

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

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

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	35.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	40.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	25.00	4
Total		100.00	11

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de plazas adjudicadas por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía en el año t, en relación con la población potencial definida para el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ plazas adjudicadas por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía / Población potencial}) * 100$	79.8 % [[5841.0 / 7316.0 ]*100]		15.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo}) * 100$	100 % [[4 / 4 ]*100]		15.00	
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	26 % [[30 / 114 ]*100]		5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$	100 % [[1376715 / 1376715 ] * 100]		5.00	2
2	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el año t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t}$		X	10.00	

3	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		X	20.00	
4	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	15 % [[4370214 /29729349 ) *100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Grado de satisfacción de residentes de viviendas tuteladas.	(Número de personas mayores beneficiarias que se muestran satisfechas con el programa de acuerdo a la encuesta de satisfacción individual /Número de personas mayores beneficiarias del programa que respondieron la encuesta de satisfacción individual) *100	90.0 % [[243.0 /270.0 ) *100]		10.00	3
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	4
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100		X	5.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	40 % [[6 /15 ) *100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	5
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	30	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	6	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.

Notas:

- 1 El indicador busca medir la cobertura del programa en relación a la población potencial definida en la ficha de identificación del programa. La medición considera la totalidad de las plazas adjudicadas en el año a los organismos ejecutores. El programa busca mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores dependientes y vulnerables que residen en Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM). Para esto, el programa le entrega un subsidio a los ELEAM públicos o privados sin fines de lucro. El monto del subsidio es de acuerdo al nivel de dependencia de los adultos mayores vulnerables. Para seleccionar a quienes se van a beneficiar, los ELEAM deben presentar una nómina con los adultos mayores que cumplen con los criterios de selección del programa y un proyecto que entregue un apoyo directo a éstos. Los proyectos deben abordar alguna de las siguientes áreas: satisfacción de necesidades básicas, entrega de atención médica especializada, implementación de estrategias de integración a la comunidad, protección de sus derechos y promoción del envejecimiento activo. Los ELEAM que presenten los mejores proyectos serán quienes se beneficien del subsidio.
- 2 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 3 El indicador busca medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios residentes en condominios de viviendas tuteladas al finalizar el periodo en el cual se llevó a cabo un plan de intervención. La encuesta se realiza a una muestra representativa al 95% de confianza de los residentes que se beneficiaron en el año con la vivienda y las acciones del plan de intervención. La encuesta la realiza SENAMA a los beneficiarios de manera directa a fin de cautelar la objetividad, considerando que la ejecución corresponde a un tercero y que el monitor a cargo de los planes de intervención es un funcionario municipal, de esa manera se supervisa y evalúa la intervención. Los aspectos a evaluar son: Evaluación del Plan de Intervención Individual y Grupal respecto de la organización del Condominio. Evaluación de el/la Monitor(a). Evaluación de las viviendas y los espacios comunes. La encuesta a una muestra como se mencionó, aplicando variables territoriales, para considerar diferentes realidades de los cvt del país.
- 4 El trámite seleccionado es residencias colectivas para personas mayores (hogares), id 9655. El trámite se inicia con la postulación de la persona mayor a Senama, y finaliza con la formalización de la institucionalización, es decir el ingreso al hogar.