

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2011

MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN

SENAMA

Servicio Nacional del Adulto Mayor

Índice

Carta

1. Resumen Ejecutivo	4
2. Resultados de la Gestión año 2011	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	6
3. Desafíos para el año 2012	14
4. Anexos.....	18
Anexo 1: Identificación de la Institución	19
Anexo 2: Recursos Humanos.....	23
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección	26
N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	26
1.2 Efectividad de la selección.....	26
(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100.....	26
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia	29
(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100	29
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.....	29
Anexo 3: Recursos Financieros.....	32
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011.....	41
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	47
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	48
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011	49
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	50
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	51

I. Carta Presentación del Ministro del ramo

El país enfrenta un nuevo escenario demográfico, en el cual la población de mayor edad crece en forma acelerada, lo que nos llevará a que en 2025 vivan en nuestro país la misma cantidad de niños de 0 a 14 años que de adultos mayores de 60 y más años.

Lo anterior presenta nuevos desafíos, para los que el Gobierno ya se está preparando a través de la formulación de una política integral de envejecimiento positivo, con el concurso de todos los ministerios que incluyen dentro de sus beneficiarios a las personas mayores.

Este trabajo, presidido por el Ministerio de Planificación y coordinado por del Servicio Nacional del Adulto Mayor, y que se encuentra en trámite de aprobación por S.E. el Presidente de la República, representa el principal logro del Servicio en el avance hacia el bienestar de los adultos mayores de nuestro país.

Sin embargo, es también importante de destacar en esta cuenta del año 2011, la creación del Programa contra la Violencia y el Maltrato, aporte relevante para que los mayores vivan con dignidad y seguridad, insertos en una sociedad que los respeta y valora.



JOAQUÍN LAVÍN INFANTE
MINISTRO DE PLANIFICACIÓN

1. Resumen Ejecutivo

El envejecimiento de la población chilena es un proceso progresivo. Hoy en día el 15 % de los chilenos son adultos mayores, dicha proporción llegará a ser del 20 % en el año 2025. Es un escenario demográfico y un contexto sociocultural diferente, por lo cual esta nueva realidad nacional requiere ser visibilizada, comprendida y abordada, tanto en su significado como en los desafíos y oportunidades que plantea a todo el conjunto de nuestra sociedad.

En este contexto, el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) cumple un rol fundamental, como organismo encargado de orientar las políticas públicas dirigidas hacia este grupo etario. SENAMA es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con la Presidencia de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social.

Su misión es “Fomentar el envejecimiento activo y el desarrollo de servicios sociales para las personas mayores, fortaleciendo su participación y valoración en la sociedad, promoviendo su auto cuidado y autonomía, y favoreciendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos; por medio de la coordinación intersectorial, el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas”

Considerando la Misión del Servicio y los desafíos que plantea el proceso de envejecimiento se definieron los siguientes objetivos estratégicos que guían el quehacer de la Institución:

- Impulsar la constitución y articulación de una red de servicios sociales dirigida a personas mayores en situación de vulnerabilidad y/o que presentan distintos niveles de dependencia, por medio de la implementación de acciones directas o intersectoriales, que fortalezcan el Sistema de Protección Social para las personas mayores.
- Aumentar la participación efectiva de las personas mayores en diferentes espacios sociales mediante la implementación de acciones y programas que permitan el desarrollo de sus capacidades con la finalidad de fortalecer el desempeño de nuevos roles en beneficio del país, aprovechando su experiencia y conocimientos.
- Promover la valoración positiva de las personas mayores, a través de acciones que fomenten el reconocimiento y ejercicio de sus derechos, que generen conocimiento sobre el envejecimiento y la vejez, que favorezcan la formación de recursos humanos especializados y que visibilicen una imagen positiva de esta etapa del ciclo vital.
- 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 etario, mediante un proceso continuo de mejoramiento de las capacidades técnicas, materiales y humanas de la Institución en regiones.

Durante el año 2011 SENAMA continuó desarrollando un rol protagónico en materia de ejecución de programas que impactan positivamente en la integración de las personas mayores en los ámbitos bio-psico-sociales, a fin de prever los efectos negativos de la desvinculación social, priorizando el desarrollo de conocimientos, la capacitación y las transferencias financieras.

En el contexto de un país que envejece a ritmo sostenido y creciente, el envejecimiento activo y saludable es un derecho que debe ser resguardado desde una política de Estado. El mantenimiento de la funcionalidad y la autonomía de las personas durante el mayor tiempo posible son fundamentales a la hora de pensar el envejecimiento saludable, la participación de las personas mayores en todos los ámbitos de la sociedad y el aprovechamiento de todo su potencial.

En materia de protección social, se siguió trabajando a través de la ejecución de diferentes líneas programáticas, pero sin duda el principal avance del año 2011 haber sentado las bases para la implementación del programa contra la violencia y el abuso al Adulto Mayor, el cual se presentó como línea presupuestaria para el año 2012, en el marco de la ley N° 20.427 que entró en vigencia el año 2010 y que incorporó el maltrato al Adulto Mayor en la legislación nacional, modificando la ley de Violencia Intrafamiliar, la Ley de Tribunales de Familia y el Código Penal.

En materia de políticas públicas, durante el año 2011, Senama y el Ministerio de Desarrollo, en conjunto con un Comité Técnico Interministerial, trabajan en una Política Integral de Envejecimiento Positivo, con lo cual se busca entregar lineamientos y orientaciones claras para las políticas públicas de los próximos 10 años. De esta manera nos estamos preparando para el nuevo escenario demográfico, con acciones concretas que resulten del esfuerzo de diferentes Ministerios y Servicios, con una mirada transversal y enfocada en el mejoramiento de la calidad de vida de los mayores.

Lo anterior en directa relación con los aspectos relevantes que se definieron para el Servicio por parte del Ministerio de Desarrollo Social, en la Ley de presupuesto 2011, específicamente en lo relativo al mejoramiento de la coordinación y el diseño de políticas sociales de modo de evitar duplicaciones y garantizar la eficiencia en la ejecución de los programas y la entrega de la información necesaria para caracterizar a los grupos vulnerables y diseñar las políticas públicas que les son pertinentes. Además de mejorar las coberturas centrándola en los más vulnerables.

El año 2011 fue un año de grandes avances en materia de servicios sociales para personas mayores en situación de vulnerabilidad, mediante la ejecución de diversos programas, se dio inicio al trabajo intersectorial para generar una política pública integral y además se avanzó en visibilizar el tema del maltrato al adulto mayor mediante diversas campañas y acciones de difusión, a fin de sentar las bases para la implementación en el año 2012 de una línea programática específica, dada la relevancia de la temática.

Para el año 2012 el principal desafío es la presentación de la Política Integral de Envejecimiento Positivo al Presidente de la República, a partir de lo cual se espera comenzar a delinear el trabajo intersectorial de los próximos años y de esta manera brindar más y mejores servicios, junto con mayores espacios de integración y participación efectiva para todas y todos los mayores de Chile.



Rosa Kornfeld Matte
ROSA KORNFELD MATTE

Directora Nacional
Servicio Nacional del Adulto Mayor

2. Resultados de la Gestión año 2011

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.

Los resultados de la gestión institucional se sustentan en 4 pilares fundamentales que se encuentran alineados con los objetivos estratégicos del Servicio. Dichos pilares son: Protección social; Difusión y Promoción de los Derechos para las Personas Mayores; Participación y desempeño de nuevos roles; Generación de conocimientos y formación de recurso humano en la temática de la vejez y envejecimiento. A partir de éstos se da cuenta de la gestión programática, de los principales resultados obtenidos y las coberturas y recursos utilizados.

2.1.1. Protección Social: Planes, programas sectoriales y territoriales en beneficio de personas mayores vulnerables.

a. Programa Fondo Nacional del Adulto Mayor

Componente Ejecutores Intermedios

Está destinado a apoyar acciones de servicios y cuidados a pacientes postrados residentes en Instituciones de Larga Estadía y en domicilio. Se presentaron 147 proyectos a nivel nacional, adjudicados 31 proyectos en quince regiones, con un monto de recursos adjudicados de 342 millones 138 mil 928 pesos a nivel nacional. La cantidad de beneficiarios fue de cinco mil 103 personas, con un per cápita para la operación 2011 de 67 mil 046 pesos.

Componente Convenios Institucionales

Consideró recursos para el financiamiento de nueve proyectos tendientes a promover la mantención y el apoyo de personas mayores en situación de vulnerabilidad, llegando a 27 mil 659 beneficiarios.

Cabe destacar que durante el año 2011, dentro de los nueve proyectos financiados, tres corresponden a proyectos de financiamiento del Hogar de Cristo, Fundación las Rosas y Fundación San Vicente de Paul, por 300 millones de pesos para cada uno, destinados a mejorar infraestructura y la atención de 3 mil 613 personas mayores residentes en estas instituciones.

b. Programa Vínculos.

