

Programa Comunas Amigables

## PLAN DE ACCIÓN

### I. ANTECEDENTES GENERALES

<b>COMUNA: SANTIAGO</b>		<b>REGION: METROPOLITANA</b>	
Dirección	Matucana #272		
Contraparte técnica Municipal	Rocío Maldonado		
Correo Electrónico	rmaldonado@senama.cl	Teléfono	
Gestor Local	Javiera Figueroa Bravo		
Correo electrónico	jfigueroab@munistgo.cl	Teléfono	
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE ACCIÓN</b>			
Disminuir las barreras del entorno local a las cuales se enfrentan las personas mayores, priorizando un enfoque territorial, de género, participativo, antiedadista y el respeto de los derechos humanos como eje central en base a información y requerimientos que fueron proporcionados por las mismas Personas Mayores de la Comuna de Santiago.			

### II. ANTECEDENTES DE LA COMUNA

Incluir breve reseña histórica de la comuna, datos sociodemográficos, experiencias de iniciativas relacionadas a la temática de las personas mayores, planes, proyectos y/o programas y cualquier otra información que se considere relevante. Considere como insumo los elementos presentados en el diagnóstico.

### Datos relevantes sobre la comuna de Santiago

Santiago es la comuna capital de Chile y la provincia de Santiago. Limita al norte con la comuna de Independencia y Recoleta, al este con Providencia y Nuñoa, al sur con San Joaquín y San Miguel, y al oeste con Quinta Normal y Estación Central. Es un territorio con población exclusivamente urbana y es una de las comunas más pobladas del país. Según el Instituto Nacional de Estadísticas (Censo, 2017), la comuna tiene un total de población de 404.495 habitantes, de los cuales 42.839 de ellos tienen 60 años y más. Eso corresponde a un 10,6% de la población total de la comuna. Con respecto a las proporciones de género en los adultos mayores, 59,8% son mujeres y 40,2% son hombres.

Tabla 1: Población mayor de la comuna de Santiago, Chile.

	Hombres	Mujeres	TOTAL
<b>Total Población Comuna</b>	<b>206.678</b>	<b>197.817</b>	<b>404.495</b>
60 a 64 años	5.686	7.134	12.820
65 a 79 años	9.208	13.034	22.242
80 o más años	2.336	5.441	7.777
<b>Total Personas Mayores</b>	<b>17.230</b>	<b>25.609</b>	<b>42.839</b>

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de CENSO, 2017.

El índice de dependencia demográfica (IDD) -la relación entre la población económicamente dependiente (niños y adultos mayores) respecto de la población en edad de trabajar- refiere a la población en edades teóricamente inactivas en relación a la población activa, relacionando el envejecimiento con la actividad. Según lo que se puede observar en los datos obtenidos del Censo (2017) (tabla 2), de cada 100 personas en edad de trabajar aproximadamente 24 personas se encuentra en edad inactiva.

El anterior dato se puede complementar con el índice de adultos mayores (IAM) o índice de envejecimiento de la comuna -cociente entre personas de 65 años y más, respecto de las personas menores de 15 años, expresado en porcentaje-. Este dato facilita la valoración de la existencia de más o menos población dependiente en un territorio, al expresar la relación entre la cantidad de personas mayores y la cantidad de personas de niños y jóvenes. Para el 2017, habían aproximadamente 61 personas adultas mayores por cada 100 niños y jóvenes. Las proyecciones afirman que para el pasado año 2021 esta cantidad habría aumentado en un valor de 10, demostrando un envejecimiento progresivo en solo cuatro años.

Tabla 2: Índice de Dependencia Demográfica (IDD) e Índice de Adultos Mayor (IAM) de la comuna de Santiago en relación a la RM y el país.

