



# **Balance de Gestión Integral**

## **Año 2019**

**Ministerio de Desarrollo Social y Familia**

Servicio Nacional del Adulto Mayor

# Índice

---

<b>1</b>	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
<b>2</b>	Resumen Ejecutivo Servicio	6
<b>3</b>	Resultados de la Gestión año 2019	8
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
<b>4</b>	Desafíos para el período de Gobierno	16
<b>Anexo 1</b>	Identificación de la Institución	19
<b>Anexo 2</b>	Recursos Humanos	
<b>Anexo 3</b>	Recursos Financieros	
<b>Anexo 4</b>	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	25
<b>Anexo 5</b>	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	28
<b>Anexo 6</b>	Evaluaciones	29
<b>Anexo 7</b>	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	30
<b>Anexo 8</b>	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	32
<b>Anexo 9</b>	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	33
<b>Anexo 10</b>	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	35
<b>Anexo 11</b>	Premios y Reconocimientos	36

# 1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio Ministerio de Desarrollo Social y Familia

## Presentación Cuenta Pública de la Ministra del Ramo

### Ministerio de Desarrollo Social y Familia

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia, tiene su origen en Abril del año 2019, a partir de la promulgación de la Ley N° 21.150, que modificó la Ley N° 20.530 introduciendo cambios relacionados con la incorporación del enfoque familiar, de esta manera se dispone que el Ministerio de Desarrollo Social y Familia será el encargado de velar por la coordinación, consistencia y coherencia de las políticas, planes y programas en materia de equidad o desarrollo social, a nivel nacional y regional, desde un enfoque familiar y de integración social.

Asimismo, se establece que el Ministerio de Desarrollo Social y Familia colaborará con el Presidente de la República en el diseño, implementación y coordinación de políticas, planes y programas destinados a brindar protección social a aquellas personas o grupos y familias que, sin ser vulnerables por razones sociales, económicas o de salud pueden verse enfrentados a contingencias o eventos adversas, que podrían conducirlos a la pérdida de su estabilidad, y que requiera por ello un esfuerzo público especial para prevenir el desmejoramiento de sus condiciones de vida y bienestar social.

La misma normativa establece que el Ministerio de Desarrollo Social, velará por la coordinación, consistencia y coherencia de las políticas, planes y programas en materia de equidad y/o desarrollo social, a nivel nacional y regional, cuidando que sean implementados en forma descentralizada o desconcentrada según corresponda.

Para tales efectos, el Ministerio cuenta con las Subsecretarías de Servicios Sociales, Evaluación Social y de la Niñez. Siendo la primera, la encargada de ejecutar e implementar las políticas, planes y programas sociales del Ministerio, articulando y coordinando de manera integrada las acciones de los organismos e instituciones públicas, con el fin de erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas y grupos vulnerables, promoviendo su integración y desarrollo social en el tiempo.

Para cumplir con la misión, el Ministerio interactúa también a través de sus Servicios Relacionados a saber: Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), Fondo de Solidaridad e inversión Social (FOSIS), Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV).

Para el año 2019, el presupuesto asignado al Ministerio de Desarrollo Social ascendió a MM\$ 667.476.394, considerando las Subsecretarías y los servicios relacionados.

KARLA RUBILAR BARAHONA

MINISTRA DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

### Servicio Servicio Nacional del Adulto Mayor. Avances de la Gestión 2019

La política de Envejecimiento Positivo, que responde a uno de los compromisos de Gobierno 2018-2022, es una respuesta al fenómeno sociodemográfico que tiene como objetivo alcanzar la transversalidad del envejecimiento y la vejez en todos los servicios del Estado. Es una propuesta que se ha venido desarrollando a través de 4 ejes de trabajo: Eje Saludable, Eje Seguro, Eje Participativo y Eje Institucional. Dentro de estos ejes existen líneas de acción intersectorial y de responsabilidad de otros organismos, como también aquellas que le competen directamente a SENAMA y que ha ido desarrollando desde el inicio del 2018.

- Eje seguro

Durante 2019, continuó la tramitación del proyecto de ley, que incluye la implementación gradual de un Seguro y Subsidio de Dependencia, para personas mayores que requieran ayuda de terceros para realizar las actividades de la vida diaria. La discusión parlamentaria continúa actualmente en la Cámara.

Se enmarcan todas aquellas medidas destinadas a avanzar en la protección de la salud funcional de las personas mayores, generando las condiciones para retrasar su dependencia física y mental y fortalecer su red de apoyo sociosanitaria. Bajo este eje, la inversión pública en materia de cuidados sociosanitarios efectuada a través de SENAMA alcanzó a beneficiar a 12.100 adultos mayores en situación de vulnerabilidad y con diferentes niveles de dependencia, siendo su inversión total MM\$22.130.

Al respecto, en la línea de apostar por el aumento de dispositivos destinados a la población mayor del país, se incorpora a la oferta de SENAMA el Centro Diurno Referencial de Chillán y se desarrolla la construcción de los dispositivos de Puerto Montt y Antofagasta. En relación a los ELEM, se reciben las Residencias de Larga Estadía de Rengo, La Serena y Valparaíso.

- Eje saludable

Se enmarcan todas aquellas medidas destinadas a avanzar en la protección de la salud funcional de las personas mayores, generando las condiciones para retrasar su dependencia física y mental y fortalecer su red de apoyo Sociosanitaria.

El año 2019 triplicó su cobertura, pasando de 16 a 48 Centros Diurnos Comunitarios; y se duplicó la oferta de Centros Diurnos Referenciales, pasando de dos a cuatro (Temuco, Punta Arenas, Talca y Chillán), alcanzando a tres mil 595 personas mayores, entre ambas líneas de centros diurnos.

A marzo del año 2020, se cuenta con dos Establecimientos de Larga Estadía Adulto Mayor más, siendo quince, con una cobertura de 696 personas mayores. El Fondo Subsidio para Establecimientos de Larga Estadía Adulto Mayor considera 166 residencias, superando por primera vez una cobertura de seis mil personas mayores (seis mil 598) y logrando adjudicar recursos a todas las instituciones que postularon. El Programa Cuidados Domiciliarios, cuenta con una cobertura de 785 personas mayores en 24 comunas del país.

- Eje participativo

En esta línea, la Encuesta Nacional de Inclusión y Exclusión Social de las Personas Mayores en Chile presentada el 2019, informó que existen visiones negativas que pueden limitar la participación social de las personas mayores y producir un declive emocional y/o físico, que a la vez limita aún más su participación social, fomentando una imagen negativa de la vejez, generándose de esta manera un círculo vicioso de exclusión.

El programa de Comunas Amigables completa el año 2019 con 119 comunas de Chile que se han comprometido con la iniciativa de "Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores" de la Organización Mundial de la Salud, donde 20 de ellas inician la ejecución del proceso de Diagnóstico Participativo. Antes de que se lanzara este programa a fines del año 2018, solo cinco comunas estaban adscritas a las Red. Este programa de Senama, tiene como objetivo fortalecer el acompañamiento a los municipios, para cumplir con los procesos necesarios para la certificación.

Un programa emblemático del Servicio, también dentro del eje participativo, es el Fondo Nacional del Adulto Mayor. Dirigido a organizaciones de mayores, este Fondo busca contribuir al fortalecimiento de la participación social, a través del financiamiento de iniciativas gestionadas por las propias organizaciones. El año 2019 se presentaron 8.879 proyectos a nivel nacional, de los cuales se adjudicaron 4.697, lo que representa el 52,9% del total. A través de SENAMA, la inversión del Estado para estas iniciativas alcanzó los MM\$4.012. Otras iniciativas son los programas Turismo Social, Envejecimiento Activo y Voluntariado País de Mayores que, durante el año 2019, dan cuenta de una participación de 42.242 personas mayores, con una inversión total de MM\$909.

- Eje institucional

Aquí se consideran las propuestas del Consejo Ciudadano de Personas Mayores y la figura del Defensor Mayor.

El Consejo Ciudadano de Personas Mayores tiene como objetivo recoger la voz de la ciudadanía, de los actores de la sociedad civil y la academia, con el fin de proponer ideas que contribuyan a la implementación y robustecimiento del programa de gobierno "Adulto Mejor". Durante el año 2019, esta instancia abordó en sus

sesiones temas como el Proyecto de Ley de Reforma de Pensiones, los avances en la Agenda de la Política de Envejecimiento Positivo, los progresos en la Ley Integral de personas mayores, entre otros. De esta manera, se da continuidad a la tarea iniciada el año 2018.

Por otro lado, con el objetivo de entregar orientación y protección a las personas mayores ante la vulneración de sus derechos, durante el año 2019 se contratan 8 abogadas/os para cumplir el rol de Defensor Mayor en distintas regiones del país.

En la línea de cooperación internacional, el Servicio tuvo participación en múltiples instancias que permitieron estrechar lazos y formar alianzas con distintos actores. En este sentido, se destacan la reunión de expertos “Medidas clave sobre envejecimiento para la implementación y seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible” realizada en Montevideo, Uruguay; el “Grupo Abierto de Trabajo sobre Envejecimiento de la Organización de las Naciones Unidas” realizado en Nueva York, Estados Unidos; la “Primera Conferencia de la Red Hispana de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores” realizada en Madrid, España; y la participación en el Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC).

Para incluir, respetar y valorar a las personas mayores, es necesario articular un trabajo intersectorial que impacte también en términos culturales. En el escenario del envejecimiento poblacional en que se encuentra Chile, el rol de SENAMA se transforma en pieza clave para aprovechar las oportunidades y enfrentar los retos que se presentan a nuestra sociedad.

KARLA RUBILAR BARAHONA

MINISTRA DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

## 2 Resumen Ejecutivo Servicio

El Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, es un servicio público creado por medio de la promulgación de la Ley N°19.828, del 17 de septiembre de 2002, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se encuentra sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a cargo de la Ministra Sra. Karla Rubilar Barahona.

La Ley N° 19.828 define como adulto mayor a toda persona que ha cumplido los 60 años, sin diferencia entre hombres y mujeres. La principal tarea que compromete a todo el equipo SENAMA, es contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mayores del país.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor tiene presencia en las 16 regiones del país, a través de Coordinaciones Regionales, las cuales implementan las acciones en el territorio y realizan las articulaciones necesarias a fin de contribuir a responder a las necesidades de los adultos mayores de cada una de las regiones.

Los resultados de la gestión 2019 se enmarcan, principalmente, en el desarrollo de la Política Integral de Envejecimiento Positivo 2012-2025, fundamentada en un trabajo intersectorial coordinado para el abordaje del envejecimiento de la población chilena, y basado en determinados ejes de trabajo que incluyen acciones de responsabilidad de otros organismos del estado, además de aquellas que le competen directamente a este Servicio y con el liderazgo de la Primera Dama.

