

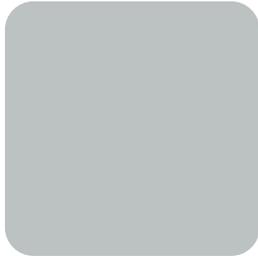
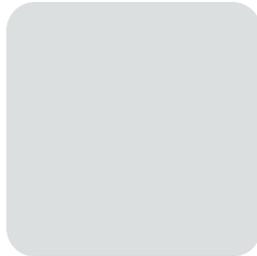
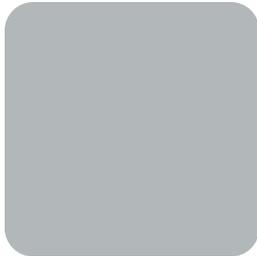
# Manual de Herramientas Metodológicas

## Iniciativa Ciudades Amigables



# Manual de Herramientas Metodológicas

## Iniciativa Ciudades Amigables





## CAJA DE HERRAMIENTAS

Investigación realizada para el diseño y elaboración de instrumentos que serán parte de la caja de herramientas para la implementación de la Iniciativa Ciudades Amigables, impulsada por el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Diciembre 2022.

### Contenidos técnicos

Sara Caro Puga  
Katherin Soto Vásquez  
Macarena Rojas Gutiérrez  
Catherine Aravena Valero  
Andrea Astorga Senn  
Amaranta Elizalde Clift  
Daniel López Moreno

### Editores generales

Sara Caro Puga  
Macarena Rojas Gutierrez  
Catherine Aravena Valero  
Andrea Astorga Senn  
Amaranta Elizalde Clift  
Daniel López Moreno

### Encargada de proyecto

Andrea Astorga Senn

### Colaboraciones

Cristián Massad Torres

### Diseño

Franco Astudillo

Proyecto desarrollado por el Centro UC de Estudios de vejez y envejecimiento CEVE UC, en colaboración con el Observatorio de Ciudades UC OCUC.

## Saludo Inicial

Estimados Municipios, equipos técnicos y equipos regionales,

Agradeciendo la labor que realizan día a día por hacer de su comuna un lugar amigable con las personas, ponemos a su disposición el siguiente “Manual de herramientas metodológicas para equipos de trabajo”, insumo perteneciente a la Caja de Herramientas de la iniciativa de Ciudades y Comunidades Amigables.

Este manual busca reunir los insumos necesarios para cumplir con cada una de las cuatro etapas que comprenden el Ciclo de Mejora Continua propuesto para desarrollar la iniciativa, incluyendo la “etapa inicial” o “cero”, llamada Adhesión, seguida por el Diagnóstico Participativo, Plan de Acción, Implementación y, finalmente, Evaluación. Su construcción, planificación y desarrollo se efectuó gracias al trabajo mancomunado de los equipos profesionales de SENAMA, del Centro UC Estudios de Vejez y Envejecimiento y distintas personas mayores, expertos claves y gestores municipales que participaron, a lo largo del país, de las etapas de consulta y validación, convirtiéndose en pieza clave de este resultado.

Invitamos a los equipos de trabajo a sumarse a la actualización continua de este trabajo de carácter global, en donde todas y todos somos relevantes para mejorar nuestro entorno y hacerlo más inclusivo y equitativo.

**Claudia Asmad Palomo**

DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

## Presentación Técnica

El envejecimiento poblacional es una de las transformaciones más significativas para la historia de la humanidad en el último siglo. Algunos países lograron anticipar esta transición demográfica, sin embargo, para otras naciones, la longevidad se ha transformado paulatinamente en una problemática multifactorial y causal, con consecuencias que se asocian a distintos niveles o aspectos de una persona.

La iniciativa de Ciudades y Comunidades Amigables con las personas mayores es una propuesta de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para enfrentar los desafíos de las personas más envejecidas. Su objetivo es posicionar una Red Global que promueva y realice buenas prácticas, herramientas y experiencias en torno a quienes tienen una edad más avanzada, en contacto con las oportunidades urbanas integradoras e intergeneracionales que se puedan comprometer con estas iniciativas inclusivas, y que sirvan de ejemplo para otras latitudes.

La OMS propone 8 áreas temáticas que pueden ser identificadas como ventajas para impulsar la calidad de vida de las personas mayores; o, por el contrario, como barreras situadas en su vida urbana, las cuales les dificultarían su funcionalidad.



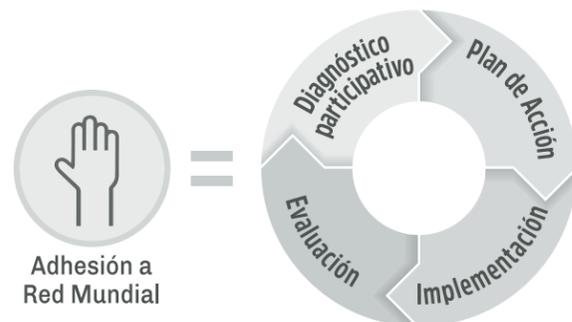
Figura 1: Áreas temáticas propuestas por la OMS

Fuente: SENAMA, 2021.

En Chile, se ha concebido la idea de implementar la iniciativa de la OMS, no como un proceso lineal, sino como un Ciclo de Mejora Continua. Este permite ir evaluando constantemente las intervenciones que se efectúan, y a su vez, permite sumar nuevas necesidades y/o barreras que se presentan en el entorno para que las comunas sean más amigables con las personas mayores.

El Ciclo de Mejora Continua se compone de 4 etapas, a las que se agrega una etapa previa, que corresponde a la adhesión del municipio a la iniciativa. El Ciclo tiene una duración total de 3 a 5 años, por lo que es relevante mencionar que se debe asegurar la continuidad de este y no depender de un profesional o gestor en específico que comienza a implementarlo.

Para esto, es necesario involucrar a la comunidad, puesto que cada Ciclo se debe a ella, y es la misma quién lo construye, lo mantiene y lo transforma, vinculando a las redes y a los actores activos. Pero, también, a quienes de forma pasiva se ven beneficiados por estas prácticas solidarias, amigables y que buscan incluir a todas las edades en comunidad.



**Figura 2. Ciclo de Mejora Continua**

Fuente: SENAMA, 2021.

El “Manual de herramientas metodológicas para equipos de trabajo” busca ser una referencia para orientar y facilitar la implementación de la iniciativa de Ciudades y Comunidades Amigables, la que podrá adecuarse a las características y recursos de cada territorio. Este insumo está dirigido a los equipos técnicos, profesionales, encargados regionales, jefes/as municipales y personas mayores que quieran implementar esta iniciativa en su municipio, la cual busca el empoderamiento de las personas

mayores y de los equipos de trabajo que desean participar de actividades transformadoras y con estándares relacionados con la calidad de vida de sus habitantes.

Este manual contiene seis capítulos, que describen cada una de las etapas del Ciclo de Mejora Continua, incluyendo material de referencia que se puede utilizar como guía metodológica, y recomendaciones para los equipos de trabajo.

El primer capítulo recopila los documentos necesarios para la Adhesión a la Red Mundial de Ciudades Amigables. El segundo contiene la documentación necesaria para realizar el Diagnóstico Participativo con la comunidad. El tercero explica cómo proceder el Plan de Acción, el cuarto cuenta con los materiales necesarios para la Implementación; el quinto capítulo corresponde a la evaluación de la iniciativa implementada, y finalmente, el último capítulo entrega algunas recomendaciones para ser consideradas durante todo el proceso de implementación de la iniciativa.

## Contenidos

<b>1. ETAPA DE ADHESIÓN</b>	<b>11</b>
1.1. Postulación a la red mundial de ciudades y comunidades amigables con personas mayores de la Organización Mundial de la Salud (OMS)	11
Carta Tipo Voluntad del Alcalde o Alcaldesa	13
<b>2. ETAPA DE DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO</b>	<b>18</b>
2.1. Mapa de Redes	18
2.2. Cronograma de actividades	21
2.3. Pauta general para el desarrollo y uso de técnicas de recopilación de datos	22
2.4. Pauta general para el desarrollo de grupos focales	23
2.5. Consentimiento informado	27
2.6. Ejecución Grupo Focal	28
2.7. Pauta encuesta	40
2.8. Entrevista a actores clave	43
2.9. Formato de lista de participación	46
2.10. Acta de Validación	46
2.11. Formato Informe Diagnóstico Participativo	48
<b>3. ETAPA DE PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>56</b>
3.1. Análisis y socialización de la información diagnóstica	56
3.2. Pauta de ejemplos de indicadores por dimensión	58
3.3. Formato Plan de Acción	62
3.4. Acta de Validación	66
<b>4. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>68</b>
4.1. Pauta Sistematización de resultados	68
<b>5. ETAPA DE EVALUACIÓN</b>	<b>80</b>
5.1. Matriz de evaluación nivel de cumplimiento	80
5.2. Evaluación de resultados	81
<b>6. RECOMENDACIONES FINALES</b>	<b>83</b>

# 1. ETAPA DE ADHESIÓN

Esta etapa es fundamental y previa a todos los procesos de Ciclo de Mejora Continua (en adelante el Ciclo). Tiene por objetivo la adhesión por parte de los municipios, materializando su compromiso de trabajo en la implementación del Ciclo, formando así parte de la Red Mundial de Ciudades Amigables.

formulario disponible en la página web de la Organización Mundial de la Salud, específicamente, en la dirección

<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/application-form/>.

