honorarios	64	98,46	20	95,24	84	97,67
Reemplazo	1	1,54	1	4,76	2	2,33
Total	65		21		86	
Porcentaje	75,58		24,42			

Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	10	15,62	7	35,0	17	20,24
Profesionales	54	84,38	13	65,0	67	79,76
Total	64		20		84	
Porcentaje	76,19		23,81			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Un año o menos	26	40,62	3	15,0	29	34,52
Más de 1 y hasta 2 años	16	25,0	7	35,0	23	27,38
Más de 2 y hasta 3 años	6	9,38	1	5,0	7	8,33
Más de 3 años	16	25,0	9	45,0	25	29,76
Total	64		20		84	
Porcentaje	76,19		23,81			

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	10	25	20
(b) Total de ingresos a la contrata año t	24	28	28
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	41%	89%	71%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	10	25	20
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	10	25	20
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100%	100%	100%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	36	12	18
(b) Total dotación efectiva año t	210	258	271
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	17,14%	4,65%	6,64%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	0	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	1	1	1
Otros retiros voluntarios año t	19	10	14
Funcionarios retirados por otras causales año t	16	1	3

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	36	12	18

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	0	0	0
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	36	12	18
Porcentaje de recuperación (a/b)	0%	0%	0%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	21	24	24
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	2	11	2
(b) Total Contratos efectivos año t	189	234	247
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	1,06%	4,70%	0,81%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	183	213	132
(b) Total Dotación Efectiva año t	210	258	271
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	87,14%	82,56%	48,71%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	3.808	5.990	7.876
(b) Total de participantes capacitados año t	250	499	377
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	15,23	12,00	20,89

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	2	2	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	6	14	10
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	33,33%	14,29%	10,00%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	210	258	271
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	105	120	324
(b) Total Dotación Efectiva año t	210	258	271
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	0,50	0,47	1,20

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	19	17	144
(b) Total Dotación Efectiva año t	210	258	271
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,09	0,07	0,53

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	42	16	1
(b) Total Dotación Efectiva año t	210	258	271
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,20	0,06	0,00

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	10.137	14.735	8.034
(b) Total Dotación Efectiva año t	210	258	271
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	48,27	57,11	29,65

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	196	235	216
Lista 2	9	9	8
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	205	244	224
(b) Total Dotación Efectiva año t	210	258	271
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	97,62%	94,57%	82,66%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	no	sí	sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	no	sí	sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	26	10
(b) Total de ingresos a la contrata año t	24	28	28
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	0,00%	92,86%	35,71%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	26	10
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	29	14
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)		89,66%	71,43%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	0	26	10
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	29	14
Porcentaje (a/b)	%	89%	71%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	36.943.739	52.730.624	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	-11.612	0	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	254.006	942.127	1
APORTE FISCAL	36.698.418	50.549.077	2
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.927	0	
TRANSFERENCIAS PARA GASTOS DE CAPITAL	0	1.239.420	3
GASTOS	38.519.586	50.791.157	
GASTOS EN PERSONAL	5.847.679	6.367.580	4
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.253.464	1.124.971	5
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	52.246	0	6
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	27.989.668	39.178.341	7
OTROS GASTOS CORRIENTES	60.548	0	8
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	126.495	147.722	
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	1.304.899	1.162.944	
SERVICIO DE LA DEUDA	1.884.587	2.809.599	9
RESULTADO	-1.575.847	1.939.467	

Notas:

- 1: Los ingresos corrientes aumentaron en un 371% dado por el efecto de las licencias médicas y devoluciones provenientes de programas del Servicio.
- 2: Variación corresponde a recursos recepcionados principalmente con Emergencia sanitaria COVID-19
- 3: variación se debe principalmente que el año 2020, se recepcionaron convenios con GORE´s de Valparaíso, Los Ríos, La Araucanía, Los Lagos y Antofagasta.
- 4: Diferencia corresponde a déficit existente a principios del año 2020.
- 5: Los Bienes y Servicios de Consumo registraron una rebaja en un 10%, debido bajos consumos de servicios básicos asociados a modalidad teletrabajo dada la emergencia presentada,
- 6: En Prestaciones de Seguridad Social 2019 se registró el Incentivo al Retiro de María Isabel Becar
- 7: Mayor ejecución corresponde principalmente por gastos asociados a Emergencia sanitaria COVID-19
- 8: Otros gastos corrientes, este justifica debido a sentencia ejecutoriada del Poder Judicial para la exfuncionarios: Mabel Alvarez, Leonardo Cataldo, Steffani Jaramillo, Camila Oportus
- 9: La deuda Flotante en relación al año 2019 se incrementó en un 50%

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	42.186.938	50.207.177	52.730.624	-2.523.447	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	173.901	173.901	942.127	-768.226	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	160.632	160.632	312.232	-151.600	
	99		Otros	13.269	13.269	629.895	-616.626	
9			APORTE FISCAL	42.013.037	48.772.576	50.549.077	-1.776.501	
	01		Libre	42.013.037	48.772.576	50.549.077	-1.776.501	
13			TRANSFERENCIAS PARA GASTOS DE CAPITAL	0	1.260.700	1.239.420	21.280	
	02		Del Gobierno Central	0	1.260.700	1.239.420	21.280	
		001	Gobierno Regional de Valparaíso	0	200.000	200.000	0	
		002	Gobierno Regional de Los Ríos	0	100.000	100.000	0	
		003	Gobierno Regional de La Araucanía	0	325.200	939.420	-614.220	
		004	Gobierno Regional de Antofagasta	0	614.220	0	614.220	
		010	Gobierno Regional de Los Lagos	0	21.280	0	21.280	
			GASTOS	42.187.938	53.796.976	50.791.157	3.005.819	
21			GASTOS EN PERSONAL	5.513.331	6.489.311	6.367.580	121.731	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.202.322	1.202.322	1.124.971	77.351	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	32.909.317	41.478.895	39.178.341	2.300.554	
	01		Al Sector Privado	1.644.521	1.644.521	1.644.520	1	
		597	Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad	1.644.521	1.644.521	1.644.520	1	1
	03		A Otras Entidades Públicas	31.255.696	39.831.094	37.530.541	2.300.553	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			Fondo Nacional del Adulto Mayor	4.996.573	3.246.242	3.230.009	16.233	2
			Programa de Escuelas de Formación para Dirigentes Mayores	171.549	153.689	144.365	9.324	3
			Escuela para Funcionarios Públicos	61.467	61.467	60.000	1.467	4
			Programa Turismo Social para el Adulto Mayor	355.939	355.939	292.511	63.428	5
			Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores	9.500.758	8.512.497	8.227.857	284.640	6
			Programa Buen Trato al Adulto Mayor	155.997	118.622	112.073	6.549	7
			Programa Condominios de Viviendas Tuteladas	970.490	970.490	949.677	20.813	8
			Programa Envejecimiento Activo	469.473	12.340.571	10.635.164	1.705.407	9
			Programa Fondo Subsidio ELEAM	7.956.714	7.609.885	7.503.703	106.182	10
			Programa de Cuidados Domiciliarios	1.250.874	1.237.460	1.230.171	7.289	11
			Programa Centros Diurnos del Adulto Mayor	4.183.077	4.075.716	4.033.248	42.468	12
			Programa Voluntariado País de Mayores	156.785	124.916	106.816	18.100	13
			Programa Comunas Amigables	1.026.000	1.023.600	1.004.947	18.653	14
	07		A Organismos Internacionales	9.100	3.280	3.280	0	
		002	Organización Iberoamericana de Seguridad Social	9.100	3.280	3.280	0	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	149.307	149.307	147.722	1.585	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
	03		Vehículos	15.390	15.390	15.387	3	
	04		Mobiliario y Otros	3.848	3.848	3.451	397	
	05		Máquinas y Equipos	6.566	6.566	6.429	137	
	06		Equipos Informáticos	44.221	44.221	44.181	40	
	07		Programas Informáticos	79.282	79.282	78.274	1.008	
31			INICIATIVA S DE INVERSIÓN	2.412.661	1.661.274	1.162.944	498.330	
	02		Proyectos	2.412.661	1.661.274	1.162.944	498.330	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	2.815.867	2.809.599	6.268	
	07		Deuda Flotante	1.000	2.815.867	2.809.599	6.268	