En cuanto a los resultados de la gestión 2019, a continuación se destacan las principales acciones correspondientes a los siguientes ejes:

### **Eje Institucional**

Apunta al fortalecimiento técnico y organizacional de SENAMA para una conducción eficiente y un accionar acorde con la realidad del envejecimiento en nuestro país, además de la generación de diversas instancias de colaboración a nivel gubernamental que contribuyen a la implementación de la política pública de envejecimiento positivo.

En 2019 se crea la figura del Defensor Mayor, dentro de la Unidad de Derechos Humanos y Buen Trato al Adulto Mayor de SENAMA, a cargo de una asesoría jurídica especializada para las personas mayores frente a situaciones de abuso, maltrato, violencia o vulneración de sus derechos. Se implementa esta nueva figura en ocho regiones del país, que apoyan el trabajo de las otras ocho a la espera de poder contar con un Defensor en cada región.

### **Eje Seguro**

Apunta a todas aquellas medidas destinadas a mejorar las pensiones y fortalecer los cuidados para asegurar la dignidad y calidad de vida en la vejez.

La inversión pública en materia de cuidados sociosanitarios efectuada a través de los diferentes programas y servicios provistos por SENAMA, benefició a más de 12 mil 100 adultos mayores en situación de vulnerabilidad y con diferentes niveles de dependencia.

### **Eje Participativo**

Se dirige a promover oportunidades y espacios de participación real de las personas mayores en los diferentes ámbitos de la sociedad, a fin de vivir una vida plena y activa.

Ciudades Amigables con las personas mayores surge como respuesta al acelerado envejecimiento y urbanización de la población mundial. Su principal objetivo es fomentar el envejecimiento activo, a través de la disminución de barreras físicas y sociales presentes en el entorno local, con el fin de promover la autonomía, la participación y calidad de vida de las personas mayores.

En este marco SENAMA ha incentivado la instalación de esta iniciativa a lo largo del país, en un esfuerzo mancomunado con diversas organizaciones públicas y privadas. En 2019, 119 comunas se adscribieron a la Red Mundial de Ciudades Amigables de la OMS.

Cabe destacar el Fondo Nacional del Adulto Mayor, que a través de su línea de acción, Proyectos Autogestionados por Organizaciones de Mayores, contribuye directamente a uno de los objetivos estratégicos del Servicio, en relación a fomentar la integración y la participación social efectiva de las personas mayores en diferentes espacios sociales. El programa benefició 4.697 organizaciones de mayores.

Asimismo, se puede señalar la masiva y activa participación de las personas mayores en los programas de Turismo Social, Escuela de Dirigentes y Envejecimiento Activo, los que tuvieron una cobertura de 49 mil 490 personas mayores.

El 26 noviembre 2019 se aprobaron modificaciones a la Ley de Transportes que significarán un inédito Subsidio al Transporte Público Remunerado de Pasajeros, traducándose en una rebaja del 50 por ciento para todos los mayores de 65 años a partir de julio 2020. Esta gestión fue impulsada por SENAMA en conjunto con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

## **Eje Saludable**

Se relacionan con todas aquellas acciones destinadas a avanzar en la protección de la salud funcional, generando condiciones para retrasar la dependencia física y mental de las personas mayores y fortalecer la red de apoyo sociosanitaria para este grupo etario.

Con el objetivo de fortalecer la red de apoyo sociosanitaria, contribuir a retrasar la pérdida de funcionalidad y promover la autonomía e independencia de las personas mayores, cabe destacar el programa Centros Diurnos para el Adulto Mayor de SENAMA en sus dos componentes, centros diurnos comunitarios y centros diurnos referenciales. Un logro relevante de 2019 fue el aumento de los centros diurnos comunitarios de 16 a 48 en 15 regiones del país. Asimismo, se duplicó la oferta de centros diurnos referenciales, contando a 2019 con 4 centros en 4 regiones. La cobertura para ambos dispositivos fue de 3.915 personas mayores.

En el marco de las acciones para proveer servicios integrales de vivienda y servicios sociosanitarios a personas mayores en situación de dependencia y vulnerabilidad social que requieren cuidado especializado, se encuentran los Establecimientos de larga estadía para personas mayores, que a 2019 totalizan 15 residencias, con una cobertura de 696 personas mayores.

En cuanto al Fondo Subsidio para Establecimientos de Larga Estadía para personas mayores, que busca mejorar las condiciones de vida de las personas mayores dependientes y vulnerables residentes en ELEAM, la cobertura efectiva del año 2019 fue de 6.059 plazas, considerando 109 residencias.

Finalmente, para avanzar en el cumplimiento de nuestros compromisos institucionales, el presupuesto total de SENAMA para el año 2019 fue de \$39.533.041.000.-, destinándose para la ejecución de programas dirigidos a los adultos mayores un total de \$29.155.189.000.-

**OCTAVIO VERGARA ANDUEZA**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR**

# 3 Resultados de la Gestión año 2019

## Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

El envejecimiento de la población es una realidad a nivel mundial que también ha alcanzado a nuestro país. La esperanza de vida al nacer en 1950-1955 era de 54,9 años, mientras que la proyectada por CELADE para 2020-2025 es de 80,6 años.

Ello es parte de un importante cambio en el perfil demográfico del país, con un aumento significativo de la población envejecida y una escasa renovación generacional. Así, las personas mayores de 60 años pasaron de representar un 8,2% al 16,8% de la población entre 1980 y 2019 (CELADE 2017). Según el CENSO 2017, los adultos mayores suman más de 2.850.000 personas y se espera que para el 2025 representen un 20% de la población de acuerdo a las proyecciones realizadas por INE. El 30,8% de las personas mayores participa laboralmente, lo que se considera un porcentaje bajo. Una cuarta parte se encuentra en situación de pobreza multidimensional y más del 14% presenta algún tipo de dependencia funcional.

Esta realidad impone un cambio de enfoque sobre el envejecimiento, que reconozca y visibilice a las personas mayores y sus derechos, potencie su identidad social y cultural, fomente la participación activa en la sociedad, aumente los factores protectores de su salud, retrase la institucionalización de los dependientes, promueva la corresponsabilidad en el cuidado de la salud, genere alianzas público-privadas y fortalezca el modelo de cuidados sociosanitarios.

En este contexto sociodemográfico, y considerando las necesidades de país de los adultos y adultas mayores del, el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera está implementando una Política de Envejecimiento Positivo para Chile, que consiste en un conjunto de propuestas que apuntan e impulsar un cambio de paradigma del envejecimiento y la vejez, con el fin de establecer una mirada inclusiva en torno a esta etapa del ciclo vital. La implementación de esta Política permite avanzar en dar respuestas al nuevo escenario de envejecimiento poblacional, abordando la solución de problemas relevantes de la población adulta mayor en el presente y preparándonos para enfrentar el importante aumento de personas mayores y el "envejecimiento de la vejez" en las próximas dos décadas; todo ello en un trabajo conjunto y coordinado entre todos los actores sociales,

A continuación, se detallan los principales logros y avances en torno a las diferentes líneas de acción en las cuales SENAMA tiene responsabilidad directa.

### Eje Saludable

Dentro del eje saludable, se enmarcan todas aquellas medidas destinadas a avanzar en la protección de la salud funcional, generando las condiciones para retrasar la dependencia física y mental de las personas mayores y fortalecer la red de apoyo sociosanitaria para este grupo etario.

### Cuidados y dependencia

La inversión pública en materia de cuidados socio sanitarios, efectuada a través de los diferentes programas y servicios provistos por SENAMA, benefició a más de 12 mil 100 adultos mayores en situación de vulnerabilidad y con diferentes niveles de dependencia, con una inversión total de 22 mil 130 millones de pesos. Los programas referidos son los siguientes: fondo de Servicios de atención al adulto mayor, con sus dos componentes: Condominios de viviendas tuteladas (CVT) y establecimientos de larga estadía (ELEAM), Fondo Subsidio ELEAM, Centros Diurnos y finalmente la transferencia que se realiza a los establecimientos de la Corporación Nacional de Protección a la Ancianidad (CONAPRAN).

Por otra parte, en materia de construcción, habilitación y operación, a los 3 Centros Diurnos Referenciales que iniciar su operación el año 2018 (Talca, Temuco y Punta Arenas), se sumó el Centro Diurno de Chillán. Este dispositivo tiene una capacidad de atención de 90 adultos mayores, los que presentan un nivel de funcionalidad leve y moderado. Asimismo, se desarrolló la construcción de los dispositivos de Puerto Montt y Antofagasta, y se estableció la ubicación geográfica para iniciar la construcción de un Centro Diurno Referencial en la Región de Atacama; a lo que se suma la realización de pesquisas de nuevos terrenos para la



construcción de estos dispositivos en las regiones Metropolitana, del Libertador Bernardo O'Higgins, Los Ríos y Biobío, con el objetivo de establecer un Centro Diurno en cada región del país,

Por su parte, junto con continuar con el ingreso de personas mayores al ELEM de Huechuraba, cuya operación comenzó en octubre del 2018, se sumó la recepción de las Residencias de Larga Estadía de Rengo, La Serena y Valparaíso.

En relación a los ELEM de SENAMA, programa que se inicia en 2011, cabe destacar que durante el 2019 se ha dado continuidad a un plan de mantención y mejoramiento de estos inmuebles iniciado el año 2018.

En el mismo sentido, se avanzó en la operación de dos Condominios de Viviendas Tuteladas (CVT) en el sur del país: uno en la comuna de Nacimiento (Región del Biobío) y otro en la comuna de Castro (Región de los Lagos), los que permitieron ampliar la capacidad de estos dispositivos en 35 residentes. Dentro de este contexto, a propósito de los CVT que operan desde 2008, también se realizaron mejoras de infraestructura en las comunas de La Pintana, Rancagua, San Pedro de la Paz y en la comuna de Angol, condominio donde se recuperaron 6 casas devastadas por un incendio.

Todos los programas o dispositivos que SENAMA implementa dan respuesta a la necesidad de cuidados de la población mayor. De esa manera, se aborda a los usuarios mayores de acuerdo a sus necesidades de cuidados y nivel de dependencia.

Como línea general del Gobierno del Presidente Sebastián Piñera, se ha definido como un objetivo en el quehacer institucional, retardar el ingreso de personas mayores a residencias de larga estadía, priorizando la generación de servicios de apoyo y cuidado en el domicilio, que corresponden a los servicios que mayor impacto y demanda poseen de parte de la población dependiente. En este contexto, se destaca el programa de Cuidados Domiciliarios, que entrega servicios de apoyo y cuidado en la realización de las actividades de la vida diaria a adultos mayores vulnerables socioeconómicamente, con dependencia moderada y severa y que no cuentan con un cuidador.

