

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

COMUNA: Quilpué		REGIÓN: Valparaíso	
Dirección	Augusto Carozzi 841		
Contraparte técnica Municipal	María José Castañeda		
Correo Electrónico	m.castañeda@quilpue.cl	Teléfono	962969587
Gestora Local	Sofía Retamal Pino		
Correo electrónico	sofia.retamal.pino@gmail.com sofia.retamal@pucv.cl	Teléfono	950672090
OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE ACCIÓN			
Contribuir una mayor calidad de vida de las personas mayores de Quilpué a partir de una mayor accesibilidad a servicios y participación activa en espacios públicos			

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.

a. Datos sociodemográficos

Quilpué, subcuenca y capital de la provincia de Marga Marga es la tercera comuna más poblada de la Región de Valparaíso. Demográficamente cuenta con una superficie de 537 km² y es habitada por 151,708 personas según el último censo realizado en 2017.

En esta distribución se identifican 12 sectores en la zona urbana que aglomeran en su conjunto, barrios, juntas vecinales y organizaciones sociales (PLADECO, 2016)¹ y una zona rural como el sector de Colliguay habitado por 494 personas aproximadamente (INE, 2002)².



Nota. Mapa de la Comuna de Quilpué
Ecured (2015)

¹ Plan de desarrollo comunitario (2016). Diagnóstico Plan de Desarrollo Comunal 2016-2022. Ilustre Municipalidad de Quilpué.
https://web.archive.org/web/20161104015739/http://www.quilpue.cl/uploads/pagina_20120210234552_plan_de_desarrollo_comunal.pdf

² Instituto Nacional de Estadísticas (INE). "Censo 2002: Ciudades, pueblos, aldeas y caseríos"
[https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/publicaciones-y-anuarios/otros-estudios/ine_ciudades-pueblos-aldeas-y-caserios-censo-2002_\(2005\).pdf](https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/publicaciones-y-anuarios/otros-estudios/ine_ciudades-pueblos-aldeas-y-caserios-censo-2002_(2005).pdf)

b. Breve reseña histórica

La historia de Quilpué relata que el territorio era poblado por picunches “*mapuches del norte*”, quienes practicaban la agricultura, cosechaban maíz, porotos, teca, calabaza, ají, maní, papas y frutas como uvas y ciruelas. Además de la ganadería en la crianza de un ganado de cabras, llamas y guanacos. Sin embargo, uno de las mayores transmisiones culturales de este pueblo es reconocerles por el uso de piedras horadadas, también llamadas piedras tacitas, caracterizadas por una superficie más o menos planas de lados irregulares que presentan entre una y veinte tacitas. Estas piedras se utilizaban con fines ceremoniales como depósitos de ofrendas y con fines de utilería al utilizarlas como morteros (BND, 1993).

Estos habitantes bajo el sometimiento de los kichwas, comenzaron a utilizar lavaderos de oro para extraer este mineral de las arenas auríferas del estero Marga Marga con el que se financió el comienzo de la conquista española (ECURED, 2015)³.

Posteriormente, tras la independencia, el 14 de octubre de 1893 se creó la Comuna de Quilpué al norte de la cuenca del estero Marga-Marga. Luego, el 25 de abril de 1898, se otorgó a la entonces villa de Quilpué el título de ciudad hasta el 25 de abril del año 2008, cuando se firmó el Acta Fundacional de la Ciudad.



Nota. Escudo de Quilpué (1983)

El 21 de diciembre de 1983, se instruyó el escudo oficial de la comuna de Quilpué diseñado por el artista Ignacio Severín. Se compone de un sol de oro y en punta, una Piedra Tacita como elemento característico del cual también la nombran popularmente como la ciudad del sol; Un casco español de plata y sus armas representando la sangre de los primeros habitantes del territorio y una tórtola en alusión a la etimología de la palabra “Quilpué” que se entiende desde la lengua indígena como lugar donde anida o habita la tórtola. La etimología del nombre Quilpué también se asocia a *Cullpohue* que proviene del araucano “lugar de tórtolas”, a *Queipues* en alusión a lancetas o guijarros utilizados para hacer sangrías de curación y *Keipuhue* del araucano keipú piedra negra, *hue* lugar, lugar donde abundan las piedras jaspeadas (BND, 1993)⁴.

c. Caracterización demográfica (población, estructura etaria)

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística, en la región de Valparaíso según el último censo realizado en 2017 la comuna de Quilpué tenía una población de 151.708 habitantes

Unidad Territorial	Censo 2017	Proyección 2021	Variación (%)
País	17.574.004	19.678.363	11,97
Región de Valparaíso	1.815.902	1.979.373	9
Comuna de Quilpué	151.708	168.931	11,35

Fuente: INE (2023)

De esta cantidad, la distribución de los datos por sexo da cuenta de una proyección al 2021 donde habitarán más mujeres que hombres, como se observa en la siguiente tabla

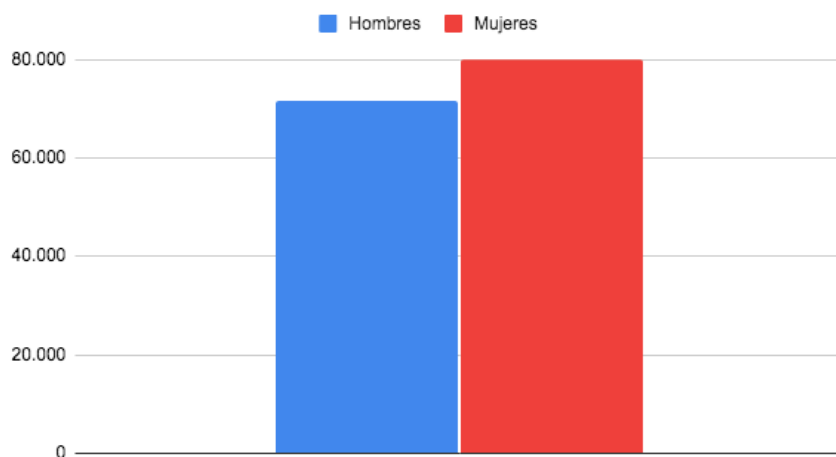
Distribución	Censo 2017		Proyección 2021	
	Mujeres	Hombres	Hombres	Mujeres
Población por sexo e índice de masculinidad	71.746	79.962	81.977	86.954

³ Ecured (2015). *Quilpué*. <https://www.ecured.cu/Quilpu%C3%A9>

⁴ Biblioteca Nacional Digital de Chile (BND), (1993). *Antecedentes Históricos de Quilpué* [manuscrito]. Archivo de Literatura Oral y Tradiciones Populares. <http://www.bibliotecanacionaldigital.gob.cl/bnd/635/w3-article-346728.html>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2021). Quilpué, reporte comunal. https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas_v.html?anno=2021&idcom=5801

Distribución PM por sexo



Elaboración propia a partir del Censo (2017)

La proyección de estos datos demográficos al 2023 estiman un crecimiento en la población a 172.073 con una variación de 13,4%. Con un incremento poblacional a 88.578 en el caso de las mujeres y al 83.495 en el caso de los hombres.

Al profundizar en las características demográficas de la comuna, de acuerdo a la pirámide poblacional de Quilpué, los datos de personas mayores por sexo se distribuyen de la siguiente manera

Rango	Hombres	Mujeres
+100	0	0
95-99	0	1.483
90-94	2.200	5.381
85-89	7.135	13.188
80-84	12.360	18.930
75-79	19.189	26.130
70-74	28.487	35.066
65-69	35.304	41.186
60-64	44.002	50.920
Total	148.677	192.284
	340.961	

Fuente: INE (2023)

Por otra parte, en relación a la distribución por rango etario, cabe destacar que el censo de 2017⁵ determinó como clasificación de personas mayores aquellas que tienen igual o mayor a 65 años de edad. A partir de este tramo la población mayor estaría conformada por 22.246 habitantes representando a un 14% del total, con un proyección que ascendería a 29.627 en el caso de personas igual o mayores a 65 años, representando un 17,2% del total. Sin embargo, entre 60 y 64 no se contabilizaron como personas mayores, como se observa en la siguiente tabla

Población por grupos de edad		
Grupo por edad	Censo 2017	Proyección 2020
45 a 64	38.275	41.593
65 o más	22.246	26.146

Elaboración propia a partir del INE (2023)

⁵ Instituto Nacional de Estadística (INE). Censo (2017).

<https://www.ine.gob.cl/estadisticas/sociales/demografia-y-vitales/demografia-y-migracion/2022/09/27/cerca-de-un-tercio-de-l-a-poblaci%C3%B3n-de-chile-en-2050-estar%C3%ADa-compuesta-por-personas-mayores>

Finalmente, para complementar la información anterior donde sí se puedan identificar la cantidad de personas mayores desde 60 años en adelante se analizó una base de datos facilitada por el registro social de hogares actualizada al 20 de abril de 2022, contabilizando de manera manual la cantidad de personas mayores resultando un total de 33.980.

En relación a la encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) 2017 y el Registro Social de Hogares, ambos instrumentos gestionados por el Ministerio de Desarrollo Social⁶. Se presenta la tasa de pobreza por ingresos y la tasa de pobreza multidimensional al año 2017, además del porcentaje de personas en hogares carentes de servicios básicos y el porcentaje de hogares hacinados (a Junio de 2020) en la Comuna de Quilpué.

En este contexto, de acuerdo a la medición actual, en que los valores de la línea de pobreza dependen del tamaño del hogar, la comuna de Quilpué tiene una tasa de pobreza de un 5,25% de acuerdo a los ingresos socioeconómicos en comparación del 7,1% que hay a nivel regional y el 8,6% a nivel nacional (CASEN, 2017)⁷.

Estos datos reflejan el conjunto de hogares en que el ingreso total mensual no supera el valor de la línea de la pobreza y por consiguiente no cuentan con ingresos mínimos para satisfacer consumos básicos. Así como un conjunto de hogares que reciben ingresos inferiores a $\frac{2}{3}$ del valor de la línea de pobreza vigente (MDSF, 2023).

De manera complementaria, a partir de la medición de pobreza de tipo multidimensional (IPM) que distingue diferentes carencias ya sea en el hogar, en salud, educación y el nivel de vida para cada integrante de la familia en tiempo e intensidad (PNUD, 2020)⁸, la comuna de Quilpué presenta un 12,06%, ante un 19% a nivel regional y a nivel nacional de un 20,7% (CASEN, 2017).



Finalmente, en relación a servicios básicos y hacinamiento, según el sistema integrado de información social con desagregación territorial y de acuerdo al tramo de Calificación Socioeconómica (CSE), respecto del total de personas del Registro Social de Hogares (RSH) a diciembre de 2020 un 8,6% de personas en la comuna habita en hogares carentes de servicio básicos (SIIS-T MDS, 2020)⁹.

Además de acuerdo al índice de hacinamiento dado por la razón entre el número de personas residentes en la vivienda y el número de dormitorios de la misma. A partir de las categorías: sin hacinamiento (menos de 2,5 personas por dormitorio), medio (2,5 a 3,4), alto (3,5 a 4,9) y crítico (5 o más)" (MDSF, 2023), en Quilpué un 10,5% habita en hogares hacinados según el censo 2017.

En suma, a partir del Registro social de hogares y a los tramos que establece como instrumento de caracterización socioeconómica del tramo 40 al 70 se agrupan los hogares de menores ingresos y por ende mayor vulnerabilidad y del tramo 80 a 100 los hogares de mayores ingresos y menor vulnerabilidad (MDSF, 2022). Así, es posible determinar que de acuerdo a las 132.906 personas inscritas en el Registro Social de Hogares (RSH), se estima que un 81.31% de las y los habitantes de Quilpué se encuentran en condición de vulnerabilidad, considerando hasta del 70% según tramo de calificación socioeconómica (CSE).

⁶ Medición de la pobreza, Observatorio Social del Ministerio de Desarrollo social y Familia (2023).

<http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/preguntas-frecuentes#:~:text=La%20medici%C3%B3n%20de%20pobrez,a%20por,bienes%20alimentarios%20y%20no%20alimentarios>

⁷ Ministerio de desarrollo Social y Familia (MDSF) (2017). Encuesta CASEN.

http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2017/Resultados_Adulto_Mayores_casen_2017.pdf

⁸ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2002). *Informe de desarrollo humano 2002* (1a. ed. --). La Paz, Bolivia: Molina & Asociados.

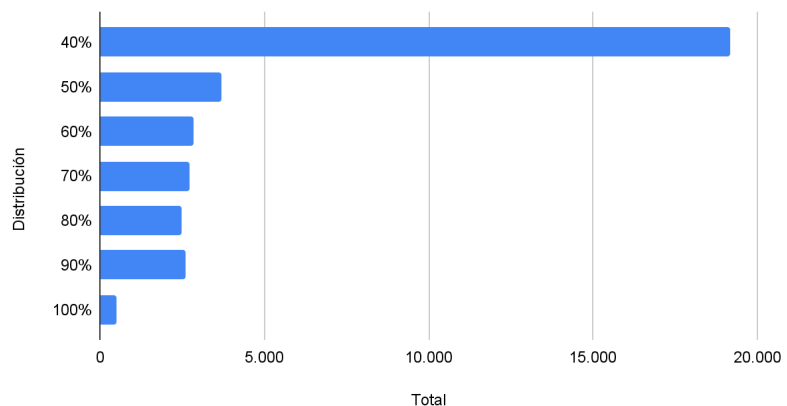
<https://www.undp.org/es/publications/informe-anual-del-pnud-2020>

⁹ Sistema Integrado de Información Social con desagregación Territorial SIIS-T <http://siis.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/>

El mismo análisis de vulnerabilidad pero enfocado en la cantidad de personas mayores registradas en la base de datos facilitada por el Registro social de hogares, actualizada al 20 de abril de 2022, se determina lo siguiente.

Tramo de vulnerabilidad	Cantidad de personas mayores
40%	19.178
50%	3.678
60%	2.837
70%	2.708
80%	2.472
90%	2.596
100%	511

Distribución índice de vulnerabilidad Personas Mayores



Nota. Elaboración propia a partir de una base de datos entregada por RSH (2022)¹⁰.

En razón de lo anterior, de la totalidad de personas mayores inscritas en el Registro social de hogares al 2022, un 56% estaría en el tramo del 40%, es decir que más de la mitad de la población mayor de la comuna se encuentra en el porcentaje de mayor vulnerabilidad.

Finalmente, cabe destacar que esta caracterización se ha construido desde las fuentes oficiales, no obstante, entregan resultados generales más no precisos, obstaculizados por ejemplo por el hecho de que no todas las personas están inscritas en el Registro social de hogares y que los datos varían con una velocidad desproporcionada a la actualización del INE y los Censos, siendo el más actual el de 2017, elaborado hace seis años.

d. Iniciativas relacionadas a la temática de las personas mayores

Actualmente en Quilpué se desarrollan diversas actividades y encuentros de cultura de convocatoria anual abierta, tal como el Festival de cine chileno, Festiarte, Fesmfestival 8M, Festival de Jazz, Festival de Colliguay, Festival de Talentos para personas mayores, Festival de la Vendimia, Gala Folclórica, Exposiciones artísticas fotográficas, de pintura, de bordado, de danza, obras teatrales, conversatorios abiertos.

Todas las actividades mencionadas anteriormente, se desarrollan en diferentes lugares, entre ellos, el centro cultural de Quilpué, el teatro, la biblioteca municipal, la Plaza Eugenio Rengifo, Plaza Vieja o bien, dependencias del municipio.

En este contexto también se desarrollan actividades que fortalecen el trabajo territorial, un ejemplo es la escuela de agentes comunitarios que busca potenciar la participación e incidencia de vecinos y vecinas en la agencia pública, en donde participan representantes de juntas vecinos, agrupaciones culturales, agrupaciones medioambientales, centros del adulto mayor u organizaciones autogestionadas.

Por otra parte, en el fortalecimiento del trabajo territorial pensado en la población mayor, cabe destacar las 17 Reuniones Territoriales que culminaron en la Ordenanza Municipal para Personas Mayores con un total de 230 participantes. Y el "Encuentro Territorial *"La Experiencia No Envejece: La Economía Plateada como oportunidad De empleo y envejecimiento"* Actividad Bicomunal organizada por la Oficina de Personas Mayores de Quilpué y de Villa Alemana, además del Senior Lab PUC y el Departamento de Desarrollo Económico Municipalidad de Quilpué. Donde participaron 13 personas mayores (en relación a la comuna de Quilpué).