Notas:

1: Ejecución de acuerdo a programación

2: En el 2020 producto de la emergencia sanitaria por COVID-19, no se ejecuta el Fondo Nacional del Adulto Mayor en su línea Auto-gestionado, de acuerdo a lo siguiente: o A contar del lunes 16 de marzo de 2020, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, instruyó las siguientes medidas para proteger a las personas mayores usuarias/os de Centros y Servicios del Ministerio, entre ellas, suspensión de actividades y reuniones de los Clubes de Adultos Mayores y Uniones Comunales. o El Servicio Nacional del Adulto Mayor, a través del Oficio N°551, con fecha 05 de junio de 2020, dirigido al Jefe de Administración y Finanzas Subsecretaría de Servicios Sociales Ministerio de Desarrollo Social y Familia, solicita modificar el presupuesto vigente, reduciendo los recursos destinados al Programa Fondo Nacional del Adulto Mayor, Proyectos Autogestionados, indicando que: “un 70% de esta línea concursable para organizaciones de adultos mayores, se adjudica para proyectos que tienen relación con Turismo, por lo que no se podrá ejecutar durante el año debido a la emergencia sanitaria”. o En tanto, la Dirección Nacional de SENAMA, expone priorizar ir en ayuda de las personas mayores que están viviendo situaciones de emergencia producto de la pandemia. Esta decisión se informó y conversó con varias Organizaciones de Personas Mayores a lo largo del país, quienes compartieron la pertinencia y relevancia de esta decisión. o Posteriormente, la Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2020, en la Partida N°21 del Servicio Nacional del Adulto Mayor, Capítulo 08, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 03, Asignación 700 “Programa Fondo Nacional del Adulto Mayor” y, según decreto N°932 del Ministerio de Hacienda del 09 de junio del 2020, disminuyó su presupuesto en M\$ 752.502. Del mismo modo, la Ley citada en la Partida N°21 del Servicio Nacional del Adulto Mayor, Capítulo 08, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 03, Asignación 700 “Programa Fondo Nacional del Adulto Mayor”, según decreto N°1053 del Ministerio de Hacienda del 03 de julio del 2020, disminuyó su presupuesto en M\$ 2.880.816. o Considerando estas dos modificaciones presupuestarias, los recursos destinados al Programa de Proyectos Autogestionados del Fondo Nacional del Adulto Mayor, quedaron con un presupuesto de \$0 (cero pesos), imposibilitando -por tanto- su ejecución. En la línea de Ejecutores

Intermedios y Convenios Institucionales los beneficiarios son Organizaciones públicas o privadas sin fines de lucro que trabajen en temáticas de adultos mayores o estén constituidas por adultos mayores. La ejecución del Programa se desarrolla e implementa con presupuesto 2020. 3:Debido a las medidas sanitarias, para evitar la propagación del virus, no fue posible la ejecución de actividades presenciales que se realizan en un año de ejecución normal del programa en los distintos territorios a lo largo del país, debiendo adecuar la ejecución 2020 a una modalidad virtual a distancia.

4:Durante el año 2020, la ejecución de los recursos del programa se destinó al desarrollo de diplomado online a distancia de Salud Mental en Personas Mayores: Un abordaje integral desde la Gerontología, en el que participaron 320 técnicos y profesionales de la red de funcionarios y funcionarias que trabaja con personas mayores a lo largo del país.

5:Debido a la crisis sanitaria que vive nuestro país y el mundo entero, no se pudieron realizar en el periodo 2020. Ahora bien, el Programa se ejecuta en alianza con el Servicio Nacional de Turismo, específicamente en convenio con el programa Vacaciones Tercera Edad, ejecutándose el presupuesto del Programa a través de la transferencia de recursos para el desarrollo de viajes que se podrán efectuar hasta el 30 de diciembre de 2021

6:Ante la declaración del estado de emergencia sanitaria y la dictación por parte de MINSAL de la Resolución Exenta 236 de fecha 2 de abril de 2020, el funcionamiento de los ELEAM y del programa debió ser modificado. -• No fue posible la actualización del plan de mantención y solo se pudo dar respuesta ante las urgencias. - • Se suspendieron los ingresos regulares a los ELEAM Senama. -• Solo se autorizaron los ingresos sociosanitarios. -• se debió retrasar el ingreso de residentes a los ELEAM que comenzaron la operación durante el 2020. -• Se debió suspender licitaciones y retrasar el inicio de otras, ante el cambio de situación comunal y/o la falta de autorización de ingreso de personas ajenas a la residencia por parte de la Seremi de Salud. -• Se debió modificar la exigencia de supervisión presencial cambiándolo por virtual.

7:Menor ejecución en viáticos y equipamiento del programa

8:Se presenta una menor ejecución del 84%en su equipamiento

9:Debido a las medidas de confinamiento tomadas por la autoridad sanitaria, para evitar el aumento de contagios, el Programa no pudo ejecutarse normalmente, no siendo posible el desarrollo de actividades presenciales, debiendo orientar las actividades a una modalidad virtual y también a distancia.

10:Su menor ejecución se refleja en los conceptos Gastos de Adm y Viaticos con una ejecución del 74% y 59% respectivamente.

11:Al finalizar el año 2020 el programa logro una ejecución presupuestaria de un 99%. Presentado una ejecución menor en los conceptos Gastos de administracion con una ejecución del 89% y honorarios con una ejecución del 80%.

12:Menor ejecución obedece a baja ejecución por onceptos de gastos de administración y honorarios.

13:Hasta antes de la pandemia, el Programa se ejecutaba de forma presencial, lo que, debido a las medidas de restricción derivadas de la crisis sanitaria, no se pudo desarrollar, debiendo el programa adecuarse a una ejecución remota virtual a distancia.

