

ENTRE TODOS Y TODAS HACEMOS DE PEÑALOLÉN UNA COMUNA AMIGABLE CON SUS MAYORES



ENTRE TODOS Y TODAS HACEMOS DE PEÑALOLÉN UNA COMUNA AMIGABLE CON SUS MAYORES



Municipalidad De Peñalolén

Estudio realizado con el "Fondo Apoyo al Ciclo de Mejora Continua 2020"
SENAMA

Autores:

Ps. Nicolas Cisternas Sandoval

Encargado Comuna Amigable Peñalolén, Unidad de Personas Mayores

Ts. Ana Maria Peñafiel Vega

Jefa Unidad de Personas Mayores, Depto. Sercom DIDECO

Editor y Diseñador:

Oscar Pino Pinochet

Encargado Área Comunicaciones y Diseño Depto. Sercom DIDECO



ÍNDICE

• Prólogo	04
• Agradecimientos	06
• Capítulo 01: Antecedentes	09
◦ 1.1 Sobre nuestra Comuna	09
◦ 1.2 Sobre ser una Comuna Amigable	10
◦ 1.3 Sobre los elementos Teóricos a la base	11
◦ 1.4 Sobre las áreas a evaluar	15
◦ 1.5 Sobre las etapas del proyecto	27
• Capítulo 02: Metodología	35
◦ 2.1 Conformación del grupo motor	35
◦ 2.2 Difusión del Programa y convocatoria	38
◦ 2.3 Métodos de recolección de datos	38
◦ 2.4 Proceso de Análisis	42
◦ 2.5 Validación de los resultados	42
• Capítulo 03: Resultados	44
• Capítulo 04: Plan de Acción	59
• Palabras Finales	79
• Bibliografía	80



PRÓLOGO

En 2019 comenzamos una aventura para transformar nuestra comuna en un territorio amigable para las personas mayores. En nuestra historia comunal tenemos logros que nos posicionan como pioneros en el trabajo con personas mayores a nivel nacional. Ejemplo de ello son nuestro Centro Kintun, primer centro diurno para personas mayores con diagnóstico de demencia, nuestro programa para personas mayores en situación de fragilidad, pionero en este ámbito en el país, nuestro programa para la prevención de la soledad no deseada y el acompañamiento emocional de personas mayores “UNIDOS”, y nuestra defensoría del adulto mayor.

Como queremos seguir mejorando permanentemente la calidad de vida de las personas mayores, adquirimos el compromiso de adscribirnos a la “Red mundial de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores”, programa impulsado por la Organización Mundial de la Salud.

El pertenecer a esta red nos compromete a realizar un trabajo continuo de mejoras en ciclos que duran 5 años. Durante ese proceso realizamos un diagnóstico, posteriormente un plan de acción de 4 años que evaluamos a su término, para así nuevamente comenzar un nuevo ciclo, ya en el año 2026. Pero, concretamente, ¿qué áreas se observan para mejorar?

Luego de años de estudio se comprobó que son de 8 áreas o dimensiones las que impactan directamente la calidad de vida de las personas mayores y que la OMS nos invita a intervenir. Estas áreas son: Espacios al aire libre y edificación; Servicios sociales y de salud; Vivienda; Transporte, comunicación e información; Respeto e inclusión social; Participación social; Participación cívica; y Empleo.

Durante el 2021, indagamos las fortalezas y debilidades de cada una de estas áreas mediante un proceso de diagnóstico participativo que se realizó recogiendo la opinión de personas mayores de todos los sectores de la comuna a través de encuestas, entrevistas y trabajos grupales.



Luego de sistematizar esos resultados, trabajamos en un plan de acción en conjunto con nuestras oficinas y departamentos, bajo la supervisión de nuestro grupo motor conformado por adultos mayores de la comuna. Ellos son nuestros cascos azules, quienes se encargarán de verificar, observar e intervenir en los avances que nos hemos propuestos durante nuestro primer ciclo de mejoras continuas.

Comprendemos que hay cosas que podemos mejorar en el corto y mediano plazo, y otras que demandan un trabajo a largo plazo, ya que no todas estas áreas dependen exclusivamente de la gestión municipal. Algunas, por ejemplo, requieren de la política pública nacional y la gestión del gobierno central, como son las materias de vivienda y transporte. En cualquier caso, trabajaremos para mostrar las necesidades de nuestras y nuestros habitantes, y para seguir transformando nuestra comuna en un espacio amigable para las personas mayores y para todas y todos los peñalolinos.

Para finalizar, quiero agradecer a todas y todos quienes participaron en esta ardua labor, partiendo por los equipos del municipio por su compromiso con las personas mayores. Pero, muy especialmente, quiero agradecer a las personas mayores de nuestra comuna que participaron en el proceso, manifestaron sus necesidades, inquietudes y sugerencias, y con quienes seguiremos trabajando para que Peñalolén sea cada día más amigable.

De este modo podremos decir cada vez con más fuerza: ¡Peñalolén crece con y para todas y todos!

Carolina Leitao Álvarez – Salamanca
Alcaldesa Municipalidad de Peñalolén



AGRADECIMIENTOS

A continuación, dedicamos nuestro agradecimiento a quienes, con su profesionalismo, entusiasmo y compromiso, han participado de este proyecto, valoramos profundamente cada uno de sus aportes, y nos disculpamos de antemano por cualquier omisión.

Partimos nuestros agradecimientos hacia nuestra alcaldesa la Sra. Carolina Leitaó Álvarez-Salamanca , por su compromiso de mejorar la calidad de vida de las personas mayores, e impulsar la ejecución de este programa en la comuna, vaya a su vez el reconocimiento al trabajo realizado por la Unidad de Personas Mayores (Ex CAM) liderado por su encargada la Sra. Ana María Peñafiel Vega, a los miembros del Área de Gestión Territorial y Organizacional liderado por Nolvía Plaza Castro, del Área Envejecimiento Activo y Saludable liderado por Camilo Gutiérrez Villagra, Área de Buen Trato y Acompañamiento a cargo de Nicolás Cisternas Sandoval y por último, el Área de Articulación de Redes y Programas, a cargo de Daniela Pérez Vilches.

Queremos hacer una mención especial a nuestra secretaria administrativa Carmen Bravo Burgos, quien con su colaboración nos facilita el trabajo día a día.

Continuamos los agradecimientos a:

Nuestra Directora de Desarrollo Comunitario, la Sra. María Eugenia Fernández Alvear, a los equipos que componen el Departamento Servicios Comunitarios DIDECO, liderado por el Sr. Lukas Santibáñez López y su equipo directivo Tania Arratia Bizama, Carlos Aldunce Santibáñez, Oscar Pino Pinochet y en especial a:

- Oficina Municipal de Juventudes.
- Oficina de Migrantes.
- Oficina de Pueblos Originarios.
- Centro Comunitario de Rehabilitación Física.
- Programa Red Local Apoyos y Cuidados (Chile Cuida)
- Centro Kintun (Apoyo a personas con Demencia y sus Familiares)
- Unidad Defensoría de las Personas
- Unidad Red de Bibliotecas



- Departamento Servicios Sociales DIDECO
- Unidad de Promoción Social y Solidaridad DIDECO
- Corporación Yunus (Empleo y Emprendimiento)
- Departamento Participación Ciudadana DIDECO, en especial a Ricardo Pintanel Zuleta, por su asesoría metodológica y colaboración en el diseño de la encuesta telefónica.
- Call Center Municipal
- Dirección de Comunicaciones.
- Unidad de Informática y Comuna Digital
- Delegaciones Municipales (Peñalolen Alto, Lo Hermida - La Faena y San Luis)
- Centro Cívico y Cultural San Luis.
- Corporación Municipal de Peñalolén, en especial al Departamento de Educación.
- COSAM Peñalolén.
- Corporación de Deportes y Recreación (CORDEP)
- Dirección de Aseo y Ornato.
- Dirección de Obras Municipales.
- Corporación Cultural de Peñalolén
- Gerencia de Vivienda.
- Dirección de Tránsito.
- Dirección de Medio Ambiente
- Agradecemos a todas y todos los funcionarios que apoyaron la aplicación de la encuesta telefónica de comuna amigable, de forma muy especial, al equipo de Emplea Mujer, que actualmente se encuentra en el programa UNIDOS.

Agradecemos en forma especial, a los organismos externos colaboradores de esta instancia.

- SENAMA, quien financió la ejecución de este proyecto a través de su "FONDO APOYO AL CICLO DE MEJORA CONTÍNUA 2020", y en especial a Rocio Maldonado González, encargada Región Metropolitana del Programa Ciudades Amigables SENAMA, por su constante apoyo y orientación.
- Las estudiantes en práctica profesional de la Escuela de Psicología, de la Universidad UNIACC quienes acompañaron en 2021: Susana Moreno, Lili Aste, Verónica Córdova y María Eugenia Carroza, y a quienes se integran al proyecto este 2022 Jimena Navarro y Francisco Duque.
- A la alumna en práctica de la escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez, Catalina Ñancupil.
- A la Escuela de Psicología. Universidad Adolfo Ibáñez, lideradas por la vicedecana Claudia Cruzat M. y la Directora Magíster Psicología Social Ana Rosenbluth.

- A las estudiantes de Trabajo Social del Instituto Profesional INACAP: Paulina Cabrera Quezada, Rosario Contreras Morales y Nadia Fuentes Palma.
- A la estudiante en práctica de Trabajo Social Pola Pedrero, del Instituto Profesional IPCHILE.
- Al equipo del Proyecto Fondecyt 1201115 “Género y vejez: una etnografía sobre la organización social y moral de los cuidados en la comuna de Peñalolén” y en especial a la Investigadora Dra. Herminia González Torralbo.
- Al Centro de Gerociencia, Salud Mental y Metabolismo GERO de la Universidad de Chile, en especial a Macarena Rojas Abalos y Kevin Meza Achahue, por el trabajo en conjunto.
- Fundación AMANOZ, en especial a la profesional Diana León.
- A Rosemarie Richardson Aorostizaga, Directora de las Carreras de Ciencias Sociales, Instituto Profesional y Centro de Formación Técnica Santo Tomás.
- A las y los cuidadores de personas mayores en situación de dependencia que destinaron su tiempo en participar en el diagnóstico.

Y por último, agradecemos a todas las personas mayores que, a través de diversos canales, participaron activamente del proceso de diagnóstico, y sobre todo a nuestro equipo motor.

Este libro cumple dos funciones, presentar nuestro diagnóstico y plan de acción a la comunidad, y ser una guía de orientación para futuras comunas de Chile y el mundo que quieran emprender el desafío de ser Comunidades Amigables con las Personas Mayores.



Taller Memoria

Vínculos



Feria de Servicios



ANTECEDENTES

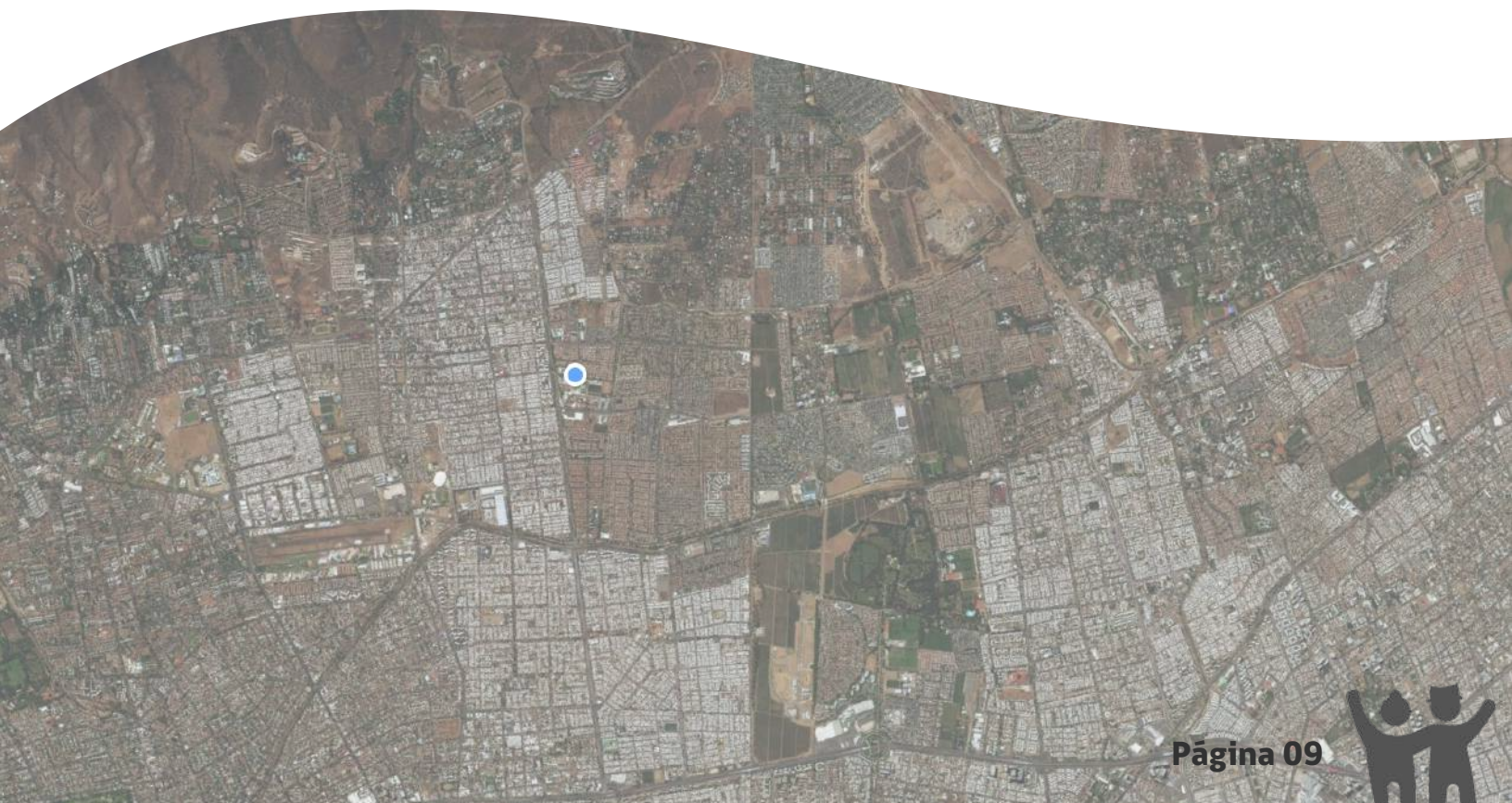
Capítulo 01

1.1 Sobre Nuestra Comuna...

La Municipalidad de Peñalolén se creó el 15 de noviembre de 1984. Los límites comunales son: al sur con la comuna de La Florida; al norte con La Reina y Las Condes; al poniente con Ñuñoa y Macul; y al Oriente, en la Sierra de Ramón, con la comuna de Lo Barnechea.

Nuestra comuna tiene una superficie de 5.487 hectáreas (54,9 km²), Es una de las diez comunas de mayor extensión territorial de la provincia. De esta superficie, el 36% es área urbana, y de ella el 86% se encuentra urbanizado, con una densidad de 12.391 hab. /km².

Administrativamente la comuna está dividida en cinco sectores: La Faena, Peñalolén Alto, Peñalolén Nuevo, San Luis y Lo Hermida.



Según el Censo del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), en 2017 en la comuna de Peñalolén habitan 241.599 personas, de las cuales 116.882 eran hombres (48%) y 124.717 eran mujeres (52%). La comuna es la séptima de la región metropolitana con más habitantes. En cuanto a la cantidad de población mayor de 60 años, se estima que la cifra actual corresponde a 35.743 personas, siendo el equivalente a un 15% de la población de la comuna.