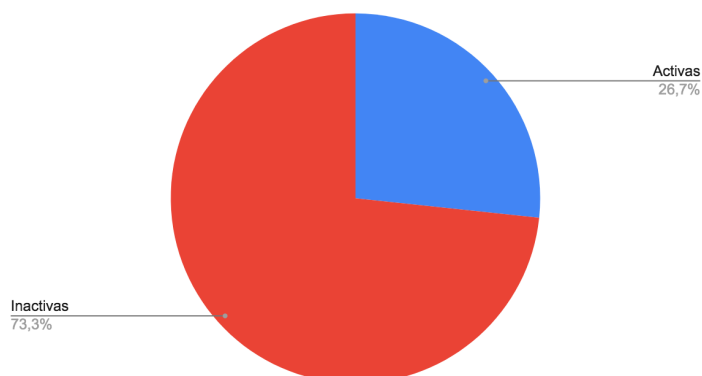
Respecto a las organizaciones mencionadas, cabe destacar que en Quilpué actualmente hay seis uniones comunales, entre ellas

1. Unión Comunal JJVV de Quilpué
2. Unión Comunal JJVV de Belloto
3. Unión Comunal Asociación de grupos folclóricos
4. Unión Comunal Centros de adultos mayores
5. Unión Comunal Centro de Madres y Damas
6. Unión Comunal Juntas de vecinos de Quilpué "Ciudad del Sol"

Además en la comuna, se encuentran registradas 22 juntas de vecinos, de las cuales 8 están activas actualmente.

¹⁰ Registro Social de Hogares (RSH) (2022). <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/42344-registro-social-de-hogares>

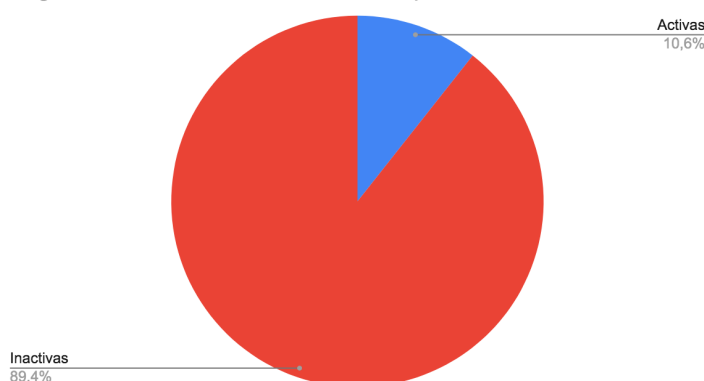
Junta de vecinos en Quilpué



Elaboración propia a partir de registros en of. desarrollo vecinal (2023)

Además, en relación a las organizaciones comunitarias, se han registrado 101 de las cuales 12 estarían activas al 2023.

Organizaciones comunitarias en Quilpué



Elaboración propia a partir de registros en of. desarrollo vecinal (2023)

Esto da cuenta de una gran baja en la participación en relación a la cantidad de grupos conformados y su vigencia actual en la comuna.

Ahora bien, en relación a la población de personas mayores, actualmente en la Oficina de personas mayores se registra un total de 144 centros del adulto mayor, esta cifra no sería estática pues se han conformado nuevos centros que aún no firman personalidad jurídica y hay un estimado de organizaciones que se encuentran inactivas o se han disuelto.

Respecto al despliegue de actividades de desarrollo cultural y participación ciudadana pensadas para personas mayores, desde el municipio y a través de la OPM se han impartido diversos talleres. Durante el primer semestre del 2022 se impartieron 19 talleres, llegando a una participación total de 1512 personas mayores; el segundo semestre se desarrollaron 13 talleres con un total de 1459 participantes, además de 5 talleres de verano en que participaron 456 personas mayores.

Entre ellos actividad física adaptada para personas mayores, taller de manualidades, taller de estimulación cognitiva, kinesiología, folklore, danza terapia, musicoterapia, yoga, autonomía e independencia, cuidado emocional y taller piscina.

Otra temática abordada con frecuencia en los talleres fue un taller de Alfabetización Digital para Personas Mayores impartido por la oficina con 15 participantes. Estos talleres también se han impartido en colaboración con otras instituciones, así se llevaron a cabo 9 talleres de integración digital, dos fueron en colaboración con Chilquinta, donde participaron un total de 40 personas mayores y los otros 2 en colaboración con la caja 18 de septiembre, con una totalidad de 24 participantes. Los 5 restantes se realizaron de manera territorializada en colaboración con la OTEC Municipal en que participaron 110 personas mayores.

Por otra parte, destacan iniciativas como las del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) que contribuye a la educación financiera y de derechos del consumidor para personas mayores, y la Oficina de Información Laboral (OMIL) en el desarrollo de ferias laborales que contribuyen en ampliar la información sobre oportunidades laborales para las personas mayores.

También se ha impartido jornadas de capacitación, por ejemplo una que realizó enfocada en la postulación a los fondos concursables de SENAMA donde participaron 80 personas mayores. Así como jornadas informativas, en que se realizaron 9 Charlas Temáticas Personas Mayores, algunas de las temáticas que se abordaron fueron Buen Trato, Beneficios Sociales y Derechos Personas Mayores, sumando un total de 123 participantes.

Además de jornadas de encuentro y reflexión como la "Expo Mayor": En el marco de la Conmemoración del día mundial de toma de conciencia del abuso y maltrato en la vejez (15 de Junio) en que participaron 250 personas

mayores y el Café Literario Intergeneracional en conjunto con Corporación Municipal de Educación donde participaron 20 personas mayores.

Y otras actividades recreativas son el Festival de talentos para personas mayores, que en su última versión contó con 64 participantes, el campeonato de Cueca donde participaron 149 personas mayores. Además de dos actividades de malón para personas mayores, uno organizado por la oficina de personas mayores con 250 participantes y otro de la misma oficina pero en conjunto con Caja Los Andes donde participaron 102 personas mayores,

Otro tipo de instrucción se desarrolló en conjunto con la OTEC Municipal, fue la formación de 18 Personas Mayores como Agentes de Turismo Cultural Local nivel 1.

De esta manera, continuando con actividades turísticas también se realizó un Trekking Interpretativo de Baja Intensidad en Cueva El Brujo Sector El Retiro y un Viaje a la Reserva Natural La Campana (desarrollado en conjunto con Oficina de Turismo Municipal, cada actividad contó con la participación de 11 personas mayores. Además de los viajes anuales que imparte la oficina de personas mayores los destinos locales de

En esta temática, se encuentran los viajes desarrollados por la oficina de personas mayores. El pasado 2022 se realizaron 24 viajes logrando la participación de 960 personas mayores

Hay viajes que son locales y otros que son fuera de la región, así uno de los principales destinos visitados son La Ligua, Pomaire, Til Til, Casablanca, Curacaví, Isla Negra y los Andes. Además de viajes a Santiago donde las personas mayores han visitado el pueblo de Las Vizcachas, el Museo Interactivo Mirador (MIM) y el Museo de historia natural

III. SÍNTESIS DIAGNÓSTICO 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.

En los procesos de diagnóstico, validación y construcción del plan de acción todas las áreas se consideraron como prioritarias, por esta razón se describen las barreras y las propuestas presentes para cada dimensión (sin orden de prioridad).

En este sentido, las que presentan mayor urgencia y mayor factibilidad son espacios al aire libre y edificaciones, servicios de apoyo comunitario y de salud

En una segunda línea se encuentran Respeto e Inclusión social, Participación cívica y Empleo y Participación Social y Comunicación e información

Por último, se encuentran las dimensiones de Transporte y Vivienda

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

1- Espacio al aire libre y las edificaciones:

En relación al espacio al aire libre y edificaciones, una de las principales barreras se asocia al mal estado de las **calles y veredas**, principalmente del centro de Quilpué, con deterioros en el pavimento y presencia de hoyos, generando frecuentes tropiezos y caídas en personas mayores. Esta dificultad se agudiza en personas mayores con diversidad funcional dado que mencionan que las veredas no tienen el ancho suficiente para que transiten por ejemplo las sillas de ruedas (como la calle Blanco) o los burritos o en ocasiones “puntales” o bastones que se quedan en los hoyos.

Las personas mayores señalaron además de las características concretas de las calles, que desde lo subjetivo, en su tránsito por las calles sienten inseguridad y exclusión.

El uso de las veredas también se limita por una gran cantidad de autos que se estacionan en ellas, impidiendo el libre tránsito y dificultando la salida de las personas mayores de sus casas, siendo una razón por la que las se ven obligadas a bajar a la calle aumentando la percepción de riesgo.

“Yo pienso que algo amigable sería que nos despejaran las veredas, yo soy ciega y tenía que bajarme a la calle, bueno ahora poco salgo sola, pero cuando lo hacía, mi problema era tener que bajarme a la calle porque había un vehículo estacionado y no uno sino que varios”

Otra gran problemática en las calles, que fue mencionada en diversos grupos focales es que las veredas no tienen **accesibilidad para un tránsito seguro**, dado que los **rebajes de las veredas** presentan desniveles son demasiado altos según la experiencia de las personas mayores, *“Todas las calles antiguas no tienen adaptación en sus bajadas, en las soleras”, “En esa vereda yendo al unimarc se han caído varias personas mayores y sale el señor del unimarc y toma foto y es todo lo que hacen, le toman foto al hoyo nomas”.*

Esta información se confirmó al analizarlas con arquitecta profesional de secretaria comunal de planificación, al identificar rebajes deteriorados en las principales rutas de tránsito de las personas mayores.

Mencionan además que las **veredas son muy altas**, esto se complejiza en la bajada y subida después de utilizar el transporte público, dado que por ejemplo las micros presentan escalones demasiado altos. Esta situación se agrava cuando llueve.

De acuerdo al caminar de las personas mayores por la ciudad, en relación a los **cruces peatonales y señales de tránsito**, dan cuenta de una necesidad de pintarlos nuevamente, *“que se pinten los pasos peatonales que se encuentran en mal estado, nadie respeta nuestro paso por las calles”*, dan como ejemplo la Calle Paz con Blanco.

Mencionan además la falta de **semáforos** en lugares estratégicos, especialmente en donde hay población mayor, por ejemplo en Los Carreras, paradero 18 con Pedro Aguirre Cerda donde hay cuatro esquinas o en Los Carrera con Centenario.

Además de la necesidad de supervisar **postes** que se encuentran en medio de las veredas y ausencia o poca visibilidad de **señaléticas** dado su tamaño, por ejemplo, agregar “calle sin salida” en la esquina de “La plaza de la Amistad”.

Continuando con las barreras, las y los participantes mencionan que los paraderos tampoco están pensados para las personas mayores, que no se encuentran en buenas condiciones, que los asientos no son cómodos para ellas y ellos ya que son pequeños, no tienen la altura o características necesarias para hacerlos lugares seguros. Señalan que esta situación se agudiza de acuerdo a las condiciones climáticas, por ejemplo cuando llueve.

Por otra parte, dan cuenta de una débil **accesibilidad en la ciudad**, en relación a las edificaciones de servicios tanto públicos como privados, como bancos, cajas de compensación, registro civil y dependencias estatales en relación a la ausencia de rampas o ascensores que faciliten el traslado. En este punto también del metro y de que la rampa de acceso no está operativa de manera permanente, sino que está sujeta a disponibilidad de un guardia para habilitar el acceso.

Si bien hay rampas en algunos lugares, tanto personas mayores como proveedores de servicios señalan que a veces no funcionan, problematizando el hecho de que existen para cumplir la normativa pero que en la práctica no cuentan con el ancho ni el ángulo necesario para facilitar el desplazamiento de personas con movilidad reducida.

Así, dan cuenta de la **necesidad de infraestructura inclusiva** para la adultez mayor, como en el caso de ascensores o asientos acondicionados, con respaldo y materiales cómodos, principalmente en espacios públicos como la plaza y en general el centro de Quilpué que es donde frecuentan por trámites y requieren lugares adaptados de descanso.

En este punto, en relación a uno de los principales punto de encuentro en la zona rural Colliguay es el salón multiuso, el cual tiene desperfectos en su infraestructura y se inunda cuando llueve, esto se pudo verificar en una visita al lugar.

En este contexto, también refieren como una problemática **la baja disponibilidad de baños públicos adecuados para las personas mayores. En consecuencia todos los aspectos anteriores reflejan las limitaciones en su transitabilidad** en los espacios públicos, las veredas, o el acceso a los edificios.

También dan cuenta de afectaciones dadas por una **contaminación acústica** principalmente por medios de transporte, así como **contaminación ambiental** en el descuido de diversos espacios públicos, que generan olores molestos para las y los pobladores, uno de los ejemplos son aquellos puntos de ventas de verduras que dejan el suelo más resbaloso afectando la marcha de personas mayores.

En relación a la **infraestructura verde**, refieren a la ausencia de basureros disponibles en las calles, y una alta presencia de basurales sin restricción. También a la falta en la poda de árboles, razón por la cual hay árboles a punto de caer, otros demasiado altos que conectan con cables eléctricos de incendio y el crecimiento de raíces que se conecta con el punto anterior en el sentido de que han levantado y roto las veredas. Así hay vecinas y vecinos que se han enfrentado a multas tratando de abordar esta problemática, cortando los árboles por su propia cuenta, demandando la escasa o nula acción de parte del municipio.

En relación a los **espacios verdes y de descanso**, las personas mayores declararon escasez e inaccesibilidad en su uso en la comuna. En este sentido, refieren como una de las causas la sobrepoblación, *“Lo que pasa es que cada día hay menos plazas y menos áreas verdes, donde antes habían canchas hoy hay población”*. También la dificultad para acceder a los espacios verdes que si están presentes, señalando que son utilizados principalmente por juventudes, o bien, su acceso es limitado, dando como ejemplo, una terminación entre Marga-Marga y Recoleta debido a que se encuentra a la orilla de calle por la que transitan autos, esto se complejiza dependiendo del día, por ejemplo los días jueves en que hay feria.

De esta manera, en relación a las áreas verdes, reconocen su falta y las restricciones de su uso, dado que después de cierta hora el nivel de peligrosidad hace imposible su uso para las personas mayores.

Asimismo, en Colliguay se declara un abandono en el cuidado de los espacios verdes de parte del municipio, así como una necesidad de colaborar en el cuidado del agua.

En definitiva, consideran que la ciudad no está adaptada para satisfacer necesidades básicas de las personas en general, y más aún no estaría pensada para el uso de las personas mayores, declarando una falta de áreas verdes, plazas, parques, y espacios públicos adaptados para el desarrollo, recreación, encuentro tránsito seguro y cómodo por la ciudad *“Muchas veces voy en la escala de falabella me siento a descansar, porque no hay donde ir”*. Señalan la importancia de considerar a las mujeres mayores en esta comprensión dado que mencionan que tienen un mayor desplazamiento por la ciudad.

2. Vivienda

En el ámbito de la vivienda, señalan que aquellas que son entregadas por el Estado se encuentran en barrios periféricos y que por lo general son departamentos por lo que consideran, no poseen infraestructura adecuadas para las personas mayores.

Problematizan el hecho de que al construir no se considera a las personas mayores. Al interior de las viviendas, los espacios son reducidos y eso hace que no puedan pasar por las puertas -por ejemplo- las personas en sillas de ruedas, tampoco tienen pasamanos que faciliten el desplazamiento y lo tornen más seguro.

En este mismo sentido, señalan que hay poco acceso a mobiliarios adaptados para adultos mayores como los baños, los WC, barreras para afirmarse o antideslizantes en las duchas en donde experimentan frecuentes caídas y manillas y que son pocos los proveedores a nivel comunal, siendo casi imposible comprarlos en negocios de retail que son a lo que tienen más acceso las personas mayores. **Esto resulta particularmente sensible pues al existir viviendas adaptadas, las personas mayores pueden vivir de manera más autónoma.**

Mencionan que la vivienda debiese ser un lugar seguro dado que con la disminución de su movilidad y la inseguridad que sienten en las calles pasan mayor cantidad de tiempo en sus hogares, enfrentando con dificultad la soledad y también la compañía con la familia dado que mencionan sentirse un estorbo y que no se consideran sus decisiones. En este sentido, la problemática se extiende a nivel familiar ya que las personas mayores muchas veces no son consideradas y son infantilizadas, una de las propuestas que más se repitió en los encuentros con personas mayores fue el deseo de la instalación de viviendas tuteladas en la comuna.

También mencionan las barreras para acceder a una vivienda, dado los altos costos que estas tienen en Chile y las bajas pensiones que reciben o los trámites extensos asociados.

Otra problemática de las viviendas que se cruza por ejemplo con la dimensión de transporte, es que como se menciona al inicio hay mayor probabilidad de adquirir una vivienda en lugares periféricos y con esto se sienten alejados del centro para asistir a centros de salud o realizar trámites. Esta barrera se agudiza en zonas rurales como Colliguay con dos recorridos de micro por día.

Mencionan además que dado la urbanización de la ciudad se ha perdido identidad y vida comunitaria; y que las diferentes condiciones de habitabilidad están sujetas principalmente a estratos socioeconómicos donde hay extremos de familias que viven hacinadas a personas mayores que viven completamente aisladas, de un extremo a otro se desarrollan condiciones de precariedad en relación a la vivienda.