14:Menor ejecución obedece a baja ejecución por onceptos de gastos de

administración y honorarios.

c) Indicadores Financieros

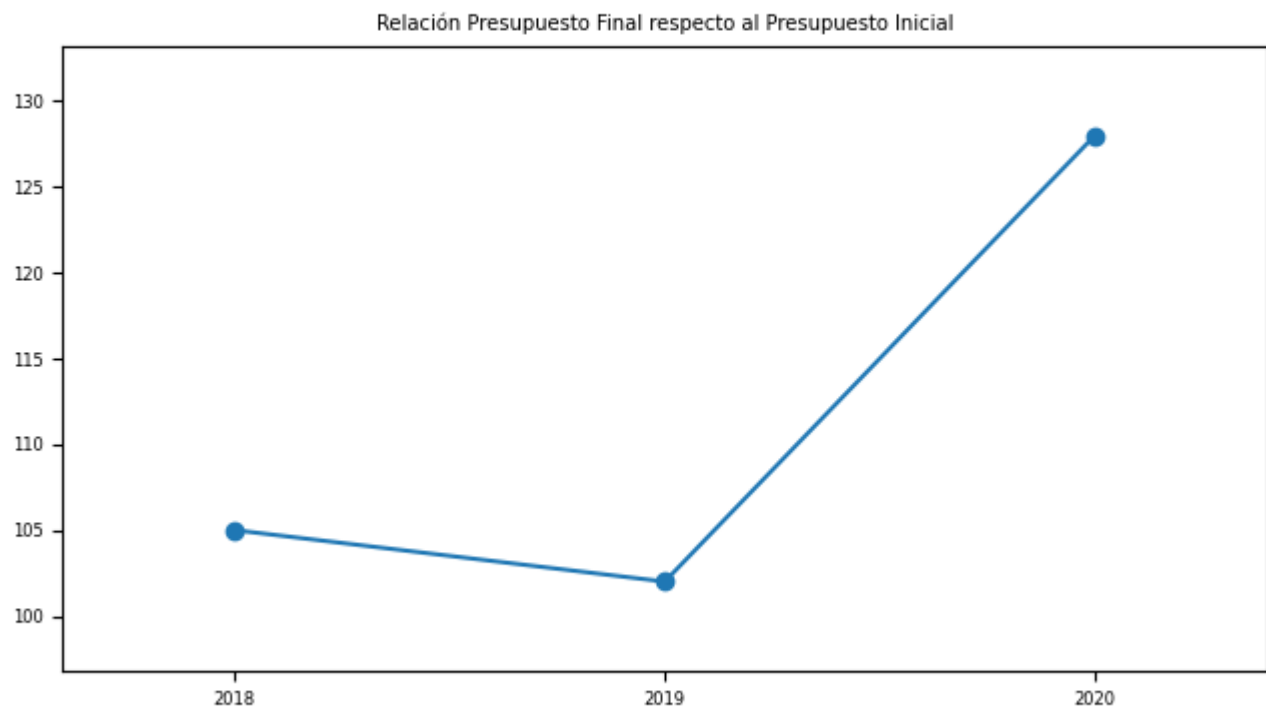
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
105	102	128

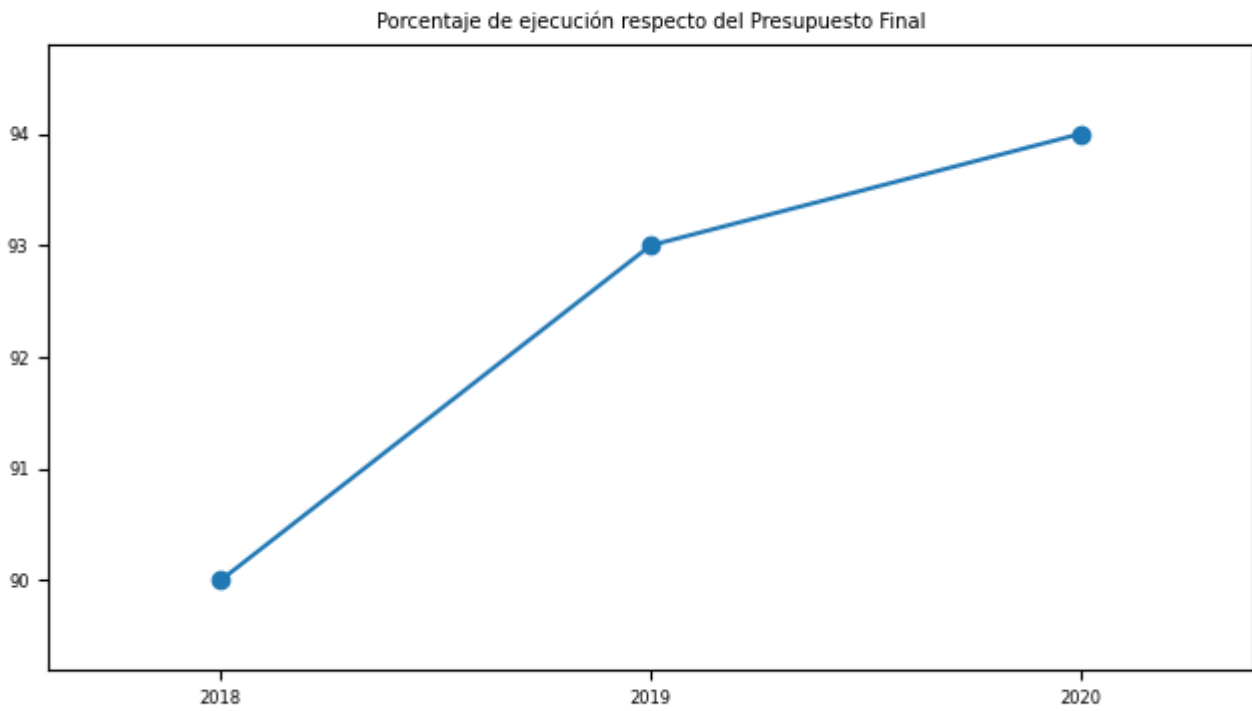


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: $(\text{Gastos devengados} / \text{Presupuesto Final}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
90	93	94



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

Denom.	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Covid-19	0	12.052.332	10.368.068	Durante el año 2020, se incremento el presupuesto por la emergencia sanitaria COVID-19, a través de decreto N°494 de fecha 02.04.2021 por M\$8.355.760. Posteriormente se realizo una reasignacion interna a traves del decreto N°1053 de fecha 03.07.2021 por M\$2.880.816.

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

Proyectos / Categorías	Presupuesto Final	Ejecución	Saldo No Ejecutado	Notas
CONSTRUCCION ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADÍA, HUECHURABA		22.994		En los casos de equipos y equipamiento, la compra se vio afectada por alzas en precios y mermas en stock de productos, problemas en transporte y recepción, debido a efectos de pandemia COVID-19.
CONSTRUCCION ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADÍA LA SERENA		25.907		En los casos de equipos y equipamiento, la compra se vio afectada por alzas en precios y mermas en stock de productos, problemas en transporte y recepción, debido a efectos de pandemia COVID-19.
CONSTRUCCION ESTABLECIMIENTO LARGA ESTADÍA ADULTO MAYOR - LOS RÍOS		112.097		En los casos de equipos y equipamiento, la compra se vio afectada por alzas en precios y mermas en stock de productos, problemas en transporte y recepción, debido a efectos de pandemia COVID-19. Sumado a lo anterior, hubo problemas para ejecutar obras de implementación por estar en traspaso a Minsal.
CONSTRUCCION ESTABLECIMIENTO LARGA ESTADÍA 70 A. M. COYHAIQUE		179.094		En los casos de equipos y equipamiento, la compra se vio afectada por alzas en precios y mermas en stock de productos, problemas en transporte y recepción, debido a efectos de pandemia COVID-19. Sumado a lo anterior, hubo problemas para ejecutar obras de implementación por estar en traspaso a Minsal.