Programa de apoyo psicosocial que se ejecuta en conjunto con el Ministerio de Desarrollo Social, beneficiando a personas mayores de 65 años en situación de pobreza y/o vulnerabilidad social. Se implementó con la asistencia técnica de SENAMA la sexta versión del programa en 158 comunas del país, con una cobertura activa de once mil 085 mayores.

c. Programa Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor

El Programa surge del convenio de colaboración suscrito por el MINVU y SENAMA, en el que se establecen las bases de la nueva política habitacional focalizada en personas mayores en situación de vulnerabilidad social. Este programa comprende tres líneas de acción:

- Construcción de Establecimientos de Larga Estadía para Mayores (ELEAM).

El programa considera catorce Establecimientos de Larga Estadía. Se avanzó en la formulación, presentación y licitación de estos establecimientos. El 2011 comenzó a operar el ELEAM de Punta Arenas con 70 plazas.

- Construcción de nuevos Condominios de Viviendas Tuteladas (CVT).

El programa considera 22 proyectos de Condominios de Viviendas Tuteladas en once regiones del país. El beneficio es gratuito para los mayores y se efectúa a través de un convenio de comodato. El diseño arquitectónico cuenta con características de accesibilidad universal que facilita la movilidad de los residentes y un espacio comunitario y de servicios en el que SENAMA implementó un plan de atención social y comunitario con los mayores residentes. El 2011 se encuentran operando cuatro Condominios correspondientes a Rancagua, San Fernando, Santa Cruz y San Ramón (R.M.) con un número total de 75 plazas.

- Gestión Viviendas Stock.

El año 2011 entraron en operación 16 Condominios con 290 plazas. Las viviendas singulares habilitadas para el 2011 fueron 233.

d. Consejo de Protección a la Ancianidad (CONAPRAN)

Se transfirieron 959 mil 327 millones de pesos el año 2011, lo que permitió brindar una atención de calidad a 722 personas mayores en situación de vulnerabilidad social, residentes en trece establecimientos de larga estadía en nueve regiones del país.

Adicionalmente el año 2011, se transfirieron 203 millones 559 mil pesos, para realizar arreglos de infraestructura en sus establecimientos, permitiendo de esta forma mejorar las condiciones de vida de los mayores residentes.

e. Programa Turismo Social para el Adulto Mayor

El Programa Turismo Social propone resolver la falta de acceso a una oferta de servicios de recreación y turismo de calidad para personas mayores en situación de vulnerabilidad social. El programa benefició a once mil 320 personas mayores en situación de vulnerabilidad del programa Vínculos y residentes en establecimientos de larga estadía.

2.1.2. Difusión y Promoción de los Derechos para las Personas Mayores

a. Información permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores, familia y comunidad

- Servicio Fono Mayor.

Este Servicio telefónico de atención gratuito a nivel nacional se ha fortalecido logrando apoyar y brindar soluciones a las situaciones de maltrato y/o abandono. Se registraron un total de dos mil 351 casos durante el año 2011.

- Revista Institucional “Gente Grande”.

Se editan diez números anuales con un tiraje de 20 mil ejemplares cada vez.

- Campañas Comunicacionales.
- Conmemoración del Día contra el Maltrato del Adulto Mayor.

El 15 de junio se conmemoró el Día internacional contra el Maltrato al Adulto Mayor, a través de actos masivos a nivel regional.

- Celebración del Mes del Adulto Mayor.

Durante el mes de octubre se realizaron actividades en cada región, bajo el lema: “El Mes de los Más Grandes”. Se distribuyeron cartillas informativas con mensajes positivos sobre la imagen de la vejez, se realizaron jornadas de reflexión, caminatas, Bailatón de los Seniors, premiación a adultos mayores en el marco del “envejecimiento activo” y patrocinio a diversas actividades recreativas y culturales, entre otras.

- Jornadas Provinciales y Regionales por el Derecho a Saber

Se realizaron quince jornadas regionales con la participación de 789 organizaciones de mayores y 105 jornadas provinciales por el Derecho a Saber con la participación de cuatro mil 326 organizaciones de mayores. Los principales contenidos abordados en las jornadas fueron el Fondo Nacional del Adulto Mayor, envejecimiento activo, participación ciudadana y contenidos regionales específicos.

b. Seminarios contra la Violencia y Abuso al Adulto Mayor.

Se realizaron seminarios de capacitación en las quince regiones del país con la participación de profesionales que trabajan la temática de mayores y con líderes de organizaciones sociales. La realización de estos seminarios permitió incorporar una línea permanente en el presupuesto para un programa contra la violencia y el abuso al Adulto Mayor.

c. Agencia Española de Cooperación y Desarrollo (AECID).

Durante el año 2011 finalizó la ejecución del proyecto de cooperación internacional con la Agencia Española de Cooperación y Desarrollo. Este proyecto además de colaborar con el financiamiento del Estudio Nacional de la Dependencia los años anteriores, durante el 2011 financió la elaboración de documentos de planificación estratégica, definiendo acciones a futuro en cada una de las regiones. Posteriormente, se realizaron encuentros con profesionales a cargo de las oficinas de adultos mayores de todos los municipios del país, permitiendo validar con ellos el levantamiento de necesidades de servicios sociales para mayores establecidos en las planificaciones estratégicas en cada una de las regiones, colaborando con esto en la formulación de la Política Integral de Envejecimiento Positivo.

2.1.3. Participación y desempeño de nuevos roles.

a. Programa Fondo Nacional del Adulto Mayor (Componente Autogestionado)

El Fondo Nacional del Adulto Mayor en su componente Autogestionado por organizaciones del Adulto Mayor, convoca fondos concursables para financiar proyectos ideados y ejecutados por organizaciones de personas mayores en todas las regiones del país, fomentando su autonomía, autogestión y asociatividad. Fueron presentados seis mil 643 proyectos a nivel nacional, adjudicados tres mil 472 en quince regiones, con un monto de recursos otorgados de tres mil 128 millones 650 mil 279 pesos a nivel nacional (costo promedio por proyecto 901 mil 109 pesos) y una cobertura que alcanzó los 162 mil 400 beneficiarios.

b. Programa Escuelas de Formación para Dirigentes Mayores y Consejo de Mayores

El Programa de capacitación a dirigentes está focalizado en el desarrollo de competencias para un mejor desempeño y acceso a información clave respecto de la oferta pública nacional y regional existente en la temática de vejez y envejecimiento, posibilitando su inclusión y participación activa.

- Jornadas Provinciales:

Se desarrollaron 105 jornadas provinciales (dos por cada provincia del país, exceptuando Antártica Chilena que desarrolló una jornada provincial), participaron siete mil 186 participantes en total (cinco mil 460 mujeres y un mil 726 hombres) que representan a cuatro mil 326 organizaciones de personas mayores.

- Jornadas Regionales:

Se desarrollaron quince jornadas regionales (una por región) participaron un mil 414 participantes (un mil 048 mujeres y 366 hombres) que representan a 789 organizaciones de personas mayores.

- Consejeros por región: el número de consejeros reelegidos fue de 103 (41 por ciento) y elegidos por primera vez fueron 150 (59 por ciento).

Región	Mujeres	Hombres	Total
Tarapacá	10	03	13
Antofagasta	09	08	17
Atacama	08	12	20
Coquimbo	14	04	18
Valparaíso	11	08	19
O'Higgins	12	07	19
Maule	09	07	16
Bío-Bío	04	16	20
Araucanía	07	07	14
Los Lagos	13	07	20
Aysén	09	07	16
Magallanes	08	03	11
Región	11	08	19
Los Ríos	08	10	18
Arica y Parinacota	07	06	13
Total	140	113	253

- Programa Piloto “Encuentros Mayores” realizado en las comunas de Renca y Recoleta.

Entre junio y noviembre de 2011 se desarrolló esta experiencia comunal mediante el trabajo conformado por SENAMA Central, Regional y representantes de la oficina del Adulto Mayor designados por la municipalidad. Se llevaron a cabo quince encuentros mayores (ocho en Renca y siete en Recoleta) con una participación total de 633 personas mayores (571 mujeres y 62 hombres), que representaron un total de 301 organizaciones. Se informa y capacita a personas mayores organizadas y no organizadas en temáticas relacionadas con la vejez, el envejecimiento activo, la participación, entre otras.

c. Programa de Voluntariado Asesores Seniors o Asesores Mayores.

El programa se ejecuta mediante transferencia de recursos de FOSIS. El programa busca la integración social y educación desde la relación intergeneracional entre profesores jubilados y niños y niñas pertenecientes a familias del Programa Puente que cursan entre 1° y 8° básico, y que presenten un desempeño escolar deficitario. El programa permitió que 197 pensionados profesionales y técnicos (98.5 por ciento de la cobertura comprometida) brindaran apoyo escolar a 394 niños y niñas (98.5 por ciento de la cobertura comprometida) los que mejoraron su rendimiento escolar.

2.1.4. Generación de conocimientos y formación de recurso humano en la temática de la vejez y envejecimiento

a. Capacitación a funcionarios de la red local de atención a mayores y a recursos humanos que trabajan el tema.