3. Transporte

En cuanto al transporte, surgen muchas barreras asociadas a las denominadas “micros”. En estas se reportan: (1) malos tratos a las personas mayores por el hecho de pagar tarifa rebajada, ante lo cual no entregan vuelto ni boleto (2) no hay percepción de cuidado ni de respeto por ejemplo en cuanto a los asientos preferenciales (3) ocasiones en que las micros ni siquiera se detienen a tomar pasajeros mayores, (4) incomodidad y peligrosidad en el acceso a las micros dado que es inviable para las personas mayores pagar su pasaje y al mismo tiempo afirmarse, más aún cuando en su mayoría utilizan bastones de apoyo, en este punto también refieren a la una velocidad excesiva del transporte público (5) inaccesibilidad en las micros por escalones de acceso muy altos que impiden que las personas mayores suban cómodamente, ausencia de barandas de las micros en mal estado que impiden un acceso seguro al transporte, letreros ilegibles con números e indicación de recorridos difíciles de distinguir. Inaccesibilidad también presente en el metro en que las personas mayores deben utilizar escaleras fijas (6) Baja frecuencia de recorridos en las micros. Por lo anterior, en general, se considera que el transporte público no está pensado para personas mayores.

“Ahora que ando sola es que a veces paran en la mitad de la calle, no paran bien en la vereda entonces con eso cuesta subir”, “los choferes de micros no respetan que los adultos mayores pueden demorar un poco más en bajar. Muchas veces parten rápido produciendo accidentes”. “En Belloto Norte, yo no viajo nunca en tren porque no pusieron una rampa para subir a la tercera edad, entonces hay que subir muchas escaleras”. De esta manera, los medios de transporte no están adaptados para el cuidado de la población mayor, “El mayor problema es que no hay nada acondicionado para las personas mayores”.

El aumento de vehículos particulares ha generado un aumento de congestión vehicular. *“(…)el diseño de las calles, es una cosa muy muy extraña pareciera que vivieran en otro planeta”, “Cuando nosotras llegamos aquí nadie tenía auto ahora todos tienen auto, entonces quedaron con el mismo diseño de 50 años atrás”.*

Escasez de paraderos en lugares lejanos al centro, baja frecuencia de recorridos transporte público, en que ambos generan que las personas mayores requieren mayores esfuerzos de movilidad en su cotidiano, *“Yo no tengo ni paradero en el lugar donde vivo, me tengo que parar en la esquina y esperar la buena voluntad de los*

choferes para que me pare”, “Yo debo bajar caminando hasta el troncal para poder tener más alternativas en el transporte”.

Otra temática que asocian al transporte público, se relaciona con que producto del cambio en las características de la ciudad, la gran cantidad de motocicletas que transitan sobre todo en horario nocturno impide a las personas mayores estar tranquilas, alterando el ciclo de su sueño. *“Yo vivo cerca de la calle, y siempre he vivido con ruido, pero hoy esto se ha acrecentado con la cantidad de motocicletas que funcionan hasta altas horas de la noche perturbado nuestra tranquilidad”*

Hay experiencias de falta de respeto por parte de conductores de buses hacia las personas mayores, **lo cual termina siendo un no acceso al beneficio del pago.** Como las siguientes experiencias *“yo pago entero porque no estamos para recibir un atrevimiento o una cara larga”, “tienen mala voluntad y a uno le tiran la plata”, “con mi hermana le dijimos vamos a la feria las dos de ahí del jumbo íbamos a la feria y ella no quiso ir a pie y llevo doscientos porque es ahí nomás la feria, y se enoja el hombre tiró la plata y en la vuelta nos tocó el mismo chofer, somos maltratadas por los choferes”, “a mi me gusta pagar entero el pasaje porque ver esas caras del chofer me desagrada”, “tengo que bajar al troncal y ahí esperar la 113, pasó rápidamente la micro la hice para, pero el chofer me vio parece que vio al diablo no me paro”, “a las personas que pagan doscientos no les paran”.*

Asimismo, refieren una falta de accesibilidad inclusiva a la infraestructura en el transporte, que disminuye la autonomía de las personas mayores, como con los escalones que deben subir/bajar en las micros y en el metro (en el caso de este último si bien hay rampa, no tiene acceso libre si que no hay que solicitar a un guardia).

En relación a lo anterior, se expresó una evidente diferencia en la experiencia de personas mayores hombres y mujeres, donde las mujeres declaran sentirse mayormente vulneradas por la inaccesibilidad y su traslado, quienes deciden trasladarse principalmente en conjunto *“como grupo de mujeres a veces nos cuesta trasladarnos a otro lugar”, “Cuando baja el agua en el invierno se inunda todo ese sector, las micros pasan y te mojan”.*

Finalmente, se menciona una baja frecuencia de recorridos o rutas poco funcionales. En este punto destaca la realidad de las personas en Colliguay que sólo tienen acceso a dos micros diarios.

4. Participación social

En relación a la participación social, mencionan que se sienten excluidos de la planificación de actividades recreativas en la comuna y que esto a su vez incrementa la percepción de soledad, dado que estarían perdiendo instancias de encuentro. Este sentimiento de exclusión es atribuido a las temáticas de las actividades desarrolladas y también a la construcción de los espacios físicos y sociales, por ejemplo el que no hayan asientos acondicionados para personas mayores en actividades que se han realizado en la plaza o que inician en sus palabras demasiado tarde sin considerar transporte o condiciones climáticas en relación a lo físico que cuando las actividades se piensan para personas mayores las sienten como si les concibieran como sujetos vulnerables, aún cuando son más que eso, en el sentido de tener energía y vitalidad para compartir.

Cuando abordaron esta dimensión se refirieron principalmente a las actividades para las personas mayores. En este sentido mencionan que 1) hay escasez y poca variabilidad de espacios y actividades recreativas y ello genera una mayor dependencia de las familias, 2) que el acceso a las actividades es limitado dado que en su mayoría son inscripciones presenciales, y gran parte de la población mayor tiene dificultades para movilizarse, 3) que la difusión es muy deficiente en tanto plazos y canales y 4) que a su vez los cupos son limitados, por tanto, cuando se enteran de las actividades ya no quedan cupos disponibles, 5) que no se consideran los horarios de acuerdo a las estaciones del año, 6) que se requiere mayor estabilidad y continuidad en los espacios de recreación facilitados el municipio y 7) que las actividades son poco variadas y que tienen exclusividad de personas mayores, sin la convivencia otros grupos como por ejemplo, juventudes.

También desde la perspectiva de personas mayores organizadas se mencionan la falta de espacios que favorezcan el encuentro, por ejemplo sedes por territorio *“esta sede es de un club deportivo ellos con mucha voluntad la prestan, pero si un día ellos nos dicen nosotros necesitamos porque la vamos a ocupar la sede, nosotras vamos a quedar en la calle de nuevo”.*

También la falta de monitoras y monitores para visitar a los centros y desarrollar actividades gratuitas con mayor frecuencia *“se frenó por ejemplo las monitoras de los centro de madres, ahora hacen cosas pero flash, mandan un correo y uno no alcanza a enterarse y ya paso, no dan facilidades para que puedan participar más adultos mayores”.*

Dan cuenta de una construcción de la persona mayor como un sujeto pasivo y/o de protección, donde las actividades que son orientadas hacia este sector tiene que ver únicamente con lo lúdico y el relajo. Un paradigma asistencialista que infantiliza y no reconoce a la persona mayor en la toma de decisiones a nivel comunal, donde su participación sólo llega hasta un nivel consultivo. En este sentido señalaban que no les hace mayor sentido las actividades que se planifican sólo para ellos, sino que además prefieren instancias se generen encuentros con otras generaciones, en el reconocimiento de las personas mayores como portadoras de saber.

Por otra parte, dan cuenta de las diferencias de las personas mayores de acuerdo a sectores socioeconómicos en Quilpué, **enfatan la importancia de pertenecer a un grupo, y a que no se hace uso de los espacios públicos para manifestaciones artísticas o culturales, generando un sentimiento de aislamiento, abandono, descuido.**

En razón de lo anterior, los paseos otorgados por la oficina de personas mayores se reconocen por su valor social y cultural y se enfatiza en el **festival de la primavera** como una de las actividades de interés en recuperar dada su relación con la pérdida de intervenciones artísticas participativas propias de la identidad local.

Las mujeres que participaron de estos encuentros también señalaron que una limitación para su participación social se debía a roles de género que les han situado labores de cuidado que no son reconocidas y al mismo tiempo es una de las labores más demandantes.

5. Respeto e inclusión social

En materia de respeto e inclusión social, las personas mayores que participaron de las mesas de trabajo señalan este ámbito como uno de los prioritarios. Esta dimensión también se interrelaciona con otras de las ya mencionadas, por ejemplo al no sentir respecto o inclusión social de parte de las y los proveedores de servicio tanto público como privado, o de los choferes de transporte público por la tarifa rebajada, o de la ciudadanía en general cuando transitan por las calles. Todas estas necesidades son cruzadas por el sentimiento de exclusión a causa de la edad, señalando que los malos tratos tienen directa relación con el ser parte de las vejeces, como grupos estereotipados.

En lo sucesivo, mencionan que no hay respeto ni inclusión social en relación a la construcción de espacios comunes, donde sienten que su tránsito por la ciudad así como sus opiniones no son validadas. En ese sentido, mencionan que hay una afectación a su independencia y autonomía.

También refieren al área de servicios la mala atención que reciben y las barreras cuando deben realizar trámites producto del acelerado avance de la tecnología en el cual no se sienten respetados ni incluidos, dado que quedan fuera de la participación en espacios virtuales que cada vez se priorizan más en contextos culturales.

Por otra parte, las personas mayores dan cuenta de una exclusión social de los espacios comunes mediante agresiones físicas (en el caso de los jóvenes como empujones) y poca paciencia de las personas en general (proveedores de servicio) por tanto refieren *“viene un grupo de jóvenes y ellos pasan nomas, jamás se detienen para dar la pasada a un adulto mayor”, “nadie nos apoya en las caídas”, “no respetan mucho a los mayores, yo lo he pasado mal”, “uno pregunta algo y te contestan de mala manera, porque hasta los carabineros a mi me lo han hecho”, “Nadie respeta nuestro paso por las calles. Siento que a las personas mayores no se les consulta por sus necesidades”*

Además de sentir que no les incluye en la construcción de la ciudad, comparten este sentimiento internamente en sus relaciones familiares, a quienes también sienten como reproductores de la invalidación, *“a ella le gusta mandarme, como que ella esta todo así a la pinta de ella, como que me pasa a llevar a mi”, “es una adulta mayor que creo que vive con el nieto y el nieto como que la controla en todo, que la limita”*.

Por lo anterior, se comparte en la población mayor una sensación de desprotección en el acceso a la ciudad y los servicios, en que dan cuenta de una percepción de las vejeces como un estorbo, una anulación que es física y también subjetiva mediante la infantilización de las personas mayor como un sujeto de cuidado o protección y el no reconocimiento de su integralidad como sujetas y sujetos activos en su derecho a la ciudad.

Consideran que no se les respeta y no se valora el aporte que pueden entregar a la sociedad a partir de sus experiencias vitales.

En este ítem también emerge la transversalidad del género, donde mujeres mayores dan cuenta de una normalización en las relaciones de opresión y violencia sistemática. Este punto también está relacionado con los cuidados, *“¿quién cuida, quién ha cuidado a aquellas que dedicaron su vida a cuidar?”*. Esta interrogante que plantearon en uno de los grupos focales es un reflejo de cómo a partir de los estereotipos de género se limita la participación de las mujeres mayores y se les excluye socialmente.

Así refieren a redes de apoyo y cuidado débiles, ante un aislamiento progresivo de las personas mayores en descuido, soledad y falta de aseo. *“Falta apoyo en los barrios, hacer con los vecinos, que no haga cada uno su vida”*. Este aislamiento estaría relacionado con afecciones a la salud mental y a la sensación compartida de ser una *“molestia”*, ante lo cual comparten detrás de dichas sensibilidades, el deseo de sostener la vitalidad.

6. Participación cívica y empleo

En el ámbito de la participación cívica y empleo, plantean que hay poca conciencia en la población sobre la realidad de las personas mayores, y que esto estaría reflejado en la vida cotidiana de la comuna. En este sentido declaran que la participación cívica se ve afectada por las barreras en los canales y la alta burocracia en procesos de tramitación. Al respecto señalan sentirse excluidos y que sus propuestas no inciden en la toma de decisiones.

Mencionan que esto se observa cada vez más respecto a las brechas tecnológicas que limita la participación cívica en diferentes estancias de reunión o incluso en la búsqueda de empleo, dado que se están priorizando difusiones digitales.

Además, se aquejan de la dependencia financiera en torno a la digitalización de las cuentas bancarias y del mercado. En que muchas veces dependen del acompañamiento de un tercero como principal modo de prevención en caso de estafas financieras u otro tipo.

Otra de las problemáticas asociadas en este punto son las dificultades para conseguir trabajo y la falta de oportunidades laborales para las personas mayores, *“no existen puestos de trabajo para nosotros”, “los puestos de trabajo no son aptos para personas de edad”, “cuando cumplas 50 años ya eres viejo para trabajar”, “hay muy pocos empleos que aceptan a adultos mayores”*.

Respecto a las dificultades para encontrar trabajo, las personas mayores dan cuenta de una serie de juicios respecto al ser persona mayor, señalan sentirse discriminadas por su edad, e invalidadas de esta manera en la

posibilidad de continuar trabajando, o bien, segmentando el empleo a trabajos reducidos como el ser guardia. En este punto refieren a la discriminación que sienten ante la mayor probabilidad de las juventudes de ser contratadas y mencionan que de igual modo ellos podrían trabajar, que tienen la vitalidad y la responsabilidad para hacerlo, más aún dadas las necesidades que generan un sistema de pensiones que definen como precario.

En ese punto, también mencionan que utilizan como prejuicios las enfermedades crónicas progresivas y que además infantilizan a la persona mayor, ambas situaciones se constituyen como inhabilitantes del ejercicio de participación cívica y empleo.

En este contexto, otras posibilidades, por ejemplo, la postulación a fosis se ve afectado por una brecha de género, al respecto señalan *¿en qué tiempo postula una mujer mayor que se dedica al cuidado y al servicio de otros?*. En este sentido, las mujeres mayores se ven mayormente afectadas por los roles de género, dado que quienes pueden trabajar enfrentan brechas salariales y quienes no pueden, que son la mayoría de mujeres mayores enfrentan mayor carga laboral dada la asignación cultural de la responsabilidad de cuidados dependientes, principalmente familiares, como hijos, cónyuges y labores domésticas, ninguna de ellas reconocida que limita tanto en la participación cívica como en la remuneración de los empleos.

7. Comunicación e información

En cuanto a la comunicación e información, problematizan el uso de las herramientas tecnológicas ya que, si bien las destacan en la población general, entre las personas mayores, reconocen una brecha. Esta brecha está presente en el acceso a algunos servicios que incluyen toma de horas virtuales y en la difusión; ya que en términos generales las redes sociales que son uno de los principales medios de difusión, no son utilizadas por las personas mayores.

Este punto se conecta con el de participación, dado que señalan poca información sobre eventos y actividades, que estos últimos en general se difunden por las redes sociales, respecto de las cuales las personas mayores declaran no tener manejo y conocimiento del uso de tecnologías *“yo no, yo llamo y contesto nada mas, no se meterme ni al whatsapp ni facebook ni nada de eso”*. De acuerdo a sus palabras, prefieren información presencial, *“Ya no llegan actas o cartas(...) , ahora solo se publica en algunos lugares, por lo que se pierden oportunidades de participación o asistencia”*.

Uno de los ejemplos, es que para asistir a los viajes sociales y culturales que desarrolla la oficina de personas mayores, la información no llega a estos o llega cuando no quedan cupos. Otro ejemplo son las mismas informaciones que entrega la oficina en formato físico, con letra de bajo tamaño y poca claridad.

Esto se constató mediante jornadas de observación participante en que las personas mayores señalaban no poder leer porque la letra era demasiado pequeña y pedían asistencia a funcionarias de la oficina.

Respecto a lo anterior, personas mayores y proveedores de servicios constatan que la brecha tecnológica segmenta el acceso a la digitalidad de los servicios, la cual es cada vez más progresiva. Al mismo tiempo que dicha brecha digital y el auge de los medios masivos de comunicación han aumentado la percepción de inseguridad, generando temor y rechazo en el acceso a teléfonos inteligentes en personas mayores.

En consecuencia, la existencia de esta brecha digital va complejizando a diario el acceso a la vida cívica, al uso de servicios en línea, a formas diferentes de comunicación y al acceso a información sobre operativos de servicios o actividades recreativas. Además de generar una percepción de exclusión en relación al manejo que sí tienen generaciones más jóvenes.

8. Servicios de apoyo comunitario y de salud

En relación al acceso a la salud, mencionan inaccesibilidad en temas administrativos y de infraestructura, a un abordaje reactivo de las afectaciones médicas, a la necesidad de tener un envejecimiento activo, a la problematización de la salud mental en personas mayores y la feminización de los cuidados.