En esa página, los equipos podrán ingresar la documentación necesaria para adherir a la Red Mundial de Ciudades Amigables, de acuerdo con el siguiente proceso:

En esta etapa, los equipos de trabajo municipales deben completar el

**Figura 3. Etapas del Proceso de Adhesión**



Fuente: SENAMA (2021) Guía de Orientaciones Técnicas. Programa Comunas Amigables

Adherir a esta iniciativa mundial es mostrar interés y participación activa en las acciones concretas por lograr disminuir barreras físicas y sociales que no nos permiten envejecer

activamente. Adherir es participar en la transformación y mejoras de las condiciones específicas que nos ayudarían a vivir mejor junto a nuestro entorno y comunidad.

## 1.1. POSTULACIÓN A LA RED MUNDIAL DE CIUDADES Y COMUNIDADES AMIGABLES CON PERSONAS MAYORES DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)

Para postular a la red mundial de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores, se sugiere hacerlo directamente en la página de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Para esto, se debe acceder desde un computador con conexión a internet al siguiente enlace:  
<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/application-form/>.

Una vez dentro de la página, se dará cuenta de que toda la información está en tres idiomas, los que se distinguen con los siguientes colores:

Color **AZUL** es para el idioma Inglés

Color **CELESTE** es para el idioma Francés

Color **GRIS** es para el idioma Español

Es necesario recordar que se debe disponer de toda la información que se solicite en el formulario para poder realizar la adhesión de manera favorable, puesto que la información no se puede guardar en la página de manera parcial o incompleta. Por lo mismo, se recomienda leer con atención cada ítem del formulario que se presenta a continuación, rellenar la información previamente, y así pueda completar satisfactoriamente el formulario que será enviado de manera formal a la OMS.

Uno de los documentos que se solicita para postular a la iniciativa es la carta de voluntad de la autoridad comunal de implementar la iniciativa en la comuna. Por lo tanto, antes de ingresar a la página, deberá gestionar la realización de esa carta en el municipio de su comuna, para que el(la) Alcalde(sa) tome conocimiento de la iniciativa y se haga parte de ella a través de esta documento. Una vez que ya tenga la carta en su poder, podrá ingresar a la página web mencionada y rellenar el formulario de postulación para ingresar a la red mundial de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores.

A continuación, se entrega el formato de la carta mencionada (anexo 1) y el formulario de presentación (anexo 2) para ser completado antes de ingresar la solicitud formal en la página web destinada para la postulación.

## ANEXO 1: Carta Tipo Voluntad del Alcalde o Alcaldesa

### Modelo de nota de adhesión a la red de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores

[Ciudad, fecha]

[Remitente]

Departamento de Determinantes Sociales de la Salud /o/ Unidad de Curso de Vida Saludable Organización Mundial de la Salud Organización Panamericana de la Salud

De mi mayor consideración.

Tengo el agrado de dirigir la presente carta de intención, a fin de expresar el interés de la ciudad de [nombre de la ciudad, país], de adherir a la Red Mundial de la OMS de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores.

[Descripción de por qué se quiere integrar la Red]

[Descripción de qué iniciativas amigables con las personas mayores se han realizado hasta el momento y cuáles se espera realizar una vez incorporada la ciudad a la Red]

[Manifestación de adhesión expresa a cumplir con las etapas del proceso de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, así como también con la misión y visión de la Red y los valores que promueve la Organización Mundial de la Salud, según lo establecido en los Términos de Referencia].

Esperando que la solicitud sea considerada favorablemente, [palabras de cierre...]  
Cordialmente,

[Nombre y firma alcalde / intendente /  
/ máxima autoridad de gobierno de la ciudad]

## Anexo 2: Formulario de postulación

### 1. Detalles de la ciudad/comunidad

a. Nombre de la Ciudad/Comunidad:

b. Región/ Estado/Provincia: Chile

c. País:

d. Tamaño población de la ciudad/  
comunidad:

e. % (porcentaje) de residentes con más  
de 60 años:

f. ¿Está haciendo su aplicación a través  
de uno de los programas afiliados a la  
Red Mundial de la OMS?

*Aquí debe seleccionar una casilla. Si no pertenece a ningún servicio o programa anteriormente señalado marque la última casilla que asegura que usted no pertenece a ninguna programa o institución "No es miembro de ninguno de estos programas afiliados".*

- AARP Network of Age-friendly Communities, United States
- Age-friendly Ireland, Ireland
- European Covenant on Demographic Change
- Government of New Zealand
- Government of Queensland
- Government of Singapore
- Government of Western Australia
- Kanagawa Prefectural Government, Japan
- Municipalité Amie des Aînés, Québec, Canada
- National Institute of Social Services for Retirees and Pensioners, Argentina
- Older People's Commissioner for Wales
- Pan-Canadian Age-Friendly Communities Network, Canada
- Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés
- Servicio Nacional del Adulto Mayor, Chile
- Spanish National Programme of Age-friendly Cities, Spain
- UK Network of Age-friendly Communities
- I am not a member of any of these affiliated programmes

### 2. Compromiso político para convertirse en una ciudad/comunidad Amigable con las Personas Mayores

a. Carta de compromiso del/la  
Alcalde/sa:

*Se solicita que adjunte la carta de compromiso de su alcalde (revisar anexo 1 del apartado de Adhesión). El archivo debe estar en formato PDF o Microsoft Word y el tamaño máximo debe ser de 10 MB.*

Sin archivos...leccionados

b. Nombre y título (cargo) del/la  
Alcalde/sa:

c. Dirección de la oficina del/la  
Alcalde/sa:

### 3. Designación de la persona de contacto para la Red Global

*En este punto se espera otorgar el contacto de una persona encargada de la correspondencia y coordinación con la Organización Mundial de la Salud y otros miembros de la Red Global. También se señala que "para facilitar el intercambio de información y comunicación, sería idóneo que la persona designada tenga conocimientos del idioma inglés".*

a. Título(cargo) del/la encargado/a:

b. Nombre del/la encargado/a:

c. Apellidos del/la encargado/a:

d. Posición/cargo del/la encargado/a:

e. Rol en la iniciativa de Ciudades y  
Comunidades Amigables con las  
Personas Mayores:

f. Correo electrónico de encargado/a:

g. Número de teléfono de encargado/a  
(indicar código de área: +569):

#### 4. Descripción de actividades amigables con las personas mayores realizadas hasta la fecha

Toda información entregada será publicada en el perfil del sitio web de la Red Global de las Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores.

- |  |   |
|--|---|
| a. Breve resumen sobre políticas, programas y servicios dirigidos a las personas mayores de su ciudad/ comunidad e indicar qué acciones están planificando para hacer su ciudad/comunidad más amigable con las personas mayores: | (Máximo 300 palabras)   |
| b. Adjuntar una imagen (o logo) que represente bien las prácticas amigables con las Personas Mayores.  | <p><i>Adjuntar 1 imagen que puede ser un collage que dé cuenta de las prácticas amigables realizadas, o bien un logo de la comuna amigable. Se solicita formato horizontal, entre 100 kb y 800 kb, máximo 10 MB.</i></p> <p><input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Sin archivos...leccionados</p> |
| c. Sí tiene un sitio web con más información sobre prácticas amigables con las personas mayores, por favor incluya la información aquí. Si no, indique el sitio web de su ciudad o comunidad.                                    | <p><i>Pueden adjuntar una página web o alguna página realizada en alguna red social, como por ejemplo: Facebook, Instagram u otras.</i></p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div> <p>The URL format is "http://xxxxx".</p>   |
| d. Si ha realizado diagnóstico territorial de su comunidad/ ciudad, por favor subirlo aquí.  | <p>Archivo máximo 10 MB.</p> <p><input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Sin archivos...leccionados</p>   |

#### 5. Participación de las personas mayores

¿Cómo están motivando y promoviendo la participación de las personas mayores en el proceso de convertirse en una ciudad/comunidad más amigable con las personas mayores?

