

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2009

## SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

## Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2009 .....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009 .....	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.....	10
3. Desafíos para el año 2010 .....	24
4. Anexos.....	24
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	28
Anexo 2: Recursos Humanos.....	32
Anexo 3: Recursos Financieros.....	38
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009 .....	49
Anexo 5: Programación Gubernamental.....	54
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	57
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009.....	66
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	66
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional .....	68

# 1. Presentación

El Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama) tiene por misión “Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mayores, garantizando y promoviendo el conocimiento y ejercicio de sus derechos, fomentando su plena integración a la sociedad y articulando un sistema de protección social por medio de la coordinación, implementación y evaluación de políticas, planes y programas”.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor busca constituirse en un Servicio Público Moderno, orientado a sus usuarios, que busca lograr la plena integración del Adulto Mayor a la sociedad, su protección ante la vulnerabilidad, el abandono y el ejercicio de sus derechos.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor diseña e implementa políticas sectoriales y territoriales dirigidas a la integración y atención de las personas mayores desde los enfoques de la protección social y de la promoción social bajo el paraguas de la gerontología, con un alto nivel de involucramiento de los mayores tanto en el diseño como en el control social de las mismas.

Durante el periodo 2006-2009 SENAMA ha transitado desde el ámbito propositivo y coordinador de Políticas Públicas hacia un rol activo y protagónico en materia de Ejecución de Programas, que impactan positivamente en la integración de las personas Mayores.

En el marco de la instalación de un Sistema de Protección Social para las personas mayores, SENAMA desde el año 2006 ejecuta acciones directas y en coordinación con otras Instituciones, a razón de contribuir a una mejor calidad de vida de las personas mayores, garantizando y promoviendo el conocimiento y ejercicio de sus derechos, fomentando su integración a la sociedad y articulando un sistema de prestaciones por medio de la coordinación, implementación y evaluación de políticas, planes y programas.

Las acciones que desempeña SENAMA se estructuran en los siguientes ámbitos:

- Protección Social;
- Difusión y Promoción de Derechos;
- Participación Ciudadana y desempeño de nuevos roles.
- Generación de Conocimientos y Formación de Recursos Humanos.

Unas acciones buscan intervenir de manera preventiva en las circunstancias que condicionan o puedan condicionar vulnerabilidad y desprotección, como también en los casos concretos donde la problemática esta ya presente, de igual manera buscan sentar las bases para la existencia de una red de servicios sociosanitarios que avance en constituirse en un nuevo pilar de la protección y la seguridad social.

Otras acciones buscan intervenir en la promoción de una nueva forma de ser y entender esta etapa de la vida, hoy nuestro país se conforma de un 13% de población mayor, en el presente un Chileno de 60 años puede aspirar a vivir 23 años más y por lo tanto se requiere construir el correlato social a este cambio demográfico, nuevas oportunidades, nuevos desafíos y nuevos roles, una sociedad que asuma que requiere de este 13% de población para seguirse desarrollando y por lo tanto el pilotear programas de promoción se ha transformado en un área de intervención prioritaria.

La coordinación es un eje central de acción transversal en las políticas públicas de personas mayores, por ello Senama ha fortalecido las acciones de asistencia técnica y financiera a organismos públicos y privados sin fines de lucro que brindan atención integral a personas mayores, y ha ampliado su campo de acción, a través de iniciativas innovadoras en el nivel local, que facilitan una mejor articulación en red de la oferta existente.

A mayor descripción Senama trabaja en coordinación con otras instituciones del Estado, para innovar en el diseño e implementación de las políticas públicas; se financian iniciativas que fomentan la entrega de servicios, la asociatividad y el voluntariado; se trabaja en la entrega información sobre derechos y oferta pública como privada; se genera conocimientos que permitan definir cursos de acción; se promueve la formación de recursos humanos en el ámbito gerontológico; se promueve la formación gerencial de los mayores y se transfiere recursos a instituciones privadas sin fines de lucro que prestan servicios a las personas de edad, además de la atención directa en programas de atención social gerontológico.

Durante el año 2009 se consolidaron importantes avances cualitativos y cuantitativos en el diseño e implementación de la Política Nacional para las personas mayores, logrando su actualización de manera participativa con los 15 Consejos de mayores que funcionan a lo largo del país, se amplió la oferta de los programas y de manera más significativa aún la cobertura de éstos, especialmente en materia de promoción y autogestión de los mayores, al tiempo que se abrieron nuevas líneas de trabajo a la fecha ausentes en las políticas públicas como el abandono y programas de protección social.

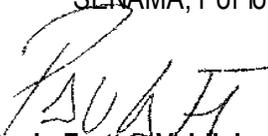
La estructura de nuestro país cambió y este cambio llegó para quedarse, hoy dos millones de personas son adultas y adultos mayores; por ello la reflexión individual sobre el envejecimiento y la vejez se debe transformar en una reflexión social, y desde ahí en una reflexión científica que ilumine los cursos de acción de las políticas públicas que deberán definirse para enfrentar las oportunidades y desafíos de este cambio. Los Gobiernos anteriores avanzaron en que las personas mayores se agruparan y se reconocieran como una generación en sí, esta gestión ha trabajado para que esta generación en sí se transforme en una generación para sí.

La protección de los chilenos mayores de 60 años del país ha desencadenado un proceso antes no visto en nuestra historia, en el que el Estado asume que la protección de los mayores no es solo un tema de la familia y esto pone de manifiesto la necesidad de continuar avanzando para construir una sociedad más justa, solidaria y equitativa.

“Construir una sociedad para todas las edades” implica el desafío de abordar el envejecimiento y la vejez como una oportunidad país, sin exclusiones y en el marco de los derechos de las personas mayores.

**“Chile se Construye con sus Mayores”.**

SENAMA, Por los Derechos de las Personas Mayores.



**Paula Fortes Valdivia**  
Directora Nacional

**Servicio Nacional del Adulto Mayor**

## **2. Resultados de la Gestión año 2009**

### **2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009**

SENAMA, durante estos años ha desarrollado un rol protagónico en materia de ejecución de programas que impactan positivamente en la integración de las personas Mayores, a fin de prever los efectos negativos de la desvinculación social, priorizando el desarrollo de conocimientos, la capacitación y las transferencias financieras. A continuación se destacan algunos resultados generales asociados a los aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos del año 2009. Cabe señalar que con un nivel mayor de detalle respecto del cumplimiento de compromisos asociados se analizará en el apartado 2.2, considerando que los productos estratégicos definidos por el Servicio son coincidentes con los aspectos relevantes definidos.

En el ámbito de los cuidados, Senama ha priorizado la necesidad de dimensionar y caracterizar la dependencia, para determinar los tipos de servicios de cuidado, las coberturas y los recursos que se deben asociar al sistema. Al término del año 2009 se ha avanzado con el Estudio Nacional de la Dependencia del Adulto Mayor, este permitirá contar con la información estadísticamente confiable, necesaria para dimensionar la magnitud de la dependencia en Chile y, de esta manera, proyectar la cobertura programática requerida para asegurar la protección de las personas mayores, "Este esfuerzo que estamos haciendo en materia de dependencia debe culminar con una ley de dependencia en Chile" (S.E Presidenta de la República, 28 de Julio de 2009, entrega de recursos Fondo Nacional del Adulto Mayor, Cúpula del Parque O'Higgins, Santiago).

Avanzar hacia la prestación de servicios y cuidados de calidad para los mayores, tanto de mantenimiento de la funcionalidad y de rehabilitación como de largo plazo, requiere una mirada de conjunto, capaz de integrar todos los elementos sociales y sanitarios y vincularlos entre sí de manera sinérgica, es decir, requiere del diseño de un Sistema de Servicios y Cuidados Sociales y Sanitarios para las Personas Mayores, que se ha venido realizando de manera sectorial y con la asistencia técnica de gobiernos como el de España y Japón, y organismos de orden internacional como RICOTEC, EUROSOCIAL y la OISS.

#### **Fondo Nacional del Adulto Mayor**

El Fondo Nacional del Adulto Mayor es un programa del Estado de Chile, establecido en la ley 19.828, que financia proyectos ideados, elaborados y desarrollados por organizaciones de adultos mayores a través de concursos, cuyo objetivo es generar y desarrollar capacidades de autogestión, autonomía e independencia de los adultos mayores participantes y fomentar su asociatividad. Este programa en su línea de proyectos autogestionados ha logrado consolidarse como una de las intervenciones exitosas, en términos de participación social, mediante la cual las organizaciones de mayores han podido satisfacer necesidades colectivas en diferentes ámbitos, productivos, recreación, educación, mejoramiento de sus sedes sociales, entre otras y cuya evaluación realizada durante el año 2009 da cuenta del nivel de aceptación por parte de los mayores.

En el siguiente cuadro se aprecia el importante crecimiento experimentado por el programa en los 4 últimos años.

PROYECTOS	2006	2007	2008	2009
Adjudicados	1.994	2.585	2.404	<b>3.047</b>
Presentados	4.715	4.888	<b>5.808</b>	6.682
Monto adjudicado	\$ 1.196.059.609	\$ 1.813.823.456	\$ 2.213.570.680	\$ 2.536.372.957

La Línea del Fondo Nacional del Adulto Mayor dirigida a ejecutores intermedios, está orientada a financiar proyectos que consideren acciones que favorezcan la protección de los derechos y calidad de vida de adultos mayores en situación de dependencia y que requieran del cuidado de otros. Participan en este programa instituciones que desarrollen acciones dirigidas a adultos mayores con algún grado de dependencia, con personalidad jurídica vigente de derecho público o privado.

Para el componente de proyectos para ejecutores intermedios, el año 2009 incluyó un incremento destinado a apoyar el cumplimiento de la medida 6 b), incorporada en el Programa de Gobierno. Esta es la medida de Estipendio al Familiar del Cuidador de Postrados, la que además de entregar \$20.000 mensuales al cuidador, entrega capacitación y respiro al cuidador por parte de un funcionario del sistema público de salud.

El cuadro muestra los resultados de la ejecución de este componente del Programa en los últimos 4 años.

Año	Total proyectos financiados	Total Recursos entregados	Beneficiarios Fondo Ejecutor Intermedio
2006	12	\$ 93.800.606	<b>7.173</b>
2007	5	\$ 93.325.000	960
2008	22	\$ 300.000.000	3.615
2009	29	\$ 349.680.687	3.036

La tercera línea del Fondo Nacional de Convenios Institucionales, contempla recursos para la postulación de personas jurídicas de derecho público, incluidas las municipalidades y privadas sin fines de lucro, que generen proyectos tendientes a promover la mantención y apoyo de adultos mayores en situación de vulnerabilidad.

Este Fondo ha sido el promotor de diversas iniciativas de servicios para personas mayores que se han probado de forma piloto a través de ésta línea para luego de su evaluación se propongan crear como líneas de financiamiento permanente dentro del presupuesto del Servicio, asimismo ha contribuido a abordar situaciones de emergencia que han surgido con instituciones que trabajan con personas mayores.

La tercera línea del Fondo Nacional, convenios institucionales, para el año 2009, incluyó un incremento se orientado a financiar la ejecución de convenio establecido con MINVU.

El año 2009, fueron financiados como proyectos de continuidad las acciones en el marco del

convenio con el MINVU para la intervención sociocomunitaria de los Condominios del Programa de Vivienda, financiando a los Municipios de Cerrillos, Maipú, La Pintana, Paine, Puente Alto, Rancagua y San Pedro de La Paz, que corresponden a Condominios transferidos por SERVIU a SENAMA; la ONG MEMCH, con el proyecto enfocado a generar acciones de cuidado a personas mayores en situación de dependencia, y al mismo tiempo generar alivio en el familiar cuidador, esta iniciativa a servido para generar experiencias pilotos a través del Fondo de Ejecutores Intermedios en el resto de las regiones del país; el proyecto ejecutado con la Universidad Católica, consistente en el arreglo y mantención de viviendas del Condominio traspasado a SENAMA por SERVIU de la comuna de Puente Alto y el proyecto del Municipio de Empedrado que apoyo una iniciativa del municipio de Centro de Día y comedor Comunitario.

### **Transferencia a CONAPRAN**

Esta transferencia contempló recursos para la atención de adultos en situación de vulnerabilidad social a través de transferencia mediante convenio, al Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad. Para el año 2009 el monto alcanzó los M\$914.957.

### **Programa Turismo Social para el Adulto Mayor**

Este programa constituye una ampliación de la experiencia piloto desarrollada durante 2008. Considera el financiamiento de viajes de 1 o 2 días para adultos mayores vulnerables. El programa de turismo social ha avanzado en universalizar su ámbito de acción, y busca resolver las inequidades que existen en la oferta de servicios de recreación y turismo de calidad para personas mayores, que se encuentran en situación de vulnerabilidad social.

Sus inicios se enmarcan en un compromiso presidencial que busca garantizar derechos de las personas mayores. Ello, por cuanto los antecedentes estadísticos dan cuenta de un número de personas mayores en situación de vulnerabilidad que no acceden a las líneas de turismo ejecutadas a través del Fondo Nacional del Adulto Mayor, SERNATUR y los municipios; y que además la recreación y el turismo se ha posicionado como un derecho de las personas mayores, complementando las acciones de protección social que se han venido desarrollando, es necesario dar continuidad al programa con la finalidad de aumentar la cobertura enfocada en los más vulnerables.

### **Programa BID Intervenciones Innovadoras Adulto Mayor**

Durante el año 2009 se concluyó la ejecución del Programa de Iniciativas Innovadoras a través de un préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo, este programa se encuentra en fase de evaluación, con muy buenos resultados no solo sobre la implementación de 17 "Centros Integrales" de mayores en todo el país, con modelos de construcción e intervención replicables; sino también sobre la posibilidad de instalar líneas de trabajo permanentes como el servicio "Fono-Mayor"; el programa de formación de dirigentes mayores, la Unidad de Estudios, Turismo Social e intervenciones con los establecimientos de larga estadía sin fines de lucro, con objeto de mejorar la calidad de los servicios que se otorgan, cada una de estas acciones constituyen actividades concordantes con la misión institucional.

### **Al finalizar el Programa se puede decir que:**

1. Se apoyó a 20 comunas para que implementaran experiencias de atención local adecuadas a las personas mayores.
2. Se cuenta con 17 Centros Integrales de Mayores a lo largo del país, donde pueden acceder las personas mayores de las comunas donde están ubicados, para recibir orientación y participar de actividades.
3. Se desarrollaron Modelos de Intervención, tanto en el ámbito arquitectónico y como en la prestación de servicios, ambos generados a partir del conocimiento producido con la ejecución del PIIAM en las comunas piloto. Los modelos nos permiten emprender nuevas implementaciones, apuntando a la mejora de los servicios entregados a las personas mayores y a su vez aportar a la mejor calidad de vida de estos.
4. Hoy día los servicios locales destinados a las personas mayores tienen un mejor acceso y la oferta es acorde a sus necesidades, promoviendo la participación social y el acceso a redes de protección social.

### **Programa de Escuelas de Formación para Dirigentes Mayores**

Para el año 2009, los datos dan cuenta de un total de 10.725 dirigentes, hombres y mujeres, que participaron de las diferentes acciones de capacitación realizadas en el marco del Programa Escuela de formación para dirigentes mayores ejecutado en todo el país y que tuvo 2 líneas de acción orientadas a capacitar a dirigentes: Jornadas regionales “Por el Derecho a Saber” y además jornadas provinciales que se desarrollaron al menos dos en cada una de las provincias del país, con el objetivo de llegar a un número mayor de dirigentes que por razones de accesibilidad, en años anteriores no accedían al programa.

Los 10.725 dirigentes capacitados durante el año 2009, representan a un total de 5.752 organizaciones, lo que significa que el 49.5% de las organizaciones contó con al menos un dirigente capacitado durante el año. El presupuesto inicial para el programa fue de M\$ 125.397, finalmente se ejecutaron M\$304.922, por la magnitud del programa.

Uno de los logros importantes en el marco de las acciones de promoción de la participación del año 2009 lo constituyó el primer encuentro nacional de consejeras y consejeros asesores regionales de mayores de todas las regiones de Chile, “*Los Mayores Construyen Chile Bicentenario*”, que reunió en Santiago a 237 líderes mayores regionales. El encuentro se preparó en jornadas que los consejeros y consejeras llevaron a cabo en 50 provincias, con la participación de alrededor de 4.000 personas. En ellas dialogaron con dirigentes de organizaciones de mayores sobre los avances alcanzados y los retos que se nos plantean a todos para seguir avanzando en el pleno ejercicio y garantía de los derechos de las personas de edad. Los aportes y propuestas surgidas en los encuentros provinciales fueron resumidos por los consejos regionales.

### **Escuela para Funcionarios Públicos**

El espacio desde donde se ejecutan la mayor parte de las acciones hacia las personas mayores es el territorio; gobiernos locales o municipios. Es así como prácticamente el 90% de estos cuentan con acciones específicas hacia este grupo, aunque persiguen objetivos distintos, se ejecutan con variadas metodologías y estilos de gestión, dependiendo de la realidad comunal, la voluntad política, la asignación de recursos y, en gran medida, del recurso humano encargado del tema.

Desde esta perspectiva la adquisición de conocimientos relativos a las materias de la vejez y el envejecimiento por parte de quienes trabajan con las Personas Mayores, es vital si se pretende lograr una intervención comprensiva y efectiva. De tal suerte, y siguiendo la línea trazada durante los años anteriores, SENAMA desarrolló durante el año 2009 un programa de capacitación en gerontología social, a través de Diplomado a distancia y otro presencial enfocado a entregar herramientas de cuidado a personas mayores institucionalizadas en establecimientos. Las capacitaciones estuvieron dirigidas a dos públicos que tienen la función de llevar a cabo o coordinar las políticas sociales para el adulto mayor en el territorio: Encargados de la Red Local del Adulto Mayor y a los operadores del Programa Vínculos.