Respecto a las barreras en los servicios de salud, señalan, los largos tiempos de espera que tiene tomar las horas médicas de modo presencial, así como la imposibilidad de tomar estas horas vía telefónica, señalando que la franja de atención horaria para personas mayores no funciona, dado que deben levantarse muy temprano: *“Los consultorios es buena la atención, pero cuando uno quiere ir porque tiene algún problema tiene que irse antes de las siete de la mañana ese es el único pero, es fome para el adulto mayor, hay que ir bien abrigada porque de repente uno se enferma, yo he ido a las diez he ido a las dos y dicen vengan mañana a tal hora para que pida hora y uno cuando llega hay varios afuera al frío, eso es otra cosa para el adulto mayor”*.

Señalan negligencia en relación al tiempo para solicitar una consulta médica y toma de exámenes, que las fechas que dan horas son lejanas y hay extensos periodos de espera previo a la atención, *“El cesfam de covadonga es más o menos porque hace más de 6 u 8 meses que estoy pidiendo hora”*.

Así mismo, mencionan que con frecuencia las horas se cancelan sin avisarles y se enteran estando ya en el centro de salud.

Por otra parte, además de los tiempos de espera, otra de las barreras se relaciona con la dimensión anterior de respeto e inclusión social, dado que las personas mayores manifestaron evitar el acceso a servicios por malos tratos que reciben de las y los funcionarios que les atienden. Tanto en quienes atienden en la consulta, como en recepción *“Yo creo que para trabajar en un hospital hay que tener mucha vocación, porque la gente está tan insolente, yo fui ayer a sacarme sangre, una persona no lo atendieron y los más jóvenes no respetan a nadie”*.

También se relacionan con las barreras presentes la dimensión transporte y como la baja frecuencia de recorridos impacta en la inaccesibilidad a los servicios de apoyo comunitario y de salud, así como también con desinformación cuando se realizan operativos de salud en diferentes sectores de la comuna.

O bien, con el diseño de los espacios al aire libre y edificaciones en que las personas mayores con movilidad reducida tienen mayores dificultades para salir de sus hogares y trasladarse por la ciudad para asistir a servicios de apoyo comunitario y de salud. **En relación a la accesibilidad**, también mencionan que las salas de atención están en los pisos de más arriba y no hay ascensores, dificultando el trayecto de las personas mayores al tener que subir necesariamente por las escaleras.

En este punto, también se menciona la accesibilidad a consultorios de sectores rurales de la comuna donde no existen especializaciones por lo que siempre los derivan a consultorios más centrales -alejados de sus viviendas-.

También discuten sobre los **remedios farmacéuticos**, que si bien en los CESFAM se entregan, no tienen disponibilidad de aquellos de mayor costo o demoran mucho en llegar, señalan que debe existir una mayor fiscalización en las farmacias populares en la venta de remedios más costosos.

Esta baja capacidad de atención médica se complejiza según las personas mayores por un **abordaje poco preventivo**, dado que mencionan que no se realizan operativos preventivos focalizados en las necesidades de las personas mayores, ni seguimiento al tratamiento de pacientes. Consideran que se enfocan más en las enfermedades existentes que en prevenirlas *“Antiguamente se iba a vacunar a los adultos mayores en sus grupos, lo que daba mayor facilidad para ellos y accesibilidad, pero se dejó de hacer”*, otro ejemplo es el caso de personas mayores diabéticas *“antes nos hacían exámenes cada 6 meses ahora lo hacen 1 vez al año”*.

Las y los participantes problematizan el hecho que no se realiza una correcta orientación y asistencia a los adultos mayores, llegando incluso a ocurrir que a veces ellos desisten de realizar trámites y pierden beneficios que les corresponden. Mencionan como barrera el hecho que las oficinas municipales están separadas y que muchas veces las personas mayores deben transportarse de un lugar a otro lo que se ve dificultado por lo exiguo de sus pensiones, dado que moverse implica gastar dinero en locomoción. Además, el acceso a las oficinas debe ser mejorado, existiendo mala locomoción para acceder o rampas que no funcionan. Muchas veces, los funcionarios y trabajadores no presentan empatía y no están orientados a la atención de las personas mayores, sintiendo ellos que no hay prioridad en su atención. Esto es particularmente complejo en aquellas situaciones donde las personas mayores cuidan de otras personas mayores en situación de dependencia como los aquellos que por edad y salud se encuentran postrados. Para estas personas, señalan que no hay prioridad de atención o vías de acceso alternativas.

En cuanto a una de las temáticas de salud que más se levantó en los grupos focales, aparece de manera prioritaria la **salud mental de las personas mayores**, indicando que dentro de los efectos de la pandemia y el encierro producto de las medidas de confinamiento, el abandono de hijos e hijas y en otros casos la mala convivencia con las familias y la presencia de frecuentes conflictos han generado cuadros de estrés y sintomatología depresiva, como sentimiento de soledad, tristeza persistente y dejo del disfrute de actividades cotidianas, como se menciona en las siguientes experiencias *“Al principio yo sufrí harto, estuve con una depresión tremenda”, “(...) entonces el médico particular me vió y me dijo: ¿ya sabes qué?... no me mandó a hacer la radiografía, me tocó por aquí y me dijo que es puro estrés. Tú tienes estrés me dijo y estás con depresión porque usted me miraba y yo me ponía a llorar porque me sentía tan mal”*.

Al respecto declaran una falta de compromiso de asistentes sociales en los centros de salud pública ante la alta tasa de derivación en los centros de salud.

También refieren una imposibilidad de tener un **envejecimiento activo**, lo ven como algo “que no está tan a la mano”.

En este contexto también emerge el relato biográfico de las personas mayores en la experiencia de cuidado, y la feminización de estas prácticas. Dado que el cuidado ha sido desarrollado principalmente por mujeres, señalan que luego del tiempo dedicado actividades de servicio y provisión a otras personas, por ejemplo de hijas e hijos, otros familiares, ahora no reciben apoyo y se sienten solas. En este sentido, destacan vecinas y vecinos quienes desde el apoyo mutuo en el acompañamiento a los procesos de soledad y necesidad de las personas mayores.

De este punto, se abre la temática de las cuidadoras, a la cual refieren como necesidad la construcción y entrega de conocimientos asociados al cuidado de personas mayores que requieran por ejemplo poner inyecciones o curaciones.

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

1- Espacio al aire libre y las edificaciones:

A propósito del impacto que tienen los diseños exteriores y de los edificios públicos sobre la movilidad de las personas mayores, su calidad de vida y la posibilidad de envejecer manteniendo su autonomía.

Mencionan en relación al **entorno** la necesidad de ser partícipes en la construcción de la ciudad con la finalidad de mantener la identidad local y de que la ciudad se adapte a las necesidades de las personas mayores. En este escenario, cabe destacar que las y los participantes refirieron a aspectos subjetivos de la ciudad, que si bien se trata del entorno a partir de sus necesidades emerge la comprensión de los espacios públicos más allá de la materialidad física, por lo cual en una co-construcción de propuestas tiene sentido reconstruir el relato histórico y

darlo a conocer mediante intervenciones en el espacio público que sensibilicen el lugar de las personas mayores en su tránsito por las calles.

Sobre las afectaciones dadas por una **contaminación acústica y ambiental**, definen como prioritaria la segunda, en este contexto sugieren mayor personal de aseo y de basureros en el centro. Aunque en este punto hubieron disensos, dado que una contraparte consideraba que si estaba limpio el centro.

De acuerdo al caminar de las personas mayores por la ciudad, en relación a los **cruces peatonales y señales de tránsito**, se considera pertinente informar al municipio aquellos lugares que se definieron como prioritarios en la necesidad de pintar nuevamente pasos de cebra e incluir señaléticas.

Respecto a la gran cantidad de autos que se estacionan en las veredas, algunas personas mayores sugirieron fiscalización y concientización respecto al uso de las veredas.

Otra problemática que se mencionó fue el mal estado de las **calles, veredas y rebajes**. En este punto si bien la mejora de las calles requiere un extenso periodo de trabajo, se ha problematizado como uno de los puntos urgentes el rebaje de las calles, para esto se conversó con la unidad de SECPLA, para evaluar la mejora, principalmente en aquellos lugares más transitados por las personas mayores como el centro, calles aledañas a la oficina de personas mayores y al centro diurno del adulto mayor. Por esta razón se realizaron caminatas, se identificaron los rebajes, y se mapearon para poder planificar el trabajo de reparación en un futuro plan de acción.

Una propuesta que también relacionan con las veredas es que existan estacionamientos exclusivos de modo que disminuya la cantidad de autos estacionados en las veredas. Así como también solicitan mayor fiscalización de parte de las autoridades que prohíban el estacionamiento en las veredas.

En relación a la débil **accesibilidad en la ciudad**, si bien la instalación de rampas o ascensores y mejora de acceso a servicios públicos y privados está sujeta a la disponibilidad de recursos de cada institución, las y los participantes señalan que es prioritario contribuir a que la atención preferencial sea en primer piso para personas mayores. Por ejemplo, en el caso del metro evaluar la posibilidad de mantener la rampa de acceso abierta y reducir el tiempo de espera en que asiste un guardia a abrirla.

En este mismo punto, de acuerdo a la **necesidad de infraestructura inclusiva y la baja disponibilidad de baños** adecuados para las personas mayores en espacios públicos, se indicará al municipio la necesidad de asientos y baños que favorezcan la transitabilidad de la población mayor por la ciudad.

En relación a la **infraestructura verde**, sugiere la instalación de mayor cantidad de basureros y restricción ante la aparición de nuevos basurales. Trabajar conjuntamente con departamento de medioambiente respecto a la poda de árboles que han aclamado las personas mayores en el proceso de diagnóstico y también en la instalación de esta práctica de manera permanente, reduciendo el riesgo de levantamiento de veredas, tropiezos y riesgo entre alambrado eléctrico y los árboles y el riesgo a multas de aquellas personas que ante la nula respuesta los cortaron de manera autónoma.

En relación a los **espacios verdes y de descanso**, las personas mayores declararon escasez e inaccesibilidad en su uso en la comuna por uso de las juventudes. En este escenario, atendiendo a que si bien según sus palabras los espacios son pocos y no están pensados para las personas mayores buscan hacerlos propios, la idea es comenzar a ser parte de dichos espacios y aunque sean limitados, hacerlos espacios verdes.

Por otra parte, en una dimensión más social, al señalar que los espacios públicos son utilizados principalmente por juventudes, poder favorecer el encuentro común de las personas mayores en los mismos espacios a través de actividades construidas con las personas mayores en la apropiación de los espacios a partir de una búsqueda de sus propios intereses en momentos de recreación y ocio desde una perspectiva de género.

2. Vivienda

En este ámbito, ante la problematización de viviendas que no están adaptadas para el envejecimiento, se genera un debate respecto a implementos que podrían contribuir a la adaptación de las viviendas para personas mayores (como por ejemplo pasamanos o rampas) y el desafío de poder catastrar viviendas prioritarias y el interés por trabajar en los impactos del diseño de las viviendas en la calidad de vida de las personas mayores, como la posibilidad diseñar un plan de envejecimiento activo que responda a necesidades co-construidas con las y los participantes de los grupos focales para contrarrestar el impacto en la pérdida de la autonomía y la prevención de riesgos ante caídas por ejemplo, pensando las barreras de acuerdo al diseño de los baños.

Por otra parte, también se puede incidir de acuerdo a su aclamación en relación a cómo la urbanización de la ciudad impacta en el desencuentro y en el desarrollo de la vida comunitaria a través de espacios que favorezcan la participación común en los barrios.

Respecto a que gran parte de la población mayor enfrenta a diario el sentimiento de abandono y además quienes viven acompañados se sienten también excluidos e ignorados, se discute la posibilidad de que las personas mayores de mayor vulnerabilidad puedan ser visitadas periódicamente por profesionales que ayuden a su bienestar envejecimiento activo.

Sin embargo, una de las propuestas que se repitió en diversos encuentros de levantamiento de información fue el interés de contar con viviendas tuteladas en la comuna. Mencionaron que de esta manera podrían compartir entre personas mayores y no sentirse infantilizadas, pudiendo participar, recrearse, sentirse acompañados y fortalecer los vínculos afectivos y sociales con otras personas mayores. Además de tener acompañamiento continuo lo que puede contribuir a su bienestar físico y mental de manera promocional antes de que el deterioro

de salud avance. Mencionan también que son espacios más seguros, y tendrían mayor accesibilidad dado que estarían pensado para las personas mayores.

3. Transporte

En cuanto al transporte, surgen muchas barreras asociadas a las denominadas “micros”. En estas se reportan: (1) malos tratos a las personas mayores por el hecho de pagar tarifa rebajada, ante lo cual no entregan vuelto ni boleto (2) no hay percepción de cuidado ni de respeto por ejemplo en cuanto a los asientos preferenciales (3) ocasiones en que las micros ni siquiera se detienen a tomar pasajeros mayores, (4) incomodidad y peligrosidad en el acceso a las micros dado que es inviable para las personas mayores pagar su pasaje y al mismo tiempo afirmarse, más aún cuando en su mayoría utilizan bastones de apoyo, en este punto también refieren a la una velocidad excesiva del transporte público (5) escalones de acceso muy altos que impiden que las personas mayores suban cómodamente y barandas de las micros en mal estado que impiden un acceso seguro al transporte. Por lo anterior, en general, se considera que el transporte público no está pensado para personas mayores.

En relación al transporte se señala que una de las problemáticas más preocupantes para las personas mayores tienen relación con el respeto, en este sentido mencionan la necesidad de generar conciencia, de sensibilizar por el buen trato hacia las personas mayores, así como que todas y todos los demás pasajeros puedan implicarse en el cuidado y el manejo de situaciones de irrespeto para las personas mayores.

Que también se respete el derecho de las personas mayores, aceptar en trato digno las tarifas rebajadas y los asientos preferenciales. Además se generar esta concientización, también hay personas mayores que indican como propuesta mayor fiscalización en este ámbito, aunque la mayoría menciona como problemático el que sean empresas externas y por ello las dificultades para fiscalizar. Proponen también una tarjeta de transporte para la persona mayor funcional en micros, metros, colectivos y todo medio de transporte, ante las constantes re-victimizaciones que declaran teniendo que comprobar que son personas mayores (esto último principalmente en las micros).

También en relación al diseño de paraderos de las micros que es uno de los medios de transporte en que se movilizan con mayor frecuencia, la posibilidad de intervenir en ellos en avance hacia una mayor comodidad en los asientos y en que sean lugares más seguros.

Como se menciona en el punto de espacios al aire libre y edificaciones, en transporte se plantea como una necesidad poner énfasis en las condiciones para el tránsito de personas mayores y de personas mayores con movilidad reducida, por ejemplo, poder tener adaptaciones que favorezcan la autonomía para personas en silla de ruedas, o que usen bastones de apoyo, y que las escaleras no sean tan altas respecto de las veredas dado que hay una gran dificultad al bajarse de la locomoción, más aún cuando los choferes detienen la micro lejos de la vereda. En la misma línea también señalan la importancia de la instalación de ascensores en las estaciones de metro, la generación de una tarjeta de tercera edad en el metro que funcione combinada con una puerta automática para silla de ruedas en el metro.

O considerando que gran parte de las personas mayores presentan una visión disminuida y declaran dificultades para ver los letreros, tener transporte público adaptado por ejemplo con tener letreros más grandes donde se vea con mayor claridad el número y el recorrido.

También aumentar la cantidad de paraderos y la frecuencia del transporte público generando rutas, dado que mencionan que antes eran “más funcionales”, dado que ambos generan que las personas mayores requieren mayores esfuerzos de movilidad.

Mencionan en relación a Colliguay valorar la micro como un aporte patrimonial y apoyarla en financiamiento, no crear nuevas micros ni recorridos sino que potenciar la que ya está.

Finalmente considerando que el ser persona mayor y mujer en esta temática tiene un efecto de refuerzo en cuanto a la experiencia de desigualdad. Las participantes señalan que este tema también debe considerar la violencia de género dado que sienten mayor exposición a enfrentar malos tratos, en que el transporte público sería un lugar donde las inequidades de género se expresan con mayor fuerza.

4. Participación social

Respecto a las actividades para las personas mayores, se propone el uso de diversos espacios de la comuna para el desarrollo de actividades recreativas, mayor variabilidad y en este sentido una propuesta es diseñar conjuntamente con las personas mayores una planificación de actividades anuales, actividades que tengan mayor disponibilidad de cupos, con una difusión previa de al menos un mes, y de manera presencial en los centros, a través del pegado de afiches.

Facilitar además las vías de inscripción, por ejemplo, que estas puedan ser vía telefónica, o si puede asistir una persona presencial, permitir la inscripción de otras personas interesadas. También que se desarrollen en horarios adecuados para las personas mayores, para esto es simplemente preguntarles por sus preferencias.

