

# Plan de Acción

Fondo de apoyo al  
Ciclo Mejora Continua



año  
**2022**

Programa Comunas Amigables

SENAMA

**Programa Comunas Amigables**

**PLAN DE ACCIÓN**

**I. ANTECEDENTES GENERALES**

<b>COMUNA: QUEILEN</b>		<b>REGIÓN: LOS LAGOS</b>	
Dirección	Pedro Aguirre Cerda 283		
Contraparte técnica Municipal	Cristina Andrade Miranda, Directora de Desarrollo Comunitario		
Correo Electrónico	dideco@muniqueilen.cl	Teléfono	652-535 355
Gestor Local	Karen Sánchez Maripillán		
Correo electrónico	karen.sanchez.maripillan@gmail.com	Teléfono	956009824
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE ACCIÓN</b>			
Contribuir a disminuir las barreras que se presentan en el entorno local para el envejecimiento activo de las personas mayores de la comuna de Queilen.			

**II. ANTECEDENTES DE LA COMUNA**

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

La comuna de Queilen se localiza en la parte Sur Este de la Provincia de Chiloé, limita al Norte y Noreste con la comuna de Chonchi, al Sur y Suroeste con la comuna de Quellón y al Este con el Golfo Corcovado, en una larga y angosta Península, se encuentra a 67 Km de la ciudad de Castro, Capital Provincial. La superficie comunal de acuerdo al INE es de 332.9 km<sup>2</sup>.

Si bien no existen datos exactos y fidedignos que determinen la fecha de Fundación de la Comuna de Queilen, el Concejo Municipal del año 2004, en su sesión ordinaria del 27 de enero, determinó la fundación de Queilen como fecha EL 9 de febrero de 1778, mediante el Decreto Exento N° 260 del 9 de febrero del año 2004. Para ello, el Concejo Municipal se basó en el Libro de Investigación "Queilen 300 años de Historia"; elaborado por la Periodista Andrea Larroucau Mellado, que, en uno de los pasajes de su obra, establece esa fecha como el primer y más claro reconocimiento que hace un expedicionario sobre la comuna.

Datos Sociodemográficos:

De los datos arrojados por el censo, el 18% de la población total de la comuna en estudio, corresponde a personas de una edad igual o mayor a 60 años, siendo una totalidad de 970 habitantes; un dato importante a considerar, ya que, es la población objetiva de este estudio. Por otro lado, es importante mencionar que gran parte de los habitantes de la comuna de Queilen pertenecen a zonas rurales, un 56,9% según el censo 2017.

Según el ADIS (Analista Digital de Información Social), y de acuerdo a datos obtenidos por el Registro Social de Hogares, actualizado al mes de abril 2023, da cuenta que, en la comuna de Queilen residen 5.973 personas en total, de las cuales, 1.248 corresponden a personas mayores de 60 años, un 21% del total de la población.

Por último, es importante mencionar que la comuna de Queilen registra un total de 3.129 hogares, de los cuales 877 tienen por jefe de hogar alguna persona mayor de 60 años de edad, un 28% del total de la población. En cuanto a caracterización social, en la comuna solo se cuenta con datos generales obtenidos a través del ADIS, donde se indica que, del total de hogares de la comuna, un 61% del total de hogares, pertenecen al tramo 40 de calificación socioeconómica, datos actualizados al mes de febrero 2023.

#### Programas de la Oficina Municipal del Adulto Mayor:

Dentro de los programas dirigidos por la Oficina Municipal del Adulto Mayor, la cual se encuentra dentro de la Dirección de Desarrollo Comunitario, existen los siguientes programas financiados con recursos municipales:

- Celebración día del Adulto Mayor
- Celebración bienvenida primavera
- Actividades recreativas para Adultos Mayores
- Apoyo Ejecución Centro Diurno del Adulto Mayor
- Apoyo Funcionamiento Hogar de Ancianos Celia Miranda Andrade
- Encuentro comunal de clubes de Adultos Mayores
- Fortalecimiento Unión de Clubes de Adultos Mayores
- Gestión de proyectos disponibles en la red (Gobierno Regional, Servicio Nacional del Adulto Mayor, entre otros).

Instituciones sin fines de lucro:

- Hogar de Ancianos "Celia Miranda Andrade":

Se encuentra a cargo de la Agrupación Religiosa "Marie Poussepin" y actualmente acoge a una cobertura de 11 personas mayores vulnerables, tanto de la comuna de Queilen como de comunas aledañas.

Esta organización accede al financiamiento a través de programas del Servicio Nacional del Adulto Mayor, Gobierno Regional, Municipalidad de Queilen, Empresas Privadas y particulares.