El Programa de Formación para Funcionarios que Trabajan con Personas Mayores busca mejorar las competencias de los funcionarios que realizan intervenciones con personas mayores, mediante la entrega de becas de formación. Esto se enmarca en el mandato institucional de SENAMA sobre realizar, por sí o a través de terceros, programas de capacitación que tiendan a lograr el desarrollo integral del AM en sus distintas áreas y niveles.

## 2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

**Producto: Planes y programas sectoriales y territoriales diseñados e implementados en coordinación con otras instituciones del Estado; y apoyo al diseño y rediseño de políticas públicas en beneficio de las personas mayores.**

- **Programa Vínculos**

SENAMA ha ejecutado el Programa Vínculos en conjunto con MIDEPLAN, mediante su intervención social en todas las regiones, ha elevado su cobertura al pasar de doce mil personas mayores beneficiadas, en condiciones de desvinculación social, pobreza y vulnerabilidad atendidas en 2008 a 24.624 personas en este año, se han incorporado 80 nuevas comunas, beneficiando a 8.488 personas, este programa es la puerta de entrada al Sistema de Protección Social “Chile Solidario” para las personas mayores y ha permitido incorporar nuevos profesionales en el ámbito del territorio, fortaleciéndose la presencia regional de SENAMA. Esta intervención asegura que las personas mayores de 65 años, en condiciones de vulnerabilidad, cuenten con subsidios garantizados, accedan en forma preferente a prestaciones sociales según sus necesidades y se integren a la red comunitaria de protección social. Los mayores recibieron acompañamiento psicosocial personalizado y grupal, por parte de un monitor comunitario contratado especialmente para ello. Éste fue el encargado de procurar que los beneficiarios establecieran vínculos entre ellos y de que se contactaran con las instituciones y las prestaciones sociales dirigidas especialmente a este grupo etéreo.

A través de este acompañamiento se logró el cumplimiento de condiciones mínimas en los ámbitos de Identificación (Carné de Identidad y Ficha de Protección Social al día); Ingresos (subsidios monetarios); Salud (inscripción en sistema de salud, alimentación complementaria, vacunas); Equipamiento Básico (cama equipada y enseres para su alimentación); y Vinculación Comunitaria (participación en actividades grupales).

Una de las mayores fortalezas del Programa es su metodología de intervención psicosocial, la que se ha ajustado a objeto de adaptarla a las necesidades particulares de las personas mayores. De la misma manera se ha flexibilizado dicha metodología para que cada región, en las comunas donde se ejecuta el programa, pueda adaptarlo e intervenir de acuerdo a sus particularidades y realidad, ya sea por condiciones geográficas o características de los usuarios. El trabajo y práctica en red, aparece como uno de los factores más relevantes al momento de ejecutar el Programa, de tal manera que la complementariedad territorial entre las instituciones y los distintos servicios que conceden a las personas mayores, promueven que la obtención de las respectivas condiciones mínimas estipuladas en el Programa. En el ámbito de los usuarios es posible destacar, que al finalizar la intervención psicosocial, un alto número de mayores que se encontraban desvinculadas socialmente, se integraron a grupos de adulto mayor ya existentes, o bien, crearon nuevas organizaciones. Lo anterior se encuentra ligado a los conceptos de participación ciudadana, mejoramiento de la calidad de vida, generación de factores protectores, en otros.

Para el año 2009 se mantiene la incorporación de aspectos recogido de evaluaciones anteriores sobre las necesidades de hombres y mujeres por tanto se incorpora en el componente psicosocial

información sobre derechos en materia de Reforma Provisional y Ley de VIF, a objeto de entregar herramientas a las beneficiarias que contribuyan a su reflexión personal y al ejercicio de derechos. Además producto de la evaluación 2008, se consideró necesario incorporar en el diseño metodológico del Programa intervenciones diferenciadas para hombres y mujeres, lo cual se realiza mediante el documento metodológico del programa.

Durante el año 2009 se realizó una evaluación externa del programa Vínculos, en el marco de los compromisos asumidos como parte de los indicadores de desempeño del servicio a fin de conocer la percepción de los equipos regionales que ejecutan el programa y de los usuarios de éste.

Los principales hallazgos detectados producto de la medición de la percepción de los equipos que se desempeñan en la ejecución de programa, dicen relación con que, en un alto porcentaje, los equipos comunales perciben al SENAMA como una entidad cercana y colaboradora, pero por sobre todo, lo más importante de destacar, es que refieren que el apoyo y asistencia técnica los ayuda a mejorar la intervención psicosocial que llevan a cabo.

A nivel de Municipios, se observa un alto compromiso con el Programa y una autoevaluación positiva. Uno de los puntos importantes a destacar, es la percepción que tienen los equipos comunales respecto a su capacidad para flexibilizar y adaptar la metodología de apoyo psicosocial, a las necesidades de las personas mayores.

Respecto de la medición de la percepción de los usuarios del programa, las principales conclusiones fueron la siguiente:

- Las percepciones de las personas mayores en torno a los profesionales, las ayudas y los beneficios, las reuniones grupales e individuales y los temas conversados tienden a ser muy buenas.
- En este sentido un 83,1% de los usuarios del programa, plantean que su vida les cambió bastante a partir de su participación en esta iniciativa, lo cual demuestra que se están cumpliendo los objetivos de la intervención.
- El Programa, tal como dice su nombre, busca vincular a las personas mayores vulnerables a las redes sociales, lo cual queda ampliamente percibido por los usuarios, quienes han generado relaciones con distintas instancias. Se debe relevar que un 91,9% de las personas mayores usuarias del Programa, siente que hoy participa más de la sociedad.
- El mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores es el objetivo principal del Programa Vínculos, cuestión que de acuerdo a las personas mayores participantes se cumple a cabalidad, producto que un 86,6% responde que ha vivido bastantes cambios positivos.

- **Programa de Vivienda Protegida para el Adulto Mayor**

En la línea de Construcción de Residencias y Construcción de nuevos Condominios de Viviendas Tuteladas, se avanzó en la formulación, presentación y licitación de los proyectos, cuyas primeras obras estarán concluidas durante el mes de enero de 2010 y que corresponden a las Residencias de Puerto Montt y Magallanes.

En la línea de gestión de stock de viviendas, durante 2009 se implementó una línea de acción destinada al monitoreo social por la red SENAMA y actores locales de los adultos mayores que accedieron al beneficio de viviendas en comodato a nivel nacional; y a la ejecución de un piloto de intervención social en 7 condominios localizados en las comunas de Cerrillos, Maipú, La Pintana, Paine, Puente Alto, Rancagua y San Pedro de la Paz en las regiones Metropolitana, Libertador Bernardo OHiggins y del Bío –Bío. Durante 2009, mediante Convenios de Colaboración, SENAMA financió y prestó asistencia técnica a las respectivas Municipalidades para la ejecución de un Plan Integral de Atención Social Individualizada y de promoción de la participación comunitaria con los residentes y las organizaciones existentes en dichos condominios, cuyos resultados permitirán el perfeccionamiento de la modalidad e incremento de la cobertura a nivel nacional.

En toda la línea de Construcción, ya sea de Residencias Colectivas como de nuevos Condominios de Viviendas Tuteladas se verán beneficiadas más de 1.028 personas mayores. En el stock de vivienda un total de 362 personas mayores directamente beneficiadas en su condición de asignatarios/as (incluye reasignaciones por término del requerimiento habitacional en el caso de los condominios transferidos por SERVIU, que por la naturaleza del piloto de intervención social fueron traspasados con sus ocupantes), involucrando a poco más de 500 personas considerando a los cónyuges, parejas y/o familiares que conforman el núcleo directo de los residentes.

Durante el año 2009 se realizó una evaluación externa del programa, cuyo objetivo fue medir la percepción y satisfacción de los usuarios del programa, además de la percepción de los equipos comunales. Según esto, los resultados muestran que el programa ha contribuido integralmente a mejorar calidad de vida de los mayores, los diversos productos y servicios generados durante el año han aportado a su salud física, bienestar psicológico, sensación de seguridad, mayor independencia y autonomía y mejor calidad en sus relaciones sociales. Lo anterior, considerando el hecho que en los diagnósticos iniciales se evidenció por parte del equipo ejecutor, situaciones de abandono, pérdida progresiva de contacto con familiares, personas en situación de pérdida de sus funcionalidades y que debieron ser derivadas a establecimientos de larga estadía, problemas de convivencia y pérdida de sentido respecto de la organización interna y/o conectividad con la red social.

El Plan de Intervención Social en su dimensión de atención directa e individualizada contribuyó a potenciar niveles de autoestima, autocuidado, expresión de la afectividad y ejercicio de derechos. Mediante esta línea de acción fueron priorizados los casos de mayor vulnerabilidad por abandono y/o pérdida de funcionalidades, generando intervenciones asociadas a sus características y necesidades.

Los principales resultados de la evaluación dicen relación con:

- Existe una alta valoración de los servicios profesionales entregados. El monitor comunitario es evaluado por las personas mayores en un 91,1% con las categorías “muy bueno” y “bueno”. Las reuniones generadas en el marco del programa son muy interesantes para el 37,1% de los entrevistados e interesantes para el 41,7%. En relación a los temas conversados, el 82,3% sostiene que le parecen “muy buenos” o “buenos” y el 84% que son “claros” y “muy claros”.
- Para los equipos comunales, los servicios entregados son “muy buenos” y “buenos” en un 100%, lo mismo ocurre con la percepción hacia los monitores, las capacitaciones y el funcionamiento del Programa en general.
- Se perciben cambios importantes en la calidad de vida de las personas mayores. Si bien los usuarios le dan mayor importancia a los lazos familiares, los equipos municipales lo hacen hacia las relaciones vecinales.
- El modelo de trabajo ha resultado ser pertinente y oportuno en torno a las necesidades de las personas mayores.
- Los grandes valores que está promoviendo el Programa hoy son la seguridad y la autonomía personal.

- **Programa de Turismo Social para personas mayores**

El programa logró el año 2009, consolidar su acción, con una oferta de calidad para 22.000 personas mayores en situación de vulnerabilidad, del programa vínculos o institucionalizadas en establecimientos de larga estadía para personas mayores.

Este programa fue diseñado para intervenir la brecha existente entre hombres y mujeres dado la diferencia estructural que existe al ser mayores en temas de aprovechamiento a lo largo de la vida de espacios de recreación, donde las mujeres mayores han disfrutado mucho menos por encontrarse a lo largo de la vida en calidad de cuidadoras.

Además tomando en cuenta la heterogeneidad de las personas mayores este programa fue diseñado justamente para quienes no están organizados o no cuentan con los recursos necesarios para viajar por sus propios medios. Cabe señalar que en los convenios firmados con los Municipios se estipuló como compromiso que al menos el 60% de las beneficiarias fuesen mujeres, a fin de minimizar las brechas identificadas.

En términos de equidad territorial cabe señalar que durante el año 2009 el programa operó una de sus líneas en coordinación con municipios con los cuales se trabaja en red de complementariedad

para la operación de diferentes programas a fin de disminuir las brechas de acceso por un tema de ubicación o dispersión geográfica.

Al igual que con los demás programas de Senama, se realizó una evaluación de la iniciativa, puesto que se consideró que dada la cobertura y la importancia del Programa para los usuarios, era necesario contar con información respecto de la satisfacción de usuario. Las principales conclusiones de la evaluación son las siguientes:

- En el marco de la incorporación del enfoque de género en la gestión institucional, y por tanto en el diseño de estudios y evaluaciones, el análisis muestra que se hace necesario incrementar la participación de los hombres en el Programa, puesto que lo hacen sólo en un 22%, por lo cual se puede argumentar que existe una brecha de participación en el programa entre hombres y mujeres, que está por sobre lo esperado, puesto que inicialmente se planteó como compromiso beneficiar al menos a un 40% de hombres y 60% de mujeres. Además se debe fomentar una focalización orientada a aquellas personas mayores que viven solos en sus hogares, cuyo porcentaje alcanza al 22,5% del total de participantes, con el fin de conectarlo con las redes sociales de su comuna.
- Lo anterior se traduce en motivar a los Municipios, quienes son los responsables de elegir a sus beneficiarios, a focalizar de una mejor manera la población objetivo, ya sea a través de nuevos instrumentos o de precisión de los ya existentes.
- En referencia a la satisfacción de usuario, es de vital importancia continuar con su medición de manera sistemática, dado que entrega herramientas para el mejoramiento y la superación de brechas y permite estar en posesión permanente de las opiniones de los usuarios.
- También es importante generar como herramientas de gestión del mismo Programa, instrumentos de monitoreo, que permitan no sólo obtener una evaluación ex post de las acciones, sino ex ante, de procesos y de resultados.
- Si bien los monitores presentan una muy buena evaluación, es relevante mantener su aprobación a través de estrategias permanentes que vaya generando el programa, tales como capacitaciones, perfiles de cargo, evaluaciones de desempeño, entre otros.

**PRODUCTO:** Financiamiento de iniciativas destinadas a fomentar la entrega de servicios dirigidos a personas mayores; a promover la participación ciudadana; facilitar la asociatividad y promover acciones de voluntariado de este grupo etéreo.

- **Fondo Nacional de Adulto Mayor**

El año 2009 la presentación de los proyectos aumentó de manera sustantiva, llegando de 5.808.- en el año 2008 ha 6.682 en todo el país, con una adjudicación de 3.047.- proyectos. Durante este periodo, se ha logrado la supervisión del 100 % de los proyectos que se ejecutan. Por otra parte, es importante destacar que el diseño del Fondo Nacional del Adulto Mayor al que concursan organizaciones, que hoy son alrededor de 12.000 en todo el territorio, se ha constituido en una herramienta que fortalece la asociatividad y la identidad de las personas mayores, fomenta la autonomía y la pertenencia, permitiendo el ejercicio de nuevos roles y manteniendo la actividad en esta etapa de la vida.

El 2009 al igual que el año 2008 se contó con recursos para todos los componentes del Fondo Nacional del Adulto Mayor, el Fondo Concursable para Iniciativas de Promoción para Personas Mayores y Convenios Institucionales, dirigidos a instituciones que ofrecen servicios, se ha convertido en un Programa que fortalece la generación de servicios de apoyo a los mayores con algún grado de dependencia, con intervenciones locales de alto impacto; durante 2009 se logró una cobertura de 3.800 adultos mayores.

Por ser el producto que cuenta con una mayor asignación de recursos en el presupuesto del Servicio, para el año 2009 se formularon 3 indicadores de desempeño, uno tendiente a conocer la capacidad de las organizaciones de mayores que son adjudicatarias de fondos para ejecutar proyectos autogestionados y cumplir con los objetivos de estos, otro asociado a la capacidad de rendición de las organizaciones, lo que impacta en el buen manejo de los recursos públicos y el tercero que buscaba medir el mejoramiento en la calidad de vida de las personas mayores que participaron de la iniciativa durante el año. Los tres indicadores fueron cumplidos con resultados cercanos al 100%, en el caso de los dos primeros y por sobre la meta en el caso de aquel que permitió medir el mejoramiento en la calidad de vida.

Durante el año 2009 se realizó una Evaluación de satisfacción y configuración de una línea de base para el fondo nacional del adulto mayor, puesto que este programa es una de las iniciativas más importantes que ejecuta año a año el Servicio y por lo tanto manifiesta una alta necesidad de ser evaluado, para determinar sus resultados e impactos.

La estrategia de investigación se basó en la aplicación de una encuesta cerrada, a una muestra estratificada, cuyos ejes de representación estuvieron basados en el sexo y la región a la cual pertenecen las organizaciones.

Las principales conclusiones obtenidas fueron las siguientes:

- Se observa que la población beneficiaria está focalizada y de acuerdo a lo que se plantea como tal en los objetivos del Fondo Nacional del Adulto Mayor. Esto queda demostrado con el perfil resultante de los usuarios entrevistados donde un 66,5% de la población recibe una pensión no superior a \$150.000 pesos mensuales, existen bajos niveles de participación laboral, a un 69,2% le han aplicado la ficha de protección social, entre otros.
- Existe una alta valoración (80%) en relación a la adquisición de independencia y autonomía, cuestión importante, producto que es uno de los objetivos del Programa.
- Un 81,7% de los usuarios entrevistados participantes del Fondo Nacional del Adulto Mayor evalúa con nota siete (excelente) y nota seis (muy bien) el mejoramiento en su calidad de vida.
- El Fondo Nacional del Adulto Mayor es percibido como una herramienta real de participación (92,7%) y entretenimiento, a través de la cual se financian actividades para personas mayores. Se percibe que la población usuaria busca básicamente la oportunidad de acceder a instancias de esparcimiento, lo cual es positivo, no obstante, existen otras líneas de acción que no son consideradas y que deberían potenciarse a futuro, como por ejemplo los emprendimientos productivos y el acceso a tecnologías.
- Un 77,2% de las personas encuestadas sostiene que el Programa cubre las necesidades reales de las personas mayores. En este sentido, un 63,1% plantea que los dineros son suficientes para financiar los proyectos.
- El grado de satisfacción de los usuarios participantes del estudio frente a su participación en el Fondo es de un 94%, existiendo un 91,1% de personas que declara que el próximo año volverá a postular a él. Esto da cuenta de la alta valoración que le entregan las personas mayores a este Programa, lo cual es muy bueno, sin embargo, también presenta un desafío que es la mantención de la expectativa a través de la renovación constante, que permita continuar entregando la calidad en contenidos y acciones.

- **Programa de voluntariado “Asesores Seniors”**

El voluntariado es una actividad de construcción de capital social y cohesión, que se ha desarrollado a través del Programa Asesores Seniors o asesores mayores, que se ejecuta mediante transferencia de recursos de FOSIS, permite que pensionados profesionales y técnicos brindan apoyo escolar a menores de educación básica integrantes de familias del Programa Puente, del “Sistema de Protección Social Chile Solidario” que desarrolla el Ministerio de Planificación. Esto ha permitido aprovechar sus experiencias y fomentar las relaciones intergeneracionales. Durante 2009 se ha consolidado como un programa con presencia nacional, triplicando su cobertura sobre el año

anterior, se contó con la participación de 400 profesoras y profesores jubilados, cuya experiencia socio-laboral fue reconocida a través del apoyo escolar a 800 niños de educación básica.