Otro punto que se habló fuertemente tanto en respeto, como en espacios verdes por mencionar algunos es la distancia en el encuentro con juventudes, lo que genera un desplazamiento de los espacios. En este sentido las personas mayores propusieron encuentros intergeneracionales, con niñeces y juventudes como una forma de instalar dispositivos de diálogo, de intercambio de saberes y la construcción de espacios comunes.

Mencionan que estos encuentros facilitarían un compartir más enriquecedor valorando la posibilidad de construir diversos vínculos afectivos y la posibilidad de intercambiar saberes, valorando la experiencia de las personas

mayores y sus vivencias como personas sabias, que de esta manera se sentirían menos excluidos

De esta manera se espera impactar en la concientización respecto a la realidad de ser persona mayor en Quilpué, así como contribuir a instancias de participación que mantengan la autonomía de este grupo etario.

En relación a la falta de espacios, demanda señalada principalmente por personas mayores organizadas, se propone una búsqueda para disponer de salas para el uso de personas mayores, por ejemplo, el mismo Centro diurno del adulto mayor o la caja de compensación los andes. Así como buscar instancias de capacitación que promuevan la propia autonomización de sus espacios, en caso de que les haga sentido la consolidación de personalidad jurídica.

Por otra parte, en relación a la falta de monitoras y monitores para visitar a los centros del adulto mayor, se ha problematizado en la territorialización de algunos talleres, iniciativa que ya se está desarrollando actualmente y por tanto, permitirá evaluar la efectividad de esta medida o la construcción de nuevos espacios de recreación.

En relación a la construcción de la persona mayor como un sujeto pasivo y/o de protección, se van a generar conjuntamente con las personas mayores dispositivos e instancias de visibilización corporales-performativas que den cuenta de su propia construcción como personas mayores en la ciudad y reivindiquen en la comuna el uso de los espacios públicos.

Finalmente, ante una de sus principales necesidades en la recuperación de intervenciones artísticas, se recuperará el **festival de la primavera** con la participación de las personas mayores como portadores de saber comunitario y conocedores de esta tradición en la ciudad.

5. Respeto e inclusión social

Las personas mayores participantes de este proceso diagnóstico, consideran primordial realizar jornadas de capacitación y educación a proveedores de servicio del servicio público y privado sobre el buen trato hacia las personas mayores, como un dispositivo que contribuya al fomento del respeto, la empatía y la valorización de las personas mayores. Esta propuesta mantiene interrelación con otras dimensiones por ejemplo, transporte. Así como con la adaptación de los espacios físicos de dichos servicios, ampliando la accesibilidad arquitectónica de las personas mayores.

En este sentido, tanto el ámbito público como privado debe trabajar de manera articulada y sinérgica en la construcción de una ciudad más amigable que sea respetuosa e inclusiva con las personas mayores, favoreciendo de esta manera la garantización de sus derechos, como a la seguridad, a la participación y al buen trato.

En este sentido una de las propuestas son jornadas de sensibilización sobre el respeto y la inclusión de las personas mayores en los espacios comunes de la ciudad a través de difusión audiovisual y de flyers, e intervenciones teatrales que problematicen el trato con la persona mayor. Proponen que **se desarrollen intervenciones que deconstruyan mitos, estereotipos, actitudes y la imagen asistencial de las vejeces, con el fin de promover una comprensión diversa de las mismas así como de impactar en una nueva percepción como sujetas y sujetos** activos en su derecho a la ciudad.

Además realizarla espacios de discusión posterior que con perspectiva de género de acuerdo a las brechas que se levantaron en el caso de mujeres mayores y cuidadoras. Respecto a estas últimas también se proponen talleres de cuidados mutuos, de acuerdo a lo que mencionan del aislamiento progresivo en la exclusión de espacios comunes producto de labores asignadas por roles sociales, espacio que será explicado también en la dimensión de salud.

Espacios que pongan en valor las experiencias vitales de las personas mayores en su aporte como miembros activos parte de la comuna y de la construcción de la ciudad, mediante el levantamiento, registro y difusión de sus relatos tanto orales como escritos. *“Nosotras nos ven como viejitas, y somos viejitas pero tenemos infinitamente para entregar”.*

En relación al sentimiento de exclusión, también mencionan como enriquecedor la amplitud de espacios de participación vinculante, dado que pueden aportar en la contribución hacia transformaciones sociales sólidas desde sus experiencias. Este punto intersecta con la dimensión de participación social, dado que el tener mayor involucramiento comunitario en espacios sociales y culturales intergeneracionales, tendría un impacto positivo en su bienestar biopsicosocial.

Se espera que estos espacios sean seguros para las personas mayores y que permitan profundizar en la inclusión/exclusión social desde una perspectiva de género con el fin de saber cómo abordar el sentir de las mujeres mayores en esta área, puesto que como se menciona en otras áreas, las mayoría de las mujeres mayores cumplen labores de cuidado y el no reconocimiento de esta labor incrementa su percepción de exclusión social. Desde allí también se propone avanzar en la construcción de redes de apoyo y acompañamiento socioemocional a mujeres mayores.

6. Participación cívica y empleo

En relación a la participación cívica, se propone facilitar la apertura en dichos espacios, simplificandolos a partir de la disminución de las brechas comunicativas a través de adaptaciones y capacitaciones digitales y tecnológicas a las personas mayores de modo que se amplíe sus disponibilidades de participación cívica y de búsqueda de empleo.

Poder acompañar de manera en la asesoría y apoyo de prevención de estafas virtuales a partir de el fomento a la

autonomía financiera.

Además de pensar en instancias de participación cívica de manera planificada con el fin de garantizar la participación de las personas mayores, considerando los plazos y los medios que requieren de difusión previa. En ese sentido, las y los participantes abrieron la posibilidad de un consejo comunal autónomo de personas mayores, que favorezca la reflexión y la acción conjunta.

En relación a los empleos, desde los grupos focales en que participaron los servicios se levantó como propuesta una coordinación entre oficinas de fomento al empleo en alianza con los centros de salud con el fin de ampliar los exámenes con apartados que potencien las habilidades de las personas mayores por sobre las inhabilidades que es como en sus palabras funciona actualmente.

Además proponen una mayor comunicación y concientización con las empresas para la generación de oportunidades laborales para personas mayores.

Las personas mayores, principalmente mujeres, conectaron el punto del empleo con los talleres desarrollados desde el municipio en que han participado, señalando que además de tener fines recreativos, esperan talleres relacionados con oficios con el fin de poder emprender a partir de los aprendizajes y las competencias desarrolladas y generar un ingreso a partir de ello, como cocina, manualidades, tejidos, por mencionar algunos.

Contribuir al reconocimiento económico de la labor de cuidados dependientes, que se posiciona como una de las principales limitaciones en la búsqueda de empleo en mujeres mayores.

7. Comunicación e información

En este punto, ante la brecha digital que mencionan las personas mayores y sus necesidades en el ámbito de comunicación e información se propone disminuir la brecha digital mediante programas de alfabetización digital que favorezcan el desarrollo de habilidades tecnológicas, el uso de plataformas en navegadores de Internet. Facilitando su autonomía por una parte en relación al uso de servicios como tener que realizar trámites o pagos en línea y por otra parte en relación a la participación cívica en el acceso a información y a la participación social respecto a las inscripciones a actividades recreativas.

También señalaban que no esperan sólo una formación digital sino también espacios con acceso a internet destinados al acompañamiento y asesoría para las personas mayores cuando hagan uso de dispositivos tecnológicos o plataformas virtuales. En los grupos focales mencionaron el telecentro como una experiencia exitosa dentro de la comuna de centro digital que se podría ampliar en diferentes sectores que construya un sentimiento de mayor seguridad en la población mayor. Según la experiencia de las personas mayores en este centro les han enseñado a usar el celular y han podido imprimir dibujos para bordar, por mencionar algunas acciones beneficiosas.

Sin embargo, en paralelo también dan cuenta de la necesidad de una entrega física de la información con un formato claro, simple y comprensible respecto de las posibles áreas de interés para la población mayor. Estas áreas comprenden el acceso a beneficios y programas para las personas mayores, así como recreación y cultura.

Por lo tanto, en sus experiencias no se trata únicamente de contribuir a la alfabetización digital sino también de mantener canales que las personas mayores ya identifican previamente como amigables donde prima la presencialidad.

En este sentido, otra de las propuestas que se mencionaron en relación a la influencia de la comunicación e información en la participación social, es fortalecer los radios comunitarias y el perifoneo como medios de difusión. De esta manera se espera favorecer la participación cívica y social.

8. Servicios de apoyo comunitario y de salud

En relación al acceso a la salud, una de las propuestas que levantan las personas mayores para los centros de la salud, es dar espacio a mantener el agendamiento de horas médicas vía telefónicas en los CESFAM con mayor difusión pues hay personas mayores que lo desconocen. Además de flexibilizar y ampliar la franja horaria de atención a las personas mayores como atención preferencial que actualmente está fija en las primeras horas del día, dado que implica que deban salir mucho más temprano de sus hogares lo cual se complejiza en épocas de invierno. Así como que se les pueda avisar cuando se cancelen las horas con antelación. También sugieren que exista una fila de personas mayores en SOME.

En consideración de lo que mencionan las personas mayores sobre la atención, problemática que intersecta con la dimensión de respeto e inclusión social, son los malos tratos que reciben de funcionarias y funcionarios de servicios. Al respecto esperan afiches sobre normas del buen trato con las personas mayores en los centros de salud, una capacitación en proveedores de servicios de apoyo comunitario y de salud sobre el buen trato adecuado con las personas mayores de acuerdo a sus necesidades y características.

Por otra parte, difundir afiches y normas de buen trato con las personas mayores dentro de los centros de salud, este punto también intersecta con la dimensión de respeto e inclusión social.

En cuanto a la accesibilidad, se espera que haya mejoras en la frecuencia de los recorridos del transporte público, sobre todo en zonas rurales como Colliguay.

También que se priorice la atención en el primer piso para facilitar el desplazamiento de las personas mayores. Así como también en relación a los operativos de salud se pueda mejorar la comunicación e información, determinando puntos específicos de entrega de información mejorando la difusión mediante canales presenciales

como en los centros del adulto mayor, la unión comunal de adultos mayores. Se espera que esta información sea clara para las personas mayores.

Proponen implementar una pre-atención a las personas mayores, instalando monitores que acompañen y guíen a las personas mayores en los servicios locales. Además, surge la sugerencia de que las oficinas municipales que deban atender a personas mayores se encuentren en lugares de más fácil acceso y conectividad, una alternativa a esto es clarificar cuáles son las oficinas que atienden público y centralizarlas en un mismo espacio físico.

Otra propuesta es que los documentos o información esté en línea, de manera que las personas no tengan que aportar documentos físicos. Señalan además que podría haber mayor flexibilidad en la atención en las oficinas considerando lo que implica para los adultos mayores movilizarse a hacer trámites. En relación a la orientación en las oficinas municipales, si bien reconocen que hay una facilitación a la atención de personas mayores, sugieren que esto se instale como criterio y que se generalice. Finalmente, proponen mejorar la coordinación intramunicipal para abordar situaciones que afecten a los adultos mayores (entregan como ejemplo el abordaje de los acumuladores).

En relación al costo de los remedios, proponen mayor promoción y fortalecimiento de las farmacias populares. Y respecto al abordaje en salud que describen como poco preventivo y más bien reactivo, esperan que se avance hacia un abordaje comunitario en salud enfocado principalmente en la promoción de un envejecimiento activo de las y los habitantes de la comuna de Quilpué que incorpore una dimensión física, cognitiva y social. Esta última con mayor relación respecto a un abordaje de la salud mental de las personas mayores de manera comunitaria.

En este sentido, también relacionado con la dimensión de participación social, se espera fomentar la participación activa de las personas mayores en la toma de decisiones relacionadas con su atención y cuidado. Así como favorecer su participación en actividades recreativas y de estimulación cognitiva que promuevan un envejecimiento activo.

Sugieren además implementar “bancos de tiempo” para que las personas que tienen alguna profesión u oficio donen su tiempo a personas mayores.

Otro punto que se repitió con frecuencia es la problemática de la feminización de los cuidados, desarrollados principalmente por mujeres y por mujeres mayores. Quienes señalan un desgaste físico y emocional y sentimiento de abandono, valorando por otra parte el acompañamiento de vecinas y vecinos como soporte. En este contexto se propondrá un trabajo de intervención en conjunto con la oficina de diversidad funcional para promover el bienestar de cuidadoras y el fortalecimiento de una red de cuidados mutuos

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.

Se hicieron modificaciones leves en base a criterios de urgencia y factibilidad de intervenir en cada una de las áreas. De esta manera, la dimensión servicios de apoyo comunitario y de salud pasó al mismo nivel de prioridad que espacios al aire libre y edificaciones como una de las áreas de mayor urgencia y factibilidad. Luego se encuentra Respeto e Inclusión social, Participación cívica y Empleo y Participación Social y Comunicación e información y se mantiene en un nivel más bajo de factibilidad las dimensiones de transporte y vivienda.

IV. PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA

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

En los focus group realizados con diversas personas (centros de adultos mayor, personas mayores no organizadas, proveedores de servicio público y privado, cuidadoras, grupos prioritarios y representantes de servicios municipales) surgieron necesidades prioritarias en todas las dimensiones.

No obstante en una priorización de necesidades de acuerdo a la urgencia y la factibilidad hay interés de abordar primero espacios al aire libre y edificaciones y servicios de apoyo comunitario y de salud, luego las dimensiones Respeto e Inclusión social, Participación cívica y Empleo, Participación Social y Comunicación e información y finalmente las dimensiones de Transporte y Vivienda.

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

Para generar instancias de participación que permitan priorizar las dimensiones del proyecto Ciudades Amigables lo primero fue mantener el involucramiento de la comunidad desde el levantamiento de información para cada área mediante convocatorias al grupo motor para sostener mesas de trabajo temáticas determinadas por el mismo grupo. Este encuentro favoreció la clasificación preliminar de áreas prioritarias de acuerdo a los datos levantados en la fase de diagnóstico y la discusión de los mismos.

Posteriormente se realizaron reuniones comunitarias con personas mayores para discutir e identificar sus áreas prioritarias en base a la clasificación preliminar, en estas reuniones se abordaron las ocho dimensiones identificando estrategias de intervención a corto, mediano y largo plazo para evaluar la factibilidad de las acciones esperadas y evaluar el impacto en la calidad de vida de personas mayores.

También se sostuvieron reuniones con proveedores de servicios privado (principalmente seguridad y comunicación con cajas de compensación) y público (principalmente la temática de salud con la corporación municipal de salud)

Finalmente se realizaron consultas a expertos de acuerdo al área, principalmente sobre calles y accesibilidad a funcionarios de la unidad de urbanismo

3. Identifique los actores que participaron del proceso

Integrantes del grupo motor, representantes de centros del adulto mayor, proveedores de servicio público y privado, organizaciones de salud, representantes oficinas de personas mayores

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

Un obstaculizador en este proceso dice relación con la gran cantidad de procesos diagnósticos que anteceden al programa Comunas Amigables que desarrollaron un levantamiento de información que no se tradujo en ninguna intervención ni propuesta de acción. Lo cual impactó en la participación de personas mayores, con ello la convocatoria tuvo que centrarse en avanzar en aumentar la confianza en esta instancia

Otro obstaculizador es que conforme avanzó el desarrollo del programa, las áreas prioritarias se movían con dinamismo de acuerdo a los eventos emergentes del contexto así fue con seguridad cuando incrementaron los actos delictivos hacia personas mayores, o con espacios al aire libre y edificaciones respecto a las calles cuando hubo días de lluvia, la participación social en relación a actividades recreativas o comunicación e información cuando las convocatorias tenían una difusión anticipada y los cupos de inscripción a actividades de personas mayores se agotaban prontamente

También fue un obstaculizador que si bien las personas mayores estaban de acuerdo en las necesidades identificadas y las propuestas de intervención planteadas, la priorización de áreas se complejizaba porque en ello habían diferentes niveles de urgencia en quienes participaron del proceso

Uno de los principales facilitadores de este proceso es que todo el análisis e información surge desde las personas mayores y proveedores de servicios que tuvieron una participación activa en el proceso de diagnóstico y con ello las propuestas también responden a sus necesidades

Si bien la priorización de áreas se torno más desafiante, fue un facilitador el que las personas mayores reconocieran las mismas necesidades y acordaran propuestas de intervención

Otro facilitador fue haber triangulado información de diferentes métodos de recolección de datos aumentando la confiabilidad de los mismos

Finalmente, también facilita el proceso el interés de las y los participantes y la disposición de recursos humanos y económicos para el desarrollo de esta fase.