Las personas mayores en la comuna se concentran principalmente en el sector de La Faena con un 14%. Otro dato a destacar, es que el 11,2% del total de personas mayores de 65 años de la comuna se identifican como parte de un pueblo indígena u originario, superando al porcentaje de la RM, que equivale al 10,1% siendo el pueblo Mapuche el de mayor presencia en la comuna.

El aumento de la población mayor de 60 años, es un hecho real, y que seguirá en expansión, se prevé que para el 2050, la población de personas mayores aumentará por sobre la población de niños, niñas y adolescentes, este hecho ineludible, moviliza a los organismos internacionales y los estados a buscar soluciones que permitan un ambiente apto para todas las edades.

1.2 Sobre ser una Comuna Amigable...

El programa ciudades amigables nace en el año 2005, como un proyecto de la Organización Mundial de la Salud, que pretendía buscar cómo responder al proceso de envejecimiento demográfico, es así cómo se constituye una “Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores”.

En un primer momento el proyecto avanza con la incorporación de 36 ciudades de 22 países del mundo, como muestra el siguiente mapa. La investigación de estas ciudades permitió conocer cuáles eran las áreas que inciden en la amigabilidad de un territorio, siendo favorecedores de un envejecimiento activo, el trabajo dio pie a la construcción de un protocolo, llamado “Protocolo de Vancouver”, este instrumento sirvió de guía para que nuevas ciudades y comunidades del mundo pudiesen realizar investigaciones que permitieran reconocer y evaluar 8 áreas.



Una ciudad o comunidad amigable con las personas mayores, es ante todo una ciudad apta para todas las edades, en donde:

- Se reconoce la diversidad de vejez existentes.
- Se promueve una política de inclusión que permite influir en todas las áreas de la vida de la comunidad.
- En una ciudad amigable se anticipa y responde de manera flexible a las necesidades y preferencias que se relacionan con el envejecimiento.
- Por lo tanto, en una ciudad o territorio amigable existen compromisos políticos con el desarrollo de la comunidad.

1.3 Sobre los elementos Teóricos a la base...

El proyecto Ciudades Amigables considera elementos teóricos necesarios para sustentar su propuesta, estos son el modelo de envejecimiento activo, la promoción de una vida independiente por encima del umbral de la discapacidad, y una participación.

1.3.1 Envejecimiento activo

El concepto de envejecimiento activo se define como el proceso por el que se optimizan las oportunidades de bienestar físico, social y mental durante toda la vida, con el objetivo de ampliar la esperanza de vida saludable, la productividad y la calidad de vida en la vejez.

Como se aprecia en la figura 3, existen determinantes que influyen en el proceso de envejecimiento, tanto materiales como factores de la propia personalidad del individuo y del ambiente.

De acuerdo con el modelo, las políticas, servicios y estructuras relacionadas con el entorno físico y social de la ciudad se diseñan para apoyar y permitir a las personas mayores un envejecimiento activo, mediante el acceso a la salud, la participación y la seguridad.



ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Participación

Salud

Seguridad

Determinantes del Envejecimiento Activo

Principios de las Naciones Unidas para las Personas Mayores

1.3.2. Promoción de una vida independiente por encima del umbral de discapacidad.

La capacidad funcional se trata de tener y mantener las capacidades que permiten a las personas ser y hacer lo que es importante para ellas, en concordancia con sus intereses. Se establecen cinco dominios claves de la capacidad funcional, cada uno de los cuales puede ser reforzado (o limitado) por factores ambientales. Estos dominios son las capacidades para:

- Satisfacer las necesidades básicas;
- Aprender, desarrollarse y tomar decisiones;
- Mantener la movilidad,
- Construir y mantener relaciones;
- Aportar y contribuir a la sociedad en la que viven.



La capacidad intrínseca comprende todas las capacidades mentales y físicas que una persona puede utilizar e incluye su capacidad para caminar, pensar, ver, escuchar y recordar. El nivel de capacidad intrínseca está influenciado por diversos factores, como la presencia de enfermedades, lesiones y cambios relacionados con la edad.

Los entornos son el tercer elemento clave, que incluye la vivienda, la comunidad y la sociedad en general, y todos los factores dentro de ellos, como el entorno físico (los espacios públicos, el transporte, entre otros.), y el entorno social, las personas y sus relaciones, actitudes y valores, los servicios sociales y comunitarios, los servicios de salud, además de el respeto y la no discriminación por razón de edad.

La capacidad funcional disminuye con los años, pero no por causa directa de la edad, si no que esta se ve influenciada por factores, estos difieren de persona a persona, quedando demostrada la gran variabilidad interindividual en esta etapa de la vida. Es por ello, que un entorno saludable será el espacio óptimo para un envejecimiento por encima del umbral de discapacidad. Desde esta mirada una comuna amigable a través de sus diversas áreas, será un facilitador de buena salud, que permita mantener la capacidad funcional. Para clarificar este concepto, podemos señalar que no será lo mismo tener una disminución o enlentecimiento en la marcha y dificultades al caminar, si el entorno es seguro para que la persona se pueda desplazar, o no lo es, es así, como un entorno puede generar discapacidad o ser un agente protector.

Un entorno que propicie el envejecimiento saludable, y el mantenimiento de la capacidad funcional se visualizará en:

- Edificios y calles libres de barreras que mejoren la movilidad e independencia de las personas con discapacidad, de cualquier edad.
- Un entorno seguro en los barrios permitirá que niñas, niños, jóvenes y personas mayores utilicen sus territorios con confianza, generando participación en actividades de ocio y sociales.
- Las familias perciben como un alivio cuando las personas mayores se sienten integradas con su comunidad, y tienen apoyo de servicios y redes sociales.



- A su vez, esto permite la vinculación de la comunidad, evitando situaciones como la institucionalización de una persona mayor con alguna dependencia, este punto es de suma importancia, ya que cuando una persona se institucionaliza pierde a su comunidad, y su comunidad pierde a un integrante, esto se vincula con movimientos nuevos que buscan el “Aging in place” o “Envejecer en su sitio”, esto a su vez se puede ser beneficiado con servicio de apoyos domiciliarios, ayudas técnicas y nuevas tecnologías que favorecen la independencia.
- Cuando existe una participación activa de la persona mayor en su territorio, influye en nuevas áreas como la economía, potenciando la economía plateada a través del comercio local.
- Por último, un ambiente amigable será un espacio garante de derecho, en donde la persona mayor es un sujeto, y nunca un objeto al cuidado de su entorno, estableciendo sintonía con la Convención Interamericana de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, ratificada por Chile, a través del Decreto 162 del 7 de octubre del 2017.

1.3.3. Participación de las Personas Mayores

El trabajo de una comuna amigable es la participación de abajo hacia arriba, en donde las personas mayores no son objeto de atención, son sujeto de derecho, y, por ende, su voz está por sobre los expertos y las estadísticas, es así como datos demográficos u opiniones de expertos solo sirven de apoyo para contextualizar.

El proceso de diagnóstico que se realiza desde el proyecto, es un trabajo de investigación acción participativa, donde las opiniones y el reconocimiento de las subjetividades es su clave.

A su vez la conformación de un grupo motor, que acompañe y observe el avance del proceso y que a su vez pueda dar cuenta a la ciudadanía del estado del proyecto, asegura la vinculación permanente.



1.4 Sobre las áreas a evaluar...

Comuna amigable indaga 8 áreas reconocidas a través de la investigación en 36 ciudades del mundo, como parte clave a trabajar puesto que intervienen en la calidad de vida de las personas mayores.

Estas áreas son:

Espacios al
aire
libre y
Edificios

Transporte

Vivienda

Redes y
Apoyo
Social



Peñalolén
Crece para tod@s

Amigable Contigo y Todas las Personas Mayores

Servicios
Comunitarios
y Salud

Comunicación
e Información

Respeto e
Inclusión
Social

Empleo y
Participación



1.4.1 ¿Cuáles son los aspectos ideales por alcanzar para ser una comuna o ciudad amigable con personas mayores?

De acuerdo con la Guía de Ciudades Amigables (2007), por cada área existen elementos claros para considerar en cada una de las áreas las transformaciones en espacios amigables para las personas mayores, que permitan el envejecimiento en casa.

1.- Espacios al aire libre y edificios.

- **Entorno**

- El espacio está limpio y posee normas obligatorias que limitan los niveles de ruido y los olores perniciosos o desagradables.
- Espacios verdes y caminos peatonales
- Existen espacios verdes correctamente mantenidos y seguros, con refugio adecuado, con acceso a baños y asientos de fácil uso.
- Los caminos amigables para los peatones están libres de obstrucciones, presentan una superficie lisa.

- **Asientos al aire libre**

- Existen asientos al aire libre dispuestos a intervalos regulares, que permitan el descanso, en especial en los parques, las paradas del transporte y los espacios públicos.
- Los asientos presentan un correcto estado de mantenimiento y son patrullados para asegurar acceso seguro para todos.

- **Aceras**

- Las aceras presentan un estado correcto de mantenimiento, son lisas y están niveladas, son anti-deslizantes y lo suficientemente anchas para permitir el tránsito de sillas de ruedas, presentan cordones en declive hasta la calle.
- Las aceras están libres de obstrucciones (por ejemplo: vendedores callejeros, vehículos estacionados, árboles, heces de perros) y los peatones tienen prioridad de uso.

- **Calles**

- Las calles tienen cruces peatonales adecuados, anti-deslizantes, con intervalos regulares, asegurando el cruce seguro de los peatones.
- Las calles poseen estructuras físicas correctamente diseñadas y ubicadas estratégicamente.



- Los semáforos para el cruce peatonal permiten un tiempo suficiente para que las personas mayores crucen la calle, y presentan señales visuales y auditivas, que consideren la diversidad funcional.
- **Tránsito**
 - Las normas y reglas de tránsito se hacen cumplir.
- **Ciclo vías.**
 - Existen Ciclovías separadas para ciclistas.
- **Seguridad**
 - La seguridad pública en todos los espacios abiertos y edificios es una prioridad y es promovida, a través de medidas tales como una buena iluminación, rondas de patrullaje.
- **Servicios**
 - Los servicios están agrupados y situados cerca de los lugares donde habitan las personas mayores y son de fácil acceso.
 - Existen servicios para el cliente mayor, designados adecuadamente.
- **Edificios**
 - Los edificios son accesibles y presentan las siguientes características: Ascensores, rampas, señalización adecuada considerando la seguridad especial cognitiva, barandas en las escaleras, y estas no son empinadas, con un piso antideslizante, zonas de descanso con asientos cómodos y una cantidad suficiente de baños públicos.
- **Baños públicos**
 - Los baños públicos están limpios, presentan un buen estado de mantenimiento, son de fácil acceso para personas con distintos niveles de capacidad, están correctamente señalizados y ubicados estratégicamente.

2.- Vivienda.

- **Accesibilidad en cuanto a costo**
 - Existen viviendas accesibles en cuanto a costo para todas las personas mayores.
- **Servicios esenciales**
 - Se proveen servicios esenciales a precios accesibles para todos.
- **Diseño**
 - Las viviendas están construidas con materiales adecuados y correctamente estructuradas.
 - Existe suficiente espacio para permitir el libre movimiento de las personas mayores.



- Las viviendas están equipadas adecuadamente para afrontar las características climáticas.
- Las viviendas están adaptadas para personas mayores, con superficies lisas, pasillos lo suficientemente anchos para el paso de sillas de ruedas y baños, inodoros y cocinas diseñadas de manera acorde.
- **Modificaciones**
 - Las viviendas se pueden modificar de acuerdo los requerimientos de las personas mayores, y su modificación es accesible en cuanto al costo. A su vez, el equipamiento requerido está disponible.
 - Puede postular a apoyo financiero para realizar modificaciones a la vivienda.
 - Se comprenden las modificaciones que se requieren para las necesidades de las personas mayores.
- **Mantenimiento**
 - Los servicios de mantenimiento son accesibles en cuanto a su precio.
 - Los proveedores de servicios se encuentran debidamente calificados y son confiables.
 - Los espacios o zonas comunes se encuentran en buen estado preservado.
- **Envejecimiento en el lugar propio**
 - Las viviendas están situadas cerca de los servicios sociales y de salud.
 - Se proveen servicios accesibles en cuanto a precio para permitir que las personas permanezcan en su hogar, y a su vez las personas conocen los servicios que pueden ser de su utilidad para envejecer en su propia casa.
- **Integración comunitaria**
 - El diseño de las viviendas facilita la integración continuada de las personas mayores en la comunidad.
- **Opciones de vivienda**
 - Existe en el área local una gama de opciones de viviendas adecuadas y accesibles en cuanto a precio disponibles para las personas mayores, incluyendo personas mayores frágiles y con discapacidad.
 - Las personas mayores están bien informadas sobre las opciones de vivienda.
- **Comunidad**
 - Las viviendas están integradas a la comunidad circundante.



- **Entorno habitacional**

- Las viviendas no están superpobladas.
- Las personas mayores están cómodas en su entorno habitacional.
- Las viviendas no están situadas en áreas afectadas por desastres naturales.
- Las personas mayores se sienten seguras en el entorno en el que viven.
- Se provee asistencia financiera para implementar medidas de seguridad en las viviendas.

3.- Servicios comunitarios y de Salud.

- **Accesibilidad de los servicios**

- Los servicios de salud y sociales están adecuadamente distribuidos en el territorio y son de fácil acceso mediante todos los medios de transporte.
- Las instalaciones de larga estadía están ubicadas cerca de los servicios y de las zonas residenciales para que los residentes se mantengan integrados a la comunidad.
- Las instalaciones presentan una construcción segura y totalmente accesible para personas con discapacidad.
- Se entrega información clara y accesible sobre los servicios de salud y los servicios sociales para personas mayores.
- La entrega de servicios individuales es coordinada con un mínimo de burocracia.
- El personal administrativo y de servicio trata a las personas mayores con respeto y libre de edadismo.
- Las barreras económicas que impiden el acceso a los servicios de apoyo de salud y comunitarios son mínimas.
- Se ofrece una gama adecuada de servicios de apoyo comunitario y de salud para promover, mantener y restablecer la salud.
- Se ofrecen servicios de cuidado domiciliario que incluyen servicios de salud, cuidado personal y labores domésticas.
- Los servicios sociales y de salud ofrecidos responden a las necesidades y preocupaciones de las personas mayores.
- Los profesionales de la salud poseen habilidades y capacitación apropiadas para comunicarse y atender de manera efectiva a las personas mayores.

- **Apoyo voluntario**

- Se alienta y apoya a los voluntarios de todas las edades para que asistan a las personas mayores en una amplia gama de entornos de salud y comunitarios.



- **Planificación y cuidado para emergencias**

- La planificación en situaciones de emergencias o catástrofe incluye a las personas mayores, tomando en cuenta sus necesidades y capacidades en la preparación ante y durante la respuesta a emergencias.

4.- Transporte.

- **Accesibilidad en cuanto a costo**

- El transporte público es accesible en cuanto a precio para todas las personas mayores, o se cobran tarifas de transporte uniformes y son conocidas correctamente.

- **Confiabilidad y frecuencia**

- El transporte público es confiable y frecuente (incluyendo servicios nocturnos, feriados y fines de semana).

- **Destinos de viaje**

- Existe transporte público disponible para que las personas mayores puedan llegar a destinos claves, como hospitales, centros de salud, parques públicos, bancos, centros comerciales, u otros lugares de interés.
- Las rutas de transporte están bien conectadas con las diversas opciones de transporte.

- **Vehículos amigables con los mayores**

- Los vehículos son accesibles, con pisos que descienden, escalones bajos, y asientos amplios y altos.
- Los vehículos están limpios y presentan buen mantenimiento.
- Los vehículos exhiben señalización clara que indica el número de recorrido o destino.

- **Servicios Especializados.**

- Existen suficientes servicios de transporte especializado disponibles para personas en situación de discapacidad.

