

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2017

MINISTERIO DE DESARROLLO
SOCIAL

SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO
MAYOR

Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	7
3. Resultados de la Gestión año 2017	11
4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	18
Anexos.....	19
Anexo 1: Identificación de la Institución	20
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018.....	20
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	24
c) Principales Autoridades.....	24
Anexo 2: Recursos Humanos.....	25
Anexo 3: Recursos Financieros.....	32
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017	42
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017	45
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017)	46
Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017)	47
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017	56
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017.....	60
Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018.....	65
Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018	65
Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017	66

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio de Desarrollo Social

El Ministerio de Desarrollo Social es el organismo encargado de colaborar con la Presidenta de la República en el diseño y aplicación de políticas, planes, y programas en materia de equidad y/o desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos vulnerables, promoviendo la movilidad e integración social y la participación con igualdad de oportunidades en la vida nacional. Por medio de la Ley N° 20.530 del 13 de octubre de 2011, se crea el Ministerio de Desarrollo Social y se determina que en su organización estarán el Ministro(a) de Desarrollo Social, la Subsecretaría de Evaluación Social, la Subsecretaría de Servicios Sociales y las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social.

La misma Ley establece que al Ministerio le corresponde coordinar la ejecución de los Servicios Relacionados; la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV) y será la Subsecretaría de Servicios Sociales la encargada de supervigilar su labor.

Servicio Nacional del Adulto Mayor. Avances de la Gestión 2014-2018

El acelerado envejecimiento poblacional que se observa a nivel mundial, da cuenta de una realidad que no es ajena a nuestro país. Los cambios en la estructura etaria transformarán las necesidades sociales y políticas de la población en los distintos ámbitos, tales como el cuidado, salud, economía, trabajo, previsión social, educación y género, entre otras. De esta manera, resulta fundamental evaluar este escenario, en el marco de un enfoque de derechos.

En este contexto y producto de diversas instancias de trabajo internacionales en materia de vejez y envejecimiento, Chile suscribió la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Con fecha 15 de agosto de 2017, nuestro país depositó el instrumento de ratificación de la Convención a la Organización de Estados Americanos (OEA), posteriormente el 1 de septiembre, en el marco de la actividad "Pasamos Agosto", la Presidenta de la República firma el Decreto aprobatorio de la Convención, lo que significa que el 15 de septiembre de 2017 Chile adquiere las obligaciones internacionales de promover, proteger y asegurar el reconocimiento y pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su total inclusión, integración y participación en la sociedad. Junto a ello, el accionar de SENAMA como organismo encargado de orientar y coordinar las políticas públicas dirigidas a los adultos mayores, en el período 2014-2018, se ha centrado en tres grandes ámbitos: los cuidados sociosanitarios y la protección social; la

participación social y el ejercicio de nuevos roles de los adultos mayores; y la prevención, promoción y protección de sus derechos.

En materia de cuidados de largo plazo brindados por los Establecimientos de larga estadía existen dos compromisos del programa de Gobierno que han sido trabajados por el Servicio, considerando los lineamientos institucionales y las competencias y atribuciones con las que cuenta. En este sentido frente a la medida que dice relación con regularizar el régimen vigente de residencias de larga estadía para adultos mayores, cabe señalar que a partir de que SENAMA comienza a operar programas en la línea de cuidados sociosanitarios, atendiendo a las necesidades de la población mayor, surge la necesidad de generar mejoras y apuntar a estándares de calidad comunes en los establecimientos.

En esta línea y bajo la premisa de que para otorgar protección y asegurar los derechos de las personas mayores institucionalizadas, se debe generar un aumento sostenido de la calidad de los servicios que se presta en las instituciones, con el enfoque de derechos y la atención centrada en la persona, se avanzó hacia la generación de un modelo de operación y definición de estándares de calidad, que permita dar respuesta al compromiso presidencial de regularizar el régimen de este tipo de Instituciones. De esta manera se avanzó durante el año 2016, en la elaboración de 31 protocolos (13 de funcionamiento de la residencia; 12 de atención a los residentes y 5 de cuidados complejos), para los cuales se establecieron procesos vinculantes y participativos entre actores claves e instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil; los que se implementarán en las residencias para la entrega de los servicios.

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 19.394 adultos mayores en situación de vulnerabilidad y con diferentes niveles de dependencia. Los logros en este aspecto se materializaron mediante la construcción y habilitación de 9 Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM) los que a enero de 2018 se encuentran con la totalidad de las obras iniciadas en las comunas de Arica, Pozo Almonte, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Huechuraba, Rengo, Valdivia y Coyhaique. Cabe destacar que los proyectos de La Serena y Huechuraba se encuentran con las obras finalizadas y ya fueron recibidos por SENAMA, mientras que Valparaíso se encuentra con más de un 90% de avance.

Por otra parte, el logro materializado en la construcción de 7 Centros Diurnos, de los cuales el ubicado en la comuna de Temuco ya se encuentra entregado a explotación por parte de la Dirección Regional de Arquitectura – MOP a SENAMA desde septiembre de 2017 y el convenio para la operación de dicho Centro se encuentra aprobado por Contraloría. El Centro de Día de Chillán ya fue recibido por SENAMA el día 22 febrero del presente año, mientras que los Centros de Día de Talca y Punta Arenas, se encuentran con sus obras finalizadas y en etapa de recepción por parte de las Direcciones Regionales de Arquitectura respectivas, esperándose su pronta entrega a explotación a SENAMA.

Los proyectos de Antofagasta, Copiapó y Puerto Montt, deberán concursarse durante 2018 e iniciar obras durante este año. Los mencionados 9 Centros permitirán beneficiar a 630 personas mayores.

Por otro lado, considerando la creciente necesidad de cuidados de la población mayor, SENAMA cuenta con una oferta programática que apunta a diferentes públicos objetivos, de acuerdo a sus necesidades de cuidados y a su nivel de dependencia. En este marco destaca el programa Fondo Subsidio ELEAM, que opera mediante un subsidio al cuidado dirigido a fundaciones sin fines de lucro que atienden a personas mayores en situación de vulnerabilidad y dependencia.

También existe una oferta destinada a retardar el ingreso a un ELEAM, facilitando y otorgando una serie de servicios en el domicilio priorizando la generación de servicios de apoyo y cuidado, que corresponden a los servicios que mayor impacto y demanda poseen de parte de la población dependiente, tales como programas de respiro o alivio al cuidado y adaptaciones funcionales a la vivienda, destacándose el Programa de Cuidados Domiciliarios presente en 16 comunas, entregando 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.

En relación a las acciones orientadas a la participación social y el ejercicio de nuevos roles de los adultos mayores, SENAMA trabajó apoyando a las organizaciones de adultos mayores en las regiones con la finalidad de aumentar el número de federaciones regionales, uniones comunales y clubes de adultos mayores, conformándose en todas las regiones Federaciones Regionales y la Confederación Nacional de Adultos Mayores que permitirá agrupar y representar las demandas de este grupo tan representativo. Además el Ministerio de Bienes Nacionales entregó un inmueble fiscal para hacer uso gratuito como sede para las personas mayores.

Se promovieron espacios de integración y participación de los adultos mayores a través del Fondo Nacional del Adulto Mayor, la Escuela de Formación de Dirigentes Mayores, y los programas Turismo Social, Envejecimiento Activo y Asesores Senior.

En la línea de Prevención, Promoción y Protección de Derechos, se implementaron acciones orientadas a promover los derechos y prevenir el maltrato de las personas mayores, a través de campañas y acciones masivas de difusión, elaboración de material, ejecución de seminarios, talleres, charlas y/o jornadas de trabajo que permitieran visibilizar y promover el buen trato en quienes pertenecen a este grupo etario. Por otra parte, en la línea de protección, se asesoró y coordinó la gestión de casos de maltrato con las redes locales y el intersector.

Finalmente, durante el período 2014-2018 se realizó un trabajo de fortalecimiento del Servicio Nacional del Adulto Mayor y la revisión de las políticas aplicadas, de manera de ser más efectivos, pertinentes y concretos en los servicios prestados. En este marco, se definió como uno de los lineamientos

relevantes durante el 2017 el fortalecimiento de la institucionalidad abordando el área de supervisión de los servicios ofrecidos por instituciones que proporcionan cuidados a las personas mayores. De esta manera se formalizó la creación de una unidad de supervisión al interior del Servicio, cuya operación comenzó el año 2017, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de estándares definidos por SENAMA y la calidad de los servicios de cuidados provistos a personas mayores beneficiarias.

MARCOS BARRAZA GÓMEZ

MINISTRO DE DESARROLLO SOCIAL

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, el 17 de septiembre de 2002. Comenzó sus funciones en enero de 2003.

SENAMA se crea como un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se encuentra sometido a la supervigilancia de la Presidenta de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social, a cargo del Ministro Sr. Marcos Barraza Gómez.

La Ley 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, mediante la implementación de programas y acciones que apuntan hacia dicho objetivo promoviendo el envejecimiento activo de las personas mayores, desde un enfoque de derechos, descentralización y participación de todas y todos quienes pertenecen a este grupo etario.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor tiene presencia regional en las 15 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 satisfacer las necesidades de los adultos mayores de cada una de las regiones.

Considerando la Misión del Servicio, definida como *“Fomentar el envejecimiento activo y el desarrollo de servicios sociales para las personas mayores, fortaleciendo su participación y valoración en la sociedad, promoviendo su autocuidado y autonomía, y favoreciendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos; por medio de la coordinación intersectorial, el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas”*, se definieron los siguientes objetivos estratégicos que guían el quehacer de la institución:

Impulsar la constitución y articulación de una red de servicios sociales y de cuidados, dirigida a personas mayores en situación de vulnerabilidad y/o que presentan distintos niveles de dependencia, por medio del desarrollo de acciones directas o intersectoriales, que contribuyan a la implementación de un sistema nacional de cuidados en el marco del Sistema de Protección Social.

Fomentar la participación de las personas mayores en diferentes espacios sociales, mediante la implementación de acciones y programas, con la finalidad de fortalecer sus capacidades, aprovechando su experiencia y conocimientos en beneficio del país.

Promover el reconocimiento y ejercicio de los derechos de las personas mayores en la sociedad, mediante la generación y difusión de conocimiento e información sobre el envejecimiento y la vejez, la formación de recursos humanos especializados, posibilitando una visualización pública positiva de esta etapa del ciclo vital.

Fortalecer la gestión territorial del SENAMA, sobre la base de la autonomía, coordinación y complementariedad con otros servicios de la región, con la finalidad de mejorar la distribución, oferta y calidad de los servicios dirigidos a este grupo etario, mediante un proceso continuo de mejoramiento de las capacidades técnicas, materiales y humanas de la institución en regiones.

El presupuesto de SENAMA destinado a la ejecución de programas dirigidos a los adultos mayores para el año 2017, fue de \$21.880.202.862, a fin de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos institucionales.

Dentro de los principales resultados de la gestión y logros del Servicio cabe destacar el avance en la gestión de la medida N°13 del Programa de Gobierno 2014-2018, la cual compromete la construcción de 15 centros para personas mayores con algún grado de dependencia, ampliando la cobertura a nivel regional.

Estos Establecimientos de Larga Estadía son para personas mayores con dependencia funcional severa y moderada con capacidad para atender a 70 personas. Por otra parte, cada centro diurno atenderá a 90 personas mayores, debido al sistema de jornadas diferenciadas que contempla el plan de operación. Estas coberturas siguen los estándares internacionales de países de la OECD en materia de cuidados del adulto mayor.

Durante el año 2016 se iniciaron las obras de 4 establecimientos de larga estadía: Huechuraba, La Serena, Valparaíso y Valdivia. Posteriormente la región de O'Higgins inició las obras de urbanización del ELEM de Rengo y se concluyeron los diseños de los ELEM de las regiones de Arica y Parinacota (Arica), Tarapacá (Pozo Almonte), Atacama (Copiapó) y Aysén (Coyhaique).

Se avanzó además en la construcción del Centro de Día de Temuco y en la adjudicación de las obras de los Centros de Día de Talca, Chillán y Punta Arenas, mientras que los centros de Antofagasta, Copiapó y Puerto Montt, deberán concursarse durante 2018 e iniciar obras durante este año.

De manera paralela se avanzó hacia la generación de un modelo de operación y definición de estándares de calidad, que es otro de los aspectos contenidos en el Programa de Gobierno, relacionado con la regularización de los Establecimientos de Larga Estadía para adultos mayores, medida que ha sido abordada desde el punto de vista de la calidad y definición de estándares. Se ha determinado que la posibilidad de otorgar protección y asegurar los derechos de las personas mayores institucionalizadas, está sujeta a un aumento sostenido de la calidad de los servicios que se presta en las instituciones.

En el marco del enfoque de los derechos, que propicia la titularidad de derechos humanos de todos los grupos sociales y, de ese modo, contribuir a que aquellas y aquellos que en el pasado fueron excluidos, en el presente sean tratados sobre la base de la igualdad y el respeto de la dignidad humana, para favorecer la integración social y, con ello, la construcción de una “sociedad para todas y todos”

Durante el año 2017 se cumplieron dos grandes desafíos que convocaron a las personas mayores y que se relacionan con dos pilares de nuestra labor: derechos y participación social.

Junto al ministro de Desarrollo Social, Marcos Barraza, acompañamos a la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, a Concepción, donde firmó el decreto aprobatorio de la Convención Interamericana sobre la Protección de Derechos Humanos de las Personas Mayores.

Con este importante hito de nuestro gobierno marcamos el inicio de un nuevo desafío que tiene que ver con generar las condiciones para que las políticas públicas de nuestro país, transversalmente, promuevan y resguarden los derechos de los mayores.

Esta labor tiene que ver con un trabajo mancomunado entre el Estado, las propias personas mayores, y la sociedad en su conjunto. Debemos trabajar entre todos por un país inclusivo, que dignifica a las personas mayores y que les entrega un trato justo.