Unidad Territorial	Índice de Dependencia Demográfica (IDD)		Índice de Adultos Mayores (IAM)	
	Censo 2017	Proyección 2021	Censo 2017	Proyección 2021
<b>Comuna de Santiago</b>	24,39	24,15	60,89	70,95
Región Metropolitana	43,18	42,69	55,7	61,71
País	45,88	46,05	56,85	65,64

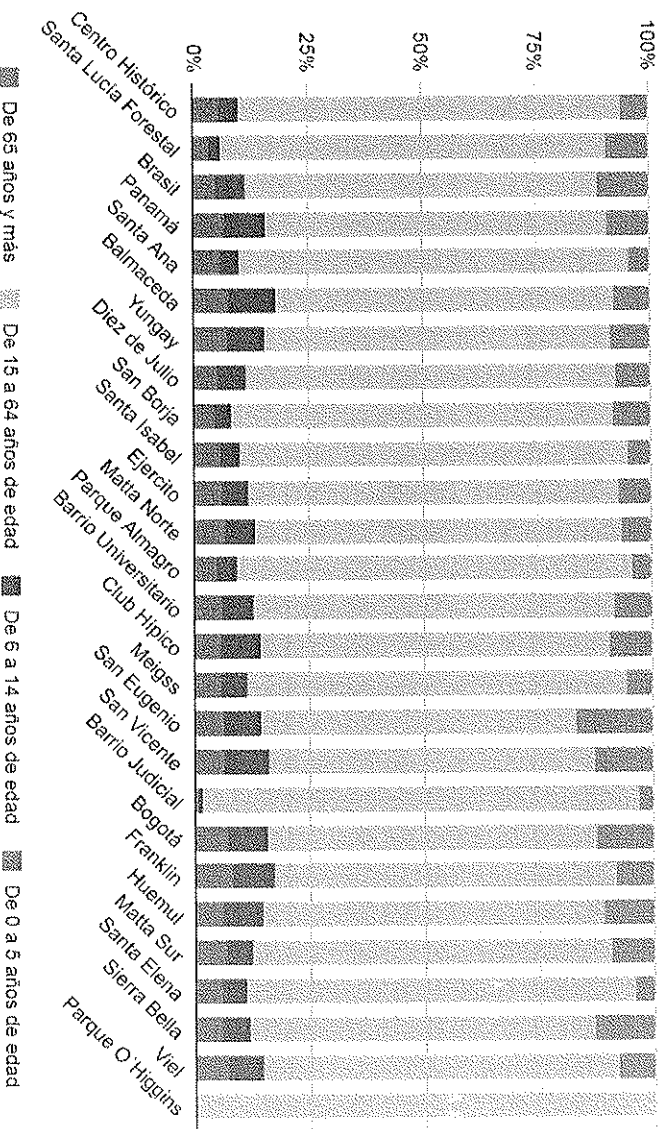
Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de CENSO, 2017.

Con respecto a la composición de los hogares en la comuna, 11.299 de personas mayores viven en hogares unipersonales, lo que equivale al 28% del total de las personas mayores. De este porcentaje, 1.892 de los hogares unipersonales se encuentran conformados por adultos mayores de 81 años (Censo, 2017).

Los barrios San Eugenio, San Vicente, Sierra Bella, Parque O'Higgins y Bogotá son los que presentan una mayor cantidad de personas mayores en relación al porcentaje total de la población de cada barrio. Sin embargo, los barrios Yungay, Parque Almagro, Santa Isabel y San Borja son los que representan la mayor cantidad de adultos mayores en términos de frecuencia, esto debido a los altos índices de densidad poblacional.

Según los datos entregados por la Dirección de Prevención y Seguridad Comunitaria de la Ilustre Municipalidad de Santiago, los barrios que presentan mayor cantidad de requerimientos de seguridad en la comuna son Santa Isabel, Parque Almagro, Yungay, Matta Norte y Centro Histórico.

Gráfico 1: Distribución de las personas mayores de la comuna de Santiago por barrio.



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del Censo, 2017.

#### Departamento de Adulto/a Mayor de la Ilustre Municipalidad de Santiago

En la comuna existen alrededor de 216 Clubes de Adulto Mayor distribuidos en diferentes sectores del territorio. Entre ellos, voluntarios que se encuentran directamente relacionados con los Cefsam y observatorio contra el maltrato de las personas mayores. Estas organizaciones participan activamente de diferentes iniciativas municipales como lo son los Encuentros Mensuales de Clubes, talleres, capacitaciones, ollas comunes, entre otros. Actualmente se realizan cabildos en el territorio para acercar la Municipalidad y sus servicios a la comunidad y así también poder levantar requerimientos y necesidades de los vecinos de la comuna.