- **Asientos preferenciales**

- Se proveen asientos preferenciales para personas mayores que así lo requieren y los mismos son respetados por los demás pasajeros.

- **Conductores de transporte**

- Los conductores ofrecen un trato respetuoso, obedecen las normas del tránsito, se detienen en paraderos designados, esperan a que los pasajeros se sienten antes de reanudar la marcha, y estacionan adecuadamente al lado de la vereda para facilitar el descenso.



- **Seguridad y comodidad**
 - El transporte público es seguro frente al peligro de la delincuencia.
- **Paradas y estaciones de transporte**
 - Las paradas de transporte designadas están ubicadas cerca de los lugares donde viven las personas mayores, presentan asientos y son techados frente a las situaciones climáticas, a su vez, están limpios y adecuadamente iluminados, entregando una percepción de seguridad.
 - Los estacionamientos son accesibles, con rampas, escaleras mecánicas, ascensores, plataformas adecuadas, baños públicos, y señalización legible y ubicada correctamente.
- **Información**
 - Se provee información a las personas mayores sobre cómo usar el transporte público y la gama de opciones de transporte disponible.
 - Los horarios son comprensibles y de fácil acceso.
- **Transporte comunitario**
 - Existen servicios de transporte comunitario, incluyendo servicios regulares de ida y vuelta, disponibles para llevar a las personas mayores a eventos y lugares específicos.
- **Caminos**
 - Los caminos se encuentran en buen estado, son anchos y están bien iluminados, presentan señales de tránsito y semáforos en las intersecciones, y éstas se encuentran claramente marcadas, los desagües se encuentran debidamente tapados, y señalización coherente, de manera clara visible y correctamente ubicada.
 - El flujo vehicular se encuentra regulado.
 - Los caminos se encuentran libres de obstrucciones que podrían bloquear la visión de un conductor.
 - Las normas viales se hacen cumplir estrictamente y se educa a los conductores para que respeten las normas.
- **Aptitud de los conductores**
 - Se proveen y promocionan cursos de actualización de manejo vehicular.
- **Estacionamiento**
 - Existe estacionamiento accesible en cuanto al costo.
 - Se proveen espacios de estacionamiento preferencial para personas mayores.
 - Se proveen espacios de estacionamiento preferencial para personas en situación de discapacidad.



5.- Participación Social.

• Accesibilidad de eventos y actividades

- La ubicación es conveniente para las personas mayores en sus barrios, con transporte flexible a un precio accesible.
- Las personas mayores tienen la opción de participar con un amigo/a o un cuidador/a.
- Los horarios de los eventos son convenientes para las personas mayores.
- La admisión a los eventos es abierta y la obtención de entrada es un proceso rápido de un solo paso que no requiere que las personas mayores hagan largas filas.

• Accesibilidad en cuanto al costo

- Los eventos, las actividades y las atracciones locales son de precios accesibles para participantes de mayor edad, y no incluyen costos ocultos o adicionales (como costos de transporte).
- Los sectores público y privado apoyan a organizaciones voluntarias para mantener precios accesibles para personas mayores.

• Gama de eventos y actividades

- Existe una amplia variedad de actividades que atraen a diversas personas mayores, cada una de las cuales tiene intereses potenciales.
- Las actividades comunitarias alientan la participación de personas de diferentes edades y culturas.

• Instalaciones y entornos

- Los encuentros que incluyen a personas mayores se realizan en diversas locaciones de la comuna, como centros recreativos, barrios, parques, centros comunitarios, entre otros.
- Las instalaciones son accesibles y están equipadas para permitir la participación de personas con discapacidades o que requieren cuidados.

• Promoción y conocimiento de las actividades

- Las actividades y los eventos son difundidos correctamente a las personas mayores, incluyendo información sobre la actividad, su accesibilidad y opciones de transporte.

• Abordando el aislamiento

- Se envían invitaciones personales para promover actividades y alentar la participación.
- La asistencia a eventos es fácil y no requiere habilidades especiales (incluyendo alfabetización).



- Cuando un socio de un club ya no asiste a las actividades de éste, se mantiene su nombre en la lista de distribución de correspondencia y la lista telefónica (salvo que desee ser quitado de estas listas).
- Las organizaciones realizan esfuerzos para incluir a las personas mayores aisladas, por ejemplo, a través de visitas personales o llamadas telefónicas.
- Fomento de la integración comunitaria
 - Las instalaciones comunitarias promueven el uso compartido para múltiples propósitos por personas de distintas edades e intereses, y fomentan la interacción entre grupos de usuarios.
 - Los lugares de encuentro y las actividades locales promueven la familiaridad y el intercambio entre los residentes de un vecindario.

6.- Respeto e inclusión social.

• Servicios respetuosos e incluyentes

- Los servicios públicos, voluntarios y comerciales consultan a las personas mayores para saber cómo atenderlas mejor.
- Los servicios públicos y comerciales proveen servicios y productos adaptados a las necesidades y preferencias de las personas mayores.
- Los servicios cuentan con personal servicial y cortés entrenado para atender a las personas mayores.

• Imagen pública del envejecimiento

- Los medios incluyen a personas mayores en las imágenes públicas, mostrándose en forma positiva y sin estereotipos.

• Interacciones intergeneracionales y familiares

- Los entornos, las actividades y los eventos abiertos a toda la comunidad atraen a personas de todas las edades, atendiendo a las necesidades y preferencias específicas que pueda existir a cada edad.
- Las personas mayores son incluidas en forma específica en actividades de la comunidad para la “familia”.
- Se realizan periódicamente eventos que reúnen a las distintas generaciones para disfrute y enriquecimiento mutuo.

• Educación pública

- El programa de enseñanza básica y media incluye aprendizaje sobre el envejecimiento y las personas mayores.
- Las personas mayores son involucradas en forma activa y periódica en las actividades de la escuela local junto con niñas, niños, adolescentes y profesores.



- Se ofrecen oportunidades para que las personas mayores compartan sus conocimientos, su historia y habilidades con otras generaciones.
- **Inclusión en la comunidad**
 - Las personas mayores son incluidas como asociados titulares en la toma de decisiones de la comunidad que los afectan.
 - La comunidad reconoce a las personas mayores por su pasado así como también por sus aportes presentes.
 - La acción comunitaria para fortalecer los lazos y el apoyo comunitario incluye a los residentes mayores como informantes, asesores, actores y beneficiarios clave.
- **Inclusión económica**
 - Las personas mayores con menores ingresos económicos gozan de acceso a servicios y eventos públicos, privados y voluntarios.

7.- Participación Cívica y Empleo.

- **Opciones de voluntariado**
 - Existe una amplia gama de opciones para la participación de voluntarios de mayor edad y a su vez ésta es variada para los diversos intereses de las personas.
 - Las organizaciones voluntarias están bien desarrolladas, con infraestructura, programas de capacitación y una fuerza laboral de voluntarios.
 - Se comparan las habilidades e intereses de los voluntarios con lo que se les ofrece realizar.
 - Se apoya a los voluntarios en su trabajo voluntario, por ejemplo, a través de viáticos.
- **Opciones de empleo**
 - Existe una variedad de oportunidades para que las personas mayores trabajen.
 - Las políticas y leyes impiden la discriminación en base a la edad.
 - La jubilación es una elección, no algo obligatorio.
 - Existen oportunidades flexibles, con opciones para empleo temporal o estacional para las personas mayores.
 - Existen programas de empleo y agencias para trabajadores senior.
 - Las organizaciones de trabajadores (por ejemplo: sindicatos) apoyan las opciones flexibles, como el trabajo temporal y voluntario, para permitir mayor participación de los trabajadores mayores.



- Se alienta a los empleadores a contratar o retener a trabajadores mayores.
- **Capacitación**
 - Se provee capacitación en oportunidades post-jubilación para trabajadores mayores.
 - Existen oportunidades de educación para trabajadores mayores, como capacitación en el uso de nuevas tecnologías.
 - Las organizaciones voluntarias proveen capacitación para sus cargos.
- **Accesibilidad**
 - Se difunden y promocionan las oportunidades para trabajo remunerado.
 - Existe transporte al lugar de trabajo.
 - Los lugares de trabajo están adaptados para responder a las necesidades de personas en situación de discapacidad.
 - No existe costo alguno para el trabajador asociado a la participación en trabajo voluntario o remunerado.
 - Existe apoyo para las organizaciones (por ejemplo: financiación o reducción en los costos de seguro) para la contratación, capacitación o retención de voluntarios mayores.
- **Participación Cívica**
 - Los consejos asesores, directorios de organizaciones, etc. incluyen a personas mayores.
 - Existe apoyo para permitir que las personas mayores participen de reuniones y eventos cívicos, como por ejemplo asientos reservados, apoyo para personas en situación de discapacidad, ayudas técnicas para quienes lo requieran y transporte.
 - Las políticas, programas y planes para las personas mayores incluyen aportaciones realizadas por ellos mismos.
 - Se alienta la participación de las personas mayores.
- **Valoración de las contribuciones.**
 - Las personas mayores son respetadas y reconocidas por sus contribuciones.
 - Los empleadores y las organizaciones son sensibles a las necesidades de los trabajadores mayores.
 - Se promueve entre los empleadores los beneficios de emplear personas mayores.
- **Emprendimiento**



- Existe apoyo para los microempresarios/emprendedores de mayor edad y oportunidades de trabajo independiente (ejemplo: mercados para vender productos agrícolas y artesanías, capacitación para pequeñas empresas, y micro- financiamiento para trabajadores mayores).
- La información diseñada para apoyar empresas pequeñas se presenta en formatos adecuados para los trabajadores mayores.

- **Remuneración**

- Las personas mayores reciben una remuneración justa por su trabajo.
- Los voluntarios reciben reintegros de gastos incurridos durante su trabajo.
- Los ingresos generados por los trabajadores mayores no son descontados de sus jubilaciones o de otros tipos de ingreso de apoyo a los que tienen derecho.

8.- Comunicación e Información.

- **Oferta informativa**

- Existe un sistema de comunicación básico y universal de medios impresos de difusión llega a todos la población.
- El gobierno local o las organizaciones voluntarias aseguran la distribución periódica y confiable de información.
- La información es difundida para llegar a las personas mayores cerca de sus hogares y en los lugares donde habitualmente realizan actividades cotidianas.
- La diseminación de información es coordinada en un servicio comunitario accesible, bien publicitado – un centro de información en un solo lugar.
- Se ofrecen difusiones periódicas de información y programas de interés para personas mayores tanto en los medios habituales como en los dirigidos.

- **Comunicación oral**

- Se prefiere la comunicación oral accesible para las personas mayores, por ejemplo, a través de reuniones públicas, centros comunitarios, clubes y los medios de difusión, y a través de individuos responsables por difundir la palabra en forma personalizada.
- Las personas en riesgo de aislamiento social reciben información de individuos de su confianza con los cuales interactúan, como visitantes voluntarios, trabajadores de apoyo domiciliario.



- **Información impresa**
 - La información impresa – incluyendo formularios oficiales, leyendas en pantallas de televisión y textos en presentaciones visuales – aparece en letra grande, y las principales ideas se presentan mediante títulos claros y letra destacada que permite una fácil comprensión.
- **Lenguaje sencillo**
 - La comunicación impresa y hablada emplea palabras sencillas y conocidas en oraciones cortas y directas.
- **Comunicación y equipo automatizado**
 - Los servicios de respuesta telefónica como call center proveen instrucciones en forma clara, e informan a los oyentes cómo repetir el mensaje en cualquier momento.
 - Los usuarios tienen la opción de hablar con una persona real o dejar un mensaje para que alguien devuelva el llamado.
 - El equipo electrónico, como los teléfonos celulares, las radios, televisiones, los cajeros automáticos y las expendedoras de boletos tienen botones y letras grandes.
 - Las pantallas de los cajeros automáticos, máquinas de correo y otros servicios están bien iluminadas y son accesibles para personas de diferente estatura.
- **Computadoras e Internet**
 - Existe acceso público amplio a computadoras y a Internet a bajo costo o gratuito, en lugares públicos como oficinas municipales, centros comunitarios y de salud, y bibliotecas.
 - Existen instrucciones adaptadas a la necesidad y asistencia individual para los usuarios.

1.5 Sobre las etapas del proyecto...

Para avanzar a transformarse en una comuna amigable se debe pasar por diversas etapas, las cuales podemos clasificar como previas a la incorporación primero de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, y posterior a la incorporación a la red.



1.5.1 Etapa previa a la incorporación a la red

A) Sensibilizar

Es importante comprender el proyecto y sensibilizar a los actores involucrados, principalmente las personas mayores, a grandes rasgos el proyecto puede visualizarse como un intangible, ya que busca un trabajo a largo plazo, en contextos donde existen necesidades en el aquí y el ahora. Sin embargo, es necesaria la mirada prospectiva y comprender que no todas las necesidades podrán ser cubiertas en un ciclo de mejora continua.

B) Implicarse.

La decisión de incorporarse a la Red Mundial de Ciudades y Comunidades amigables con las personas mayores es, ante todo, una acción y un compromiso político de las gestiones y estamentos involucrados, puesto que involucra escuchar las necesidades de las personas mayores. Luego de que existen esos compromisos, viene el envío de la carta firmada por la máxima autoridad y dirigida a la OMS, para su incorporación.



PENALOLEN.

Señor
Director del Departamento
De Envejecimiento y Ciclo de Vida de la OMS
Doctor John Beard
Presente

Carolina Leitaó Alvarez – Salamanca, Alcaldesa de la Municipalidad de Peñalolén, saluda a usted y a nombre del Concejo Municipal y de la comunidad de Peñalolén manifiesta su compromiso con el proyecto "**Ciudades Amigables con las Personas Mayores de la OMS**" y con la participación de las personas mayores y organizaciones en todas sus fases de desarrollo, de acuerdo a la normativa y orientaciones del Protocolo de Vancouver

En consideración a lo anterior, solicitamos a usted, tenga bien autorizar la incorporación de la comuna de Peñalolén, perteneciente a la Región Metropolitana de la República de Chile, a la **Red Mundial de Comunidades Amigables con las Personas Mayores**.

Agradecida de su atención, le saluda cordialmente,

CAROLINA LEITAO ALVAREZ-SALAMANCA
ALCALDESA DE PEÑALOLÉN



C) Planificación.

Luego viene la búsqueda de datos concretos que servirán solo de antecedentes, puesto que el verdadero sentido del proceso será mediante el recogimiento de datos a través de los instrumentos de recolección.

Con la planificación, comienza la conformación de un grupo motor, conformado por personas mayores de gran historial de participación social, como presidentas de las Uniones Comunales, de clubes de personas mayores y otras actividades involucradas con la comunidad.



Organización
Mundial de la Salud



Red Mundial de la OMS
de Ciudades y Comunidades
Adaptadas a las Personas Mayores

Esto es para certificar que

Peñalolen

es miembro de la Red Mundial
de Ciudades y Comunidades Amigables
con las Personas Mayores
de la Organización Mundial de la Salud

Los miembros de la Red comparten y promueven los valores y principios del enfoque de amigabilidad con la edad de la Organización Mundial de la Salud, se comprometen a crear entornos amigables con las personas mayores y aceptan participar activamente en la Red.

Alana Officer

Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables
con las Personas Mayores de la OMS
Departamento de Determinantes Sociales de la Salud
Organización Mundial de la Salud
Ginebra, Suiza



1.5.2 Etapas una vez ya ingresados en la Red

El ingreso a la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con Personas Mayores compromete el inicio de ciclos de mejora continua, partiendo por el primer ciclo que tiene una duración total de 5 años. En el caso de Peñalolén, el proceso será velado por la Unidad de Personas Mayores del Municipio y el Grupo Motor conformado por personas mayores.

