

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN PMG

| Marco        | Área de Mejoramiento               | Sistemas   | Objetivos de Gestión   | N° Indicadores | Ponderador |
|--------------|------------------------------------|--|--|----------------|------------|
| Marco Básico | Planificación y Control de Gestión | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional | 1.- Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores  | 5              | 60.00%     |
|              |                                    |  | 2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales   | 10             | 30.00%     |
|              |                                    |  | 3.- Cumplir meta de indicadores transversales  | 0              | 0.00%      |
|              |                                    |  | 4.- Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones | 0              | 10.00%     |
|              |                                    |  | Total  | 15             | 100.00%    |

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

| Marco        | Área de Mejoramiento               | Sistemas   | Tipo      | Etapa | Justificación/ Modificación contenido etapa   |
|--------------|------------------------------------|--|-----------|-------|---|
| Marco Básico | Planificación y Control de Gestión | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética | Modificar | 1     | Se compromete el Objetivo 2 para el indicador transversal de eficiencia energética, en función a aquellos inmuebles en los SENAMA posea el control total sobre los arriendos y sus dependencias sean únicas, es decir, para todos aquellos inmuebles en donde el Servicio comparta pisos u oficinas y se prorratee el consumo estos serán excluidos de la medición del año 2017. El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017. |

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores. (Ponderación: 60.00%).

| N°                | Indicador  | Formula  | Meta                                  | Prioridad | Ponderador | Nota |
|-------------------|--|--|---------------------------------------|-----------|------------|------|
| 1                 | Porcentaje de participantes del programa de formación certificados por un organismo de educación externo en el año t, en relación con el total de participantes que finalizan el programa de formación en el año t.  | (N° 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   | 98 %<br>[(186 /190 )*100]             | Menor     | 5.00       | 1    |
| 2                 | Porcentaje de proyectos del Fondo Nacional del Adulto Mayor que cumplen con el objetivo definido en el año t, en relación con el número total de proyectos adjudicados en el año t.  | (N° 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  | 98.3 %<br>[(4325.0 /4400.0 )<br>*100] | Alta      | 20.00      | 2    |
| 3                 | Grado de satisfacción de residentes de viviendas tuteladas.  | (Número de personas mayores beneficiarias que se muestran satisfechas con el programa de acuerdo a la encuesta de satisfacción individual /Número de personas mayores beneficiarias del programa que respondieron la encuesta de satisfacción individual)<br>*100  | 87.0 %<br>[(571.0 /656.0 )<br>*100]   | Mediana   | 10.00      | 3    |
| 4                 | Porcentaje de participantes del Programa Centros Diurnos que declaran que han notado mejorías en su situación actual, respecto de la anterior a su participación en el programa en el año t, en relación con el total de participantes del Programa Centros Diurnos que responden la encuesta. | (N° participantes del Programa Centros Diurnos que declaran que han notado mejorías en su situación actual, respecto de la situación anterior a su participación en el programa en el año t /Total de participantes del Programa Centros Diurnos que responden la encuesta de satisfacción, en el año t)*100 | 98.4 %<br>[(2201.0 /2237.0 )<br>*100] | Menor     | 5.00       | 4    |
| 5                 | Porcentaje de plazas adjudicadas por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía en el año t, en relación con la población potencial definida para el año t.   | (N° plazas adjudicadas por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía / Población potencial)<br>*100  | 78.0 %<br>[(5707.0 /7316.0 )<br>*100] | Alta      | 20.00      | 5    |
| Total Ponderación |  |  |                                       |           | 60.00%     |      |

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 30.00%.)

| N° | Indicador  | Fórmula   | Unidad de Medida |
|----|--|---|------------------|
| 1  | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.   | (Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100  | %                |
| 2  | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.     | (N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100  | %                |
| 3  | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t                                     | (Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)* 100   | %                |
| 4  | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.      | (N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/ N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100  | %                |
| 5  | Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.   | (Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100   | %                |
| 6  | Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t | (N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100  | %                |
| 7  | Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.   | (N° de compromisos de auditoría implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t- 1) * 100  | %                |
| 8  | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.  | (N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100 | %                |
| 9  | Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t  | (Número de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t/ Número total de iniciativas de descentralización y desconcentración comprometidas para el año t)* 100   | %                |
| 10 | Índice de eficiencia energética.   | Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/ Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t  | kWh/m2           |

#### V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016. (Ponderación: 10.00%.)

| N° | Mecanismo de Incentivo                                   |
|----|--|
| 1  | Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553 |
| 2  | Convenio de desempeño Colectivo                          |