V. PLAN DE ACCIÓN	OBJETIVO: Contribuir una mayor calidad de vida de las personas mayores de Quilpué a partir de una mayor accesibilidad a servicios y participación activa en espacios públicos						
ÁREAS O EJES DE TRABAJO	Objetivos	Metas	Indicadores	Actividades	Actores involucrados	Recursos	Medios de Verificación
1. Espacio al aire libre y edificaciones	Favorecer la accesibilidad universal y el desplazamiento seguro de las personas mayores por la ciudad a partir del acondicionamiento de espacios verdes y edificados	1.1 Trabajar en la mejora de la señalización de las calles 1.2 Realizar mantenimiento a espacios verdes 1.3 Mejorar la infraestructura de calles, rebajes y veredas en mal estado 4. Instalar mobiliario urbano adaptado a personas mayores	Mejora de un 60% de señalización de las calles de acuerdo a las necesidades identificadas Mejora del 75% de rebajes de veredas Intervención del 60% de los reclamos por descuido de espacios verdes Instalación de 1 baño público en centro	1.1.1 Identificar señales de tránsito que requieren intervención 1.1.2 Pintar pasos peatonales 1.1.3 Reemplazar señales éticas de baja visibilidad 1.2.1 Catastrar espacios verdes descuidados por la acción municipal 1.2.2 Ejecutar tala de árboles de acuerdo al mapeo realizado en diagnóstico 1.3.1 Priorizar áreas de mayor urgencia en cuanto a la mejora de caminos seguros 1.3.2 Tramitar permisos de construcción 1.3.3 Intervenir en rebajes de las calles principales de tránsito de personas mayores	SECPLA Dirección de obras Municipales Oficina de personas mayores Unión Comunal del Adulto Mayor Grupo motor comunas amigables	Financieros Humanos	Reporte de mejora en señalizaciones Informe de rebajes reparados Encuesta de satisfacción Reporte observaciones participantes del uso del mobiliario

				<p>1.4.1 Instalar de asientos de descanso en zonas mayormente utilizadas por personas mayores</p> <p>1.4.2 Disponer de baños en espacios públicos adaptado a personas mayores</p> <p>1.4.3 Evaluar la factibilidad para incorporar ascensores en espacios metro</p> <p>1.4.4 Colocar rampas de acceso en los principales lugares de tránsito de las personas mayores con énfasis en PM de movilidad reducida</p> <p>1.4.5 Adaptar los espacios públicos para el encuentro y la participación de personas mayores con énfasis en la actividad recreativa</p>			
2. Servicios de apoyo comunitario y de salud	Contribuir al bienestar de las personas mayores mediante una mejora en la eficacia de la coordinación de servicios de apoyo comunitario y de salud, la sensibilización de sus funcionarios respecto al buen trato, el apoyo a cuidadores/as y la promoción de bienestar en establecimientos de larga estadía	<p>2.1 Colaborar en la mejorar de atención para las personas mayores en servicios de salud</p> <p>2.2 Sensibilizar a proveedores de servicio sobre los derechos y necesidades de personas mayores ante la discriminaciones y estigmas</p>	<p>10 propuestas presentadas y aceptadas por los centros de salud</p> <p>65% participa de instancias de concientización</p> <p>55% de casos de abordan de manera colaborativa</p> <p>55% de reducción en la espera de atención médica</p>	<p>2.1.1 Presentar propuestas co-construidas con las personas mayores de acuerdo a sus necesidades en salud (como agendamiento de horas vía telefónica, flexibilizar la franja de atención preferencial o implementar una fila de atención PM en SOME, priorizar la atención a personas mayores en primer piso)</p> <p>2.1.2 Colaborar al desarrollo de mesas de</p>	ELEAM Asociación Yo cuido Oficina de personas mayores Centro diurno del adulto mayor	Humanos Materiales	<p>Registro de propuestas presentadas</p> <p>Encuestas sobre el buen trato hacia las personas mayores</p> <p>Informes de atención</p> <p>Encuestas de satisfacción</p> <p>Registro de participantes</p> <p>Evaluación resultados del programa</p>

		<p>asociadas a la vejez</p> <p>2.3 Mejora en la coordinación de la red intramunicipal en disminución de la burocracia en la atención a público</p> <p>2.4 Diseñar un plan de intervención para promover el bienestar y fortalecer la construcción de una red en personas mayores que cumplan un rol de cuidadores indirectos</p> <p>2.5 Contribuir al bienestar de usuarias/os que pertenecen a Establecimientos de larga estadía para personas mayores</p>	<p>1 grupo conformado de cuidadores indirectos</p> <p>80% del grupo participa del programa para cuidadores indirectos</p>	<p>trabajo entre centros de salud y personas mayores para evaluar la factibilidad de las propuestas</p> <p>2.2.1 Diseñar campañas de concientización sobre las normas de buen trato hacia las personas mayores</p> <p>2.2.2 Jornadas de capacitación respecto trato adecuado hacia las personas mayores de acuerdo a sus necesidades y características</p> <p>2.3.1 Digitalizar documentos e información en línea, de manera que las personas no tengan que aportar documentos físicos</p> <p>2.3.2 Avanzar hacia una mayor atención preferencial en las atención de las oficinas debido al tiempo de traslado de las personas mayores</p> <p>2.3.3 Abordar situaciones que afecten a los adultos mayores de manera colaborativa y no aislada (por ejemplo el abordaje de personas mayores acumuladoras entre gestión de residuos, oficina de</p>			
--	--	---	---	---	--	--	--

				<p>personas mayores, salud, senama)</p> <p>2.4.1 Identificar personas mayores que cumplan un rol de cuidadores indirectos</p> <p>2.4.2 Diseñar un programa de bienestar para cuidadoras/es de indirectos</p> <p>2.4.3 Desarrollar plan piloto para visibilizar el rol indirectos de personas mayores como parte de la red de cuidados</p> <p>2.5.1 Organizar actividades recreativas y culturales</p>			
3. Respeto e Inclusión social	Promover una cultura de respeto e inclusión de las personas mayores mediante la sensibilización del buen trato y la deconstrucción de la imagen social de la vejez en el espacio público y privado	<p>3.1 Sensibilizar a proveedores de servicios público y privado respecto al buen trato hacia las personas mayores</p> <p>3.2 Problematizar la construcción social de la persona mayor mediante intervenciones en espacios públicos</p> <p>3.3 Potenciar la inclusión social en personas mayores</p>	<p>Se realizan jornadas de capacitación a un 60% de funcionarios que atienden a personas mayores</p> <p>20 personas mayores participan de la actividad</p> <p>Difusión de 5 relatos experienciales de personas mayores</p>	<p>3.1.1 Realizar jornadas de capacitación a proveedores de servicio sobre el buen trato hacia las personas mayores, como un dispositivo que contribuya al fomento del respeto, la empatía y la valorización de la vejez</p> <p>3.2.2 Realizar foto intervención con la temática del uso de las personas mayores del espacio público</p> <p>3.2.3 Realizar intervenciones de arte escénica que deconstruyan</p>	Oficina de personas mayores Proveedores de servicio público y privado Personas mayores organizadas y no organizadas	Humanos Materiales	<p>Listas de asistencia</p> <p>Fotografías</p> <p>Registro de relatos orales y escritos</p>

		en la comuna con enfoque de género		mitos, estereotipos, actitudes y la imagen asistencial de las vejeces. 3.3.1 Levantar y difundir relatos orales y escritos que pongan en valor las experiencias vitales de las personas mayores en su aporte como miembros activos de la comuna y de la construcción de la ciudad			
4. Participación cívica y Empleo	Promover la participación cívica y la inclusión laboral de las personas mayores en la comuna	<p>4.1 Garantizar la representatividad de personas mayores en la toma de decisiones a nivel local respecto al diseño y desarrollo de intervenciones en la Comuna</p> <p>4.2 Promover la participación cívica de las personas mayores en materia de derechos humanos</p> <p>4.3 Fomentar la inclusión laboral de las personas mayores mediante una red de trabajo</p>	<p>Las personas mayores participan en el diseño de un 60% de proyectos locales</p> <p>20 Personas Mayores forman parte de la escuela de formación cívica en materia de derechos humanos</p> <p>Un 60% de personas mayores cambia su situación laboral de desempleo</p>	<p>4.1.1 Convocar a las personas mayores a mesas de trabajo para la planificación y el diseño de actividades de su interés</p> <p>4.1.2 Acompañar la creación de un consejo consultivo del adulto mayor para el asesoramiento en la mejora de políticas y programas</p> <p>4.2.1 Diseñar y desarrollar un programa de educación cívica en la promoción de derechos humanos</p> <p>4.3.1 Mapear proveedores de servicio clave en el aporte a la inclusión laboral de personas mayores</p> <p>4.3.2 Generar una red de trabajo colaborativa con OMIL y Corporación de</p>	OMIL Departamento de desarrollo económico Corporación municipal de Salud Oficina de Personas Mayores Centro diurno del Adulto Mayor	Económicos Humanos Materiales	<p>Actas de registro reuniones del consejo consultivo de personas mayores</p> <p>Listas de asistencia Certificados de egreso</p> <p>Informe de reporte jornadas de capacitación</p>

		con proveedores de servicios en apoyo a la generación de oportunidades de trabajo		Salud en la promoción de oportunidades laborales adecuadas para las personas mayores 4.3.3 Potenciar el desarrollo de oficios y emprendimientos en personas mayores mediante capacitaciones			
5. Participación Social	Promover espacios de participación comunitaria en la planificación de actividades de interés para personas mayores así como en la generación de encuentros intergeneracionales y de promoción del envejecimiento activo a nivel territorial	5.1 Involucrar la participación social de personas mayores en la construcción de actividades orientadas a sus intereses a nivel territorial 5.2 Establecer espacios de encuentro y participación intergeneracional 5.3 Garantizar mejora continua en los niveles de participación de las personas mayores	1 Lista de actividades de interés a nivel territorial 1 Taller por cada territorio 2 encuentros semestrales con temática intergeneracional 60% de personas mayores asisten a una escuela de participación social 2 evaluaciones realizadas	5.1.1 Convocar a encuentros de personas mayores a nivel territorial y co-construir propuestas de intervención de acuerdo a las necesidades de cada sector 5.1.2 Identificar interés de las personas mayores en el área sociocultural como viajes, charlas, actividades en el área de la vejez 5.1.3 Determinar estrategias para contar con mayor disponibilidad horaria y continuidad en las actividades desarrolladas desde la oficina de personas mayores 5.1.4 Potenciar la territorialización de los talleres de acuerdo a las necesidades de los interés de las personas mayores	Oficina de personas mayores Dirigencias vecinales Unión comunal del adulto mayor Oficina local de la niñez	Humanos Materiales	Documento propuesta de actividades de interés a nivel territorial Registro talleres por cada territorio Registro fotográfico Temáticas abordadas Documento propuestas de mejora

				<p>5.2.1 Coordinar un trabajo conjunto con la oficina local de la niñez en el diseño de encuentros intergeneracionales</p> <p>5.3.1 Implementar una escuela de participación social para personas mayores</p> <p>5.3.2 Evaluar periódicamente los niveles de participación y establecer mejoras de acuerdo a los resultados</p>			
6. Comunicación e información	Reforzar la inclusión digital y la comunicación de las personas mayores promoviendo seguro de las tecnologías e implementando estrategias efectivas de difusión	<p>6.1 Capacitar a personas mayores en el uso de tecnologías centrándose en la seguridad en línea</p> <p>6.2 Determinar estrategias de difusión que incrementen la visibilidad y el conocimiento de las actividades orientadas a personas mayores</p>	<p>Un 60% de personas mayores participa en jornadas de capacitación</p> <p>3 sesiones de orientación y acompañamiento</p> <p>1 documento normas básicas de difusión personas mayores</p> <p>3 boletines informativos</p>	<p>6.1.1 Implementar jornadas de capacitación de integración digital para personas mayores</p> <p>6.1.2 En los espacios de formación monitorear y ofrecer acompañamiento personalizado y asesoría a las personas mayores cuando utilicen dispositivos tecnológicos o plataformas virtuales</p> <p>6.2.1 Determinar normas básicas de difusión para personas mayores como claridad y legibilidad de la letra</p> <p>6.2.2 Diseñar y difundir un boletín comunitario y</p>	Actualízate Chile Centro diurno del adulto mayor Oficina de personas mayores	Humanos Materiales	<p>Registro de asistencia</p> <p>Documento de normas básicas</p> <p>Boletines</p> <p>Registro fotográfico difusión espacios físicos</p>

				<p>participativo que incluya la oferta programática y el trabajo realizado con personas mayores</p> <p>6.2.3 Establecer canales de comunicación permanente entre la oficina de personas mayores y organizaciones como centros del adulto mayor y personas no organizadas en medios digitales</p> <p>6.2.4 Recuperar la difusión en formato físico para personas mayores con centro en sus lugares de tránsito como espacios privados y públicos de tránsito de personas mayores (UCAM, consultorios, CAM, Cajas de Compensación, etc)</p>			
7. Transporte	Mejorar el acceso, la movilidad activa y la experiencia de transporte público de las personas mayores en la comuna, promoviendo la inclusión, la seguridad, y el respeto hacia las personas mayores	<p>7.1 Promover adaptaciones de accesibilidad al transporte público con foco en personas con movilidad reducida</p> <p>7.2 Mejorar la señalización en el transporte público, incluyendo letreros más</p>	<p>10 propuestas de accesibilidad en el transporte público</p> <p>1 mapeo sectores que requieren paraderos</p> <p>1 informe con propuesta de rutas</p> <p>1 diseño de tarjeta</p> <p>1 proceso de solicitud</p>	<p>7.1.1 Identificar principales necesidades de adaptación del transporte público para personas con movilidad reducida</p> <p>7.1.2 Presentar propuestas al ministerio de transporte público tales como adaptación para personas en sillas de ruedas, con bastones de apoyos, reduciendo altura de escalones en las micros e</p>	Oficina personas mayores Ministerio de transporte	Económicos Materiales	<p>Informe evaluación de necesidades</p> <p>Documento factibilidad</p> <p>Documento de informe</p> <p>Formato diseño tarjeta</p> <p>Documento proceso de solicitud</p> <p>Informativos sobre el buen trato</p>

		<p>grandes y claros que muestren el número y recorrido</p> <p>7.3 Evaluar rutas del transporte público y su eficacia para el traslado de personas mayores</p> <p>7.4 Implementar un sistema de tarjetas de transporte público para personas mayores</p> <p>7.5 Concientizar sobre el trato a las personas mayores en el transporte público, abordando de manera específica las inequidades de género que se manifiestan en este entorno</p>	<p>1 informativo sensibilización</p>	<p>instalación de ascensores en estaciones del metro que faciliten el desplazamiento</p> <p>7.2.1 Adaptar letreros del transporte público por letreros más grandes donde se vea con mayor claridad el número y el recorrido.</p> <p>7.3.1 Identificar sectores en donde falten paraderos y evaluar la factibilidad para poner paraderos en lugares identificados</p> <p>7.3.2 Medir las frecuencias del transporte público, proponiendo rutas que favorezcan al tránsito de personas mayores</p> <p>7.4.1 Diseñar la tarjeta con personas mayores y determinar criterios de elegibilidad</p> <p>7.4.2 Establecer un proceso de solicitud y de tarifas preferenciales</p> <p>7.5.1 Reforzar la fiscalización de tarifas rebajadas y el uso de asientos preferenciales para garantizar el trato digno y la accesibilidad de las personas mayores en el transporte público</p>			
--	--	---	--------------------------------------	---	--	--	--

8. Vivienda	Progresar hacia la implementación de programas de vivienda que favorezcan un envejecimiento activo	8.1 Avanzar hacia la accesibilidad de la vivienda adaptada a las necesidades del envejecimiento activo	<p>1 Plan de postulación</p> <p>1 Catastro de personas mayores con necesidades prioritarias en temática vivienda</p> <p>1 Propuesta de plan de envejecimiento activo</p>	<p>8.1.1 Diseñar un plan de postulación a programas de viviendas tuteladas y a residencias comunitarias adaptada a las necesidades físicas y sociales de personas mayores en favor de su autonomía</p> <p>8.1.2 Identificar personas mayores prioritarias respecto a las necesidades de la vivienda</p> <p>8.1.3 Diseñar un plan de envejecimiento activo para contrarrestar la desadaptación de la vivienda incluyendo por ejemplo formación en prevención de riesgos ante caídas de acuerdo al diseño de los baños</p>	Oficina de personas mayores Centro diurno del adulto mayor Dirigencias Vecinales	Humanos	<p>Plan de postulación desarrollado</p> <p>Documento de catastro</p> <p>Documento con áreas a abordar</p>
-------------	--	--	--	--	--	---------	---