Otro hito relevante, donde fue primordial el accionar de las personas mayores, fue la constitución de la Confederación Nacional de Uniones Comunales del Adulto Mayor, respondiendo a uno de los ejes de nuestro Gobierno, que apunta al desafío de contar con instrumentos eficaces que permitan potenciar la participación en todas las regiones del país, posibilitando la interlocución con las autoridades y con distintos tipos de organizaciones. Las personas mayores están conscientes que deben incidir en las decisiones que los afectan, como actores y supervisores de su propio desarrollo y del país.

Si bien estos logros representan positivos avances en materia de envejecimiento en Chile, esta labor continúa, pues el abordaje de la temática es complejo y depende de muchos factores.

En un año en el cual no estuvimos exentos de complicaciones y situaciones que enfrentamos a través de los distintos programas que llevamos a cabo, ahora que finalizamos un ciclo, seguimos con el firme convencimiento de que nuestra labor se centra en entender a la persona mayor como un sujeto de derechos y que para abordar la temática del adulto mayor es esencial hacerlo desde esta perspectiva, teniendo en cuenta que se trata de un tema de presente y futuro en un país cada vez más envejecido.

Otro programa que desde sus inicios ha incentivado la participación de los y las adultos/as mayores es el Fondo Nacional en su línea de proyectos autogestionados. El año 2017 resultaron beneficiadas, a lo largo del país, más de 4 mil iniciativas, siendo estas principalmente del área de la recreación, seguidas por la habilitación de sedes y acciones de vida saludable y educación.



RUBÉN VALENZUELA FUICA
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

3. Resultados de la Gestión año 2017

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

- **Poner en funcionamiento 15 establecimientos [con un sistema de atención que integre las prestaciones del sistema de pensiones y del sistema de salud público, junto con los demás cuidados necesarios] uno en cada región, con el objeto de contar con una oferta pública asegurada y establecer el estándar de atención para esta población.**

Considerada la medida presidencial de mayor relevancia tanto por el impacto como por la inversión de recursos, SENAMA ha avanzado paulatinamente en la construcción de los centros comprometidos.

Estos Establecimientos de Larga Estadía son para personas mayores con dependencia funcional severa y moderada con capacidad para atender a 70 personas. Por otra parte, cada centro diurno atenderá a 90 personas mayores, debido al sistema de jornadas diferenciadas que contempla el plan de operación. Estas coberturas siguen los estándares internacionales de países de la OECD en materia de cuidados del adulto mayor.

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 19.394 mil adultos mayores en situación de vulnerabilidad y con diferentes niveles de dependencia. Los logros en este aspecto se materializaron mediante la construcción y habilitación de 9 Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM) los que a enero de 2018 se encuentran con la totalidad de las obras iniciadas en las comunas de Arica, Pozo Almonte, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Huechuraba, Rengo, Valdivia y Coyhaique. Cabe destacar que los proyectos de La Serena y Huechuraba se encuentran con las obras finalizadas y ya fueron recibidos por SENAMA, mientras que Valparaíso se encuentra con más de un 90% de avance.

Por otra parte, el logro materializado en la construcción de 7 Centros Diurnos, de los cuales el ubicado en la comuna de Temuco ya se encuentra entregado a explotación por parte de la Dirección Regional de Arquitectura – MOP a SENAMA desde septiembre de 2017 y el convenio para la operación de dicho Centro se encuentra aprobado por Contraloría. El Centro de Día de Chillán ya fue recibido por SENAMA el día 22 febrero del presente año, mientras que los Centros de Día de Talca y Punta Arenas, se encuentran con sus obras finalizadas y en etapa de recepción por parte de las Direcciones Regionales de Arquitectura respectivas, esperándose su pronta entrega a explotación a SENAMA. Los proyectos de Antofagasta, Copiapó y Puerto Montt, deberán concursarse durante 2018 e iniciar obras durante este año. Los mencionados 9 Centros permitirán beneficiar a 630 personas mayores.

- **Regularizar el régimen vigente de residencias de larga estadía para adultos mayores**

En estrecha relación con el compromiso anterior y considerando la necesidad de mejorar la calidad de los servicios que se prestan a los adultos mayores en el ámbito de los cuidados sociosanitarios, esta medida se ha abordado a través de la construcción de estándares mínimos de calidad para los Establecimientos de Larga Estadía. Este trabajo partió con un proceso participativo de recolección y análisis de información de diversos aspectos de la implementación del programa.

Durante el año 2016 se avanzó en generar protocolos que se implementan en las residencias para la entrega de los servicios, desde un enfoque de derechos y de servicios centrados en la persona. Los resultados de este proceso buscan unificar la intervención en los ELEM SENAMA, desde los enfoques ya mencionados. Además, se inició la fase de implementación en las residencias, mediante un trabajo directo y en coordinación con los organismos operadores, labor desarrollada durante el año 2017, mediante visitas y asistencia técnica a los ELEM de SENAMA, además de jornadas en las cuales se reunieron los directores técnicos de dichos establecimientos.

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

El envejecimiento de la población a nivel mundial, proceso del que Chile no es ajeno, obliga a evaluar las nuevas necesidades sociales y políticas en torno a áreas tan diversas como el cuidado, el trabajo, la economía, la salud, la educación, la previsión social, el género, todas dentro del enfoque de derechos. En este contexto y producto de diversas instancias internacionales de trabajo en torno al tema del envejecimiento y de coordinaciones entre diversas instituciones públicas, el año 2015 Chile suscribió e inició la tramitación de la **Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores**.

El objeto de la Convención es promover, proteger y asegurar el reconocimiento y pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su total inclusión, integración y participación en la sociedad. Su aporte no solo viene de los derechos contenidos en ella, sino además por la concienciación de la sociedad sobre la importancia de los problemas e intereses específicos de la población mayor, entregando normas y lineamientos, los que se hacen efectivos a través de la existencia de un rol activo y mancomunado del Estado, la sociedad civil y las propias personas mayores.

Desde el punto de vista de la doctrina internacional de los derechos humanos, una Convención Interamericana de Derechos de las Personas Mayores no sólo contemplaría un ámbito normativo

obligatorio para los países que la suscriban, siendo además una forma efectiva de visibilizar y sensibilizar respecto de los derechos que se intenta proteger. La Convención además se relaciona con la creación de un catálogo de derechos específicos, aplicados a las personas mayores, que permiten su aplicación a situaciones respecto de las cuales no existen respuestas legales satisfactorias, tanto en ámbitos civiles, relacionados con temas como la capacidad, capacidades especiales, o penales como la violencia ejercida a adultos/as mayores institucionalizados en Establecimientos de Larga Estadía. Permite además la especificación de los derechos humanos universales de las personas mayores, para concretarlos a situaciones específicas, en las que estas personas pueden ser especialmente vulnerables a la violación de sus derechos.

SENAMA tuvo una participación activa en las acciones preparatorias asociadas a la suscripción y tramitación de la Convención, así como en las gestiones para su ratificación. Junto a ello, el accionar de SENAMA como organismo encargado de orientar y coordinar las políticas públicas dirigidas a los adultos mayores, se ha centrado en tres grandes ámbitos: los cuidados sociosanitarios y la protección social; la participación social y el ejercicio de nuevos roles de los adultos mayores; y la prevención, promoción y protección de sus derechos.

En materia de cuidados sociosanitarios, el Gobierno ha avanzado en la definición e incorporación de **estándares de calidad** para la oferta programática dirigida a las personas mayores. La posibilidad de otorgar protección y asegurar los derechos de las personas mayores institucionalizadas, está sujeta a un aumento sostenido de la calidad de los servicios que se presta en las instituciones. De esta manera, durante el año 2016 se elaboraron 31 protocolos (13 de funcionamiento de la residencia; 12 de atención a los residentes y 5 de cuidados complejos), para los cuales se establecieron procesos vinculantes y participativos entre actores claves e instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil. Durante el año 2017 estos protocolos ya se encuentran implementados para la entrega de los servicios.

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 19.394 mil adultos mayores en situación de vulnerabilidad y con diferentes niveles de dependencia. Los logros en este aspecto se materializan mediante la construcción y habilitación de **Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM) y Centros Diurnos**.

Los logros en este aspecto se materializaron mediante la construcción y habilitación de 9 Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM) los que a Enero de 2018 se encuentran con la totalidad de las obras iniciadas en las comunas de Arica, Pozo Almonte, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Huechuraba, Rengo, Valdivia y Coyhaique. Cabe destacar que los proyectos de La Serena y Huechuraba se encuentran con las obras finalizadas y ya fueron recibidos por SENAMA, mientras que Valparaíso se encuentra con más de un 90% de avance.

En lo que respecta a Centros Diurnos, se han construido 7, de los cuales el de la comuna de Temuco ya se encuentra entregado a explotación por parte de la Dirección Regional de Arquitectura – MOP a SENAMA desde septiembre de 2017 y el convenio para la operación de dicho Centro se encuentra aprobado por Contraloría. El Centro de Día de Chillán ya fue recibido por SENAMA el día 22 febrero del presente año, mientras que los Centros de Día de Talca y Punta Arenas, se encuentran con sus obras finalizadas y en etapa de recepción por parte de las Direcciones Regionales de Arquitectura respectivas, esperándose su pronta entrega a explotación a SENAMA. Los proyectos de Antofagasta, Copiapó y Puerto Montt, deberán concursarse durante 2018 e iniciar obras durante este año. Los mencionados 9 Centros permitirán beneficiar a 630 personas mayores.

En materia de envejecimiento, el accionar de SENAMA se orientó por las prioridades definidas para el diseño e implementación del **Sistema Nacional de Apoyos y Cuidados**. Se priorizó la generación de servicios de apoyo y cuidado, que corresponden a los servicios que mayor impacto y demanda poseen de parte de la población dependiente, tales como programas de respiro o alivio al cuidado y adaptaciones funcionales a la vivienda. Se ha abordado y potenciado la línea de los cuidados, destacándose el Programa de Cuidados Domiciliarios presente en 16 comunas, entregando 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.

En relación a las acciones orientadas a la **participación social y el ejercicio de nuevos roles de los adultos mayores**, SENAMA ejecutó programas de financiamiento de iniciativas de fomento de la participación de las personas mayores en distintos ámbitos de la sociedad, su capacidad de autogestión y el ejercicio de nuevos roles en la vejez. Se promovieron espacios de integración y participación de los adultos mayores a través del Fondo Nacional del Adulto Mayor, la Escuela de Formación de Dirigentes Mayores, y los programas Turismo Social, Envejecimiento Activo y Asesores Senior.

En la línea de **Prevención, Promoción y Protección de Derechos**, se implementaron acciones orientadas a promover los derechos y prevenir el maltrato de las personas mayores, a través de campañas y acciones masivas de difusión, elaboración de material, ejecución de seminarios, talleres, charlas y/o jornadas de trabajo que permitieran visibilizar y promover el buen trato en las personas mayores. Por su parte, en la línea de protección, se asesoró y coordinó la gestión de casos de maltrato con las redes locales e intersector.

Finalmente, desde el año 2014 se ha realizado un trabajo para el fortalecimiento del Servicio Nacional del Adulto Mayor y la revisión de las políticas que se están aplicando de manera de ser muchos más efectivos y concretos en los servicios prestados. Para ello, se definió como uno de los lineamientos relevantes durante el 2017 el fortalecimiento de la institucionalidad abordando la línea de supervisión de los servicios ofrecidos por instituciones que proporcionan cuidados a las personas mayores. De esta manera se formalizó la creación de una unidad de supervisión al interior del Servicio, cuya

operación comenzó el año 2017, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de estándares definidos por SENAMA y la calidad de los servicios de cuidados provistos a personas mayores beneficiarias.

Acciones programáticas realizadas entre los años 2014 y 2017 en relación con los productos estratégicos definidos por la Institución

A continuación, se detallan los programas ejecutados por SENAMA mostrando su evolución en relación al número de beneficiarios y el presupuesto ejecutado en el período 2014 – 2017, además de acciones insertas en el programa de Gobierno.

- **Producto estratégico vinculado:** Programas y Servicios para la atención social Integral de personas mayores en situación de vulnerabilidad, considerando las necesidades de hombres y mujeres para su diseño, implementación y acceso.

El producto consiste en la ejecución de acciones en favor de las personas mayores en situación de vulnerabilidad social provistas directamente por el Servicio como parte de sus líneas programáticas o mediante una estrategia de cooperación público privada que posibilita implementar planes y programas para este grupo de la población, desde una perspectiva socio sanitaria y en el marco de un enfoque de derechos.

- **Fondo Nacional del Adulto Mayor componente (ejecutores intermedios)**

Desde el año 2014 a diciembre del 2017 este componente del programa ha beneficiado a un total de 5.992 personas mayores, con una inversión total superior a los M\$917.974

- **Fondo Nacional del Adulto Mayor (convenios institucionales)**

Durante los cuatro años este componente contabiliza un total de 6.679 usuarios de las acciones de instituciones que adjudicaron proyectos por un monto total por sobre los M\$ 2.000.0000

- **Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor, ELEAM:** A través del financiamiento de doce establecimientos, se atendió desde el año 2014 a la fecha a un total de 2300 personas mayores, contribuyendo de esta manera a que accedan a servicios integrales de apoyo y cuidados, lo anterior con una inversión total durante los cuatro años de M\$17.632.427.

- **Conjuntos de Viviendas Tuteladas:** El programa parte en el año 2009, con los primeros Conjuntos de viviendas tuteladas traspasados a SENAMA por parte del Serviu. Al año 2017 se cuenta con un total de 48 conjuntos de viviendas tuteladas a lo largo de todo el país, lo que se traduce en un total de 921 viviendas, de las cuales, a la fecha, se encuentran ocupadas 876. Durante el periodo 2014 – 2017 se traspasaron a SENAMA 8 conjuntos, con lo que se totalizan los 48 que constituyen la actual oferta. Entre los años 2014-2017 se contabiliza un

total de mil 230 adultos/as mayores, asignatarios de viviendas, cifra que se compone de los 876 que representan la ocupación de las viviendas actual, más aquellos ex asignatarios que por diversas razones han dejado la vivienda, procediéndose a su reemplazo.