El Departamento de Adulto/a Mayor cuenta con 4 puntos de atención y/u oferta de actividades para adultos mayores: Centro Cultural y Comunitario del Adulto Mayor "Matucana 272", Centro de Clubes de Adulto Mayores "Herrera", Lavandería Comunitaria "Hermanitas de los Pobres"/Carmen 1200, Víctor Manuel y Matta Sur, con una cobertura de más de 8.000 adultos mayores.

Para principios del año 2022, la Municipalidad de Santiago cuenta con la siguiente oferta de programas y ayudas para Adultos Mayores:

- Atención Socio-Gerontológica
- Programa de Clubes y Organizaciones
- Formación continua (talleres)
- Centro de día
- Programa Cuidados Domiciliarios
- Programa Teleasistencia
- Lavandería comunitaria
- Subsidios económicos y entrega de ayudas sociales, por ejemplo tarjetas de alimentación.

El trabajo dentro del Departamento de Adulto/a Mayor se separa en zona norte y sur. Zona norte comprende

AV1, AV2, AV3 y AV9. Zona sur comprende AV7, AV8 y AV10.

Tabla 3: Zonas y unidades vecinas por barrio en la comuna de Santiago.

Zona	AV	Barrio	Población total	
			Personas	
Norte	AV1	Centro Histórico	20.954	
Norte	AV1	Santa Lucía Forestal	10.227	
Norte	AV2	Brasil	13.565	
Norte	AV2	Panamá	12.880	
Norte	AV2	Santa Ana	23.582	
Norte	AV3	Balmaceda	13.719	
Norte	AV3	Yungay	35.706	
Norte	AV9	Barrio Universitario	14.698	
Norte	AV9	Club Hípico	2.574	
Norte	AV9	Meiggs	2.915	
Norte	AV9	San Eugenio	9.202	
Norte	AV9	San Vicente	5.150	
Sur	AV7	Diez de Julio	11.488	
Sur	AV7	San Borja	21.412	
Sur	AV7	Santa Isabel	46.422	
Sur	AV8	Ejército	15.136	
Sur	AV8	Matta Norte	21.625	
Sur	AV8	Parque Almagro	46.309	
Sur	AV10	Barrio Judicial	11.027	
Sur	AV10	Bogotá	13.006	
Sur	AV10	Franklin	2.227	
Sur	AV10	Huemul	5.325	
Sur	AV10	Matta Sur	9.451	
Sur	AV10	Santa Elena	11.038	
Sur	AV10	Sierra Bella	7.949	
Sur	AV10	Viel	15.256	
Sur	AV10	Parque O'Higgins	4	

### III. SINTESIS DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO

1. De acuerdo a la sistematización del diagnóstico participativo, describa cuál o cuáles son las áreas de trabajo prioritizadas por las personas mayores participantes.

**Mal estado y uso de los espacios públicos, limitante de movilidad e inminentes accidentes.** La falta de mantención en general de los espacios públicos fue un aspecto altamente mencionado en los grupos focales, siendo considerado como algo mínimo e importante para tener una comuna más amigable con las personas mayores.

**Inseguridad generalizada ante los delitos.** En los grupos focales se resalta la inseguridad generalizada al salir a todos los espacios públicos, ya sean los parques, plazas, para hacer trámites y todo tipo de actividad fuera de sus casas. La encuesta aplicada arrojó que el 54% se siente inseguro y el 25% muy inseguro al caminar por la vía pública.

**Aislamiento social por el contexto sanitario.** La disminución de los encuentros sociales presenciales ha afectado la participación de las personas mayores en actividades de su barrio y comuna. Con la pandemia COVID-19 y las medidas de aislamiento empezó la oferta de actividades a través de plataformas digitales, lo que disminuye la accesibilidad por parte de la tercera edad a instancias sociales y aumentando el aislamiento social.