## **Salud Mental**

En Agosto de 2019 se constituye la mesa de trabajo SENAMA-MINSAL para abordar el tema de la salud mental de las personas mayores, con el objetivo de diseñar un plan que permita trabajar este aspecto de la salud con un enfoque sociosanitario. Esta iniciativa forma parte del programa "Adulto Mejor" que lidera la primera dama, y es coordinada por SENAMA. Está conformada por 23 integrantes, de diversas instituciones tales como el Ministerio de Salud, la Sociedad de Geriatria y Gerontología de Chile, GERO, Senda, la Fundación Miranos, la Universidad de Chile, la Pontificia Universidad Católica de Chile, entre otros y se espera que para abril de 2020 se haga entrega de la propuesta final de trabajo. La metodología de esta mesa de trabajo consiste en 8 sesiones lideradas por SENAMA iniciándose en agosto y finalizando en abril del 2020.

## **Eje Participativo**

Está dirigido a promover oportunidades y espacios de participación real de las personas mayores en la vida social, laboral, educativa, entre otras, a fin de vivir una vida plena y activa.

## **Participación e inclusión**

### **Resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión y Exclusión Social de las Personas Mayores en Chile**

Durante el 2019 se presentaron los resultados de la Sexta Encuesta Nacional de Inclusión y Exclusión Social de las Personas Mayores en Chile, la cual recoge la opinión de personas de 18 y más años respecto a la vejez y el envejecimiento, en este sentido se pudo observar que aún persiste un estereotipo negativo sobre la vejez, destacándose los siguientes resultados:

- En una escala de 1 a 7, el 74,8% de los encuestados le asigna a la preparación del país ante el envejecimiento de su población una nota inferior a 4.
- En una escala de 1 a 7, el 70,6% de los encuestados califica con nota inferior a 4 la percepción del apoyo que se entrega a las personas mayores con pérdidas en su funcionalidad o enfermedades crónicas importantes.
- El 83,9% de los encuestados cree que las personas mayores no se encuentran integradas a la sociedad.

Las conclusiones de este estudio dan cuenta de que los estereotipos de vejez imperantes en la sociedad pueden impactar en las condiciones para el desenvolvimiento de la propia persona mayor. Es decir, visiones negativas que pueden limitar la participación social de las personas mayores y producir un declive emocional y/o físico, que a la vez limita aún más su participación social, fomentando una imagen negativa de la vejez, generándose de esta manera un círculo vicioso de exclusión.

En este sentido el programa “Adulto Mejor”, impulsado por la primera dama, pretende contribuir a cambiar la imagen negativa de las personas mayores en nuestra sociedad.

### **Comunas Amigables**

Durante el 2019, SENAMA se ha enfocado en darle continuidad al trabajo realizado el año 2018 respecto al primer pilar del programa Adulto Mejor, denominado Comunas Amigables (otrora Ciudades Amigables). En este marco, impulsado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), se pretende promover ciudades amigables con las personas mayores, abordando los desafíos urbanos y rurales propios de una población envejecida, con el fin de fomentar la autonomía, participación y calidad de vida de quienes pertenecen a este grupo etario.

En este contexto, los principales resultados corresponden al diseño y aprobación del programa Comunas Amigables, el que cerró el año 2019 con 119 comunas en las que sus municipios se han comprometido con la iniciativa “Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores” de la OMS. Al respecto, estas 119 comunas están adscritas en la Red Mundial de Ciudades Amigables.

Por otro lado, se suman 30 comunas de Chile en que las autoridades locales firmaron un compromiso con la iniciativa, en concomitancia con un trabajo realizado con dirigentes adultos mayores de sus territorios. Estas comunas se encuentran a la espera de ser aceptadas para poder integrar la Red.

Asimismo, a octubre de 2019, se contaba con 20 comunas iniciando sus procesos de Diagnóstico Participativo, los que se interrumpieron por la contingencia nacional en el último semestre del año.

## **Eje Institucional**

Este eje busca fortalecer el SENAMA, a través de una reestructuración organizacional que involucre aspectos técnicos, profesionales y presupuestarios, para la conducción eficiente del Servicio y un accionar acorde con la realidad del envejecimiento en nuestro país.

### **Consejo Ciudadano de Personas Mayores**

El Consejo Ciudadano de Personas Mayores, presidido por la primera dama y coordinado por el Director Nacional de SENAMA, tiene por objetivo recoger la voz de la ciudadanía, de los actores de la sociedad civil y la academia, con el fin de proponer ideas que contribuyan a la implementación y robustecimiento del programa de gobierno “Adulto Mejor”.

El Consejo sesionó por primera vez el año 2018, registrándose una continuidad en 2019 en los meses de enero, marzo, julio y noviembre. En las sesiones se abordaron diversos temas, a fin de entregar información y recoger inquietudes de los participantes: Proyecto de Ley de Reforma de Pensiones, avances en la Agenda de la Política de Envejecimiento Positivo, progresos en la Ley Integral de personas mayores, reflexión y análisis de la contingencia nacional, hechos acaecidos el 18 de octubre, la relevancia de la representatividad de las personas mayores en el proceso de diálogos participativos realizados en el país, entre otros.

### **Reestructuración interna**

En relación al trabajo que se comenzó a estructurar a partir del año 2018, en marzo de 2019 se crea el área de Supervisión de SENAMA, que viene a robustecer la Unidad de Gestión ELEM del Servicio, teniendo entre sus ejes de trabajo los siguientes aspectos:

- Supervisión técnica.
- Articulación de redes.
- Formalización de dispositivos de cuidado.
- Fondo de proyectos para el desarrollo de intervenciones innovadoras.

En particular, se destacan dentro de las gestiones del área de Supervisión del año 2019 el desarrollo de jornadas de difusión y levantamiento de diagnóstico en tres regiones del país, a través de las que se comenzó a establecer vinculación con ELEAM sin autorización sanitaria para su funcionamiento. En este trabajo se incorporaron las acciones de acompañamiento a dichos dispositivos en el plan de acción para el año 2020.

## **Sistema de Alta Dirección Pública**

Dando continuidad a la adscripción al Sistema de Alta Dirección Pública iniciado el año 2018, durante el año 2019 se proveyeron por primera vez los cargos del 2° nivel jerárquico del Servicio: jefatura de la División de Administración y Finanzas, jefatura de la División de Gestión y Coordinación Territorial y jefatura de la División de Planificación y Control.

## **Coordinación interinstitucional**

Durante el año 2019, se destacan las siguientes iniciativas realizadas entre SENAMA y distintas instituciones del Estado:

- El Plan Formativo de Servicios de Cuidados Básicos Integrales para Personas Mayores, elaborado en colaboración con el Ministerio de Salud y el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, junto al del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), tiene por objetivo desarrollar competencias en la prestación de servicios de cuidado a personas mayores. Este plan de formación, que contempla 140 horas de duración, se encuentra vigente en el Catálogo Nacional de Planes Formativos de SENCE desde febrero de 2019.
- Desarrollo del programa piloto "Personas Mayores Capacitadas como Asistentes Domiciliarios en el Cuidado de Personas Mayores Dependientes", por medio del Fondo I.D.E.A. del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS). La implementación de este programa piloto se realizó en la Región del Maule, con el objetivo de entregar capacitación para el cuidado de personas mayores dependientes.
- El curso piloto "Formación inicial en guiado e informador turístico para personas con discapacidad y personas mayores", surge a partir de un trabajo intersectorial en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, el Servicio Nacional de la Discapacidad, el Servicio Nacional de Turismo y el Programa Adulto Mejor. Este programa formativo gratuito de 48 horas cronológicas, contará con a lo menos 90 beneficiarios de las comunas de Arica, Santiago y Ancud, y está basado en los contenidos de ChileValora y SENCE, así como en las normativas turísticas relacionadas, con el fin de facilitar la inclusión e inserción laboral de personas con discapacidad y personas mayores en el sector turístico. Dada la crisis sanitaria por COVID-19, y la imposibilidad de realizar actividades de capacitación presenciales,

## **Alianzas y cooperación internacional**

Dentro de las actividades internacionales en que SENAMA tuvo la oportunidad de participar durante el año 2019, se destacan las siguientes instancias:

- Participación en la IX Reunión Anual del Comité Intergubernamental del Programa Iberoamericano de Cooperación sobre la Situación del Adulto Mayor en la Región, realizada en marzo de 2019 en la ciudad de Montevideo, Uruguay.
- Participación en la reunión de expertos "Medidas clave sobre envejecimiento para la implementación y seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible", realizada en marzo de 2019 en la ciudad de Montevideo, Uruguay, posterior a la anual reunión del Comité Intergubernamental del Programa Iberoamericano de Cooperación sobre la Situación del Adulto Mayor. Esta instancia tuvo por objetivo analizar y proponer un conjunto de acciones para facilitar la incorporación del envejecimiento en la implementación y seguimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en América Latina.
- Visita oficial de SENAMA a la República Popular China. Esta actividad se realizó en marzo de 2019, en el marco de una invitación realizada por la embajada de este país en Chile, a propósito del acuerdo de generar un programa de fortalecimiento institucional de formación de capacidades sobre atención al adulto mayor. En la ocasión, fue posible conocer el trabajo realizado por la República Popular China en torno al desarrollo y promoción de una industria de servicios y beneficios destinados a la población adulta mayor, el funcionamiento de sus dispositivos, la formación de cuidadores, entre otros.
- Participación en el "Grupo Abierto de Trabajo sobre Envejecimiento de la Organización de las Naciones Unidas", realizado en abril de 2019 en la ciudad de Nueva York, Estados Unidos. En la instancia, SENAMA participó en una serie de actividades relacionadas a la temática del envejecimiento, entre las que se destacan los eventos "What Happens in Between?", donde se dio cuenta, junto a representantes de Austria y Eslovenia, de los avances importantes de estos países en el posicionamiento de temas

relacionados con los derechos humanos de las personas mayores; y “Construyendo colaboración para una Década de las Naciones Unidas para el Envejecimiento Saludable” , donde se expusieron los avances en salud para las personas mayores en Chile, en conjunto con Eslovenia y Japón.