Por último, también se cuenta con otros programas ejecutados por la municipalidad, mediante transferencias de recursos externos:

- Centro Diurno del Adulto Mayor (CEDIAM):

El programa Centros Diurnos del Adulto Mayor (CEDIAM) tiene el objetivo de promover y fortalecer la autonomía e independencia de las personas mayores para contribuir a retrasar su pérdida de funcionalidad, manteniéndolos en su entorno familiar y social, y entregando temporalmente servicios sociales y sanitarios.

- Programa Vínculos:

Su objetivo es el acompañamiento continuo para las personas mayores de 65 años que ingresan al nuevo Subsistema de Seguridades y Oportunidades, entregándoles herramientas psicosociales que permitan fortalecer su identidad, autonomía y sentido de pertenencia. El apoyo psicosocial es individual y grupal; el acompañamiento es directo y personalizado en el lugar donde habitan las

personas mayores. El programa promueve el proceso de vinculación de las personas mayores al entorno y entrega bonos de protección y prestaciones monetarias.

### III. SINTESIS DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO

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

Entre las áreas prioritarias de trabajo que surgieron durante la ejecución del proceso de diagnóstico y que se confirmaron después con la visualización de los resultados obtenidos son:

- **Vivienda:** De acuerdo a los datos obtenidos a través de la ejecución de las encuestas, se puede observar que el 70% de las personas mayores dicen no contar con una vivienda que cumpla con las condiciones físicas para poder desplazarse sin dificultad dentro de ella, mientras que solo el 30% dice estar satisfecho con el estado interno de su vivienda.

Así mismo, en las reuniones realizada con las personas mayores, mencionan el tema de sus viviendas, que no se encontraban aptas, y en casos particulares, decían que no era aptas para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, mencionando que algunas de ellas estando en sillas de ruedas, tenían que permanecer siempre en un mismo lugar, puesto que la vivienda presenta desniveles o dentro de ella tienen escaleras, o la inexistencia de barandas de apoyo, lo cual les impide desenvolverse favorablemente en la medida de sus posibilidades dentro de sus hogares.

Otro indicador muy importante, es el porcentaje de personas que no han recibido ninguna ayuda por parte de algún programa social, correspondiendo al 72% de la población encuestada, lo que indica que, para el mejoramiento de sus viviendas, estas personas solo han destinado recursos propios, los cuales únicamente en la mayoría de los casos les ha permitido llevar a cabo trabajos de obra gruesa y no para priorizar mejoramientos en el ámbito de accesibilidad.

- **Comunicación e Información:** La alfabetización digital es muy importante en personas mayores:

*“Si consideramos que la Encuesta de Acceso y Uso de Internet, realizada por el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), explica que un 49,1% de las personas sobre 60 años no han usado nunca internet. “Esto es algo que nos preocupa como organización”, dice Patricio Moyano, jefe social de Hogar de Cristo, en Arica. “Muchos de los adultos mayores que nosotros acogemos viven solos o derechamente abandonados, afuera y sin acceso a los avances y las facilidades que presentan las nuevas aplicaciones, como la compra de remedios, tener más cerca a sus seres queridos, pagar las cuentas sin la necesidad de trasladarse a puntos lejanos”. (Concha, 2021). Por otro lado, los indicadores obtenidos en la comuna de Queilen señalan que sólo 82 personas saben utilizar el teléfono/celular para únicamente realizar y recibir llamados telefónicos, y 103 personas dicen no saber utilizar ninguna herramienta digital; lo que comprende un 68% de encuestados que no saben utilizar el internet.*

- **Participación Social:** La participación social en personas mayores, le permite que su envejecimiento sea activo y digno, esto a través de diferentes actividades que le hacen sentirse activos y valorados por la comunidad. Indicadores de la comuna, arrojados a través de los

diagnósticos realizados, dan cuenta de que el 74% de personas mayores estarían dispuestos a participar de encuentros donde se traten temas de su interés y se realicen talleres de diversas temáticas, mientras que el 18% lo pensaría y solo el 8% no sería participe. Por otro lado, se tienen los voluntariados o trabajos dedicados exclusivamente a personas mayores, que le permite entregar aportes valorados para la comunidad y donde ellos se sientan capaces de aportar a su comuna, es por ello, que se le preguntó a cada uno sí conocían de algún trabajo o voluntariado dentro de la comuna, a lo que respondieron en su mayoría que “NO” (98%), y las personas que dijeron “SI” (2%), se les preguntó ¿cuál o cuáles?, respondiendo: “Las pesqueras” La participación social es, por tanto, una fuente de apoyo social, en este caso comunitario, dado que la agrupación le otorga a la persona que participa apoyo emocional, apoyo instrumental y apoyo informativo. Asimismo, la red de apoyo comunitario actúa como recurso protector o amortiguador en situaciones de estrés, promoviendo una mejor salud física, mental y el bienestar, y durante la vejez en particular.