#### 6. Colaboración multisectorial

¿Qué mecanismos tienen o están planificando poner en práctica para facilitar la planificación e implementación colaborativa entre los diferentes departamentos/ áreas de la Administración Local y con otros sectores?

#### 7. Participación en la Red Global de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores

- a. ¿Qué motivó a su ciudad/ comunidad en afiliarse como Miembro de la Red Global?
- b. ¿Cómo espera contribuir a la Red Global?

#### 1.2.1. ENVÍO DE INFORMACIÓN

Antes de enviar, revise el documento de membresía de la Red Mundial para ciudades y comunidades amigables con las personas mayores, que contiene información importante sobre los requisitos de dicha membresía.

Al enviar la solicitud, usted acepta que, si su ciudad o comunidad es aceptada como miembro, se compromete con los valores,

principios y requisitos obligatorios de la Red, tal y como se describen en el documento de Membresía, disponible en <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/wp-content/uploads/2022/04/GNAFCC-membership-es.pdf>, donde podrá leer más detalles sobre la Red.

Al finalizar, pulse el rectángulo naranja que señala "submit my application" para enviar su postulación.

## 2. ETAPA DE DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

Es la primera de las cuatro etapas del Ciclo. En este punto se detectarán las barreras que impiden el envejecimiento activo de la población, y otorgará información esencial acerca de las comunas y su relación con las personas mayores u otros grupos que,

potencialmente, podrían ser excluidos de la vida en comunidad.

En esta etapa, se recomienda que los equipos de trabajo consideren los siguientes puntos clave para realizar un óptimo proceso de diagnóstico:

- 1) Realizar o actualizar el “Mapa de Redes” de la localidad donde se realizará el diagnóstico, ya que podrían generar alianzas, colaboraciones y apoyos sobre las temáticas identificadas como barreras o ventajas por la comunidad.
- 2) Es necesario convocar la mayor cantidad de personas mayores y otros actores relevantes del territorio. Por lo tanto, se deben considerar distintos canales de difusión e identificar los medios que son más utilizados por la población objetivo del diagnóstico a ejecutar. Recuerde que debe considerar aspectos territoriales como ruralidad/urbanidad, situación de discapacidad, situación de dependencia o niveles de deterioros físico/cognitivos, escolaridad, uso del tiempo libre, entre otros.
- 3) Elaborar un cronograma para planificar las acciones que se esperan efectuar de acuerdo con los objetivos, así como las actividades necesarias para lograrlos y mantener organizados los tiempos con quienes participarán de esta etapa.
- 4) Buscar una metodología adecuada que ponga el foco en la participación de las personas mayores, así como en otros actores claves para el proceso de diagnóstico.
- 5) Recuerde que se deberá priorizar un área temática que delimite las acciones posteriores del plan de acción.
- 6) Finalmente, se deberá evaluar si el proceso de diagnóstico ha sido desarrollado de forma confiable, para lo cual deberá elegir algunos indicadores.

### 2.1. MAPA DE REDES

Un mapa de red es una técnica que se utiliza para generar una estrategia de articulación, cooperación e intercambio entre organizaciones y/o instituciones que tienen un objetivo compartido, aportando visiones e insumos para desarrollar acciones comunes que permitan el logro de este objetivo.

El mapeo de redes permitirá identificar a los distintos tipos de actores presentes

en la comuna y el territorio, considerando como redes a todas aquellas instituciones y/o agrupaciones que pueden ser un apoyo para el trabajo con personas mayores, y que favorezcan la óptima realización del diagnóstico.

Entre los actores clave, se pueden identificar a personas mayores, cuidadores(as), cuidadores(as) mayores, personas proveedoras de servicios públicos y privados, representantes de organizaciones sociales, territoriales y

funcionales, asociaciones de jóvenes, iglesias, agentes políticos, entre otros. En cada comuna existe una diversidad de actores y de personas que la componen, esto es, diversidad política, sexual, religiosa, cultural, y otras más que pueden ser identificadas en cada territorio, por lo que es importante destacarlo y considerarlo para poder obtener todas las opiniones y percepciones de la comunidad.

Es relevante, considerar a la mayor cantidad de actores posible, ya sea que se haya establecido el contacto previamente, como si aún no se realiza al momento de iniciar la etapa de diagnóstico. Puesto que mientras mayor cantidad de actores exista, mayor será la información que se pueda recabar para obtener un buen diagnóstico de la situación de las personas mayores respecto de lo que plantea la OMS.

A continuación, se presenta un formato de mapa de redes, el cual puede ser de ayuda para identificar y ordenar las instituciones y actores locales existentes, que pueden ser un aporte para este proceso y todo el periodo del Ciclo. En cuanto a la caracterización, se entregan 5 grupos según el tipo de actor, pero se puede modificar según la realidad y el contexto territorial.

En organizaciones comunitarias-territoriales, se incluyen a todas las organizaciones del territorio que estén asociadas a la temática, tal como clubes de adulto mayor, clubes deportivos, pueblos originarios, agrupaciones musicales, y toda aquella organización vigente que sea parte del territorio y que tenga un grupo mayoritariamente mayor entre sus integrantes.

En instituciones públicas se incluyen todas las instituciones que están al servicio de la comunidad en el territorio, y que no tiene fines de lucro, es decir, Municipalidad, CESFAM, Registro Civil, y otras que pueden estar presentes en el territorio como INDAP, ChileAtiende, Centro de la Mujer, entre otras.

En instituciones privadas corresponde integrar a las empresas presentes en el territorio, tanto a las que ya han colaborado antes con la comunidad, como aquellas con las que no se ha trabajado anteriormente. La idea es poder integrar a la mayor cantidad de empresas como sea posible, puesto que son parte importante de la conformación del territorio y de la comuna en general.

En ONG-Fundaciones, corresponde agregar a todas aquellas instituciones que no tienen fines de lucro, y que se dedican al trabajo con personas mayores o con el desarrollo de la ciudad. En caso de no haber ONG o Fundaciones presentes en el territorio, se puede averiguar sobre voluntariados que se realicen en la comuna con personas mayores o universidades cercanas.

Finalmente, en otros actores presentes en el territorio se incluyen todas las instituciones, organizaciones y agrupaciones que no han sido incorporadas en la clasificación anterior, y que pueden ser una gran contribución a este proceso del Ciclo.

## ANEXO 3: Formato mapa de redes

Fecha de realización:

### a) Organizaciones comunitarias-territoriales

Nombre institución	Nombre representante	Cargo	Teléfono de contacto	Correo electrónico

### b) Instituciones públicas

Nombre institución	Nombre representante	Cargo	Teléfono de contacto	Correo electrónico

### b) Instituciones privadas

Nombre institución	Nombre representante	Cargo	Teléfono de contacto	Correo electrónico

### d) ONG – Fundaciones

Nombre institución	Nombre representante	Cargo	Teléfono de contacto	Correo electrónico

### e) Otros actores presentes en el territorio

Nombre institución	Nombre representante	Cargo	Teléfono de contacto	Correo electrónico

### 2.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

La correcta planificación del proceso de diagnóstico ayudará a que se logren de manera óptima e íntegra los objetivos de este. Por lo mismo, es necesario ordenar el proceso con las respectivas actividades que se realizarán, y establecer límites de tiempo para cumplir

con la ejecución de estas. Para esto, se sugiere la realización de una Carta Gantt, que indique las actividades, la persona responsable de su ejecución y el plazo en que se efectuará, de manera que se puedan visualizar de manera más práctica y ordenada las acciones a realizar, considerando todo el periodo de tiempo que tomará la realización del diagnóstico.



- Realizar un consentimiento informado para los participantes.
- Planificar el muestreo, la selección de personas, la captación y convocatoria, la entrevista previa y/o posterior.
- Se deberán transcribir los datos, analizar la información obtenida y hacer un informe.
- Al requerir de ayuda, se debe seleccionar y formar a colaboradores de la investigación.
- Finalmente, comunicar los resultados de la investigación a participantes del grupo focal.

Para efectos del Ciclo, los grupos focales deben efectuarse para evaluar las ventajas y barreras que las personas mayores y otros actores del territorio visualizan en su comuna o barrio. Esto permitirá obtener una “radiografía de la comunidad local”, visualizando a la población objetivo, a las redes que la rodean, y cómo interactúan con otros grupos sociales, instituciones, organizaciones y proveedores de bienes y servicios. De esta manera, se obtendrá un perfil de la comunidad, que ayudará a comprender los desafíos, problemas y ventajas de los fenómenos que ocurren en la interacción con otras personas.