A) Diagnóstico Participativo y elaboración del plan de acción. (1ª año).

Es el momento clave, el levantamiento de la información, siguiendo las pautas del protocolo de Vancouver de acuerdo a la población, sin embargo, es importante aclarar que en el caso de Peñalolén, su diagnóstico comenzó durante el 2019, y se vio truncado por el estallido social y la pandemia, siendo retomado en Abril del 2021, estos eventos requieren modificar la adaptación del Protocolo de Vancouver y buscar nuevas formas de recolección de datos, las cuales se presentarán en el apartado de metodología.

Luego, comienza el proceso de análisis de la información, mediante un proceso de análisis de contenido, buscando triangular la información a través de los métodos de recolección de datos, en el caso de la comuna: Grupos focales, entrevista individual y encuesta telefónica de elaboración propia.

El diagnóstico es presentado al Grupo Motor, quien tiene la posibilidad de puntualizar o incorporar alguno de los elementos, luego de ese proceso de evaluación se pasa al siguiente punto.





Con los resultados en la mesa comienza la elaboración de un plan de acción, en el cual el grupo motor se reúne en mesas de trabajo por tema, con los diversos departamentos, unidades y oficinas involucradas de acuerdo con cada una de las temáticas, en donde todos se comprometen a visualizar qué acciones realizarán, enviando sus propuestas y nombramientos de contrapartes, quienes acompañaran durante el proceso, también se considera la elaboración de indicadores para medir los avances.

Los indicadores serán fundamentales para poder medir los avances del proceso, sin ellos, solo se quedarían en promesas.

El plan de acción debe ser coherente con los resultados del diagnóstico participativo y a su vez, debe considerar una temporalidad concreta.

Es importante destacar la transversalidad de fuerzas a trabajar y ejecutar, que se basa en el trabajo integrado, a su vez, el plan debe ser difundido por todos los medios posibles para que abarque el mayor conocimiento de su puesta en marcha.



B) Ejecución del plan de acción. (Del segundo al cuarto año).

Posterior al lanzamiento del plan de acción, se comienza a ejecutar el plan de acción, con acciones concretas para cada una de las ocho áreas, como se ha señalado antes, muchas demandas emitidas por los ciudadanos no podrán resolverse en el mediano o largo plazo, ya que dependen de recursos que solo son otorgados por el gobierno central o que muchas veces están ajenos a las posibilidades de acción directa por leyes u ordenanzas que impiden la intervención. Por ello, los compromisos establecidos y ejecutados durante estos 3 años deben ser posibles.

A su vez, debe existir una reunión semestral con los responsables de los departamentos y los miembros del grupo motor para ir comunicando los avances y complicaciones que puedan existir.

C) Evaluación (Durante el quinto año).

Mediante la revisión de los indicadores se logra realizar una evaluación del proceso: considerar cuales resultaron exitosos, y cuales presentaron dificultades, y a su vez, identificar el porqué ocurrieron esas dificultades.

Los indicadores básicos que utilizaremos serán en base a la guía de Kobe (2015), la cual define que:

Indicadores de Aportaciones

Los indicadores de aportaciones se pueden medir en términos de disponibilidad (un indicador binario sí-no) o del nivel de disponibilidad (con una escala apropiada).



Indicadores de Productos

Los productos aluden principalmente a las intervenciones ejecutadas para alcanzar los resultados e impactos previstos. En el presente contexto, las intervenciones se centran en la creación de entornos adaptados a las personas mayores, y pueden adoptar la forma de políticas, servicios o programas diseñados para modificar el entorno físico y social. Esto no se limita a las intervenciones más recientes, sino que puede incluir también modificaciones de intervenciones existentes.

Indicadores de Resultados

Los objetivos básicos de las iniciativas relativas a la adaptación de una ciudad a las personas mayores se relacionan generalmente con este nivel de resultados, que son los cambios sociales y físicos del entorno comunitario realizados a corto y mediano plazo, atribuibles (por asociación lógica o estadística) a intervenciones precedentes.

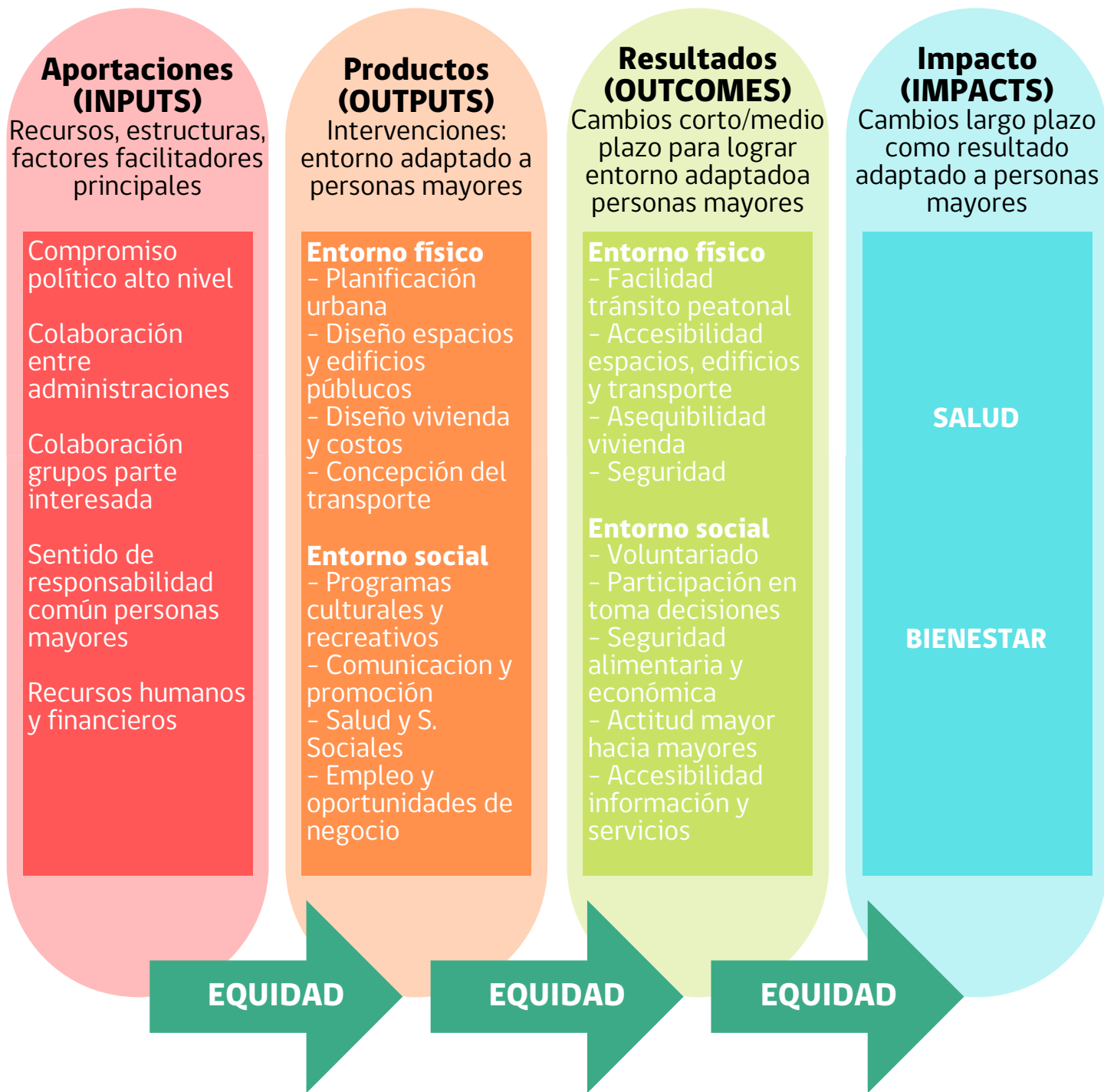
Indicadores de los Impactos

Los impactos son los cambios a largo plazo en la salud de las personas (sus funciones físicas, cognitivas y emocionales) y en su bienestar, que se prevé alcanzar (al menos parcialmente) mediante mejoras en la adaptación del entorno físico y social a las personas mayores. En consecuencia, los indicadores de los impactos deberían corresponder a los indicadores de resultados.

Indicadores de Equidad

Los indicadores de equidad requieren el desglose de datos por estratificación social tales como el sexo, la edad, la riqueza y el barrio. Así, una de las diferentes medidas de desigualdad disponibles se puede aplicar para calcular un indicador de equidad, incluso medidas sencillas que permiten realizar comparaciones directas por pares de dos subgrupos de población (por ejemplo, los más favorecidos y los más desfavorecidos) y medidas complejas que utilizan datos de todos los subgrupos (por ejemplo, todos los quintiles de riqueza o todas las subdivisiones de una ciudad) para evaluar la desigualdad. Es recomendable que una medida de equidad se calcule para todos los indicadores de un conjunto de indicadores, a fin de examinar la equidad en función de aportaciones, productos, resultados e impacto. Alternativamente, se puede aplicar a uno de los indicadores prioritarios como el indicador de equidad abreviado.





D) Mejoras continuas.

La cuarta fase, una vez concluida la evaluación del primer ciclo de mejora, se procede a comenzar un nuevo ciclo que durará los siguientes 5 años, transformándose en un proceso continuo, que perdura en el tiempo, avanzando en desarrollar una comuna cada vez más amigable con las personas mayores.



METODOLOGÍA

Capítulo 02

La OMS establece una metodología en torno al cómo realizar el proceso de diagnóstico, sin embargo, dicha metodología no contemplaba un escenario de pandemia, en donde el principal obstaculizador es la barrera y acceso a las nuevas tecnologías, siendo una falencia importante, es por ello por lo que durante el proceso se buscó subsanar innovando en nuevas formas de recolectar datos.

2.1 Conformación del grupo motor.

El grupo motor se conformó por personas mayores con un alta participación social y cívica en la comuna, los cuales fueron convocados para conocer el proyecto y luego comprometerse. Este grupo es de naturaleza abierta y se encuentra en constante expansión para nuevos integrantes, toda persona mayor que se quiera sumar debe firmar una carta de compromiso.

Miembros del Grupo Motor:



Lucy Muñoz
Abraham



María Barahona
Pinochet



Luis Varela
Guerrero



Berta Mardones
Meza



Amigable Contigo y Todas las Personas Mayores



Juana Tapia Carvajal



Gladys Barra Díaz



María Elena Delgado



María Ortiz Gallegos



Ida Ñancupil Raguileo



Genoveva Bustamante Rojas



Soledad Hernández Sepúlveda



Luisa Montoya Mardones



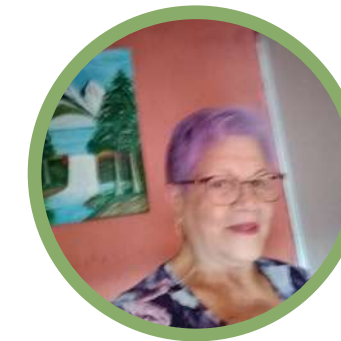
Leontina Moya Muñoz



Ana Galvez Bustos



Adelina Rojas Vasquez



Audelia del Carmen Concha



Este grupo motor es apoyado por un equipo de profesionales, que conforman un grupo asesor, que se compone por:



Nicolás Cisternas Sandoval



Ana María Peñafiel Vega



Nolvía Plaza Castro



Camilo Gutierrez Villagra



Carlos Aldunce Santibañez



Macarena Yunge Gonzalez



Ricardo Pintanel Zuleta



Michel Faggioni Piñones



Tomas Casareggio Sepulveda



2.2 Difusión del Programa y convocatoria.

Se realizó una difusión del programa a través de redes sociales y contactos telefónicos por medio de la base de datos de talleres de la Unidad de Personas Mayores, a su vez, se convocó a personas que participaban de talleres virtuales de la CORDEP, principalmente del “Programa adultos mayores más activos en casa”.

Afiche difundido en redes sociales e Invitación de WhatsApp.

Entre todas y todos hacemos un Peñalolén más amigable con sus mayores
Ven y participa en este diagnóstico participativo a realizar entre los meses de abril a junio.

Si tienes más de 60 años inscríbete en el teléfono 2 2486 8023 o al correo penalolenamigable@penalolen.cl

Programa Comuna Amigable

Vecinas y vecinos, nos es grato invitarlos a participar de un proceso trascendental para el futuro de las personas mayores de la comuna. Durante abril, mayo y junio realizaremos un diagnóstico participativo, que busca conocer las barreras que impiden que Peñalolén sea una comuna amigable con las personas mayores. Para eso necesitamos la opinión de todas y todos. Si estás interesado/a en participar, inscríbete hasta el 30 de abril al número 2 2486 8023 o al correo penalolenamigable@penalolen.cl

Buscamos la participación de:

- Personas mayores de 60 años.
- Cuidadoras o cuidadores de una persona mayor con algún tipo de dependencia.
- Comerciantes, o cualquier actividad que esté involucrado con la atención o vinculación constante con personas mayores.

Los esperamos porque entre todas y todos hacemos un peñalolén amigable.

Peñalolén, abril 2021

También se difundieron notas a través del diario local todo terreno, siendo la primera en la edición 185 de marzo 2021 y la edición 187 correspondiente a abril del 2021.

2.3 Métodos de recolección de datos.

El proceso de diagnóstico retoma el 2021 en plena pandemia por SARS-CoV-2, lo cual puso barreras para desarrollar el proceso en forma presencial, por esta razón se buscaron alternativas.

Se realizaron grupos focales a través de la plataforma Zoom y WhatsApp, el proceso se complementa con una entrevista en profundidad a personas que por algún motivo son considerados agentes claves dentro de la comunidad, y se finalizó con una encuesta telefónica a través del “Programa de Seguimiento Telefónico de personas mayores” levantado por la pandemia.



Tipo de Técnica utilizada:

- Grupos Focales

Cantidad de reuniones realizadas:

- 25

Personas, instituciones, organizaciones que participaron	Facilitadores
<p>86 personas mayores:</p> <ul style="list-style-type: none">• 23 PM La Faena.• 6 PM Lo Hermida.• 11 PM San Luis.• 18 PM Peñalolén Alto.• 10 PM Peñalolén Nuevo.• 18 PM No contestan.• 18 cuidadoras/es familiares.• 50 funcionarios municipales de los departamentos de:<ul style="list-style-type: none">◦ Corporación de deporte.◦ Unidad de Personas Mayores.◦ Centro cívico de San Luis.◦ Oficina de Transito.◦ Oficina de la mujer.◦ Departamento Social.◦ Centro Kintun.◦ CCR.◦ Chile Cuida.◦ Territorialista.◦ Oficina de Pueblos Originarios.◦ Corporación Yunus.◦ Programa de cuidadores de COSAM.	<ul style="list-style-type: none">• Gestor local• Estudiantes en practica de Psicología UNIACC.• Estudiante en practica Trabajo social UCSH



Tipo de Técnica utilizada:

- Entrevistas

Cantidad de reuniones realizadas:

- 64

Personas, instituciones, organizaciones que participaron	Facilitadores
<ul style="list-style-type: none"> • Personas Mayores pertenecientes a pueblos originarios. • Personas mayores micro emprendedoras. • Persona Mayor migrante. • Persona mayor con diagnostico de demencia en etapa inicial. • Voluntarias Fundación AMANOZ • Cuidadoras formales del programa Chile Cuida. • Persona Mayor feriante. • Persona Mayor deportista de alto rendimiento. • Personas mayores pertenecientes al grupo motor. • Personas mayores pertenecientes a las UCAM. • Coordinadora voluntariado Fundación AMANOZ. • Pastores evangélicos. • Párroco de Iglesia. • Dirigentes vecinales. • Encargadas de Ollas comunes. • Coordinadora grupo Folclórico. • Encargada de Call Center. Funcionaria municipal. • Encargada oficina de migrantes. • Director de la CORDEP. • Funcionaria de Medio ambiente. • Encargada de la oficina de la mujer. • Encargada de Pueblos originarios. • Jefe departamento Aseo y Ornato. • DIDECO. • Abogado defensoría mayor. • Jefa departamento social. • Jefa departamento participación social. • Encargada de participación y promoción social. • Jefe de seguridad humana. • Investigadora Fondecyt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestor Local • -Estudiantes en practica Psicología UNIACC. • Estudiantes en practica Psicología UAI • Estudiante en practica • Trabajo Social UCSH.