Proyectos / Categorías	Presupuesto Final	Ejecución	Saldo No Ejecutado	Notas
CONSTRUCCION ESTABLECIMIENTO LARGA ESTADIA ADULTO MAYOR VALPARAISO		94.914		En los casos de equipos y equipamiento, la compra se vio afectada por alzas en precios y mermas en stock de productos, problemas en transporte y recepción, debido a efectos de pandemia COVID-19. Sumado a lo anterior, hubo problemas para ejecutar obras de implementación por estar en traspaso a Minsal.
CONSTRUCCION ESTABLECIMIENTO LARGA ESTADIA EN RENGO		47.932		En los casos de equipos y equipamiento, la compra se vio afectada por alzas en precios y mermas en stock de productos, problemas en transporte y recepción, debido a efectos de pandemia COVID-19.
CONSTRUCCION ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADIA ARICA		173.551		En los casos de equipos y equipamiento, la compra se vio afectada por alzas en precios y mermas en stock de productos, problemas en transporte y recepción, debido a efectos de pandemia COVID-19. Sumado a lo anterior, hubo problemas para ejecutar obras de implementación por estar en traspaso a Minsal.
CONSTRUCCION ESTABLECIMIENTO DE LARGA ESTADIA ADULTO MAYOR, COPIAPO		111.304		En los casos de equipos y equipamiento, la compra se vio afectada por alzas en precios y mermas en stock de productos, problemas en transporte y recepción, debido a efectos de pandemia COVID-19.

Proyectos / Categorías	Presupuesto Final	Ejecución	Saldo No Ejecutado	Notas
CONSTRUCCION CENTRO DE DIA ADULTO MAYOR ANTOFAGASTA		200.591		En el caso de las obras civiles, se ejecutaron menos recursos por monto de contrato. En los casos de equipos y equipamiento, la compra se vio afectada por alzas en precios y mermas en stock de productos, problemas en transporte y recepción, debido a efectos de pandemia COVID-19.
CONSTRUCCION CENTRO DE DÍA ADULTO MAYOR PUERTO MONTT		183.948		Cabe señalar que la iniciación de las obras se retrasó debido a problemas en la obtención de los permisos de ejecución de obras, así como también producto de los efectos de pandemia COVID-19, por lo anterior, se ejecutó solo uno de los estados de pago programados.
CONSTRUCCION CENTRO DE DÍA ADULTO MAYOR CHILLÁN		6.702		En los casos de equipos y equipamiento, la compra se vio afectada por alzas en precios y mermas en stock de productos, problemas en transporte y recepción, debido a efectos de pandemia COVID-19.
CONSTRUCCION CENTRO DE DIA ADULTO MAYOR TALCA		330		En los casos de equipos y equipamiento, la compra se vio afectada por alzas en precios y mermas en stock de productos, problemas en transporte y recepción, debido a efectos de pandemia COVID-19.
CONSTRUCCION CENTRO DE DÍA ADULTO MAYOR TEMUCO		2.013		En los casos de equipos y equipamiento, la compra se vio afectada por alzas en precios y mermas en stock de productos, problemas en transporte y recepción, debido a efectos de pandemia COVID-19.

Proyectos / Categorías	Presupuesto Final	Ejecución	Saldo No Ejecutado	Notas
CONSTRUCCION CENTRO DE DÍA ADULTO MAYOR PUNTA ARENAS		1.556		En los casos de equipos y equipamiento, la compra se vio afectada por alzas en precios y mermas en stock de productos, problemas en transporte y recepción, debido a efectos de pandemia COVID-19

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 49,8%

Información y asesoría permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores sobre diversos aspectos centrados en la temática de la vejez y el envejecimiento

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.

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ}$ de participantes del programa de formación certificados por un organismo de educación externo en el año t / N° total de participantes que finalizan el programa de formación en el año t) * 100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	101,0%	100,0%	100,0%	99,0%	100,0%	99,0%
N° de participantes del programa de formación certificados por un organismo de educación externo en el año t	187	187	216	313	190	
N° total de participantes que finalizan el programa de formación en el año t	186	187	216	316	190	

Programas de fomento de la participación e integración social de las personas mayores - Programa Fondo Nacional del Adulto Mayor

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.

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ}$ de proyectos adjudicados del Fondo Nacional del Adulto Mayor que cumplen el objetivo definido en el año t / N° total de proyectos adjudicados en el año t) * 100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	98,0%	97,5%	0,0%	0,0%	98,6%	0,0%
N° de proyectos adjudicados del Fondo Nacional del Adulto Mayor que cumplen el objetivo definido en el año t	4.206	4.417	0	0	4.699	

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Nº total de proyectos adjudicados en el año t)	4.290	4.528	0	0	4.766	

Programas para la provisión de servicios, dirigido a las personas mayores - Programa Centros Diurnos del Adulto Mayor

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.

Fórmula de cálculo: (Nº 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

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	98,2%	98,8%	99,3%	0,0%	98,7%	0,0%
Nº 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	267	1.461	1.019	0	1.335	
Total de participantes del Programa Centros Diurnos que responden la encuesta de satisfacción, en el año t	272	1.479	1.026	0	1.353	

Programas para la provisión de servicios, dirigido a las personas mayores - Programa Fondo Subsidio ELEAM

Porcentaje de plazas adjudicadas por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía al año t, en relación con la población potencial definida para el año t.

Fórmula de cálculo: (Nº plazas adjudicadas por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía al año t / Población potencial definida para el año t)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	77,0%	77,8%	82,8%	79,9%	79,8%	100,0%

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
N° plazas adjudicadas por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía al año t	5.634	5.691	6.059	5.847	5.841	
Población potencial definida para el año t	7.316	7.316	7.316	7.316	7.316	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
2020	Desarrollar los Centros Diurnos Comunitarios para los adultos mayores	En Proceso
2020	Crear el Defensor Mayor para el adulto mayor	Terminado
2020	Crear en la Presidencia de la República un Consejo Ciudadano para Mayores	Terminado
2020	Facilitar la participación laboral de las personas mayores, permitiéndoles acceder a los programas de capacitación de SENCE	Terminado
2020	Fortalecer institucional, presupuestaria y organizacionalmente el SENAMA	Terminado
2020	Fortalecer la red de Centros de Larga Estadía para adultos mayores (ELEAM)	En Proceso
2020	Fortalecer las organizaciones y clubes de adultos mayores	En Proceso
2020	Lanzar el plan de envejecimiento positivo: Adulto Mejor	Terminado
2020	Mejorar la infraestructura de las ciudades de forma de adaptarlas a las necesidades de los adultos mayores	En Proceso
2020	Proyecto de Ley Adulto Mejor	En Tramitación

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)

No aplica

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas

Programa / Institución: Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor

Año Evaluación: 2015

Fecha del Informe: Junio 2016

Compromiso: Elaborar diagnóstico de la condición actual del componente 3 "Viviendas Stock", el cual permita justificar la continuidad del componente.