- Visita a Bélgica en el contexto de la “Misión de Exploración Chilena para la cooperación con Bélgica y la Unión Europea en materia de Envejecimiento Positivo y Políticas para las Personas Mayores”. En la instancia, dentro de una serie de actividades coordinadas con la Embajada de Chile en el país y la Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AGCID) que se llevaron a cabo en junio de 2019, profesionales de SENAMA pudieron conocer la experiencia de Bélgica y la Unión Europea en torno al envejecimiento. En este contexto, se realizaron solicitudes de colaboración para el desarrollo de evaluaciones de impacto de los programas de SENAMA, asesorías técnicas para dispositivos de cuidado para personas mayores con demencia y la integración de políticas sociales y sanitarias en sus etapas de diseño, ejecución y evaluación.
- Participación en el “Seminario sobre Prevención y Abordaje de la Violencia, Maltrato y Abuso a las Personas Adultas Mayores”, realizado en julio de 2019 en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia. En esta instancia, SENAMA participó en la elaboración de un protocolo iberoamericano sobre malos tratos en personas mayores denominado “Una propuesta de umbral mínimo: avanzar hacia el buen trato, y abordar la violencia y el maltrato hacia las personas mayores. Recomendaciones para una Estrategia Global y Elementos para una Apuesta Común entre Países Iberoamericanos ”. Este documento fue sancionado y enviado a la Organización Iberoamericana de Seguridad Social durante el año 2020.
- Participación en el Primer Foro Internacional de Políticas Públicas para Personas Mayores, realizado en agosto de 2019 en la ciudad de Asunción, Paraguay. En esta instancia, SENAMA dio a conocer la experiencia chilena en la articulación social y sanitaria para la implementación de Servicios de Cuidado de Largo Plazo para personas mayores en contextos de residencias de larga estadía, aportando información relevante para la implementación de este ámbito en Paraguay.
- Participación en Reunión Técnica de Atención Integrada para Personas Mayores en Latinoamérica y el Caribe, realizada en septiembre de 2019 en la ciudad de Buenos Aires, Argentina. El principal objetivo de este encuentro fue revisar, validar, adecuar y desarrollar la implementación de la Atención Integrada para Personas Mayores (ICOPE) en el contexto de América Latina y el Caribe. Como producto de este trabajo y otros previamente ejecutados con la Organización Mundial de la Salud, se inició el trabajo intersectorial de modelo sociosanitario en conjunto con el Laboratorio de Gobierno, el Ministerio de Salud y el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- Participación en la “Primera Conferencia de la Red Hispana de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores”, realizada en octubre de 2019 en la ciudad de Madrid, España. En la ocasión, SENAMA buscó el fortalecimiento de vínculos con actores de la Red Hispana para el desarrollo de proyectos conjuntos, al mismo tiempo de conocer estrategias de implementación de la iniciativa de Ciudades Amigables en Chile.
- Participación en el Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC), instancia que en su edición 2019 incluyó el desarrollo del proyecto “Experiencias en Cuidados de Largo Plazo de Base Comunitaria”. Esta iniciativa se llevó a cabo en conjunto con la Organización Panamericana de la Salud (OPS), Organización Mundial de la Salud (OMS), *Global Aging Research Network International Association of Gerontology and Geriatrics* (IAGG) y el Instituto Nacional de Geriátrica de México, con el objetivo de analizar las experiencias de diseño e implementación de cuidados de largo plazo de base comunitaria en economías de las regiones de Asia-Pacífico y de las Américas. Con este fin se desarrollará un diagnóstico sobre cuidados de largo plazo en tres países miembros de APEC: Chile, Perú y México y, con base a esta información, se elaborará un programa piloto de cuidados de largo plazo comunitario. De esta manera el proyecto se propone generar capacidades en los cuidados de largo plazo basados en la comunidad, con apoyo de tecnologías de bajo costo. En el marco de las acciones del proyecto,
- En el marco de la Tercera Reunión del Foro de Países de América Latina y el Caribe sobre Desarrollo Sostenible, SENAMA organizó el encuentro de personas mayores “Desafíos ante los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores ”en abril de 2019, instancia que contó con la participación de diversas organizaciones de personas mayores. La ocasión mejorará el rol frente a los Desafíos ante los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, al mismo tiempo que se desarrollaron diálogos en torno al ODS 10 “Reducción de las Desigualdades ”y las brechas por” Discriminación por edad en la vejez ”,
- En el contexto de la Tercera Reunión del Foro de Países de América Latina y el Caribe sobre Desarrollo Sostenible, durante abril de 2019 se llevó a cabo en la ciudad de Santiago de Chile el Encuentro con Personas Mayores en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible N ° 11: “Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”. Esta

actividad tuvo como objetivo difundir las acciones realizadas por el Programa Ciudades Amigables con las Personas Mayores impulsado por SENAMA. En el marco de esta misma reunión, SENAMA organizó un conversatorio de Buenas Prácticas en materia de Salud mental y adultos, en la que participaron los puntos focales de envejecimiento de Costa Rica, México, Cuba, Uruguay, Argentina y Chile, como también representantes de la OPS del Ministerio de Salud, el Instituto Nacional de Geriátrica, la Sociedad de Geriátrica y Gerontología y la academia, entre otros. Esta fue la primera iniciativa que se lideró en esta temática y que marcaría el desarrollo de una línea de trabajo que sigue siendo prioridad para SENAMA.

- También en el contexto de la Tercera Reunión del Foro de Países de América Latina y el Caribe sobre Desarrollo Sostenible, durante abril de 2019 se llevó a cabo el Encuentro sobre Personas Mayores en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de América Latina. Este evento paralelo fue celebrado en la sede de la CEPAL en Santiago de Chile, siendo organizado por el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM) de Costa Rica, el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) de Chile y la Sede Subregional de la CEPAL en México, con la colaboración de la Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores (DINAPAM) de la Argentina, Instituto Nacional de las Personas Mayores (INMAYORES) del Uruguay y la Asociación Latinoamericana de Gerontología Comunitaria.

## Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

### Programas para la provisión de servicios dirigidos a las personas mayores

#### Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad

El convenio entre SENAMA y el Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad (CONAPRAN), cuyo inicio data del año 2003, tuvo una cobertura efectiva de 453 personas mayores beneficiarias durante el año 2019. Para el cumplimiento de las acciones comprometidas, SENAMA transfirió a CONAPRAN \$1.602.847.000.- durante el año. En este contexto, CONAPRAN dio cumplimiento a las exigencias del convenio mediante la entrega de informes técnicos y la implementación en sus residencias de los protocolos definidos por SENAMA, donde se destacan los protocolos "Elaboración del Plan de Emergencias", "Desarrollo Sociocomunitario" y "Prevención y Actuación Frente a Situaciones de Agitación del Adulto Mayor".

#### Centros Diurnos del Adulto Mayor

A través de sus componentes Comunitarios y Referenciales, el programa logró una cobertura de 3.915 personas mayores beneficiarias durante el año 2019, lo cual responde al objetivo de aumento de cobertura planteado en el año 2018.

Por otra parte, se destaca el aumento de dispositivos. En el componente de Centros Diurnos Comunitarios se pasó de 16 a 48 dispositivos, llegando a regiones que no contaban con Centros Diurnos, como son Arica y Parinacota, Tarapacá y Atacama. En el componente de Centros Diurnos Referenciales, se destaca durante el año 2019 el inicio en la ejecución del Centro Diurno de Chillán, el que se suma a los otros tres dispositivos que ya se encontraban en ejecución (Talca, Temuco y Punta Arenas).

Asimismo, de un total de 1.026 personas mayores beneficiarias del programa que respondieron la encuesta, 1.019 declararon notar mejorías en su situación actual en comparación a su situación previa a la participación en los Centros Diurnos. En particular, estos resultados fueron medidos a través de un indicador del Formulario H de SENAMA, cuya meta fue cumplida.

#### Cuidados Domiciliarios

El programa de Cuidados Domiciliarios, en su octavo año de ejecución, logró una cobertura efectiva de 785 personas mayores beneficiarias. Aquí se destaca la implementación del programa en la comuna de Victoria, Región de la Araucanía, donde recibieron servicios 40 personas mayores con nivel de dependencia moderada y severa, se entregó oferta laboral a 8 asistentes de apoyo y cuidados y un profesional de salud.

Por otra parte, se destaca que durante el año 2019 el programa contó con una evaluación externa que entregó los siguientes resultados:

- El programa de Cuidados Domiciliarios constituye una política pública de costo eficiente si se le compara con intervenciones alternativas diseñadas para una población objetivo similar.
- El programa de Cuidados Domiciliarios otorga rentabilidad social, ya que su intervención permite retrasar el deterioro del nivel de dependencia funcional de las personas mayores beneficiarias.
- El programa de Cuidados Domiciliarios otorga posibilidades laborales en las comunas donde se implementa, ya que se sustenta en la idea de efectuar la contratación de personas para su ejecución en el mismo territorio.
- El programa de Cuidados Domiciliarios genera efectos positivos en la calidad de vida y autonomía de las personas que forman parte de él. En este sentido, se destacan las opiniones favorables de los organismos ejecutores de proyectos y las personas mayores beneficiarias. Asimismo, existe la percepción de las asistentes de apoyo y cuidados que, junto con tener una oportunidad laboral, mediante su labor realizan un aporte a la sociedad.

### **Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores**

En el marco del programa de Servicios de Atención al Adulto Mayor, la línea de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) tuvo durante el año 2019 una cobertura efectiva de 696 personas mayores beneficiarias.

Como punto a destacar, se señala que durante el año 2019 se hizo el traspaso de un nuevo ELEAM ubicado en la comuna de Rengo, Región del Libertador Bernardo O'Higgins, a la Fundación Pather Nostrum. Con esta residencia en funcionamiento, SENAMA logró ampliar a 15 la oferta de establecimientos dentro de esta línea del programa Servicios de Atención al Adulto Mayor a nivel nacional.

### **Condominios de Viviendas Tuteladas**

En el marco del programa de Servicios de Atención al Adulto Mayor, la línea de Condominios de Viviendas Tuteladas tuvo durante el año 2019 una cobertura efectiva de 992 personas mayores beneficiarias.

Dentro de la gestión del año 2019, se destacan la actualización de la Guía de Operaciones del programa, documento que fue distribuido a todos los monitores y encargados regionales del programa; la realización de una jornada de capacitación con los 49 monitores y 13 encargados regionales del programa, donde se generaron espacios de formación e intercambio de experiencias; y la realización de un curso gratuito de *Vivifrail* para 28 monitores de los condominios, teniendo como objetivo la posterior aplicación de metodologías de actividad física en personas mayores.

### **Fondo Subsidio ELEAM**

El programa Fondo Subsidio ELEAM tuvo un total de 6.059 personas mayores beneficiarias durante su ejecución 2019.

Dentro de los logros del programa, se destacan la apertura y adjudicación en marco de dos llamados a concurso, 8° y 9° en su historia. En este contexto, se incorporaron 10 ELEAM que no tenían convenios con SENAMA, de los cuales 9 corresponden a instituciones pequeñas de carácter territorial. Asimismo, se destaca que el 95% de los ELEAM con convenio recibió al menos una capacitación por parte del Servicio en temáticas como el cuidado de personas mayores, la atención centrada en la persona, derechos de los residentes, gestión de riesgos y emergencia y ejecución técnica del programa.

## **Programas de fomento de la participación e integración social de las personas mayores**

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

El Fondo Nacional del Adulto Mayor, programa que se inició el año 2002, cuenta con tres líneas de acción: el Fondo de Iniciativas Autogestionadas, el Fondo de Ejecutores Intermedios y los Convenios Institucionales.

Respecto al Fondo de Iniciativas Autogestionadas, el año 2019 se presentaron 8.879 proyectos a nivel nacional, de los cuales se adjudicaron 4.697 dada la disponibilidad presupuestaria de SENAMA, lo que representa el 52,9% del total de proyectos presentados.