Entre julio y diciembre del año 2011 se desarrolló un curso de especialización en cuidado para personas mayores, destinado a personas que trabajan en el cuidado diario de mayores, especialmente en establecimientos de larga estadía. Como una forma de potenciar la capacitación en las zonas afectadas por el terremoto del año 2010, el curso se destinó de forma exclusiva a las regiones de O'Higgins, Maule y Bío-Bío, capacitando a 160 personas.

Se desarrolló un Diplomado en Gerontología Social para profesionales que trabajan con mayores, permitiendo la capacitación de 140 personas en todo el país. Ambas instancias académicas fueron dictadas por el Centro de Estudios Universitarios para la Tercera Edad de la Universidad Mayor (U3E), la Pontificia Universidad Católica de Chile y la Universidad del Bío-Bío, a través de licitaciones públicas.

b. Desarrollo de Estudios y Evaluaciones.

- Estudio de Actualización del Catastro de Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM) de la región metropolitana y configuración de procesos estandarizados.

- Análisis de Base de Datos del Estudio Nacional de la Dependencia en las Personas Mayores para la Caracterización de los Cuidadores de las Personas Mayores con Dependencia Funcional e identificación de los Factores Protectores y de Riesgo.
- Estudio de Recopilación, Sistematización y Descripción de Información Estadística Disponible sobre Vejez y Envejecimiento en Chile.
- Segunda Encuesta Nacional Sobre Inclusión y Exclusión Social del Adulto Mayor en Chile. Opiniones, expectativas y evaluaciones de la población chilena sobre la inclusión y exclusión social de las personas adultas mayores.
- Segunda Encuesta Nacional Sobre Calidad de Vida en la Vejez. Publicación que entrega un diagnóstico de la realidad de los Adultos Mayores centrado en torno a factores protectores que se relacionan con el envejecimiento activo.
- Estudio de Opinión para la Evaluación de Programas que ejecuta Senama, Período 2010-2011.
- Estudio de Prevalencia del Maltrato Hacia las Personas Mayores y Caracterización del Fenómeno.

c. Publicaciones, Foros, Congresos y Seminarios Internacionales

- Revista “Ser Mayor”, publicación con diseño instruccional, orientada a educar y proveer herramientas para el autocuidado, promoviendo de esta forma el envejecimiento activo de las personas y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las actuales y futuras generaciones de mayores. Impresión de 20 mil ejemplares, circulación bimensual, distribuida en forma directa a organizaciones de adultos mayores.
- Segunda Encuesta Nacional Sobre Inclusión y Exclusión Social del Adulto Mayor en Chile.
- En el mes de Octubre del año 2011, se realizó el Seminario Internacional “Fortaleciendo la Autonomía: Políticas y Programas para un Buen Envejecer”, organizado por SENAMA y la Pontificia Universidad Católica de Chile. Este seminario contó con la presencia de expertos franceses y un español, los cuales junto a otros invitados nacionales abordaron distintas temáticas destinadas a un buen envejecer.
- En noviembre del año 2011, se realizó en Santiago, el Encuentro Internacional para la Promoción de Derechos y el Seguimiento al Plan de Acción Internacional de Madrid Sobre Envejecimiento en Latinoamérica y el Caribe. El encuentro contó con la asistencia de representantes de más de 20 países de Iberoamérica. El objetivo fue apoyar la preparación para la reunión Madrid +10, que conmemora la constitución del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre Envejecimiento, al cumplirse 10 años desde su suscripción. Se busca relevar las

acciones realizadas a partir de este encuentro en el ámbito Latinoamericano y del Caribe, fortaleciendo la línea de trabajo definida en la Declaración de Brasilia, referente a la consecución de una Convención de derechos para las Personas Mayores. Este evento se realizó en conjunto con CEPAL.

3. Desafíos para el año 2012

1. Aumentar la participación efectiva de las personas mayores en diferentes espacios sociales mediante la implementación de acciones y programas que permitan el desarrollo de sus capacidades con la finalidad de fortalecer el desempeño de nuevos roles en beneficio del país, aprovechando su experiencia y conocimientos

a. Programa Vínculos

Mantener el aumento progresivo de cupos anuales para la implementación, a partir de abril de 2012, de la séptima versión del programa, asegurando que las personas mayores de 65 años en condiciones de pobreza y/o 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.

b. Programa Fondo Nacional del Adulto Mayor

- Lanzamiento en enero del Programa Fondo Nacional del Adulto Mayor en sus componentes Autogestionado por Organizaciones del Adulto Mayor y Proyectos para Ejecutores Intermedios.
- Rediseño del Fondo Nacional del Adulto Mayor en sus componentes Autogestionado por Organizaciones del Adulto Mayor y Proyectos para Ejecutores Intermedios.

c. Programa de Voluntariado Asesores Seniors o Asesores Mayores

Aumento de cobertura a 350 Adultos Mayores y 700 niños y niñas.

d. Programa Turismo Social

Desarrollar acciones para la continuidad del programa con la finalidad de aumentar la cobertura hacia los segmentos más vulnerables, beneficiando en particular a los mayores que participan del Programa Vínculos y residentes mayores de Establecimientos de Larga Estadía.

e. Programa Escuela de Dirigentes

Para el año 2012 el Programa Piloto “Encuentros Mayores”, proyecta aumentar la cobertura entre un 15 por ciento y un 30 por ciento en dos comunas de la Región Metropolitana que manifiesten interés y compromiso por asumir este piloto, participando de un proceso que involucra capacitación del equipo comunal, disposición de recursos técnicos e infraestructura, desarrollo de actividades con personas mayores, evaluación y sistematización de la experiencia.

f. Capacitación a funcionarios de la red local de atención a mayores y recursos humanos que trabajan en el tema

Continuar con la implementación del plan de capacitación a funcionarios de la red local de atención a personas mayores, de manera de dejar capacidad instalada a nivel de encargados municipales, lo que permitirá potenciar su labor respecto de la temática del envejecimiento y la vejez.

g. Revista “Ser Mayor”

Se aumentará las ediciones de esta revista de 6 a 10 y cada una tendrá la impresión de 20 mil ejemplares.

h. Implementación de cursos de capacitación para mayores

Desarrollo de un plan piloto en conjunto con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) para capacitar a 60 adultos mayores en materias relativas a cuidados de mayores y manipulación de alimentos, promoviendo con ello su reinserción al mundo laboral.

i. Programa contra la Violencia y Abuso al Adulto Mayor

Se desarrollará el programa en la línea de generación y fortalecimiento de redes específicas para la sensibilización y difusión del buen trato al Adulto Mayor.

2. Impulsar la constitución y articulación de una red de servicios sociales dirigida a personas mayores en situación de vulnerabilidad y/o que presentan distintos niveles de dependencia, por medio de la implementación de acciones directas o intersectoriales, que fortalezcan el Sistema de Protección Social para las personas mayores.

a. Política Integral de Envejecimiento Positivo

El Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y el Ministerio de Desarrollo Social constituyeron un Comité Técnico Interministerial encargado de elaborar y proponer un conjunto de programas y acciones para implementar una Política Integral de Envejecimiento a partir de la información aportada por las diferentes instituciones que lo integran: Ministerio de Salud, Ministerio Educación, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ministerio de Economía, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Ministerio de Justicia, Servicio Nacional de la Mujer, Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, Programa Elige Vivir Sano del Gabinete de la Primera Dama, Instituto Nacional de Deportes, Subsecretaría Prevención del Delito, Dirección de Presupuesto, Presidencia y Subsecretaría de Turismo.

La propuesta de Política Integral de Envejecimiento Positivo se presentará al Presidente de la República durante el primer semestre de 2012 para su aprobación.

b. Programa Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor.

- Implementación y puesta en marcha de Establecimientos de Larga Estadía en todo el país. Se continuará con la licitación de los establecimientos de larga estadía. El 2012 operarán doce ELEAM con un total de 618 plazas.
- Implementación y puesta en marcha de los Condominios de Viviendas Tuteladas (CVT) Se proyecta para el 2012 la operación de catorce CVT de los 21 proyectados, con un total de 265 plazas.
- Gestión Viviendas Stock. La operación 2012 considera el traspaso de ocho Condominios con un total de 237 plazas.

c. Generación de fuentes de información

- Segunda etapa del Catastro para los Establecimientos de Larga Estadía, la cual corresponde a ampliación a Regiones.
- Difusión de la publicación que contiene oferta del Estado en servicios dirigidos a los Adultos Mayores.

d. Programa contra la Violencia y Abuso al Adulto Mayor

Fortalecer el apoyo jurídico de los adultos mayores ante situaciones de maltrato, abuso patrimonial y/o abandono, mediante acuerdos y convenios con instituciones públicas y de la Sociedad Civil.

2. Promover la valoración positiva de las personas mayores, a través de acciones que fomenten el reconocimiento y ejercicio de sus derechos, que generen conocimiento sobre el envejecimiento y la vejez, que favorezcan la formación de recursos humanos especializados y que visibilicen una imagen positiva de esta etapa del ciclo vital.

a. Actividades orientadas a generar un cambio cultural respecto de la vejez y envejecimiento.