Durante los años 2006 – 2009, se ha logrado que más de 2.000 personas sean beneficiadas con el programa Asesores Seniors, considerando a Voluntarios/as y niños/as pertenecientes a familias del programa Puente. Logrando acrecentar el número de beneficiarios año a año, gracias al interés de las personas mayores que desean seguir transmitiendo sus conocimientos y experiencia a través de la labor voluntaria y a la vez, el compromiso de las familias para involucrarse en el proceso educacional de sus hijos/as y que éstos reciban apoyo escolar.

IMPLEMENTACION PROYECTO ASESORES SENIORS 2006 - 2010						
ANO	Nº Regiones	Nº Comunas	Nº Asesores/es	Nº niñas/os	Total mayores y niñas/os involucrados	Monto anual (\$)
2006	5	10	88	150	238	18.000.000
2007	6	12	94	196	290	23.137.000
2008	9	19	153	306	459	57.010.000
2009	15	48	399	805	1.204	167.960.000
<b>TOTAL</b>			734	1547	2191	266.107.000

En cuanto a los objetivos que persigue el Programa, se puede decir que se ha logrado cumplir con el reconocimiento de las personas mayores a través de la experiencia sociolaboral y autovaloración que transmiten a los estudiantes.

Respecto a los estudiantes, han superado considerablemente su rendimiento escolar, el 70% de los niños/as participantes del Programa mejoró sus notas respecto al año 2008. Por otra parte, las notas de los niños/as aumentaron 3 décimas respecto a 2008, de un promedio de notas 5.06 se pasa a un 5.31 en el año 2009.

También, el reconocimiento a esta iniciativa ha traspasado los límites de nuestro Servicio y de las personas mayores, pues fue premiado en la categoría de servicios públicos en el **IV Concurso “Chile Somos Tod@s”**, organizado por la División de Organizaciones Sociales, D.O.S, en el marco del **Día Internacional de la Tolerancia**, reconociendo las buenas prácticas que promueven el respeto y la inclusión de las personas y grupos vulnerados por la discriminación arbitraria en nuestra sociedad.

Es destacable también en el 2009, que el Servicio Nacional del Adulto Mayor fue participe de los **Premios IMSERSO “Infanta Cristina 2009”**, postulando el Programa Asesores Seniors en la categoría de **Premio de Calidad y Buenas Prácticas**, el cual resultó ganador con Mención Honorífica, sin dotación económica, por promover el envejecimiento activo y la participación social, así como por fomentar la cohesión de la sociedad.

El programa Asesores Seniors, también fue evaluado durante el año 2009, producto de lo cual se extraen las principales conclusiones del estudio:

### **Caracterización de los Adultos Mayores:**

- El 61,9% de los usuarios son personas que se encuentran en el tramo etéreo de los 80 a 89 años, son casados, jubilados, con educación formal técnica o universitaria, sociables, con gran sentido social, y dispuestas a compartir sus conocimientos con los niños, llegando a participar más de una vez en el voluntariado.
- Los voluntarios son capaces de resolver problemas diarios y terminar con las tareas propuestas, tomando sus propias decisiones.
- Participan activamente de organizaciones sociales (51,2%).
- Poseen una autoimagen positiva, estando satisfechos de cómo los ven los demás.

### **Aspectos Positivos encontrados:**

- El mejoramiento de los resultados académicos obtenidos por los niños se debe a su participación en el Programa.
- El 62,6% de los asesores seniors considera que los estipendios son suficientes.
- Se observa una buena acogida hacia los asesores por parte de las familias seleccionadas, donde se genera una relación bastante cercana y afectuosa, existiendo casos en los que la ayuda del asesor se amplía al núcleo familiar.
- Existe un mejoramiento en el rendimiento escolar. El 78,8% de las familias encuestadas dan cuenta de este fenómeno.
- Se plantea también un mejoramiento en la conducta. El 65,3% de las familias encuestadas opina que el asesor ayudó en este ámbito.
- Se observa un mejoramiento en la autoestima de las personas mayores, quienes se sienten más útiles, integradas, importantes y activas.
- Existe una buena coordinación con el SEREMI de educación.
- La coordinación entre FOSIS y SENAMA se evalúa positivamente.
- Se reconocen cambios importantes, uno muy claro es el orden de la casa que adquiere la familia a la cual asiste el asesor, si bien al principio se perciben muy descuidadas, desaseadas y desordenadas, con el pasar del tiempo van mejorando su aspecto.
- Se produce en los municipios un compromiso considerable hacia el Programa.
- El rol del FOSIS es considerado como positivo.
- Se observa un gran compromiso de los voluntarios.
- Existe un importante aprecio por los tipos de ayuda entregados a las familias.

### **PRODUCTO: Información permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores.**

- **Atención Integral a mayores, familia y comunidad**

Durante el año 2009 el servicio Fono mayor se ha fortalecido logrando apoyar y brindar soluciones a las situaciones de maltrato y/o abandono, durante el periodo recibió un total de 4.197 consultas, logrando un tiempo de respuesta no mayor a 2 días, meta que fue definida para el año en el marco de los indicadores de desempeño. En este ámbito y ligado a las acciones de programación gubernamental y otros compromisos de gestión asumidos por el servicio en instrumentos como el

convenio de Desempeño Colectivo y el PMG SIAC, se realizaron capacitaciones a los equipos regionales a propósito de la instalación del sistema informático de registro de solicitudes ciudadanas a fin de conocer información de las 15 regiones, que ingresen por la diferentes canales de acceso.

Dentro de los compromisos asumidos en el marco de la incorporación de la perspectiva de género en la gestión institucional, se estableció la desagregación por sexo de la información, lo cual se manifestó en el informe estadístico final del sistema que da cuenta de las atenciones por espacio de atención, por tipos e consultas, por edades y además incluyendo la variable sexo en el análisis.

El siguiente cuadro da cuenta del aumento progresivo del número de atenciones a la ciudadanía, lo que ha redundando en el aumento del equipo de profesionales destinado a dar respuesta a las necesidades de los Adultos Mayores, como asimismo generar mejoras continuas de sus competencias para brindar una atención de calidad.

Año	Atenciones por año	%
2006	743	6.78
2007	2459	22.46
2008	3548	32.41
2009	4197	38.33
4 años	10.947	100

- **Escuelas de formación para Dirigentes y consejos de mayores**

Se ha continuado desarrollando en las 15 regiones, Jornadas por el Derecho a Saber y Escuelas de Dirigentes, con presencia a nivel Provincial. Durante el año 2009 se realizaron 30 jornadas regionales por el derecho a saber, dos en cada una de las 15 regiones. Los principales contenidos abordados en las jornadas fueron la cuenta pública sobre la marcha de las políticas y programas dirigidos a las personas de edad, los planes de trabajo de los Consejos Asesores Regionales de Mayores, y la propuesta de Política Nacional del Adulto Mayor. Esta última contó, como insumo muy importante, con el aporte de las organizaciones de mayores realizado en las jornadas provinciales, reseñado por los Consejos Asesores Regionales, y debatido en un encuentro nacional de 238 de los 248 hombres y mujeres que integran los Consejos.

En el mismo período se llevaron a cabo 106 jornadas provinciales por el derecho a saber (2 jornadas en 53 provincias). La jornada del primer semestre tuvo como objetivo capacitar a los participantes para apoyar la difusión del Fondo Nacional del Adulto Mayor, y transmitir conocimientos sobre la formulación y postulación al mismo de proyectos ideados por organizaciones de mayores. La segunda jornada, realizada entre agosto y septiembre, capacitó a los participantes en el conocimiento de los principales avances y desafíos en materia de políticas públicas dirigidas a las personas de edad, y facilitó el debate y aporte de propuestas de los participantes en relación a las mismas.

En total se registraron más de 10.000 personas mayores participantes del programa, las que representan a 5.752 organizaciones de mayores en todo el país. Con ello se alcanzó el 158% de

cumplimiento de la meta planteada para 2009, como parte de los indicadores de desempeño definidos por el Servicio para el periodo, la cual planteó una cobertura inicial de 3.635 organizaciones representadas, cifra equivalente al 40% del total de organizaciones del último catastro vigente (9.089 organizaciones de personas mayores). El sobre cumplimiento del indicador se explica por el aumento de organizaciones sociales de mayores catastradas, que obligó a redefinir estratégicamente la incorporación de más recursos, en un escenario de mayor demanda. De esta forma de un presupuesto inicial de M\$ 125.397, finalmente se ejecutaron M\$304.922, debiéndose redefinir coberturas y componentes, es así como surgen las jornadas provinciales, de manera posterior a la definición de las metas para el año 2009.

En el marco de la planificación del Programa Escuela se ha elaborado un cuadernillo de trabajo para las escuelas de formación de los dirigentes, donde se aborda la temática de género. Además se destaca como un logro en materia de gestión territorial que la metodología elaborada es entregada a las regiones para que estas en base a sus necesidades y particularidades territoriales definan la forma de desarrollar el programa y las temáticas a abordar en cada región.

## **PRODUCTO: Generación de conocimientos y formación continua en el ámbito gerontológico.**

- **Desarrollo de estudios y evaluaciones**

Durante el año 2009 se logró la instalación definitiva de la unidad de estudios mediante el desarrollo de 6 estudios relevantes para las definiciones de programas y líneas de acción. Es destacable, en este ámbito que hoy se cuenta con la publicación *“Las Personas Mayores en Chile, Situación, Avances y Desafíos”*, libro que presenta la compilación más completa de datos y características del proceso de envejecimiento, perfil de los mayores, descripción de programas y detalle de desafíos.

El *“Estudio cualitativo de trabajo doméstico y de cuidado que realizan las personas mayores”* realiza un análisis cualitativo desde un enfoque de género que permite adentrarse en la realidad del cuidado de otros, describir y analizar las brechas de género existentes en la definición de roles vinculados al trabajo doméstico y de cuidado de otros, y relevar su impacto a nivel familiar, social, económico y cultural.

Los resultados del estudio *“Impacto las Redes Sociales en el Capital Social y la Calidad de Vida de las Personas Mayores”* aportan evidencia contundente a favor de la participación social de los adultos mayores. El estudio ha contribuido a demostrar la importancia que tiene la participación social y el contar con redes sociales amplias y de buena calidad, sobre el nivel de calidad de vida de las personas, especialmente impidiendo el deterioro funcional y mejorando la sensación de bienestar subjetivo y disminuyendo el nivel de angustia o de sentimientos de depresión. Los adultos mayores que tienen personas cercanas y que participan en organizaciones sociales donde se dé un intercambio recíproco se encuentran con mejor capacidad funcional y más satisfechos con la vida.

Existe cierto tipo de servicios de cuidado que no está presente en la oferta pública y escasamente en la privada, ya que si los hay, estos se encuentran dispersos y con una presencia que no alcanza a

satisfacer las necesidades mínimas de la demanda, como son los centros abiertos, los programas de apoyo a las actividades instrumentales, la atención en salud mental, la rehabilitación física, entre otros. El estudio *“Demanda de Servicios de Cuidado para las Personas Mayores”* plantea alternativas de solución frente a esta problemática y da luces sobre como debiesen ser los programas territoriales de atención a las personas mayores con cierta merma en su funcionalidad.

La Unidad de Estudios del SENAMA conjuntamente con el Departamento de Análisis de Políticas Públicas de MIDEPLAN, publicaron *“Dimensiones del Envejecimiento y su Expresión Territorial – Diagnóstico y avances para la Política Pública”*, una caracterización comunal de la situación de las personas mayores en base a datos secundarios. Con este estudio se dispone de una batería de indicadores calculados territorialmente, lo que permite la construcción de tipologías de comunas en base a características y necesidades de los mayores, pudiendo determinarse la demanda de servicios existente. A partir de las tipologías de comunas se pueden realizar estudios complementarios para levantar información acotada a ciertos territorios, abocados a completar las brechas de información detectadas. Este estudio significa un gran aporte para el diseño e implementación de políticas públicas y su focalización en el territorio, especialmente en lo relativo a servicios sociales para mayores.

Por último, la Unidad de Estudios estuvo concentrada gran parte del año 2009 en el *“Estudio de la Dependencia en las Personas Mayores”* el cual busca cuantificar, caracterizar y tipificar el fenómeno de la dependencia en los adultos mayores en Chile a partir de la aplicación de una encuesta con representatividad regional y urbano/rural nacional, basada en una conceptualización consensuada de la dependencia en este grupo de la población. El estudio, por tanto: a) conceptualiza, en forma consensuada, el fenómeno de la dependencia en las personas mayores, definiendo dimensiones, variables e indicadores susceptibles de ser medidos a través de una encuesta. b) Elabora un instrumento que permita caracterizar epidemiológicamente la situación de dependencia de las personas mayores en Chile. c) Cuantifica, caracteriza y tipifica la dependencia en personas mayores que viven en zonas urbanas y rurales a nivel nacional y regional. d) Identifica causas determinantes y potenciales factores de riesgo de dependencia. e) Identifica barreras de tipo económicas, físicas y sociales, para la realización de las actividades de la vida diaria que presentan personas mayores con algún grado de dependencia. f) Formula recomendaciones relativas a la necesidad de servicios de apoyo y cuidado de las personas mayores con algún grado de dependencia.

En este ámbito se debe señalar las evaluaciones realizadas a los programas que ejecuta Senama en coordinación con otros actores. En este ámbito se consideraron los siguientes programas: Programa Asesores Seniors, ejecutado por Senama en coordinación con Fosis; Programa Vínculos, donde Senama realiza la asistencia técnica para el apoyo sicosocial que considera el programa, en coordinación con Mideplan y Programa de Vivienda Protegida para Personas Mayores, ejecutado en coordinación con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

El resultado da cuenta de un alto nivel de satisfacción respecto de las acciones que desarrolló el Servicio en coordinación con otras instituciones para la provisión de productos y servicios en diferentes ámbitos. Cabe señalar que el estudio se realizó en todo el país mediante una muestra de usuarios de los diferentes programas. Los datos reflejan que de los 904 encuestados, el 85.8% evalúa positivamente los programas que senama ejecuta en coordinación con otras instituciones y

declara según los ítems de evaluación, un nivel de satisfacción acorde con este resultado. Desagregado por sexo se tiene que de un total de 220 hombres encuestados el 85% evalúa positivamente las intervenciones, mientras que de un total de 684 mujeres el resultado sube a 86,3%.

Junto con lo anterior durante el año 2009 se realizó una evaluación del Fondo Nacional componente autogestionado, destinada a medir diferentes ámbitos con una muestra de usuarios del programa y que entre otras cosas permitió determinar el mejoramiento es la calidad de vida declarado por ellos con la participación en el programa.

Estas acciones se enmarcaron en el cumplimiento de dos de los indicadores de desempeño del Servicio presentados para el año 2009, cuyas metas para el periodo fueron cumplidas. Las evaluaciones se realizaron considerando muestras de todo el país con la finalidad de abarcar las diversas realidades que se presentan entre las personas mayores dependiendo de su ubicación geográfica, así mismo se consideraron aspectos de género que permitieron identificar el impacto de las intervenciones según el sexo de los usuarios consultados.

- **Capacitación a funcionarios de la red local de atención a mayores**

Se ha fortalecido el ámbito de acción de la Red Local del Adulto Mayor a través de la coordinación permanente de actividades y de la capacitación en materias de gestión gerontológica tanto presenciales como e-learning, esto ha permitido mejorar las competencias de los técnicos y profesionales que diseñan y ejecutan programas para los mayores. Durante 2009 participaron de este programa 320 funcionarios de la red local de atención a personas mayores y monitores del programa Vínculos, de los cuales 299 finalizaron el programa, lo que representa el 93% del total de participantes y que da cuenta de un alto nivel de interés de parte de los funcionarios que desarrollan acciones en materia de envejecimiento y vejez. Los restantes 21 corresponden a retiros por diferentes motivos

El programa pretende que a nivel territorial se nivelen y mejoren competencias de los funcionarios de la red local que realizan intervenciones con mayores en las diferentes comunas. Por lo cual durante el año 2009 cada región realizó un levantamiento de la demanda territorial a fin de determinar las brechas existentes entre los profesionales de la red local, para de esta manera direccionar la oferta de cupos hacia aquellos que presentan las mayores diferencias.

Respecto de este programa la meta comprometida como parte de los indicadores de desempeño para el año 2009 fue cumplida por cuanto se planteó una nota promedio de 5.5 y se logró un resultado efectivo de 5.8.

**PRODUCTO:** Transferencias de recursos que se realizan desde el Senama a Instituciones Privadas sin fines de lucro.

- **Transferencia al Concejo Nacional de Protección a la Ancianidad y otras instituciones de larga estadía para personas mayores**

Senama realizó una transferencia de recursos de 914 millones de pesos en el año 2009, a CONAPRAN, mediante un convenio celebrado entre ambas instituciones, en el cual se plantea un programa de acciones a realizar durante el año, además del cumplimiento de metas en diferentes ámbitos, las cuales se fijaron a partir de la finalización de los compromisos surgidos de la evaluación que realizó Dipres al programa. De esta forma se establecieron compromisos de acuerdo a diferentes criterios: Nivel socioeconómico, nivel de funcionalidad y por último vulnerabilidad social.

En base a lo anterior se fijaron metas de gestión progresivas finalizando en el año 2009 con una oferta dirigida a personas mayores en situación de vulnerabilidad social, dentro de las cuales el ingreso según criterio socio económico superó la meta establecida, encontrándose que el 92% de las personas mayores que ingresaron a Conapran durante el año 2009 se encontraban en los quintiles I, II y III de ingreso.

La experiencia de traspaso de recursos a CONAPRAN, ha permitido avanzar en la entrega de servicios de calidad para las personas mayores institucionalizadas en sus establecimientos de larga estadía, esta experiencia ha permitido contar con una Residencia Modelo con un Programa de Atención Psicogeriátrica en la región metropolitana, específicamente en la comuna de El Bosque, que se espera sea replicado en el ámbito territorial.