Es importante obtener información referente a: la ubicación de la comuna, tamaño y topografía, interacción con comunas vecinas, densidad de habitantes y su cantidad, características socioculturales de los y las habitantes, la habitabilidad, acceso a bienes y servicios disponibles en la comunidad, así como una individualización de la población mayor de la comuna dividida entre quienes tienen desde los 60 a 74 años, y quienes tienen sobre 75 años.

Algunos lugares en donde se puede consultar para escoger el muestreo y selección por conveniencia son: centros religiosos y espirituales, centros sociales, agrupaciones de voluntarios, espacio de ocio y entretención donde podrían frecuentar más personas mayores u organismos comunitarios.

En cuanto a la difusión, esta debe informarse a lo menos de forma escrita y oral, indicando los objetivos del grupo focal, tiempo estimado, horario de inicio y fin, punto de encuentro, nombre y logos de convocantes.

Debido a la diversidad de actores claves en la comunidad, se hace necesario pensar en distintos grupos focales que respondan a las necesidades investigativas que tienen los equipos de trabajo, y a las potencialidades de quienes colaboran con el levantamiento de información para crear prácticas amigables. Es por esto por lo que se proponen 3 tipos de grupos focales, según el tipo de participantes:

- personas mayores
- cuidadores(as) de personas mayores
- personas y organizaciones que brindan servicios

Para los **grupos focales con personas mayores**, se recomienda realizar, a lo menos, cuatro. El máximo dependerá de los recursos locales y el tiempo estimado para la actividad. Cada grupo focal se compondrá de, idealmente, unas 8 a 10 personas, y se debe invitar, a lo menos, a 15 personas por cada grupo, anticipando las faltas e inasistencias. También, se puede considerar que los participantes confirmados asistan con otra persona, ya sea amigo(a), familiar o vecino(a), puesto que es un encuentro abierto y que no requiere confidencialidad.

En vista de la inmensa heterogeneidad en las vejeces, se recomienda dividir a las personas mayores en dos grupos etarios:

- personas entre los 60 y los 74 años y
- personas sobre los 75 años. Además, se espera que exista una distribución equitativa en cada grupo focal, considerando nivel socioeconómico, sexo, género, situación de discapacidad, pueblos originarios, disidencias sexuales e inmigrantes, entre otras diferencias significativas.

Cabe destacar que la distinción por nivel socioeconómico no responde a los ingresos personales de las personas mayores que participen, sino que es un indicador del barrio o sector de donde residen los y las participantes de la actividad.

En el caso de los **grupos focales con cuidadores y cuidadoras**, se debe realizar, al menos, un encuentro. La característica en común es que todos los integrantes de este grupo proporcionen cuidados directos a una persona mayor, ya sea por discapacidad o dependencia moderada o grave. Su participación es fundamental, ya que proporcionarán las ventajas y desventajas desde su rol social relacionado a la asistencia de personas mayores dependientes.

Finalmente, se encuentran los **grupos focales con personas u organizaciones que brindan servicios**. Estos grupos deben subdividirse en: i) personal técnico y profesional de servicios municipales o regionales de carácter público y gubernamental, ii) empresarios y comerciantes, y iii) organizaciones de la sociedad civil en donde se encuentren grupos de voluntarios, organizaciones sin fines de lucro, organismos que trabajen temáticas asociadas a la vejez y envejecimiento (normal o patológico), residencias, centros de día, entre otras. Si la convocatoria de alguno de estos actores se complejiza, se recomienda considerar otras técnicas de recolección de datos, como, por ejemplo, entrevistas que se relacionen al mismo objetivo en común.

Se espera que antes de cada encuentro, se entregue una copia física (virtual como segunda opción) a las personas participantes con las preguntas a realizar, para que reflexionen y preparen las respuestas que desean abordar.

Sobre la organización concreta para ejecutar un grupo focal, se deben distinguir distintas tareas que ayudarán a llevar con éxito esta etapa del diagnóstico.

### a) Organización previa:

- Se deberá escoger un lugar o una sala amplia que permita a los y las asistentes poner sus sillas en círculo de forma cómoda, teniendo en cuenta el desplazamiento interno inclusivo y adaptado para todo el grupo.
- El sitio, en lo posible, debe estar aislado de ruido, con luz adecuada, limpio, y la temperatura debe ser la más idónea.
- En relación con la comodidad, se debe contar con sillas para todos los y las participantes.
- Se necesita una pizarra o insumos equivalentes.
- Considerar el acceso a sanitarios en condiciones aptas para su funcionamiento, así como bebestibles y otros aperitivos.
- En relación con la accesibilidad estructural, se solicita un lugar que cuente con un acceso geográfico inclusivo, es decir, que considere las necesidades de personas en situación de discapacidad, así como también posibilidad de transporte para que las y los participantes consigan movilizarse y asistir a la actividad, así como llegar a sus domicilios sin dificultades.

### b) Organización práctica:

- El tiempo estipulado por cada grupo es de 2,5 a 3 horas, incluyendo un descanso de 20 a 30 minutos. Si los y las participantes están fatigados, se recomienda realizar dos sesiones en dos días distintos.
- Para mejorar la eficacia del tiempo, evite repetir temas o cuestiones que ya se hayan hablado. A su vez, si hay temáticas que no generan debate, se sugiere pasar a los siguientes temas.
- Cada integrante debe tener una etiqueta o tarjeta con su nombre y debe usarla en un sitio visible. A su vez, se deberán registrar sus datos en la planilla de asistencia (anexo 15).

- Se deben tener a disposición hojas y lápices en el caso de que algunos participantes quisieran esos materiales.
- Registrar en pizarra, cartulina, cuaderno o portafolio las ideas y comentarios que definan los temas propuestos.
- Debe grabarse el audio y video de la actividad por cada grupo focal, para asegurar el resguardo de la información que luego deberá ser sistematizada, analizada y presentada en un informe a la brevedad. Recordar que el uso de estas prácticas debe estipularse en el consentimiento informado.
- Preocuparse por proporcionar un descanso acorde a las necesidades del grupo, y ser flexibles con sus demandas colectivas.

### c) El rol o papel del moderador del grupo focal:

Es la persona responsable de presentar el propósito de la sesión, los tiempos estipulados de trabajo, guiar la conversación e, idealmente, promover de que todos y todas las personas presentes participen de una manera equitativa, manteniendo el foco en los contenidos para los cuales se convocó. Idealmente, debe tener la experiencia en esta metodología utilizada, aunque en caso contrario, puede recibir una inducción o apoyo de otros miembros del equipo que le permitan asumir esta tarea.

En términos generales, el(la) moderador(a) debe conocer aspectos de la iniciativa, haber leído documentos técnicos relacionados, para que así pueda entregar asistencia clara y certera a los y las participantes.

Finalmente, debe estar preparado(a) para solucionar imprevistos desde su experiencia, con información necesaria para asesorar o brindar apoyo, de acuerdo con las dudas que surjan desde las temáticas abordadas.

### d) El papel o rol del asistente:

Debe estar presente en cada sesión del grupo focal y ayuda en el acondicionamiento de la sala, organización del café, asistir a la persona moderadora en las anotaciones que realice, garantizar que las sesiones sean grabadas por partida doble y proporcionar siempre asistencia general al moderador(a) y a los y las participantes del grupo focal.

### e) El funcionamiento del Grupo Focal y participantes:

- Los participantes deben asistir al encuentro en conocimiento de las preguntas a tratar, y participar de manera activa en la conversación o discusión.
- Cada asistente debe firmar el consentimiento informado, que es de carácter obligatorio e individual para poder participar del grupo focal (anexo 5). Considerar el uso de "huellero" para las personas que no pueden firmar.
- La actividad debe durar máximo 3 horas y se espera que los y las participantes permanezcan todo el tiempo en la actividad.
- Cada integrante debe participar del debate interno del grupo. Para esto, habrá de 10 a 15 minutos por pregunta para que puedan argumentar (es decir, una hora 40 minutos a 2,5 horas según los temas tratados y el tiempo en cada uno de ellos).
- Si bien el debate de cada grupo se desarrolla de forma distinta, hay ciertas pautas generales que deben seguirse y serán informadas por los y las organizadores.

En relación con el análisis de datos e informes que el grupo focal proporcione desde su quehacer y experiencias de vida, la persona a cargo deberá reunir y comparar opiniones recogidas en las diferentes áreas temáticas. Así, responderán a los siguientes puntos:

- Barreras y problemas que imposibilitan el envejecimiento activo de las personas mayores y demuestran que la comunidad no es amigable con ellas.
- Ventajas o aspectos positivos de la comunidad reconocidos por las personas.
- Sugerencias para mejorar los problemas o las barreras identificadas.