La inversión total en este componente del programa Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor fue de mil 970 millones 879 mil pesos. M\$1.970.879.

- **Fondo Subsidio ELEAM:** 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 el período 2014-2017 el promedio de beneficiarios alcanzó a 5 mil 183 personas mayores, considerando que anualmente se cuenta con un presupuesto para financiar una cantidad definida de cupos y entendiendo que una persona mayor en la generalidad pasa más de un año en un ELEAM. Las diferencias entre los cupos y los beneficiarios se producen por el recambio de estos últimos. El programa durante los cuatro años ha invertido un total de 23 mil 807 millones 896 mil pesos. M\$23.807.896.

- **Centros Diurnos:** Con una cobertura 2017 de 2.163 personas mayores, se entregaron servicios socio sanitarios y de apoyo familiar preventivo en los diferentes centros. Considerando el periodo 2014-2017, el programa ha atendido un total de 7.762 personas mayores, con una inversión de recursos que durante los cuatro años asciende a M\$3.454.925.
- **Cuidados Domiciliarios:** Durante el período, cinco mil 849 personas mayores dependientes —moderados o severos— se han visto beneficiadas con los servicios ofrecidos por el programa, con una inversión durante los cuatro años de mil 859 millones 399 mil pesos.
- **CONAPRAN**

Para el año 2017 el programa benefició a un total de 465 personas mayores, con un presupuesto de M\$1.514.933

Para el periodo 2014 – 2017 el total de personas mayores que se beneficiaron con los servicios de CONAPRAN fue de 1.863, con una inversión total de M\$4.729.054.

Acciones específicas en el ámbito de la Participación Ciudadana

Producto estratégico vinculado: Programas de fomento de la participación e integración social de las personas mayores, diseñados e implementados considerando las necesidades de hombres y mujeres mayores.

El producto corresponde a los programas ejecutados por SENAMA, mediante el financiamiento de iniciativas tendientes a fomentar la participación de las personas mayores en distintos ámbitos de la sociedad, su capacidad de autogestión y el ejercicio de nuevos roles en la vejez.

- **Turismo Social:** Para el período 2014-2017 se benefició a través del Programa de Turismo Social a un total de 43 mil 47 personas mayores, con un gasto efectivo durante los cuatro años de mil 95 millones 856 mil pesos. El programa apoya a personas adultas mayores vulnerables que enfrentan exclusión social y se encuentran desvinculadas de las redes sociales, otorgándoles financiamiento para viajes por el día con el fin de facilitar su acceso a lugares de interés turístico y cultural. Se incluyen actividades que fomenten la integración social y que propicien actividades significativas para ellos. Para esto, Senama efectúa licitaciones en base a requerimientos específicos sobre la entrega de servicios de alimentación y traslado.
- **Envejecimiento Activo:** Para el periodo 2014 – 2017 el total de beneficiarios del programa es de 134 mil 158 personas mayores. Durante el año 2017 se benefició a 36.683 personas mayores, las que participaron de actividades tendientes a la promoción del envejecimiento activo, la solidaridad intergeneracional y la creación en entornos favorables, invirtiéndose un total de M\$1.447.509.
- **Asesores Senior:** Un total de mil 111 personas mayores participaron como voluntarios apoyando a niños y niñas en riesgo social en la generación de hábitos de estudio, para lo cual se invirtieron 784 millones 870 mil pesos.
- **Escuela de formación de dirigentes mayores:** Para el año 2017 el programa benefició a un total de 9.429 personas mayores que participaron de los diferentes componentes del programa.

Para el periodo 2014 – 2017 el total de personas mayores que participaron en el programa es de 40.488, con una inversión total de M\$601.681.

- **Confederación Nacional de Uniones Comunales de Personas Adultas Mayores (CONFUCAM):** En el año 2017 se creó, transitoriamente, la Confederación Nacional de Uniones Comunales de Personas Adultas Mayores, Confucam, organización que representa a organizaciones de trece regiones del país, lo que posibilitará que estas mantengan una mejor comunicación y coordinación para distintas iniciativas que estén encaminadas en favor

de los intereses colectivos. Durante 2018 se elegirá a su directiva definitiva por un período de tres años.

Es un logro de este gobierno haber impulsado la organización y constitución de Federaciones en todas las regiones del País, esto les permitirá mantener una mejor comunicación y coordinación para distintas iniciativas que estén encaminadas en favor de los intereses colectivos.

Acciones específicas en Prevención, protección y promoción de derechos

Producto estratégico vinculado

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.

Consiste en la entrega de información a diferentes grupos que se vinculan con la temática de las personas mayores, sus familias y la comunidad, a través de estrategias comunicacionales, así como también el desarrollo de estudios y evaluaciones que permitan contar con datos para la realización de intervenciones en materia de envejecimiento.

- **Programa de Buen trato al adulto:** Desde el año 2014 a diciembre del 2017 el programa de buen trato ha beneficiado a un total de 63 mil 458 personas mayores, considerando los diferentes componentes. Este programa ha invertido un total de \$1.213.626 durante los 4 años.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

Considerando los avances en materia de cuidados sociosanitarios ligados a la construcción y habilitación de los centros referenciados (ELEAM y centros diurnos), el gran desafío para el próximo periodo es contar con una oferta pública que permita atender las necesidades de los y las adultas mayores del país, mediante el pleno funcionamiento de la totalidad de los dispositivos comprometidos.

De la mano de lo anterior, uno de los desafíos relevantes es avanzar en la implementación de estándares de calidad para estos centros los cuales puedan ir paulatinamente siendo adoptados por otras instituciones de manera voluntarias. En este sentido fortalecer el rol supervisor de la institución para hacer frente a este nuevo escenario de servicios estatales de cuidados, implica como objetivo fundamental que el enfoque centrado en la persona y todo lo que se avanzó en el marco de los derechos de las personas mayores se mantenga y se fortalezca.

Se visualiza como una oportunidad y como una necesidad impulsar la descentralización del Servicio, mediante la creación de Direcciones Regionales, considerando la relevancia y la gran cantidad de programas que opera en colaboración con otros actores y desafíos que el envejecimiento plantea a nuestro país, se hace necesario y prioritario impulsar y gestionar con las instancias correspondientes un fortalecimiento de la institución.

Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014-2017.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017.
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas. Pendiente
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017
- Anexo 9. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2014-2017
- Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.
- Anexo 11: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014-2018
- Anexo 12: Premios y Reconocimientos Institucionales 2014-2017

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

- Ley 19.828, que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor; publicada el 27/09/2003
- Decreto N°15, que aprueba Reglamento del Fondo Concursable de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores
- Decreto N° 49, que aprueba el Reglamento que Regula el Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores; publicado el 23/06/2011.
- Decreto N° 101, que aprueba Reglamento del Servicio de Bienestar del Servicio Nacional del Adulto Mayor; publicado el 03/12/2010.
- Decreto N° 8, que Crea los Consejos Asesores Regionales de Mayores; publicado el 23/05/2008.
- Decreto N° 95, que aprueba Reglamento de los Comités Regionales para el Adulto Mayor; publicado el 22/05/2004.
- Decreto N° 93, que aprueba Reglamento Registro de Prestadores de Servicios Remunerados o No a Adultos Mayores; publicado el 26/11/2003.
- Decreto N° 92, que aprueba Reglamento del Comité Consultivo del Adulto Mayor; publicado el 26/11/2003.
- Decreto N° 115, que aprueba Reglamento del Fondo Nacional del Adulto Mayor; publicado el 24/11/2003.
- Decreto N° 94, que aprueba Reglamento del Registro de Asociaciones de Adultos Mayores; publicado el 25/10/2003.

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2017

Contempla el diseño e implementación de políticas sectoriales y territoriales dirigidas a la integración y atención de personas mayores desde los enfoques de la protección social y de la promoción social bajo el paraguas de la Gerontología con el involucramiento de los mayores en el diseño como en el control social de las mismas. Esta línea programática crece en un 3,0% respecto a la Ley 2016 equivalente a M\$753.757 por:

CONAPRAN: se contemplan recursos adicionales debido al nuevo turno por aplicación de la Ley N° 20.786, presentar déficit en dicho ámbito.

Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor: se contempla un incremento por entrada en operación a fines de 2016 ELEM de Antofagasta.

Programa de Cuidados Domiciliarios: en el marco del Sistema Nacional de Apoyos y Cuidados se establece una nueva modalidad de atención y de operación. El aumento del presupuesto considerado para el año 2017, busca generar un programa de cuidados domiciliarios que considere ciertos estándares de calidad, ya sea, en la operatoria del programa como en la atención y servicios de apoyo y cuidado que se les brindará a los adultos mayores dependientes, además otorgar un valor a la labor de cuidado que realicen las y los asistentes (mayor inversión promedio por beneficiario).

Traspaso de honorarios a Contrata: tres del Programa Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor, cinco del Programa Buen Trato al Adulto Mayor y uno del Programa Fondo Subsidio ELEM.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Fortalecer la constitución y articulación de una red de servicios sociales y de cuidados, dirigida a personas mayores en situación de vulnerabilidad y/o que presentan distintos niveles de dependencia, por medio del desarrollo de acciones directas intersectoriales, que contribuyan a la implementación de un sistema nacional de cuidados en el marco del Sistema de Protección Social.
2	Incrementar la participación de las personas mayores en diferentes espacios sociales, mediante la implementación de acciones programadas, con la finalidad de fortalecer sus capacidades, aprovechando su experiencia y conocimientos en beneficio del grupo.
3	Promover el reconocimiento y ejercicio de los derechos de las personas mayores en la sociedad, mediante la generación y difusión de conocimiento e información sobre el envejecimiento y la vejez, la formación de recursos humanos especializados, fomentando una visualización pública positiva de esta etapa del ciclo vital.
4	Fortalecer la gestión territorial del SENAMA, sobre la base de la autonomía, coordinación y complementariedad con otros servicios de la región, con la finalidad de mejorar la distribución, oferta y calidad de los servicios dirigidos a este grupo etario, ante un proceso continuo de mejoramiento de las capacidades técnicas, materiales y humanas de la Institución en la región.

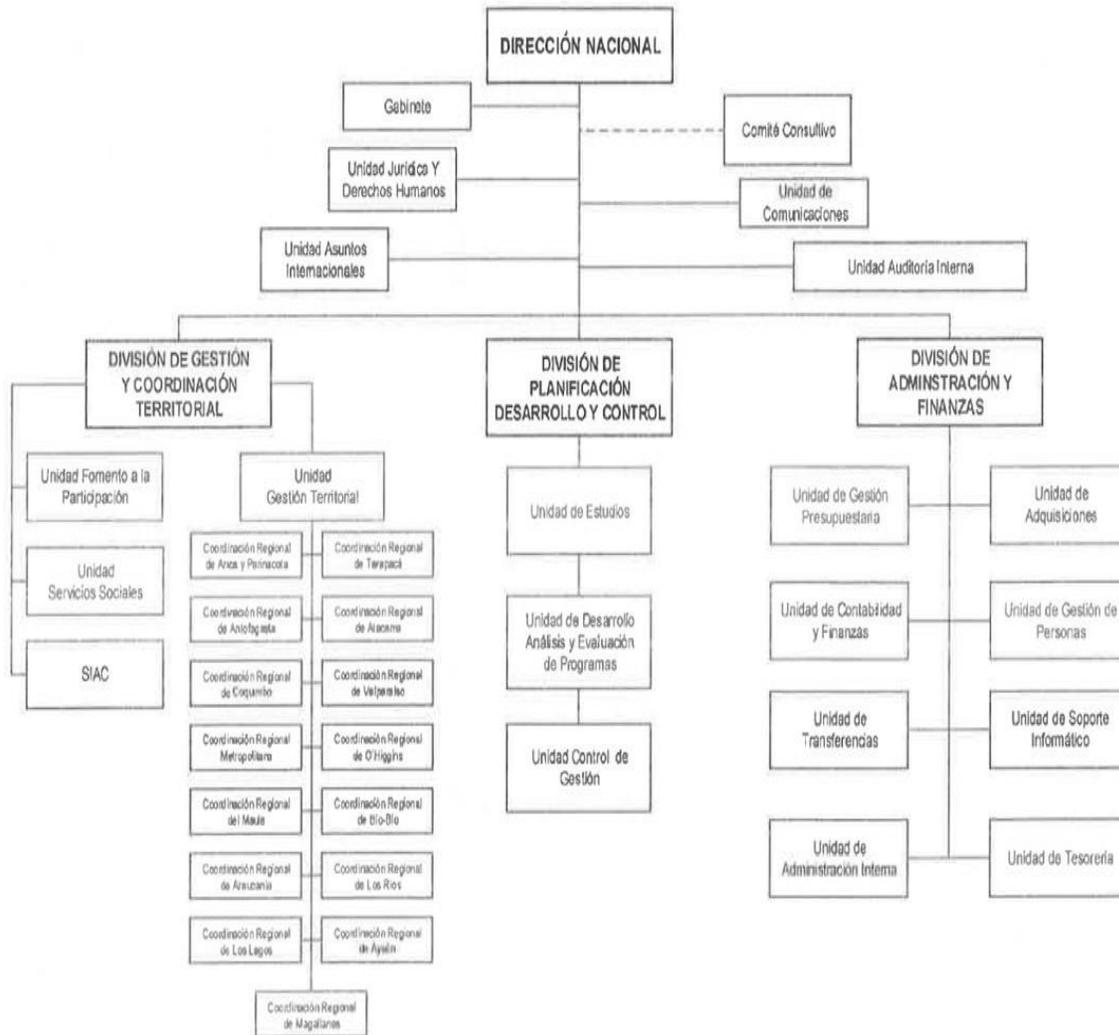
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<p>Programas y Servicios para la atención social Integral de personas mayores en situación de vulnerabilidad, considerando las necesidades de hombres y mujeres para su diseño, implementación y acceso.</p> <p>Descripción: El producto consiste en la ejecución de acciones en favor de las personas mayores en situación de vulnerabilidad social provistas directamente por el Servicio como parte de sus líneas programáticas o mediante una estrategia de cooperación público privada que posibilita implementar planes y programas para este grupo de la población, desde una perspectiva socio sanitaria y en el marco de un enfoque de derechos.</p>	1,4
2	<p>Programas de fomento de la participación e integración social de las personas mayores, diseñados e implementados considerando las necesidades de hombres y mujeres mayores.</p> <p>Descripción: El producto corresponde a los programas ejecutados por SENAMA, mediante el financiamiento de iniciativas tendientes a fomentar la participación de las personas mayores en distintos ámbitos de la sociedad, su capacidad de autogestión y el ejercicio de nuevos roles en la vejez.</p>	2, 4
3	<p>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.</p> <p>Descripción: Consiste en la entrega de información a diferentes grupos que se vinculan con la temática de las personas mayores, sus familias y la comunidad, a través de estrategias comunicacionales, así como también el desarrollo de estudios y evaluaciones que permitan contar con datos para la realización de intervenciones en materia de envejecimiento.</p>	1, 3, 4