- Celebración del Mes del Adulto Mayor en todas las regiones del país durante el mes de octubre (1 de octubre, Día internacional del Adulto Mayor).
- Realización de actividades que aporten a la visibilización del tema: seminarios, publicaciones y talleres.

b. Campañas comunicacionales que promuevan el Buen Trato al Adulto Mayor.

- Celebración del Día internacional de la No Violencia contra los Adultos Mayores (15 de junio).
- Campaña para la Promoción de un trato digno al Adulto Mayor, a realizarse durante el mes de junio a través de seminarios regionales.

c. Programa Aldeas

Continuar con la participación en el Programa Aldeas de la Región del Bio Bio, el que brinda apoyo psicosocial a los Adultos Mayores de la región.

PROYECCIONES PARA EL PERÍODO 2013-2014

1. Programa Vínculos Ampliación de uno a dos años el período de acompañamiento psicosocial a los Adultos Mayores.
2. Programa Fondo Nacional del Adulto Mayor. Se implementará el nuevo diseño del programa en sus componentes Autogestionado y Ejecutores Intermedios.
3. Programa Voluntariado Asesores Seniors, Se proyecta ampliar, fortalecer y articular nuevas redes de adultos mayores voluntarios en el país para las actividades intergeneracionales de construcción de capital social y cohesión que se desarrollan a través de este programa.
4. Programa de Turismo Social. Se avanzará en la descentralización del programa de manera de responder a la realidad regional.
5. Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM) El 2013 comenzarán a operar los dos últimos ELEAM de un total de catorce, alcanzando con ello 688 plazas. Asimismo se realizarán las acciones correctivas necesarias, a partir del monitoreo y evaluación de todos los establecimientos en funcionamiento.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución: Ley N° 19.828

- Misión Institucional: Fomentar el envejecimiento activo y el desarrollo de servicios sociales para las personas mayores, fortaleciendo su participación y valoración en la sociedad, promoviendo su auto cuidado y autonomía, y favoreciendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos; por medio de la coordinación intersectorial, el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2011

Número	Descripción
1	Mejorar la focalización de los programas y beneficios sociales que otorga el Estado, centrándola en los grupos más vulnerables, mediante el perfeccionamiento de la Ficha de Protección Social
2	Mejorar la coordinación y el diseño de políticas sociales de modo de evitar duplicaciones y garantizar la eficiencia en la ejecución de los programas, a través de la implementación del Ministerio de Desarrollo Social y la entrega de la información necesaria para caracterizar a los grupos vulnerables y diseñar las políticas públicas que les son pertinentes

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Impulsar la constitución y articulación de un red de servicios sociales dirigida a personas mayores en situación de vulnerabilidad y/o que presentan distintos niveles de dependencia, por medio de la implementación de acciones directas o intersectoriales, que fortalezcan el Sistema de Protección Social para las personas mayores.
2	Aumentar la participación efectiva de las personas mayores en diferentes espacios sociales mediante la implementación de acciones y programas que permitan el desarrollo de sus capacidades con la finalidad de fortalecer el desempeño de nuevos roles en beneficio del país, aprovechando su experiencia y conocimientos.
3	Promover la valoración positiva de las personas mayores, a través de acciones que fomenten el reconocimiento y ejercicio de sus derechos, que generen conocimiento sobre el envejecimiento y la vejez, que favorezcan la formación de recursos humanos especializados y que visibilicen una imagen positiva de esta etapa del ciclo vital.
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 etario, mediante un proceso continuo de mejoramiento de las capacidades técnicas, materiales y humanas de la Institución en regiones.

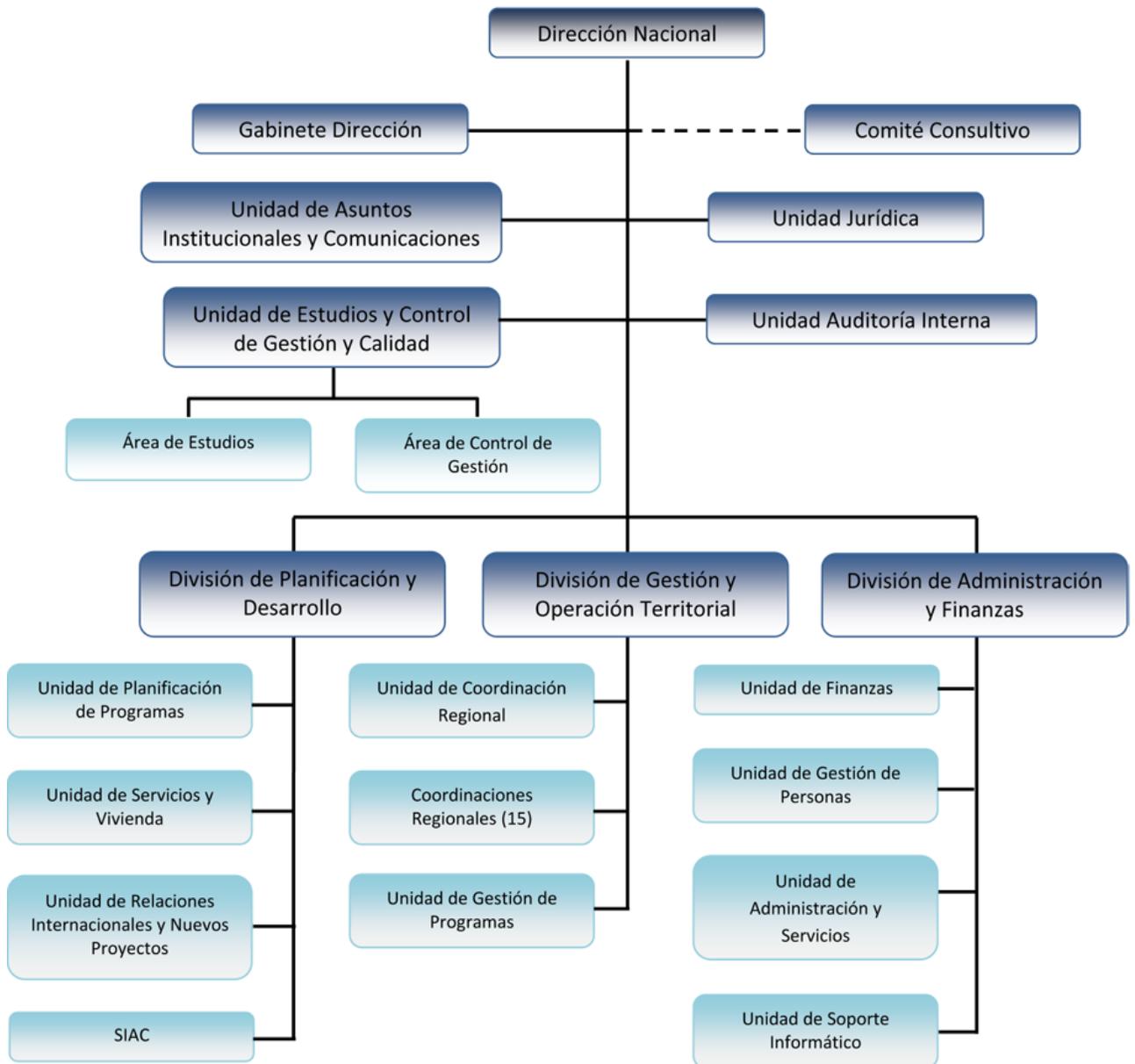
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Programas y Servicios para la atención social Integral de personas mayores en situación de vulnerabilidad El producto consiste en la ejecución de acciones en favor de las personas mayores en situación de vulnerabilidad social y que son provistas directamente por el Servicio como parte de sus líneas programáticas específicas o mediante una estrategia de coordinación intersectorial lo que permite desarrollar planes y programas para este grupo de la población.	2, 3, 5, 6, 7
2	Programas de fomento de la participación e integración social de las personas mayores. El producto corresponde a los programas ejecutados por Senama, mediante el financiamiento de iniciativas como el fondo nacional componente Autogestionado para organizaciones que presentan proyectos, además del programa asesores Seniors que fomenta la participación social mediante el ejercicio de nuevos roles en la vejez, a través del voluntariado.	1, 2, 3, 7
3	Sistema de Información permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores y generación de conocimientos sobre diversos aspectos centrados en la temática de la vejez y el envejecimiento. Mediante este servicio se realiza la entrega de información a diferentes grupos que se vinculan con la temática de las personas mayores, sus familias y la comunidad, generando un sistema de información continuo sobre los mayores. Así como también el desarrollo de estudios y evaluaciones que permitan contar con datos para la realización de intervenciones con los mayores.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.
4	Programa de formación gerontológica para funcionarios que trabajan con personas mayores. Este producto consiste en la ejecución de un programa de capacitación orientado a funcionarios de todo el país que trabajan con personas mayores, ya sea de manera directa o a través de la ejecución de programas. Principalmente se focaliza en los niveles locales, sin embargo también sobre la base de la demanda se incorporan otros profesionales con al finalidad de nivelar competencias y entregar herramientas para el desarrollo de sus funciones.	2, 4, 5, 6, 7