### 3. Desafíos para el año 2010

El enfoque de persona mayor que ha guiado el accionar del Gobierno de S.E. Presidenta de la República, Michelle Bachelet, considera a los ciudadanos mayores de 60 años como titulares de derechos. Esta definición va de la mano con el esfuerzo realizado en estos últimos años por los gobiernos de la Concertación, para establecer un nuevo paradigma que permita la definición de políticas que aseguren la integridad y dignidad de los mayores, que amplíe la protección real de sus derechos humanos y que fortalezca su autonomía en condiciones de igualdad y sin discriminación.

Es así que el envejecimiento, los derechos humanos y las políticas públicas constituyen el trípode conceptual sobre el cual se deben seguir realizando las acciones de este servicio, atendiendo a la importancia del envejecimiento individual, en tanto fenómeno biológico, psicológico y social que acompaña al ser humano desde el nacimiento a la muerte, y al envejecimiento demográfico y su particularidad respecto de hacer de la vejez una etapa que será vivida con certeza por un número creciente de personas y por un tiempo más largo.

Abordar la dependencia es una de las principales líneas que las políticas, planes y programas dirigidos a la población adulta mayor que es necesario abordar. Los derechos y la protección social configuran la matriz de orientación a partir de la cual se construyen procesos reflexivos, de investigación y de generación de conocimiento relativo al envejecimiento, la vejez y sus condiciones e implicancias para aportar al diseño de políticas referentes a estas materias. La protección social debe cubrir la brecha entre los derechos reconocidos y la garantía de tales derechos, de manera de posibilitar su ejercicio efectivo. Esta posibilidad se cristaliza en la construcción de un marco normativo que defina derechos y procedimentalice medios y mecanismos para hacerlos exigibles. Para lograr lo anterior, es imperativo que el país se haga cargo de esta problemática a partir de una política de Estado, que refleje un consenso social y trascienda las orientaciones de un gobierno específico. La vulnerabilidad asociada al envejecimiento y la vejez hace necesario prestar atención especial a las dimensiones de la disminución de la capacidad funcional y la dependencia, dado el alto impacto psico-social que tienen sobre el propio sujeto que la experimenta, así como el alto costo en términos de recursos económicos y humanos para la sociedad en su conjunto.

Para lograr lo anterior, es imperativo que el país se haga cargo de esta problemática a partir de una política de Estado, que refleje un consenso social y trascienda las orientaciones de un gobierno específico. La evidencia disponible muestra que existe una estrecha relación entre dependencia y edad, pues el porcentaje de individuos con limitaciones en su funcionalidad aumenta en los grupos de envejecimiento más avanzado, acelerándose notablemente alrededor de los 80 años. Debe tenerse presente que este tipo de enfermedades afectan cada vez a una proporción más grande de la población, y que el énfasis en la prevención, por ejemplo a través de políticas para generar envejecimiento activo, debe ser una línea de trabajo a seguir, poniendo también atención sobre los cuidados de largo plazo y medios paliativos y de recuperación. Una vez que la dependencia ha alcanzado grados de severidad que la hacen irreversible, se plantea la necesidad de cuidados de largo plazo. En la actualidad existe en Chile una diversidad de formas mediante las cuales se brindan servicios y cuidados a las personas mayores. Una parte de éstas la constituyen los servicios

y cuidados que se prestan en Instituciones de Larga Estadía (ILE). La mayor parte se verifica tanto en el ámbito de la familia y la comunidad, como en el autocuidado.

El SENAMA ha avanzado en fortalecer su acción programática, en los ámbitos que se han señalado y ha demostrado con hechos su voluntad y su eficiencia en el trabajo por la vejez de chilenos y chilenas. Se debe continuar consolidando el trabajo intersectorial en materia de vejez y envejecimiento, el enfoque gerontológico transdisciplinario y transversal a la institucionalidad debe orientar el diagnóstico y las estrategias de cambio, con el fin de aportar de manera integral a la calidad de vida de las personas mayores. Los programas sectoriales y territoriales en beneficio de las personas mayores vulnerables que se han implementado con éxito deben mantenerse, el Programa Vínculos, el Programa Asesores Senior, las transferencias de a instituciones de larga estadía como el Consejo de Protección a la Ancianidad y el programa de Turismo. En este ámbito, uno de los mayores desafíos de gestión para el año 2010 lo constituye la operación del nuevo Programa de Servicios para el adulto mayor, que se ha aprobado como acción permanente en el presupuesto Institucional. Para ello Senama ha dispuesto una estructura que refuerza el trabajo de la Unidad de Desarrollo de Servicios, así como la generación de un reglamento para posibilitar la operación del Programa de Vivienda Protegida en sus tres componentes: stock, condominios y establecimientos de larga estadía.

Los programas destinados a fomentar la participación social de las personas mayores, como el fondo Nacional de adulto mayor, en sus tres componentes: Fondo para organizaciones, fondo para ejecutores intermedios y Convenios institucionales, deben seguir consolidándose con oportunidades para fomentar la asociatividad de las Organizaciones de mayores; la generación de servicios a través de instituciones que cuentan con experiencia de trabajo con mayores vulnerables en los territorios y el desarrollo de iniciativas que apuntan a la generación de nuevos roles para los mayores, además de la instalación de experiencias como el programa de respiro al cuidador.

Es necesario seguir fomentando el desarrollo del SENAMA, los avances alcanzados en los últimos años generan a su vez nuevos desafíos para las políticas públicas, es así que las acciones de información permanente en el ámbito de los derechos de las personas mayores, deben seguir constituyendo el eje de la acción institucional en el marco de la relación con los ciudadanos. Es necesario mantener los canales de comunicación para la atención y promoción de la demanda de los mayores como han sido el Fono Mayor y las Jornadas por el Derecho a Saber, las que se han transformado en espacios permanentes de canalización de las necesidades de las personas mayores.

Por otra parte, mantener las acciones en los territorios en el marco del programa Escuelas de formación para dirigentes mayores, que aporta a mejorar las competencias de los dirigentes, consolidando su rol de voceros, representantes y líderes, es necesario para mantener las instancias regionales de representación social, como son los quince Consejos Regionales Asesores de Mayores del país.

La formación de los recursos humanos que provean servicios de cuidado es un componente fundamental, los cuidados que necesitan las personas mayores requieren ser especializados, sobre

todo en la atención de personas mayores dependientes. El desarrollo de nuevos modelos de servicios de cuidado demandará fuerza de trabajo calificada para entregarlos, por ello el desafío para el año 2010 lo constituye la realización del programa de formación de cuidadores. De igual forma la formación de recursos humanos capaces de responder a los desafíos que plantea el envejecimiento de la población es fundamental para responder a las necesidades de las personas mayores, el desarrollo de servicios gerontológicos implicará un importante desafío de formación de técnicos, e incluso la introducción de cambios y adaptación de servicios públicos a la realidad de las personas mayores, se requieren profesionales graduados y postgraduados, para ello el Diplomado que se realiza a través del Programa Escuelas para Funcionarios Públicos resulta clave para la especialización en gerontología que permitan la preparación para atender las particularidades de la población de mayores.

La relevancia que ha adquirido la Institución y su quehacer en función de las personas mayores del país, evidencia que el Servicio Nacional del Adulto Mayor requiere en el corto plazo modificaciones legales que lo faculten para poder cumplir con todos los objetivos para los que fue creado: protección, integración y defensa de derechos de las personas mayores.

Es necesario que el SENAMA sea dotado de la facultad de representación judicial de los adultos mayores, en casos calificados, para proteger efectivamente sus derechos cuando sean flagrantemente violados. Desde el punto de vista del fortalecimiento institucional, se requiere aumentar la planta de funcionarios, de manera que se permita la creación de Direcciones Regionales en las quince regiones del país, lo que permitirá llevar a cabo efectivamente la descentralización en la aplicación y coordinación de las políticas públicas para los mayores en el país.

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (propuestas 2008, que fueron implementadas en 2009 y las propuesta del FMGP 2009,

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución
- Ley N° 19.828 que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor.
- Decreto N° 92, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, año 2003, relativo al Comité Consultivo del Adulto Mayor.
- Decreto N° 93, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, año 2003, relativo al Registro de Prestadores de Servicios Remunerados o no a Adultos Mayores.
- Decreto N° 94, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, año 2003, relativo al Registro de asociaciones de adultos mayores.
- Decreto N° 115, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, año 2003, relativo al Fondo Nacional del Adulto Mayor.
- Decreto N° 95, año 2003, Reglamento de los Comités Regionales para el Adulto Mayor

### - Misión Institucional

Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mayores, garantizando y promoviendo el conocimiento y ejercicio de sus derechos, fomentando su plena integración a la sociedad y articulando un sistema de protección social por medio de la coordinación, implementación y evaluación de políticas, planes y programas.

### - Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2009

Número	Descripción
1	El Proyecto de Presupuesto 2009 considera M\$7.917.996, lo cual representa un incremento de M\$ 555.296 (7,5% ) respecto de la ley 2008
2	Fondo Nacional del Adulto Mayor (M\$3.522.390). Este fondo presenta un incremento de M\$477.030 (15,7% ) respecto de 2008. Se distinguen los siguientes componentes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fondo concursable para el desarrollo de iniciativas autogestionadas por organizaciones de adultos mayores (M\$ 2.662.170). Incluye incremento destinado a aumentar la tasa de proyectos adjudicados.</li> <li>- Fondo concursable de proyectos para ejecutores intermedios (M\$ 371.700). Incluye incremento destinado a apoyar el cumplimiento de la medida 6 b), incluida en el Programa de Gobierno.</li> <li>- Convenios Institucionales (M\$ 488.520). Incluye incremento destinado a la ejecución de convenio establecido con MINVU.</li> </ul>
3	- Transferencia a CONAPRAN (M\$914.957). Contempla recursos para la atención de adultos en situación de vulnerabilidad social a través de transferencia mediante convenio, al Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad.
4	- Programa Turismo Social para el Adulto Mayor (M\$424.800). Este programa constituye una ampliación de la experiencia piloto desarrollada durante 2008. Considera el financiamiento de viajes de 1 o 2 días para adultos mayores vulnerables.
5	- Programa BID Intervenciones Innovadoras Adulto Mayor (M\$201.161).
6	- Programa de Escuelas de Formación para Dirigentes Mayores (M\$125.397).
7	- Escuela para Funcionarios Públicos (M\$45.666).
8	- Fortalecimiento operacional. Incluye la contratación de personal adicional (12) y otros gastos operacionales (adquisición de vehículos, arriendos en regiones, etc.).

## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Avanzar en la constitución de un sistema de protección social destinado a garantizar igualdad de oportunidades y protección de los derechos de las personas mayores, minimizando sus riesgos ante la vulnerabilidad social, por medio de alianzas y acuerdos con instituciones públicas y privadas.
2	Posicionar la temática de la vejez y el envejecimiento como un desafío y una oportunidad país, visibilizando la realidad y los derechos de las personas mayores, asegurando el diseño e implementación de políticas sectoriales y territoriales dirigidas a este segmento etéreo, sustentadas en la generación de conocimiento que permita su evaluación y ajuste continuo.
3	Promover la participación social, autonomía y autogestión de las personas mayores y facilitar su asociatividad, mediante la formulación y ejecución de programas sectoriales y territoriales diseñados e implementados en coordinación con otras instituciones del Estado.
4	Fortalecer la gestión territorial del Senama, sobre la base de la complementariedad con otros servicios de la región, con la finalidad de mejorar la distribución, oferta y calidad de los productos dirigidos a este grupo etéreo, mediante un proceso continuo de mejoramiento de las capacidades técnicas, materiales y humanas de la Institución en regiones.

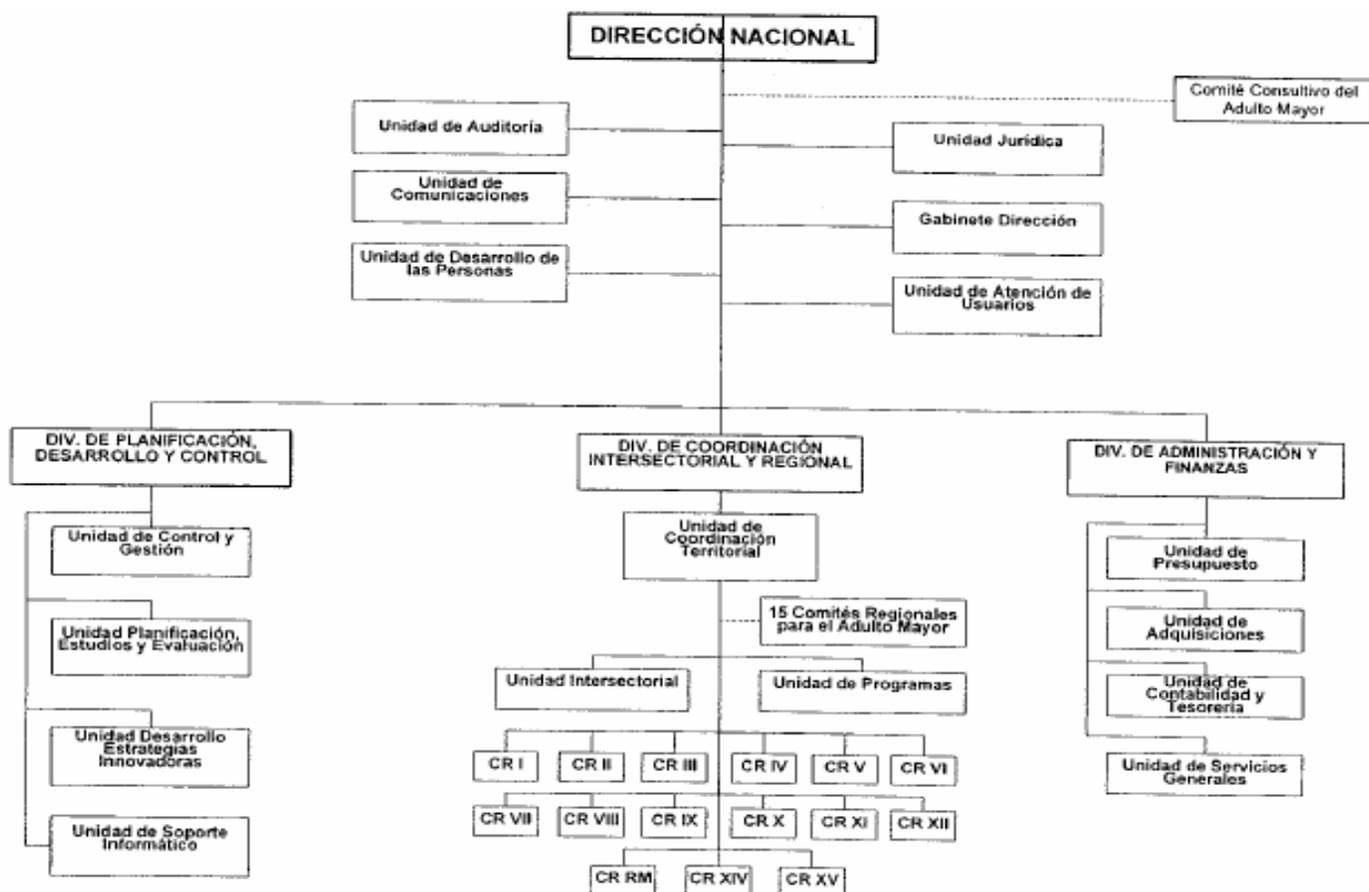
## - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Planes y programas sectoriales y territoriales diseñados e implementados en coordinación con otras instituciones del Estado; y apoyo al diseño y rediseño de políticas públicas en beneficio de las personas mayores. · Programa Vínculos, de protección ante la vulnerabilidad · Política habitacional -Derecho a Techo- · Programa de Ayudas Técnicas · Programa Turismo Social	1,2,4
2	Financiamiento de iniciativas destinadas a fomentar la entrega de servicios dirigidos a personas mayores; a promover la participación ciudadana; facilitar la asociatividad y promover acciones de voluntariado de este grupo etéreo. · Fondo de iniciativas autogestionadas para Organizaciones de Mayores. · Fondo para intervenciones en vulnerabilidad · Financiamiento a municipios para el desarrollo de modelos de atención local · Programa Asesores seniors	3
3	Información permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores. · Registros de organizaciones de mayores · Registro de prestadores de servicios para personas mayores · Manuales, guías y publicaciones · Foros, Seminarios y Eventos masivos. · Atención Integral a mayores, familia y comunidad. · Escuelas de formación para Dirigentes y consejos de mayores	1,2,4
4	Generación de conocimientos y formación continua en el ámbito gerontológico. · Capacitación a funcionarios de la red local de atención a mayores. · Desarrollo de estudios y evaluaciones	1,2,4
5	Transferencias de recursos que se realizan desde el Senama a Instituciones Privadas sin fines de lucro. · Transferencia al Concejo Nacional de Protección a la Ancianidad y otras instituciones de larga estadía para personas mayores	1

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Organizaciones de adultos mayores de 60 años (clubes, asociaciones, uniones comunales, federaciones)
2	Personas mayores de 60 años no organizadas
3	Personas mayores en situación de vulnerabilidad social
4	Funcionarios públicos y de la red local de atención que realizan acciones para personas mayores.
5	Organismos públicos con programas y/o proyectos específicos para personas mayores.(Servicio públicos, municipios y gobernaciones).
6	Instituciones privadas con fines de lucro que trabajan con mayores.
7	Instituciones privadas sin fines de lucro que trabajan con mayores.
8	Personas individuales o instituciones que requieran información sobre personas mayores.( no es posible cuantificar)