**Servicios de salud acotados y falta de profesionales especialistas.** Se criticó la baja disponibilidad de horas disponibles de atención como también la disponibilidad de médicos especialistas, profesionales del área de salud mental, odontología, oftalmólogos y principalmente en gerontología. También, y como se mencionó en el anterior punto, la falta de interconsultas debido a la falta de especialistas dentro del sector público de salud.

**Salud mental.** Es evidente la urgencia de hacer frente a las necesidades psicológicas de la población, específicamente de las personas mayores al ser entendida como la base para el bienestar integral. Las personas mayores dieron a conocer la sensación de aislamiento, miedo e inseguridad en el que viven, empeorando desde el año 2020 con el inicio de la pandemia. Esta problemática también se puede evidenciar en los resultados de la encuesta aplicada en el año 2021.

**Ampliar difusión de servicios y programas disponibles en la Municipalidad** Según los participantes de los grupos focales existe una desinformación importante por parte de sus pares de cómo utilizar las plataformas digitales. Estos espacios virtuales facilitan la comunicación no solo con sus organizaciones, clubes o talleres, sino que también la participación de espacios de encuentro y consulta de gobiernos locales en contextos de restricciones de movilidad y convocatoria.

**Altura de los buses de Transantiago - Red problemática.** La baja amabilidad del transporte público es mencionada en relación a las subidas y bajadas de los buses, como también la falta de disponibilidad de asientos preferentes para adultos mayores o la falta de respeto a estos.

**Dificultad para cubrir servicios esenciales.** Los altos costos de los servicios esenciales, siendo estos el agua, gas y energía eléctrica. Específicamente, el acceso al gas, como recurso básico para la vida diaria de las personas, se vio dificultado durante la crisis sanitaria por la pérdidas de trabajos, el aumento de su uso al aislarse en los hogares y el costo de este.

**Discriminación contra personas de edad y baja integración intergeneracional.** Los factores como género, estado de salud, cultura y estatus económico juegan un papel fundamental en las conductas sociales entre generaciones. La mayoría de las personas mayores se encuentran discriminadas o estereotipadas por parte de los jóvenes y adultos

2. Describa las principales barreras identificadas de acuerdo a las áreas prioritarias de trabajo indicadas más arriba.

- Inseguridad generalizada con causas multifactoriales: falta de educación vial, sensación de abandono por parte de las instituciones, aumento de delitos y el propio contexto sanitario. Entorno de vivienda inseguro y poco amigable.
- Mal estado y uso de los espacios públicos, tales como las veredas, platabandas, plazas y espacios verdes en general. Problemas de señalización de cruces peatonales, paradas y recorridos del transporte público.
- La inseguridad es catalogada como una de los problemas más grandes en la comuna de Santiago limitando la movilidad en los espacios públicos y sus horarios. La percepción de inseguridad es tan alta que incluso supera el temor a infectarse de COVID-19 en un contexto de crisis sanitaria mundial.
- Falta de contrataciones de Profesionales en servicios públicos como lo son en el área de Salud Mental y gerontología.
- Brecha digital de Personas Mayores respecto de acceso oportuno a información contingente.

3. Describa las principales propuestas surgidas para resolver o mitigar las barreras identificadas en el párrafo anterior.

- Generar redes de trabajo transversales con unidades relacionadas con seguridad de la Comuna para reforzar prevención de delitos y fiscalización.
- Realizar mapeos participativos con el fin de identificar puntos críticos de la comuna respecto de mejoramientos de aceras, micro basurales y señaléticas en vía pública para contribuir a la formulación e implementación de políticas de gestión urbanas a nivel de barrios.
- Mantenición y recuperación de espacios públicos y áreas verdes con la finalidad que la comunidad pueda hacer uso y evitar que estos espacios se transformen en microbasurales o focos delictivos.
- Generar iniciativas municipales y de salud para abordar la temática de salud mental y participación activa de las Personas Mayores de la Comuna.
- Generar capacitaciones para la alfabetización digital.
- Promover la concientización y el buen trato hacia las Personas Mayores a través de campañas de sensibilización en la comunidad.

4. Fundamentalmente si es que debieron o deberán hacerse ajustes o modificaciones de estas áreas de trabajo identificadas como áreas prioritarias, para la elaboración final del plan de acción.

