

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

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

Objetivos de Gestión

| N° | Objetivos de Gestión | Ponderación | N° Indicadores/Sistemas |
|------------|------------------------------|-------------|-------------------------|
| Objetivo 1 | 1.- Gestión Eficaz | 20.00 | 1 |
| Objetivo 2 | 2.- Eficiencia Institucional | 35.00 | 2 |
| Objetivo 3 | 3.- Calidad de Servicio | 45.00 | 2 |
| Total | | 100.00 | 5 |

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador |
|----|------------------------------|---|--------------------------------|------|------------|
| 1 | Medidas de Equidad de Género | (Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100 | 37.5 % [(3.0 / 8.0) * 100] | | 20.00 |

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

| N° | Nombre del Sistema | Ponderador |
|----|--------------------|------------|
| 1 | Estado Verde | 10.00 |

| Etapas de Desarrollo | Objetivos de Gestión | Ponderación Objetivo de Gestión |
|----------------------|---|---------------------------------|
| Etapa 1 | Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema Estado Verde, mediante la creación del Comité Estado Verde, la revisión de la política ambiental del Servicio y la concientización a los y las colaboradores. | 5% |
| | Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos, en lo particular, su huella de carbono. | 5% |
| Etapa 2 | Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde. | 0% |
| | Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas. | 0% |
| Etapa 3 | Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional. | 0% |
| | Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional. | 0% |
| Etapa 4 | Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución. | 0% |
| | Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio. | 0% |
| Total | | 10% |

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador |
|----|--|---|--|------|------------|
| 2 | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 | ((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100 | 94.00 % [(1092427580.00 / 1162157000.00) * 100] | | 25.00 |

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

| N° | Nombre del Sistema | Ponderador |
|----|---|------------|
| 1 | Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría | 20.00 |

| Etapas de Desarrollo | Objetivos de Gestión | Ponderación Objetivo de Gestión |
|----------------------|--|---------------------------------|
| Etapá 1 | Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. | 10% |
| | Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaría para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana | 5% |
| | Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría. | 5% |
| Etapá 2 | Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. | 0% |
| Etapá 3 | Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. | 0% |
| Etapá 4 | Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaría de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. | 0% |
| | Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales. | 0% |
| Total | | 20 |

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador |
|----|------------------------|---|------|------|------------|
| 2 | Transformación Digital | (N° de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t/ N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)) * 100 | | X | 25.00 |

Compromisos Indicadores Transversales

| Nombre Indicador Transversal | N° de Compromisos |
|------------------------------|-------------------|
| Medidas de Equidad de Género | 3 |

| N° | Medidas de Género | Descripción Medidas de Género |
|----|---|---|
| 1 | Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género. | Crear mesa de trabajo de género e interseccionalidad de SENAMA, que cuente con integrantes tanto del nivel central como regional. |

| | | |
|---|--|---|
| 2 | Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género. | Entregar recomendaciones comunicacionales y sobre el registro de información, desde el enfoque de género e interseccionalidad, a partir de la revisión del sitio web institucional y sistemas de información diseñados a solicitud de SENAMA |
| 3 | Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género. | Generar protocolos de acción para abordar la temática de sexualidad en personas mayores desde el enfoque de género e interseccionalidad, para los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores de SENAMA (ELEAM) y Centros Diurnos. |

Modificación de Contenido Programa Marco

| Objetivo | Indicador/Sistema | Modificación |
|--------------------------|---|---|
| Eficiencia Institucional | Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura | El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional de acuerdo al Programa Marco del PMG 2023, con excepción del Indicador Desviación Montos de Contratos de Obras de Infraestructura. |