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



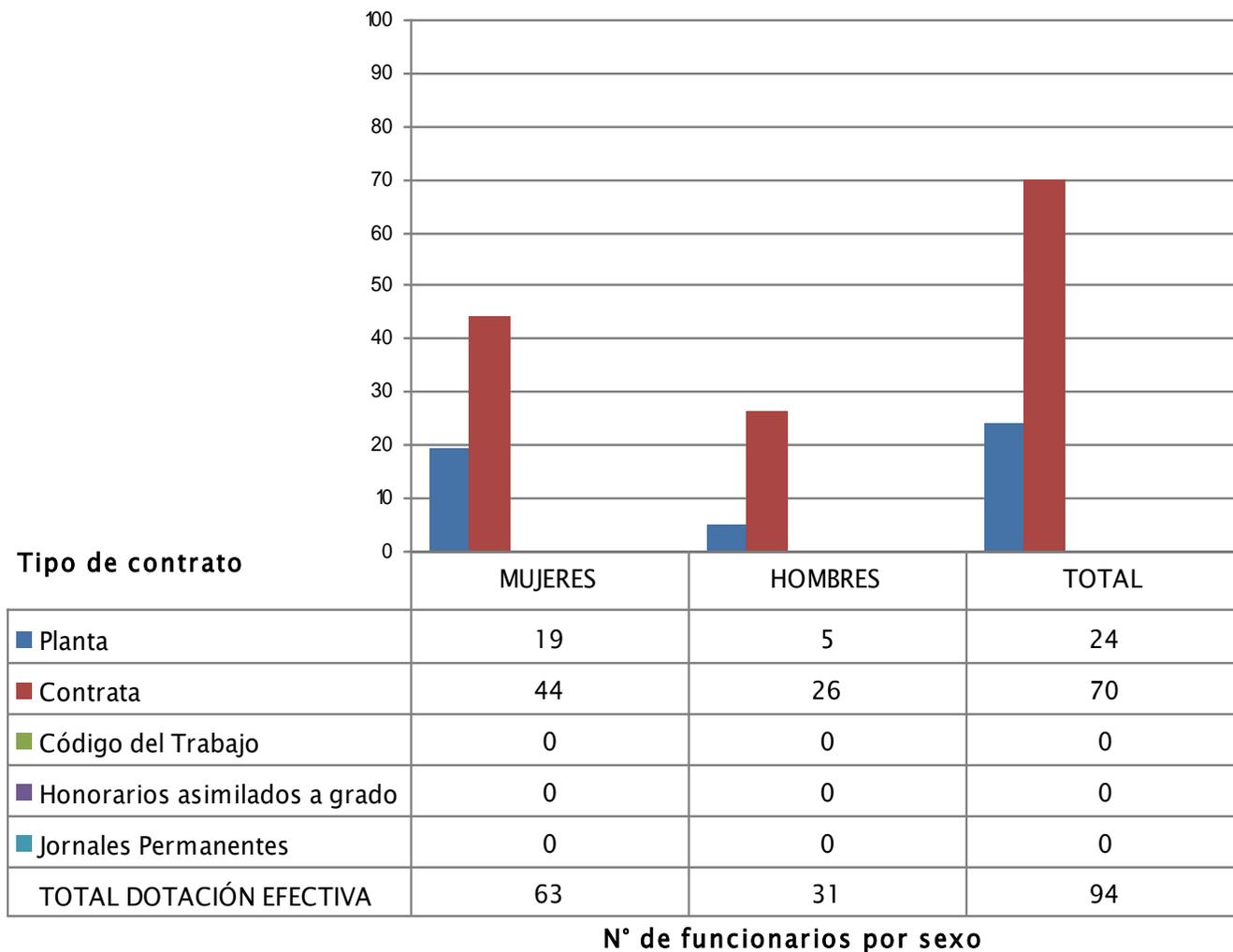
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Directora Nacional	Sra. Paula Forttes Valdivia
Jefa División Coordinación Intersectorial y Regional	Sra. Jenny Lowick – Russell Avalos
Jefe División Planificación, Desarrollo y Control	Sra. Patricia Alanis Clavière
Jefe División de Administración y Finanzas	Sr. Nelson Garrido Fuenzalida

## Anexo 2: Recursos Humanos

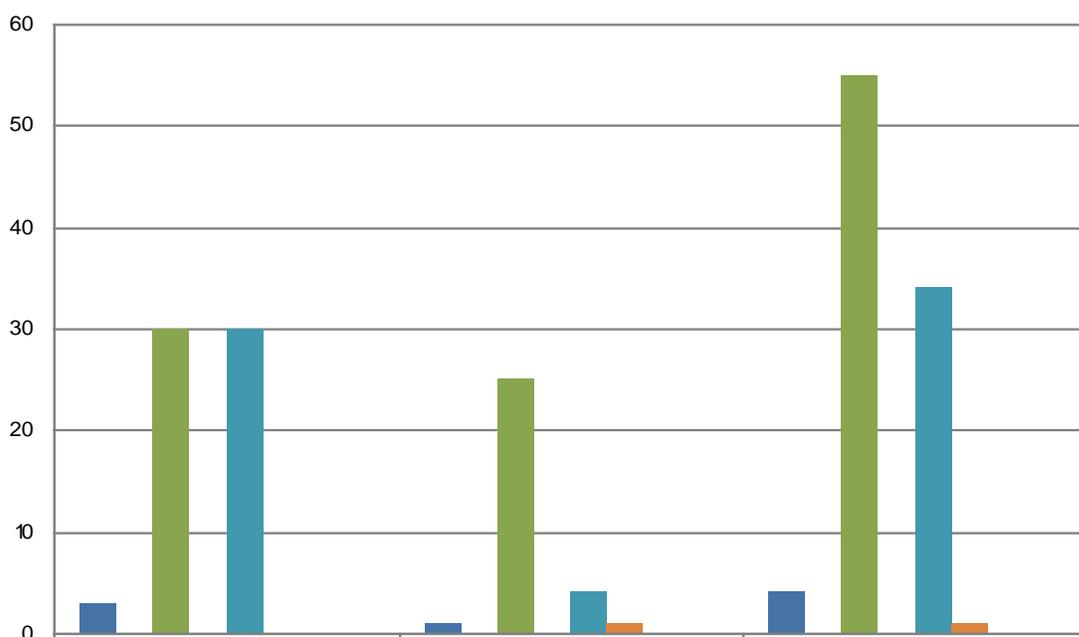
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

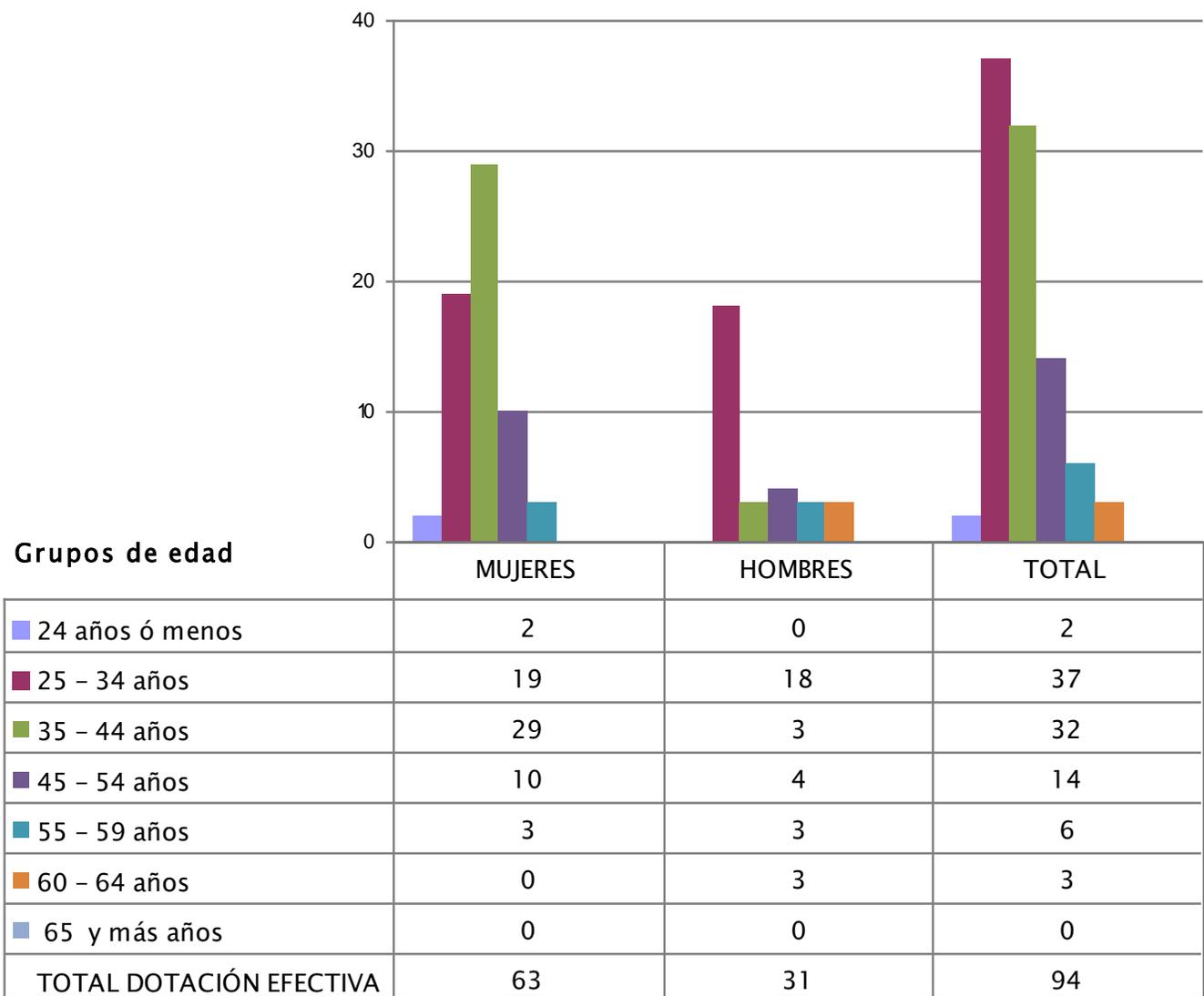
- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



Estamentos	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Directivos profesionales	3	1	4
Directivos no profesionales	0	0	0
Profesionales	30	25	55
Técnicos	0	0	0
Administrativos	30	4	34
Auxiliares	0	1	1
Personal afecto a Leyes Nos.15.076 y 19.664	0	0	0
<b>TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA</b>	<b>63</b>	<b>31</b>	<b>94</b>

N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2008	2009		
<b>1. Días No Trabajados</b>					Descendente
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,8	1,6	112,5	(1)
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	11,3	7,4	152,7	Descendente (2)
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$		0,0	---	neutro (3)
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$		0,0	---	Neutro (3)
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$		0,0	---	neutro (3)
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	5,0	0,0	---	Descendente (3)
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	6,3	7,4	85,1	Descendente (4)

2 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

3 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2008	2009		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t}{1}$	3,7	3,1	119,4	Ascendente (5)
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}}{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}} * 100$	0,0	0,0	---	Ascendente (6)
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t}{\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año } t} * 100$	3,6	1,4	38,9	Ascendente (7)
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t}{1} * 100$	128,8	42,6	33,1	Ascendente (8)
4.2 Porcentaje de becas <sup>4</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t}{1} * 100$	13,8	10,6	76,8	Ascendente (9)
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}{1}$	4,4	10,5	238,6	Ascendente (10)
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12}{\text{Dotación efectiva año } t}$	2,7	2,3	117,4	Descendente (11)

4 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2008	2009		
<b>6. Evaluación del Desempeño<sup>5</sup></b>  Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	94,3	1,0	1,1	Ascendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	5,7	0,0	0,0	Descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0,0	0,0	----	Descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	----	Descendente

**Notas:**

1. El indicador se define como descendente, y su resultado para el año 2009 indica que se registra un mejoramiento de un año respecto al otro.
2. El indicador fue definido como descendente y el resultado muestra un mejoramiento respecto del año 2008, debido a que la rotación fue menor a la registrada con anterioridad.
3. La sección de los indicadores que dan cuenta de los egresos del personal no presenta avance ni retroceso puesto que no existen funcionarios jubilados, fallecidos, ni con incentivo al retiro voluntario.
4. El indicador es descendente, y su resultado muestra un deterioro puesto que se aprecia un aumento respecto del año 2008.
5. El indicador es ascendente, por lo que el resultado del cálculo del año 2009, muestra una disminución respecto del año 2008.
6. No se han producido ascensos ni promoción de ningún funcionario de planta.
7. El indicador es ascendente y disminuye respecto del año 2008.
8. El sentido del indicador es ascendente y registra una disminución respecto del año 2008, esta se explica por que al interior del servicio se optó para el año 2009 por mejorar la calidad de la capacitación y dirigirla a funcionarios que desarrollan funciones estratégicas, al contrario de años anteriores donde se privilegiaba una mayor cobertura.
9. El sentido del indicador para el año 2009 es ascendente y registra una disminución de personas becadas, respecto del año 2008.
10. El indicador fue definido con un sentido ascendente y registra un aumento considerable respecto del año 2008. Esta situación se debe básicamente a que para el año 2009 la cantidad de horas de capacitación fue mayor debido al nivel de los cursos contratados puesto que se optó por mejorar la calidad por sobre la cantidad de cursos y personas capacitadas. .
11. El indicador fue definido con sentido descendente, respecto del año 2008 se aprecia un mejoramiento por cuanto disminuyeron las horas extraordinarias.

<sup>5</sup> Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009</b>			
Denominación	Monto Año 2008 M\$ <sup>6</sup>	Monto Año 2009 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>7.780.011</b>	<b>8.633.178</b>	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	27.376	55.419	1
Recup. y reembolsos por Licencias Médicas	11.724	19.736	
Multas y Sanciones Pecunarias		1.500	
Otros	15.652	34.183	
APORTE FISCAL	6.232.824	7.607.354	2
Libre	5.974.894	7.244.605	
Servicio de la Deuda Externa	257.930	362.749	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		4.161	3
Vehículos		4.161	
ENDEUDAMIENTO	1.147.187	166.793	4
Endeudamiento Externo	1.147.187	166.793	
SALDO INICIAL DE CAJA	372.624	799.451	
<b>GASTOS</b>	<b>7.780.011</b>	<b>8.633.178</b>	
GASTOS EN PERSONAL	1.391.516	1.671.310	5
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	336.869	637.611	6
PREST. DE SEGURIDAD SOCIAL	14.286	18.561	7
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.150.696	5.216.632	
Al Sector Privado	954.446	914.954	
Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad	874.464	914.954	8
Programa de mejoramiento de ELEAM	79.982		9
A Otras Entidades Públicas	4.194.476	4.299.346	
Fondo Nacional del Adulto Mayor	2.833.017	3.184.243	10
Fondo de Apoyo al Mejoramiento de Servicios de ILES	28.420		11

<sup>6</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

Programa BID Intervenciones Innovadoras para el AM	1.333.039	433.998	12
Programa de Escuela de Formación para Dirigentes Mayores		299.904	13
Escuela para Funcionarios Públicos		22.820	14
Programa Turismo Social para el AM		358.381	15
A Organismo Internacionales	1.774	2.332	
Organización Iberoamericana de Seguridad Social	1.774	2.332	16
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	51.785	114.024	17
Vehículos		44.002	
Mobiliario y Otros	15.859	21.175	
Máquinas y Equipos		1.816	
Equipos informáticos	30.852	32.297	
Programas informáticos	5.074	14.734	
SERVICIO DE LA DEUDA	373.048	714.202	18
Amortización Deuda Externa		299.966	
Intereses Deuda Externa	257.930	62.305	
Otros Gastos Financieros Deuda externa		478	
Deuda Flotante	115.118	351.453	
SALDO FINAL DE CAJA	461.811	260.838	

#### **NOTAS:**

1. Se percibieron mayores ingresos que en 2008 principalmente debido a: i) devoluciones de proyectos autogestionados 2008, ii) devoluciones de gastos de administración de las Gobernaciones en el marco del FNAM, iii) reintegro de fondos otorgados a municipios por concepto de planes de acción y iv) reintegros de fondos otorgados a municipios por concepto de turismo social.

2. Contempla mayor aporte fiscal que 2008 para financiar los programas: i) escuela de formación de dirigentes mayores, ii) escuela para funcionarios públicos y iii) programa de turismo social para el AM; así como también aumento del FNAM y del programa BID intervenciones innovadoras para el AM, entre otros.

3. Considera la contabilización de la venta de vehículo institucional, el cual fue dado de baja y subastado a través de la Dirección de Crédito Prendario, para la adquisición de un vehículo fiscal nuevo.

4. Contempla una menor ejecución que en 2008 debido a que durante 2009 el programa se encontraba en fase de término.

5. La mayor ejecución se debe al aumento de dotación de personal autorizado por la Dirección de Presupuestos, solicitada en el marco del término del programa BID intervenciones innovadoras para el AM.