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

**Vivienda:** Falta de oferta programática y lentitud de los procesos para acceder efectivamente a los programas disponibles, ya sea a través del Serviu o de la oficina municipal de vivienda, la falta de recursos propios para poder postular a un subsidio de vivienda que puede ser construcción o mejoramiento.

Inexistencia de Programas de mejoramiento de condiciones de accesibilidad en viviendas de Personas Mayores con algún grado de dependencia.

**Comunicación e Información:** No existen cursos de alfabetización digital para personas mayores que no saben utilizar el teléfono y/o internet; la escasa conectividad de señales telefónicas en la comuna, especialmente en zonas rurales e islas; y, además, los escasos recursos monetarios, puesto que muchas de las personas mayores no tienen el dinero para adquirir un teléfono inteligente.

**Participación Social:** No existen espacios destinados a la participación social permanente de personas mayores de diversos sectores de la comuna; no existen voluntariados que puedan ir en ayuda de personas mayores y/o de las cuales puedan ser partícipes ellos mismos.

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

**Vivienda:** Que a través del municipio se pueda realizar un catastro de la situación comunal en temas de viviendas, dirigido exclusivamente a personas mayores más vulnerables que posean algún grado de dependencia o dificultad para el desplazamiento tanto al interior de su vivienda como en su entorno inmediato, y ver la posibilidad de llevar a cabo un programa que permita financiar el mejoramiento de sus espacios considerando la entrega de ayudas técnicas y/o mejoramiento de rampas de acceso, barandas de apoyo y adaptación de baños, entre otras soluciones que dependerán de las necesidades particulares de cada persona beneficiaria.

**Comunicación e Información:** Generar talleres de alfabetización digital.

**Participación Social:** Destinar mayores recursos para Implementar programas y servicios que permitan la participación social de las personas mayores en base a sus intereses, como talleres de oficios, deportivos, culturales, recreativos, entre otras.

Que los programas se puedan acercar y familiarizar con todos los sectores de la comuna, y mayormente, con los que se encuentran más apartados y que son de difícil acceso.

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

No Aplica.

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

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

- Vivienda.
- Comunicación e información.
- Participación Social

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

Se realizaron 2 reuniones después de que se concretó el Diagnóstico Participativo. El objetivo de cada reunión fue poder establecer las áreas de trabajo prioritarias para elaborar el Plan de Acción, y así dar por finalizada la etapa de Ciclo Mejora Continua.

3. Identifique los actores que participaron del proceso

De las reuniones participaron:

- Alcalde de la comuna de Queilen.
- Honorable Concejo Municipal de Queilen.
- Gestora Programa Comunas Amigables.
- Encargada de Oficina Adulto Mayor de Queilen.
- Directora de Desarrollo Comunitario.
- Unión Comunal de Adultos Mayores.
- Servicio Nacional del Adulto Mayor.

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

**Obstáculos:** No aplica.

**Facilitadores:**

- La buena voluntad de todos los actores participantes de esta etapa.
- El apoyo en las gestiones de movilización por parte de la Oficina del Adulto Mayor y Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Queilen.

<b>V. PLAN DE ACCIÓN</b>		<b>OBJETIVO:</b> (definir y precisar los objetivos del plan de acción, indicando qué barreras se busca reducir)					
<b>ÁREAS O EJES DE TRABAJO</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Metas</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Actividades</b>	<b>Actores involucrados</b>	<b>Recursos</b>	<b>Medios de Verificación</b>
Vivienda y accesibilidad.	Generar mejores condiciones de habitabilidad para Personas Mayores de la comuna, mediante el mejoramiento en la accesibilidad tanto al interior como al exterior de sus viviendas.	Eliminar barreras de accesibilidad identificadas en hogares de personas mayores.	Intervención efectiva a personas mayores identificadas como potenciales beneficiarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de potenciales beneficiarios.</li> <li>- Adquisición de materiales y/o ayudas técnicas requeridas.</li> <li>- Ejecución de soluciones constructivas.</li> <li>- Recepción de soluciones ejecutadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas mayores beneficiarias.</li> <li>- Oficina Adulto mayor municipal.</li> <li>- Dirección de obras municipal.</li> <li>- Oficina de Adquisiciones municipal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección de Obras Municipales.</li> <li>- Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)</li> </ul>	Fotografías, Documento de recepción del beneficio.
Comunicación e Información	Generar y ejecutar talleres de alfabetización digital, dirigidos a personas mayores de la comuna de Queilen.	Que las personas mayores: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendan a utilizar la tecnología.</li> <li>- Aprendan a comunicarse con sus pares y con las demás personas.</li> <li>- Independencia.</li> </ul>	Cantidad de participantes v/s cantidad de personas que aprendieron a utilizar los medios tecnológicos.	Talleres de alfabetización digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina del Adulto Mayor Municipalidad de Queilen.</li> <li>- Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Queilen.</li> </ul>	Oficina del Adulto Mayor Municipalidad de Queilen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotografías</li> <li>- Listado de asistencia.</li> </ul>