Por el lado del Fondo de Ejecutores Intermedios, durante el año 2019 fueron adjudicados 26 proyectos a nivel nacional. Dentro de estos, cabe destacar que se adjudicaron 11 que corresponden a cuidados domiciliarios rurales en las regiones de Tarapacá, del Libertador Bernardo O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío, Araucanía, Los Lagos y Aysén.

Finalmente, en el contexto de los Convenios Institucionales, durante el año 2019 se alcanzó un total de 26 instituciones beneficiarias con proyectos ejecutados en 8 regiones del país, teniendo como principal objetivo suplir diversas necesidades no cubiertas por la oferta programática de SENAMA. De esta forma, se logró entregar servicios a 5.660 personas mayores.

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

Durante el año 2019, este programa de SENAMA tuvo una cobertura efectiva de 6.910 personas mayores beneficiarias. En este contexto, se destaca que el 97% de los participantes declara estar satisfechos con las prestaciones del programa una vez finalizadas las actividades de turismo.

### **Envejecimiento Activo**

Durante su ejecución 2019, el programa tuvo una cobertura de 35.111 personas mayores beneficiarias en las 16 regiones del país, superando la cobertura proyectada de 33.018.

En este sentido, se realizaron 176 talleres y 185 jornadas y seminarios para fortalecer habilidades en la vejez, así como también un total de 101 actividades recreativas, culturales y deportivas de carácter masivo.

Asimismo, se destaca el Concurso Literario Autobiográfico para Personas Mayores "Confieso que he Vivido", enmarcado en el Plan Nacional de la Lectura, el que el año 2019 desarrolló su quinta versión, donde participaron un total de 826 personas mayores de las 16 regiones del país. En este contexto, se eligieron entre los concursantes a 1 ganador y 2 menciones honrosas por región, además de 1 ganador nacional elegido entre los 16 ganadores regionales.

### **Voluntariado País de Mayores**

Durante el año 2019, la línea de Asesores Senior del programa tuvo una cobertura efectiva de 221 personas mayores voluntarias. De esta manera, el programa logró beneficiar a 460 niñas y niños pertenecientes al programa Familias del Subsistema de Seguridades y Oportunidades del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS).

### **Buen Trato al Adulto Mayor**

Dentro de su ejecución 2019, el programa logró una cobertura efectiva de 10.711 personas mayores beneficiarias en sus tres componentes: Prevención del Maltrato a las Personas Mayores, Promoción del Buen Trato al Adulto Mayor y Asesoría y Coordinación de Casos de Maltrato a las Personas Mayores.

Entre las gestiones destacadas se encuentra el desarrollo de diversas acciones de articulación intersectorial, como son capacitaciones a Servicios Públicos y organizaciones en temáticas propias de la Unidad de Derechos Humanos y Buen Trato de SENAMA, con la participación del Departamento de Apoyo y Acción Comunitaria de la Policía de Investigaciones.

## **Información y asesoría permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores sobre diversos aspectos centrados en la temática de la vejez y el envejecimiento**

### **Defensor Mayor**

Respondiendo al objetivo institucional de protección de los Derechos de las personas mayores, el año 2018 SENAMA adquiere el compromiso de implementar la iniciativa del Defensor Mayor. Durante el 2019, se cumple con las proyecciones de trabajo mediante la contratación de 8 profesionales abogadas / os para desempeñarse en las regiones de Arica y Parinacota, Atacama, Valparaíso, Metropolitana, del Libertador Bernardo O'Higgins, Ñuble, la Araucanía y Los Lagos, desde donde articulan un trabajo de alcance birregional, a fin de dar cobertura al territorio nacional.

## 4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

Los desafíos que plantea el envejecimiento de la población en Chile exigen el desarrollo de políticas públicas pertinentes y sustentables en el tiempo, que aborden la heterogeneidad de la etapa de la vejez de manera integral.

Una de las prioridades para el período de Gobierno 2020 – 2022 seguirá siendo la temática del envejecimiento y la vejez, dado el incremento de la población envejecida, y, por tanto, avanzar en la integración de las personas mayores en todos los ámbitos de la vida social será un desafío permanente.

Asimismo, a partir del año 2020, se plantean nuevos desafíos asociados a la pandemia del COVID-19, virus que tiene dentro de su principal población de riesgo a personas mayores.

En este sentido, junto con favorecer las condiciones para evitar contagios en distintos dispositivos destinados a las personas mayores, para SENAMA la salud mental cobra gran relevancia. Por este motivo, se trabaja en una estrategia a través de cuatro ámbitos de acción que son: articulación intersectorial, prevención y promoción, formación e investigación en salud mental.

Por otra parte, para asegurar una mejor condición de vida para las personas mayores, implementaremos la figura de Defensor Mayor en las 8 regiones pendientes del país.

Además de comenzar la operación de 5 nuevos Establecimientos de Larga Estadía, queremos contribuir a la obtención de la resolución sanitaria de aquellos establecimientos que operan en la informalidad (trabajo conjunto con el Ministerio de Salud), en pos de contar con residencias de mejor calidad a lo largo del país.

Seguiremos impulsando la implementación gradual de un Seguro y Subsidio de Dependencia para personas mayores, que se encuentra contemplada en el Proyecto de Ley de Reforma a las Pensiones, lo que significará un alivio importante para personas en situación de dependencia severa y sus familias.

Desde 2020, y por primera vez, se impulsará el financiamiento de programas y proyectos SENAMA a través de Fondos Regionales, como el Fondo Nacional del Adulto Mayor, Programa Centros Diurnos del Adulto Mayor, el Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor y el Programa Ciudades Amigables. Este último, ya consagrado en el presupuesto 2020 del Servicio, apoyará iniciativas de municipios a través de un fondo concursable.

### **Cuidados y dependencia**

En materia de cuidados existe un gran desafío de retrasar la institucionalización, utilizando y potenciando otros dispositivos que permitan que los adultos y adultas mayores, cuenten con los cuidados necesarios, y a su vez que las familias puedan tener la tranquilidad y la seguridad de que cuentan con un soporte y la posibilidad de respiro para el cuidador de los mayores que están bajo su tutela.

#### **Centros Diurnos**

Los Centros Diurnos, espacios para personas mayores que en el día necesitan cuidados especializados, están destinados a la atención de personas mayores en situación de dependencia –leve o moderada– que, si bien, cuentan con un apoyo social suficiente para permitir su permanencia en el hogar, necesitan de espacios de relación con otros que fomenten su autonomía e independencia. Por lo tanto, se constituye en un recurso social de carácter intermedio con características socioterapéuticas y de apoyo familiar.

Para los siguientes 3 años de gestión, SENAMA pretende seguir mejorando tanto en calidad de atención como en cobertura los Centros Diurnos Comunitarios y Referenciales del país. En este sentido, junto con buscar ampliar el enfoque desde la funcionalidad física hacia una intervención que profundice aspectos de índole social, anímica y/o psicológica de las personas mayores, se considera continuar avanzando en materia de equidad territorial para facilitar el acceso a este tipo de dispositivos a la población mayor de Chile.

En lo particular, por el lado del componente Centros Diurnos Comunitarios, a partir del año 2020 se establecen definiciones para dispositivos de cobertura reducida (hasta 30 usuarios), a fin de facilitar la accesibilidad a estos servicios sociosanitarios. Asimismo, por parte del componente Centros Diurnos Referenciales, se



avanza en el diseño de estrategias que orienten cómo establecer trabajos intersectoriales en torno a estos dispositivos y su red local, al mismo tiempo de fomentar en las entidades responsables de estos dispositivos la producción y divulgación de conocimiento en torno al envejecimiento, que se canaliza mediante capacitaciones a otros dispositivos, profesionales, técnicos y población general.

### **Condominios de Viviendas Tuteladas**

Entre los desafíos del trienio 2020 – 2022, SENAMA se propone realizar modificaciones en los procesos de selección de beneficiarios y supervisión técnica de los convenios, a fin de mejorar su funcionamiento. Vinculado a lo anterior, SENAMA también se propone atender a la mejora de gestión de los Condominios de Viviendas Tuteladas mediante la promoción de cambios en el Decreto 49/2011 de MIDEPLAN, que regula el programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores.

### **Cuidados Domiciliarios**

Para el trienio 2020 – 2022, el programa de Cuidados Domiciliarios proyecta seguir ejecutándose como una política pública eficiente en cuanto a costos de implementación, de alta rentabilidad social y que otorga posibilidades laborales en distintos territorios. En este sentido, para robustecer la oferta, SENAMA se plantea buscar y profundizar mecanismos para capacitar a los equipos vinculados a estos dispositivos, convocando a Universidad y otros Servicios Públicos a hacerse parte de la implementación del programa.

En este ámbito, el programa de Cuidados Domiciliarios busca el 2020 implementarse en 8 nuevas comunas rurales o aisladas de Chile, comprometiendo para estas \$187.941 millones de un presupuesto anual de \$1.250,874 millones.

### **Abordar y contribuir en el acompañamiento del proceso de formalización de los ELEAM sin Resolución Sanitaria**

Una de las líneas de acción que considera el área de Supervisión de SENAMA, creada durante el año 2019, es el acompañamiento a Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM) informales. Es decir, residencias para adultos mayores que no cuentan con resolución sanitaria para la autorización de su funcionamiento por parte del Ministerio de Salud.

En este contexto, durante el año 2020 se comenzó con el diseño e implementación de un proyecto piloto ejecutado por la Fundación Simón de Cirene, a través de los Convenios Institucionales del Fondo Nacional del Adulto Mayor, para realizar el acompañamiento a ELEAM informales en la Región Metropolitana y del Biobío.

Asimismo, atendiendo a las exigencias del contexto de pandemia, desde marzo 2020 se comenzó a monitorear establecimientos vinculados y no vinculados a los programas de SENAMA, dentro de los que se incluyó precisamente a los ELEAM informales, los cuales han sido registrados y monitoreados en el marco de la estrategia público-privada de apoyo a las residencias de larga estadía.

### **Modificación legal de D.S N°14 “Reglamento para Establecimientos de Larga Estadía de Personas mayores”**

Considerando los contenidos en la Convención Interamericana de los derechos humanos de las personas mayores aprobada en el año 2017, además del enfoque socio sanitario en las prestaciones de cuidados a las personas mayores, se ha considerado como relevante y necesario plantear y modificar algunos aspectos actual reglamento que regula el funcionamiento de los establecimientos de larga estadía.

En este contexto, tras el desarrollo de un trabajo en conjunto con el Ministerio de Salud, en abril del 2020 se realizó una consulta pública que entregó como resultado una serie de observaciones que pasaron a análisis de una mesa intersectorial abocada a sancionar la pertinencia de dichas de observaciones. Habiéndose completado esta revisión, el reglamento pasará a tramitación de su respectivo acto administrativo por parte del Ministerio de Salud para entrar en vigencia.