Los ajustes que debieron realizarse principalmente tuvieron relación con la incorporación de nuevos antecedentes recopilados en la comunidad a través de los cabildos participativos que se iniciaron durante el año 2022.

#### IV. PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA

1. Señale las áreas temáticas prioritizadas que se abordarán con el plan de acción

**Servicios Comunitarios y de Salud.**

**Espacios al aire libre**

**Respeto e inclusión social**

**Comunicación e información**

2. Describa los mecanismos e instancias de participación que permitieron realizar el ejercicio de priorización

Se utilizó la triangulación y complementación de la información recolectada a través de encuestas, grupos focales con Personas Mayores de la Comuna, base de datos pertenecientes a la Oficina de Adulto Mayor y uso de fuentes secundarias tanto cualitativa como cuantitativa, pero predominando un análisis cualitativo. Se profundizó la información previamente levantada con entrevistas semi estructuradas a actores claves, mapeos participativos, uso de aplicación SOSAFE y uso de fuentes secundarias.

3. Identifique los actores que participaron del proceso

Personas Mayores de la Comuna de Santiago pertenecientes, principalmente Dirigentes de Organizaciones. Esto fue complementado con Personas Mayores que no necesariamente participan de una red Municipal y esta información fue recopilada a través de entrevistas y cabildos barriales.

4. Describa los principales obstáculos y facilitadores de esta etapa de la implementación de áreas de mejora

Resulta importante señalar que todas las formas de recolección de datos tienen sus limitaciones. Sin embargo, el uso de distintas herramientas puede minimizar e incluso neutralizar algunas de las desventajas de ciertos métodos. Fue en la elección de las herramientas antes mencionadas y el análisis integrado que se intentan minimizar no sólo las limitaciones típicas de cada instrumento sino que también las del contexto. La crisis sanitaria y las medidas de control y prevención limitó la realización del Diagnóstico Participativo, tanto en tiempo como en la elección de técnicas de recolección de datos, como también el cambio en la Administración del Departamento. La brecha digital presente entre las generaciones mayores fue un determinante importante para la cantidad de personas a las que se alcanzó con el presente proyecto y la llegada efectiva de la información.

De igual forma, uno de los facilitadores para la realización del presente diagnóstico fue el trabajo previo que durante años ha realizado el Departamento de Adulto/a Mayor de la Ilustre Municipalidad de Santiago, la cual ha construido las confianzas, redes y cercanía con un porcentaje importante de la comunidad. El trabajo permanente con las personas mayores, el conjunto de programas e iniciativas sociales, fue y es terreno fértil para la ejecución de levantamiento de información y la validación de datos. Gracias a las listas de difusión de WhatsApp, tanto de Organizaciones y talleres donde se envía información permanente, se logró difundir la encuesta y coordinar los grupos focales.



V. PLAN DE ACCION		OBJETIVO: (definir y precisar los objetivos del plan de acción, indicando qué barreras se busca reducir)											
<b>AREAS O EJES DE TRABAJO</b>	Se refiere a una (o más) de las 8 áreas temáticas propuestas por la OMS: Espacio al aire libre y edificaciones; Transporte; Vivienda; Participación Social; Comunicación e Información; Servicios de apoyo comunitario y de salud; Respeto e Integración social; Y Participación cívica y Empleo. Puede definir un área distinta si lo estima necesario para la pertinencia local.	<b>Objetivos</b>	Se refiere al <b>fin</b> que se establece y compromete a lograr de una acción. Habitualmente se sugiere que estas metas permitan dimensionar el progreso del cumplimiento de los objetivos y metas. Es el resultado que se planifica y compromete a lograr de una acción.	<b>Indicadores</b>	Se refiere a medidas específicas que permiten dimensionar el progreso del cumplimiento de los objetivos y metas.	<b>Actividades</b>	Se refiere a las acciones, tareas o actividades que se van a realizar para el cumplimiento de un objetivo.	<b>Actores involucrados</b>	Identificar responsables de cada actividad y/o asociadas para la ejecución de la acción de recursos humanos, materiales, etc.	<b>Recursos</b>	Indica las fuentes de recursos asociadas para la ejecución de la acción de recursos humanos, materiales, etc. Pueden ser financiados, etc.	<b>Medios de Verificación</b>	Da cuenta de los respaldos que existen para resguardar la acción o tarea realizada.
<b>Salud. Servicios Comunitarios y de</b>	Establecer mesa de trabajo con servicios municipales de salud y generar estrategias de participación con Centros comunitarios de la Comuna.	Inicio de mesa de trabajo con servicios municipales de salud y generar estrategias de participación con Centros comunitarios de la Comuna.	Contar con actividades exclusivas para Personas Mayores en salud Mental en los Centros de comunitarios de la comuna para promover la participación y el autocuidado. Listados de participantes	Contratación de monitores para la realización de talleres en Centros Comunitarios. Mesas de trabajo con Encargada de Servicio Gerontológico de la Comuna Implementar actividades en abordaje de salud mental con Centro de Día.	Personas Mayores de la Comuna. Profesionales del área de salud. Profesionales Centro de día Monitores.	Recursos humanos							