Al realizar el análisis, se deben diferenciar las opiniones que fueron un consenso del grupo focal de aquellas que son opiniones aisladas e individuales. Ambas se pueden citar textualmente, pero siempre deben reforzar la visión general del trabajo en grupo.

## 2.5. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Para el caso de los grupos focales, entrevistas y encuestas, se debe gestionar la firma del "consentimiento informado", ya que, debido a los principios éticos y el respeto a la autonomía del individuo, se considera un procedimiento fundamental para la protección de los derechos de las personas que participan en el diagnóstico.

Con el consentimiento informado, la persona declara estar en conocimiento del estudio y la utilidad que se dará a la información otorgada, por tanto, éste nunca se delega a otra persona por razón de la edad del participante, pues es un derecho de cada participante.

No obstante, se debe considerar que la persona tenga capacidad cognitiva para:

- entender que tiene derecho a aceptar participar en la encuesta o rehusar su participación,
- poder tomar una decisión sobre si desea o no participar; y
- comunicar su decisión al entrevistador.

Antes de comenzar con el grupo focal, entrevista o encuesta, se debe leer de forma clara, pausada y concisa al posible participante la "Declaración de Consentimiento" (anexo 5) para participar en el diagnóstico de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores. Al terminar, se pregunta a la persona si tiene alguna duda sobre la declaración. Si la persona sabe leer, se puede dar la oportunidad de que la lea por sí misma.

Una vez que la persona haya dado su consentimiento verbal, se le pedirá la firma o huella en la declaración de consentimiento. El(la) coordinador(a) también debe firmar en el documento, certificando que el participante ha aceptado voluntariamente formar parte del proyecto.

Finalmente, se deberá entregar una copia a la persona para que la conserve y pueda consultarla en caso de alguna duda. Siempre es necesario entregar una copia al participante, con el nombre y número de teléfono de la persona a la que debe llamar en el caso de que le surjan preguntas o dudas sobre el estudio.

## ANEXO 5: Declaración de Consentimiento<sup>1</sup>

¿Cómo está? Mi nombre es [Nombre de Moderador/a-Encargado/a] y vengo de [nombre de la organización que dirige la investigación del grupo focal, entrevista, cuestionarios, otros].

Usted ha sido seleccionado para participar en un importante estudio. El objetivo de este estudio es comprender mejor cómo las ciudades pueden ayudar a que las personas mayores vivan vidas activas y saludables. Durante este encuentro, se le pedirá que comparta sus experiencias positivas y negativas, así como sus ideas para mejorar la ciudad para las personas mayores.

Formar parte de este estudio es completamente voluntario. Puede retirarse del estudio en cualquier momento si así lo decide. La reunión que mantengamos quedará grabada, pero todo el material de las grabaciones se publicará sin ningún nombre propio.

¿Acepta participar en el estudio? (marque con una X la respuesta oral de la persona)

SÍ  NO

Nombre participante	Nombre investigador(a)
Firma participante	Firma investigador(a)
Fecha:	

<sup>1</sup> Propuesta adaptada del formato del Protocolo de Vancouver, el cual a su vez está adaptado del estudio SABE desarrollado por la Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud; Washington, D.C.

### 2.6. EJECUCIÓN GRUPO FOCAL

Para comenzar con los grupos focales, y luego de haber gestionado el consentimiento informado de cada

participante, se recomienda realizar una breve introducción que explique la finalidad del grupo focal y las contribuciones que se esperan de los participantes.

## ANEXO 6: Introducción Grupo Focal

“Buenos días/buenas tardes. Me llamo [Nombre moderador/a]. Gracias a todos y todas por venir hoy y dedicarnos su tiempo.

Lo que vamos a hacer hoy es obtener información sobre la comuna [nombre de la comuna] gracias a ustedes y sus opiniones. Queremos saber qué facilidades para los mayores presenta su comunidad.

Una comunidad amigable con los mayores es la que permite que las personas mayores vivan con seguridad, conserven su salud y participen completamente en la sociedad. Vamos a hablar sobre muchos aspectos distintos de la comunidad, incluyendo el entorno, edificios, carreteras y diferentes servicios y actividades en la comunidad.

Según su experiencia como (elegir uno de lo siguiente):

- Persona mayor
- Persona que presta cuidados a un mayor
- Proveedor de servicios en la comunidad

“...Quiero que me cuenten experiencias positivas, o características positivas de la comuna [nombre de la comuna] que muestren de qué manera la ciudad es “amigable con los mayores”.

Quiero también escuchar experiencias negativas, o características negativas de la ciudad que muestren de qué manera la ciudad NO es “amigable con los mayores”.

Por último, quiero que sugieran formas de mejorar las facilidades para los mayores en la ciudad.

No hay respuestas incorrectas. La opinión de todas las personas es importante.

La sesión va a ser grabada de modo que no se nos escape nada de lo que ustedes digan. Tengan la seguridad de que no se les identificará personalmente en el informe final.

De modo que podamos entender la grabación, es relevante que solo una persona hable en cada turno y nos aseguraremos de que todos y todas puedan expresar su opinión.

Ahora comencemos con nuestro encuentro.”

### 2.6.1. CUESTIONARIO GRUPO FOCAL

Las preguntas son intencionalmente amplias, ya que es importante que los participantes expongan espontáneamente temas y cuestiones específicas relevantes para ellos. Sólo cuando parezca que algunos temas no van a surgir espontáneamente, es adecuado que el moderador formule preguntas específicas para una investigación oportuna.

La terminología variará según distintos aspectos, es decir, para algunos grupos serán necesarias más preguntas que para otros, y puede que sea necesario ser menos directo a la hora de formular las preguntas, dependiendo del perfil de los participantes.

Se debe empezar por una pregunta de “calentamiento”, para seguir con la parte central del cuestionario, y luego finalizar con una pregunta de “conclusión” que permitirá a los participantes exponer otros temas valiosos según su opinión.

#### ¡Importante!

Los grupos focales, en cuanto a herramienta cualitativa, no requieren validación estadística, ya que buscan obtener información en profundidad. Además, es posible considerar técnicas complementarias como “árbol de problemas”, “lluvia de ideas” o “café mundial”.

## ANEXO 7: Cuestionario del grupo focal

#### Pregunta de calentamiento:

¿Cómo se vive en [nombre de la comuna] siendo una persona mayor? (Preguntar por características positivas y negativas de vivir en ese lugar).

Ahora comenzaremos con preguntas sobre 8 temáticas que abordaremos en este encuentro, y quiero que me cuenten experiencias positivas, negativas, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar. Las temáticas son:

1. Espacios al aire libre y edificios
2. Transporte.
3. Vivienda.
4. Respeto e inclusión social.
5. Participación social.
6. Comunicación e información.
7. Participación cívica y empleo.
8. Asistencia comunitaria y servicios sanitarios.

### TEMA 1. ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS

#### Preguntas abiertas

Hablemos sobre los espacios al aire libre y edificios.

¿Cómo es salir de su casa para dar un paseo y tomar el aire, hacer recados o una visita?

¿Cómo es entrar en edificios, como por ejemplo dependencias públicas o tiendas?

#### Indicadores

Preguntar sobre:

- El diseño y mantenimiento de aceras y bordillos
- Pasos de peatones y cruces de calles
- Volumen de tráfico, ruido
- Determinados periodos del día, como, por ejemplo, por la noche
- Condiciones meteorológicas
- Zonas verdes, zonas para caminar
- Iluminación de las calles
- Protección frente al sol, lluvia o viento
- Bancos, áreas de descanso
- Sentimiento de seguridad física
- Sentimiento de seguridad ante actos delictivos
- En los edificios: escaleras, puertas, ascensores, pasillos, suelos, iluminación, señalización, puertas, baños, zonas de descanso

**TEMA 2. TRANSPORTE**

Preguntas abiertas	Indicadores
<p>El siguiente tema es el transporte en su comunidad.</p> <p>Describan su experiencia utilizando el transporte público - autobús, tranvía o metro, de su comunidad.</p> <p>¿Cómo le resulta conducir en su comunidad?</p>	<p>Preguntar sobre:</p> <p><b>Los autobuses públicos, tranvías o metros...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Son caros?</li> <li>• ¿Es fácil llegar hasta ellos?</li> <li>• ¿Es fácil montarse?</li> <li>• ¿Tienen la frecuencia suficiente?</li> <li>• ¿Son puntuales?</li> <li>• ¿Existen rutas amplias para poder ir donde se quiera?</li> <li>• ¿Existen zonas de espera y paradas con bancos, iluminación y protección ante condiciones climatológicas adversas?</li> <li>• ¿Son seguros ante actos delictivos?</li> <li>• ¿Están adaptados para el transporte de personas discapacitadas?</li> </ul> <p>Para los conductores, preguntar sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalizaciones legibles</li> <li>• Números de calle legibles</li> <li>• Iluminación en los cruces</li> <li>• Señales de tráfico fáciles de entender</li> <li>• Estacionamiento suficiente y cercano</li> <li>• Estacionamiento reservado para minusválidos</li> <li>• Zonas para dejar y recoger a pasajeros</li> <li>• Cursos de repaso para conductores.</li> </ul>