## **Participación e inclusión**

### **Comunas Amigables**

Habiendo cerrado el año 2019 con el compromiso de 119 comunas, las iniciativas del programa de Comunas Amigables apuntan al fortalecimiento de su implementación durante el trienio 2020 - 2022. En este sentido, el

desafío de SENAMA es afianzar el compromiso de las municipalidades que ya participa, en lugar de enfocar los esfuerzos en aumentar la cobertura (en términos del número de municipios), lo que implica que los participantes avancen en un ciclo de mejora Continua con procesos de calidad que logra generar cambios concretos en el territorio y, sobre todo, en la calidad de vida de las personas mayores que lo habitan.

Este desafío conlleva fortalecer el trabajo que realiza SENAMA con los municipios, a través de un trabajo colaborativo sustentable con diversos actores, activando el involucramiento de los mismos a nivel local al entregar herramientas efectivas para ello a los equipos municipales. Esto conlleva el desarrollo de material y espacios de apoyo, e incentivar este trabajo por medio de recursos disponibles sobre todo para aquellos territorios que más lo necesitan.

En términos concretos, el programa de Comunas Amigables también proyecta el desarrollo de un portal web que visibilice el trabajo realizado por los municipios con iniciativas destacadas, sus buenas prácticas y, adicionalmente, ponga a disposición un repositorio de material de apoyo para mejorar la implementación del programa.

El valor que tiene este programa para la política pública es la incorporación de nuevos actores al desarrollo de acciones locales que beneficien a la población adulta mayor. El rol de SENAMA es coordinar y entregar asistencia técnica a los niveles locales, fortaleciendo y visibilizando las problemáticas y soluciones posibles adaptadas a las realidades particulares de las comunas, como así también fortalecerse como referente nacional en el desarrollo de la iniciativa.

### **Década del Envejecimiento Saludable**

La “Década del Envejecimiento Saludable” es una iniciativa de la Organización Mundial de la Salud que tiene por objetivo generar una estrategia política y comunicacional que sitúe a las personas mayores en el centro de la conversación de los distintos países en relación a sus políticas públicas.

Esta iniciativa toma como base el Informe Mundial de Envejecimiento del año 2015, el cual sugiere realizar cambios en los sistemas de salud al integrar componentes sociosanitarios, mejoras en los sistemas de información respecto a las personas mayores y el desarrollo de la capacidad intrínseca de las personas mayores a través de cambios en sus entornos.

En este escenario, Chile fue elegido dentro de los ocho países a nivel mundial que reportarán sus estrategias para las personas mayores, cuyos datos serán sistematizados en un reporte mundial que permitirá conocer la preparación en esta materia para la década siguiente. Asimismo, el año 2021 se lanzará la “Década del Envejecimiento Saludable” y nuestro país será en anfitrión.

### **Fortalecimiento institucional**

En el marco de esta iniciativa, SENAMA pretende aumentar el número de abogadas/dos hasta tener uno por región, a modo de ofrecer a la población mayor y su entorno acceso a asistencia legal especializada, mediante derivaciones y seguimiento de casos, articulación de convenios con las Corporaciones de Asistencia Judicial o clínicas jurídicas, fundaciones, entre otros.

Asimismo, a través del Defensor Mayor se buscará promover y facilitar las redes intersectoriales y locales para la prevención del maltrato a personas mayores, además de robustecer la coordinación de diligencias con tribunales, fiscalías, municipios y servicios de salud, entre otras instituciones atingentes a esta iniciativa.

---

# Anexo 1

## Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

#### Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N° 19.828

#### Misión Institucional

Promover y contribuir a un envejecimiento positivo, mediante la implementación de políticas y programas, la articulación intersectorial y alianzas público-privadas.

#### Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019

##### Nr Descripción

- 1 En su presupuesto destinado para Personal, presenta un incremento de M\$519.251 respecto al periodo anterior, el cual permite una dotación máxima de personal de 236 funcionarios, incrementando la dotación en 12 funcionarios respecto al año anterior. Aumento que permitirá fortalecer el Servicio en 5 personas, como también instaurar el Modelo de defensor mayor con 7 personas.
- 2 En Bienes y Servicios, presenta un incremento de M\$196.721, el cual se destina en financiar el gasto generado por cambio de ubicación de 2 coordinaciones, Los Lagos y La Araucanía, además de asumir costos de la nueva implementación de la Región del Ñuble, como también asumir los gastos de la mantención de operatividad de las plataformas informáticas que durante el año 2018 se han implementado.
- 3 Los recursos destinados al Programa Fondo de Servicios Atención al Adulto Mayor, percibe incremento respecto a año 2018 en M\$3.135.970, aumento que se destina a alcanzar una cobertura aproximada de 2.389 Adultos Mayores, permite incrementar la operación de 50 a 57 Condominios de Viviendas Tuteladas (CVT) y el equipamiento de 57 condominios. Además contempla el inicio de su operación a 6 nuevos Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM), alcanzó en a 22 establecimientos a fines del 2019.
- 4 Por su parte los recursos destinados al Programa Fondo Subsidio ELEAM, se ha incrementado en M\$314.757. Esto permitirá aumentar la cantidad de beneficiarios en 200 Adultos Mayores, alcanzando a 5.799 Adultos Mayores.
- 5 El programa Cuidados Domiciliarios presenta un incremento respecto a año 2018 de M\$131.973, y permite aumentar la prestación a los operadores, materiales de los 20 organismos que operan.
- 6 Para el programa Centros Diurnos, se obtiene un aumento presupuestario respecto a año 2018 M\$1.441.450, y permite operar con 3 nuevos Centros de Día Referenciales, aumentando la cobertura en 270 Adultos Mayores. Además de crecer en 27 convenios con Centros de Día Comunitarios, creciendo en una cobertura de 2.025 Adultos Mayores.
- 7 En su línea destinada a la adquisición de Activos, los recursos permiten financiar la renovación de un vehículo institucional, correspondiente a la Coordinación del Maule y la adquisición de un vehículo para la Coordinación de Ñuble. Además se permitirá la adquisición de aparatos telefónicos para defensores mayores y fortalecimiento de nivel central. Se adquieren equipos informáticos para implementación de defensor mayor, respecto a programas informáticos se compraran licencias de Windows, office para la implementación de defensor mayor y fortalecimiento del servicio. También se considera el soporte de sistemas de Tecnología de Información en 9 sistemas. Se hace mención que no se incluye financiamiento de mobiliario.

#### Objetivos Ministeriales

##### Nr. Objetivo

- 1 Reducir la pobreza por ingresos en un tercio en cuatro años y a la mitad en ocho años.

- 2 Poner el foco del ministerio en la familia, generando condiciones que les permitan alcanzar una mejor calidad de vida.
- 3 Promover el desarrollo integral de todos los niños, prevenir riesgos que los amenacen y proteger de manera integral sus derechos.
- 4 Fortalecer la institucionalidad de los distintos servicios que conforman el Ministerio de Desarrollo Social, incluyendo la reformulación del INJUV como Servicio de Acción Joven. Velando por la coordinación intersectorial para la intervención en personas, familias y territorios vulnerables.
- 5 Modernizar el Sistema Intersectorial de Protección Social, realizando una reingeniería que permita integrar al beneficiario y su familia en su funcionamiento. Esta reingeniería tiene como propósito principal que las personas tengan más y mejor información sobre la oferta programática disponible en su territorio y, en caso de requerir más información, puedan acceder a ésta de manera expedita por medio de una ventanilla única, permitiéndoles ampliar sus oportunidades y promover la autonomía en el logro de sus proyectos de desarrollo.
- 6 Promover una mejora continua tanto en la caracterización socioeconómica nacional como en los instrumentos de focalización vigentes, de tal modo de identificar de manera oportuna y precisa las carencias y vulnerabilidades que aquejan a nuestra población.
- 7 Promover una mejora continua al sistema de evaluación de programas sociales y a la evaluación de iniciativas de inversión, de tal modo de fortalecer su rol como insumo relevante en la toma de decisiones.
- 8 Diseñar e implementar mecanismos de cooperación que tengan como fin generar acciones de trabajo que comprometan la participación de la sociedad civil, el sector privado y/o las instituciones académicas en materias de competencia del Ministerio, enfocadas (dirigidas a) hacia personas y grupos vulnerables.
- 9 Proteger y fortalecer a la clase media de nuestro país, por medio de la creación de una red de protección denominada Red Clase Media Protegida que les brindará seguridad ante eventos catastróficos e inesperados que pongan en riesgo su situación socioeconómica.
- 10 Impulsar el desarrollo económico, social y reconocimiento constitucional de los pueblos originarios.
- 11 Promover el desarrollo integral de las personas con discapacidad en todos los ámbitos y etapas del ciclo vital, de manera que puedan concretar una efectiva inclusión social.
- 12 Promover una política multisectorial de envejecimiento positivo que fomente un cambio de paradigma del concepto de la vejez y envejecimiento. Fortalecer la red de apoyo social y de asistencia sanitaria para las personas en esta etapa de la vida acompañando a las familias en su rol de cuidado de las personas mayores.
- 13 Promover el voluntariado juvenil y el reconocimiento de las preocupaciones y los problemas sociales de los jóvenes en las políticas públicas
- 14 Potenciar el acompañamiento integral a las familias en mayor situación de pobreza y vulnerabilidad, complementando las prestaciones existentes. Colaborar en el desarrollo de políticas y programas integrales para grupos y territorios de alta vulnerabilidad social, que entregue soluciones adecuadas a sus características y necesidades específicas.