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
18.060	Organizaciones de adultos mayores de 60 años (clubes, asociaciones, uniones comunales, federaciones)
2.016.925	Personas mayores de 60 años no organizadas
1.721.508	Personas mayores en situación de vulnerabilidad social
3142	Funcionarios públicos y de la red local de atención que realizan acciones para personas mayores.
399	Organismos públicos con programas y/o proyectos específicos para personas mayores. (Servicio públicos, municipios y gobernaciones).
3.075.603	Personas adultas mayores de 60 años y más
14.476.902	Personas entre 0 y 59 años

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



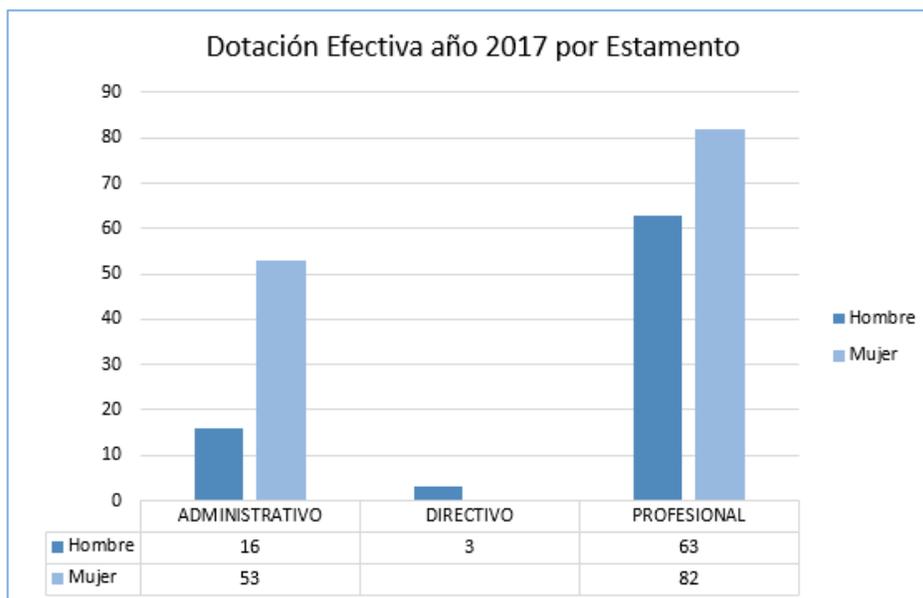
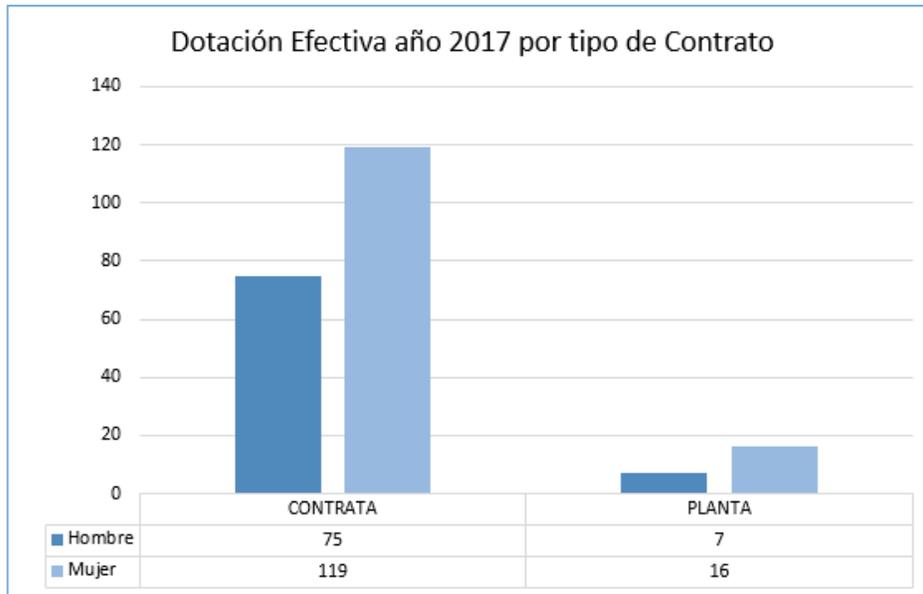
c) Principales Autoridades

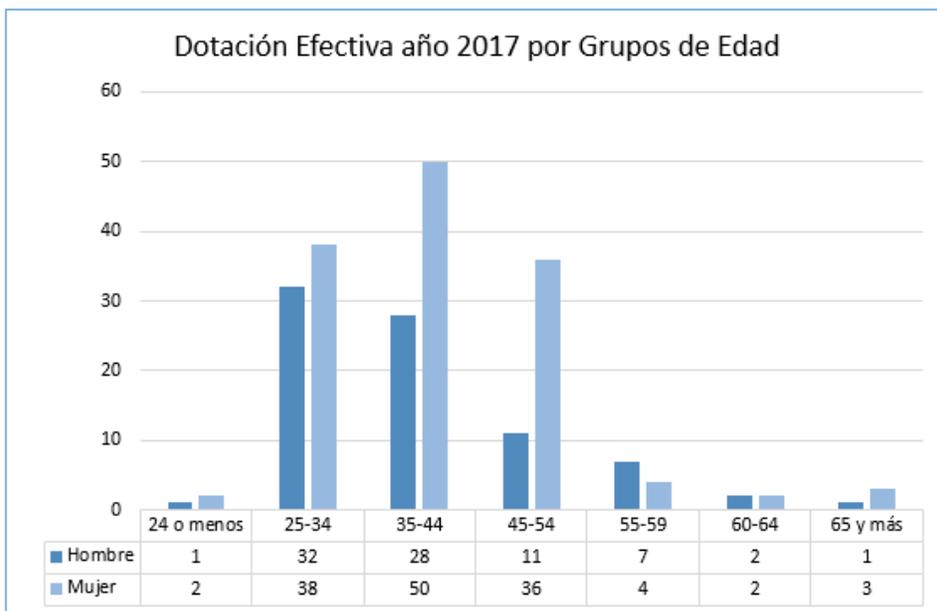
Cargo	Nombre
Director Nacional	Rubén Valenzuela Fuica
Jefe División de Planificación, Desarrollo y Control	Felipe Díaz Rain
Jefe División de Gestión y Coordinación territorial	Hernán Zapata Farías
Jefe División de Administración y Finanzas	Marcelo Alonso Flores

Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

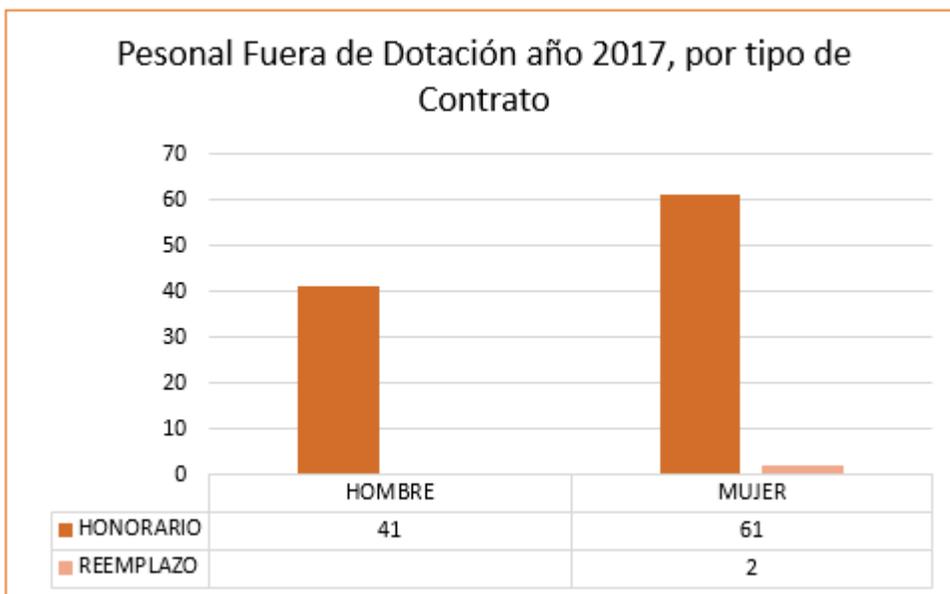
Todos los datos que se presentan a continuación han sido extraídos del formulario D informado a la DIPRES sobre la dotación al 31 de diciembre de 2017.



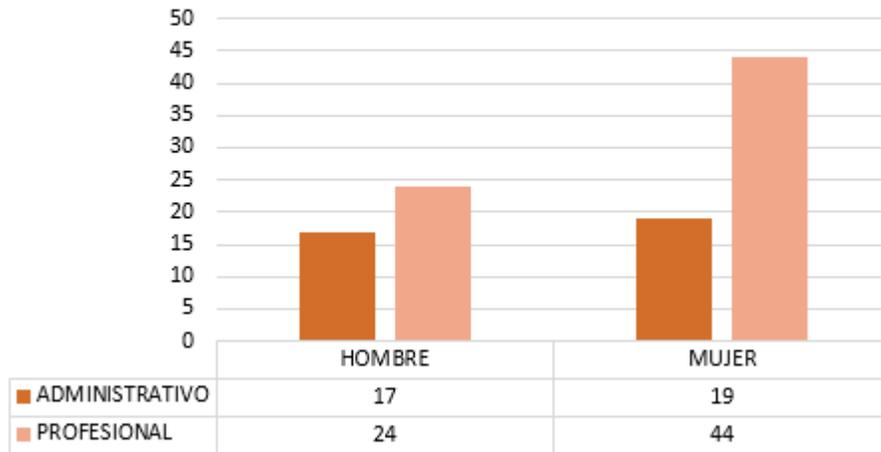


b) Personal fuera de Dotación

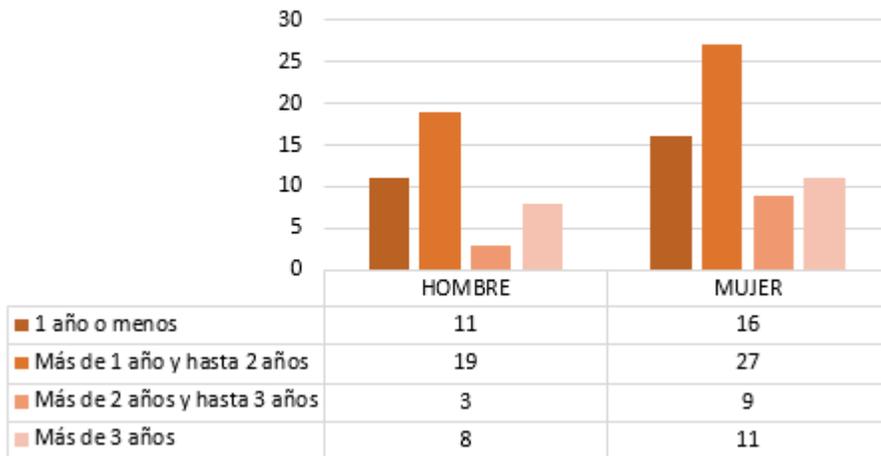
Todos los datos que se presentan a continuación han sido extraídos del formulario H y S informado a la DIPRES sobre la dotación al 31 de diciembre de 2017.



Personal a Honorarios año 2017 según Función Desempeñada



Personal a Honorarios año 2017 según Permanencia en el Servicio



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹				Avance ² desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
1. Reclutamiento y Selección								
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ³ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁴	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	3,70	0	0	34,69		163,06%	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	50	0	0	97,95		109,74%	
2. Rotación de Personal								
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	32,9	12,3	13,33	8,2		57,82%	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.								
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0	0		0%	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0	0		0%	
- Retiros voluntarios								
o con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	0,56	0	0,46		--	Sin registro año 2013
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	28,3	7,9	12,22	6,91		73,51%	

1 La información corresponde a los períodos que van de Enero a Diciembre de cada año, según corresponda.

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

3 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 12 de la ley de presupuesto de 2014, artículo 10 de la ley de presupuestos de 2015, artículo 9 de la ley de presupuestos 2016 y artículo 10 de la ley de presupuestos de 2017.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹				Avance ² desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	4,5	0	1,11	1,38	29,36%		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)*100	113,7	182	133,3	61,1	2.106,89		
3. Grado de Movilidad en el servicio								
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	4,3	0	0	0	0%		Sin registro año 2013 2017
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(N° de funcionarios recontractados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	7,5	3,24	3,24	5,52	163,79%		
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal								
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	25,1	50	40,55	85,71	152,83%		
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\sum(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t}) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}$	20,8	78,4	72,5	108	249,42%		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁵	(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100	8	9	50	14,82	18,95%		
4.4 Porcentaje de becas ⁶ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0	0	0	0	0%		
5. Días No Trabajados								
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.								

