

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

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

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	15.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	45.00	2
Total	100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 15.00%)

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 / 8) * 100]		15.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	25.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	8%
	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.	7%
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
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		25%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto	((Gastos ejecutados de	98.27 %		15.00

	Subtítulos 22 + 29	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	$[(1.490.332.000 / 1.516.631.000) * 100]$		
--	--------------------	---	---	--	--

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	25.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapas 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, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	8%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	7%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%
Etapas 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.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria 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 usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
Total		25

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital	$(N^{\circ} \text{ de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año } t / N^{\circ} \text{ total de procedimientos administrativos vigentes en el año } t, \text{ registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}) * 100$		X	20.00

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Preparar el proceso de implementación de las nuevas orientaciones y protocolos del Servicio enfocados en promover el ejercicio de la sexualidad y abordar situaciones de violencia sexual, instrumentos a aplicar con personas mayores de los

		<p>programas Centros Diurnos y Establecimientos de Larga Estadía de SENAMA:</p> <p>A raíz de la elaboración de orientaciones y protocolos para abordar el ejercicio de la sexualidad y situaciones de violencia sexual en Centros Diurnos y ELEM SENAMA, iniciativa que se constituyó en indicador PMG 2023, es que surge la presente acción, que tiene por finalidad dar continuidad a la medida 2023, desarrollando acciones que permitan una posterior implementación nacional de las orientaciones y protocolos referido. La preparación de la implementación cuenta de 3 etapas: 1) Desarrollo de un prototipo, proceso mediante el que se deberán aplicar los instrumentos referidos a un ELEM SENAMA y a un Centro Diurno por medio de un plan de acompañamiento 2) Revisión y modificación de los instrumentos a raíz del prototipo ejecutado, logrando incorporar los aprendizajes que emanen de su ejecución 3) Espacios de capacitación para equipos ELEM SENAMA y Centros Diurnos.</p>
	<p>2 Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</p>	<p>Incorporación del enfoque de género e Interseccionalidad en material técnico de dos de los programas de cuidados del Servicio Nacional del Adulto Mayor, programas que tienen un alcance nacional:</p> <p>La acción comprometida consiste en construir guías de operación para dos de los programas de cuidados que tiene el Servicio, pudiendo incluir el enfoque de género de manera transversal en los instrumentos aludidos. Esta incorporación implica desarrollar un trabajo colaborativo con los equipos ejecutores de los dispositivos y con la Subdivisión de Estudios y Transferencia Técnica, generando un producto co construido y que responda a la problemática que atienden los programas. Para integrar la perspectiva de género e interseccionalidad en las guías operativas de programas de cuidados, se pretende plasmar la misma tanto en el marco conceptual y en los enfoques rectores de los dispositivos, como en sus apartados metodológicos, que se vinculan a las fases, estrategias, elaboración de diagnósticos y planes de intervención, entre otros elementos.</p>
	<p>3 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.</p>	<p>Elaboración de un estudio para conocer el efecto que tienen las consecuencias del ejercicio de labores de cuidados informales sobre la generación de dependencia funcional de las personas que las ejercen:</p> <p>El estudio apuntaría a describir e identificar factores que inciden en la generación de la dependencia funcional en personas que cuidan informalmente a otras personas con este tipo de dependencia, pudiendo reconocer cómo las desigualdades que éstas han vivenciado durante su curso de vida, antes y sobre todo después de proveer servicios de cuidados, las pueden volver en sujetas y sujetos más proclives a sufrir dependencia funcional.</p> <p>El cuidado informal tiene consecuencias negativas sobre la salud de las personas cuidadoras: agudiza condiciones de vulnerabilidad social preexistentes y produce otras nuevas. La acumulación de estas vulnerabilidades tiene un efecto documentado sobre la prevalencia de la dependencia funcional: la reciente encuesta ENDIDE 2022, demuestra que el sexo, el nivel socioeconómico, el nivel educativo y la edad, entre otros, se asocian a una mayor prevalencia de la dependencia funcional.</p> <p>Con todo lo anterior, el estudio comprometido se orienta a descifrar los mecanismos que constituyen este fenómeno de reproducción de la dependencia.</p>