## Objetivos Estratégicos

Nr. Objetivo	Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
1 Optimizar las oportunidades de bienestar físico, social y mental con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas mayores, a través de acciones que fomenten su autovalencia y aborden la dependencia.	12	1,2,3
2 Fomentar la autonomía y participación de las personas mayores, a través del fortalecimiento de las organizaciones y clubes y la generación de alianzas que permitan desarrollar espacios amigables de inclusión.	12	2
3 Contribuir a un cambio cultural en torno a la vejez y el envejecimiento que garantice el ejercicio de los derechos de las personas mayores.	12	3
4 Fortalecer institucionalmente a SENAMA, con el fin de articular e implementar la política pública de envejecimiento de manera efectiva, y actuar como referente en la temática.	4, 12	1,2,3

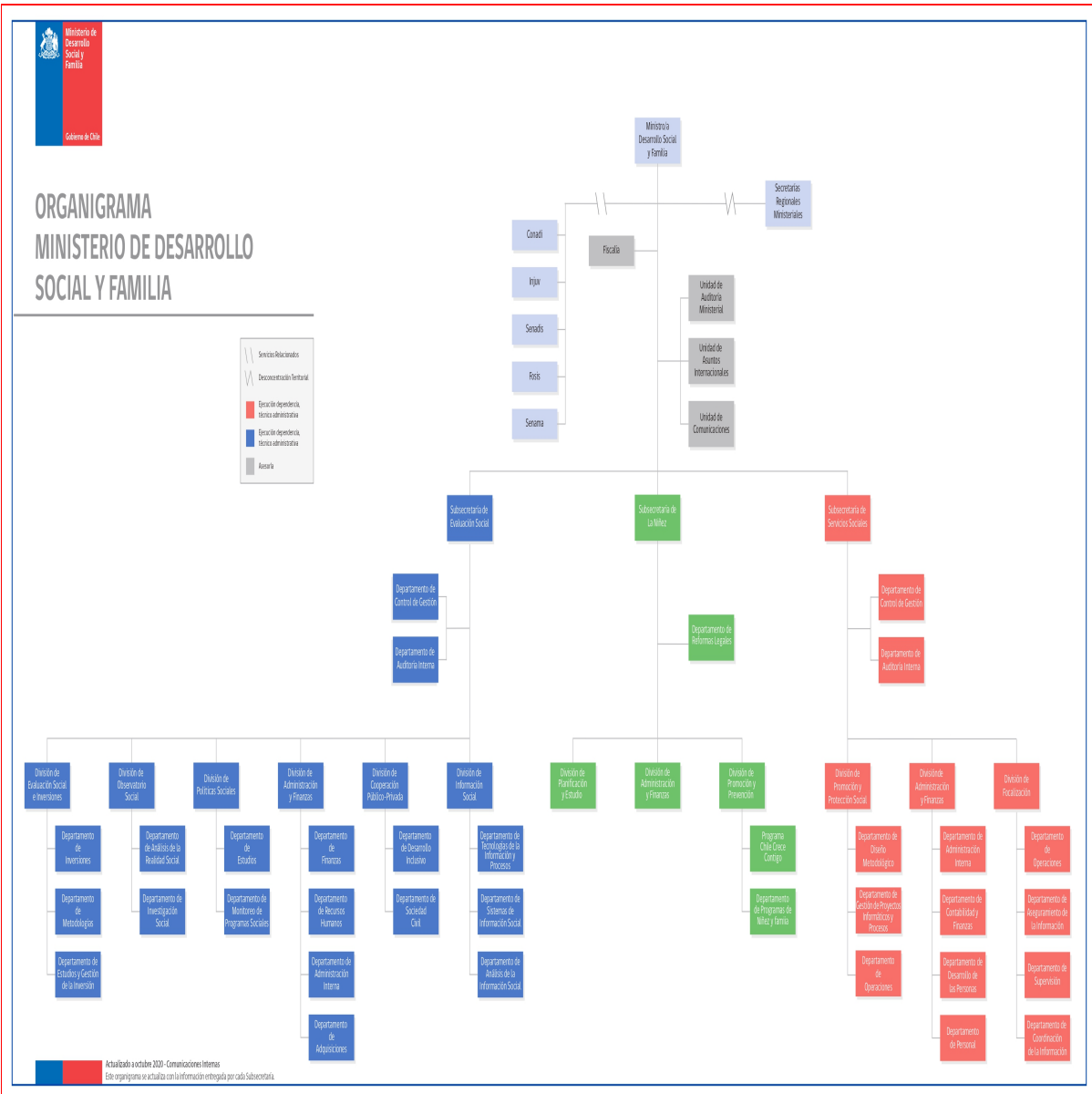
## Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

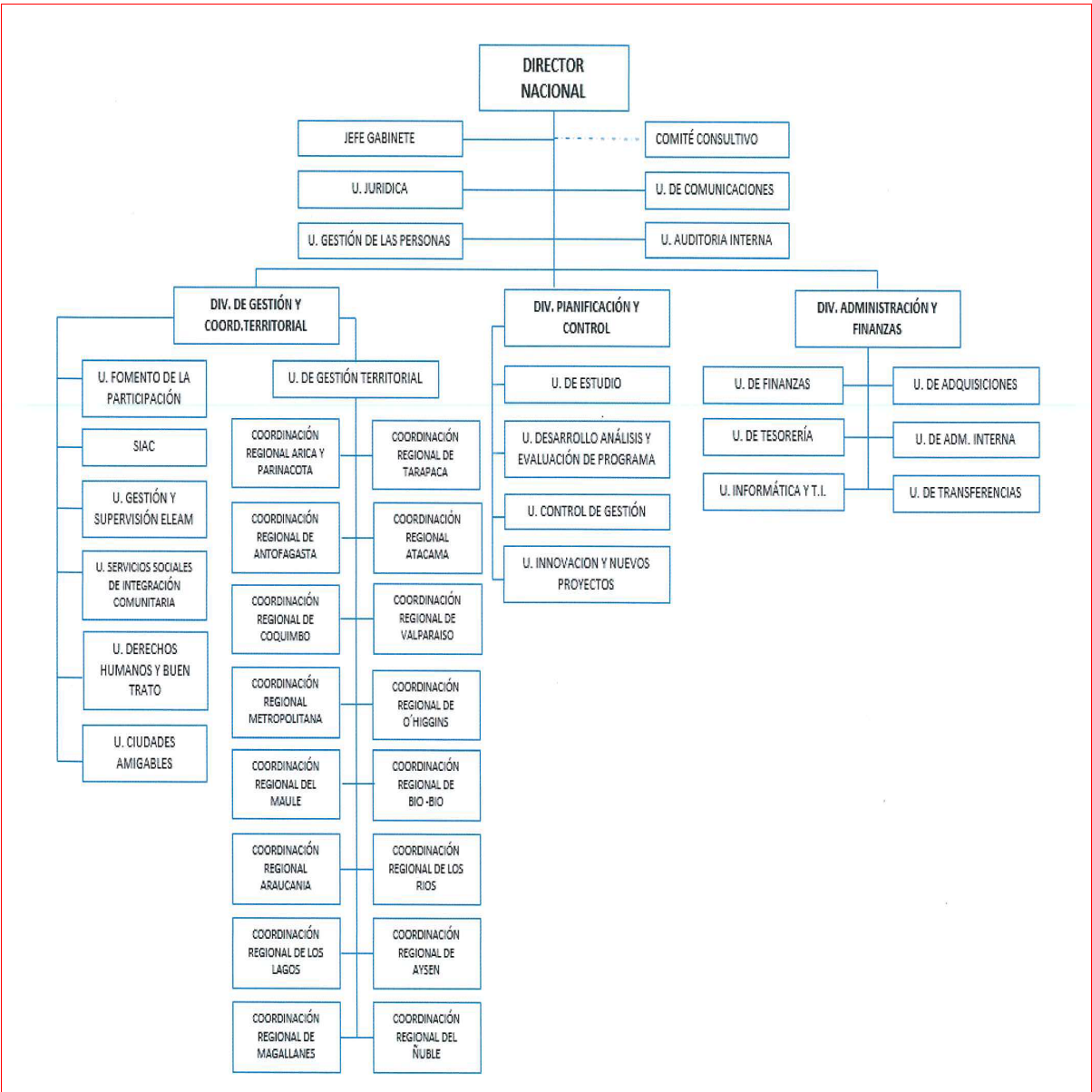
<b>Nr. Producto</b>	<b>Descripción</b>	<b>Clientes</b>
1	Programas para la provisión de servicios, dirigido a las personas mayores	2,3,5,6,8
2	Programas de fomento de la participación e integración social de las personas mayores	1,2,3,6,8
3	Información y asesoría permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores sobre diversos aspectos centrados en la temática de la vejez y el envejecimiento	1,2,3,4,5,6,7,8

#### Clientes / Beneficio / Usuarios

<b>Nr. Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
1 Organizaciones de adultos mayores de 60 años (clubes, asociaciones, uniones comunales, federaciones)	11.616
2 Personas mayores de 60 años no organizadas	2.215.651
3 Personas mayores en situación de vulnerabilidad social	1.794.825
4 Funcionarios públicos y de la red local de atención que realizan acciones para personas mayores.	1.570
5 Organismos públicos con programas y/o proyectos específicos para personas mayores. (Servicio públicos, municipios y gobernaciones).	399
6 Personas adultas mayores de 60 años y más	3.439.599
7 Personas entre 0 y 59 años	14.367.815
8 Personas mayores con algún grado de dependencia	488.990

## b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





**c) Principales Autoridades**

**Cargo**

**Nombre**



# Anexo 4

## Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

**Resultado Global año 2019 : 80,00 %**

### Nombre del Indicador

Porcentaje de participantes del programa de formación certificados por un organismo de educación externo en el año t, en relación con el total de participantes que finalizan el programa de formación en el año t.

### Producto Estratégico

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 considerando las diferencias existentes entre hombres y mujeres.

### Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ de participantes del programa de formación certificados por un organismo de educación externo en el año } t / N^{\circ} \text{ total de participantes que finalizan el programa de formación en el año } t) * 100$

### Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	101,00	100,00	100,00	99,00	100,00 %

### Nombre del Indicador

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.

### Producto Estratégico

Programas de fomento de la participación e integración social de las personas mayores, diseñados e implementados considerando las necesidades bio psico sociales de hombres y mujeres en su contexto territorial para su diseño, implementación y acceso - Programa Fondo Nacional del Adulto Mayor (Componente iniciativas autogestionadas para Organizaciones de Mayores)

### Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ de proyectos adjudicados del Fondo Nacional del Adulto Mayor que cumplen el objetivo definido en el año } t / N^{\circ} \text{ total de proyectos adjudicados en el año } t) * 100$

### Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	98,00	97,50	0,00	98,60	0,00 %

### Nombre del Indicador

Grado de satisfacción de residentes de viviendas tuteladas.

### Producto Estratégico

Programas, servicios y acciones dirigidas a las personas mayores, en el marco de la Política de Envejecimiento Positivo considerando las necesidades bio psico sociales de hombres y mujeres en su contexto territorial para su diseño, implementación y acceso. Programas, servicios y acciones dirigidas a las personas mayores, en el marco de la Política de Envejecimiento Positivo considerando las necesidades bio psico sociales de hombres y mujeres en su contexto territorial, para su diseño, implementación y acceso.

**Fórmula del Indicador**

(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

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	89,00	86,90	90,10	90,00	100,00 %

**Nombre del Indicador**

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.

**Producto Estratégico**

Programas, servicios y acciones dirigidas a las personas mayores, en el marco de la Política de Envejecimiento Positivo considerando las necesidades bio sico sociales de hombres y mujeres en su contexto territorial para su diseño, implementación y accesoProgramas, servicios y acciones dirigidas a las personas mayores, en el marco de la Política de Envejecimiento Positivo considerando las necesidades bio psico sociales de hombres y mujeres en su contexto territorial, para su diseño, implementación y acceso<BR> - Programa Fondo Subsidio ELEAM

**Fórmula del Indicador**

(N° plazas adjudicadas por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía / Población potencial)\*100

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	77,00	77,80	82,80	79,80	100,00 %

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de participantes del Programa Centros Diurnos que declaran que han notado mejorías en su situación actual, respecto de la anterior a su participación en el programa en el año t, en relación con el total de participantes del Programa Centros Diurnos que responden la encuesta.