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

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

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹				Avance ² desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	1,17	1,06	1,16	1,77	166,98%		
• Licencias médicas de otro tipo ⁷	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,89	0,25	0,2	1,46	365%		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,10	0,05	0,01	0,10	58,82%		
6. Grado de Extensión de la Jornada								
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	6,1	1,88	5,09	3,08	236,92%		
7. Evaluación del Desempeño⁸								
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	99,0	97,9	82,22	72,81	76,74%		
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	1,0	2,1	4,44	2,76	53,90%		
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	0	0%		
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	0	0%		

7 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹				Avance ² desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ⁹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI	SI	SI		SI	
8. Política de Gestión de Personas								
Política de Gestión de Personas ¹⁰ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI	SI	SI		SI	
9. Regularización de Honorarios								
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	10,8	39,1	13,37	15,66		--	Sin registro año 2013
9.2 Efectividad proceso regularización	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	--	--	15,67	23,56		--	Sin registro año 2013
9.3 Índice honorarios regularizables	(N° de personas a honorarios regularizables año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	--	--	117,16	59,23		--	Sin registro año 2013

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

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

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2016 – 2017			
Denominación	Monto Año 2016 M\$ ¹¹	Monto Año 2017 M\$	Notas
INGRESOS	30.090.024	25.086.482	1
OTROS INGRESOS CORRIENTES	157.534	282.222	2
APORTE FISCAL	29.932.490	24.800.379	3
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		3.881	4
GASTOS	30.814.526	32.106.506	5
GASTOS EN PERSONAL	4.277.324	4.514.915	6
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.101.605	1.092.837	7
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		24.881	8
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	21.197.725	21.534.560	9
INTEGROS AL FISCO		70.000	10
OTROS GASTOS CORRIENTES		9.465	11
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	445.606	153.036	12
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	796.445	2.375.542	13
SERVICIO DE LA DEUDA	2.995.821	2.331.270	14
RESULTADO	-724.502	-7.020.024	

Notas

En relación a los ingresos:

1. Se observa una disminución de un 16,62% con respecto al año 2016, lo cual se ve reflejado completamente en el aporte fiscal.
2. Los ingresos corrientes aumentaron en un 79,15% dado por el efecto de las licencias médicas y devoluciones provenientes de programas de SENAMA.
3. El aporte fiscal se observa una baja de un 17,15%, correspondiente al ítem libre, debido a una disminución en servicio de la deuda externa y en resto.
4. En el año 2017 se registró el remate del vehículo institucional de la Coordinación Regional de la Araucanía por \$3.880.993.

¹¹ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. El factor de actualización de las cifras del año 2016 es 1,021826

En relación a los Gastos:

5. Se observa un incremento en relación al año 2016 de un 4,19%.
6. Los gastos en personal registraron un aumento de un 5,55% en relación al año 2016 reflejando un aumento de dotación de personal.
7. Los Bienes y Servicios de Consumo registraron una rebaja en un 0,8%, debido al factor de cambios al edificio institucional. Por ende, los conceptos presupuestarios que se ven afectados son: arriendos, insumos computacionales, mantenimiento reparación de edificaciones, entre otros.
8. En Prestaciones de Seguridad Social se registró el Incentivo al Retiro de Juan Saavedra Salvatierra, mediante Resolución Exenta N° 373 y Decreto N° 352 con fecha 15 de marzo, el cual incrementó el presupuesto.
9. En relación al año 2016 se aprecia un aumento en las transferencias corrientes de un 1,59% correspondiente en gran medida al programa Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor, Fondo Subsidio ELEAM y Cuidados Domiciliarios.
10. Se observa una ejecución en Íntegros al fisco debido a saldos de recursos transferidos en el ejercicio año 2016 y no utilizados por los organismos receptores.
11. En relación a Otros gastos corrientes, este justifica debido a sentencia ejecutoriable del Poder Judicial para la exfuncionaria Steffani Esther Jaramillo Sepúlveda
12. En Adquisición de Activos No Financieros, se visualiza una disminución en relación al año 2016 de un 65,66% en este ítem por la reducción de un 20,09% en presupuesto en vehículos y además no contar en este año 2017 con recursos para mobiliario y otros, máquinas y equipos y equipos informáticos.
13. El incremento del 198,27% corresponde a identificación de iniciativas de inversión y puesta en marcha en los siguientes dispositivos de la Medida 13: Centro de Día de Temuco, Centro de Día de Talca, Centro de Día de Antofagasta, Centro de Día de Chillán, Centro de Día Punta Arenas.
14. La Deuda Flotante en relación al año 2016 disminuyó en un 22,18%

b) Comportamiento Presupuestario año 2017

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹² (M\$)	Presupuesto Final ¹³ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁴ (M\$)	Notas ¹⁵
			INGRESOS	31.391.880	31.646.624	25.086.482	6.560.142	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	53.030	113.030	282.222	-169.192	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	40.733	40.733	152.685	-111.952	
		02	Multas y Sanciones Pecuniarias	12.297	72.297	26.147	-26.147	
		99	Otros	31.338.850	31.533.594	103.390	-31.093	
09			APORTE FISCAL	30.924.667	31.119.411	24.800.379	6.733.215	
	01		Libre	414.183	414.183	24.408.513	6.710.898	
		03	Servicio de la Deuda Externa			391.866	22.317	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS			3.881	-3.881	
		03	Vehículos			3.881	-3.881	
			GASTOS	31.474.714	34.132.227	32.106.506	2.025.721	
21			GASTOS EN PERSONAL	4.120.813	4.515.040	4.514.915	125	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.096.057	1.096.057	1.092.837	3.220	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		24.911	24.881	30	
		03	Prestaciones Sociales del Empleador		24.911	24.881	30	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	21.797.278	21.880.203	21.534.560	345.643	
		01	Al Sector Privado	1.514.933	1.514.933	1.514.932	1	
		597	Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad	1.514.933	1.514.933	1.514.932	1	
		03	A Otras Entidades Públicas	20.269.733	20.352.658	20.007.016	345.642	
		700	Fondo Nacional del Adulto Mayor	4.670.198	4.665.102	4.634.765	30.337	
		709	Programa de Escuelas de Formación para Dirigentes Mayores	156.505	156.505	152.230	4.275	
		711	Escuela para Funcionarios Públicos	56.968	56.968	54.600	2.368	
		713	Programa Turismo Social para el Adulto Mayor	329.887	329.887	327.443	2.444	
		716	Mayor					
		717	Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor	5.794.137	5.717.599	5.559.900	157.699	
		720	Programa Buen Trato al Adulto Mayor	180.056	169.491	167.460	2.031	
		721	Programa Envejecimiento Activo	395.293	394.330	385.375	8.955	
		722	Programa Fondo Subsidio ELEM	6.967.599	6.962.494	6.912.185	50.309	
		723	Programa de Cuidados Domiciliarios	718.221	716.416	710.403	6.013	
		724	Programa Centros Diurnos del Adulto Mayor	833.811	1.020.128	941.117	79.011	
		07	Programa Voluntariado País de Mayores	167.058	163.738	161.538	2.200	
		002	A Organismos Internacionales					
			Organización Iberoamericana de Seguridad Social	12.612	12.612	12.612		
25			INTEGROS AL FISCO					
26			OTROS GASTOS CORRIENTES		70.000	70.000		
		02	Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		9.466	9.465	1	
29					9.466	9.465	1	

12 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

13 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017.

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

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

31	03	ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS				
	07	Vehículos	144.458	154.875	153.036	1.839
34	02	Programas Informáticos				
	02	INICIATIVAS DE INVERSIÓN	82.400	82.400	82.150	250
		Proyectos	62.058	72.475	70.886	1.589
	02	SERVICIO DE LA DEUDA	3.901.925	.901.925	2.375.542	1.526.383
	04	Amortización Deuda Externa	3.901.925	3.901.925	2.375.542	1.526.383
	07	Intereses Deuda Externa	414.183	2.479.750	2.331.270	148.480
		Deuda Flotante	397.416	397.416	370.009	27.407
			16.767	16.767	21.857	-5.090
				2.065.567	1.939.404	126.163
		RESULTADO	-82.834	-2.485.603	-7.020.024	4.534.421

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁶			Avance ¹⁷ 2017/ 2016	Notas
			2015	2016	2017		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁸)		0,97	1,02	0,99	1,03	
	[IP Ley inicial / IP devengados]		0,64	1,02	1,25	0,81	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		100,0	100,0	100,0	1	
	[IP percibidos / Ley inicial]		1,56	0,98	0,80	1,23	
	[DF/ Saldo final de caja]		-8,60	-3,55	0,00	0,00	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		-8,60	-3,55	0,00	0,00	

16 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. Los factores de actualización de las cifras de los años 2015 y 2016 son 1,060521 y 1,021826 respectivamente.

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

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2017¹⁹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS				
Carteras Netas				
115	Deudores Presupuestarios	0	5.202.001	5.202.001
215	Acreedores Presupuestarios	0	1.322.428.787	1.322.428.87
Disponibilidad Neta				
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	11.077.591.347	(5.812.009.708)	5.265.581.639
Extrapresupuestario neto				
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	17.481.030	112.824.842	130305872
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Trasposos Interdependencias	0	4.565.363.051	4.565.363.051
214	Depósitos a Terceros	(404.037.050)	11.128.818	(392.908.232)
216	Ajustes a Disponibilidades	(18.933.737)	(14.745.222)	(33.678.959)
219	Trasposos Interdependencias	0	4.565.363.051	(4.565.363.051)

¹⁹ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2017				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
	21.797.278	21.880.203	21.534.560	
	1.514.933	1.514.933	1.514.932	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.514.933	1.514.933	1.514.932	
Al Sector Privado				
Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad	20.269.733	20.352.658	20.007.016	1
A Otras Entidades Públicas	4.670.198	4.665.102	4.634.765	2
Fondo Nacional del Adulto Mayor	156.505	156.505	152.230	3
Programa de Escuelas de Formación para Dirigentes Mayores	56.968	56.968	54.600	4
Escuela para Funcionarios Públicos	329.887	329.887	327.443	5
Programa Turismo Social para el Adulto Mayor				
Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor	5.794.137	5.717.599	5.559.900	6
Programa Buen Trato al Adulto Mayor				
Programa Envejecimiento Activo	180.056	169.491	167.460	7
Programa Fondo Subsidio ELEM	395.293	394.330	385.375	8
Programa de Cuidados Domiciliarios	6.967.599	6.962.494	6.912.185	9
Programa Centros Diurnos del Adulto Mayor	718.221	716.416	710.403	10
Programa Voluntariado País de Mayores	833.811	1.020.128	941.117	11
	167.058	163.738	161.538	12

Observaciones.

Al Sector Privado:

1.La ejecución de las transferencias efectuadas al sector privado en el año 2017, fue desarrollada en su totalidad, otorgándose al Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad (CONAPRAN) el total de los recursos asignados para el desarrollo de las actividades inherentes al convenio.

A Otras Entidades Públicas:

2.La ejecución de este programa en Proyectos Autogestionados, Convenios Institucionales y Gobernaciones provinciales se ejecutaron en un 100%. Mientras que, Ejecutores Intermedios se ejecutó en un 99%.

3.El programa Escuelas de Formación para Dirigentes Mayores se ejecutó en un 97%. El porcentaje de no ejecución corresponde a gastos en Prestaciones a Dirigentes Mayores por actividades que no se alcanzaron a devengar en el año 2017.

4.El programa Escuela para Funcionarios Públicos alcanzó una ejecución de 96% por un gasto inferior a lo planificado.

5.El programa Turismo Social se ejecutó en un 99%. El porcentaje de no ejecución corresponde a Apoyo Logístico, gastos planificados que no se lograron ejecutar.

6.El programa Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor se ejecutó en un 97%. El porcentaje no ejecutado corresponde a Gastos de Administración por actividades que no alcanzaron a ejecutarse. Mientras que aquellos insumos correspondientes a Equipamiento, poseen baja ejecución por licitaciones declaradas desiertas en el último trimestre del año 2017.

7.El programa Buen Trato al Adulto Mayor alcanzó una ejecución de 99%. El porcentaje no ejecutado corresponde a Gastos de administración por actividades no realizadas.

8.El programa Envejecimiento Activo se ejecutó en un 98%. El porcentaje no ejecutado corresponde a gastos en Administración Casas de Encuentro que no se alcanzaron a ejecutar durante el último trimestre.

9.El programa Fondo Subsidio ELEAM se ejecutó en un 99%. El porcentaje de no ejecución corresponde a Gastos de Administración por actividades que no se alcanzaron a ejecutar. Además, por Fondo Concursable ELEAM concordante a cuotas que no se alcanzaron a ejecutar.

10.El programa Cuidados Domiciliarios se ejecutó en un 99%. El porcentaje de no ejecución se presenta en Gastos de Administración por actividades que no se alcanzaron a ejecutar.

11.El programa Centros Diurnos del Adulto Mayor se ejecutó en un 92%. La no ejecución ocurre en Fondo Operación Centros Diurnos por convenios no llevados a cabo.

12.El programa Voluntario País de Mayores se ejecutó en un 99%. El porcentaje no ejecutado se debe a Jornadas que no se alcanzaron a ejecutar durante el 2017.

f) Transferencias²⁰

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2017²¹ (M\$)	Presupuesto Final 2017²² (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia²³	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real	1.514.933	1.514.933	1.514.933	0	
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	650.708	732.459	728.428	4.031	1
Bienes y Servicios de Consumo	1.636.337	1.730.453	1.596.598	133.854	2
Inversión Real	150.000	233.736	148.461	85.275	3
Otros	17.832.688	17.656.010	17.533.529	122.481	4

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

21 Corresponde al aprobado en el Congreso.

22 Corresponde al vigente al 31.12.2017

23 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

TOTAL TRANSFERENCIAS	21.797.278	21.880.203	21.534.561	345.642
-----------------------------	-------------------	-------------------	-------------------	----------------

Notas.