	Recursos digitales	Depto de Personas y Comunicaciones, Mayo.	<p>Generar instancias de capacitación y alfabetización digital.</p> <p>Fortalecer difusiones a la comunidad a través de todas las plataformas y aumento en el número de participantes de plataformas y material informativo físico por ejemplo Flyer.</p>	<p>Cursos de 15 Personas Mayores para cursos de alfabetización digital.</p> <p>Personas Mayores de actividades.</p>	<p>Generar cursos de alfabetización digital.</p> <p>Personas Mayores de información de materia contingente municipal a través de plataformas municipales, Flyer, WhatsApp y llamados telefónicos.</p>	<p>Fortalecer canales de información a nivel municipal y de Depto. de Personas Mayores.</p>	<p><b>Comunicación e información</b></p>
--	--------------------	---	---	---	---	---	--







## VII.- RESUMEN EJECUTIVO

La Ilustre Municipalidad de Santiago de la provincia de Santiago. Región Metropolitana en su compromiso de trabajar por transformarse en una comuna más amigable con sus personas mayores, ha avanzado en la realización de un proceso de diagnóstico y creación de un plan de acción participativo, el cual ha establecido las siguientes prioridades y metas para el periodo comprendido entre el año 2021 y el año 2023.

Fin	Objetivo General	Objetivo (s) Específico (S)	Actividad (es) comprometidas
<p>Una ciudad amigable con los mayores allenta el envejecimiento activo a través de la optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen en la Comuna de Santiago. La Ilustre Municipalidad de Santiago, en su papel de centro capital, se suma a la creciente preocupación por el envejecimiento progresivo de la población, los altos índices de urbanización y los desafíos que este fenómeno provoca. Para hacer frente a esto, la construcción de políticas más amigables con las personas mayores se presenta como una necesidad.</p>	<p>Disminuir las barreras del entorno local a las cuales se enfrentan las Personas Mayores, priorizando un enfoque territorial, de género, participativo, y el respeto de los derechos humanos como eje central.</p>	<p>Priorizar líneas de trabajo e involucrar en este proceso a instituciones públicas y privadas. Incentivar una transformación de la realidad local por y sobre todo con los protagonistas de este proyecto las personas mayores involucradas.</p>	<p>Implementar políticas públicas que promuevan el desarrollo de una comuna más amigable. Dichas políticas deben emerger del análisis y estudio de las características que las propias Personas Mayores consideran valiosas y necesarias. Una comuna de Santiago más amigable con las personas mayores y futuras generaciones debe permitir un envejecimiento activo, facilitando la movilidad, autonomía y participación social de las Personas Mayores a través de capacitaciones, mesas de trabajo con diferentes unidades municipales, iniciativas participativas intergeneracionales, campañas de concientización respecto del buen trato, campañas de prevención y promoción de seguridad de la comuna.</p>

En este proceso participaron 510 personas mayores, todos quienes han validado y están comprometidos con este plan.

Nombre y Firma:

Alcalde  
Otros.

Dirigentes



## VIII.- ANEXOS

Considere los medios de verificación que correspondan al desarrollo de las actividades