Cumplimiento: Con fecha 24 de mayo de 2016, se envía a todas las regiones que cuentan con viviendas singulares traspasada por SERVIU a SENAMA, la instrucción de realizar un proceso de evaluación e identificación de las viviendas "stock o singulares", la que consistió en la aplicación de una Ficha de Identificación de Viviendas, para lo cual se debió realizar las siguientes acciones: - Realizar visita a la vivienda y completar la Ficha. - Consolidar la información de fichas en base de datos. - Completar el cuestionario diseñado para el encargado del programa o profesional de apoyo. - Enviar vía correo electrónico base de datos, fichas y cuestionario digitalizados. De acuerdo a la ficha de identificación efectuada por los equipos regionales a las 112 viviendas, traspasadas por SERVIU a SENAMA, se puede señalar la siguiente información: primero, que estas viviendas se encuentran distribuidas en 9 regiones del país. Asimismo, dentro de los principales resultados identificados se encuentra que: - 73 de las viviendas esta siendo utilizada por adultos mayores y fueron asignadas por SENAMA. - 5 viviendas se encuentran desocupadas. - 4 viviendas están bajo una ocupación irregular. - 30 viviendas se encuentran bajo otras categorías, que se detallan a continuación: - 23 viviendas están siendo administradas directamente por SERVIU. - 1 vivienda se encuentra habitada por la hija de adulto mayor asignatario fallecido. - 1 vivienda se encuentra con daños estructurales. - 1 vivienda se encuentra utilizada por adulto mayor no asignado por SENAMA. - 4 viviendas no pudieron ser visitadas ya que no se encontró dirección. En relación al diagnóstico realizado a línea de Viviendas Singulares (antiguo stock Serviu); SENAMA actualmente no cuenta con los recursos económicos ni técnicos para realizar las acciones comprometidas a través de los contratos de comodato con los SERVIU respectivos, entre las cuales se destacan su administración, mantenerlas en buen estado de conservación o realizar una intervención y supervisión

adecuada respecto a los asignatarios de dichos inmuebles, dificultándose aún más esto, por la dispersión geográfica que las caracteriza. Debido a lo anteriormente expuesto, SENAMA solicitó al Ministerio de Vivienda y Urbanismo, a través de Oficio N° 1200, de fecha 22 de agosto de 2016, poner término a los contratos de comodatos correspondientes a estas viviendas, con el objeto de hacer la devolución de ellas. La respuesta de dicho Ministerio fue mediante Oficio N° 737 de fecha 12 de octubre de 2016, en el cual se indica estar de acuerdo en poner término a los contratos de comodato y recibir nuevamente las 112 viviendas que habían sido traspasadas, para lo cual se solicita que las viviendas sean entregadas sin moradores y en un estado de conservación que permitan ser asignadas a otras familias que carecen de una solución habitacional.

Programa / Institución: Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor

Año Evaluación: 2015

Fecha del Informe: Diciembre 2016

Compromiso: Elaborar diseño de "coordinación cuidado socio-comunitario" a nivel local con otras reparticiones públicas para las viviendas en stock. Este compromiso está supeditado al resultado del compromiso anterior

Cumplimiento: Considerando la respuesta del Ministerio de Vivienda frente a la entrega de las viviendas, se pone término al componente stock y por tanto no corresponde la implementación de este compromiso. Se adjunta oficio enviado a Dipres donde se solicita modificar los compromisos considerando la situación.

Programa / Institución: Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor

Año Evaluación: 2015

Fecha del Informe: Junio 2017

Compromiso: Implementación "coordinación cuidado socio-comunitario" a nivel local con otras reparticiones públicas para las viviendas en stock. Este compromiso está supeditado al resultado del compromiso anterior

Cumplimiento: En cuanto a la duda presentada, se debe aclarar que en la Ley de Presupuesto 2019, cuya glosa incluye recursos para el Stock de Viviendas, estos recursos están destinados a mejorar la infraestructura de las viviendas para devolverlas a SERVIU respectivo. Lo anterior debido a que MINVU en su oficio N°0737 de 16 de octubre de 2016 responde a SENAMA, que para devolver las viviendas stock deben estar sin moradores y en un estado de conservación que permitan ser asignadas a otras familias que carecen de solución habitacional. Ello, implica que la devolución es de alta complejidad dado que no se cumplen ambas condiciones.

Programa / Institución: Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor

Año Evaluación: 2015

Fecha del Informe: Junio 2016

Compromiso: Reformular conformación de Comisión Evaluadora de los ELEAM. Uno de los principales cambios será que la entidad operadora de los respectivos establecimientos sólo tendrá una participación consultiva y no resolutive.

Cumplimiento: Considerando el análisis realizado internamente se concluyó que es relevante que el operador tenga voz y voto en la comisión, puesto que son ellos los que se dedicarán a la atención del residente, sin embargo existe mayoría de parte de SENAMA en la comisión, por tanto se encuentra resguardado el criterio institucional. Se está trabajando en un instructivo de la ficha de postulación, en el cual se deja establecido que el operador no participa en la elaboración de la ficha de postulación salvo excepciones justificadas. Dentro del procedimiento que se está trabajando se establece también que al momento de evaluar un ingreso se debe respetar el orden de prelación de la lista de postulación. Con estas dos medidas se busca objetivar el proceso. Se adjuntan documentos finales aprobados por resolución. La Guía fue enviada a la contraparte en DIPRES por correo electrónico.

Programa / Institución: Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor
Año Evaluación: 2015

Fecha del Informe: Junio 2016

Compromiso: Revisar la pertinencia y eventual formalización de los criterios de selección de beneficiarios que son utilizados en la comisión evaluadora.

Cumplimiento: Los criterios de selección se encuentran establecidos en la guía de operación del programa donde se enuncian dichos criterios, los cuales se materializan en la ficha de postulación. La guía se encuentra formalizada mediante resolución 2557 del 10/10/2016. La ficha se encuentra sancionada mediante resolución exenta. Los factores que se consideran son: Grado de dependencia 50% Acceso al cuidado 40% Condiciones de habitabilidad 10% Considerando estas adecuaciones aprobadas mediante actos administrativos se resguarda y formalizan los criterios ya que, en la guía operativa se menciona los requisitos de postulación y los criterios para priorizar, entre los que se encuentra el grado de dependencia, acceso al cuidado, condiciones de habitabilidad y tiempo de espera (pág 38). Además en el capítulo 4: Etapas en el proceso de institucionalización, hace mención al procedimiento de postulación, documento aprobado a través de la Rex N° 2073 de mayo de 2017. Junto con lo anterior la ficha de postulación II, da cuenta de que a mayor dependencia, sea esta física o mental, la persona tiene mayor puntaje y por ende mayor prioridad para el ingreso.

Programa / Institución: Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor
Año Evaluación: 2015

Fecha del Informe: Diciembre 2016

Compromiso: Diseñar mecanismos de incentivos para ampliar el mercado de oferentes del programa.

Cumplimiento: Respecto de los Condominios de Viviendas Tuteladas (CVT), en cuanto a la recomendación relativa a garantizar cupos a municipios que contribuyan con terrenos para la construcción, cabe señalar que para el año 2016 el Ministerio de Vivienda mediante oficio 0239 de fecha 14 de abril de 2016, señaló que para dicho año no se considerará la construcción de nuevos CVT, por tanto, no se contaba con recursos para ello en la Ley de presupuestos. Por otro lado, para el año 2017 se presentarán los diseños de nuevos CVT que serán construidos en el 2018, para los cuales ya se cuenta con los terrenos. A pesar de ello, se está trabajando en la ficha de postulación, que incorporará puntaje adicional considerando factores como: núcleo familiar, vulnerabilidad social, vulnerabilidad habitacional y residencia en la comuna. Respecto del componente ELEAM cabe señalar que para el año 2017 se subieron los montos per cápita, para nuevos proyectos, lo cual incentiva la participación de instituciones que quieran operar el programa y, por otro lado, en las bases que se encuentran actualmente en revisión, se establece que si el operador es un municipio se entrega un porcentaje de cupos para vecinos de la comuna respectivas, con lo cual se busca que los municipios participen como organismo operador. Se adjunta Resolución N° 313 del 2/2/2018 por Aumento del monto Per Cápita de proyectos nuevos, la que busca a través de esta medida incentivar el interés de nuevos oferentes para la operación de los ELEAM de SENAMA, con el fin de entregar una mejor gestión en los ámbitos de administración, mantención, atención y cuidados de los mayores que residen en ellas. A la fecha las bases aun no se encuentran sancionadas, debieran enviarse a controlaría en este periodo, para los concursos del año 2019. Por otra parte se realizaron ajustes a los per cápita de los proyectos de arrastre y también una resolución para aquellos nuevos. las bases establece un monto de libre disposición para los operadores.