Participación social	Generar mayores instancias de participación social, cultural y recreativa para personas mayores de la comuna.	llevar a cabo talleres recreativos de interés para personas mayores de la comuna.	cantidad de personas que participan de talleres de interés.	Talleres recreativos de interés en diversos sectores de la comuna.	Oficina del Adulto Mayor Municipalidad de Queilen.	Oficina del Adulto Mayor Municipalidad de Queilen.	- Fotografías - Listado de asistencia.
----------------------	---	---	---	--	---	---	---

VI. CRONOGRAMA																																																
Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				Mes 7				Mes 8				Mes 9				Mes 10				Mes 11				Mes 12			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
(vivienda y accesibilidad) Definición de beneficiarios.	x	x	x	x	x	x	x	x																																								
(vivienda y accesibilidad) adquisición de materiales y/o ayudas técnicas requeridas.																																																
(vivienda y accesibilidad) Ejecución de soluciones constructivas.																																																
(vivienda y accesibilidad) Recepción de soluciones ejecutadas.																																																
(Comunicación e Información) Talleres de alfabetización digital.																																																
(Participación social) Talleres recreativos			x				x				x				x				x				x				x				x				x				x				x				x	

## VII.- RESUMEN EJECUTIVO

La Ilustre Municipalidad de **QUEILEN** de la provincia de **CHILOÉ** Región de **LOS LAGOS** en su compromiso de trabajar por transformarse en una comuna más amigable con sus personas mayores, ha avanzado en la realización de un proceso de diagnóstico y creación de un plan de acción participativo, el cual ha establecido las siguientes prioridades y metas para el periodo comprendido entre el año **2024** y el año **2025**.

Fin	Objetivo General	Objetivo (s) Especifico (S)	Actividad (es) comprometidas
Con este Plan de trabajo se pretende entregar a las Personas Mayores de la comuna de Queilen más oportunidades para envejecer en un entorno libre de barreras que les impidan envejecer adecuadamente con dignidad y autonomía.	Contribuir a disminuir las barreras que se presentan en el entorno local para el envejecimiento activo de las personas mayores de la comuna de Queilen.	Mejorar la accesibilidad del entorno inmediato tanto al interior como al exterior de las viviendas de Personas Mayores con algún grado de dependencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de potenciales beneficiarios.</li> <li>- Adquisición de materiales y/o ayudas técnicas requeridas.</li> <li>- Ejecución de soluciones constructivas.</li> <li>- Recepción de soluciones ejecutadas.</li> </ul>
		Generar y ejecutar talleres de alfabetización digital, dirigidos a personas mayores de la comuna de Queilen.	Talleres de alfabetización digital en diversos sectores de la comuna.
		Generar mayores instancias de participación social, cultural y recreativa para personas mayores de la comuna.	Talleres recreativos de interés en diversos sectores de la comuna. actividades participativas del día del Adulto Mayor, Bienvenida Primavera, mes del buen trato, entre otras.

En este proceso participaron 50 personas mayores, el Alcalde de Queilen, el Honorable Concejo Municipal, la Dirección de Desarrollo Comunitario, la Oficina Municipal del Adulto Mayor, la Unión Comunal de Clubes de Adultos Mayores todos quienes han validado y están comprometidos con este plan.



**Marcos Vargas Oyarzún**  
Alcalde de Queilen



**Clemente Alvarado Salazar**  
Unión Comunal de Clubes de Adultos Mayores



**Cristina Andrade Miranda**  
Dirección de Desarrollo Comunitario



**Daniela Arias Sánchez**  
Oficina Municipal del Adulto Mayor

## VIII.- ANEXOS

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

- **Informes Servicio Nacional del Adulto Mayor.**
- **Fotografías.**
- **Acta sesión de Concejo Ordinario del 20 de junio del 2023.**

Elaboración:

- Gestor Local Comunas Amigables, Karen Sánchez Maripillán
- Encargada Oficina Municipal del Adulto Mayor, Daniela Arias Sánchez

**Queilen, 06 de septiembre de 2023**