VII.- RESUMEN EJECUTIVO

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

Fin	Objetivo General	Objetivo (s) Específico (S)	Actividad (es) comprometidas
1. Espacios al aire libre y edificaciones	Favorecer la accesibilidad universal y el tránsito seguro de las personas mayores por la ciudad a partir de la adaptación de espacios verdes y edificados	<p>1. Trabajar en la mejora de la señalización de las calles</p> <p>2. Realizar mantenimiento a espacios verdes</p> <p>3. Mejorar la infraestructura de calles, rebajes y veredas en mal estado</p> <p>4. Instalar mobiliario urbano adaptado a personas mayores</p>	<p>1.1.1 Identificar señales de tránsito que requieren intervención</p> <p>1.1.2 Pintar pasos peatonales</p> <p>1.1.3 Reemplazar señales éticas de baja visibilidad</p> <p>1.2.1 Catastrar espacios verdes descuidados por la acción municipal</p> <p>1.2.2 Ejecutar tala de árboles de acuerdo al mapeo realizado en diagnóstico</p> <p>1.3.1 Priorizar áreas de mayor urgencia en cuanto a la mejora de caminos seguros</p> <p>1.3.2 Tramitar permisos de construcción</p> <p>1.3.3 Intervenir en rebajes de las calles principales de tránsito de personas mayores</p> <p>1.4.1 Instalar de asientos de descanso en zonas mayormente utilizadas por personas mayores</p> <p>1.4.2 Disponer de baños en espacios públicos adaptado a personas mayores</p> <p>1.4.3 Evaluar la factibilidad para incorporar ascensores en espacios metro</p> <p>1.4.4 Colocar rampas de acceso en los principales lugares de tránsito de las personas mayores con énfasis en PM de movilidad reducida</p> <p>1.4.5 Adaptar los espacios públicos para el encuentro y la participación de personas mayores con énfasis en la actividad recreativa</p>
2. Servicios de apoyo comunitario y de salud	Contribuir al bienestar de las personas mayores mediante una mejora en la eficacia de la coordinación de servicios de apoyo comunitario y de salud, la sensibilización de sus funcionarios respecto al buen trato, el apoyo a cuidadores/as y la promoción de bienestar en establecimientos de larga estadía	<p>2.1 Colaborar en la mejora de atención para las personas mayores en servicios de salud</p> <p>2.2 Sensibilizar a proveedores de servicio sobre los derechos y necesidades de personas mayores ante la discriminaciones y estigmas asociadas a la vejez</p> <p>2.3 Mejora en la coordinación de la red</p>	<p>2.1.1 Presentar propuestas co-construidas con las personas mayores de acuerdo a sus necesidades en salud (como agendamiento de horas vía telefónica, flexibilizar la franja de atención preferencial o implementar una fila de atención PM en SOME, priorizar la atención a personas mayores en primer piso)</p> <p>2.1.2 Colaborar al desarrollo de mesas de trabajo entre centros de salud y personas mayores para evaluar la factibilidad de las propuestas</p> <p>2.2.1 Diseñar campañas de concientización sobre las normas de</p>

		<p>intramunicipal en disminución de la burocracia en la atención a público</p> <p>2.4 Diseñar un plan de intervención para promover el bienestar y fortalecer la construcción de una red en personas mayores que cumplan un rol de cuidadores indirectos</p> <p>2.5 Contribuir al bienestar de usuarias/os que pertenecen a Establecimientos de larga estadía para personas mayores</p>	<p>buen trato hacia las personas mayores</p> <p>2.2.2 Jornadas de capacitación respecto trato adecuado hacia las personas mayores de acuerdo a sus necesidades y características</p> <p>2.3.1 Digitalizar documentos e información en línea, de manera que las personas no tengan que aportar documentos físicos</p> <p>2.3.2 Avanzar hacia una mayor atención preferencial en las atención de las oficinas debido al tiempo de traslado de las personas mayores</p> <p>2.3.3 Abordar situaciones que afecten a los adultos mayores de manera colaborativa y no aislada (por ejemplo el abordaje de personas mayores acumuladoras entre gestión de residuos, oficina de personas mayores, salud, senama)</p> <p>2.4.1 Identificar personas mayores que cumplan un rol de cuidadores indirectos</p> <p>2.4.2 Diseñar un programa de bienestar para cuidadoras/es de indirectos</p> <p>2.4.3 Desarrollar plan piloto para visibilizar el rol indirectos de personas mayores como parte de la red de cuidados</p> <p>2.5.1 Organizar actividades recreativas y culturales para residentes ELEM</p>
3. Respeto e Inclusión social	Promover una cultura de respeto e inclusión de las personas mayores mediante la sensibilización del buen trato y la deconstrucción de la imagen social de la vejez en el espacio público y privado	<p>3.1 Sensibilizar a proveedores de servicios público y privado respecto al buen trato hacia las personas mayores</p> <p>3.2 Problematizar la construcción social de la persona mayor mediante intervenciones en espacios públicos</p> <p>3.3 Potenciar la inclusión social en personas mayores en la comuna con enfoque de género</p>	<p>3.1.1 Realizar jornadas de capacitación a proveedores de servicio sobre el buen trato hacia las personas mayores, como un dispositivo que contribuya al fomento del respeto, la empatía y la valorización de la vejez</p> <p>3.2.1 Realizar foto intervención con la temática del uso de las personas mayores del espacio público</p> <p>3.2.2 Realizar intervenciones de arte escénica que deconstruyan mitos, estereotipos, actitudes y la imagen asistencial de las vejeces.</p> <p>3.3.3 Levantar y difundir relatos orales y escritos que pongan en valor las experiencias vitales de las personas mayores en su aporte como miembros activos de la comuna y de la construcción de la ciudad</p> <p>3.3.4 Construir redes de apoyo y acompañamiento socioemocional a mujeres mayores atendiendo a que gran parte cumplen labores de cuidado y el no reconocimiento de</p>

			esta labor incrementa su percepción de exclusión social
4. Participación cívica y Empleo	Promover la participación cívica y la inclusión laboral de las personas mayores en la comuna	<p>4.1 Garantizar la representatividad de personas mayores en la toma de decisiones a nivel local respecto al diseño y desarrollo de intervenciones en la Comuna</p> <p>4.2 Promover la participación cívica de las personas mayores en materia de derechos humanos</p> <p>4.3 Fomentar la inclusión laboral de las personas mayores mediante una red de trabajo con proveedores de servicios en apoyo a la generación de oportunidades de trabajo</p>	<p>4.1.1 Convocar a las personas mayores a mesas de trabajo para la planificación y el diseño de actividades de su interés</p> <p>4.1.2 Acompañar la creación de un consejo consultivo del adulto mayor para el asesoramiento en la mejora de políticas y programas</p> <p>4.2.1 Diseñar y desarrollar un programa de educación cívica en la promoción de derechos humanos</p> <p>4.3.1 Mapear proveedores de servicio clave en el aporte a la inclusión laboral de personas mayores</p> <p>4.3.2 Generar una red de trabajo colaborativa con OMIL y Corporación de Salud en la promoción de oportunidades laborales adecuadas para las personas mayores</p> <p>4.3.3 Potenciar el desarrollo de oficios y emprendimientos en personas mayores mediante capacitaciones</p>
5. Participación Social	Promover espacios de participación comunitaria en la planificación de actividades de interés para personas mayores así como en la generación de encuentros intergeneracionales y de promoción del envejecimiento activo a nivel territorial	<p>5.1 Involucrar la participación social de personas mayores en la construcción de actividades orientadas a sus intereses a nivel territorial</p> <p>5.2 Establecer espacios de encuentro y participación intergeneracional</p> <p>5.3 Garantizar mejora continua en los niveles de participación de las personas mayores</p>	<p>5.1.1 Convocar a encuentros de personas mayores a nivel territorial y co-construir propuestas de intervención de acuerdo a las necesidades de cada sector</p> <p>5.1.2 Identificar interés de las personas mayores en el área sociocultural como viajes, charlas, actividades en el área de la vejez</p> <p>5.1.3 Determinar estrategias para contar con mayor disponibilidad horaria y continuidad en las actividades desarrolladas desde la oficina de personas mayores</p> <p>5.1.4 Potenciar la territorialización de los talleres de acuerdo a las necesidades de los interés de las personas mayores</p> <p>5.2.1 Coordinar un trabajo conjunto con la oficina local de la niñez en el diseño de encuentros intergeneracionales</p> <p>5.3.1 Implementar una escuela de participación social para personas mayores</p> <p>5.3.2 Evaluar periódicamente los niveles de participación y establecer mejoras de acuerdo a los resultados</p>

<p>6. Comunicación e información</p>	<p>Reforzar la inclusión digital y la comunicación de las personas mayores promoviendo seguro de las tecnologías e implementando estrategias efectivas de difusión</p>	<p>6.1 Capacitar a personas mayores en el uso de tecnologías centrándose en la seguridad en línea</p> <p>6.2 Determinar estrategias de difusión que incrementen la visibilidad y el conocimiento de las actividades orientadas a personas mayores</p>	<p>6.1.1 Implementar jornadas de capacitación de integración digital para personas mayores</p> <p>6.1.2 En los espacios de formación monitorear y ofrecer acompañamiento personalizado y asesoría a las personas mayores cuando utilicen dispositivos tecnológicos o plataformas virtuales</p> <p>6.2.1 Determinar normas básicas de difusión para personas mayores como claridad y legibilidad de la letra</p> <p>6.2.2 Diseñar y difundir un boletín comunitario y participativo que incluya la oferta programática y el trabajo realizado con personas mayores</p> <p>6.2.3 Establecer canales de comunicación permanente entre la oficina de personas mayores y organizaciones como centros del adulto mayor y personas no organizadas en medios digitales</p> <p>6.2.4 Recuperar la difusión en formato físico para personas mayores con centro en sus lugares de tránsito como espacios privados y públicos de tránsito de personas mayores (UCAM, consultorios, CAM, Cajas de Compensación, etc)</p>
<p>7. Transporte</p>	<p>Mejorar el acceso, la movilidad activa y la experiencia de transporte público de las personas mayores en la comuna, promoviendo la inclusión, la seguridad, y el respeto hacia las personas mayores</p>	<p>7.1 Promover adaptaciones de accesibilidad al transporte público con foco en personas con movilidad reducida</p> <p>7.2 Mejorar la señalización en el transporte público, incluyendo letreros más grandes y claros que muestren el número y recorrido</p> <p>7.3 Evaluar rutas del transporte público y su eficacia para el traslado de personas mayores</p> <p>7.4 Implementar un sistema de tarjetas de transporte público para personas mayores</p> <p>7.5 Concientizar sobre el trato a las personas mayores en el transporte público, abordando de manera específica las inequidades de género que se manifiestan en este entorno</p>	<p>7.1.1 Identificar principales necesidades de adaptación del transporte público para personas con movilidad reducida</p> <p>7.1.2 Presentar propuestas al ministerio de transporte público tales como adaptación para personas en sillas de ruedas, con bastones de apoyos, reduciendo altura de escalones en las micros e instalación de ascensores en estaciones del metro que faciliten el desplazamiento</p> <p>7.2.1 Adaptar letreros del transporte público por letreros más grandes donde se vea con mayor claridad el número y el recorrido.</p> <p>7.3.1 Identificar sectores en donde falten paraderos y evaluar la factibilidad para poner paraderos en lugares identificados</p> <p>7.3.2 Medir las frecuencias del transporte público, proponiendo rutas que favorezcan al tránsito de personas mayores</p> <p>7.4.1 Diseñar la tarjeta con personas mayores y determinar criterios de elegibilidad</p> <p>7.4.2 Establecer un proceso de solicitud y de tarifas preferenciales</p> <p>7.5.1 Reforzar la fiscalización de tarifas rebajadas y el uso de asientos preferenciales para</p>

			garantizar el trato digno y la accesibilidad de las personas mayores en el transporte público
8. Vivienda	Progresar hacia la implementación de programas de vivienda que favorezcan un envejecimiento activo	8.1 Avanzar hacia la accesibilidad de la vivienda adaptada a las necesidades del envejecimiento activo	<p>8.1.1 Diseñar un plan de postulación a programas de viviendas tuteladas y a residencias comunitarias adaptada a las necesidades físicas y sociales de personas mayores en favor de su autonomía</p> <p>8.1.2 Identificar personas mayores prioritarias respecto a las necesidades de la vivienda</p> <p>8.1.3 Diseñar un plan de envejecimiento activo para contrarrestar la desadaptación de la vivienda incluyendo por ejemplo formación en prevención de riesgos ante caídas de acuerdo al diseño de los baños</p>

En este proceso participaron 16 personas mayores, 5 cuidadores, 10 (otros actores), todos quienes han validado y están comprometidos con este plan.

Alcaldesa

Dirigencias

Otros

Angela Barullo R.
Ang. Barullo

Edith Gimenez
Espinal

Guacolda Ortiz
Ortiz

Tristina Rojas
in

Olga Gonzalez Y

Ana Maria Pallacain
Pallacain

Sara Avila Y
S.A.

Imaria Ernestina
Lifuentes Gonzalez
Lifuentes

Clotilde Flores Fitcher
Fitcher

Patricia Frentes
Frentes

Jorge Segovia

Lealia Corvagal

Clara Pizarro Barrios
Pizarro

Nancy Illana *Illana*

Zelene Pizarro J. *Pizarro*

Mirtera Muñoz *Munoz*
Ana Valencia

Asociación Yo Cuido
Rut: 65.171.083-9
P. Juridica N° 280150 del 24 08 2018
Villa Alemana

RURUR
Renata Rojas
enfermera CHA

Zia Zia Toledo
participacion
CHP / 12601

Joaquin Paillemangre
Sub. Direccion Salud

Daniela Ruiz N.
Programa de Cuidado
Ventura *Ruiz*

M^a Cecilia Valencuela
T.F.S. of. de Personas
Mayo 015
Valencuela

Makarena Farias Ruiz
18.842.971-8
Trabajadora Social

VIII.- ANEXOS

Representantes grupo motor







Unión Comunal

Centros de Adultos Mayores

ARCHIVO
C.C.A.M.

Margarita





Unión Comunal

Centros de Adultos Mayores de Quilpué

El amor
ces





Unión Comunal

Centros de Adultos Mayores de Quilpué



El fruto
deja





CRUZ ROJA CHILENA



ASOCIACION QUILPUE





Lista de asistencia de reunión diseño plan de acción representantes del grupo motor

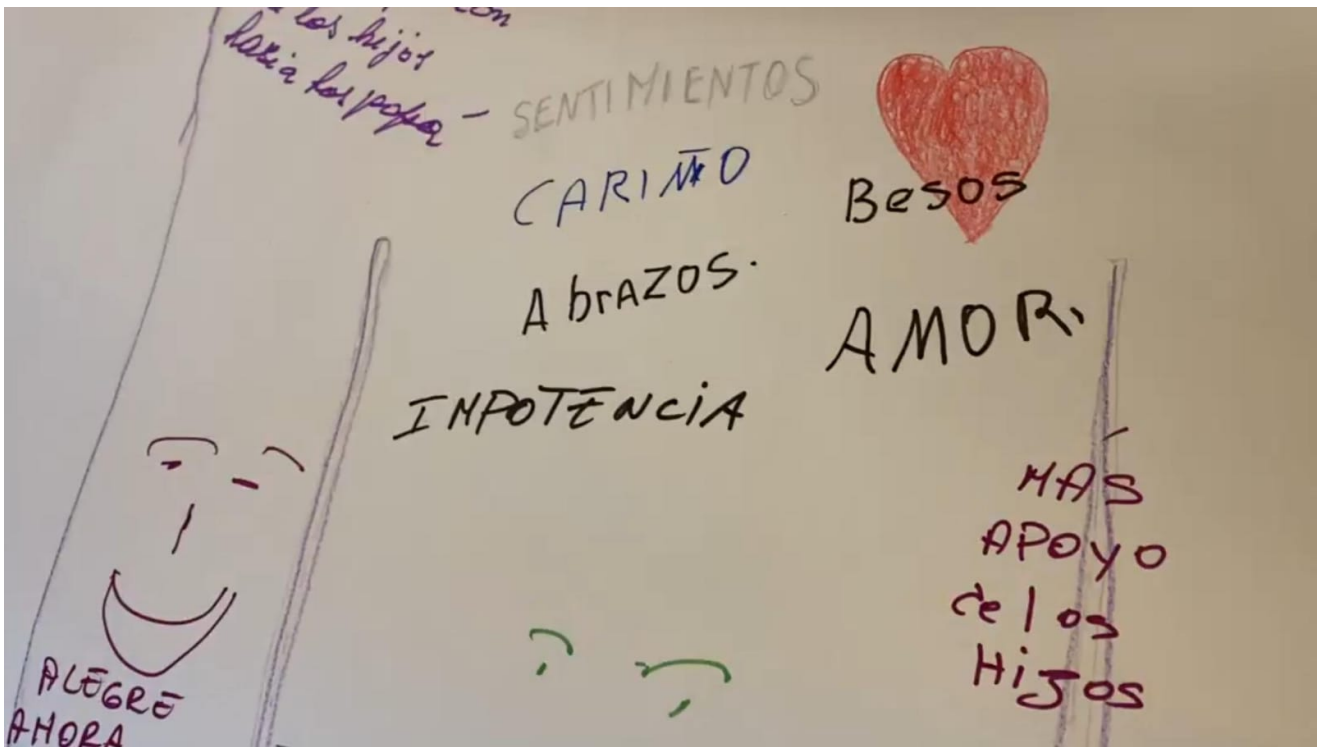
NOMBRE	TELÉFONO	ORGANIZACIÓN
Patricia Muñoz S	998068603	Semando 9 ^o de Juventud
Beilie Canzariel	982578477	Amigas para Siempre
María Navarro	85620225	Alma de Chile
Rodolfo Rodríguez	982789535	Asesorador del Hogar del Desempeño
Margarita Cebr	953015903	Adulto 1 ^{ra} Maquehue Mujeres