Tipo de Técnica utilizada:

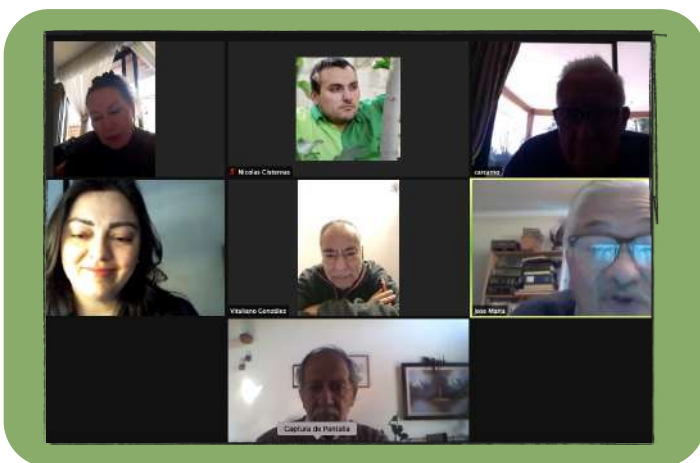
- Cuestionario Telefónico

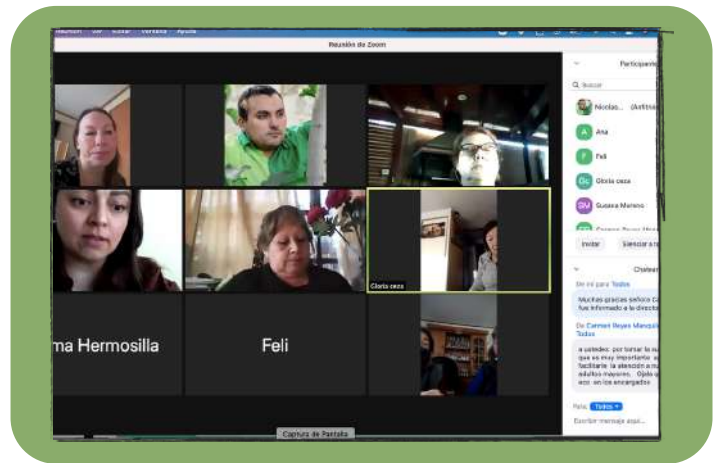
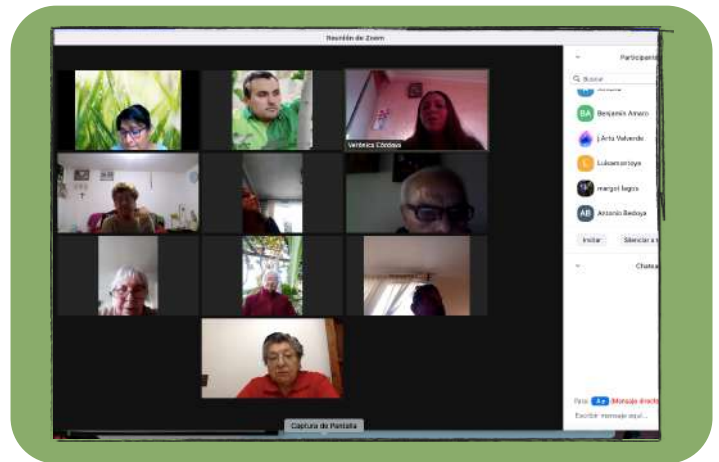
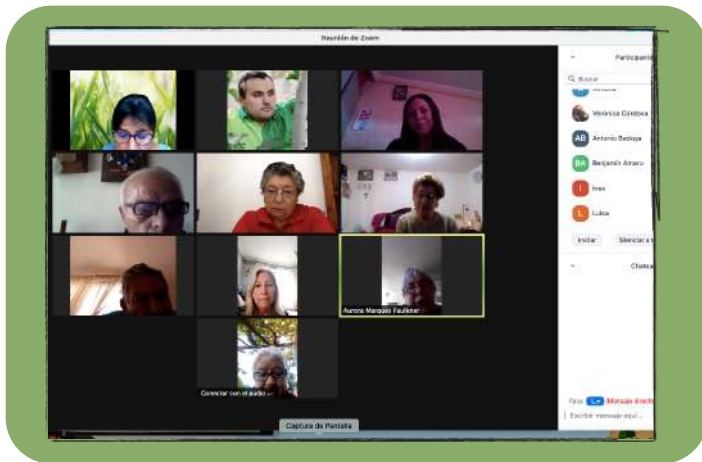
Cantidad de reuniones realizadas:

- 437

Personas, instituciones, organizaciones que participaron	Facilitadores
<p>Edades participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 131 PM de 60-70 • 234 PM de 71-80 • 64 PM de 81-90 • 7 PM de 91 a 100 años. <p>Ubicación en el territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90 PM La Faena. • 108 PM Lo Hermida. • 87 PM San Luis. • 140 PM Peñalolén Alto • 1 PM Peñalolén Nuevo. • 11 PM No brindan antecedentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo Unidad Participación del Municipio. • Gestor Local • Funcionarios del programa de seguimiento telefónico.

Grupos focales:





2.4 Proceso de Análisis.

Finalmente, con todos los instrumentos, se procede a realizar una triangulación de la información, y se construye una matriz de resultados con las ideas más presentes por cada área, apuntando a 3 elementos principales, los aspectos positivos reconocidos, las barreras y/o necesidades existentes y las propuestas de mejora.

2.5 Validación de los resultados.

Las propuestas de acuerdo con el análisis del equipo técnico se han plasmado en tres categorías de factibilidad: Baja, media y alta.

Factibilidad Baja:

- Indica que la propuesta requiere de modificaciones en política pública, o gestiones elaboradas desde el gobierno central, ya sea por ausencia de leyes, organigramas y distribución de presupuesto que permitan resolver estos puntos en el corto plazo o mediano plazo. Para este caso, algunos de los aspectos indicados serán revisados en base al PLADECO comunal 2021-2025, que indican los compromisos durante los próximos años.



Factibilidad Media:

- Indica que la propuesta se puede trabajar parcialmente, en alguno de sus aspectos, pero que puede involucrar un tiempo superior al ciclo de mejora continua.

Factibilidad Alta:

- Quiere decir que la propuesta ya está siendo abordada por el municipio, o se puede abordar directamente por el municipio en colaboración con otros organismos.

La validación del diagnóstico fue realizada por el grupo motor



RESULTADOS

Capítulo 03

En las siguientes tablas, se concentran los resultados obtenidos, de acuerdo al proceso de análisis, siendo estas las problemáticas que más se repiten en las respuestas de las personas mayores, cuidadoras/es, funcionarios municipales y otros personajes claves de la comuna.

Tema:

- Espacios al aire libre y edificación

Aspectos positivos identificados por los participantes:

- La comuna posee una gran cantidad de áreas verdes y parques.
- En general, las personas reconocen que sus plazas son lugares que les gustaría poder ocupar con mayor frecuencia

Barreras identificados por los participantes	Sugerencias de mejoras	Factibilidad
Mantenimiento inadecuado de veredas, cunetas, calles y el pavimento que son peligrosos para personas mayores	Mayor control y mantenimiento de veredas, cunetas, calles y pavimento.	Factibilidad Media: Se realiza constantemente acciones de limpieza, sin embargo, existe bajo apoyo por parte de vecinos y comunidad.
Arboles inadecuados cuyas raíces rompen la acera, eso a su vez provoca desniveles que pueden favorecer accidentes.	Seleccionar mejor los arboles que se plantan, hacer un catastro de arboles actuales que están dañando veredas, a su vez un catastro de arboles dañados por las termitas	Factibilidad Media: Se realiza actualmente acciones de reparación, se deben mejorar la información para que vecinos colaboren en la detección y denuncia de veredas en mal estado.



<p>Poca accesibilidad de las calles, sobre todo rampas y bajadas, que a su vez se observe correcta fiscalización en su uso y mantenimiento.</p>	<p>Aumentar la construcción de rampas y que estas sean señalizadas.</p>	<p>Factibilidad Baja, depende del gobierno central, sin embargo, se trabaja en mejoras en la accesibilidad.</p>
<p>Escasos bancos o escaños en zonas de largo trayecto, solo concentradas en plazas, ausencia en zonas de cruces o en avenidas.</p>	<p>Aumentar la cantidad de bancos, que estas a su vez sean de un material resistente, en aquellas zonas donde se detecte mayor carencia.</p>	<p>- Factibilidad Baja, ya que son ocupados para otras situaciones, y dependiendo de los barrios, son los mismos vecinos quienes solicitan no ser construidas.</p>
<p>Tiempo de los semáforos inadecuado para el cruce, sobre todo en aquellos con movilidad reducida.</p>	<p>Aumentar el tiempo de cruce de los semáforos.</p>	<p>Factibilidad Media, se requiere elaborar un catastro para evaluar el estado de semáforos, requiere un trabajo a mediano plazo.</p>
<p>Iluminaria obstaculizada por ramas de arboles, que oscurece las calles y plazas.</p>	<p>Mantención de luminarias, considere la poda de arboles.</p>	<p>Factibilidad Alta, se realiza constantemente, se requiere mayor difusión sobre como informar de esta situación.</p>
<p>Iluminación de plazas tenue, lo mismo que en algunas calles, afectando percepción de seguridad.</p>	<p>Mejorar la iluminación de plazas y calles para aumentar percepción de seguridad.</p>	<p>Factibilidad Alta, durante los próximos 3 años se reemplazarán luminarias.</p>
<p>Ocupación de plazas y zonas verdes por personas con consumo de sustancias, personas en situación de calle y situaciones de riesgo para los vecinos, que provoca el distanciamiento con estos espacios.</p>	<p>Mayor control de seguridad humana sobre todo en materia de drogas y personas en situación de calle.</p>	<p>Factibilidad Alta, se realiza un constante trabajo por la fiscalización y las rondas de seguridad.</p>



<p>Contaminación acústica producto de petardos, fuegos artificiales, también afecta percepción de seguridad.</p>	<p>Mayor fiscalización en torno al uso de fuegos artificiales.</p>	<p>Factibilidad Baja, esta situación involucra diversos actores que no solo involucran a la comuna, a su vez, existe un vacío legal que solo permite la denuncia en el momento en el cual ocurre el hecho, siendo imposible la identificación a posterior, por lo que este tema requiere de apoyos políticos del gobierno central y carabineros.</p>
<p>Ausencia de baños públicos, en diversas zonas de la comuna de mayor concurrencia, la cual las personas mayores sienten que es necesaria.</p>	<p>Evaluar la construcción o habilitación de baños públicos.</p>	<p>Factibilidad Baja, se requiere de la elaboración de un catastro de lugares públicos con baños públicos y su estado, a trabajar durante el primer ciclo. La construcción de mas baños públicos tiene implicancias a nivel de gobierno central.</p>
<p>Personas que no recogen los desechos de sus mascotas, y ensucian la aceras y los parques, además de generar temor al dejar animales deambulando.</p>	<p>Promover la tenencia responsable de mascotas y sancionar cuando esta no ocurre.</p>	<p>Factibilidad Alta, se realizan campañas, se deben potenciar su difusión en medios efectivos para la comunidad.</p>
<p>Vecinos que estacionan sus autos en las veredas afectando arreglos, el paso de personas con movilidad reducida.</p>	<p>Mayor fiscalización, y promoción del buen uso de las veredas, y, sobre todo, con énfasis en como afectan a las personas con algún tipo de discapacidad.</p>	<p>Factibilidad Alta, se realizarán campañas de difusión.</p>



Tema:

- Vivienda

Aspectos positivos identificados por los participantes:

- Es un tema muy diverso, asociado al nivel socioeconómico de los habitantes.
- Existe mayoritariamente la percepción de seguridad en cuanto a las construcciones.
- Existen alternativas de mejoramiento de la vivienda, necesitan mayor difusión.
- Algunos sectores tienen amplios terrenos.
- Sectores de mas altos ingresos perciben sus espacios como amigables.

Barreras identificados por los participantes	Sugerencias de mejoras	Factibilidad
Plaga de termitas, aquejan a muchos vecinos, sobre todo en sectores como Lo Hermida.	Ayuda en la solución de control de plagas, como termitas u otras; o búsqueda de soluciones alternas.	Factibilidad Baja: Existe un escaso conocimiento en torno a la magnitud de la problemática, es por lo que se debe potenciar en educar a la población sobre la situación real, y las opciones a nivel de Ministerio de Vivienda y Urbanismo que existen.
Hacinamiento y reubicación de la persona mayor dentro de los domicilios.	Orientación y vigilancia frente a situaciones de abuso patrimonial que puedan ocurrir.	Factibilidad Baja: La acción en esta línea debe ir en la prevención del abuso patrimonial y la concientización del maltrato a las personas mayores.



<p>Desconocimiento sobre que mejoras de la vivienda permitirán tener una mejor calidad de vida y prevenir accidentes en el hogar.</p>	<p>Entrega de orientaciones a través del programa de seguimientos, o a través, de volantes, u otros medios que las personas mayores conozcan.</p>	<p>Factibilidad Alta: Se pueden realizar campañas de difusión, y mejorar los canales de comunicación con las personas mayores.</p>
<p>Escases de recursos para personas mayores, que les permitan implementar adaptaciones en sus viviendas en forma particular. Desconocimiento de las alternativas que existen para la mejorar la vivienda, por parte del municipio y el estado.</p>	<p>Mayor divulgación de los mecanismos existentes para la mejora a la vivienda, como procesos de postulación y como solicitarlos.</p>	<p>Factibilidad Baja: Las ayudas en esta línea vienen de recursos entregados por el MINVU, las cuales se postulan frente a una serie de requisitos, los municipios no cuentan con recursos para poder intervenir. La única línea de trabajo es la difusión de las alternativas que ya existen.</p>
<p>Burocracia de algunos procesos de ayuda a la vivienda, sobre todo escaso manejo de la información entre departamentos que obliga a la persona mayor a desplazarse entre los distintos servicios, sin encontrar solución a sus necesidades.</p>	<p>Difundir los procesos de postulación con las redes de trabajadores del municipio y los territorios. Manejar mínimos comunes de información sobre que realiza cada dispositivo.</p>	<p>Factibilidad Alta: Mejorar la comunicación y el acceso a la información de las personas mayores.</p>



<p>Percepción de baja seguridad en los vecinos producto de robos y asaltos con intimidación.</p>	<p>Aumentar la vigilancia, a través de mayor cantidad de rondas, articular el trabajo con carabineros y la posibilidad de mayor cantidad de cámaras de seguridad.</p>	<p>Factibilidad Media: Si bien se puede aumentar la vigilancia, a su vez, las organizaciones vecinales pueden postular a proyectos, como cámaras de seguridad, y se esta realizando un trabajo articulado con Carabineros, la delincuencia es una situación que esta afectando como país, y la cual, los municipios requieren de apoyos del gobierno central, tanto en seguridad, como leyes.</p>
<p>Personas que viven solas, en situación de fragilidad o dependencia, que son vulnerables a accidentes domésticos con posibilidad de muerte.</p>	<p>Identificar a las personas mayores que viven solas en la comuna, su situación de salud y social, y brindar una serie de prestaciones.</p>	<p>Factibilidad Media: Desde la Unidad de Personas Mayores, en colaboración con casas de estudios se puede intentar elaborar un catastro, sin embargo, este trabajo requiere de tiempo que podrían superar los 3 años de ejecución.</p>
<p>Personas mayores frágiles o en situación de dependencia, que viven en edificios antiguos de 4 pisos, que no disponen de ascensor.</p>	<p>Construcción de ascensores en estos edificios o solución alternativa.</p>	<p>Factibilidad Baja: Este tipo de situaciones a la fecha son de difícil solución, se deben buscar alternativas viables al amparo de la ley y mediadas por el gobierno central, y por sobre todo el MINVU.</p>
<p>Diseño de algunas casas que impiden la restructuración y adecuación a la accesibilidad universal</p>	<p>Buscar alternativas de rediseño para la accesibilidad universal.</p>	<p>Factibilidad Baja: No se cuenta con recursos propios para poder intervenir en modificaciones estructurales.</p>
<p>Escasa ayuda en la construcción de rampas, de un buen material, con una adecuada orientación técnica.</p>	<p>Ayuda y asesoramiento en la construcción de rampas por parte de profesionales expertos, de acuerdo con normativas.</p>	<p>Factibilidad Media: Se puede trabajar en establecer orientaciones para las familias y personas que requieran.</p>



Tema:

- Servicios comunitarios y de salud.