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 1 El indicador pretende medir el nivel de éxito del programa entre los funcionarios que postularon o que fueron seleccionados a nivel nacional y que finalizan la intervención.  
El programa pretende nivelar y/o entregar competencias a personas que realizan intervenciones o atienden mayores, a fin de mejorar la calidad de dichas intervenciones mediante un manejo de los temas relacionados con la vejez y el envejecimiento. El programa es impartido por instituciones de educación superior quienes entregan los conocimientos y finalmente certifican el aprendizaje de la persona que realiza el programa de estudio, aprobando o reprobando al alumno mediante un sistema objetivo de evaluación a lo largo del curso. El programa considera la formación de funcionarios de la red local y de servicios públicos relacionados con la entrega de servicios sociales a adultos mayores en programas vinculados a SENAMA.
- 2 El indicador permite medir la capacidad de las organizaciones de mayores que adjudican fondos de Senama, para cumplir con los objetivos que definieron inicialmente en sus proyectos. Lo anterior se obtiene a través de la incorporación en el formulario de supervisión de una pregunta concreta respecto al cumplimiento de los objetivos definidos en el proyecto. Dicho formulario se aplica a la totalidad de las organizaciones que adjudicaron recursos, mediante visitas en terreno que permiten evaluar y contrastar la información declarada en el proyecto y las acciones desarrolladas por la organización. De esta manera se verifica que un proyecto cumple con los objetivos cuando el supervisor certifica que las acciones definidas inicialmente en la formulación del proyecto fueron realizadas y por tanto que los objetivos declarados se cumplieron.
- 3 El indicador busca medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios residentes en condominios de viviendas tuteladas al finalizar el periodo en el cual se llevó a cabo un plan de intervención. La encuesta se realiza a la totalidad de los residentes que se beneficiaron en el año con la vivienda y las acciones del plan de intervención y se considera que al menos el 80% de ellos responde la encuesta. La encuesta la realiza SENAMA a los beneficiarios de manera directa a fin de cautelar la objetividad, considerando que la ejecución corresponde a un tercero y que el monitor a cargo de los planes de intervención es un funcionario municipal, de esa manera se supervisa y evalúa la intervención.

Los aspectos a evaluar son:

Evaluación del Plan de Intervención Individual

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

Evaluación de el/la Monitor(a).

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

Evaluación de las viviendas y los espacios comunes.

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

Muy Insatisfecho/a: 1

Insatisfecho/a: 2

Aceptable: 3

Satisfecho/a: 4

Muy satisfecho/a: 5

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

- 4 El indicador busca medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa centros diurnos, al finalizar el periodo de intervención o aquellos que al menos hayan estado por un mínimo de 6 meses. La encuesta la aplicará SENAMA en cada centro a los beneficiarios de manera presencial, de esta forma se busca medir la satisfacción con los servicios proporcionados por el ejecutor de manera objetiva, ya que un ente diferente al prestador directo realiza la medición y supervisión del programa. Se considera que la totalidad de los beneficiarios se le aplica una encuesta al finalizar la intervención, se establece un margen de 10% de usuarios que no que no responden la encuesta.  
La aplicación del instrumento le corresponde al organismo ejecutor y se establece en el convenio la medición inicial y final de cada uno de los usuarios, que cuentan con al menos 6 meses de participación constante, al finalizar se aplicará la encuesta que permitirá determinar el porcentaje de usuarios que declaran un mejoramiento en su situación actual posterior a la participación en el programa.

- 5 El indicador busca medir la cobertura del programa en relación a la población potencial definida en la ficha de identificación del programa. La medición considera la totalidad de las plazas adjudicadas en el año a los organismos ejecutores. El programa busca mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores dependientes y vulnerables que residen en Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM). Para esto, el programa le entrega un subsidio a los ELEAM públicos o privados sin fines de lucro. El monto del subsidio es de acuerdo al nivel de dependencia de los adultos mayores vulnerables. Para seleccionar a quienes se van a beneficiar, los ELEAM deben presentar una nómina con los adultos mayores que cumplen con los criterios de selección del programa y un proyecto que entregue un apoyo directo éstos. Los proyectos deben abordar alguna de las siguientes áreas: satisfacción de necesidades básicas, entrega de atención médica especializada, implementación de estrategias de integración a la comunidad, protección de sus derechos y promoción del envejecimiento activo. Los ELEAM que presenten los mejores proyectos serán quienes se beneficien del subsidio.