**TEMA 3. VIVIENDA**

Preguntas abiertas	Indicadores
<p>La vivienda será el siguiente tema que trataremos.</p> <p>Háblenme sobre la casa o el apartamento en el que residen.</p> <p>Si sus necesidades cambiaran, ¿cuáles son sus opciones de vivienda en la comunidad?</p>	<p>Preguntar sobre:</p> <p><b>1. Satisfacción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Coste?</li> <li>• ¿Comodidad?</li> <li>• ¿Seguridad física?</li> <li>• ¿Seguridad ante actos delictivos?</li> <li>• ¿Proximidad a los servicios?</li> </ul> <p><b>2. Movilidad e independencia en el hogar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se puede mover con facilidad?</li> <li>• ¿Llega a y guarda las cosas con facilidad?</li> <li>• ¿Hace las labores domésticas?</li> </ul>

**TEMA 4. RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL**

Preguntas abiertas	Indicadores
<p>El siguiente tema trata sobre cómo la comunidad demuestra respeto e incluye a las personas mayores.</p> <p>¿De qué forma la comunidad muestra respeto, o no lo muestra, ante ustedes como personas mayores?</p> <p>¿De qué forma la comunidad les incluye, o no les incluye como personas mayores en actividades y eventos?</p>	<p>Preguntar sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Educación?</li> <li>• ¿Escucha?</li> <li>• ¿Amabilidad?</li> <li>• ¿Respuesta a sus necesidades en servicios y programas?</li> <li>• ¿Asesoramiento?</li> <li>• ¿Opciones ofrecidas?</li> <li>• ¿Reconocimiento público de las contribuciones de los mayores?</li> <li>• ¿Actividades intergeneracionales?</li> </ul>

**TEMA 5. PARTICIPACIÓN SOCIAL**

Preguntas abiertas	Indicadores
<p>Hablemos ahora sobre actividades sociales y de ocio...</p> <p>¿Es sencillo relacionarse en su comunidad?</p> <p>Háblenme sobre su participación en otras actividades, como actividades educativas, culturales, recreativas o espirituales.</p>	<p>Preguntar sobre:</p> <p>Las actividades sociales y de ocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿son caras?</li> <li>• ¿accesibles?</li> <li>• ¿frecuentes?</li> <li>• ¿tienen una ubicación conveniente?</li> <li>• ¿se celebran en horas convenientes?</li> <li>• ¿ofrecen oportunidades?</li> <li>• ¿son interesantes?</li> </ul>

**TEMA 6. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

Preguntas abiertas	Indicadores
<p>Respecto a los medios de comunicación y acceso a la información, ¿cuál ha sido su experiencia a la hora de obtener la información que necesita en su comunidad, por ejemplo, al respecto de servicios o eventos?</p> <p>Puede ser información obtenida por teléfono, radio, televisión, de forma impresa o en persona.</p>	<p>La información es ¿accesible? ¿útil? ¿oportuna? ¿fácil de entender? ¿tienen dificultades con los sistemas automatizados, los formatos impresos y los tamaños?</p>

**TEMA 7. PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO**

Preguntas abiertas	Indicadores
<p>Quiero conocer sus experiencias al respecto trabajo voluntario o trabajo remunerado y sobre su participación en cuestiones públicas.</p> <p>Háblenme sobre su participación en trabajos voluntarios.</p> <p>Háblenme sobre su participación en trabajos remunerados, si están trabajando actualmente o si buscan un trabajo remunerado.</p> <p>Háblenme acerca de su participación en cuestiones públicas, como asociaciones comunitarias.</p>	<p>Preguntar sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de la información acerca de ofertas de trabajo</li> <li>• Oportunidades accesibles</li> <li>• Variedad de oportunidades</li> <li>• Ofertas atractivas</li> <li>• Reconocimiento del trabajo</li> <li>• Remuneración (trabajo pagado)</li> <li>• Adaptación a las capacidades de las personas mayores</li> <li>• Adaptación a las preferencias de las personas mayores</li> <li>• Modos de motivar la participación de las personas mayores.</li> </ul>

**TEMA 8. ASISTENCIA COMUNITARIA Y SERVICIOS SANITARIOS**

Preguntas abiertas	Indicadores
<p>Quiero que me hablen sobre los servicios sociales y comunitarios en su lugar de residencia que ayudan a las personas mayores que viven en casa.</p> <p>¿Cuál es su experiencia con los servicios comunitarios que sirven para ayudar a los mayores?</p>	<p>Preguntar sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de servicios disponibles</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Si se lo pueden permitir económicamente</li> <li>• Capacidad de respuesta de los servicios ante las necesidades individuales.</li> </ul>

**Pregunta de conclusión**

Antes de finalizar, ¿hay alguna cuestión o tema que no hemos debatido sobre el que deseen opinar?

**2.6.2. PRIORIZACIÓN DE TEMÁTICAS**

Una vez finalizadas las preguntas del grupo focal, se recomienda entregar a cada participante una hoja en la que establecerá una priorización de temáticas que, a su juicio, debieran ser abordadas en la comuna, asignándole un puntaje a cada una de ellas.

Las temáticas serán evaluadas, mediante un instrumento de valoración (anexo 8), con un puntaje de 1 a 7, siendo 1 el mayor nivel de urgencia y 7 el menor nivel de urgencia para abordar cada una de las temáticas. Al finalizar la aplicación

del instrumento de valoración, se debe reunir todo el material y establecer un promedio por cada una de las temáticas, según la cantidad de personas que hayan contestado (anexo 9). De esta manera, se ordenarán las temáticas según el puntaje obtenido, siendo las de menor puntaje las más prioritarias para las personas participantes.

Este instrumento permitirá a los equipos tener claridad sobre las necesidades más urgentes de las personas mayores, y así dirigir las acciones posteriores hacia el fortalecimiento de las temáticas priorizadas.

**ANEXO 8: Instrumento de valoración para participantes grupo focal**

Nombre participante: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Del 1 al 7, siendo 7 el menor nivel de urgencia y el valor 1 el mayor nivel de urgencia, ¿qué puntaje le asigna a cada una de las siguientes temáticas, según el grado de urgencia en que debieran ser abordadas cada una de ellas en su comuna? (Marque con una X).

Temática	Puntaje	Muy urgente					Poco urgente	
		1	2	3	4	5	6	7
1. Espacios al aire libre y edificios								
2. Transporte								
3. Vivienda								
4. Respeto e inclusión social								
5. Participación social								
6. Comunicación e información								
7. Participación cívica y empleo								
8. Asistencia comunitaria y servicios sanitarios								
9. Otra (especificar):								

**ANEXO 9: Sistematización priorización de temáticas**

Temática	Puntaje asignado por cada participante							Puntaje promedio
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	
1. Espacios al aire libre y edificios								
2. Transporte								
3. Vivienda								
4. Respeto e inclusión social								
5. Participación social								
6. Comunicación e información								
7. Participación cívica y empleo								
8. Asistencia comunitaria y servicios sanitarios								

Temáticas priorizadas:

	Temática	Puntaje obtenido
1		
2		
3		

**2.6.3. RESUMEN GRUPO FOCAL**

Es importante anotar todos los aspectos relevantes abordados en el grupo focal,

por lo que se otorga el siguiente formato de "Hoja resumen" para ordenar la información que vaya surgiendo en el encuentro.

## ANEXO 10: Hoja resumen para cada grupo focal

**Pregunta de calentamiento:**

¿Cómo es la ciudad para los mayores?

**Respuestas:**

**Cuestionario:**

Tema	Aspectos positivos	Barreras	Sugerencias de mejora
Espacios al aire libre y edificios			
Transporte			
Vivienda			
Respeto e inclusión social			

Tema	Aspectos positivos	Barreras	Sugerencias de mejora
Participación social			
Comunicación e información			
Participación cívica y empleo			
Asistencia comunitaria y servicios sanitarios			

**Temas tratados en la pregunta de conclusión:**

Nombre Moderador/a:

Comuna:

Fecha:

## 2.7. PAUTA ENCUESTA

La encuesta puede ser aplicada a todas las personas mayores que quieran participar de la instancia. Lo ideal es que se pueda abarcar a la mayor cantidad de personas como sea posible, sobre todo a personas que tienen mayores dificultades de acceso a los grupos focales o que, usualmente, no

participan de las actividades que se realizan en el territorio.