Aspectos positivos identificados por los participantes:

- Valoración positiva en un porcentaje alto de la atención recibida.
- Se reconoce una buena infraestructura de los servicios sociales y de salud.
- En general, se reconoce una buena atención, salvo por situaciones puntuales.
- Comuna pionera en muchos programas que mejoran la calidad de vida de las personas mayores.

Barreras identificados por los participantes	Sugerencias de mejoras	Factibilidad
Burocracia y rigidez, demasiada derivación de un servicio a otro, en el área social.	Atención mas integrada entre departamentos, o que al menos una persona gestione el caso, y se encargue de las derivaciones en forma interna.	Factibilidad Alta: Se trabajará a nivel de DIDECO en una integralidad en la atención y servicios, esto involucra servicios sociales y comunitarios.
Mejorar el trato hacia las personas mayores, de algunos funcionarios tanto en el área social, como salud.	Capacitar a los funcionarios en el buen trato hacia las personas mayores y establecer estándares de atención.	Factibilidad Alta: Se trabajará en mejorar los procesos de atención a las personas mayores, estableciendo estándares mínimos.
Dificultades a la hora de tomar atenciones para personas mayores y/o cuidadores.	Mejorar acceso a las atenciones para las personas mayores y/o cuidadores a través, de un sistema preferencial.	- Factibilidad Alta: Desde los servicios de DIDECO, se establece una atención preferencial, se trabajará con otras oficinas, departamentos y servicios para aumentar la posibilidad de atención.



<p>Escases de especialistas en áreas de salud y demora en interconsultas</p>	<p>Aumentar la posibilidad de profesionales con especialidades medicas o agilizar interconsultas.</p>	<p>Factibilidad Baja: Es importante comprender la estructura de APS, la atención primaria de salud no cuenta a nivel estructural con este tipo de prestaciones que equivalen a un nivel secundario.</p>
<p>Preocupación por el funcionamiento actual del programa de memoria en los CESFAM, percepción de escasa orientación sobre que hacer frente a deterioro cognitivo, no todas las personas conocen Kintún.</p>	<p>Revisar funcionamiento del programa de memoria, aumentar la difusión a través, de medios cercanos a la población sobre el deterioro cognitivo y las demencias.</p>	<p>Factibilidad Media: Es importante comprender que durante el 2020-2021 las unidades de memoria sufrieron dificultades en la atención por pandemia, siendo estas regularizadas a partir del 2022, sin embargo, es importante destacar que cada CESFAM, maneja sus propias listas de espera, propias de un servicio especializado como este.</p>
<p>Ubicación del COSAM de la comuna, es distante para muchos vecinos de los sectores altos y de San Luis.</p>	<p>Construir un COSAM en otro punto de la comuna, sobre todo considerando que no todas las patologías de salud mental pueden ser derivadas a CRS Cordillera, además, favorecer el traslado de usuarios mayores.</p>	<p>Factibilidad Baja: Implica compromisos de recursos, los cuales no son parte de la propuesta en el corto plazo.</p>
<p>Dificultades para personas mayores que viven solas en situación de fragilidad y puedan asistir a sus controles, perdiendo horas de atención medica</p>	<p>Construir un programa de voluntariado que acompañe a personas mayores frágiles a controles médicos.</p>	<p>Factibilidad Media: La construcción de un voluntariado es viable, sin embargo, es importante destacar que iniciativas como estas, dependen de la colaboración y el tejido comunitario, siendo imposible reducir a solo acciones municipales.</p>



<p>Ausencia de geriatras en la comuna.</p>	<p>Contratación de un geriatra.</p>	<p>Factibilidad Baja: No existe desde la estructura de APS, proporcionada por el MINSAL, posibilidades de atención de especialista. Se pueden buscar soluciones alternativas desde DIDECO que apunten a la promoción y prevención en salud apoyadas por la figura de un Geriatra.</p>
<p>Lejanía con centros de derivación, pérdida de horas incluso producto de imposibilidad de traslado.</p>	<p>Buses de acercamiento, o voluntariados para ayudar en el traslado a Hospital Cordillera y Hospital Salvador.</p>	<p>Factibilidad Baja: Aspectos vinculados al traslado son de escasa posibilidad de solución para el municipio, dado su costo, como a su vez, involucra colaboración desde el Ministerio de Transporte.</p>
<p>Quejas de vecinos pertenecientes a los Sistemas de pensiones de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública y Gendarmería de Chile, los cuales, no siempre poseen jubilaciones que les garanticen la atención oportuna en salud, y sobre todo frágiles o con algún tipo de dependencia, que es imposible acudir a sus centros por largas distancias.</p>	<p>Buscar una alternativa de respuesta a estos casos, que no genere la sensación de discriminación y rechazo, o de no pertenencia con la comuna.</p>	<p>Factibilidad Baja: Este punto depende de decisiones a nivel de gobierno central, a través de sus ministerios, y de las leyes existentes.</p>



<p>Percepción de baja especialidad por parte de profesionales de atención de salud en la prescripción adecuada de medicamentos para personas mayores, personas señalan intervenciones dañinas, que han provocado la necesidad de buscar segundas opiniones en la atención privada, cambiando el esquema farmacológico entregado en los CESFAM, por no ser el adecuado a personas mayores.</p>	<p>Perfeccionamiento a recursos humanos sobre patologías y tratamientos.</p>	<p>Factibilidad Alta: Se pueden generar convenios y alianzas de colaboración con Universidades e Instituciones Científicas para la actualización en temas de geriatría.</p>
<p>Escaso seguimiento a personas mayores con patologías de salud mental, mantención de medicamentos, sin atención con las personas o procesos de atención deficientes por falta de personal</p>	<p>Mayor atención y controles, seguimiento adecuado de los tratamientos.</p>	<p>Factibilidad Media: Se esta regularizando las atenciones, sin embargo, esto esta influenciado por factores externos como la pandemia y la demanda en relación con la oferta de atención.</p>

Tema:

- Transporte

Aspectos positivos identificados por los participantes:

- Buses nuevos, con mejor atención.
- La avenida Grecia tiene buena conectividad con el resto de Santiago.

Barreras identificados por los participantes	Sugerencias de mejoras	Factibilidad
<p>Solo conexión en grandes avenidas, ausencia de recorridos internos.</p>	<p>Evaluar por territorio y mejorar la conexión.</p>	<p>Factibilidad Media: Es parte del PLADECO 2021-2025.</p>



Cambios de recorrido que ocurren de un momento a otro, por situaciones como protestas, manifestaciones y que no son avisadas, ni las personas disponen de los medios tecnológicos para revisar.	Buscar alternativas para comunicar a las personas sobre cambios en la ruta, a través, de difusión en vehículo con megáfono, o personal municipal.	Factibilidad Media: Se pueden buscar alternativas a largo plazo.
Incumplimiento por parte de los choferes en las paradas de los recorridos, tanto para que las personas bajen o tomen la locomoción.	Fiscalizar el cumplimiento de rutas de los choferes.	Factibilidad Media. Se puede solicitar mayor fiscalización.
Iluminación inadecuada en los paraderos.	Mejorar la iluminación de los paraderos, para aumentar percepción de seguridad.	Factibilidad Media: Se puede desarrollar a largo plazo, ya que es parte del PLADECO.
Paraderos actuales, no son adecuados para la espera de las personas mayores, carecen de respaldos adecuados.	Construcción de paraderos con respaldos.	Factibilidad Media: Se puede desarrollar a largo plazo, ya que es parte del PLADECO.
Escasa presencia de rampa en todos los paraderos, o el estado de estas.	Fiscalizar y arreglar el cumplimiento de normativas de accesibilidad.	Factibilidad Media: Se puede desarrollar a largo plazo, ya que es parte del PLADECO.
Trato a personas mayores en situación de dependencia o personas en situación de discapacidad depende de la voluntad de los choferes, para ayudar en el acceso al transantiago.	Establecer un criterio común, en la asistencia a las personas con discapacidad y su ubicación en el transporte.	Factibilidad Media: Se pueden realizar campañas de sensibilización, sin embargo, se requieren voluntades de privados.
Escasa conexión para centros de atención donde generalmente la población realiza interconsulta.	Mejorar la conexión con los centros de atención y buscar alternativas municipales para suplir esta deficiencia.	Factibilidad Baja: Se puede presentar inquietud frente a autoridades.
No existen baños en el metro.	Solicitud de baños en el metro sobre todo para personas mayores.	Factibilidad Baja: Decisión depende de privados.
Costo del transantiago.	Transporte gratuito para las personas mayores	Factibilidad Baja: Depende de voluntades políticas desde el gobierno nacional.
Burocracia para solicitar descuentos en el metro, que lleva a la confusión de las personas.	Agilización y ayuda en estos procesos.	Factibilidad Alta: Entregar información adecuada.



Tema:

- Respeto e Inclusión social

Aspectos positivos identificados por los participantes:

- Reconocimiento de actividades realizadas por el municipio.
- Recepción positiva del programa de seguimiento.

Barreras identificados por los participantes	Sugerencias de mejoras	Factibilidad
Socialmente se visualiza un mal trato a las personas mayores.	Campañas de buen trato permanentes durante el año.	Factibilidad Alta: Iniciativa presente que se reforzara.
Personas mayores que no reconocen o no se dan cuentas que son victimas de maltrato, sobre situaciones de abuso patrimonial	Difusión constante sobre los derechos de las personas mayores y sobre los tipos de maltrato.	Factibilidad Alta: Iniciativa presente que se reforzara.
Ausencia de actividades intergeneracionales, que favorezcan la comunicación entre generaciones	Potenciar actividades intergeneracionales que favorezcan la convivencia entre todas las personas.	Factibilidad Alta: Iniciativa presente que se reforzara.
Se percibe una baja inclusión de las personas mayores dentro de sus propios núcleos familiares.	Fomentar el rol de la persona mayor dentro de la familia.	Factibilidad Media: Temática que involucra la colaboración de propias familias.
Escaso respeto por parte de las generaciones mas jóvenes, en ocasiones se presentan conflicto intergeneracional	Realizar programas de buen trato desde la etapa preescolar en adelante y mantenerlos en el tiempo.	Factibilidad Alta: Entregar información adecuada.

Tema:

- Participación Social

Aspectos positivos identificados por los participantes:

- Agradecen instancias como el diagnostico para fomentar la participación.
- Reconocen históricamente al municipio como activo en sus barrios, señalando la pandemia como motivo de la ausencia de actividades.



Barreras identificados por los participantes	Sugerencias de mejoras	Factibilidad
Baja información sobre las actividades que se realizan.	Mejorar la circulación de la información de las actividades.	Factibilidad Alta: Iniciativa presente que se reforzara.
Difusión en todo terreno llega muy próximo a la fecha o incluso, después de la actividad realizada.	Informar con antelación de las actividades que están por venir.	Factibilidad Alta: Iniciativa presente que se reforzara.
Consideran que las actividades son poco atractivas.	Los intereses de las personas mayores se centran en viajes y paseos, luego también destacan las manualidades, el deporte, y para un grupo el poder trabajar como forma de participación social.	Factibilidad Alta: Iniciativa presente que se reforzara.
Actividades centralizadas en oficinas y centros, con poca cercanía en los barrios.	Actividades en los barrios para fomentar la cercanía.	Factibilidad Alta: Itinerancia en los territorios.
Falta de conocimiento en el uso de nuevas tecnologías que favorezcan la participación social	Aumentar la cantidad de capacitación en este tema.	Factibilidad Alta: Iniciativa presente que se reforzara.
La percepción de inseguridad impide que las personas mayores asistan a actividades.	Establecer vigilancia, los días y horas de actividades, así como identificar rutas seguras, las cuales puedan ser monitoreadas por seguridad humana.	Factibilidad Media: requiere de una colaboración entre diversos actores.
Para personas en situación de fragilidad, es mas complejo acercarse a los dispositivos, no cuentan con locomoción.	Buscar apoyo en el traslado de personas para hacer actividades.	Factibilidad Alta: Iniciativa a crear.
Faltan sedes para poder reunirse con los clubes.	La necesidad de construir mas sedes y espacios para el encuentro.	Factibilidad Baja: Imposibilidad de nuevos espacios, requiere de voluntades de diversos actores.



Tema:

- Participación Cívica y empleo

Aspectos positivos identificados por los participantes:

- Las personas tienen el interés en realizar actividades que ayuden a otros.
- Existe interés por algunas personas mayores en seguir trabajando.

Barreras identificados por los participantes	Sugerencias de mejoras	Factibilidad
Ausencia de información acerca de voluntariados, desconocimiento de acciones de voluntariados actuales.	Difusión de acciones de participación cívica y de ayuda a otros.	Factibilidad Alta: Mejorar canales de difusión.
Ausencia de opciones de voluntariado, mas allá de las personas enfermas o con algún problema.	Construir otros voluntariados, vinculados a la ecología, participación política u otras actividades de interés.	Factibilidad Media: Se requiere primero indagar las intenciones de voluntariado de acuerdo con las áreas existentes.
Ausencia de información laboral para personas mayores.	La construcción de un departamento que se encargue del empleo de personas mayores, adaptado a sus capacidades y condiciones de salud.	Factibilidad Media: Se puede desarrollar trabajo articulado en el mediano plazo.
Ausencia de un departamento que ayude a personas mayores en empleabilidad.	La construcción de un programa de empleo mayor, o empleo senior.	Factibilidad Media: Se puede desarrollar trabajo articulado en el mediano plazo.
Capacidad de ayudar a las personas en el transito de la Jubilación	Programas de preparación para la jubilación.	Factibilidad Alta: Se puede desarrollar desde el municipio.
Desconocimiento de las personas mayores de herramientas que se utilizan hoy en día, en el mundo laboral.	Capacitación a las personas mayores, entregándoles herramientas para continuar en el mundo laboral.	Factibilidad Media: Se puede desarrollar trabajo articulado en el mediano plazo.



Tema:

- Comunicación e información

Aspectos positivos identificados por los participantes:

- Se reconoce el programa de seguimiento como un canal de información desde el municipio.
- El diario Todo Terreno, hasta antes de la pandemia se reconoce como el medio de acceso a la información mas importante.