- 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.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

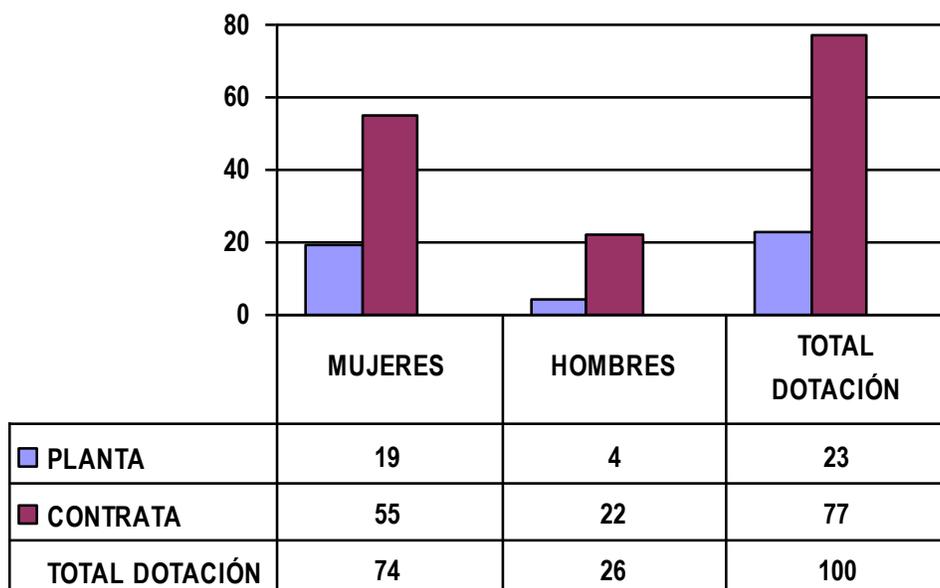
Cargo	Nombre
Directora Nacional	Rosa Kornfeld Matte
Jefa División de Planificación y Desarrollo	María Adriana Cruzat Amunategui
Jefa División de Gestión y Operación Territorial	Muriel Abad Andrades
Jefe División de Administración y Finanzas	Pablo Pizarro Giadach

Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

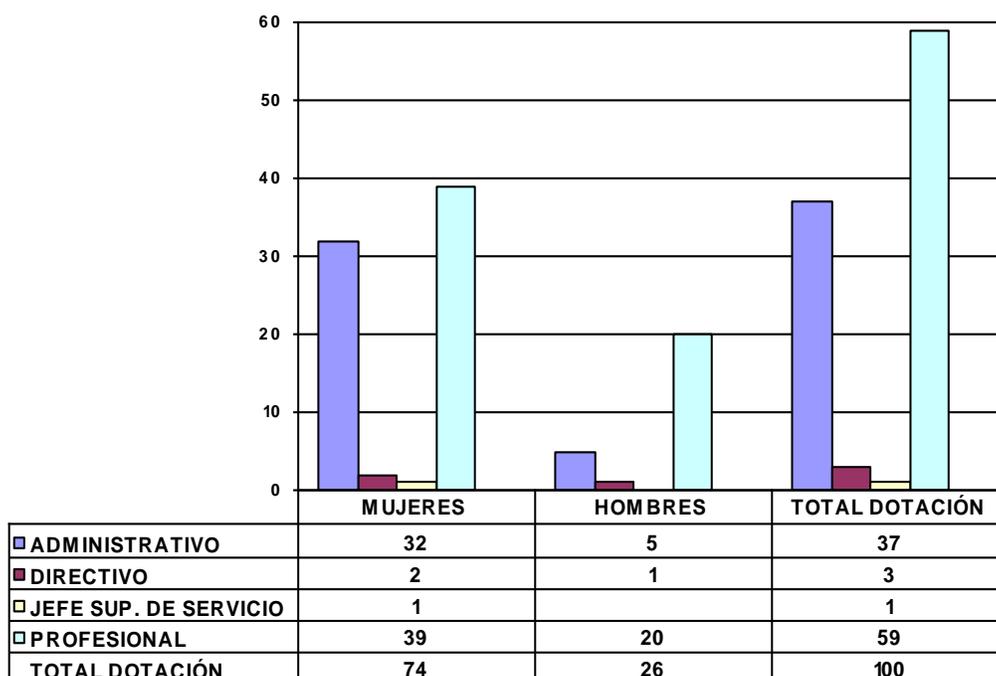
- Dotación Efectiva año 2011¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Todos los datos que se presentan a continuación han sido extraídos del formulario D informado a la DIPRES sobre la dotación al 31 de diciembre de 2011. Debido a que los datos sobre el personal que tiene una planta en reserva se presentan en otro informe, no se ha considerado a 1 funcionario (hombre) de planta, a fin de que los datos cuadren con lo informado en los informes trimestrales de dotación de personal.

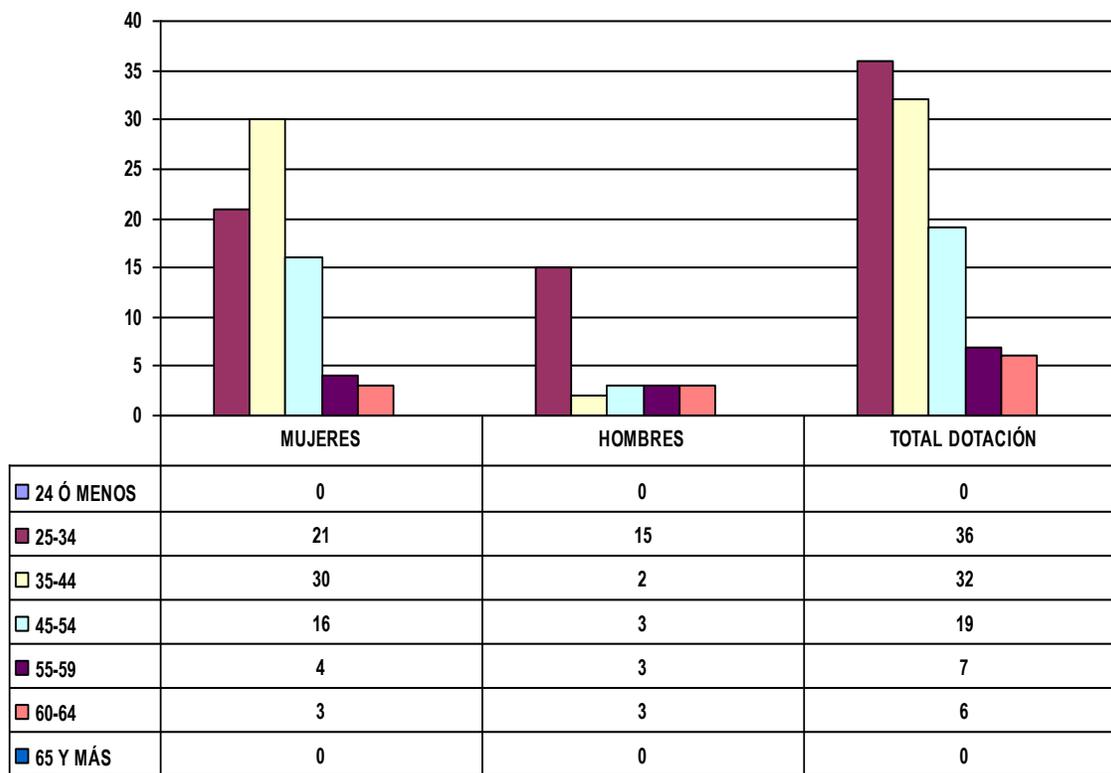


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2011; **Error! Marcador no definido.** por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2011; **Error! Marcador no definido.** por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

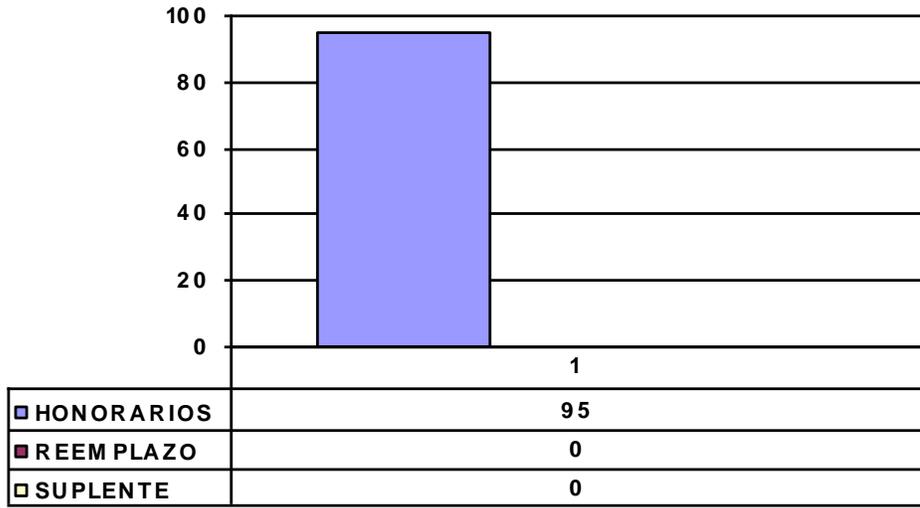


b) Personal fuera de dotación año 2011², por tipo de contrato

Al 31 de diciembre de 2011 no había más personal fuera de dotación que 95 personas contratadas a honorarios a suma alzada.

² Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011.

Personal Fuera de Dotación



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	4,7%	19%	404,3	El 2010 se puso en marcha blanca la utilización del portal www.empleospublicos.cl . El 2011 se implementaron procesos de selección para una gran cantidad de contrataciones, lo que no aparece tan claro en el indicador puesto que muchas de ellas fueron a honorarios. Se proyecta que el indicador siga mejorando.
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+17/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	100%	100%	100	No hay variación. Ambos años fueron prorrogadas las contrataciones llevadas a cabo vía procesos de selección. Esto indica que los procesos han sido efectivos.
2. Rotación de Personal					

3 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2011.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

7 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	18%	14%	128,6	Existe una mejoría en este indicador en relación al año 2010, que se puede explicar con el cambio de administración ocurrido el 2010, que implicó el cambio de los Coordinadores de las 15 oficinas regionales.
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0%	0%	0	No existe variación de este indicador respecto del año anterior puesto que no hubo jubilaciones.
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0%	0%	0	No existe variación de este indicador respecto del año anterior puesto que no hubo fallecimientos.
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	1%	0%	0	Si bien el resultado del avance indica 0, existe una disminución de retiros voluntarios, lo que indica tanto que el promedio de edad de los funcionarios como las características de su dotación en relación a los requisitos para acogerse al retiro voluntario, no favorecen al crecimiento del indicador.
○ otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	7%	10%	143	Si bien la tasa de retiros voluntarios creció, los egresos disminuyeron, lo que se explica por la naturaleza de los cargos que cesaron en funciones el 2010, cuya causal fue el término anticipado del contrato, a diferencia del 2011 cuya causal fue la renuncia voluntaria.
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	10%	4%	250	Por la misma causa que el indicador anterior, la tasa de retiros por otras causales disminuyó respecto de los retiros voluntarios.
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	1.3	1.3	0	El indicador se mantuvo del año 2010 al 2011 con un índice de recuperación de 1.3, lo que indica que se ha habido más contrataciones que egresos

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$\frac{\text{(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos)}}{\text{(N° de funcionarios de la Planta Efectiva)}} * 100$	0%	0%	0	No ha habido concursos de promoción o ascenso en el Servicio, lo que explica la invariabilidad del indicador, que en ambos años ha sido 0.
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$\frac{\text{(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)}}{\text{(Total contratos efectivos año t)}} * 100$	20%	14,3%	71,5	Hubo una disminución de funcionarios recontratados en grados superiores respecto del año anterior, lo que se debe a que el 2010 comenzó un proceso de ajuste organizacional que continuó el 2011. Este indicador debiera seguir disminuyendo dado que los cambios más sustantivos se llevaron a cabo durante 2010 y 2011.
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$\frac{\text{(N° funcionarios Capacitados año t)}}{\text{Dotación efectiva año t}} * 100$	84%	67%	80	Se puede observar una disminución en la tasa de funcionarios capacitados el 2011 respecto del año anterior. Este resultado refleja la decisión de invertir recursos en la capacitación de personal a honorarios debido al inicio de un nuevo programa el año 2012, lo que implicó una distribución diferente de los recursos destinados a capacitación y su público objetivo.
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\text{(N° de horas contratadas para Capacitación año t)}}{\text{N° de participantes capacitados año t}}$	20.3	63.5	312.8	El promedio de horas de capacitación varió en gran medida por la realización de un diplomado y por el aumento de participantes, lo que

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁸	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	100%	100%	100	Debido a la implementación del sistema de gestión de la calidad en el Servicio el 2010, se implementó el procedimiento de capacitación que incluye la evaluación del 100% de las actividades de capacitación (financiadas con presupuesto corriente) en sus dimensiones de satisfacción, aprendizaje y aplicabilidad o transferencia en el puesto de trabajo, de acuerdo al modelo de Kirkpatrick.
4.4 Porcentaje de becas ⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0%	0%	0	Este Servicio no otorga becas, lo que explica el indicador en 0% ambos años.
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	1	0.8	125	El indicador ha mejorado dado que ha disminuido la cantidad de licencias médicas tipo 1, eso impacta en la mejoría en los niveles de ausentismo.
• Licencias médicas de otro tipo ¹⁰	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,29	0,15	193	El indicador ha mejorado dado que ha disminuido la cantidad de licencias médicas diferentes de las licencias tipo 1, eso impacta en la mejoría en los niveles de ausentismo.

8 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

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

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0	100		Se puede apreciar un aumento en la cantidad de días de permiso sin goce de remuneraciones, dado que el año 2010 no se registraron dichos permisos y el año 2011 dos funcionarios lo solicitaron por estudios en el extranjero.
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	2.4	2.13	112.7	Descendente
7. Evaluación del Desempeño¹¹					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	97.4%	97.3%	99.9	El indicador muestra un deterioro, que indica que disminuyó la cantidad de funcionarios en lista 1, de Distinción, el año 2011.

¹¹ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	2.6%	3%	86.6	Descendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0%	0%	0	Descendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0%	0%	0	descendente
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹² implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.		Si		A contar del período calificadorio septiembre 2010-agosto 2011, se implementó el establecimiento de metas de desempeño individual, esto quedó evidenciado en el formato de las horas de notificación de los dos informes parciales de desempeño y en la hoja de precalificación, en las que la Jefatura y el funcionario, en la entrevista de retroalimentación, establecen las metas que durante el período son revisadas a fin de mejorar el desempeño.
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹³ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.		Si		La Política de Gestión de Personas fue aprobada por resolución exenta e informada a los funcionarios durante el año 2010. Si bien esto fue ejecutado en lo formal, con el cambio de administración se diluyó y no se ha actualizado ni socializado al interior del Servicio.

12 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

13 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

Los Cuadros a), b) y c) se obtienen directamente de la aplicación Web de BGI

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2
Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011

Denominación	Monto Año 2010	Monto Año 2011	Notas
	M\$ ¹⁴	M\$	
INGRESOS	11.259.093	13.725.945	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		96.397	1
OTROS INGRESOS CORRIENTES	134.478	56.067	2
APORTE FISCAL	10.609.662	11.893.347	
VENTA DE ACTIVO NO FINANCIEROS			
ENDEUDAMIENTO			
SALDO INICIAL DE CAJA	514.953	1.655.064	3
GASTOS	11.259.093	13.725.945	
GASTOS EN PERSONAL	2.076.955	2.141.562	4
BIENES Y SERVICIOS	688.455	758.859	5
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	1.540	0	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.172.732	7.437.352	6
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	142.995	196.342	7
SERVICIO DE LA DEUDA	573.805	1.324.881	8
SALDO FINAL DE CAJA	1.602.610	1.866.949	

NOTAS

14 La cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,03340318.

- 1) Convenio con CCAF de Los Andes, Temática Contra el Maltrato al Adulto Mayor
- 2) Corresponde a menores devoluciones de fondos por programa Fondo Nacional del Adulto Mayor, en su línea Convenio con ejecutores intermedios.
- 3) Incremento en cancelar compromisos pendientes del 2010 determinado en la deuda flotante del Servicio. Se autoriza un presupuesto extraordinario para financiar necesidades de activos no financieros del Servicio, y la reparación o mantención de bienes inmuebles donde se ubican oficinas de nivel central y Coordinaciones Regionales de SENAMA.
- 4) Aumento en contratación de tres profesionales en línea Convenio con personas naturales, con el propósito de abordar la temática contra el maltrato y abuso al adulto mayor, aumento en la dotación de contrata, cupos ocupados por cuatro profesionales nivel central y una administrativa para región del Bío Bío. Traspaso desde honorarios a un profesional en nivel central. Aumento en la línea viáticos nacionales, principalmente para cubrir actividades relacionadas con la ejecución de programas como Fondo Nacional del Adulto Mayor, Escuela de Dirigentes en 14 regiones.
- 5) Reparación, remodelación, habilitación o mantención de bienes inmuebles donde se ubican oficinas de nivel central y Coordinaciones Regionales de SENAMA.
- 6) Incluye convenio que se firma con la institución Conapran, cuyo propósito es operación de ELEAMs y efectuar reparaciones de infraestructura de ELEAMs y renovación de equipamiento. Programa Fondo Nacional del Adulto Mayor: Convenios Directos Institucionales asociados a acciones complementarias en el marco de la protección social, focalizado en apoyo y cuidado directo diferenciados según nivel de dependencia, en un contexto de escasa oferta privada y ausencia de oferta pública, con Fundaciones que poseen la experiencia en el trato hacia el adulto mayor. Continuar con la iniciación de la operación de viviendas construidas por MINVU y la respectiva marcha blanca de los establecimientos de larga estadía. Programa Fondo de Atención para el Adulto Mayor: para financiar convenio con CCAF de Los Andes y realizar seminarios sobre la temática Contra la Violencia y Maltrato al Adulto Mayor.
- 7) El aumento de dotación en línea personal y a honorarios para desarrollo de programas, con énfasis en regiones, obliga a proveer de mobiliario, equipos informáticos y programas a dichos usuarios. También, se adquiere licencias adicionales de programas como office, y para Unidad de Informática para el desarrollo de servidores y antivirus. Se realiza la renovación de estaciones de trabajo, pues poseen una data sobre los cinco años.
- 8) La deuda flotante incluye compromisos del 2010, influenciado principalmente por actividades relacionadas al programa servicio de atención al adulto mayor.