Programa / Institución: Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor
Año Evaluación: 2015

Fecha del Informe: Diciembre 2019

Compromiso: Implementar mecanismos de incentivos para ampliar el mercado de oferentes del programa.

Cumplimiento: Durante el año 2019, el programa Subsidio ELEAM, genera modificaciones, cambios y mejoras a las bases técnicas y administrativas del fondo concursable, ello tiene por objeto, motivar la participación de nuevas instituciones a los llamados a concurso. Al mismo tiempo, se generan espacios de difusión y socialización, entre los ELEAM, de las actuales bases, con énfasis en: antecedentes a presentar, plazos a cumplir, orientaciones para la elaboración de proyectos, entre otros. (estos espacios de difusión son anteriores a llamados a concurso). Entre los resultados de este proceso, se destaca que, al 8° y 9° concurso, se presentan un total de 11 nuevos ELEAM, todos ellos actualmente adjudicados y en distintas etapas de ejecución de sus proyectos o suscripción de sus convenios. Se espera ejecutar un proceso similar en el año 2020 para el 10° Concurso. Se adjuntan bases especiales de ELEAM tomadas de razón por parte de CGR, que apuntan a mejorar los incentivos

para ampliar el mercado de oferentes. Dentro de las mejoras realizadas a las bases se encuentra: Aumento del per cápita; Reajuste del per cápita anual; aumento del tiempo del convenio a 36 meses (antes eran 24); incorporación de un monto para otros gastos de administración para el operador. No obstante recién a fin de año podrá evaluarse si efectivamente esta modificación en las bases permitió ampliar el mercado. Por ello, se solicita ampliar la fecha de reporte de este compromiso para poder incorporar ese medio de verificación. Existen dos resoluciones, porque son de naturaleza distinta, una tiene como objetivo realizar el ajuste anual al per cápita para convenios vigentes, y el segundo fija el per cápita del año para la operación de residencia.

Programa / Institución: Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor
Año Evaluación: 2015

Fecha del Informe: Junio 2016

Compromiso: Establecer estándares normativos para la gestión de cupos disponibles en los establecimientos ELEAM.

Cumplimiento: Existe un procedimiento para la selección de nuevos residentes, que establece la forma de realizar esta fase. Y, por otro lado, las bases establecen los plazos para llenar un cupo o plaza. Nueva resolución exenta N° 2073 del 9/5/2017 sobre nuevo Procedimiento de Postulación y Selección de beneficiarios de viviendas protegidas del SENAMA, en la línea de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores. Esta indica que el procedimiento de postulación se realiza por medio de un proceso que se gestiona en las coordinaciones regionales, las cuales son derivadas a un sistema de atención interno del Servicio (SIAC), éste deriva el caso a el/la Encargada Regional del programa ELEAM. Una postulación puede ser enviada a más de una coordinación regional, dependiendo de los intereses de la persona mayor postulante. Esto permite ir completando cupos o plazas disponibles en las residencias de SENAMA.

Programa / Institución: Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor
Año Evaluación: 2015

Fecha del Informe: Junio 2016

Compromiso: Establecer estándares normativos para la gestión de cupos disponibles en los establecimientos CVT

Cumplimiento: Para el componente CVT se cuenta con listas de espera y la asignación de viviendas al momento de quedar alguna disponible se realiza dentro de un plazo razonable dependiendo de las condiciones en las que se encuentre la vivienda, por tal razón no es factible normar y establecer un plazo fijo ya que éste está sujeto a factores externos, sin embargo, en situaciones normales el plazo no debiera superar los 30 días. Por otra parte, existen otros factores que impiden la ocupación total de las viviendas del programa, por ejemplo, Diego de Almagro y Toltén, comunas para las cuales los postulantes de la lista de espera no se interesan en habitar en algunas de esas comunas. Respecto de la revisión

del compromiso en conjunto con DIPRES, esto se mantiene a la fecha igual que en el corte anterior. Se solicita cancelar este compromiso ya que si bien se cuenta con un procedimiento normativo para el año 2019, no es posible establecer plazos máximos para la ocupación de las viviendas disponibles debido a factores externos al Programa, tales como: el estado de habitabilidad de las viviendas, postulantes que no se interesan en las comunas donde hay oferta de viviendas, poca disponibilidad de viviendas en comunas de interés de las personas mayores. Además, que el promedio de condominios nuevos de los últimos años no supera las 100 viviendas y su ubicación tampoco es de las regiones con mayores demandas. Para ahondar más, tanto la ubicación de los condominios, como la voluntad de construcción no dependen de SENAMA, esto es de facultad de SERVIU y para satisfacer la lista de espera actual, se requeriría doblar la cantidad de condominios existentes. Se adjunta como medio de verificación el instructivo existente para la gestión de las listas de espera de los establecimientos de larga estadía.

Programa / Institución: Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor
Año Evaluación: 2015

Fecha del Informe: Junio 2020

Compromiso: Diseñar e implementar piloto de articulación programática, específicamente de los programas de cuidado (ELEAM, Centros Diurnos, Cuidados Domiciliarios, CVT y Subsidio ELEAM), y su vinculación con el Subsistema Nacional de Apoyos y Cuidados. El presente compromiso quedará sujeto a la incorporación de los programas mencionados en el Sistema Nacional de Cuidados. Compromiso modificado por el siguiente: Diseñar el modelo de articulación programática, específicamente de los programas de cuidado (ELEAM, Centros Diurnos y CVT), y su vinculación con el Subsistema Nacional de Apoyos y Cuidados. El presente compromiso quedará sujeto a la incorporación de los programas mencionados en el Sistema Nacional de Cuidados. Con fecha agosto 28 de 2019, se modifica compromiso por el siguiente: Demostrar la implementación del flujo de interacción descrito en documento de flujo de interacción interna entre los programas enunciados (ELEAM, CVT y Centros Diurnos).

Cumplimiento: Se suben dos casos de adultos mayores que vivían en un CVT y al cambiar su nivel de dependencia, se activa la interacción de los programas e ingresan al proceso de postulación a ELEAM. Es importante señalar que dado que los cupos de ELEAM SENAMA son escasos, no existe un alto volumen de casos donde se de esta interacción. No se suben casos donde Centros Diurnos haya interactuado con ELEAM o CVT, ya que no se ha dado este caso. Es importante considerar además, que a raíz de la emergencia sanitaria los ingresos de residentes a los ELEAM se encuentran suspendidos y los Centros Diurnos cerrados. De acuerdo a lo informado por el MDS, el Sistema Nacional de Cuidados (SNAC) sólo incorporará para el año 2017 el programa Cuidados Domiciliarios de SENAMA, por lo cual, la articulación programática en el marco de este subsistema no se materializará al menos en el periodo 2017, por definiciones superiores. Se mantiene lo informado anteriormente ya que

el SNAC no incorpora el componente cvt. De acuerdo a lo avanzado en el sistema de cuidados tanto eleam como cvt no forman parte de los componentes insertos en dicho sistema, por tanto se requerirá de modificación de compromiso lo que se formalizará mediante oficio de SENAMA a DIPRES. Se incorpora oficio enviado a Dipres relativo a estos compromisos y sus modificaciones. De acuerdo a lo conversado, nos podemos comprometer a Si bien se solicita cancelar el compromiso dado que no forman parte del Sistema Nacional de Cuidados, proponemos elaborar un documento que indique el flujo de interacción interna entre los programas enunciados (ELEAM, CVT y Centros Diurnos), esto en el contexto de mayores beneficiarios. Sin embargo, dado que implica mesas de trabajo con los distintos programas, requerimos plazo adicional para cumplir con ello. Se propone abril 2020.