Las justificaciones de la diferencia es la siguiente:

1. Se debe principalmente a renuncias de personal a honorarios, en el transcurso del año, lo que genero deltas en algunos programas en gastos de personal.
2. Se debe principalmente a baja en actividades planificadas en los programas.
3. Para el año 2017 se contemplaba la implementación del ELEAM de Antofagasta, lo cual no se pudo llevar a cabo; por lo que no se adquirió el equipamiento que se necesitaría para dicho dispositivo.
4. La razón es principalmente la no implementación del ELEAM de Antofagasta

g) Inversiones²⁴

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2017							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁵	Ejecución Acumulada al año 2017 ²⁶	% Avance al Año 2017	Presupuesto Final Año 2017 ²⁷	Ejecución Año 2017 ²⁸	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Proyectos	3.901.925	3.501.387	0,89	3.901.925	2.375.542	1.338.932	

Nota.

1. Centro de Día Temuco:

- El proyecto se encuentra con un avance del 100%.
- La Comisión de la DA dio visto bueno a la obra del Centro de Día.
- Con fecha 27 de agosto la Dirección de Obras Municipales de Temuco dio la recepción definitiva de las obras.
- La Dirección de Arquitectura Araucanía entregó el inmueble a SENAMA el día 14 de septiembre.
- La obra se encuentra pagada en 100%.
- Se encuentra en proceso de compra los equipos y equipamiento del Centro de Día. Ya se emitieron las órdenes de compra de todo el mobiliario del Centro de Día.
- Se encuentran en evaluación las propuestas de la licitación por la contratación de la seguridad del recinto.
- Se elaboró convenio de operaciones para el Centro Diurno de Temuco. Actualmente el convenio por la operación del Centro Diurno se encuentra en estudio por parte del probable operador (Universidad Autónoma). Reunión fijada para el 20 de noviembre en Temuco con posible operador. Este proceso lo lidera la Unidad Servicios Sociales.
- Se dio a conocer el Centro de Día de Temuco con el Ministro MDS, Director SENAMA, autoridades regionales y personas mayores de la región.
- Se están modificando las Guías de Operación y Administración.

2. Centro de Día Talca:

- En ejecución de obras 75% avance informado).
- Inicio legal el 29-11-2017.
- Se aumentó el plazo de ejecución de obras en 98 días. La fecha de finalización de contrato es el 30-01-2018.
- Se aumentó el presupuesto de la obra en M\$18.392, lo que significa que el total de Obras Civiles del Proyecto quedó en M\$1.080.605
- Actualmente la identificación presupuestaria 2017 de este proyecto es por la totalidad de los recursos. La CGR tomo razón de la identificación 2017 el día 10 de Marzo. Hay que tener en cuenta que van a existir recursos en los ítems: Consultorías, Obras Civiles, Equipos y Equipamientos que se van a ejecutar el año 2018.

²⁴ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

²⁵ Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

²⁶ Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2017.

²⁷ Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2017

²⁸ Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2017.

- Se han realizado visitas a la obra por parte de la arquitecta de SENAMA para corregir detalles de terminaciones.
3. Centro de Día Chillán:
- En ejecución de obras (100% avance informado).
 - Inicio legal con fecha 31-01-2017.
 - Se aumentó el plazo de ejecución de obras en 10 días. La fecha de finalización de contrato es el 06-12-2017
 - Se disminuyó el presupuesto de la obra en M\$11.620, lo que significa que el total de Obras Civiles del Proyecto quedó en M\$978.381
 - Actualmente la identificación presupuestaria 2017 de este proyecto es por la totalidad de los recursos. La CGR tomo razón de la identificación 2017 el día 10 de marzo. Hay que tener en cuenta que van a existir recursos en los ítems: Consultorías, Obras Civiles, Equipos y Equipamientos que se van a ejecutar el año 2018.
 - La obra se encuentra en proceso de recepción por parte de la Dirección de Arquitectura Biobío.
 - Se encuentra en etapa de obtención de resolución sanitaria de funcionamiento de la cocina.
 - Se han realizado visitas por parte del equipo SENAMA a la obra, definiendo una serie de detalles constructivos y estableciendo posibilidades de gastos en los valores proforma.
4. Centro de Día Punta Arenas:
- En ejecución de obras (78% avance informado).
 - Inicio legal con fecha 07-03-2017. Entrega de terreno 13-04-2017.
 - Se aumentó el plazo de ejecución de obras en 40 días. La fecha de finalización de contrato es el 12-02-2018.
 - Se aumentó el presupuesto de la obra en M\$7.100, lo que significa que el total de Obras Civiles del Proyecto quedó en M\$1.214.486.
 - Actualmente la identificación presupuestaria 2017 de este proyecto es por la totalidad de los recursos. La CGR tomo razón de la identificación 2017 el día 10 de marzo. Hay que tener en cuenta que van a existir recursos en los ítems: Consultorías, Obras Civiles, Equipos y Equipamientos que se van a ejecutar el año 2018.
 - Obra se desarrolla con normalidad.
 - Se realizó visita a la obra por parte de la arquitecta de SENAMA para corregir detalles de terminaciones. Se constató que la luminaria debía ser modificada por alguna que tuviese recambio inmediato y que se encontrase en el mercado de Punta Arenas.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017

El cuadro de Resultados de Indicadores se obtiene directamente de la aplicación Web que DIPRES dispondrá en su sitio www.dipres.cl, Balance de Gestión Integral 2017, a la que se accede por acceso restringido con la clave que el Servicio dispone para este efecto.

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2017

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo				Meta 2017	Porcentaje de Logro ²⁹ 2017
				2014	2015	2016	2017		
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.	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.	(N° de participantes del programa de formación certificados por un organismo de educación externo en el año t / N° total de participantes que finalizan el programa de formación en el año t)*100	%	98% (211/216)*100	100% (169/169)*100	98% (190/193)*100	101% (187/186)*100	98% (176/190)*100	103.06%
Programas de fomento de la participación e integración social de las personas	Porcentaje de proyectos del Fondo Nacional del Adulto	(N° de proyectos adjudicados del Fondo Nacional del Adulto Mayor	%	98.4% (3932/3995)*100	96.7% (3856/3988)*100	96.1% (3988/4149)*100	98% (4206/4290)*100	98.3% (4325/4400)*100	99.69%

29 El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

mayores, diseñados e implementados considerando las necesidades de hombres y mujeres mayores. Mayor que cumplen con el objetivo definido en el año t, en relación con el número total, de proyectos adjudicados en el año t. que cumplen el objetivo definido en el año t /N° total de proyectos adjudicados en el año t)*100

Programas y Servicios para la atención social Integral de personas mayores en situación de vulnerabilidad, considerando las necesidades de hombres y mujeres para su diseño, implementación y acceso	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 ón individual /Número de personas mayores beneficiarias del programa que respondieron la encuesta de satisfacción ón individual)*100	%	86.9 % (544.0/626.0)*100	92.4 % (533.0/577.0)*100	86.5 % (549.0/635.0)*100	89% (599/673)*100	87% (571/656)*100	102.3%
--	---	---	---	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	----------------------	----------------------	--------

Programas y Servicios para la atención social Integral de personas mayores en situación de vulnerabilidad, considerando las necesidades de hombres y mujeres para su diseño, implementación y acceso	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.	(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 responden la encuesta de satisfacción, en el año t)*100	%	98.8 % (237.0/240)*100	98.6 % (1203.0/1220)*100	97.6 % (1645.0/1685)*10	98.20%(267.0 /272.0) *100	98,40% (2201/2237) *100	99.8%
--	--	--	---	---------------------------	-----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-------

Programas y Servicios para la atención social Integral de personas mayores en	Porcentaje de plazas	(N° plazas adjudicadas por el programa Fondo Subsidio	%	98.8% (237.0/240.0)*100	98.6 % (1203.0/1220.0)*100	97.6 % (1645.0/1685.0)*100	77% (5634/7316)*100	78% (5707/7316)*100	98.72%
---	----------------------	---	---	----------------------------	-------------------------------	-------------------------------	------------------------	------------------------	--------

situación de vulnerabilidad, considerando las necesidades de hombres y mujeres para su diseño, implementación y acceso

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.

para establecimientos de larga estadía / Población potencial) *100

Resultado Global Año 2017: 100%

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL			
Subsecretaría	Servicio	Compromiso	Estado de Avance entregado por el Ministerio
Subsecretaría de Servicios Sociales	Servicio Nacional del Adulto Mayor	Identificar la ubicación geográfica de los establecimientos y el plan anual de implementación.	Cumplido.
Subsecretaría de Servicios Sociales	Servicio Nacional del Adulto Mayor	Avanzar, este año, en la construcción de los ELEAM de La Serena y Huechuraba y los Centros de Día de Copiapó y Temuco.	Cumplido.
Subsecretaría de Servicios Sociales	Servicio Nacional del Adulto Mayor	Regularizar el régimen vigente de residencias de larga estadía para adultos mayores.	Cumplido
Subsecretaría de Servicios Sociales	Servicio Nacional del Adulto Mayor	1.- Plan de Fortalecimiento del Servicio Nacional del Adulto Mayor 2.- Revisar las políticas que se están aplicando.	Cumplido
Subsecretaría de Servicios Sociales	Servicio Nacional del Adulto Mayor	El año 2018 estará en funcionamiento un Establecimiento de Larga Estadía en la Región de Arica y Parinacota, Atacama, Aysén, Coquimbo, Los Ríos, O'Higgins, Tarapacá, Valparaíso y RM	En proceso
Subsecretaría de Servicios Sociales	Servicio Nacional del Adulto Mayor	Tener en funcionamiento, a fines de 2017, un Centro Diurno de Cuidado en la Región de La Araucanía, Bío Bío, Maule y Magallanes	En proceso

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017)

Cuadro 9					
Programas e Instituciones Evaluadas (2014-2017)					
Evaluación	Programa/Institución	Año	Estado	Monto	Evaluación Dipres (SI/NO)
	Programa Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor	2015	Finalizada	0	si

Anexo 6B: Informe Preliminar³⁰ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³¹ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017)

Programa / Institución: Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor

Año Evaluación: 2015

Fecha del Informe: 9 de marzo de 2018

NOTA: Se presenta el informe anterior puesto que a la fecha no hay nuevos antecedentes ni avance respecto de los compromisos que se encontraban en situación de no cumplidos o parcialmente cumplidos.

Cuadro 10	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
<p>Elaborar diagnóstico de la condición actual del componente 3 "Viviendas Stock", el cual permita justificar la continuidad del componente.</p>	<p>Con fecha 24 de mayo de 2016, se envía a todas las regiones que cuentan con viviendas singulares traspasada por SERVIU a SENAMA, la instrucción de realizar un proceso de evaluación e identificación de las viviendas "stock o singulares", la que consistió en la aplicación de una Ficha de Identificación de Viviendas, para lo cual se debió realizar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar visita a la vivienda y completar la Ficha. - Consolidar la información de fichas en base de datos. - Completar el cuestionario diseñado para el encargado del programa o profesional de apoyo. - Enviar vía correo electrónico base de datos, fichas y cuestionario digitalizados.
<p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2016</p>	<p>De acuerdo a la ficha de identificación efectuada por los equipos regionales a las 112 viviendas, traspasadas por SERVIU a SENAMA, se puede señalar la siguiente información: primero, que estas viviendas se encuentran distribuidas en 9 regiones del país.</p> <p>Asimismo, dentro de los principales resultados identificados se encuentra que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 73 de las viviendas esta siendo utilizada por adultos mayores y fueron asignadas por SENAMA. - 5 viviendas se encuentran desocupadas. - 4 viviendas están bajo una ocupación irregular.

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

31 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso

Cumplimiento

- 30 viviendas se encuentran bajo otras categorías, que se detallan a continuación:

- 23 viviendas están siendo administradas directamente por SERVIU.

- 1 vivienda se encuentra habitada por la hija de adulto mayor asignatario fallecido.

- 1 vivienda se encuentra con daños estructurales.

- 1 vivienda se encuentra utilizada por adulto mayor no asignado por SENAMA.

- 4 viviendas no pudieron ser visitadas ya que no se encontró dirección.

En relación al diagnóstico realizado a línea de Viviendas Singulares (antiguo stock Serviu); SENAMA actualmente no cuenta con los recursos económicos ni técnicos para realizar las acciones comprometidas a través de los contratos de comodato con los SERVIU respectivos, entre las cuales se destacan su administración, mantenerlas en buen estado de conservación o realizar una intervención y supervisión adecuada respecto a los asignatarios de dichos inmuebles, dificultándose aún más esto, por la dispersión geográfica que las caracteriza.

Debido a lo anteriormente expuesto, SENAMA solicitó al Ministerio de Vivienda y Urbanismo, a través de Oficio N° 1200, de fecha 22 de agosto de 2016, poner término a los contratos de comodatos correspondientes a estas viviendas, con el objeto de hacer la devolución de ellas.

La respuesta de dicho Ministerio fue mediante Oficio N° 737 de fecha 12 de octubre de 2016, en el cual se indica estar de acuerdo en poner término a los contratos de comodato y recibir nuevamente las 112 viviendas que habían sido traspasadas, para lo cual se solicita que las viviendas sean entregadas sin moradores y en un estado de conservación que permitan ser asignadas a otras familias que carecen de una solución habitacional.