Para comenzar con la encuesta, se sugiere realizar una breve introducción que explique la finalidad del cuestionario, así como del tiempo estimado y las contribuciones que se esperan de los participantes.

## ANEXO 11: Introducción encuesta

“Buenos días/buenas tardes. Me llamo [Nombre moderador/a]. Gracias por dedicarnos su tiempo. Lo que vamos a hacer hoy es recopilar información sobre la comuna [nombre de la comuna] gracias a usted y sus opiniones. Queremos saber qué ventajas o desventajas presentan los y las mayores en su comunidad.

Una comunidad amigable con los mayores es la que permite que las personas mayores vivan con seguridad, conserven su salud y participen completamente en la sociedad. Vamos a hablar sobre muchos aspectos distintos de la comunidad, incluyendo el entorno, edificios, carreteras y diferentes servicios y actividades en la comunidad.

A continuación, conocerá algunas preguntas y queremos que me responda según su experiencia. También, se necesita cierta información sobre usted de modo que podamos describir las características generales de los voluntarios a participar de este encuentro.

Le rogamos complete esta hoja de Información marcando la respuesta correcta en su caso, o escribiendo la respuesta. Si tiene alguna duda, puede preguntarnos.

Recuerde que no hay respuestas incorrectas y su opinión es muy importante para nosotros.

Ahora comencemos con el cuestionario.”

### 2.7.1. CUESTIONARIO

Es importante que el cuestionario sea impreso con letra clara y legible, y que se cuente con las suficientes copias de éstos, considerando los errores que se pueden generar en el llenado.

## ANEXO 12: Cuestionario Encuesta

En este apartado, la recolección de estos datos pueden ser útiles, en el marco de la encuesta, en el caso en que el investigador o investigadora, establezca comparaciones, entre las percepciones de barreras, entre personas de distinta situación laboral, socioeconómicas, de género entre otras.

1. Edad
2. Sexo:  Hombre  Mujer  
Me identifico como:  masculino  femenino
3. Situación laboral actual:  
 Jubilado/a:  Trabaja a tiempo completo  Trabaja a tiempo parcial
4. Profesión actual, o si está jubilado/a, profesión a la que se dedicaba:
5. Opinión acerca de su salud actual:  
 Excelente  Buena  Normal  Mala
6. ¿Tiene algún problema de salud que le impida realizar sus actividades diarias habituales?  
 Sí  No
7. Nivel máximo de estudios terminados:  
 Estudios primarios  Estudios secundarios  Estudios universitarios
8. ¿Vive en una casa arrendada o de su propiedad?  
 Arrendada  De mi propiedad
9. ¿Con quién vive? (marcar todas las respuestas aplicables):  
 Vivo solo/a  Vivo con mi pareja o esposo/a  
 Con mis hijos (Número de hijos: )  
 Otros familiares (Número: )  
Relación (por ejemplo, madre, hermana...)   
 Otras personas (Número: )  
Relación (por ejemplo internos, personal de aseo, etc.)   
 Número total de personas que residen en su hogar:
10. Barrio, comuna y ciudad en la que reside:

▼ **A partir de este apartado, el instrumento ofrece ideas para recolectar información acerca de las percepciones de barreras en el territorio.**

11. ¿Conoce la Iniciativa Mundial llamada Ciudades Amigables con las personas mayores?

SI  NO

12. ¿Su comuna es un lugar amigable con las personas mayores? ¿Por qué?

---



---



---

13. Ordene del 1 a 8 los siguientes temas según tu interés o prioridad, siendo uno el más importante y el 8 el menos importante:

- Espacios al aire libre y edificios
- Transporte
- Vivienda
- Respeto e inclusión
- Participación Social
- Comunicación e Información
- Participación Cívica y Empleo
- Servicios Sociales y Sanitarios

14. ¿Hay algún tema que es importante para ti y no fue mencionado anteriormente? ¿Cuál?

---



---

15. ¿Cómo esperas ayudar en implementar que tu comuna sea una Comuna Amigable con las personas mayores? Anota tus compromisos y fortalezas

---



---



---

16. ¿Cómo se enteró de la invitación a participar de este proyecto? Marque las alternativas que correspondan:

- Radio
- Televisión
- Convocatoria puerta a puerta
- Por WhatsApp
- Redes sociales (Facebook, Instagram, twitter)
- Afiche visto en centro comunitario, municipalidad o lugar de servicios sanitarios
- Me invitó un familiar, amigo/a, vecino/a
- Otro, ¿Cuál?

Fecha:

Se agradece la información entregada y se les invita a seguir siendo sujetos activos en este proyecto.

**2.8. ENTREVISTA A ACTORES CLAVE**

Una entrevista es un instrumento que tiene por propósito obtener información profunda, experiencial y cualitativa. Se recomienda utilizarla con aquellos sujetos de estudio que de otra manera no habría sido posible abordar, como, por ejemplo, personas que, por motivos laborales asociados a labores de cuidado o situaciones de salud, no pueden participar de grupos focales.

La entrevista es de carácter semiestructurado, lo que quiere decir que, en la medida que emerge información valiosa, se pueden incluir preguntas que no estaban originalmente contempladas.

Por actores claves, se comprenderán a personas subrepresentadas, como, por ejemplo, varones o personas sobre

80 años, que no hayan participado de instancias anteriores o, en caso de ajustarse a los objetivos de la investigación, algún dirigente relevante. También pueden ser líderes de opinión como miembros de club social, dirigentes, juntas de vecinos, organizaciones deportivas y/o culturales, personas cuidadoras, entre otras.

Para comenzar con la entrevista, se recomienda realizar una breve introducción (anexo 13) que explique la finalidad del instrumento, así como del tiempo estimado y las contribuciones que se esperan de los participantes.

En caso de considerarlo necesario, es posible desarrollar con el equipo gestor una pauta específica para expertos o profesionales vinculados a la temática.

No olvide tener a mano la declaración de consentimiento informado que debe ser firmado por la persona entrevistada.

### 2.8.1. PAUTA DE PREGUNTAS

Para la realización de entrevistas, se recomienda tener una grabadora o celular con grabación de voz disponible para, posteriormente, transcribir las respuestas del entrevistado de manera íntegra. Además, esto facilita concentrarse en la entrevista en sí, y en los temas que van surgiendo, haciendo más fluida la conversación.

A continuación, se presenta una pauta de preguntas que puede ser adaptada según la realidad de su comuna y/o territorio. Es importante considerar entre 40 a 50 minutos para completar la totalidad de la entrevista, respetando los espacios y tiempos que se pueda tomar la persona, y los desvíos de tema que puedan ocurrir.

## ANEXO 13: Introducción entrevista a actores clave

“Buenos días/buenas tardes. Me llamo [*Nombre moderador/a*] Gracias por dedicarnos su valioso tiempo. Lo que vamos a hacer hoy es recoger su opinión respecto a las barreras que enfrenta en su entorno ya sea físico o social en su barrio/ comuna [*nombre de la comuna*] de antemano le agradecemos por su tiempo y opiniones.

Utilizaremos el concepto de Ciudades Amigables, pero ¿A qué nos referimos con esa “amigabilidad”? Una comunidad amigable con las personas mayores es la que promueve que estas vivan con seguridad, conserven su salud y participen plenamente en la sociedad. Vamos a hablar sobre muchos aspectos distintos de la comunidad, incluyendo el entorno, edificios, carreteras y diferentes servicios y actividades en la comunidad.

A continuación, conocerá algunas preguntas y queremos que responda según su experiencia. Si tiene consultas o sugerencias, no dude en hacerlas. Recuerde que no hay respuestas incorrectas y su opinión es muy importante para nosotros.

Ahora comencemos con nuestra entrevista.”