Programa / Institución: Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor
Año Evaluación: 2015

Fecha del Informe: Diciembre 2019

Compromiso: Implementar diseño definitivo de articulación programática, específicamente de los programas de cuidado (ELEAM, Centros Diurnos, Cuidados Domiciliarios, CVT y Subsidio ELEAM), y su vinculación con el Subsistema Nacional de Apoyos y Cuidados. El presente compromiso quedará sujeto a la incorporación de los programas mencionados en el Sistema Nacional de Cuidados. Se modificó compromisos por el siguiente: Implementar diseño definitivo de articulación programática, específicamente de los programas de cuidado (ELEAM, Centros Diurnos y CVT), en aquellos municipios en que se encuentran (coinciden) dichos programas y su vinculación con el Subsistema Nacional de Apoyos y Cuidados. El presente compromiso quedará sujeto a la incorporación de los programas mencionados en el Sistema Nacional de Cuidados". Con fecha agosto 28 de 2019, se modifica compromiso por el siguiente: Elaborar documento que indique el flujo de interacción interna entre los programas enunciados (ELEAM, CVT y Centros Diurnos).

Cumplimiento: Se sube el documento que de cuenta del Flujo de Interacción interna del Programa Condominios de Viviendas Tuteladas con ELEAM y Centros Diurnos. Es importante indicar que si bien este flujo se encuentra en uso, el numero de casos en donde esta interacción ocurre es baja, dado que la cobertura de dichos programas es menor en comparación con la población total de Adultos Mayores en Chile. Es importante además, considerar que los cupos de ingreso a los ELEAM son escasos ya que un adulto mayor debe fallecer en la mayoría de los casos para que se libere un cupo. No se cuenta con el documento que indica el flujo de interacción interna entre los programas ELEAM, CVT y Centros Diurno. De acuerdo a lo informado por el MDS, el SNAC sólo incorporará para el año 2017, el programa Cuidados Domiciliarios de SENAMA, por lo cual, la articulación programática, en el marco de este subsistema no se materializará al menos en el periodo 2017, por definiciones superiores. Se mantiene lo informado anteriormente ya el SNAC no incorpora el componente CVT. De acuerdo a lo avanzado en el sistema de cuidados

tanto ELEAM como CVT no forman parte de los componentes insertos en dicho sistema, por tanto se requerirá de modificación de compromiso lo que se formalizará mediante oficio de SENAMA a DIPRES. Se incorpora oficio enviado a Dipres relativo a estos compromisos y sus modificaciones. Agosto 22 de 2019: De acuerdo a lo conversado, nos podemos comprometer a si bien se solicita cancelar el compromiso dado que no forman parte del Sistema Nacional de Cuidados, proponemos elaborar un documento que indique el flujo de interacción interna entre los programas enunciados (ELEAM, CVT y Centros Diurnos), esto en el contexto de mayores beneficiarios. Sin embargo, dado que implica mesas de trabajo con los distintos programas, requerimos plazo adicional para cumplir con ello. Se propone abril 2020.

Programa / Institución: Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor
Año Evaluación: 2015

Fecha del Informe: Junio 2016

Compromiso: Diseñar un Sistema de Información que permita su utilización en la evaluación y posterior toma de decisiones del Programa, de acuerdo a lo detallado en recomendación (cuantificar indicadores de matriz de marco lógico).

Cumplimiento: El sistema de registro de beneficiarios se encuentra operativo. Paralelamente se está trabajando en un sistema informatizado para la gestión del programa en su componente ELEAM, que permitirá realizar la postulación hasta la asignación.

Programa / Institución: Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor
Año Evaluación: 2015

Fecha del Informe: Diciembre 2017

Compromiso: Implementar el Sistema de Información que permita su utilización en la evaluación y posterior toma de decisiones del Programa, de acuerdo a lo detallado en recomendación (cuantificar indicadores de matriz de marco lógico).

Cumplimiento: A Jun 2020 Se sube matriz de marco lógico con indicadores cuantificados de la línea ELEAM y de Condominio de Viviendas Tuteladas. A Dic 2019 SE ENCUENTRA IMPLEMENTADO EL SISTEMA DE REGISTRO DE BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DE SENAMA, DONDE SE INCORPORA CVT Y ELEAM. Los objetivos del sistema son: 1. Estandarizar un mecanismo de ingreso y el tipo de información que se encuentra disponible de los distintos beneficiarios existentes en los programas. 2. Consolidar un repositorio único de los beneficiarios de SENAMA de tal manera de lograr hacer cruces de información. 3. Detectar beneficiarios duplicados y los programas en los cuales estén participando. 4. Facilitar la obtención de reportes de los beneficiarios agrupados por región, sexo, comuna, programa y componente de programa EL SISTEMA YA SE ENCUENTRA EN OPERACIÓN. Se adjunta criterios y formatos de los reportes que emite el sistema con la cuantificación de estos elementos. Se envía oficio 993

solicitando prórroga en el plazo (Octubre 2019) para remitir entrega de los indicadores cuantificados para el año 2019 y 2018.

Programa / Institución: Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor

Año Evaluación: 2015

Fecha del Informe: Diciembre 2016

Compromiso: Diseñar instrumento e implementar la medición de los cambios que ha logrado el programa en el nivel de integración social, familiar y comunitaria de los beneficiarios del componente 2, CVT.

Cumplimiento: Se adjunta informe de resultado de la aplicación del instrumento, en los términos indicados en las observaciones. Se cuenta con una ficha de cada asignatario de vivienda. Esta ficha se modificó a propósito de las observaciones realizadas por el panel de expertos de evaluación llevada a cabo por DIPRES el 2015. Con anterioridad la ficha no recogía aspectos relacionados con la vinculación socio familiar del adulto mayor. Dicha ficha se completa al inicio de la intervención, cuando la persona ingresa al programa. La ficha incorpora en su diseño un apartado que recoge información de la vinculación de la persona con las redes, a fin de realizar un diagnóstico de la situación. Dicho apartado incorpora aspectos de: Cuenta con Redes de contacto familiar directas; Se encuentra integrado a sus redes familiares; Accede a prestaciones sociales y/o beneficios; Participa de Actividades sociales, recreativas, culturales, etc; Asiste o pertenece a Organizaciones Sociales; Mantiene relaciones con los demás asignatarios del condominio. Estas preguntas, que el propio adulto mayor contestará al inicio, serán contrastadas al finalizar el convenio de modo de conocer si ha habido una evolución producto de la aplicación del plan de intervención individual. Esta medición se encuentra pendiente por cuanto el convenio de dos años finaliza este año y se espera de manera posterior realizar los análisis de la información recopilada. A la fecha se encuentra pendiente concluir el compromiso. Se adjunta informe de resultado de la aplicación del instrumento, además de ejemplos que dan cuenta de la aplicación del mismo. Se recogen los comentarios al informe y se actualizará durante el mes de septiembre de 2019 en conjunto con la Unidad de Estudios.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	Partida Presupuestaria	21
Servicio	SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR	Capitulo Presupuestario	8
Dotación	271		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	25	25,0
2.- Eficiencia Institucional	4	40	40,0
3.- Calidad de Servicio	5	35	34,0
Total	11	100	99,0