Calificación: Cumplido (Junio 2017)

Medios de Verificación:

Informe Diagnóstico Condición Viviendas Stock Programa Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor, Diciembre 2016

OFICIO SENAMA MINVU N° 737 de fecha 12 de octubre de 2016

OFICIO MINVU SENAMA N° 1200 de fecha 22 de agosto de 2016 (cargado en compromiso siguiente)

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso

Cumplimiento

Elaborar diseño de "coordinación cuidado socio-comunitario" a nivel local con otras reparticiones públicas para las viviendas en stock. Este compromiso está supeditado al resultado del compromiso anterior

Considerando la respuesta del Ministerio de Vivienda frente a la entrega de las viviendas, se pone término al componente stock y por tanto no corresponde la implementación de este compromiso.

Observación: Se debe enviar documento oficial de SENAMA poniendo término al Componente 3, "Stock" o "Viviendas Individuales" y, debido a ello, oficio de SENAMA solicitando a DIPRES cancelar este compromiso.

Calificación: Parcialmente cumplido

Fecha de Vencimiento:

Diciembre 2016

Medios de Verificación:

Oficio senama- minvu N°1200 ago 2016

Oficio MINVU SENAMA RESPUESTA N°737 oct 2016

Implementación "coordinación cuidado socio-comunitario" a nivel local con otras reparticiones públicas para las viviendas en stock. Este compromiso está supeditado al resultado del compromiso anterior

Considerando la evaluación del diagnóstico y los oficios enviados desde SENAMA a MINVU solicitando se hagan cargo de las viviendas este compromiso no se mantiene.

Observación: Se debe enviar documento oficial de SENAMA poniendo término al Componente 3, "Stock" o "Viviendas Individuales" y, debido a ello, oficio de SENAMA solicitando a DIPRES cancelar este compromiso.

Calificación: Parcialmente cumplido

Fecha de Vencimiento:

Junio 2017

Medios de Verificación:

OFICIO SENAMA MINVU n°0737, 12 OCT 2016

OFICIO MINVU SENAMA N°1200 de fecha 22 de agosto de 2016

Reformular conformación de Comisión Evaluadora de los ELEAM. Uno de los principales cambios será que la entidad operadora de los respectivos establecimientos sólo tendrá una participación consultiva y no resolutive.

Considerando el análisis realizado internamente se concluyó que es relevante que el operador tenga voz y voto en la comisión, puesto que son ellos los que se dedicarán a la atención del residente, sin embargo existe mayoría de parte de SENAMA en la comisión, por tanto se encuentra resguardado el criterio institucional. Se está trabajando en un instructivo de la ficha de postulación, en el cual se deja establecido que el operador no participa en la elaboración de la ficha de postulación salvo excepciones justificadas. Dentro del procedimiento que se está trabajando se establece también que al momento de evaluar un ingreso

Fecha de Vencimiento:

Junio 2016

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>se debe respetar el orden de prelación de la lista de postulación. Con estas dos medidas se busca objetivar el proceso.</p> <p>Se adjuntan documentos finales aprobados por resolución. La Guía fue enviada a la contraparte en DIPRES por correo electrónico.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2017)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Ficha de postulación</p> <p>Resolución 2075 que aprueba Guía operativa para los Establecimientos de Larga Estadía, mayo 2017. (En oficinas DIPRES porque no pudo ser cargado en sistema por sobrepasar límite de archivo).</p> <p>Resolución Exenta 2073, del 9 de mayo de 2017. Aprueba Ficha de Postulación II, Programa ELEM SENAMA. Incluye Procedimiento de postulación y ficha.</p> <p>Instructivo de Supervisión, Mayo 2017</p>
<p>Revisar la pertinencia y eventual formalización de los criterios de selección de beneficiarios que son utilizados en la comisión evaluadora.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2016</p>	<p>Los criterios de selección se encuentran establecidos en la guía de operación del programa donde se enuncian dichos criterios, los cuales se materializan en la ficha de postulación. La guía se encuentra formalizada mediante resolución 2557 del 10/10/2016. La ficha se encuentra sancionada mediante resolución exenta.</p> <p>Los factores que se consideran son:</p> <p>Grado de dependencia 50%</p> <p>Acceso al cuidado 40%</p> <p>Condiciones de habitabilidad 10%</p> <p>Considerando estas adecuaciones aprobadas mediante actos administrativos se resguarda y formalizan los criterios ya que, en la guía operativa se menciona los requisitos de postulación y los criterios para priorizar, entre los que se encuentra el grado de dependencia, acceso al cuidado, condiciones de habitabilidad y tiempo de espera (pág 38). Además en el capítulo 4: Etapas en el proceso de institucionalización, hace mención al procedimiento de postulación, documento aprobado a través de la Rex N° 2073 de mayo de 2017.</p> <p>Junto con lo anterior la ficha de postulación II, da cuenta de que a mayor dependencia, sea esta física o mental, la persona tiene mayor puntaje y por ende mayor prioridad para el ingreso.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso

Cumplimiento

Calificación: Cumplido (Junio 2017)

Medios de Verificación:

Tabla de acuerdos producto de reunión

Resolución que aprueba Guía de Operación, formalizada mediante resolución 2557 del 10/10/2016.

Ficha de postulación (versión en proceso de revisión)

Fincha de postulación II versión final y procedimiento de postulación, Mayo 2017

Diseñar mecanismos de incentivos para ampliar el mercado de oferentes del programa.

Respecto de los Condominios de Viviendas Tuteladas (CVT), en cuanto a la recomendación relativa a garantizar cupos a municipios que contribuyan con terrenos para la construcción, cabe señalar que para el año 2016 el Ministerio de Vivienda mediante oficio 0239 de fecha 14 de abril de 2016, señaló que para dicho año no se considerará la construcción de nuevos CVT, por tanto, no se contaba con recursos para ello en la Ley de presupuestos.

Por otro lado, para el año 2017 se presentarán los diseños de nuevos CVT que serán construidos en el 2018, para los cuales ya se cuenta con los terrenos. A pesar de ello, se está trabajando en la ficha de postulación, que incorporará puntaje adicional considerando factores como: núcleo familiar, vulnerabilidad social, vulnerabilidad habitacional y residencia en la comuna.

Fecha de Vencimiento:

Diciembre 2016

Respecto del componente ELEM cabe señalar que para el año 2017 se subieron los montos per cápita, para nuevos proyectos, lo cual incentiva la participación de instituciones que quieran operar el programa y, por otro lado, en las bases que se encuentran actualmente en revisión, se establece que si el operador es un municipio se entrega un porcentaje de cupos para vecinos de la comuna respectivas, con lo cual se busca que los municipios participen como organismo operador.

Las bases se encuentra aún en proceso de revisión y modificaciones.

Observación: Pendiente enviar versión final de Bases del ELEM (en todo caso, la propuesta de nuevas Bases no venía adjunta a memorándum).

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>Implementar mecanismos de incentivos para ampliar el mercado de oferentes del programa.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2017</p>	<p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>OFICIO MINVU SENAMA N°467, 18 abril 2016</p> <p>Oficio Subsecretario Vivienda N°0239, 14 abril 2016</p> <p>Resolución exenta N°85, 16 enero 2017, Aumento per cápita</p> <p>Memorándum conductor de propuesta de Bases ELEAM, marzo 3 de 2017</p> <p>Respecto del componente ELEAM cabe señalar que para el año 2017 se subieron los montos per cápita, para nuevos proyectos, lo cual incentiva la participación de instituciones que quieran operar el programa y, por otro lado, en las bases que se encuentran actualmente en revisión, se establece que si el operador es un municipio se entrega un porcentaje de cupos para vecinos de la comuna respectivas, con lo cual se busca que los municipios participen como organismo operador.</p> <p>Las bases se encuentra aún en proceso de revisión y modificaciones.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente incluir medio de verificación a través del cual se pueda comprobar que los mecanismos de incentivos para ampliar el mercado de oferentes del programa están operando.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p>
<p>Establecer estándares normativos para la gestión de cupos disponibles en los establecimientos ELEAM.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2016</p>	<p>Existe un procedimiento para la selección de nuevos residentes, que establece la forma de realizar esta fase. Y, por otro lado, las bases establecen los plazos para llenar un cupo o plaza.</p> <p><u>Observación:</u> Se debe explicitar en respuesta, en forma resumida, cuáles son los principales cambios con respecto a lo que había al momento de la evaluación de DIPRES, respecto del procedimiento para la selección de nuevos residentes. Esto, porque la resolución que nos enviaron tiene fecha mayo 8 de 2013 y la evaluación de DIPRES fue el 2015. Favor también incluir en respuesta cuáles son los plazos para llenar un cupo o plaza. Pendiente enviar versión final de las Bases ELEAM.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>Establecer estándares normativos para la gestión de cupos disponibles en los establecimientos CVT</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2016</p>	<p>Resolución exenta 2.187, mayo 8 de 2013, que aprueba Procedimiento de Postulación y Selección de beneficiarios de viviendas protegidas del SENAMA, en la líneaa de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.</p> <p>Bases ELEAM (página 18)</p> <p>Para el componente CVT se cuenta con listas de espera y la asignación de viviendas al momento de quedar alguna disponible se realiza dentro de un plazo razonable dependiendo de las condiciones en las que se encuentre la vivienda, por tal razón no es factible normar y establecer un plazo fijo ya que éste está sujeto a factores externos, sin embargo, en situaciones normales el plazo no debiera superar los 30 días.</p> <p>Por otra parte, existen otros factores que impiden la ocupación total de las viviendas del programa, por ejemplo, Diego de Almagro y Toltén, comunas para las cuales los postulantes de la lista de espera no se interesan en habitar en algunas de esas comunas.</p> <p>Respecto de la revisión del compromiso en conjunto con DIPRES, esto se mantiene a la fecha igual que en el corte anterior.</p> <p>Se contactó al analista a Dipres y se acordó revisar el compromiso para el siguiente periodo a fin de considerar una posible modificación en cuanto a su contenido y tiempos</p> <p><u>Observación:</u> Dado que no se cumplirá con el compromiso acordado, el Jefe de Servicio debe enviar un oficio a DIPRES solicitando la cancelación de este compromiso, fundamentando debidamente la decisión. Como medio de verificación se deberá subir el citado oficio a sistema de compromisos DIPRES.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p>
<p>Diseñar e implementar piloto de articulación programática, específicamente de los programas de cuidado (ELEAM, Centros Diurnos, Cuidados Domiciliarios, CVT y Subsidio ELEAM), y su vinculación con el Subsistema Nacional de Apoyos y Cuidados. El presente compromiso quedará sujeto a la incorporación de los programas mencionados en el Sistema Nacional de Cuidados.</p>	<p>De acuerdo a lo informado por el MDS, el Sistema Nacional de Cuidados (SNAC) sólo incorporará para el año 2017 el programa Cuidados Domiciliarios de SENAMA, por lo cual, la articulación programática en el marco de este subsistema no se materializará al menos en el periodo 2017, por definiciones superiores.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Junio 2016</p>	<p>Se mantiene lo informado anteriormente ya que el SNAC no incorpora el componente cvt.</p> <p>Respecto del componente ELEM, esto se cuenta como parte de la oferta complementaria al Sistema.</p> <p><u>Observación:</u> Dado que no se cumplirá con el compromiso acordado, el Jefe de Servicio debe enviar un oficio a DIPRES solicitando la cancelación de éste, fundamentando debidamente la decisión. Como medio de verificación se deberá subir el citado oficio a sistema de compromisos DIPRES.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p>
<p>Implementar diseño definitivo de articulación programática, específicamente de los programas de cuidado (ELEM, Centros Diurnos, Cuidados Domiciliarios, CVT y Subsidio ELEM), y su vinculación con el Subsistema Nacional de Apoyos y Cuidados. El presente compromiso quedará sujeto a la incorporación de los programas mencionados en el Sistema Nacional de Cuidados.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p> <p>Diciembre 2016</p>	<p>De acuerdo a lo informado por el MDS, el SNAC sólo incorporará para el año 2017, el programa Cuidados Domiciliarios de SENAMA, por lo cual, la articulación programática, en el marco de este subsistema no se materializará al menos en el periodo 2017, por definiciones superiores.</p> <p>Se mantiene lo informado anteriormente ya el SNAC no incorpora el componente cvt</p> <p><u>Observación:</u> Dado que no se cumplirá con el compromiso acordado, el Jefe de Servicio debe enviar un oficio a DIPRES solicitando la cancelación de éste, fundamentando debidamente la decisión. Como medio de verificación se deberá subir el citado oficio a sistema de compromisos DIPRES.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p>
<p>Diseñar un Sistema de Información que permita su utilización en la evaluación y posterior toma de decisiones del Programa, de acuerdo a lo detallado en recomendación (cuantificar indicadores de matriz de marco lógico).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p>	<p>El sistema se encuentra en proceso de construcción para la gestión de datos de beneficiarios de los programas de SENAMA, incluyendo CVT y ELEM.</p> <p>A la fecha el sistema se encuentra construido y se está en la fase de adecuaciones de detalles que han sido observados.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
Junio 2016	<p><u>Observación:</u> Pendiente incluir como medio de verificación versión final del diseño sistema de Información.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>INFORME DE INSTALACIÓN SISTEMA INFORMÁTICO DE REGISTRO DE BENEFICIARIOS, DIC 2016</p> <p>Levantamiento información para la implementación, NOV 2016</p>

Diseñar instrumento e implementar la medición de los cambios que ha logrado el programa en el nivel de integración social, familiar y comunitaria de los beneficiarios del componente 2, CVT.