b) Comportamiento Presupuestario año 2011

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵	Presupuesto Final ¹⁶	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁷	Notas ¹⁸
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
INGRESOS				12.018.151	13.725.945	13.700.875	1.680.134	
5			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		96.397	96.397	0	
	1		Del Sector Privado		96.397	96.397	0	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	30.990	30.990	56.067	-25.077	
	1		Recuperaciones y reembolsos por licencias médicas	20.660	20.660	33.949	-13.289	1
		1	Reembolsos Art.4° Ley N°1		86	131	-45	
		2	Recuperaciones Art. 12 Ley N°		20.574	33.818	-13.244	
	99		Otros	10.330	10.330	22.118	-11.788	
9			APORTE FISCAL	11.904.327	11.943.494	11.893.347	50.147	
	1		Libre	11.548.888	11.588.055	11.588.054	1	
		1	Remuneraciones	2.004.456	2.021.807	2.033.597	-11.790	
		2	Resto	9.544.432	9.566.248	9.554.457	11.791	
	3		SERVICIO DE LA DEUDA EXTERNA	355.439	355.439	305.293	50.146	
		1	Amortizaciones	298.810	298.810	279.602	19.208	
		2	Intereses	56.629	56.629	25.691	30.938	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	82.834	1.655.064	1.655.064	0	
GASTOS				12.018.151	13.725.945	13.700.875	1.680.134	
21			PERSONAL	2.025.116	2.181.704	2.141.562	40.142	
22			BIENES Y SERVICIOS	651.919	781.265	758.859	22.406	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD					

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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

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

SOCIAL						
3	Prestaciones sociales					
3	Fondo Retiro funcionarios públicos					
24	TRANSFERENCIAS CORRIENTES					
1	Al sector privado					
597	Consejo nacional de protección a la ancianidad					
3	Al otras entidades públicas					
700	Fondo nacional del adulto mayor					
706	Programa BID					
709	Programa de escuela formación para adultos mayores					
711	Programa de escuela para funcionarios públicos					
713	Programa turismo social					
716	Programa servicios de atención al adulto mayor					
7	A organismos internacionales					
2	Org. iberoamericana seguridad social					
29	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS					
4	Mobiliario y Otros					
5	1	Maquinas y Equipos				
6	1	Equipos Informáticos				
7	1	Programas Informáticos				3
34	SERVICIO DE LA DEUDA					
2	2	Amortización Deuda Externa				
4	2	Intereses Deuda Externa				4
7	Deuda Flotante					
35	Saldo final de caja					

Observaciones:

- 1) Recuperación licencias principalmente de pre y posnatal.
- 2) Ver cuadro N°6.
- 3) No se ejecutó licitación de cambio de software de RR.HH.
- 4) Diferencia por tipo de cambio utilizado.

5) C) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁹			Avance ²⁰ 2011/ 2010	Notas
			2009	2010	2011		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²¹)		1.08	1,02	1.00	0.99	
	[IP Ley inicial / IP devengados]		0.36	0.16	0.55	3.67	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		1.00	1.00	1.00	1.00	
	[IP percibidos / Ley inicial]		3,04	6.93	1.80	0.27	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		1.41	0.16	5.45	36.38	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		2.36	0.69	0.55	0.80	

19 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. Los factores de actualización de las cifras de los años 2009 y 2010 son 1,04798253 y 1,03340318 respectivamente.

20 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.

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2011²²				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS				
Carteras Netas				
			-2.244.968.496	-2.244.968.496
115	Deudores Presupuestarios	0		0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-2.244.968.496	-2.244.968.496
Disponibilidad Neta				
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	2.715.610.755	2.463.689.347	5.179.300.102
Extrapresupuestario neto				
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	0	1.537.024	1.537.024
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Trasposos Interdependencias	0	3.179.048.850	3.179.048.850
214	Depósitos a Terceros	-142.950.919	-5.457.459.243	-5.600.410.162
216	Ajustes a Disponibilidades	-329.868	-250.000	-579.868
219	Trasposos Interdependencias	0	-3.179.048.850	-3.179.048.850

²² Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2011				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8.921.843	8.987.291	7.435.436	
Al Sector Privado	959.327	1.162.886	1.162.886	
Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad	959.327	1.162.886	1.162.886	1
A Otras Entidades Públicas	7.962.516	7.824.405	6.272.550	
Fondo Nacional del Adulto Mayor	3.866.119	4.932.750	4.914.920	2
Programa de Escuela Formación para Dirigentes Mayores	131.478	131.478	127.652	3
Escuela de Funcionarios Públicos	47.881	46.883	46.883	
Programa Turismo Social para el Adulto Mayor	375.761	300.000	298.229	5
Programa Servicio de Atención al Adulto Mayor	3.541.277	2.413.294	884.866	6

Observaciones:

- 1.- La ejecución efectuada al sector privado, fue desarrollada en su totalidad entregándose los recursos necesarios contemplados en el convenio para el desarrollo de las actividades. Se realizó una incorporación adicional de recursos para la mejora de infraestructura y renovación de equipamiento de ELEAMs
- 2.- La ejecución efectuada fue de las componentes autogestionados y ejecutores intermedios fueron de un 100%. Se consideran devolución de recursos del programa Fondo Nacional del Adulto Mayor año 2010.
- 3.- El programa consiguió menores valores de los asignados en las licitaciones efectuadas por concepto de logística, realizando todas las jornadas programadas.
- 4.- El programa presenta una disminución de sus actividades en las localidades afectadas por terremoto del 27 febrero 2010.
- 5.- El programa consiguió menores valores de los asignados en las licitaciones realizando todas las actividades comprometidas.
- 6.- El programa Servicios de Atención al Adulto Mayor en su componente operación de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) ejecutó un 43% de su presupuesto debido a que resultó desierto el concurso de operación de 7 de los 8 procesos, no consiguiendo una nueva licitación durante el mismo año presupuestario. Por su parte en la componente de equipamiento de ELEAM se ejecutó un 30% debido a que no fueron entregados durante el año 2011 las obras y comodatos de 5 ELEAMs por lo que no se ejecutó el proceso de adquisición del equipamiento correspondiente.

f) Transferencias²³

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2011 ²⁴ (M\$)	Presupuesto Final2011 ²⁵ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁶	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros	959.327	1.162.886	1.162.886	0	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	5.227.100	7.824.405	6.272.550	1.551.855	
Gastos en Personal	281.016	286.959	280.658	6.301	
Bienes y Servicios de Consumo	134.419	208.913	132.450	76.463	
Inversión Real					
Otros ^[5]	4.811.665	7.328.533	5.859.442	1.469.091	
TOTAL TRANSFERENCIAS	6.186.427	8.987.291	7.435.436	1.551.855	

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

24 Corresponde al aprobado en el Congreso.

25 Corresponde al vigente al 31.12.2011.

26 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

[5] Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones²⁷

El Servicio no cuenta con Iniciativas de Inversión para el año en análisis.

²⁷ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2011

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "2011"	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2009	2010	2011				
Planes y programas sectoriales y territoriales en beneficio de personas mayores vulnerables	Porcentaje de personas mayores vulnerables que finalizan la intervención sicosocial del programa vínculos en el año t, en relación con las personas mayores vulnerables programadas como cobertura activa para el año t.	(N° de personas mayores vulnerables que finalizan la intervención sicosocial del programa vínculos en el año t/N° personas mayores vulnerables programadas como cobertura activa para el año t.)*100	%	N.C.	90.3%	92.4%	85.0%	SI	109%	1
					(6952.0/7698.0)*100	(10305.0/11152.0)*100	(9490.3/11165.0)*100			
					H: 89.3	H: 93.9	H: 85.0			
					(2896.0/3244.0)*100	(3663.0/3903.0)*100	(3796.1/4466.0)*100			
					M: 91.1	M: 91.6	M: 85.0			
					(4056.0/4454.0)*100	(6642.0/7249.0)*100	(5694.1/6699.0)*100			

²⁸ Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2011 es igual o superior a un 95% de la meta.

²⁹ Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2011 en relación a la meta 2011.