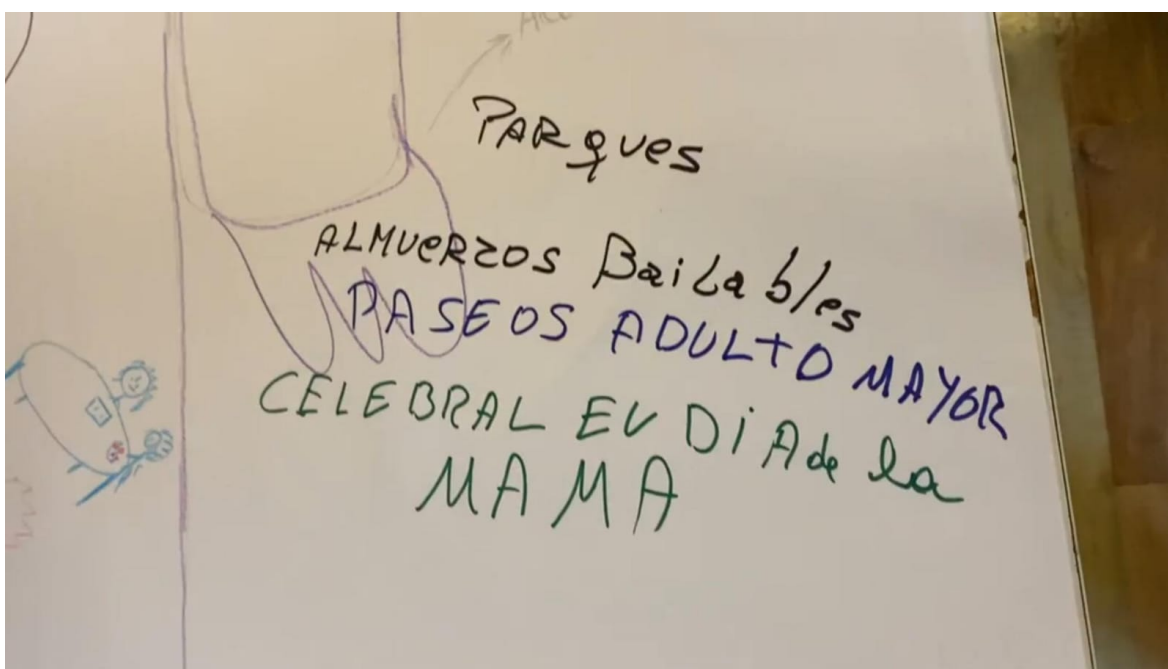
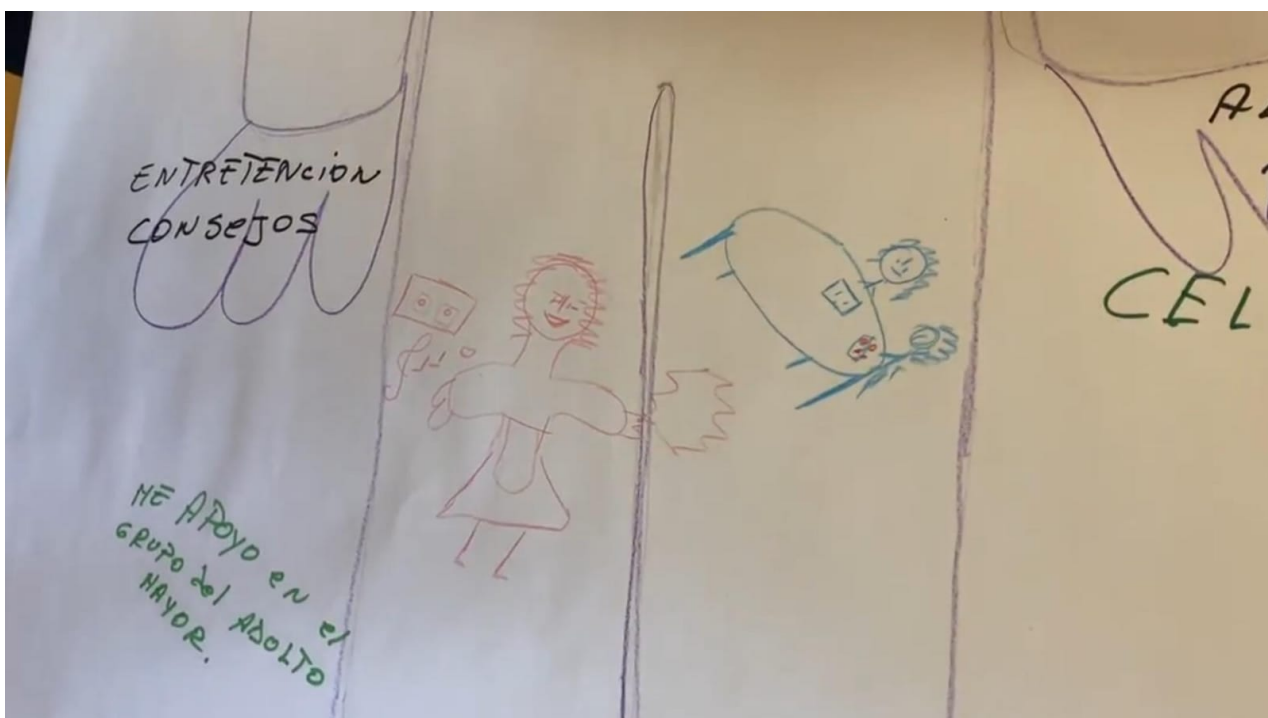
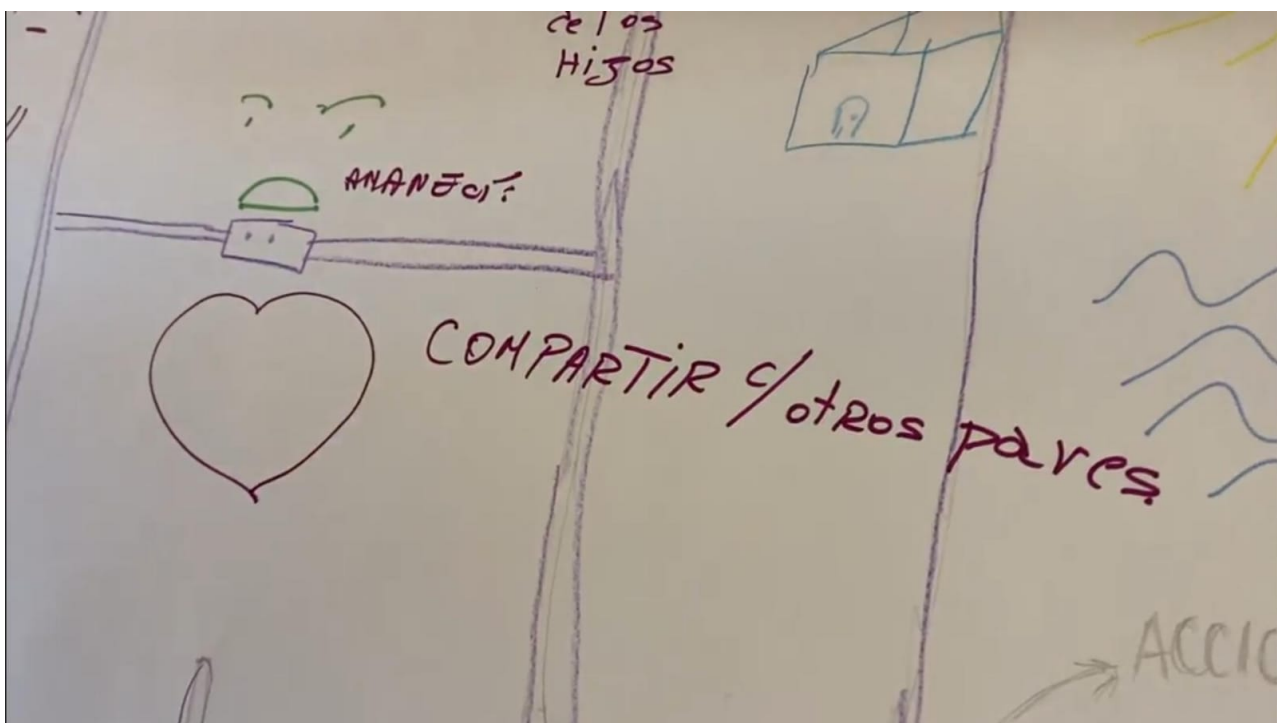




NOMBRE	TELÉFONO	ORGANIZACIÓN
Joaquín B. Cepeda G.	994610178	Bombardeo con la juventud
Alfonso González F.	944046512	Amigos Para Siempre. Ballets Norte >>
10796 Serranía	985843213	11







Reunión Corporación Municipal de Salud



Socialización necesidades y co-construcción de propuestas de acción















Elaboración de propuestas de acción



S DE INTERVENCIÓN
PARTICIPACIÓN CÍVICA Y

A MEDIANO PLAZO

APROVECHAR LA EXPERIENCIA
DE LOS ADULTOS MAYORES ACTIVOS
EN EMPLEOS Y TRABAJOS ESPECIAL-
LES CON TIEMPO Y HORARIO
EXCLUSIVO.

IAL

LARGO PLAZO

Se podría potenciar + la participación
social formando + grupos con
adultos mayores lo que aquí en
la Villa no se ha logrado.

Queremos + ayuda de lo municipal
mandando personas que puedan formar
estos grupos.



PLAZO A MEDIANO

La atención entre el funcio-
nario y el paciente sea
recíproca y con respeto
para ambos.

PROPUUESTAS A CORTO PLAZO

Medicamento a la
Casa o junta de vecinos

Horas médicas en la
fecha que correspondan



A LARGO PLAZO

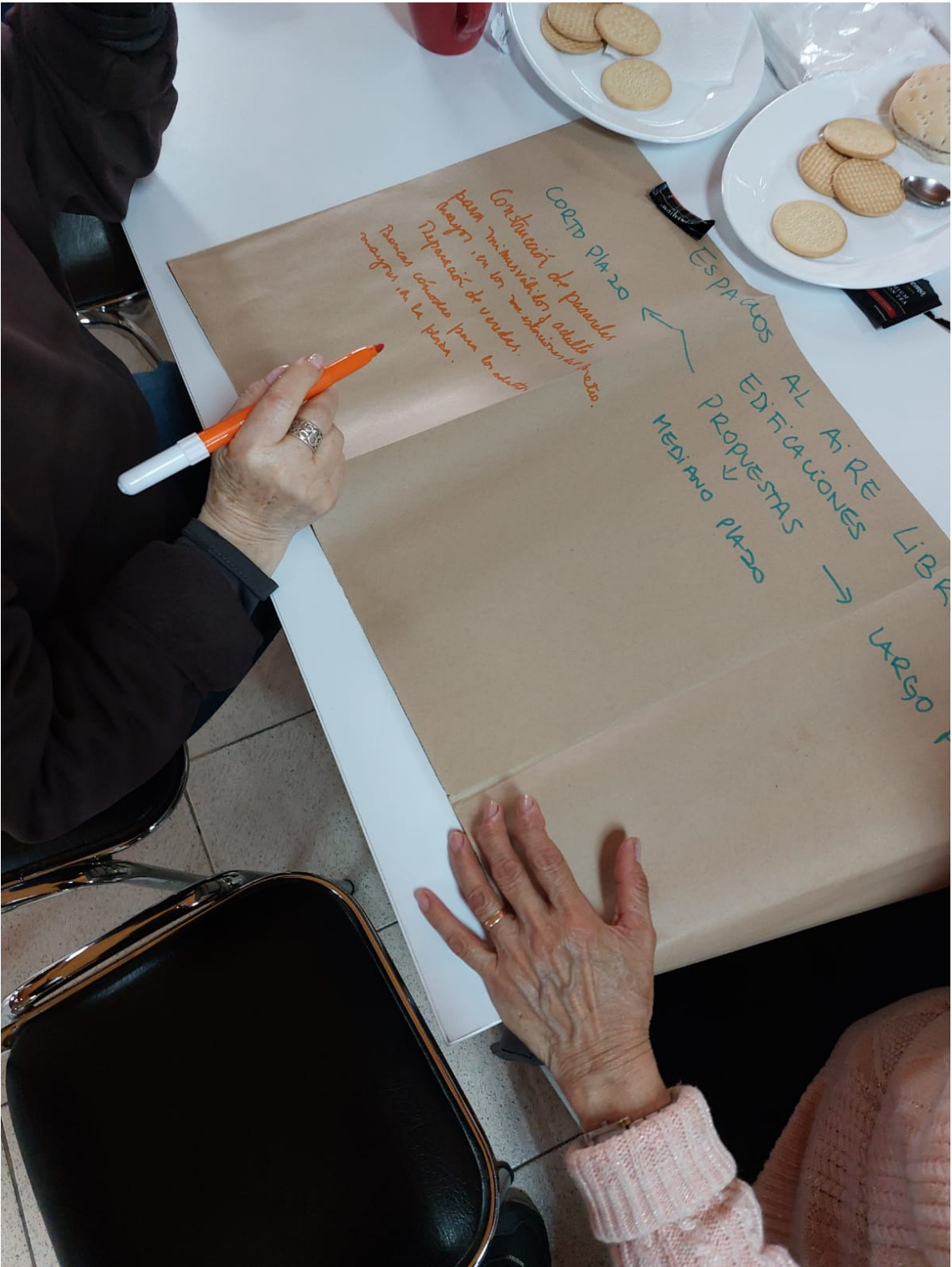
PROPUESTAS DE ACCIÓN EN EL ÁREA DE RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL A LARGO PLAZO

- Mejorar estado al meter el sol al lado que cuando llueve se conierte en barro y hay q' caminar por el lado donde pasan los vehiculos para ingresar al centro.
- Posteriormente se debe ~~se~~ llueve la estación.

ESTAS DE ACCIÓN EN
RESPECTO E INCLUSIÓN

A MEDIANO PLAZO

- Mejorar entrase al metro el Sol
el lado que cuando llueve
se convierte en Barril,
y hay q' caminar por el
lado donde pasan los vehículos
para ingresar al metro.
- Interiormente se ~~hace~~ ~~se~~
llueve la estación.



CORTO PIA 20 ←

Construcción de pasarelas
para minusválidos y adultos
mayores, en las estaciones del A

Reparación de veredas.

Bancas cómodas para los adultos
mayores en la plaza.

Mesas de juego en espacio público

↓
MEDIANO PLAZO

Que el adulto mayor
sea atendido de forma especial
en las oficinas públicas.

ARGO PLAZO

Baños públicos en las
estaciones.

largo plazo

- Todas las personas
tenemos buses o
medios de transpor-
te a nuestros trabajos
y domicilios.

as de intervención p
TRANSPORTE

mediamo plazo
Buses de acerca-
miento al Metro y
a los centros de
Salud.

Corto plazo

- Buses con Mayor Frecuencia.
- Costos de acuerdo al Adulto Mayor.

Vivienda

Propuestas a mediano
plazo

ayudar al adulto mayor
en la vivienda en las casas

apartar con los daños para mayor
facilidad.

La movilización para el
adulto mayor es muy escasa
el tener no tiene comodidad
para el adulto mayor.

En Dulpul mayor. mente
somos adulto mayor.

Propue



- SUEÑOS.
- * HABLAR LIBREMENTE
 - * UN VALLE LIMPIO, SIN BASURA.
 - * TENER UN LUGAR IDENTIFICATIVO
 - * MÁS ATENCIÓN A LOS NIÑOS, ABUELOS Y ANIMALES

Comun

COMPROMISOS.

- * RESPECTO EN TODO AMBITO
 - PERSONAS, NATURALEZA, LOS ANIMALES, CULTURAS, DIVERSIDADES SEXUALES,
- * REUTILIZAR AGUAS.
- * NO BOTAR BASURA, RECOGER LA QUE ESTA EN EL SUELO.
- * NO HACER FUEGO, NO OCLUPAR HERBAMIENTAS DELIBERADA AL LADO DEL PASTO SECO

MECLOS.

- * SEQUIA
- * MICRO TRAPICO
- * MICRO BASURALES
- * INCENDIOS

- ... DIVERSIDADES SEXUALES,
- * REUTILIZAR AGUAS.
 - * NO BOTAR BASURA, RECOGER LA QUE ESTÁ EN EL SUELO.
 - * NO HACER FUEGO, NO OCUPAR HERRAMIENTAS PERDIDAS AL LADO DEL PASTO SECO

- MIEDOS.
- * SEQUIA
 - * MICRO TRAFICO
 - * MICRO BASURALES
 - * INCENDIO
 - * DESTRUCCION.
 - * Soledad.
 - * Salud.