Barreras identificados por los participantes	Sugerencias de mejoras	Factibilidad
La pandemia provoco que dejara de circular el diario todo terreno, lo cual los vecinos, sienten y extrañan.	Buscar medios de difusión alternativo, manteniendo el programa de seguimiento.	Factibilidad Alta: Se puede realizar la acción.
La imposibilidad de las personas mayores de acceder a la información a través de las nuevas tecnologías.	Mayor oferta de capacitaciones de las personas mayores en el uso de nuevas tecnologías.	Factibilidad Alta: Se realizan, pero se puede mejorar.
La televisión sigue siendo el medio que mas acceden a la información las personas mayores.	Buscar transmitir la información de lo que ocurre en la comuna a través de la televisión.	Factibilidad Alta: se puede transmitir a través de canales de televisión.
El segundo medio de mayor acceso a la información son amigos y familiares.	Fomentar campañas en donde se potencie la comunicación entre las personas.	Factibilidad Alta: Se pueden desarrollar.
Las personas mayores, sienten miedo de ser engañados a través, del teléfono.	Fomentar la prevención de las estafas telefónicas u otros medios de engaño.	Factibilidad Alta: Se puede realizar un trabajo preventivo.
Las personas mayores, no siempre se sienten incluidas en la información trasmitida por los medios municipales.	Incorporar mas espacios de comunicación, donde las personas mayores se sientan incluidas.	Factibilidad Media: Se puede trabajar, pero requiere cambios culturales.



PLAN DE ACCIÓN

2022-2024

A continuación, se presenta el plan de acción comprometido por los próximos 3 años, algunas de las propuestas indicadas pertenecen al PLADECO 2021-2025, y son parte de los compromisos ya realizados por la gestión municipal, siendo otros compromisos elaborados desde la Unidad de Personas mayores, en colaboración con otras Unidades, departamentos u oficinas. Por cada propuesta se establecen indicadores para verificar su cumplimiento y logros que se esperan alcanzar.

Las siguientes paginas, para una mejor visualización se encontraran de forma horizontal.



- Objetivo: Fomentar el uso de espacios públicos como plazas y parques.
- Programa/Proyecto/Estudio: Disfrutemos Nuestro Entorno.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores, en colaboración con otros servicios de DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Semestralmente se realizarán ferias de servicio dirigidos a las personas mayores en diversos parques de la comuna.	<ul style="list-style-type: none"> - N° de ferias de servicios realizadas. - N° de asistentes a cada encuentro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de personas mayores que conocen las actividades del municipio. - Aumento de actividades realizadas con personas mayores en espacios al aire libre
<ul style="list-style-type: none"> - Se realizará dos recorridos anuales de personas mayores a nuestros parques. 	<ul style="list-style-type: none"> - N° de actividades realizadas. - N° de asistentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento del uso y disfrute por parte de las personas mayores de nuestros parques de la comuna.

- Objetivo: Sensibilizar a la población sobre los efectos del deterioro y la suciedad de las calles y su impacto en la calidad de vida de las personas mayores
- Programa/Proyecto/Estudio: “Ponte en mi lugar”
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores, en colaboración con otros servicios de DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Realizar campaña de difusión sobre la importancia de cuidar los bloques de veredas y la mantención de rampas, considerando a las personas en situación de discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> - N° de difusión de la actividad. - Campaña realizada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disminución de denuncias por ocupación de las veredas.

- Objetivo: Desarrollar iniciativas de sensibilización ambiental y mejora de calidad de vida
- Programa/Proyecto/Estudio: Fortalecimiento estrategia de educación ambiental comunal
- Unidad a Cargo: Medio Ambiente



Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Fortalecimiento de la Ruta Ambiental comunal.	Nº de alianzas e iniciativas de convocatoria	Aumento de visitas en ruta ambiental comunal.

- Objetivo: Disminuir nivel de victimización en delitos priorizados.
- Programa/Proyecto/Estudio: Sistema Comunal de Protección Vecinal 24/7: Estrategia integral para la disuasión y control eficiente del delito, mediante servicios preventivos y de apoyo a la gestión jurídica y trabajo coordinado con las policías. (Parte de compromisos Pladeco 2021-2025).
- Unidad a Cargo: Seguridad Humana.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
<ul style="list-style-type: none"> – Rondas preventivas en sectores con alta victimización/percepción de inseguridad – Gestión de inversión público - privada para la seguridad comunal. – Optimización del sistema de protección vecinal (Cámaras-vehículos y drones) – Cumplimiento de acuerdos del Consejo Comunal de Seguridad. – Servicio Único de Seguridad y Emergencia Comunal 1461 – APP de Seguridad BATTU 	<ul style="list-style-type: none"> – Porcentaje de rondas preventivas implementadas en sectores priorizados / (80%) – Porcentaje de gestiones de inversión público- privada con resultados realizadas/ 30% – Número de cámaras de teleprotección que cuentan con mayor tecnología / 2 unidades – Porcentaje de ejecución de acuerdos del Consejo Comunal de Seguridad Pública / 95% – Porcentaje de personas atendidas –vía 1461-que cuentan con respuesta o gestión en temáticas de seguridad / 70% 	<ul style="list-style-type: none"> – Variación negativa en los registros administrativos de delitos (Eficacia- resultados) / 3% - Aumento del uso del 1461 por parte de Personas Mayores.

- Objetivo: Conocer el estado y acceso a baños públicos para personas mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Catastro de Baños Públicos y su estado para Personas Mayores.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas mayores en colaboración con DOM e Institutos profesionales.



Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
<ul style="list-style-type: none"> - Se realizará un catastro de baños públicos existentes en la comuna y su estado, con el fin de elaborar un mapa informativo que entregue esta información. Trabajo en alianza con estudiantes de educación superior. 	<ul style="list-style-type: none"> - N° de visitas en terreno para elaboración de catastro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se publicará un documento dirigido a personas mayores para que conozcan la ubicación de baños públicos.

- Objetivo: Fortalecimiento del manejo de la comunidad de personas mayores sobre el cambio climático.
- Programa/Proyecto/Estudio: Capacitación a personas mayores sobre el cambio climático. (Parte de compromisos Pladeco 2021-2025).
- Unidad a Cargo: Medio ambiente en coordinación con Unidad de Personas Mayores.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Transmisión de información y conocimientos de desarrollo sustentable: seminarios, talleres y charlas	N° seminarios, talleres y charlas	Aumento del número de Personas mayores que conocen sobre la temática.

- Objetivo: Mejorar el manejo y cuidado del ecosistema de la comuna.
- Programa/Proyecto/Estudio: Gestión áreas verdes comunales. (Parte de compromisos Pladeco 2021-2025).
- Unidad a Cargo: Medio Ambiente y Medio ambiente con Unidad de Personas mayores.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Construcción de nuevas áreas verdes con criterios de sustentabilidad e inclusión.	N° de nuevas áreas verdes construidas	Aumento de fondos adjudicados y aprobados.
Construcción de huertos urbanos.	N° de asesorías realizadas.	Aumento de personas mayores interesadas

- Objetivo: Mejorar el Alumbrado Público.
- Programa/Proyecto/Estudio: Inversión de nuevo alumbrado público.
- Unidad a Cargo: Alumbrado Público.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Se realizara un recambio de mas de 12 mil luminarias a tecnología LED.	N° Luminarias reemplazadas.	Aumento de zonas iluminadas adecuadamente.

- **Objetivo:** Mejorar los canales de difusión para conocer las alternativas al mejoramiento de la vivienda.
- **Programa/Proyecto/Estudio:** Programa de mejoramiento a la vivienda.
- **Unidad a Cargo:** Vivienda en colaboración con Unidad de Personas Mayores.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
- Mejorar la difusión de fechas vinculadas a los programas de mejora a la vivienda.	- N° de postulaciones realizadas por personas mayores.	- Aumento en la cantidad de personas mayores que postulan a los fondos de mejoramiento de la vivienda.

- **Objetivo:** Identificar situaciones potencialmente riesgosas que afecten a personas mayores que viven en edificios, sin ascensor.
- **Programa/Proyecto/Estudio:** Catastro de Personas Mayores en situación de fragilidad y/o dependencia que viven en edificios sin ascensor.
- **Unidad a Cargo:** Unidad de Personas Mayores, en colaboración con Departamento social, Territorialista, Vivienda y Universidades o Institutos Profesionales.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Se realizará un catastro de personas mayores que viven en edificios antiguos sin ascensor, identificando posibles riesgos.	- Catastro realizado	- Personas identificadas.

- **Objetivo:** Educar a la población en torno a la situación de las termitas y las posibles opciones de ayuda que existen,
- **Programa/Proyecto/Estudio:** Charlas de orientación a clubes de personas mayores.
- **Unidad a Cargo:** Organizada por Unidad de Personas Mayores, en colaboración con DOM, Vivienda y Zoonosis.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
- Se realizará una campaña de difusión sobre las termitas y los pasos a seguir cuando un domicilio enfrenta este problema, al menos se visitarán 5 clubes al semestre.	- N° clubes visitados.	- Aumento de solicitudes y postulaciones a programa de protección al patrimonio familiar.



- **Objetivo:** Educar a la población en torno a las adaptaciones a la vivienda para personas mayores.
- **Programa/Proyecto/Estudio:** Charlas y difusión gráfica sobre adaptaciones a la vivienda para personas mayores.
- **Unidad a Cargo:** Organizada por Unidad de Personas Mayores en colaboración con otras unidades de DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
- Se realizará una campaña de difusión visitando clubes, y a través del programa de acompañamiento telefónico, orientando sobre las adaptaciones requeridas en la vivienda frente a situaciones de fragilidad y dependencia.	- N° Clubes visitados.	- Aumento de personas mayores que conocen la adaptaciones requeridas para la seguridad en sus domicilios.

- Área: Servicios comunitarios y salud.**
- **Objetivo:** Fortalecer líneas programáticas orientadas a la prevención, protección, y cuidado de las personas mayores.
 - **Programa/Proyecto/Estudio:** Asistencia social pertinente para personas mayores. (Parte de compromisos Pladeco 2021-2025).
 - **Unidad a Cargo:** Servicios Sociales. DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Programa de servicios sociales en terreno	N° de atenciones	Aumento de cobertura anual.

- **Objetivo:** Fortalecer líneas programáticas orientadas a la prevención, protección, y cuidado de las personas mayores
- **Programa/Proyecto/Estudio:** Promover el acceso a servicios de salud que ayuden a mantener o recuperar el bienestar físico, mental y emocional. (Parte de compromisos Pladeco 2021-2025).
- **Unidad a Cargo:** Corporación Municipal Salud.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Programa de atención domiciliaria para pacientes frágiles.	N° de atenciones. N° de beneficiarios.	Aumento de cobertura.



- Objetivo: Generar un sistema itinerante de atención en los territorios.
- Programa/Proyecto/Estudio: Ferias de servicios.
- Unidad a Cargo: DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Se realizarán ferias de servicios destinadas a personas mayores, en diversos espacios del territorio.	Nº ferias realizadas. Nº servicios participantes.	Aumento de la presencia de los servicios en los territorios.

- Objetivo: Avanzar hacia una integralidad en los servicios comunitarios y mejoras en la atención.
- Programa/Proyecto/Estudio: Capacitaciones en el trabajo integral.
- Unidad a Cargo: DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Se realizarán capacitaciones y protocolos para realizar una atención integral a la persona mayor.	Nº de Reuniones.	Aumento de la integralidad en los servicios vinculados a personas mayores.

- Objetivo: Avanzar hacia una integralidad en los servicios comunitarios y mejoras en la atención.
- Programa/Proyecto/Estudio: Sistema de atención preferencial
- Unidad a Cargo: DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Se establecerá un sistema de atención preferencial en los servicios municipales dirigido a personas mayores.	Nº de atenciones realizadas.	Aumento de la percepción de resolución en las atenciones de personas mayores.

- Objetivo: Acompañar emocionalmente a Personas mayores con énfasis en la prevención de la soledad no deseada.
- Programa/Proyecto/Estudio: Programa UNIDOS.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores. DIDECO



Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Acompañar telefónicamente a personas mayores que se sienten solas.	<ul style="list-style-type: none"> - N° de Personas mayores acompañadas. - N° de llamadas realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de la percepción de compañía y disminución de la soledad no deseada.
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo: Acompañar emocionalmente a Personas mayores con énfasis en la prevención de la soledad no deseada. • Programa/Proyecto/Estudio: Programa UNIDOS en domicilio. • Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores. DIDECO. 		

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Construcción de programa alternativo para visitas domiciliarias de personas mayores con pérdida de capacidad sensorial y que se encuentran aisladas.	<ul style="list-style-type: none"> - N° de personas mayores visitas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de la compañía a personas que no pueden recibir llamadas telefónicas.

- Objetivo: Acompañar emocionalmente a Personas mayores con énfasis en la prevención de la soledad no deseada.
- Programa/Proyecto/Estudio: Programa de voluntariado para personas mayores solas.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores / Chile Cuida.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Elaborar un programa de voluntariado para acompañar a controles médicos a personas mayores que se encuentran solas.	<ul style="list-style-type: none"> -N° voluntarios inscritos. -N° Acompañamientos realizados. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de personas mayores que acuden a sus controles médicos.

- Objetivo: Asistir a personas mayores mediante la Tele asistencia.
- Programa/Proyecto/Estudio: Programa de Monitoreo y Seguimiento Domiciliario (Teleasistencia a Persona Mayor).
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Diseño y ejecución de programa SOS de personas mayores y tele asistencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de programa. - N° de beneficiarios del programa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad en la respuesta ante emergencias sociales



- Objetivo: Fortalecer la línea programática dirigida a personas mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Centro Diurno de Personas Mayores.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Postulación a fondos concursables de SENAMA para la implementación de un centro diurno que abarque en forma itinerante dos macrosectores de la comuna.	Proyecto propuesto	Aumento de cobertura

Área: Transporte

- Objetivo: Desarrollar campaña de seguridad vial para conductores y peatones mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Taller de educación vial para conductores y peatones mayores.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Realizar taller sobre seguridad vial con enfoque gerontológico dirigido a conductores y peatones mayores.	Nº talleres realizados.	Aumento de personas mayores con conocimiento en la seguridad vial.

- Objetivo: Realizar catastro de tiempos de cruces.
- Programa/Proyecto/Estudio: Catastro de tiempos de cruces de semáforos.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores, Transito y Instituciones de educación superior.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Se realizará un catastro de los tiempos de cruce que tienen los semáforos de las principales avenidas de la comuna, con la ayuda de estudiantes en practica de Universidades/Institutos.	Catastro realizado. Semáforos identificados	Conocimiento sobre el estado de los tiempos de cruce.



- Objetivo: Identificar las rutas seguras para personas mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Rutas seguras.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas mayores en colaboración con oficina de Transito y Seguridad Humana.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Se identificará rutas seguras, en horarios de participación de talleres, y otras actividades.	Nº rutas seguras.	Recorridos establecidos.

- Objetivo: Aumentar nuevos recorridos- cobertura- horario.
- Programa/Proyecto/Estudio: Gestión con RED y Municipalidad de Peñalolén. (Parte de compromisos Pladeco 2021-2025).
- Unidad a Cargo: Dirección de Tránsito.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Proponer a RED 4 nuevos recorridos y/o extensión y/o horarios en la comuna de Municipalidad de Peñalolén.	Proponer a RED 4 nuevos recorridos y/o extensión y/o horarios en la comuna de Municipalidad de Peñalolén.	Km: Recorridos nuevos. Km: Aumento de Cobertura. Hr: Horarios recorridos

- Objetivo: Mejoramiento de servicio RED.
- Programa/Proyecto/Estudio: Proyectos – RED - Municipalidad de Peñalolén. (Parte de compromisos Pladeco 2021-2025).
- Unidad a Cargo: Dirección de Tránsito .