Se cuenta con una ficha de cada asignatario de vivienda. Esta ficha se modificó a propósito de las observaciones realizadas por el panel de expertos de evaluación llevada a cabo por DIPRES el 2015. Con anterioridad la ficha no recogía aspectos relacionados con la vinculación socio familiar del adulto mayor. Dicha ficha se completa al inicio de la intervención, cuando la persona ingresa al programa. La ficha incorpora en su diseño un apartado que recoge información de la vinculación de la persona con las redes, a fin de realizar un diagnóstico de la situación. Dicho apartado incorpora aspectos de: Cuenta con Redes de contacto familiar directas; Se encuentra integrado a sus redes familiares; Accede a prestaciones sociales y/o beneficios; Participa de Actividades sociales, recreativas, culturales, etc; Asiste o pertenece a Organizaciones Sociales; Mantiene relaciones con los demás asignatarios del condominio. Estas preguntas, que el propio adulto mayor contestará al inicio, serán contrastadas al finalizar el convenio de modo de conocer si ha habido una evolución producto de la aplicación del plan de intervención individual.

Fecha de Vencimiento:

Diciembre 2016

Esta medición se encuentra pendiente por cuanto el convenio de dos años finaliza este año y se espera de manera posterior realizar los análisis de la información recopilada.

Observación: Se califica como "parcialmente cumplido" a la espera de contar con resultados de la medición establecida en compromiso.

Calificación: Parcialmente cumplido

Medios de Verificación:

Ficha de asignatario, Dic 2016

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017

IDENTIFICACIÓN

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

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados			
			I			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	87.00%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						87.00%

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Eficiencia Energética	Modificar	1	Se compromete el Objetivo 2 para el indicador transversal de eficiencia energética, en función a aquellos inmuebles en los SENAMA posea el control total sobre los arriendos y sus dependencias sean únicas, es decir, para todos aquellos inmuebles en donde el Servicio comparta pisos u oficinas y se prorratee el consumo estos serán excluidos de la medición del año 2017. El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017.

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error
		Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	60%	5	57.00%	5	2
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	30%	10	30.00%	10	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0.00%	0	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	10%	2	0.00%	No aplica	No aplica
	Total	100%	17	87.00%	15	2

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017

Cuadro 11				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo años 2017				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo³²	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas³³	Incremento por Desempeño Colectivo³⁴
Gabinete	17	4	93.3%	8%
División de Planificación, Desarrollo y Control	13	4	100%	8%
División de Gestión y Coordinación Territorial	144	5	100%	8%
División de Administración y Finanzas	41	6	97.1%	8%

Cuadro 11				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Gabinete	16	4	100%	8%
División de Planificación Desarrollo y Control	12	4	100%	8%
División de Gestión y Operación Territorial	116	6	100%	8%
División de Administración y Finanzas	35	5	99.8%	8%

32 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2017.

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

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

Cuadro 11				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2015				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Gabinete	21	4	100%	8%
División de Planificación, Desarrollo y Control	31	5	100%	8%
División de Gestión y Coordinación Territorial	13	4	100%	8%
División de Administración y Finanzas	114	5	100%	8%

Cuadro 11				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2014				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Gabinete	17	4	100%	8%
División de Planificación, Desarrollo y Control	26	5	96%	8%
División de Gestión y Coordinación Territorial	14	5	100%	8%
División de Administración y Finanzas	97	4	100%	8%

Señalar el monto total a pagar en 2018, el promedio por persona y como % del gasto total en subtítulo 21, gastos en personal.

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017.

- Género

Dentro de los compromisos de SENAMA, se han desarrollado iniciativas de gestión que han permitido desarrollar o fortalecer el enfoque de género a través del diseño y/ o ejecución de su oferta programática. Durante el año 2016 se definieron 5 medidas, que a su vez contiene sub medidas, que se fueron incorporando en las líneas de acción de cada programa, entre estas podemos mencionar:

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

Porcentaje de residencias de larga estadía de SENAMA, que reciben acompañamiento para la incorporación de herramientas que permitan comprender de mejor forma el componente género en el envejecimiento y vejez.

Resultado de la implementación de la medida

De acuerdo a los resultados del año 2016 sobre el levantamiento de buenas prácticas en residencias de SENAMA con la temática de género, se definió realizar capacitación al menos a 2 residencias de las 4 más débiles detectadas en la incorporación de la temática dentro de sus actividades. Estas son:

- "Residencia Colectiva para adultos mayores Alerce" de Puerto Montt, Región de Los Lagos.
- "Residencia Cordillera de Los Andes" de Puente Alto, Región Metropolitana.

La modalidad se realizó a través de acompañamiento presencial y consistió en un espacio de reflexión sobre la temática para luego incorporar aspectos conceptuales a través de contenidos vinculados al quehacer de las residencias.

De un total de 12 residencias de SENAMA a nivel nacional, se capacitó a 2, lo que representa un **16,7% del total**. El espacio fue altamente valorado y se rescata que aún persiste desinformación al respecto. El desempeño cotidiano de los profesionales y técnicos y la alta demanda de atención no siempre contribuyen a tener tiempo para este tipo de capacitaciones, por lo que ir a las residencias más que convocarlos en otros espacios, es una estrategia positiva.

2 Medir indicador (es) diseñados en 2016

2.1. Porcentaje de documentos (artículos, estudios, ensayos, etc.) Relacionados con género y vejez elaborados por SENAMA que se publican en la página web de SENAMA.

Resultado de la implementación de la medida

Se logran desarrollar dos documentos vinculados a la temática:

- “*Mujeres y Hombres Mayores: Elementos desde el Envejecimiento y la Vejez*”. Texto que desarrolla y profundiza la vivencia de hombres y mujeres mayores, desde distintos ámbitos, en función de su proceso de envejecimiento y la etapa de la vejez.
- “*Boletín N° 2 División de Planificación, Desarrollo y Control*”. Boletín informativo semestral, que informa sobre las principales acciones desarrolladas en la División de Planificación, Desarrollo y Control. En este N° se establece el desarrollo de la actividad de capacitación en el marco de la temática de género del Servicio a funcionarios.

Ambos se encuentran cargados en la página web de SENAMA www.SENAMA.cl en específico en el banner Género y Vejez. Para el indicador se señala entonces que se ha alcanzado un **100% de la meta comprometida**, dado que se ha publicado en la página web de SENAMA la totalidad del material elaborado.

La medida permite disponer de material específico sobre la experiencia y el impacto del tema de género en las mujeres y los hombres mayores, difundirlo, y servir como material de trabajo para el desarrollo de talleres o líneas de atención.

4 Capacitación a funcionarias/os

4.1. Porcentaje de funcionarios de la dotación efectiva de SENAMA Central que participan en un taller de temática de género.

Resultado de la implementación de la medida

Se ejecuta la capacitación a funcionarios de la dotación efectiva de SENAMA central, quienes reportan un escaso manejo en temas de género. La instancia se desarrolló convocando a profesionales de diversas áreas, desde encargados de programas, diseño y planificación, hasta profesionales del área de finanzas y recursos humanos.

La actividad estuvo a cargo de académicas de extensa trayectoria en la temática. Asistieron 53 personas, pero de estas solo 43 corresponden a la dotación efectiva de SENAMA central, otros ya habían participado de la instancia de formación, por lo cual no fueron considerados como capacitados en esta oportunidad. Esta actividad permitió reducir el nivel de desinformación de los asistentes respecto de la temática y sensibilizar

sobre el tema desde el desarrollo de la actividad en SENAMA. Sumando los años en que se llevó a cabo esta medida (2016-2017), se alcanza un número de 59 funcionarios que han participado en un taller de capacitación en temática de género, lo que representa un 55.6% del total de funcionarios de dotación efectiva 2017 en SENAMA central. Con este porcentaje se cumple la meta para el 2017, la que se estableció en un 30%.

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

4.1 Porcentaje de personas certificadas en el curso o diplomado de Género y vejez

Se desarrolló el Diplomado en Gerontología Social con Enfoque de Género, el cual se ejecutó mediante licitación, adjudicándose la Universidad de Chile, en específico el Centro Interdisciplinario de Estudios de Género. La instancia se desarrolló por medio de metodología on line y con una clase presencial para todos los alumnos. Se realizó en 3 capitales regionales, a fin de facilitar la asistencia de los alumnos.

El resultado de la ejecución del Diplomado, fue la certificación de 186 alumnos que aprobaron, de 187 que finalizaron. **Es decir, el 99.4% de los alumnos que finalizaron el Diplomado lo aprobaron y por lo tanto han sido certificados.** Esto implica el cumplimiento de la meta ya que se había establecido un 60% para el 2017.

Las personas participantes corresponden a técnicos y/o profesionales que se desempeñan en organismos ejecutores de los programas de SENAMA, no funcionarios de SENAMA.

4.2 Generar un documento educativo sobre Género y Vejez

SENAMA elabora un documento educativo denominado "*Hombres y Mujeres Mayores: Elementos desde el envejecimiento y vejez*". Este documento fue subido a la página web de SENAMA y está disponible a través banner Género y Vejez. Será difundido durante el 2018 a los equipos de los programas de SENAMA, así como también se utilizará como herramienta de trabajo para talleres con equipos técnicos de organismos operadores y personas mayores participantes. Uno de sus principales efectos o contribuciones es que se cuenta con material específico sobre las implicancias del enfoque de género en el proceso de envejecimiento y la etapa de la vejez.

- **Descentralización / Desconcentración**

En el marco de compromisos asociados a la mejora de gestión, SENAMA se ha propuesto también trabajar con la finalidad de cimentar las bases para posibilitar mayores atribuciones y funciones a las coordinaciones regionales con miras a transformarse en un Servicio descentralizado, obteniendo de esta forma una mejora en la calidad y alcance de sus servicios a lo largo del país. Para esto, se comprometieron 5 iniciativas que apuntan al mejoramiento, algunas de las cuales se trabajan directamente con los Gobiernos regionales a modo de optimizar los resultados de las mismas. Las iniciativas comprometidas por el servicio que podemos mencionar son:

Definición territorial de comunas para el programa Turismo Social por parte de al menos 5 Gobiernos Regionales.

Medida 1: Definición territorial de comunas para el programa Turismo Social por parte de al menos 5 Gobiernos Regionales.

Resultado de la implementación

Al cierre del compromiso se cuenta con las actas de 5 regiones: Atacama, Arica y Parinacota, O'Higgins, Aysén y Coquimbo. Dichas actas muestran la coordinación para la definición territorial por parte de los Gores, con los elementos y asistencia técnica de Senama respecto de los criterios de selección del programa.

Medida 2: Entregar a las coordinaciones regionales de Senama la facultad de distribuir y planificar el presupuesto y ejecución de acciones del programa Envejecimiento Activo

Resultado de la implementación

A la fecha la iniciativa se encuentra cumplida en un 100% todas las regiones realizaron la distribución del presupuesto y la planificación de las acciones del programa.

Medida 3: Realizar un piloto con 3 regiones del país para levantar presupuesto regional de manera previa al presupuesto exploratorio

Resultado de la implementación

A la fecha la iniciativa se encuentra cumplida en un 100%. Con las regiones de Valparaíso, Magallanes y bío bío. Se incorporó además los Lagos como buena práctica en caso de que fallara algunas de las regiones seleccionadas.

Todas las medidas definidas fueron cumplidas en su totalidad.

Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.

N	Nombre	Tipo
1	Buen Trato al Adulto Mayor	Programa
2	Centros Diurnos del Adulto Mayor	Programa
3	Condominio de Viviendas Tuteladas para Adultos Mayores	Programa
4	Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad (Conapran)	Iniciativa
5	Cuidados Domiciliarios	Programa
6	Envejecimiento Activo	Programa
7	Escuela de Formación para Dirigentes Mayores	Programa
8	Escuela para Funcionarios Públicos	Programa
9	Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores	Programa
10	Fondo Nacional del Adulto Mayor	Programa
11	Fondo Subsidio ELEAM	Programa
12	Turismo Social para el Adulto Mayor	Programa
13	Voluntariado País de Mayores	Programa

Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018

Para cada proyecto de Ley señalar.

BOLETÍN: Boletín N° 9.156-32

Descripción: Proyecto de ley que busca pasar a ley 3 programas que existen en el Servicio por vía presupuestaria. Fondo Subsidio ELEAM, Centros Diurnos y Cuidados Domiciliarios.

Objetivo: Crear un Fondo Concursable de Apoyo Directo al Adulto Mayor, que permita financiar iniciativas públicas o privadas a través de una subvención para la mantención de Establecimientos de Larga Estadía, Centros Diurnos y Cuidados Domiciliarios, cuyo objetivo común es proteger el derecho a la salud funcional del adulto mayor, mejorar su integración en los distintos ámbitos de la sociedad e incrementar sus niveles de bienestar.

Fecha de ingreso: 19 de noviembre de 2013.

Estado de tramitación: En segundo trámite constitucional, en la Comisión de Hacienda del Senado.

Beneficiarios directos: adultos mayores, adultos mayores que se encuentren en situación de vulnerabilidad, dependencia o que sean víctimas de violencia o maltrato.

Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018

No hay leyes promulgadas e impulsadas por el Servicio Nacional del Adulto Mayor durante el año 2014, 2015, 2016 y 2018.

Con fecha 07 de octubre de 2017, se publica en el Diario Oficial el Decreto N° 162, de fecha 01 de septiembre de 2017, del Ministerio de Relaciones Exteriores que promulga la "CONVENCIÓN INTERAMERICANA SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS MAYORES".

Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017

AÑO 2014: FALTA

AÑO 2015: FALTA

AÑO 2016: El programa “Asesores Senior” obtuvo el premio español “Tomás Belzunegui 2016”, producto del material audiovisual “Aprender enseñando” elaborado por Carolina Martín (educadora social y terapeuta ocupacional). Dicho premio, da cuenta del valor y aporte que hace el programa a la promoción de una imagen positiva de la vejez.

AÑO 2017: El Servicio se hizo acreedor del Sello Chile Inclusivo 2017, este es un reconocimiento que entrega el Estado de Chile a través del Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, a las instituciones públicas y privadas que, sin importar su tamaño, realicen medidas de acción positiva hacia la inclusión social de las personas en situación de discapacidad, de acuerdo a las siguientes clasificaciones:

- Inclusión Laboral
- Accesibilidad Universal del Entorno
- Accesibilidad del sitio Web