6. Considera mayor ejecución en 2009 ya que tiene incorporado las actividades que se realizaban a través del programa intervenciones innovadoras para el AM, y que debido al término del programa pasaron a constituir parte del presupuesto permanente del Servicio.
7. La mayor ejecución se encuentra vinculada al aumento de dotación de personal.
8. La ejecución mayor responde a la continuidad en el desarrollo de las actividades y acciones contempladas en este programa.
9. Durante el 2009 este programa no se ejecutó ya que en 2008 su concepción y desarrollo fue contemplada como programa piloto.
10. La mayor ejecución responde a un crecimiento del programa aumentando su cobertura, dentro de sus tres líneas de acción (proyectos autogestionados, ejecutores intermedios y convenios institucionales).
11. Durante el 2009 este programa no se ejecutó ya que en 2008 su concepción y desarrollo fue contemplada como programa piloto.
12. El menor gasto producido en 2009 respecto a 2008, responde a que se encuentra en fase de término y evaluaciones finales del programa.
13. La ejecución responde a un programa nuevo instalado en el presupuesto permanente del programa, y que durante el 2008 se realizó a través del programa BID intervenciones innovadoras para el AM.
14. La ejecución responde a un programa nuevo instalado en el presupuesto permanente del programa, y que durante el 2008 se realizó a través del programa BID intervenciones innovadoras para el AM.
15. La ejecución responde a un programa nuevo instalado en el presupuesto permanente del programa, y que durante el 2008 se realizó a través del programa BID intervenciones innovadoras para el AM.
16. Su ejecución responde a la continuidad de la membresía que Senama debe pagar anualmente para pertenecer a esta organización.
17. La mayor ejecución responde a: i) la compra de vehículos fiscales para dotar en las regiones donde más se requiere debido a su dispersión geográfica así como a los programas ejecutados en la región, ii) habilitar y equipar a las oficinas regionales en las cuales hubo que arrendar oficinas para su funcionamiento.
18. La mayor ejecución responde a la necesidad de pagar las amortizaciones, intereses y comisiones que genera el Contrato de Préstamo N° 1574/OC-CH programa de intervenciones innovadoras para el AM, ejecutado a través del Banco Interamericano de Desarrollo.

b) Comportamiento Presupuestario año 2009

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>7</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>8</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>9</sup> (M\$)	Notas <sup>10</sup>
			<b>INGRESOS</b>	<b>7.917.996</b>	<b>8.647.783</b>	<b>8.633.178</b>	<b>14.605</b>	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	19.116	52.546	55.419	-2.873	
	01		Recup. y reembolsos por Licencias Médicas	12.744	19.707	19.736	-29	
	02		Multas y Sanciones Pecunarias		1.500	1.500	0	
	99		Otros	6.372	31.339	34.183	-2.844	
09			APORTE FISCAL	7.624.446	7.624.832	7.607.354	17.478	
	01		Libre	7.244.219	7.244.605	7.244.605	0	
	03		Servicio de la Deuda Externa	380.227	380.227	362.749	17.478	1
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	4.161	4.161	0	
	03		Vehículos		4.161	4.161	0	
14			ENDEUDAMIENTO	131.001	166.793	166.793	0	
	02		Endeudamiento Externo	131.001	166.793	166.793	0	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	143.433	799.451	799.451	0	
			<b>GASTOS</b>	<b>7.917.996</b>	<b>8.647.783</b>	<b>8.633.178</b>	<b>14.605</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	1.510.570	1.679.012	1.671.310	7.702	2
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	685.881	684.451	637.611	46.840	3
23			PREST. DE SEGURIDAD SOCIAL		19.000	18.561	439	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.237.235	5.325.320	5.216.632	108.688	
	01		Al Sector Privado	914.957	914.957	914.954	3	
		597	Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad	914.957	914.957	914.954	3	
		599	Programa de mejoramiento de ELEAM				0	
	03		A Otras Entidades Públicas	4.319.414	4.408.031	4.299.346	108.685	
		700	Fondo Nacional del Adulto Mayor	3.522.390	3.186.550	3.184.243	2.307	4
		704	Fondo de Apoyo al Mejoramiento de Servicios de ILES				0	
		706	Programa BID Intervenciones Innovadoras para el AM	201.161	509.637	433.998	75.639	5
		709	Programa de Escuela de Formación	125.397	304.922	299.904	5.018	6

7 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

8 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

9 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

10 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

		para Dirigentes Mayores						
	711	Escuela para Funcionarios Públicos	45.666	45.666	22.820	22.846	7	
	713	Programa Turismo Social para el AM	424.800	361.256	358.381	2.875	8	
	07	A Organismo Internacionales	2.864	2.332	2.332	0		
	002	Organización Iberoamericana de Seguridad Social	2.864	2.332	2.332	0		
29		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	104.083	208.226	114.024	94.202		
	03	Vehículos	22.302	44.004	44.002	2		
	04	Mobiliario y Otros	17.696	83.183	21.175	62.008	9	
	05	Máquinas y Equipos		8.820	1.816	7.004	10	
	06	Equipos informáticos	32.225	34.254	32.297	1.957	11	
	07	Programas informáticos	31.860	37.965	14.734	23.231	12	
34		SERVICIO DE LA DEUDA	380.227	731.774	714.202	17.572		
	02	Amortización Deuda Externa	291.417	299.966	299.966	0		
	04	Intereses Deuda Externa	88.541	79.783	62.305	17.478	13	
	06	Otros Gastos Financieros Deuda externa	269	478	478	0		
	07	Deuda Flotante		351.547	351.453	94		
35		SALDO FINAL DE CAJA			260.838	-260.838		

#### **NOTAS:**

1. La ejecución fue menor debido a que los pagos realizados al Banco Interamericano de Desarrollo fueron menores a lo programado.
2. El saldo se debe a decretos de cometidos funcionarios al extranjero y que al momento del cierre contable se encontraban en las tramitaciones con los organismos correspondientes, así como también a un menor costo en pago de contrata y HSA a los cuales se puso término anticipado a su contratación.
3. El saldo se debe a que al momento del cierre contable hubo licitaciones en proceso de elaboración de TDR y que se alcanzaron a ejecutar, así como también a pagos de arriendos y otros que tampoco ingresaron al sistema en la fecha de cierre.
4. El saldo se debe a devoluciones realizadas por clubes de adulto mayores en el marco de la ejecución de proyectos autogestionados del FNAM.
5. El saldo se debe a consultorías que al momento del cierre contable no alcanzaron a terminar su ejecución, por lo que sus pagos pendientes quedaron comprometidas para el 2010.
6. El remanente se debe a que al momento del cierre contable habían consultorías en desarrollo, por lo que no quedaron ejecutadas, sino comprometidas para el 2010.
7. El saldo pendiente se debe a que el programa de diplomado a distancia para funcionarios locales aún se encontraba en ejecución, por lo que sus cuotas por pagar quedaron comprometidas para el 2010.
8. El remanente se debe a que la realización de la licitación de viajes turísticos para adultos mayores de escasos recursos tuvo un costo levemente menor al programado.

9. La menor ejecución se debe a que al momento del cierre contable, se encontraba en proceso de compras del mobiliario necesario para habilitar los Establecimiento de Larga Estadía transferidos en comodato desde MINVU a Senama.

10. El saldo se produce debido a que la programación en que se tenía contemplada la adquisición de los implementos necesarios para los Establecimiento de Larga Estadía se postergó para el 2010.

11. El saldo se debe a que la decisión de comprar los equipos informáticos para los Establecimiento de Larga Estadía se postergó para el 2010.

12. el saldo se debe a que al momento del cierre contable se encontraba en ejecución la consultoría para desarrollar el sistema de gestión de datos del Senama, por lo que quedó comprometida para el 2010.

13. El saldo de los intereses se debe a que los pagos realizados por la Tesorería General de la República al BID tuvo un menor costo de lo estimado originalmente.

## c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>11</sup>			Avance <sup>12</sup> 2009/ 2008	Notas
			2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>13</sup> )		0,99	0,91	1,03	1,13	
	[IP Ley inicial / IP devengados]		0,37	0,62	0,34	0,56	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		1,00	1,00	1,00	1,00	
	[IP percibidos / Ley inicial]		2,67	1,62	2,90	1,79	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		0,26	0,25	1,35	5,41	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0,65	0,74	2,25	3,05	

11 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

12 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

13 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

<b>Cuadro 5</b>				
<b>Análisis del Resultado Presupuestario 2009<sup>14</sup></b>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>				
<b>Carteras Netas</b>		<b>0</b>	<b>-538.617.158</b>	<b>-231.002.252</b>
115	Deudores Presupuestarios	0	7.833.726.571	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	8.372.343.729	231.002.252
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>920.943.886</b>	<b>14.659.150.645</b>	<b>561.952.689</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	920.943.886	14.659.150.645	561.952.689
<b>Extrapresupuestario neto</b>		<b>-114.412.104</b>	<b>1.887.194.624</b>	<b>-63.035.813</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	12.868.263	1.101.593.634	1.838.237
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Trasposos Interdependencias	0	4.113.622.815	2.898.534.119
214	Depósitos a Terceros	127.280.367	352.448.511	64.761.058
216	Ajustes a Disponibilidades	0	77.039.195	112.992
219	Trasposos Interdependencias	0	2.898.534.119	2.898.534.119

<sup>14</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

## e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2009				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.234.371	5.322.988	5.214.300	
Al Sector Privado	914.957	914.957	914.954	
Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad	914.957	914.957	914.954	1
A Otras Entidades Públicas	4.319.414	4.408.031	4.299.346	
Fondo Nacional del Adulto Mayor	3.522.390	3.186.550	3.184.243	2
Programa BID Intervenciones Innovadoras para el AM	201.161	509.637	433.998	3
Programa de Escuela de Formación para Dirigentes Mayores	125.397	304.922	299.904	4
Escuela para Funcionarios Públicos	45.666	45.666	22.820	5
Programa Turismo Social para el AM	424.800	361.256	358.381	6

### **Observaciones:**

1. Se ejecutó toda la programación contemplada para el programa entregándose mensualmente los recursos contemplados para ello.
2. El Fondo en su modalidad iniciativas autogestionadas tuvo una adjudicación de más de 3.500 proyectos cumpliéndose con las expectativas del programa. En cuanto a ejecutores intermedios, durante el 2009 se aumentó en aproximadamente un 50% la cobertura respecto al año anterior.
3. El programa se encuentra en fase de término por lo que su ejecución contempló principalmente transferencias a los municipios por concepto de equipamiento y obras, así como el desarrollo de consultorías tales como estudios y evaluaciones finales del programa, entre otras.
4. El programa creció dentro del ejercicio presupuestario en más de un 140% ampliándose notoriamente su cobertura y realización de actividades que en un principio habían quedado postergados debido a la restricción presupuestaria.
5. El programa contempló la realización de dos diplomados en gerontología social para personas del ámbito local que trabajan con AM, lo que significó capacitar a más de 100 funcionarios en esta disciplina.
6. El programa de turismo social fue realizado a través de convenios con municipios en prácticamente todas las regiones del país y a través de licitaciones de viajes turísticos, lo que produjo que más de 4.000 personas mayores de escasos recursos tuvieran acceso a este tipo de actividades.

f) Transferencias<sup>15</sup>

<b>Cuadro 7</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2009 <sup>16</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2009 <sup>17</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>18</sup>	Notas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	914.957	914.957	914.954	3	1
Inversión Real					
Otros					
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	4.319.414	4.408.031	4.299.346	108.685	2
Inversión Real					
Otros <sup>19</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>5.234.371</b>	<b>5.322.988</b>	<b>5.214.300</b>	<b>108.688</b>	

**Notas:**

1. Contempló la transferencia al Consejo de Protección a la Ancianidad (Conapran) para el desarrollo de acciones y actividades estipuladas en convenio con dicha entidad.
2. Contempla la transferencia a los programas: i) Fondo Nacional del Adulto Mayor, ii) Programa BID Intervenciones Innovadoras para el AM, iii) Programa Escuela de Formación para Dirigentes Mayores, iv) Programa para Funcionarios Públicos y v) Programa de Turismo Social para el AM.

15 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

16 Corresponde al aprobado en el Congreso.

17 Corresponde al vigente al 31.12.2009.

18 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

19 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones<sup>20</sup>

El servicio no presenta iniciativas de inversión para el año 2009

---

<sup>20</sup> Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

## ● Anexo 4: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2009

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>21</sup>	% Cumplimiento <sup>22</sup>	Notas
				2007	2008	2009	2009			
Transferencias de recursos que se realizan desde el Senama a Instituciones Privadas sin fines de lucro.	Porcentaje de personas mayores que ingresan a CONAPRAN en el año de acuerdo al criterio socioeconómico de focalización establecido por SENAMA, en relación al total de personas mayores que ingresan anualmente	(N° de personas mayores que ingresan a CONAPRAN en el año de acuerdo al criterio socioeconómico de focalización/N° total de personas mayores que ingresan anualmente)*100	%	N.C.	81%	92%	90%	SI	103%	
					(110/135)*100	(109/118)*100	(141/157)*100			
					H: 36 (48/135)*100	H: 94 (51/54)*100	H: 89 (68/76)*100			
					M: 46 (62/135)*100	M: 91 (58/64)*100	M: 91 (71/78)*100			
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:								
Planes y programas sectoriales y territoriales diseñados e implementados en coordinación con otras instituciones del Estado, y apoyo al diseño y rediseño de políticas públicas en beneficio de las personas mayores.	Porcentaje de beneficiarios que evalúan positivamente los programas de Senama que se ejecutan en coordinación con otras instituciones públicas en el año t, respecto del total de beneficiarios que participan de la evaluación en el año t	(N° de beneficiarios que evalúan positivamente los programas de Senama que se ejecutan en coordinación con otras instituciones públicas en el año t/N° total de beneficiarios que participan de la evaluación en el año t)*100	%	N.C.	N.C.	85.8%	80.1%	SI	107%	
						(776.0/904.0)*100	(694.0/867.0)*100			
						H: 85.0 (187.0/220.0)*100	H: 80.0 (346.4/433.0)*100			
						M: 86.3 (590.0/684.0)*100	M: 80.0 (347.2/434.0)*100			
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:								

21 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2009 es igual o superior a un 95% de la meta.

22 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2009 en relación a la meta 2009.

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO <sup>21</sup>	% Cumpli-miento <sup>22</sup>	No-tas
				2007	2008	2009	2009			
Financiamiento de iniciativas destinadas a fomentar la entrega de servicios dirigidos a personas mayores; a promover la participación ciudadana; facilitar la asociatividad y promover acciones de voluntariado de este grupo etario.	Porcentaje de personas mayores beneficiadas con la adjudicación de proyectos de fondo nacional del año t que mejoran su calidad de vida, respecto del total de personas mayores beneficiadas con proyectos en el año t que participan de la medición	(N° de personas mayores beneficiadas con la adjudicación de proyectos de fondo nacional del adulto mayor del año t que mejoran su calidad de vida/N° total de personas mayores beneficiadas con proyectos en el año t que participan de la medición)*100	%	N.C.	N.C.	90.0%	80.0%	SI	113%	
						(876.0/973.0)*100	(640.0/800.0)*100			
						H: 89.5 (255.0/285.0)*100	H: 80.0 (320.0/400.0)*100			
						M: 90.3 (621.0/688.0)*100	M: 80.0 (320.0/400.0)*100			
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:								
Financiamiento de iniciativas destinadas a fomentar la entrega de servicios dirigidos a personas mayores; a promover la participación ciudadana; facilitar la asociatividad y promover acciones de voluntariado de este grupo etario.	Porcentaje de proyectos del Fondo Nacional del Adulto Mayor, en el año t, que cumplen con el objetivo definido en relación con el número total de proyectos adjudicados en el año.	(N° de proyectos que cumplen el objetivo definido en el año t /N° total de proyectos adjudicados en el año t)*100	%	100%	99%	97%	99%	SI	98%	
				(2585/2585)*100	(2391/2404)*100	(2948/3047)*100	(2574/2600)*100			
	Enfoque de Género: No									
Financiamiento de iniciativas destinadas a fomentar la entrega de servicios dirigidos a personas mayores; a promover la participación ciudadana; facilitar la asociatividad y promover acciones de voluntariado de este grupo etario.	Porcentaje de proyectos en el año t con rendición de cuentas ajustada a lo que se definió en el proyecto en relación al número total de proyectos adjudicados	(N° de proyectos rendidos acordes con la programación inicial en el año t/N° total de proyectos adjudicados en el año t)*100	%	100%	97%	98%	100%	SI	98%	
				(2585/2585)*100	(2332/2404)*100	(2971/3047)*100	(2600/2600)*100			
	Enfoque de Género: No									

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO <sup>21</sup>	% Cumpli-miento <sup>22</sup>	No-tas
				2007	2008	2009				
Información permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores.	Porcentaje de organizaciones de mayores que cuentan con algún dirigente beneficiado con alguna acción de capacitación realizada por Senama en el año t, respecto del total de organizaciones de mayores según el último catastro vigente.	(N° de organizaciones de mayores que cuentan con al menos un dirigente beneficiado con alguna acción de capacitación realizada por Senama en el año t / N° total de organizaciones de mayores según último catastro vigente)*100	%	N.C.	26.8% (2436.0/9089.0)*100	49.5% (5752.0/11616.0)*100	40.0% (3635.0/9089.0)*100	SI	124%	1
	Enfoque de Género: No									
Información permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores.	Tiempo promedio en días de respuesta a solicitudes ciudadanas realizadas por los usuarios en el año t	(Suma del N° de días de respuesta a solicitudes ciudadanas año t trascurridos desde la fecha recibo solicitudes/Total solicitudes ciudadanas recibidas año t)	días	N.M.	2.0días (5400.0/2700.0)	2.0días (8563.0/4197.0)	2.0días (6000.0/3000.0)	SI	98%	
	Enfoque de Género: No									
Generación de conocimientos y formación continua en el ámbito gerontológico.	Nota promedio obtenida por alumnos del programa de formación gerontológica para funcionarios públicos que trabajan a nivel regional, provincial y local con personas mayores en el año t	(Sumatoria de notas de alumnos que finalizan el programa de formación gerontológica para funcionarios públicos que trabajan a nivel regional, provincial y local con personas mayores en el año t/Número de alumnos que finalizan el programa de formación gerontológica para funcionarios públicos que trabajan a nivel regional, provincial y local con personas mayores en el año t)	número	5.8número (1044.0/180.0)	5.5número (1485.0/270.0)	5.8número (1719.4/299.0)	5.5número (1485.0/270.0)	SI	105%	
	Enfoque de Género: No									

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO <sup>21</sup>	% Cumpli-miento <sup>22</sup>	No-tas
				2007	2008	2009				
Transferencias de recursos que se realizan desde el Senama a Instituciones Privadas sin fines de lucro.	Porcentaje de rendiciones ajustadas a los términos del convenio suscrito entre Senamay Conapran en el año t, respecto del total de rendiciones programadas para el año t Enfoque de Género: No	$(N^{\circ} \text{ de rendiciones de cuentas ajustadas a lo definido en el convenio del año } t / N^{\circ} \text{ de rendiciones de cuentas programadas para el año } t) * 100$	%	100% (10/10)*100	100% (11/11)*100	100% (11/11)*100	100% (11/11)*100	SI	100%	

**Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:** 100 %  
**Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:** 0 %  
**Porcentaje de cumplimiento global del servicio:** 100 %

**Notas:**

1.- El resultado efectivo muestra que el 49.5% de las organizaciones contó con al menos un dirigente capacitado durante el año 2009, lo cual se encuentra por sobre la meta establecida. Esto se explica por el aumento de organizaciones sociales de mayores catastradas, que obligó a redefinir estratégicamente la incorporación de más recursos, en un escenario de mayor demanda. De esta forma de un presupuesto inicial de M\$ 125.397, finalmente se ejecutaron M\$304.922, debiéndose redefinir coberturas y componentes, es así como surgen las jornadas provinciales, de manera posterior a la definición de las metas para el año 2009.

i. Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2009

Cuadro 10 Otros indicadores de Desempeño año 2009							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2007	2008	2009	
Información permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores.	100% de las consultas recibidas, respondidas de acuerdo a la Ley 19.880 <b>(por cada uno de los espacios de atención)</b>	$N^{\circ}$ de consultas respondidas de acuerdo a Ley 19.880 / $N^{\circ}$ de consultas recibidas) * 100	%	N.M	N.M	100%	
	Porcentaje de los casos derivados con seguimiento.	$(N^{\circ}$ de casos con seguimiento actualizado / $N^{\circ}$ total de casos) * 100	%	--	100%	100%	
Financiamiento de iniciativas destinadas a fomentar la entrega de servicios, facilitar la asociatividad y promover el voluntariado	Incremento porcentual en la ejecución de proyectos de servicios de apoyo realizados por organizaciones que trabajan con personas mayores	$((N^{\circ}$ de proyectos de servicios de apoyo ejecutados por organizaciones que trabajan con personas mayores año referencia/ $N^{\circ}$ de proyectos de servicios de apoyo ejecutados por organizaciones que trabajan con personas mayores año base)-1)*100	%	58,3% $((5/12)-1)*100$	150% $((30/12)-1)*100$	150.0% $((30.0/12.0)-1)*100$	
Planes y programas sectoriales y territoriales diseñados e implementados en coordinación con otras instituciones del Estado; y apoyo al diseño y rediseño de políticas públicas en beneficio de las personas mayores.	Al mes de diciembre de 2009 se encuentra elaborado un estudio respecto de la situación de las personas mayores en situación de dependencia para ser difundido durante el 2010	Estudio elaborado en la fecha definida	N°	N.M	N.M	100%	

## Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 11 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo <sup>23</sup>	Producto <sup>24</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>25</sup>	Evaluación <sup>26</sup>
Avanzar en la constitución de un sistema de protección social destinado a garantizar igualdad de oportunidades y protección de los derechos de las personas mayores, minimizando sus riesgos ante la vulnerabilidad social, por medio de alianzas y acuerdos con instituciones públicas y privadas.	Implementar la IV versión del programa vínculos con una cobertura de a lo menos 4.000 personas mayores		100% CUMPLIDO
	Modelo piloto de "Intervención socio comunitario" implementado en 7 comunas para la administración de condominios en Stock y atención directa de personas mayores.		100% CUMPLIDO
	Programa Asesores Seniors implementado a lo menos en 10 regiones del país.		100% CUMPLIDO
	Implementación Piloto de sistema integral de atención ciudadana en coordinaciones regionales de Senama y fortalecimiento de Fono - Mayor		100% CUMPLIDO
	Programa de Turismo Social para las personas mayores vulnerables.		100% CUMPLIDO

23 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

24 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

25 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

26 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009**

Objetivo <sup>23</sup>	Producto <sup>24</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>25</sup>	Evaluación <sup>26</sup>
<p>Posicionar la temática de la vejez y el envejecimiento como un desafío y una oportunidad país, visibilizando la realidad y los derechos de las personas mayores, asegurando el diseño e implementación de políticas sectoriales y territoriales dirigidas a este segmento etario, sustentadas en la generación de conocimiento que permita su evaluación y ajuste continuo</p>	<p>Acciones comunicacionales en la línea de la promoción de derechos y del posicionamiento de la temática en la sociedad mediante la realización de campañas comunicacionales y eventos masivos.</p>		<p>100% CUMPLIDO</p>
	<p>Seminarios, Foros y Jornadas</p>		<p>100% CUMPLIDO</p>
	<p>Servicio de capacitación e-learning para funcionarios públicos.</p>		<p>100% CUMPLIDO</p>
<p>Promover la participación social, autonomía y autogestión de las personas mayores y facilitar su asociatividad, mediante la formulación y ejecución de programas sectoriales y territoriales diseñados e implementados en coordinación con otras instituciones del Estado.</p>	<p>Fondo de Iniciativas Autogestionadas para organizaciones de mayores</p>		<p>100% CUMPLIDO</p>
	<p>Fondo de iniciativas desarrolladas por</p>		<p>100% CUMPLIDO</p>

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009**

Objetivo <sup>23</sup>	Producto <sup>24</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>25</sup>	Evaluación <sup>26</sup>
	ejecutores intermedios para intervenciones complementarias en Protección Social.		
	Centros Gerontológicos para las personas mayores de acuerdo a Convenios establecidos con Municipios Nivel Nacional.		100% CUMPLIDO
	Programa Escuela de Dirigentes Mayores.		100% CUMPLIDO
	Encuentro Nacional de Consejeros Regionales de mayores		100% CUMPLIDO

## Anexo 6: Informe Preliminar<sup>27</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>28</sup> (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009)

**Programa / Institución: Fondo Nacional del Adulto Mayor / Servicio Nacional del Adulto Mayor**  
**Año Evaluación: 2006**  
**Fecha del Informe: 31/12/2009**

### Cuadro 12 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>2. Presentar resultados respecto de la incorporación de control social por parte de los miembros de las Uniones Comunales, y de la realización de tareas relacionadas con la evaluación ex - ante y la supervisión del proyecto.</p>	<p>Tal como se planteó en el informe anterior, la función de control social ha sido radicada en los Consejos de Mayores, tanto en los aspectos de supervisión de proyectos como en su tarea de veedores del proceso de evaluación ex - ante de proyectos.</p> <p>Respecto de la evaluación ex - ante en las Base del año 2009 se expresa lo siguiente:</p> <p>Punto 11: Las Etapas y criterios de evaluación de los proyectos: "Para realizar la evaluación técnica, el Comité Regional conformará una Comisión de Evaluación, presidida por el Coordinador Regional del SENAMA</p> <p>Esta Comisión estará constituida por profesionales con experiencia en evaluación de proyectos sociales, preferentemente del sector público y por los integrantes de los Comités Regionales que lo requieran y cuenten con el perfil técnico necesario.</p> <p>Los integrantes del Consejo Asesor Regional de Mayores actuarán como veedores del proceso."</p> <p>El año 2008 se comenzó con la incorporación de los integrantes del Consejo de Mayores a los procesos de evaluación ex - ante de proyectos, en que los integrantes actuaron como veedores. En 14 de las 15 regiones los consejeros participaron como veedores, exceptuándose la región de Los Ríos.</p> <p>Del mismo modo se incorporó a los equipos de supervisión del programa a integrantes del Consejo. Las regiones en que los integrantes del Consejo supervisaron directamente los proyectos corresponden a la Región Metropolitana, con 6 proyectos y la Región del Bío Bío con 37 proyectos del Fondo Autogestionado. Para el Fondo Intermedio los integrantes del Consejo han participado como veedores en la supervisión de los proyectos desarrollados en la XII Región, específicamente Punta Arenas y en la III región, en Huasco. En el resto de las regiones los integrantes del Consejo de Mayores realizaron labores de veedores del proceso de supervisión del Fondo Autogestionado, de modo que para la operación del año 2009, los consejeros ya estarán en condiciones de supervisar directamente proyectos.</p> <p>Para el año 2009 la participación de los integrantes del consejo considera además la realización de tareas de difusión y entrega de información para la postulación al Fondo a las organizaciones de personas mayores.</p>

27 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por parte de DIPRES.

28 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

## Cuadro 12 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

### Compromiso

### Cumplimiento

Durante el mes de marzo y en las jornadas de lanzamiento del Fondo realizadas en las 15 regiones han participado consejeros entregando información.

Se adjunta informe de operación del Fondo Autogestionado y reporte del número de supervisiones realizadas por los consejeros de la Región del Bío Bío, desagregados por provincia, comuna y nombre del Consejero.

De acuerdo a la especificación incorporada a las Bases del Concurso 2009: Punto 11: Las Etapas y criterios de evaluación de los proyectos: "Para realizar la evaluación técnica, el Comité Regional conformará una Comisión de Evaluación, presidida por el Coordinador Regional del SENAMA.

Esta Comisión estará constituida por profesionales con experiencia en evaluación de proyectos sociales, preferentemente del sector público y por los integrantes de los Comités Regionales que lo requieran y cuenten con el perfil técnico necesario.

Los integrantes del Consejo Asesor Regional de Mayores actuarán como veedores del proceso."

El proceso de evaluación ex ? ante del Fondo Autogestionado significó evaluar 6.682 proyectos en las 15 regiones del país. En las 15 Regiones se incorporó a integrantes del Consejo de Mayores como veedores del proceso de evaluación. Se adjuntas las actas de constitución de las Comisiones de Evaluación en que se constata la participación de los integrantes del Consejo de Mayores en las distintas comisiones.

Por otra parte el Instructivo del Proceso de Supervisión 2009, incorpora el siguiente acápite "La tarea de supervisión debe ser apoyada por integrantes del Consejo de Mayores, lo cual es parte de los compromisos contraídos en pos de la participación de las organizaciones de mayores en el programa".

Se adjunta instructivo y ficha de Supervisión 2009, junto a las actas de sesiones de las comisiones de evaluación.

Al día 15 de enero de 2010 se han ingresado 3.022 fichas de supervisión al sistema de evaluación y registro de proyectos, de un total de 3.047 proyectos en ejecución, lo que corresponde al 99,2% del total de proyectos.

De los 3.047 proyectos en ejecución a nivel nacional, en la Región Metropolitana, se ejecutaron 680 de ellos. De estos 680 proyectos, 15 de ellos fueron supervisados por integrantes del Consejo de Mayores, en conjunto con un supervisor SENAMA. Del mismo modo, en el resto de las regiones los integrantes del Consejo de Mayores realizaron visitas de supervisión, acompañados de un supervisor del SENAMA. Se adjunta como ejemplo planilla de supervisión correspondiente a la Provincia de Melipilla, en la Región Metropolitana, en que se consigna el nombre del Consejero de Mayores que participó en la supervisión. El listado de proyectos supervisados con los respectivos nombres de los supervisores a nivel nacional se enviará por correo postal, dado el alto número de registros (3.047) que tiene la base de datos, lo que imposibilita adjuntarlo como archivo.

#### Medios de Verificación:

Instructivo de supervisión

Ejemplo de Actas de sesiones de las comisiones de evaluación del Fondo autogestionado que considera la participación de consejeros regionales de mayores como parte del control social del programa (Dado el volumen de la información solo se adjunta un ejemplo de una región, las demás serán enviadas formalmente por oficio)

Ejemplo de planilla de supervisión, en que se consigna el nombre del miembro

## Cuadro 12 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

### Compromiso

### Cumplimiento

del Consejo de Mayores que participó de la supervisión. Dicha visita de supervisión fue realizada en la provincia de Melipilla, Región Metropolitana

<p>2. Diseñar un sistema informatizado de registro de beneficiarios y de evaluación ex-ante de proyectos, el que deberá permitir la medición de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico del programa. Este registro deberá contener al menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- % de proyectos presentados por tipo de demanda o actividad solicitada;</li> <li>- % de organizaciones de adultos mayores que se adjudican proyectos destinados a otros miembros de la comunidad;</li> <li>- % de organizaciones de adultos mayores con proyectos adjudicados que establecen coordinaciones con otras instituciones/organizaciones públicas y privadas de apoyo;</li> <li>- Incremento en el número de adultos mayores afiliados a organizaciones con personalidad jurídica vigente;</li> <li>- Número de organizaciones formales que participan en el sistema de control social del programa;- % de la población de adultos mayores en organizaciones sociales que declara conocer los objetivos del programa;</li> <li>- % de aportes propios o de terceros en los proyectos adjudicados.</li> </ul> <p>Adicionalmente la información registrada en este sistema deberá permitir la cuantificación de los indicadores definidos en la Matriz de Marco Lógico del programa. De acuerdo al tipo de indicador, algunos de ellos serán obtenidos mediante metodología muestral y no censal.</p>	<p>Se encuentra operativo y dispuesto para su ejecución el sistema de "Registro de proyectos, evaluación ex - ante, rendición, supervisión y registro de Beneficiarios" del Fondo Nacional Autogestionado del Adulto Mayor.</p> <p>El sistema definido consta de 5 módulos de operación y gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de proyectos, asociados a organizaciones beneficiarias</li> <li>- Evaluación ex - ante de proyectos</li> <li>- Supervisión de Proyectos</li> <li>- Rendición de Proyectos</li> <li>- Registro de Beneficiarios</li> </ul> <p>El módulo de registro de proyectos asociados a organizaciones beneficiarias permite registrar cada uno de los proyectos presentados por las distintas organizaciones, especificando además las características de dicha organización en relación a Rut, número de integrantes diferenciados por género, directiva, dirección e historia de participación en el Fondo Autogestionados.</p> <p>El módulo de evaluación ex - ante de proyectos permite incorporar los datos de evaluación del proyecto, con las notas asignadas por los evaluadores y las bonificaciones correspondientes, permitiendo con posterioridad la emisión de reportes que contienen la información necesaria para la selección definitiva de proyectos a nivel de cada coordinación regional. El producto final de este módulo es un listado de proyectos evaluados, ordenados por puntaje de mayor a menor que contiene toda la información de los proyectos necesaria para ser presentados al comité regional para la selección definitiva de los mismos.</p> <p>El módulo de supervisión permite registrar la información levantada en las visitas de supervisión para su posterior procesamiento y obtención de indicadores en base a la información incorporadas en el módulo de evaluación ex - ante.</p> <p>El módulo de rendición de proyectos permite registrar los datos financieros del proyecto y la información de la rendición que deben entregar cada una de las organizaciones adjudicatarias.</p> <p>El sistema en su conjunto permitirá obtener los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- % de proyectos presentados por tipo de demanda o actividad solicitada;</li> <li>- % de organizaciones de adultos mayores que se adjudican proyectos destinados a otros miembros de la comunidad;</li> <li>- % de organizaciones de adultos mayores con proyectos adjudicados que establecen coordinaciones con otras instituciones/organizaciones públicas y privadas de apoyo;</li> <li>- % de la población de adultos mayores en organizaciones sociales que declara conocer los objetivos del programa;</li> <li>- % de aportes propios o de terceros en los proyectos adjudicados.</li> </ul> <p>El sistema permite entregar la siguiente información:</p> <p>% de proyectos presentados por tipología:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Voluntariado y Servicio a la Comunidad :</td> <td style="text-align: right;">44</td> <td style="text-align: right;">0.7%</td> </tr> <tr> <td>Actividades Productivas :</td> <td style="text-align: right;">199</td> <td style="text-align: right;">3.0%</td> </tr> <tr> <td>Educación o Capacitación :</td> <td style="text-align: right;">333</td> <td style="text-align: right;">5.0%</td> </tr> <tr> <td>Recreación y Turismo :</td> <td style="text-align: right;">4.135</td> <td style="text-align: right;">61.9%</td> </tr> <tr> <td>Alfabetización Digital :</td> <td style="text-align: right;">43</td> <td style="text-align: right;">0.6%</td> </tr> <tr> <td>Habilitación de Sede :</td> <td style="text-align: right;">422</td> <td style="text-align: right;">6.3%</td> </tr> </table>	Voluntariado y Servicio a la Comunidad :	44	0.7%	Actividades Productivas :	199	3.0%	Educación o Capacitación :	333	5.0%	Recreación y Turismo :	4.135	61.9%	Alfabetización Digital :	43	0.6%	Habilitación de Sede :	422	6.3%
Voluntariado y Servicio a la Comunidad :	44	0.7%																	
Actividades Productivas :	199	3.0%																	
Educación o Capacitación :	333	5.0%																	
Recreación y Turismo :	4.135	61.9%																	
Alfabetización Digital :	43	0.6%																	
Habilitación de Sede :	422	6.3%																	

## Cuadro 12 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
Equipamiento de Sede	: 757 11,3%
Vida Saludable	: 340 5,1%
Otros	: 409 6,1%
Total	: 6.682 100,0%
<p>% Proyectos presentados destinados a otros miembros de la comunidad:</p> <p>Número total : 44    porcentaje : 0,7%</p> <p>Existen dos indicadores que a la fecha del informe no cuentan con información para realizar la medición del indicador pero que con los datos que se ingresan al sistema pueden ser obtenidos, esto debido a que dependen de la fase de supervisión de proyectos que culmina en el mes de diciembre de cada año.</p> <p>% Proyectos adjudicados que establecen coordinaciones con otras instituciones: Número total :            porcentaje :</p> <p>% de la población que declara conocer los objetivos del programa: Número total :            porcentaje :</p> <p>% aporte propio o de terceros en los proyectos adjudicados : 36,8%</p> <p>Aporte Senama                    : \$ 2.530.327.659 Aporte Propio o de terceros    : \$ 932.054.584 Total Proyectos                    : \$ 3.462.382.243</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Manual de usuario de operación del sistema Definición de requisitos de software para el sistema Documento de requerimientos de uso del sistema Medición de indicadores del SIG 2007 Medición de indicadores en formulario H 2007 Planilla modelo de registro de beneficiarios del Fondo Nacional Planilla de resultados de la gestión del fondo nacional año 2008 (se envía por oficio) Antecedentes de consultoría de sistema de información integral (informe y término de contrato) se envía por oficio. Términos de Referencia de la consultoría y muestra de pantallas de ingreso del sistema. (NCORPORADOS EN CD DE MEDIOS DE VERIFICACIÓN ENVIADO A DIPRES) Reporte de sistema de información del programa: adjudicación 2009 (excede límite, se envía formalmente por oficio) Reporte de sistema de información del programa: Región y tipologías</p>	

Tal como se mencionó en el compromiso anterior, se encuentra operativo y dispuesto para su ejecución el sistema de "Registro de proyectos, evaluación ex - ante, rendición, supervisión y registro de Beneficiarios" del Fondo Nacional Autogestionado del Adulto Mayor.