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Aumento de buses eléctricos y con aire acondicionado.	Licitación nueva flota.	- Encuesta mejor servicio. - Encuesta evasión



- Objetivo: Mejoramiento de equipamiento refugios peatonales RED.
- Programa/Proyecto/Estudio: Proyecto - con RED y Municipalidad de Peñalolén. (Parte de compromisos Pladeco 2021-2025).
- Unidad a Cargo: Dirección de Tránsito.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
- Mantención del refugio RED. - Mejoramiento Luminarias Refugios. - Mejoramiento conexión peatonal.	Licitación Mantención Refugios con RED Municipalidad de Peñalolén. Dirección de Tránsito	- Reportes contrato Mantención. Encuesta. - Evaluación datos asaltos en paraderos mejorados.

Área: Participación Social

- Objetivo: Fortalecer la gestión municipal para la promoción del envejecimiento activo y saludable en las personas mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Acceso a la recreación, educación y cultura.
- Unidad a Cargo: Corporación Yunus.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Programas de turismo ejecutados por la corporación Yunus.	Nº de acciones realizadas. Nº Participantes	Aumento de actividades de turismo

- Objetivo: Fortalecer la gestión municipal para la promoción del envejecimiento activo y saludable en las personas mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Acceso a la recreación, educación y cultura.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas mayores en Coordinación corporación cultural.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Programas culturales ejecutados por corporación cultural en colaboración con Unidad de personas mayores	Nº Acciones realizadas. Nº Participantes	Aumento de la participación de personas mayores.



- **Objetivo:** Fortalecer la gestión municipal para la promoción del envejecimiento activo y saludable en las personas mayores
- **Programa/Proyecto/Estudio:** Acceso a la recreación, educación y cultura.
- **Unidad a Cargo:** Corporación de recreación y deporte.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Programas organizados por la Corporación de recreación y deporte dirigido a personas mayores.	Nº Iniciativa. Nº Participantes.	Aumento de participación de personas mayores.

- **Objetivo:** Fortalecer líneas programáticas, orientadas a la prevención, protección, y cuidados de las personas mayores
- **Programa/Proyecto/Estudio:** Programas y acciones preventivas
- **Unidad a Cargo:** Unidad de Personas Mayores.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Diseño de propuesta de Talleres y servicios puestos en las personas mayores de la comuna, con un enfoque preventivo y de salud.	Nº de talleres realizados. Nº Participantes.	Aumento del universo de personas mayores participantes.
Desarrollo de un trabajo de talleres itinerante en los territorios y barrios.	Nº de talleres realizados. Nº de visitas por macrosector. Nº Participantes.	Aumentar la participación de las personas mayores en los propios territorios.



- Objetivo: Promover el buen trato a las personas mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Promoción del buen trato hacia las personas mayores.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores. DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Campañas, charlas y jornadas de sensibilización y promoción en enfoque de derechos y buen trato hacia las personas mayores	<ul style="list-style-type: none"> - N° Campaña de difusión. - N° Charlas realizadas sobre enfoque de derechos. - N° jornadas de reflexión sobre el buen trato. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento del número de personas sensibilizadas. - Aumento de acciones de sensibilización.
Capacitación a funcionarios Municipales.	<ul style="list-style-type: none"> - N° de capacitaciones a funcionarios municipales. 	Aumento de funcionarios capacitados.
Campañas de sensibilización a funcionarios municipales, respecto a brindar una atención cercana, acogedora y resolutive a personas mayores.	N° de campañas de sensibilización dirigida a funcionarios municipales.	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de funcionarios capacitados.
Campañas comunicacionales dirigidas a la erradicación del edadismo.	N° campañas de comunicacionales dirigidas a la comunidad.	Aumenta el número de personas sensibilizados.
Campañas en los colegios dirigidos a NNJ respecto al buen trato de las personas mayores	N° Campañas realizadas	Aumento de NNJ sensibilizados.
Prevención del síndrome del abuelo esclavo: estableciendo límites en el apoyo de cuidados.	N° Charlas realizadas	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de personas mayores sensibilizadas.

- Objetivo: Construir espacios de vinculación intergeneracional.
- Programa/Proyecto/Estudio: Promoción y vinculación intergeneracional
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Encuentros intergeneracionales con NNJ	<ul style="list-style-type: none"> - N° encuentros intergeneracionales. 	Aumento de vinculación intergeneracional.



- Objetivo: Construir espacios de vinculación intergeneracional.
- Programa/Proyecto/Estudio: Abuelos como agentes preventores del consumo de sustancia.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Capacitación de personas mayores que son abuelos para prevenir el consumo de sustancia en nietos.	- N° Encuentros realizados.	- Aumento de personas mayores capacitadas.

- Objetivo: Construir espacios de vinculación intergeneracional.
- Programa/Proyecto/Estudio: Desarrollo de una abuelidad positiva.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Capacitación de personas mayores para el ejercicio de una abuelidad participativa y positiva	- N° Charlas realizadas. - N° Personas que asistentes.	- Aumento de personas mayores entrenadas.

- Objetivo: Fomentar la alfabetización digital de Personas Mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Programa de alfabetización digital.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas mayores, Corporación Yunus y Oficina de juventudes.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Entregar herramientas para la inclusión de personas mayores.	- N° de clases realizadas. - N° de asistentes	- Aumento de Personas mayores capacitadas

- Objetivo: Fomentar la alfabetización digital de Personas Mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Voluntariado de Asistencia para la alfabetización digital
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores y Oficina de juventudes.



Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Desarrollar un voluntariado de jóvenes que capaciten a personas mayores en el uso de tecnologías.	<ul style="list-style-type: none"> - N° de inscritos. - N° personas vinculadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de personas mayores capacitadas y vinculadas.

- Objetivo: Incorporar y reconocer la diversidad de vejees que habitan en la comuna.
- Programa/Proyecto/Estudio: Integración de personas mayores migrantes.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores en colaboración con of. Migrantes.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Ofertar los servicios de la Unidad de Personas mayores, para aquellas personas que acuden a la oficina de migrantes.	<ul style="list-style-type: none"> - N° Personas contactadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de personas mayores migrantes vinculadas a la gestión municipal.

- Objetivo: Incorporar y reconocer la diversidad de vejees que habitan en la comuna.
- Programa/Proyecto/Estudio: Vinculación con personas mayores de Pueblos originarios.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas mayores en colaboración con Of. de pueblos originarios.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Actividades en conjunto con oficina de pueblos originarios.	<ul style="list-style-type: none"> - N° de actividades realizadas. - N° de personas mayores participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de instancias de vinculación

- Objetivo: Incorporar y reconocer la diversidad de vejees que habitan en la comuna.
- Programa/Proyecto/Estudio: Vejees y diversidad sexual
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores con Of. de diversidad.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Generar encuentros donde se aborde la temática de diversidad sexual y personas mayores, y Conformar grupos de trabajo conformado por personas mayores pertenecientes a la diversidad sexual para conocer sus opiniones e intereses.	<ul style="list-style-type: none"> - N° de encuentros realizados. - N° de participantes 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de la visibilizada de la diversidad de vejees y favorecer la inclusión libre de prejuicios.



- **Objetivo:** Gestionar con el comercio establecido de la comuna y promover líneas de atención preferencial a clientes mayores.
- **Programa/Proyecto/Estudio:** Comercio Amigable.
- **Unidad a Cargo:** Unidad de Personas Mayores.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar a los comerciantes de la comuna en el buen trato y la detección de situaciones de riesgo de personas mayores. - Establecer un catastro de comercio amigable con personas mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> - N° capacitaciones. - N° de comercios participantes. 	<p>Aumento del número de comercios amigables con las personas mayores.</p>

- **Objetivo:** Educar a la comunidad entorno a las demencias.
- **Programa/Proyecto/Estudio:** Programas y acciones preventivas.
- **Unidad a Cargo:** Centro Kintun.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
<ul style="list-style-type: none"> - Charlas educativas a la comunidad sobre las demencias. 	<p>N° de Charlas. N° Participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de difusión.

- **Objetivo:** Educar a la comunidad entorno a las demencias.
- **Programa/Proyecto/Estudio:** Proyecto comunidades amigables con las personas con demencia.
- **Unidad a Cargo:** Kintún, con la colaboración de Unidad de Personas Mayores.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la integración y el respeto a las personas mayores con diagnóstico de demencia como sujetos de derecho. 	<p>N° de Acciones realizadas. N° de participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de personas sensibilizadas con la temática.

- **Objetivo:** Detectar tempranamente situaciones de vulneración de PM y derivar a organismos pertinentes.
- **Programa/Proyecto/Estudio:** Acciones de detección temprana del maltrato.
- **Unidad a Cargo:** Unidad de Personas mayores / Colaboración con defensoría de Personas.



Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
- Pesquisar oportunamente situaciones de maltrato y derivar a defensoría de las personas.	Nº de situaciones pesquisadas. Nº de seguimientos realizados.	- Aumento de pesquisa de situaciones de riesgo.

- **Objetivo:** Impulsar el desarrollo de un observatorio de Personas Mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Observatorio de Personas mayores.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
- Impulsar la transformación del grupo motor de comuna amigable, en un observatorio comunal de Personas mayores que promueva el buen trato y la evaluación del presente plan de acción.	Nº de miembros del observatorio. Nº de acciones realizadas por el observatorio.	- Aumento de la cantidad de integrantes mayores de 60 años.

Área: Participación cívica y empleo.

- **Objetivo:** Fortalecimiento de organizaciones.
- Programa/Proyecto/Estudio: Desarrollo y fortalecimiento organizacional.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Identificar y potenciar nuevos liderazgos en las organizaciones de Personas Mayores.	- Nº de talleres realizados.	- Aumento de liderazgos mayores.
Conformar una escuela de dirigentes con la colaboración de Instituciones de educación superior.	- Nº de personas inscritas. - Nº de asistencia.	- Aumento de personas mayores capacitadas.
Capacitación de dirigentes en temas de habilidades directivas.	Nº dirigentes capacitados en habilidades directivas.	- Aumento de personas mayores capacitadas.
Asesoría en la constitución de clubes para personas mayores.	- Nº de clubes de adulto mayor constituidos. - Nº de directivas renovadas.	- Disminución de organizaciones con personalidad jurídica vencidas anualmente.
Asesoría y acompañamiento a las uniones comunales de adultos mayores.	- Nº Reuniones.	- Aumento progresivo de instancias participativas.

- Objetivo: Fortalecer la empleabilidad de Personas Mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Fondos de emprendimiento para personas mayores.
- Unidad a Cargo: Corporación Yunus

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Postulación de personas mayores a fondos de apoyo de emprendimiento.	- N° Postulaciones realizadas.	- Personas mayores adjudicadas.

- Objetivo: Fortalecer la empleabilidad de Personas Mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Desarrollo y fortalecimiento organizacional.
- Unidad a Cargo: Corporación Yunus

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Curso de atención y servicio al cliente (con herramientas transversales de empleabilidad y office).	- N° clases realizadas. - N° Participantes	- Aumento de personas mayores capacitadas.
Coaching Ontológico, dirigido a profesionales y técnicos senior.	- N° clases realizadas. - N° Participantes	- Aumento de personas mayores capacitadas.

- Objetivo: Realizar acciones de empleabilidad para personas mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Emplea Senior.
- Unidad a Cargo: Corporación Yunus y DIDECO

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Generar un programa de empleabilidad con contratación municipal con acompañamiento durante y al término del programa.	- N° Postulaciones.	- Personas mayores contratadas.

- Objetivo: Generar nuevos voluntarios en colaboración con otros departamentos.
- Programa/Proyecto/Estudio: Programa de voluntarios.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores.



Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Generar un catastro de los interés para realizar un voluntariado de las personas mayores	- Catastro realizado	- Informe.
Desarrollo de voluntariados con otras oficinas de acuerdo con los resultados afines.	- N° de voluntariados. - N° de participantes.	- Aumento de personas mayores voluntarias

Área: Comunicación e información

- Objetivo: Mejorar los canales de comunicación con las personas mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Retorno de una cantidad de copias impresas del diario comunal Todo Terreno.
- Unidad a Cargo: Comunicaciones

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Se realizará una cantidad limitada, la cual será entregada a través de los clubes y en algunos puntos clave como oficina municipales y centros de salud.	N° de ejemplares impreso.	Aumento de Personas mayores en contacto con las acciones del municipio.

- Objetivo: Mejorar los canales de comunicación con las personas mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Manejo de información relativa a la oficina de personas mayores a través de call center y numero único.
- Unidad a Cargo: DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Se realizará una comunicación permanente con el call center municipal de las actividades vinculadas a personas mayores.	N° de llamadas realizadas.	Aumento de Personas informadas a sobre eventos municipales.



- Objetivo: Mejorar los canales de comunicación con las personas mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Divulgación de las actividades del municipio a través de medios de comunicación nacional.
- Unidad a Cargo: Comunicaciones

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Se presentarán las principales acciones de la comuna en los medios masivos.	Nº intervenciones realizadas en los medios.	Aumento de Personas informadas.

- Objetivo: Mejorar los canales de comunicación con las personas mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Vinculación con radios de la comuna.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores. DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Se desarrollará una alianza con medios locales para difusión de actividades de personas mayores.	Nº vinculaciones establecidas.	Aumento de las personas mayores informadas.

- Objetivo: Mejorar los canales de comunicación con las personas mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Capsulas informativas por personas mayores a través de redes sociales.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores. DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Se grabarán capsulas con personas mayores para difundir a través de redes sociales de SERCOP las acciones a realizar.	Nº Capsulas realizadas.	Aumento de cantidad de visitantes.

- Objetivo: Mejorar los canales de comunicación con las personas mayores.
- Programa/Proyecto/Estudio: Información enviada a través del programa Unidos.
- Unidad a Cargo: Unidad de Personas Mayores. DIDECO.

Actividades	Indicadores de Proceso	Indicadores de Impacto
Se enviará mensualmente a un grupo de personas información del municipio.	Nº llamadas informativas realizadas	Aumento de la cantidad de información difundida de la gestión municipal.

PALABRAS FINALES

Concluimos la presente publicación, esperando haber cumplido nuestro propósito de mostrar el proceso que vivió nuestra comuna, en el compromiso por avanzar a una territorio amigable con las personas mayores, y esto a su vez que sea un ejemplo para que nuevas comunas se atrevan a avanzar en este desafío.

Sabemos que existen diversas problemáticas, algunas de las cuales no se pueden resolver en el corto o mediano plazo, pero al menos servirá de insumo para presentar esas demandas a las autoridades que correspondan.

Durante los próximos 3 años trabajaremos en nuestro plan de acción, pero pueden aparecer nuevas emergencias, como lo vivido por la pandemia actual, la lecciones aprendidas, es que siempre debemos estar atentos a la coyuntura, responder con flexibilidad, adaptarnos para seguir adelante, siempre en la búsqueda de mejorar la calidad de vida de la personas mayores de nuestra comuna.

Debemos ser optimistas y apostar porque entre todas y todos transformaremos a Peñalolén, en una comuna amigable para las personas mayores, y finalmente, amigable para todas las edades.

Ana María Peñafiel Vega
Nicolás Cisternas Sandoval



BIBLIOGRAFÍA

- Instituto de Mayores y Servicios Sociales IMSERSO (2009). Proyecto red mundial de ciudades amigables con las personas mayores. Disponible en: <https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/boletinopm39.pdf>
- Municipalidad de Peñalolén (2021). PLADECO. Plan de desarrollo Comunal 2018-2025. Disponible en https://www.penalolen.cl/wp-content/uploads/2021/02/PLADECO_2018_2025.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2007). Ciudades Amigables con los Mayores. Disponible en <https://www.who.int/ageing/AFCSpanishfinal.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2015). Medición del grado de Adaptación de las Ciudades a las Personas Mayores: Guía para el uso de indicadores Básicos. Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/203832/9789243509693_spa.pdf
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. SENAMA. (s/f). Iniciativa Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores. Disponible en http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Iniciativa_Ciudades_y_Comunidades_Amigables_con_las_Personas_Mayores_Web.pdf