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "2011"	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2009	2010	2011				
Financiamiento de Programas y servicios.	Porcentaje de proyectos del Fondo Nacional del Adulto Mayor que cumplen con el objetivo definido, en el año t, en relación con el número total de proyectos adjudicados en el año t	(N° de proyectos del Fondo Nacional del Adulto Mayor que cumplen el objetivo definido en el año t / N° total de proyectos adjudicados en el año t)*100	%	97%	99%	98%	100%	SI	98%	
				(2948/3047)*100	(3428/3480)*100	(3386/3472)*100	(3500/3500)*100			
	Enfoque de Género: No			0	0	0	0			

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "2011"	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2009	2010	2011				
Planes y programas sectoriales y territoriales en beneficio de personas mayores vulnerables	Porcentaje de beneficiarios atendidos por el programa Fondo de servicios de atención al adulto mayor que cumplen con los criterios de selección	(N° de personas mayores beneficiadas por el programa Fondo de servicios de atención al adulto mayor en el año t, que cumplen con los criterios de selección/N° total de personas mayores beneficiadas por el programa Fondo de servicios de atención al adulto mayor en el año t)*100	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	SI	100%	
				(322.0/322.0)*100	(473.0/473.0)*100	(648.0/648.0)*100	(1360.0/1360.0)*100			
			Hombres:	H: 100.0	H: 100.0	H: 100.0	H: 100.0			
			Mujeres:	M: 100.0	M: 100.0	M: 100.0	M: 100.0			
				(129.0/129.0)*100	(189.0/189.0)*100	(276.0/276.0)*100	(544.0/544.0)*100			

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "2011"	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2009	2010	2011				
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.	$(\text{N}^\circ \text{ de organizaciones de mayores que cuentan con al menos un dirigente beneficiado con alguna acción de capacitación realizada por Senama en el año } t / \text{N}^\circ \text{ total de organizaciones de mayores según último catastro vigente}) * 100$	%	49.5%	38.0%	48.8%	40.0%	SI	122%	2
				(5752.0/11616.0)*100	(4417.0/11616.0)*100	(5669.0/11616.0)*100	(4646.0/11616.0)*100			
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "2011"	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2009	2010	2011				
Servicios de atención social Integral a personas mayores en situación de vulnerabilidad	Porcentaje de personas mayores que ingresan a CONAPRAN en el año t de acuerdo al criterio socioeconómico de focalización/Nº total de personas mayores que ingresan a CONAPRAN en el año t de acuerdo al criterio socioeconómico de focalización establecido por SENAMA, en relación al total de personas mayores que ingresan a CONAPRAN en el año t	(Nº de personas mayores que ingresan a CONAPRAN en el año t de acuerdo al criterio socioeconómico de focalización/Nº total de personas mayores que ingresan anualmente a CONAPRAN)*100	%	92%	94%	96%	95%	SI	101%	
				(109/118)*100	(126/134)*100	(101/105)*100	(157/165)*100			
			Hombres:	(51/54)*100	(56/56)*100	(41/42)*100	(63/66)*100			
			Mujeres:	(58/64)*100	(70/78)*100	(60/63)*100	(94/99)*100			
	Enfoque de Género: Si		H: 94	H: 100	H: 98	H: 95				
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.- 1. Baja tasa de deserción respecto a años anteriores. Lo anterior obedece, a que durante el año se puso énfasis en capacitar a los equipos comunales, de tal manera que éstos contasen con mayores herramientas que les permitieran implementar estrategias técnicas, para lograr adherencia en la participación de las personas mayores. 2. Conocimiento acumulado, lo que permite anticiparse a una serie de situaciones complejas, que en años anteriores incidían en la deserción del Programa. 3. Mayor conocimiento por parte de las Municipalidades del Programa Vínculos, lo que implica una focalización más efectiva. 4. Aumento de cobertura y de comunas de la 5ª versión (2011), respecto de la 4ª (2010). 5. Mayor tiempo de ejecución de la versión 2011 respecto de la 2010, producto de mejora en los tiempos de tramitación de convenio, por tanto mayor tiempo de cálculo de los finalizados.

1.- La meta se ha planteado considerando 11.616 organizaciones registradas en el último catastro de 2008. Según la CASEN 2009, 131.958 personas mayores participan en organizaciones de adultos mayores. Aunque no se cuenta con el dato del número de organizaciones actualizado, existe una población potencial superior a la definida inicialmente que podría acceder al programa. Otro causa fue la ejecución, de una experiencia piloto con dos comunas de la RM, lo que contribuyó al aumento de las organizaciones representadas. Con la experiencia de un programa que se ha ejecutado por más de 3 años, las regiones han desplegado iniciativas y relaciones con las municipalidades, intendencias, y diversas instituciones públicas y privadas, que han hecho posible incluir a más organizaciones y nuevas organizaciones, que antes no participaban, usando los mismos recursos presupuestarios. Además existe un alto interés de participar.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2011

Cuadro 10 Otros indicadores de Desempeño año 2011							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	2009	Efectivo 2010	2011	Notas
Planes y programas sectoriales y territoriales en beneficio de personas mayores vulnerables	Porcentaje de personas mayores que declaran que su participación en el programa contribuyo a mejorar en algún aspecto su calidad de vida, en relación con el total de personas que responden la encuesta en el año 2011	$(N^{\circ} \text{ de personas mayores que declaran que su participación en el programa contribuyo a mejorar en algún aspecto su calidad de vida} / N^{\circ} \text{ total de personas que responden la encuesta en el año t}) * 100$	%	---	---	95.9%	
Información permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores.	Porcentaje de usuarios/as que se declaran satisfechos/as o muy satisfechos/as con la respuesta recibida	$(N^{\circ} \text{ usuarios/as que se declaran satisfechos/as o muy satisfechos/as con la respuesta recibida} / N^{\circ} \text{ total de usuarios/as que responden la encuesta}) * 100$	%	---	98%	100%	
Información permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores.	Porcentaje de usuarios/as que se declaran satisfechos/as con el buen trato recibido.	$(N^{\circ} \text{ usuarios/as que se declaran satisfechos/as o muy satisfechos/as con la respuesta recibido} / N^{\circ} \text{ total de usuarios/as que responden la encuesta}) * 100$	%	---	---	98%	
Información permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores.	Porcentaje de usuarios/as que han accedido a algunos de los productos provistos por Senama, que se declaran satisfechos/as o muy satisfechos/as con éstos.	$(N^{\circ} \text{ de usuarios que han accedido a algunos de los productos provistos por Senama, que se declaran satisfechos/as o muy satisfechos/as con éstos} / N^{\circ} \text{ total de usuarios que declaran haber accedido a algún(s) de los productos provistos por Senama}) * 100$	%	---	---	100%	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11
Cumplimiento de Gobierno año 2011

Objetivo ³⁰	Producto ³¹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³²	Evaluación ³³
Implementar el Programa "Adulto Mayor al Cuidado"	Implementar el Programa "Adulto Mayor al Cuidado" que consiste en una subvención para la atención de adultos mayores con discapacidades en centros de cuidado diurno, cuando sus familiares se ausentan para trabajar	Financiamiento de Programas y servicios	A tiempo en su cumplimiento
Implementar el Programa "Adulto Mayor: tu espacio en todo Chile"	Programa «Adulto Mayor: tu espacio en todo Chile», a través de centros comunales de atención integral para el adulto mayor, donde ellos puedan realizar actividades físicas, asistir a talleres educacionales y gozar de momentos de convivencia, aprovechando su tiempo libre.	Servicios de atención social Integral a personas mayores en situación de vulnerabilidad	A tiempo en su cumplimiento
Implementar el Programa "El Valor de la Experiencia"	Implementar el Programa "El Valor de la Experiencia", que consiste en trabajo de voluntariado de personas mayores que opera en todo Chile, destinado a brindar apoyo escolar a niños y niñas de educación básica más vulnerables.	Financiamiento de Programas y servicios.	A tiempo en su cumplimiento
Fomentaremos desde el Estado una cultura de respeto al adulto mayor.	Plan de fomento de respeto por el adulto mayor	Información permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores.	A tiempo en su cumplimiento

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

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

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

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

Anexo 6: Informe Preliminar³⁴ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³⁵

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011)

El servicio no tiene compromisos vigentes, producto de la evaluación de programas. Durante el año 2012 se está realizando una evaluación que a la fecha no presenta compromisos.

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

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

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

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

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O	Menor	5.00%	100	✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				O	Alta	15.00%		✓
		Sistema Seguridad de la Información			O		Menor	5.00%		✓
	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	O				Alta	15.00%		✓
		Equidad de Género	O				Mediana	10.00%		✓
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	50.00%		✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :							100.00%			

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo³⁶	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas³⁷	Incremento por Desempeño Colectivo³⁸
STAFF DE LA DIRECCIÓN NACIONAL	15	7	100%	8%
DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	18	5	100%	8%
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN DESARROLLO Y CONTROL	12	3	100%	8%
DIVISIÓN DE COORDINACIÓN INTERSECTORIAL Y REGIONAL	50	6	98%	8%

36 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2011.

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

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

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

El Servicio no cuenta con Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.