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					25%	25,0%
1	Porcentaje de plazas adjudicadas por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía al año t, en relación con la población potencial definida para el año t.	79,8 %	79.90 % (5847.0 / 7316.0)*100	100.13 %	15	15,0
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 %	100.00 % (1 / 1)*100	100.00 %	10	10,0
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					40%	40,0%

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
3	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	94.16 % (1272693.00 / 1351629.00)*100	Cumple	10	10,0
4	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	15,00 %	8.98 % (4561997.00 / 50791157.00)*100	167.04 %	10	10,0
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	10,0 %	7.10 % (5.0 / 70.0)*100	140.85 %	10	10,0
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	70.94 kWh/m2 334463.07 / 4715.00	Cumple	10	10,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					35%	34,0%
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Medir	93.10 % (27.00 / 29.00)*100	Cumple Descuento por informar con error	10	9,0
8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	75.00 % 83 -8	Cumple	5	5,0
9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	61,54 %	76.92 % (10.00 / 13.00)*100	124.99 %	10	10,0
10	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	138.66 días 18165.00 / 131.00	Cumple	10	10,0
Porcentaje de Cumplimiento Global					99,0%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del Bono)	

(1) Razones causa externa Indicador % Satisfacción Neta. Se debe a que, el efecto de la emergencia sanitaria impidió realizar encuestas presenciales y, aunque éstas fueron reemplazadas por vía telefónica, no alcanzó el suficiente número de respuestas para cumplir con el Requisito Técnico Nro.3, referido a un error muestral máximo de 2,5%; obteniendo inicialmente 0% de la ponderación asignada (5%) con un cumplimiento de un 0%. El Servicio acredita la existencia de causas externas no previstas que incidieron en el cumplimiento del indicador, por tanto, se procede adicionar 5% a la ponderación obtenida en la evaluación técnica. (2) Razones descuento por error indicador Reclamos respondidos. Se debe a que, las fechas de respuestas de los reclamos, no corresponde al período 1 de Enero y 31 de Diciembre 2020, como lo exige el Requisito Técnico Nro. 5 referido al periodo de medición para los reclamos recibidos considera hasta el 31 de diciembre del año 2020, sino que se informó las del año 2019; y solo se verifica el resultado efectivo en la segunda instancia de apelación con nuevos antecedentes presentados por el

Servicio, con lo cual se aplicó un descuento por error de exactitud de un 1% de la ponderación asignada.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2018	4	51,3	5,3	97,4	174.343.686,0
2019	4	64,3	5,0	100,0	192.412.886,0
2020	4	67,8	5,0	99,8	244.079.351,0

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	
iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.	Implementación de procedimiento en caso de maltrato, acoso sexual y /o laboral (MALS) con perspectiva de género Se define este compromiso para dar continuidad al Procedimiento de Maltrato, Acoso Sexual y Laboral con Perspectiva de Género actualizado en el 2019. En 2020 se llevó a cabo un proceso de capacitación y sensibilización de éste procedimiento. Se destaca como instancia pionera que permitió instalar la perspectiva de género dentro de la estructura organizacional. La actividad formativa tuvo una duración de 2 horas pedagógicas vía zoom. Participó al menos 1 funcionario de cada una de las coordinaciones regionales de SENAMA y también participaron funcionarios del nivel central y honorarios. A cada uno de estos participantes se le entregó un certificado de participación. De acuerdo a la dotación efectiva de aquel periodo se logró capacitar a un 11,23 % de personas (47). De estos un 78,7 % corresponde a mujeres y un 21,2% hombres. Para fortalecer la capacitación se elaboró un afiche digital que refuerza los contenidos levantados por el procedimiento.
v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.	
vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).	
vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	
viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.	
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
<p>Otros no vinculados a PMG. 1. Actualización de la guía de operaciones técnicas del Programa Cuidados Domiciliarios y Formalización de la guía de operaciones del Programa Cuidados Domiciliarios 2020 con perspectiva de género mediante su Resolución N° 2115/2020. 2 . Construcción y levantamiento de encuesta de salud mental con perspectiva de género para funcionarios y funcionarias de SENAMA.</p>	<p>RESULTADO 1: El resultado de la implementación es disponer de un documento orientador con elementos conceptuales y técnicos respecto de la transversalización del componente género. Una de las barreras detectadas para la definición de este compromiso es la identificación de intervenciones homogéneas que no consideran la perspectiva de género en las diferentes etapas de diseño e implementación del programa Cuidados Domiciliarios, o en la intervención con las personas mayores y los equipos ejecutores. Esta barrera se disminuye al generar una perspectiva de intervención específica en el ámbito cultural respecto de lo que se entiende como cuidado. Disminuyendo las creencias de que es una actividad natural y propia de las mujeres valorizando la atención. También permite identificar la heterogeneidad de las vejezes, evitando por parte de los equipos ejecutores la elaboración de los planes de acción estándares. 2. Entre la Unidad de Desarrollo, Análisis y Evaluación de la División de Planificación y Control, y la Unidad de gestión de las Personas se construyó una encuesta para aplicar internamente. Esta tenía como objetivo - a través de 19 preguntas - conocer el estado de salud mental con perspectiva de género en periodo de pandemia de los trabajadores. Teniendo en consideración el trabajo realizado tanto de manera presencial como teletrabajo.</p>

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
13822-07	Para promover el envejecimiento positivo, el cuidado integral de las personas mayores, y el fortalecimiento de la institucionalidad del adulto mayor.	La promoción del envejecimiento positivo y del cuidado integral de los adultos mayores, considerando la diversidad del envejecimiento con un enfoque territorial a lo largo del país, fortaleciendo especialmente la institucionalidad del Servicio Nacional del Adulto Mayor. En este sentido, se busca asegurar de mejor manera una política de “envejecimiento positivo” para la población, actualizando nuestra legislación a los estándares internacionales.	2020-10-06	Primer Trámite Constitucional, Senado, Comisión Especial de Adulto Mayor	Población adulta mayor, universo de mayores de 60 años en Chile.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

No aplica

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

Se premió la labor de SENAMA en el contexto de la Pandemia por COVID-19 a través del artículo científico publicado por la Universidad Católica el profesor Marcos Singer señala que realizó un análisis cuantitativo del plan implementado en los establecimientos de larga estadía, donde se aplicaron más de 20 mil tests de PCR y se entregaron más de 9 millones de elementos de protección personal. Y se evitaron más de 400 muertes.

La estrategia consistió en tener Residencias Espejo Transitorias, donde se trasladó a personas mayores de Establecimiento de Larga Estadía con contagios para evitar una mayor propagación de la enfermedad. La gestión para el alojamiento de las personas mayores en estas Residencias Espejo Transitorias se hizo con alianzas público-privadas y Organizaciones No Gubernamentales.

Fuente: Emol.com - <https://www.emol.com/noticias/Nacional/2020/10/09/1000260/residencias-espejo-evitaron-muertes.html>

Estudio en: <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2021/04/Del-Dia%CC%81logo-a-la-Accio%CC%81n-Mancomunada-5.pdf>

Asimismo, durante el año 2020, SENAMA obtuvo la mejor evaluación institucional en materia de Satisfacción Usaria entre 45 instituciones públicas. Siendo la evaluación general neta de un 76%.

Fuente: Secretaría de Modernización del Estado/ Ministerio de Hacienda - <https://www.satisfaccion.gob.cl/detalleservicio/2108/SENAMA>