3. Implementar sistema informatizado de registro de beneficiarios y de evaluación ex-ante de proyectos. Presentar reportes del sistema.

- El sistema definido consta de 5 módulos de operación y gestión:
- Registro de proyectos, asociados a organizaciones beneficiarias
  - Evaluación ex - ante de proyectos
  - Supervisión de Proyectos
  - Rendición de Proyectos
  - Registro de Beneficiarios

## Cuadro 12 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

### Compromiso

### Cumplimiento

El sistema considera tanto el módulo de evaluación ex - ante de proyectos como el módulo de registro de beneficiarios.

El módulo de evaluación ex - ante de proyectos permite incorporar los datos de evaluación del proyecto, con las notas asignadas por los evaluadores y las bonificaciones correspondientes, permitiendo con posterioridad la emisión de reportes que contienen la información necesaria para la selección definitiva de proyectos a nivel de cada coordinación regional. El producto final de este módulo es un listado de proyectos evaluados, ordenados por puntaje de mayor e menor que contiene toda la información de los proyectos necesaria para ser presentados al comité regional para la selección definitiva de los mismos, información que también permite generar información para el proceso de supervisión posterior de los proyectos..

El módulo de Registro de Beneficiarios permite la identificación mediante el número de Rut para todos los beneficiarios de cada uno de los proyectos financiados. Dicha información permite conocer el número real de beneficiarios efectivamente integrados al programa y las características demográficas básicas.

El sistema está plenamente operativo con todos sus módulos de operación, y se está en proceso de completación de datos del registro de beneficiarios.

Los módulos de rendición y supervisión se completarán una vez que los proyectos estén en ejecución a partir del mes de agosto de 2009

Los indicadores solicitados en la matriz de marco lógico para el Fondo Autogestionado se obtienen a partir del Sistema de Registro y Evaluación de Proyectos, el cual permite la cuantificación de los siguientes indicadores, :

1. Porcentaje de cobertura de la población objetivo: 8.5%, (179.070 beneficiarios 2009)
2. Incremento porcentual de beneficiarios del programa según año base: 52.4% (179.070, año 2009; 127.968 Año base)
3. Porcentaje de personas mayores cuyas organizaciones adjudican proyectos que fortalecen su rol social: 28.7% (51.457 sobre 179.040, año 2009)
4. Porcentaje de proyectos del Fondo Nacional del adulto mayor que cumplen con el objetivo definido en relación con el número total de proyectos adjudicados en el año (2.404 sobre 2.404, año 2008)
5. Porcentaje de organizaciones de mayores adjudicadas anualmente por el FNAM, respecto del total de organizaciones del país: 31.9% (3.035 sobre un total de 9520 organizaciones con personería jurídica, año 2009)
6. Porcentaje de organizaciones de personas mayores postulantes que adjudican proyectos: 45.4% (3.035 sobre un total de 6.682 organizaciones postulantes, año 2009)
7. Porcentaje de personas mayores beneficiadas con proyectos adjudicados: 60.6% (179.070 sobre un total de 295.476 postulantes, año 2009)
8. Costo promedio anual por proyectos ejecutado: \$833.715,9, año 2009
9. Porcentaje total de recursos aportados por ejecutores de proyectos o por terceros: 26,9% (\$932.054.584 sobre un total de costo de proyecto de \$3.462.382.243, año 2009)

Los indicadores: ¿Porcentaje de proyectos con rendición de cuentas ajustada al presupuesto aprobado? y ¿Porcentaje de ejecución presupuestaria del programa al 31 de octubre?, se obtiene desde el sistema de contabilidad de Senama.

La información obtenida ha permitido contar con datos relevantes que sirven de insumo a la evaluación que se realizará durante el año 2009 a la línea de proyectos autogestionados, además de alimentar el proceso de reformulación del

## Cuadro 12 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

### Compromiso

### Cumplimiento

programa, respecto de la definición de las bases para postular en lo referente a las tipologías de proyectos y montos a los cuales pueden acceder dependiendo del tipo de organización, de esta manera se ha podido determinar la demanda de las organizaciones y por tanto determinar la necesidad de recursos que se incorpora en el proceso de formulación presupuestaria del programa, etc.

Medios de Verificación:

Manual de usuario de operación del sistema  
 Definición de requisitos de software para el sistema  
 Documento de requerimientos de uso del sistema  
 Planillas de registro de beneficiarios  
 Ficha informatizada de evaluación ex-ante de proyectos  
 Antecedentes consultoría sistema de información integral (informe y término de contrato) se envía por oficio  
 Términos de Referencia de la consultoría y muestra de pantallas de ingreso del sistema. (SE ADJUNTA EN CD DE MEDIOS DE VERIFICACIÓN PREPARADO PARA ENVIAR A DIPRES)  
 reporte sistema de información fondo nacional: adjudicación 2009 (excede límite se enviará formalmente por oficio)  
 reporte sistema de información fondo nacional de postulación: Regiones y tipologías

4. Diseñar sistema informatizado de seguimiento y evaluación de resultados para una muestra representativa de proyectos, permitiendo cuantificar los indicadores de la Matriz de Marco Lógico que dicen relación con los resultados de los proyectos.

De acuerdo a las características antes descritas del sistema este podrá cumplir con la exigencia de:

- desarrollar un sistema de información en línea, y un proceso informatizado de generación de información.

Del mismo modo podrá permitir la obtención de los siguientes indicadores:

- % de proyectos presentados por tipo de demanda o actividad solicitada
- % de organizaciones de adultos mayores que se adjudican proyectos destinados a miembros de la comunidad en general o a personas en situación de discapacidad o pobreza;
- % de organizaciones de adultos mayores con proyectos adjudicados que establecen coordinaciones con otras instituciones/organizaciones públicas y privadas de apoyo;
- Incremento en el número de adultos mayores afiliados a organizaciones con personalidad jurídica vigente;
- % de organizaciones consideradas exitosas en su gestión (según índice) /total de organizaciones con proyectos adjudicados, diferenciando por tipo de organización;

Se adjunta Términos de Referencia de la consultoría y muestra de pantallas de ingreso del sistema.

Existe otro conjunto de indicadores que será posible obtenerlo a través de la evaluación ex post del programa, la que será licitada bi anualmente y ejecutada por un consultor externo.

El año 2007 se realizó la primera evaluación ex post del programa, la cual permitió obtener una primera caracterización de la población objetivo.

En esa caracterización el 70% de la población participante corresponde a mujeres y un 30% a hombres, la cual es coincidente con la información del catastro (71,1% mujeres, 28,9% hombres) y la información provista por la supervisión del programa que indica 72,9% de mujeres y 27,1% de hombres

## Cuadro 12 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

### Compromiso

### Cumplimiento

El Sistema de Registro y Evaluación de proyectos considera cinco módulos de información, entre los cuales se cuenta: ?Registro de Beneficiarios?, ?Rendición? y ?Supervisión?. Se propone considerar un indicador que integre la información de ?Beneficiarios efectivos participantes del proyecto?, ?Rendición? y ?Supervisión?.

Para el indicador ?% de organizaciones consideradas exitosas en su gestión (según índice)/total de organizaciones con proyectos adjudicados, diferenciando por tipo de organización?, se elaborará el siguiente índice:

Una organización de personas mayores exitosa en su gestión será aquella que muestre en la ejecución del proyecto los siguientes estándares mínimos:

1. Al menos un 95% de los beneficiarios declarados participando efectivamente del proyecto (Información provista por el módulo ?Registro de Beneficiarios?)
2. Rendición entregada sin objeciones (Información provista por módulo ?Rendición?)
3. Actividades del proyecto realizadas dentro de los plazos previstos, sin retrasos mayores en la ejecución (Información provista por módulo ?Supervisión?)

Para el indicador ?Incremento en el número de organizaciones formales que participan en el sistema de control social del programa?, que era parte del compromiso, se acordó en conjunto con Dipres dejarlo sin efecto puesto que el control social está considerado como parte de las tareas de los consejos regionales de mayores, que según el instructivo presidencial que los crea, les otorga dicha labor. Las razones obedecen a que como se explicó en reportes anteriores no es posible incorporar en las Bases del programa la participación de las uniones comunales en acciones de control social ligadas al fondo nacional, específicamente la evaluación y supervisión, pues se vulneran principios fundamentales relacionados con la transparencia del programa, ya que este tipo de organizaciones están facultadas para presentar iniciativas.

Medios de Verificación:

reporte sistema de información fondo nacional: adjudicación 2009 (excede límite se enviará formalmente por oficio)  
reporte sistema de información fondo nacional de postulación: Regiones y tipologías

5. Implementar sistema informatizado de seguimiento y evaluación de resultados. Presentar reportes del sistema a partir de la muestra representativa de proyectos definida, y entregar la cuantificación de los indicadores respectivos de la Matriz de Marco Lógico del programa.

Como se explicó en el compromiso anterior el sistema en ejecución considera los siguientes módulos:

- Registro de proyectos, asociados a organizaciones beneficiarias
- Evaluación ex - ante de proyectos
- Supervisión de Proyectos
- Rendición de Proyectos
- Registro de Beneficiarios

El sistema permitirá obtener los siguientes indicadores:

- % de proyectos presentados por tipo de demanda o actividad solicitada;
- % de organizaciones de adultos mayores que se adjudican proyectos destinados a miembros de la comunidad en general o a personas en situación de discapacidad o pobreza;

## Cuadro 12 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

### Compromiso

### Cumplimiento

- % de organizaciones de adultos mayores con proyectos adjudicados que establecen coordinaciones con otras instituciones/organizaciones públicas y privadas de apoyo;
- Incremento en el número de adultos mayores afiliados a organizaciones con personalidad jurídica vigente;
- Incremento en el número de organizaciones formales que participan en el sistema de control social del programa;
- % de organizaciones consideradas exitosas en su gestión (según índice) /total de organizaciones con proyectos adjudicados, diferenciando por tipo de organización

Por otra parte existen indicadores que serán obtenidos a partir de la evaluación ex post del programa, la cual se realiza en forma bianual. La primera de ellas se realizó durante el año 2007 y corresponde realizar la segunda de ellas durante el 2009. Está comprometido el financiamiento para la evaluación tanto del Fondo Autogestionado como el Fondo Intermedio.

Los indicadores que se obtendrán de la evaluación ex post son, entre otros:

- % de adultos mayores que han fortalecido su rol social (según índice) por tipo de organización formal o no formal;
- % de organizaciones de adultos mayores que declaran que el fondo satisface sus demandas relativas a participación social,

La evaluación ex post se realizará durante el 2º semestre del año 2009. Los términos de referencia se encuentran en etapa de elaboración.

El sistema de Registro y Evaluación de proyectos permite contar con la información de gestión de el 100% de los proyectos en ejecución, por lo que no es necesario considerar una muestra de los mismos

Para el indicador ?% de organizaciones consideradas exitosas en su gestión (según índice) /total de organizaciones con proyectos adjudicados, diferenciando por tipo de organización?, se elaborará el siguiente índice:

Una organización de personas mayores exitosa en su gestión será aquella que muestre en la ejecución del proyecto los siguientes estándares mínimos:

Al menos un 95% de los beneficiarios declarados participando efectivamente del proyecto (Información provista por el módulo ?Registro de Beneficiarios? Rendición entregada sin objeciones (Información provista por módulo ?Rendición?)

Actividades del proyecto realizadas dentro de los plazos previstos, sin retrasos mayores en la ejecución (Información provista por módulo ?Supervisión?)

Los indicadores solicitados en la matriz de marco lógico para el Fondo Autogestionado se obtienen a partir del Sistema de Registro y Evaluación de Proyectos, el cual permite la cuantificación de los siguientes indicadores:

1. Porcentaje de cobertura de la población objetivo: 8.5%, (179.070 beneficiarios 2009)
2. Incremento porcentual de beneficiarios del programa según año base: 52.4% (179.070, año 2009; 127.968 Año base)
3. Porcentaje de personas mayores cuyas organizaciones adjudican proyectos que fortalecen su rol social: 28.7% (51.457 sobre 179.040, año 2009)
4. Porcentaje de proyectos del Fondo Nacional del adulto mayor que cumplen con el objetivo definido en relación con el número total de proyectos adjudicados en el año (2.404 sobre 2.404, año 2008)
5. Porcentaje de organizaciones de mayores adjudicadas anualmente por el FNAM, respecto del total de organizaciones del país: 31.9% (3.035 sobre un total de 9520 organizaciones con personería jurídica, año 2009)
6. Porcentaje de organizaciones de personas mayores postulantes que

**Cuadro 12**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas**

**Compromiso**

**Cumplimiento**

adjudican proyectos: 45.4% (3.035 sobre un total de 6.682 organizaciones postulantes, año 2009)

7. Porcentaje de personas mayores beneficiadas con proyectos adjudicados: 60.6% (179.070 sobre un total de 295.476 postulantes, año 2009)

8. Costo promedio anual por proyectos ejecutado: \$833.715,9, año 2009

9. Porcentaje total de recursos aportados por ejecutores de proyectos o por terceros: 26,9% (\$932.054.584 sobre un total de costo de proyecto de \$3.462.382.243, año 2009)

Los indicadores: ¿Porcentaje de proyectos con rendición de cuentas ajustada al presupuesto aprobado? y ¿Porcentaje de ejecución presupuestaria del programa al 31 de octubre?, se obtiene desde el sistema de contabilidad de Senama y estarán disponibles durante el cuarto trimestre de este año.

Medios de Verificación:

reporte sistema de información fondo nacional: adjudicación 2009 (excede límite se enviará formalmente por oficio)

reporte sistema de información fondo nacional de postulación: Regiones y tipologías

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
			I	II	III	IV	V	VI	VII			
Marco Básico	Recursos Humanos	Evaluación del Desempeño				O				Mediana	7.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O				Menor	5.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información						O		Mediana	7.00%	✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana						O		Alta	12.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				O				Alta	13.00%	✓
		Gestión Territorial				O				Alta	11.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O				Alta	12.00%	✓
		Compras y Contrataciones del Sector Público						O		Mediana	8.00%	✓
	Enfoque de Género	Enfoque de Género				O				Menor	5.00%	✓
	Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación	O						Mediana	8.00%	✓
Planificación / Control de Gestión		Planificación / Control de Gestión	O						Alta	12.00%	✓	
Porcentaje Total de Cumplimiento :										100.00%		

Cumplimiento PMG años 2006 - 2008			
	2006	2007	2008
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	50%	95%	100%

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 13 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>29</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>30</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>31</sup>
Staff de la Dirección Nacional	17	7	100%	8
División de Planificación, Desarrollo y Control	8	5	100%	8
División de Coordinación Intersectorial y Regional	55	5	100%	8
División de Administración y Finanzas	13	6	100%	8

29 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2009.

30 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

31 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

## **Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

### **Boletín:**

N° 5376-18 (se refundieron los Boletines N°s: 5142-18; 5055-18; 4691-18; 4167-18)

### **Descripción:**

El Servicio Nacional del Adulto Mayor ha definido como una de sus tareas prioritarias abocarse a la problemática del maltrato al adulto mayor en el país, por la urgencia que representa para la vida e integridad de las personas mayores. Así SENAMA convocó a una Mesa de Trabajo en la que participaron representantes de instituciones públicas y privadas, expertos e investigadores de reconocida trayectoria en el ámbito de intervenciones con personas mayores, con el objeto de consensuar una definición y tipología que caracterizara específicamente el maltrato al Adulto Mayor en Chile y a estudiar el marco jurídico que regula el tema específico en la legislación nacional.

SENAMA, basado en estas conclusiones y en cumplimiento de su función coordinadora, constituyó una Subcomisión Jurídica, la que se abocó al estudio pomenorizado de la legislación nacional, con el objeto de introducir ciertas modificaciones que dieran cuenta del fenómeno del maltrato al adulto mayor, en nuestro ordenamiento jurídico.

### **Objetivos:**

- I. Incluir al Adulto Mayor, como grupo vulnerable específico en la nueva legislación sobre Violencia Intrafamiliar, Ley N° 20.066.
- II. Aumentar la protección penal, cuando la víctima sea una persona mayor, en casos de Abuso Patrimonial, para lo que se plantea una modificación en el Código Penal.
- III. Especificar una medida de protección especial, en el caso de una persona mayor abandonada, que requiera de cuidado, para lo cual se modifica la ley de tribunales de familia, indicando la medida de internación de urgencia.
- IV. Corregir la norma del artículo 84 de la Ley N° 19.968 que crea los tribunales de familia, respecto de los familiares directos encargados del cuidado de una persona mayor, no eximirlos de la obligación de denunciar si ésta es víctima de violencia.

### **Fecha de Ingreso:**

Decreto presidencial que contempla estas modificaciones, firmado el 03 de octubre de 2007.

### **Estado de tramitación:**

El proyecto de ley que modifica la ley N° 20.066, de violencia intrafamiliar, y otros cuerpos legales para incluir el maltrato del adulto mayor en la legislación nacional, (Boletín N° 5376-18) se encuentra en tabla para ser visto en sala por el senado, sujeto a informe de la Dipres y del Ministerio de Hacienda.

### **Beneficiarios Directos:**

Lo que se persigue con esta modificación legal es proteger los derechos de toda la población adulta mayor que reciba malos tratos dentro del marco regulatorio de la ley de violencia intrafamiliar; especialmente a las personas mayores que se encuentran en situación de abandono, por cuanto se señala una norma de protección especial que permite al juez del tribunal de familia dictar una medida de internación de urgencia. Asimismo, se beneficiarán todas las personas mayores que se vean afectadas por el abuso patrimonial por parte de familiares y/o terceros.