**Producto Estratégico**

Programas, servicios y acciones dirigidas a las personas mayores, en el marco de la Política de Envejecimiento Positivo considerando las necesidades bio sico sociales de hombres y mujeres en su contexto territorial para su diseño, implementación y accesoProgramas, servicios y acciones dirigidas a las personas mayores, en el marco de la Política de Envejecimiento Positivo considerando las necesidades bio psico sociales de hombres y mujeres en su contexto territorial, para su diseño, implementación y acceso<BR> - Programa Centros Diurnos del Adulto Mayor

**Fórmula del Indicador**

(N° participantes del Programa Centros Diurnos que declaran que han notado mejorías en su situación actual, respecto de la situación anterior a su participación en el programa en el año t /Total de participantes del Programa Centros Diurnos que respond

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	98,20	98,80	99,30	98,60	100,00 %



---

# Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

## Estado de los compromisos

<b>Compromiso</b>	<b>Estado</b>
Crear el Defensor Mayor para el adulto mayor	En Proceso
Crear en la Presidencia de la República un Consejo Ciudadano para Mayores	Terminado
Desarrollar los Centros Diurnos Comunitarios para los adultos mayores	En Proceso
Facilitar la participación laboral de las personas mayores, permitiéndoles acceder a los programas de capacitación de SENCE	Terminado
Fortalecer institucional, presupuestaria y organizacionalmente el SENAMA	Terminado
Fortalecer la red de Centros de Larga Estadía para adultos mayores (ELEAM)	En Proceso
Fortalecer las organizaciones y clubes de adultos mayores	En Proceso
Lanzar el plan de envejecimiento positivo: Adulto Mejor	Terminado
Mejorar la infraestructura de las ciudades de forma de adaptarlas a las necesidades de los adultos mayores	En Proceso

---

# **Anexo 6** Evaluaciones

No aplica a este Servicio

# Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	4	25,00%	25,00%
Gestión Eficaz	3	35,00%	35,00%
Eficiencia Institucional	4	40,00%	40,00%
<b>Total</b>		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
<b>Calidad de los Servicios</b>				<b>25,00%</b>	<b>25,00%</b>
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	Medir	79.00%	Cumple	5.00%	5.00%
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	40%	40.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	139.00 días	Cumple	5.00%	5.00%
Grado de satisfacción de residentes de viviendas tuteladas.	90.00%	90.10%	100.11%	10.00%	10.00%
<b>Gestión Eficaz</b>				<b>35,00%</b>	<b>35,00%</b>
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	26%	32.00%	123.08%	5.00%	5.00%
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.	79.80%	82.80%	103.76%	15.00%	15.00%
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	100.00%	100.00%	15.00%	15.00%
<b>Eficiencia Institucional</b>				<b>40,00%</b>	<b>40,00%</b>

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	Medir	1.00%	Cumple	20.00%	20.00%
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	100%	100.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	15%	12.00%	125.00%	5.00%	5.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	77.30 kWh/m2	Cumple	10.00%	10.00%

**Porcentaje de Cumplimiento Global 100%**

**Porcentaje de incremento por desempeño institucional 7.6%**

**Porcentaje del bono 100%**

**Notas explicativas**

No aplica

# Anexo 8

## Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

Cuadro 11 - Cumplimiento de Desempeño Colectivo años 2018 - 2019

N°	Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Número de Metas Comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
1	2018	Gabinete/ Dirección Nacional	24	5	100%	8%
2	2018	División de Planificación, Desarrollo y Control	10	5	100%	8%
3	2018	División de Gestión y Operación Territorial	123	4	99, 51%	8%
4	2018	División de Administración y Finanzas	30	8	90%	8%
5	2019	Gabinete/ Dirección Nacional	28	6	100%	8%
6	2019	División de Planificación y Control	13	4	100%	8%
7	2019	División de Gestión y Coordinación Territorial	133	6	100%	8%
8	2019	División de Administración y Finanzas	31	4	100%	8%

### Resumen

**Monto a Pagar (pesos \$)**

\$ 192.412.886

**Monto promedio por persona (pesos \$)**

\$ 938.599

**% del gasto total en subtítulo 21**

3 %



---

# Anexo 9

## Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

### Resultados

En el marco del Programa de Mejoramiento de Gestión de Género del año 2019, se llevaron a cabo cuatro acciones a modo de indicadores y/o actividades estratégicas. Todas ellas se implementaron en un 100 %. A continuación se presenta cada una de las medidas y las acciones comprometidas por SENAMA.

1. Diseño y/o actualización de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.

El compromiso consistió en la **actualización de diagnóstico de indicadores de desempeño y/o acciones estratégicas institucionales que midiesen y/o abordasen inequidades, brechas o barreras de género**. Como resultado se dispone de un documento diagnóstico que visibiliza brechas, barreras e inequidades respecto de la realidad de personas mayores en Chile, algunos indicadores de desempeño respecto del avance de iniciativas en género y elementos de la gestión interna del Servicio. Basado en éste último punto se da continuidad en el año 2020 con la implementación del procedimiento en caso de maltrato acoso sexual o laboral, con perspectiva de género.

2. Continuidad a indicadores diseñados en años anteriores.

En este contexto se mantuvo la medición del indicador **"porcentaje de residencias de larga estadía de SENAMA que reciben acompañamiento o capacitación para comprender el componente género en envejecimiento y vejez"**.

Al término del año 2019 SENAMA contaba con 14 establecimientos de larga estadía operativos a nivel país, los cuales en sustento del indicador mencionado, recibieron capacitación en temáticas de género y vejez, representando al 100% de las residencias a dicho periodo. Por su parte un 42,85% de las residencias recibió la capacitación dos veces (6 residencias a dicho periodo). La instancia se llevó a cabo tanto presencialmente como a distancia. En ésta instancia participó tanto el equipo de profesionales como cuidadoras/es de las residencias. Se trata de una medida de continuidad de los años 2017 y 2018.

3. Capacitación a funcionarias/os

En el ámbito de capacitación a funcionarias/os se midió el indicador **"porcentaje de cobertura de capacitación en género y ámbito de trabajo de funcionarios y funcionarias del servicio"**. La temática abordada fue género, prevención y actuación sobre acoso laboral y sexual. Esta medida se desarrolló en conjunto con la Unidad de Gestión de las Personas, la cual gestionó la capacitación con el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. Esta instancia fue altamente valorada por los participantes, quienes manifestaron que era primera vez que eran parte de un taller donde pudieran dialogar respecto de dicha temática y conocer qué hacer frente a situaciones similares. La capacitación tuvo una duración aproximada de 4 horas y logró un alcance de 72 personas, de ellos, 48 personas correspondían a funcionarias/os a la dotación efectiva de SENAMA de dicho año. Dado que se trató de una medida de continuidad, al menos 127 funcionarios y funcionarias han participado de estos espacios de capacitación con corte al año 2019.

4. Indicadores de desempeño y actividades estratégicas que midan inequidades, brechas y barreras de género.

En el marco de esta medida se impulsó la medición de un indicador y la ejecución de una actividad estratégica.

Considerando que son las mujeres mayores quienes reciben menores ingresos, además de arrastrar desigualdades a lo largo de su vida, las cuales muchas veces se acentúan en la vejez, SENAMA debe fomentar el acceso de mujeres mayores a instancias de promoción o acceso a posibilidades de aumentar sus recursos. En este escenario, el indicador se realizó en el marco del programa Fondo Nacional del Adulto Mayor, en su

componente Autogestionado, donde se midió el **porcentaje de organizaciones de adultos y adultas mayores que recibían bonificación especial de puntaje para aquellos proyectos de fomento productivo, que fueran presentados por organizaciones conformadas a lo menos por un 80% de mujeres mayores**. Para cumplir con el compromiso se ajustaron las bases del fondo Autogestionados 2019, integrando una bonificación del 5% para proyectos presentados a la categoría Actividades Productivas. En específico en el punto 10 "Bonificación de puntaje", en su letra A "Bonificación nacional de puntaje" el tercer punto menciona "Proyectos que postulen a la tipología Actividades Productivas N°3 y que dispongan dentro de su organización una participación de mujeres adultas mayores superior al 80% (ochenta por ciento), podrán recibir una bonificación de un 5% en su puntaje de evaluación".

Esta medida tuvo como efecto directo impulsar que las mujeres tengan mayores posibilidades de adjudicar el fondo Autogestionados, y por lo tanto, puedan llevar a cabo sus actividades, beneficiando a organizaciones donde éstas prevalecen y contribuir a que logren aprender y desarrollar actividades en beneficio de la propia organización y además aprender oficios que posteriormente pueden desarrollar de manera personal. Esta iniciativa se mantuvo posteriormente.

Respecto de la ejecución de una actividad estratégica, SENAMA **desarrolló un protocolo para la orientación, derivación o acompañamiento oportuno de mujeres y hombres mayores víctimas de violencia intrafamiliar (VIF) para ser utilizado por el Programa Buen Trato al Adulto Mayor y profesionales de SIAC/OIRS**. Esta acción se desarrolló en coordinación con los encargados de ambos programas. Este protocolo, que orienta la atención, derivación o acompañamiento frente a casos de violencia intrafamiliar o maltrato que experimentan las personas mayores, cuenta con resolución administrativa y es actualmente es utilizado por los profesionales mencionados. Esta acción permite resguardar un trato adecuado a mujeres mayores víctimas de VIF, quienes mayor número de atenciones requieren.

En consideración a todo lo revisado anteriormente y con el fin de utilizar la información visibilizada a través del diagnóstico institucional, se ha estimado como desafío para el año 2020 incorporar una medida de gestión interna y estratégica. De manera específica se llevará a cabo un proceso de trabajo que involucre a las Unidades de Gestión de Personas y Unidad de Desarrollo Análisis y Evaluación de Programas, lo que implica la implementación del procedimiento de prevención y actuación en situaciones de maltrato, acoso laboral y/o sexual con perspectiva de género. Dicho instrumento formalizado en SENAMA a través de resolución, integra la perspectiva de género de manera transversal. Siguiendo en la línea de los ámbitos visibilizados por el diagnóstico institucional respecto de la dependencia en personas mayores, situación que afecta en su mayoría a mujeres, se plantea como desafío impulsar que el segundo estudio de dependencia y discapacidad a realizarse en coordinación con SENADIS, integre la perspectiva de género. Finalmente se considera ajustar las orientaciones técnicas del programa cuidados domiciliarios desde la perspectiva de género a fin de que esta se incorpore desde su diseño hasta su ejecución.

---

# Anexo 10

## Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

No aplica a este Servicio

---

# Anexo 11

## Premios y Reconocimientos

No aplica a este Servicio