## ANEXO 14: Pauta de preguntas para entrevistas a actores clave

1. ¿Qué sabe sobre la iniciativa Mundial llamada Ciudades Amigables con las personas mayores?
2. En su experiencia ¿Es Considera que su comuna es un lugar amigable con las personas mayores? ¿Por qué?
3. ¿Cómo describiría usted, se la forma en que las personas mayores viven en su comuna/barrio siendo una persona mayor?
4. En términos generales ¿Cómo es salir de su casa para dar un paseo y tomar aire, hacer trámites o una visita?
5. Describa su experiencia utilizando el transporte público, autobús, tranvía o metro, en su comunidad.
6. Si sus necesidades cambiaran, ¿cuáles son sus opciones de vivienda en la comunidad?
7. ¿Se siente parte de su comunidad? En caso afirmativo ¿de qué forma? ¿De qué forma la comunidad le incluye, o no le incluye como persona mayor en actividades y eventos?
8. ¿Participa de alguna actividad comunitaria? En caso afirmativo ¿Cuál? ¿Cómo describiría su experiencia? ¿Por qué? Hábleme sobre su participación en otras actividades, como actividades educativas, culturales, recreativas o espirituales
9. ¿Cómo ha sido su experiencia a la hora de obtener información importante? (por ejemplo: trámites, beneficios, eventos) ¿por qué medio la obtiene generalmente? (*poner ejemplos tales como: teléfono, radio, televisión, de forma impresa o en persona*) Puede ser información obtenida por teléfono, radio, televisión, de forma impresa o en persona.
10. Hábleme acerca de su participación en organizaciones comunitarias, clubes de adulto mayor u otras formas en las que usted se reúne con otras personas
11. ¿Cómo ha sido su experiencia con los servicios de salud de los que dispone su comunidad para personas mayores?
12. ¿Qué acciones cree que son las más urgentes de implementar en este momento para que la comuna sea más amigable con las personas mayores?
13. ¿Hay algún tema que es relevante para usted y no fue mencionado anteriormente? ¿Cuál?
14. ¿Cómo espera colaborar a implementar acciones para que su comuna sea más amigable con las personas mayores? (Preguntar por compromisos y fortalezas que identifica para la implementación).

Fecha:

Se agradece la información entregada y se le invita a seguir participando de este proyecto.

**2.9. FORMATO DE LISTA DE PARTICIPACIÓN**

El registro de la asistencia es de suma importancia, pues nos dará un respaldo de las personas que formaron parte del proceso, verificando la participación de ellas.

A continuación, se presenta un formato de lista de participación que puede ser usado para registrar la asistencia en los grupos focales, entrevistas, encuestas u otras actividades que se ejecuten para levantar información en la etapa del diagnóstico participativo.

**ANEXO 15: Lista de participación Diagnóstico participativo**

Fecha: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_

Lista de participación:

Nombre	Edad	Tipo de persona involucrada (PM, Cuidador/a, director de servicio, etc.)	Firma	Teléfono de contacto

**2.10. ACTA DE VALIDACIÓN**

Después de cada actividad, se recomienda realizar la respectiva acta de validación, la cual estará a cargo de la persona responsable de la actividad.

Realizar esta acta, permite constatar que los resultados obtenidos de la sistematización son coherentes con las prioridades e ideas planteadas por las personas mayores.

**ANEXO 16: Acta de validación Diagnóstico participativo**

Estrategia utilizada: \_\_\_\_\_

Fecha de realización: \_\_\_\_\_

Encargado(a) de la actividad: \_\_\_\_\_

Cantidad de participantes: \_\_\_\_\_

Personas que participaron del proceso:

- |    |     |
|----|-----|
| 1. | 6.  |
| 2. | 7.  |
| 3. | 8.  |
| 4. | 9.  |
| 5. | 10. |

Descripción de la actividad (acuerdos, sugerencias, participación, disposición, entre otros): \_\_\_\_\_

Obstáculos: \_\_\_\_\_

Facilitadores: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma presidente(a)  
Unión Comunal de Adultos Mayores

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma Gestor Local

\_\_\_\_\_  
Fecha del acta

### 2.11. FORMATO INFORME DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

Una vez realizado el levantamiento de información, a través de las diferentes técnicas de recolección de datos, se debe sistematizar toda la información obtenida, de manera que se pueda analizar y establecer prioridades de acuerdo con la realidad comunal y/o territorial.

Este formato se debe ir alimentando

de manera sistemática y progresiva en relación con el avance que vaya teniendo la implementación de la iniciativa, para que así se pueda mantener la información vigente y enriquecida, ya que, de manera contraria, se pueden perder datos valiosos.

A continuación, se entrega un formato para ejecutar el informe de diagnóstico, el que permitirá ordenar los resultados obtenidos en el levantamiento de información.

## ANEXO 17: Formato informe diagnóstico participativo

Fecha de realización:

I. ANTECEDENTES GENERALES	
a. Ciudad/comuna:	
b. Región/provincia:	
c. País:	Chile
d. Responsable/Gestor Local:	
e. Correo electrónico	
f. Teléfono:	
g. Objetivo General:	

*Ejemplo: Realizar un diagnóstico territorial con las personas mayores del Club de Adulto Mayor "[nombre de la agrupación de personas mayores]" con el fin de obtener información relevante para el proyecto Ciudades Amigables con las personas mayores.*

### II. ANTECEDENTES DE LA COMUNA

#### a. Caracterización Demográfica (población, estructura etaria):

*Aquí se puede describir cómo es la comuna en general, cuál es la superficie en kilómetros cuadrados, quién es la autoridad comunal, cuánta población la compone, cómo se estructura la población (cantidad de hombres, mujeres, niños, adultos, personas mayores, pueblos originarios), si existe población flotante (cuántas personas aproximadamente), características físicas del territorio, si es rural o urbano, y toda información disponible que se pueda agregar para comprender y conocer mejor la comuna.*

#### b. Caracterización Social (pobreza, vulnerabilidad):

*Aquí se describe cómo es la población que vive en la comuna a nivel social y económico, cómo es la conformación de las familias, cuáles son las características de las viviendas y cómo es el acceso a servicios básicos, tales como salud, educación y transporte. Es necesario considerar la diferencia porcentual entre la pobreza por ingresos y pobreza multidimensional de la comuna, y señalar cuáles son los grupos más desprotegidos, considerando las cinco dimensiones con que se evalúa la pobreza multidimensional: condiciones educativas de los hogares, condiciones de la niñez y juventud, salud, trabajo, acceso a servicios públicos domiciliarios y condiciones de la vivienda.*

#### c. Caracterización de cómo tiene lugar el desarrollo cultural y/o participación ciudadana en los distintos barrios de la comuna (organizaciones comunitarias, voluntariado, organizaciones de personas mayores, descripción de iniciativas relacionadas con la identidad local y la colaboración comunitaria):

*Señalar cuántas organizaciones comunitarias se encuentran vigentes en la comuna y cuántas de esas organizaciones corresponden a clubes de adulto mayor. Además, se puede indicar cómo es la participación de las personas mayores en la comuna, en qué tipo de actividades o acciones se observa mayor adhesión por parte de ellas, y si existe o no algún tipo de voluntariado que las involucre.*

#### d. Identificación de redes presentes en el territorio y aquellas potenciales a desarrollar. Nómbralas distinguiendo por barrios presentes en la comuna. Las redes constituyen un grupo de instituciones que pueden ser públicas o privadas, y que se encuentran relacionadas con la temática de envejecimiento.

*Señalar las redes identificadas previamente con el mapa de redes, e indicar si corresponden a instituciones públicas o privadas.*

*Por ejemplo: Dentro de las redes disponibles en el territorio, se identificó al municipio, a través de su Oficina del Adulto Mayor, como principal actor asociado a las personas mayores, quienes refirieron a través de entrevistas que esta Oficina es el principal eje articulador entre las personas mayores y el territorio en general, así como también se ha configurado como un apoyo para quienes se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad.*

e. Cantidad y tipo de servicios dirigidos al adulto mayor disponibles, dimensionando el déficit en atención:

*Señalar cuántos servicios existen en la comuna, que puedan prestar cualquier utilidad a la atención de las personas mayores, y el tipo de servicios. Por ejemplo, si es una oficina pública destinada a que las personas mayores realicen un trámite en particular, o si en el CESFAM existe una atención diferenciada para personas mayores, por nombrar algunos ejemplos.*

f. Fuentes de información utilizadas para realizar el encuadre diagnóstico:

*Señalar si se realizaron entrevistas, grupos focales y/o encuestas; cuántos se realizaron y cuál fue el público objetivo de cada una de las técnicas de recolección de información.*

**III. ANTECEDENTES GENERALES DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO**

Fecha inicio	Fecha de término		Tiempo total (en meses)
N.º Participantes	Mujeres	Hombres	N.º de organizaciones y redes involucradas
<i>Dado que el género debe ser un enfoque presente en temas de vejez y envejecimiento, es fundamental saber cuántas mujeres y cuántos hombres participaron de estas instancias. No olvide especificarlo.</i>			<i>Indicar solo número, no se requiere el nombre de las organizaciones en esta pregunta.</i>
Personas Mayores			Organizaciones
Otras personas			Instituciones/Redes
<i>Es importante destacar la presencia de cuidadoras y cuidadores de personas mayores, quienes aportan su propia perspectiva de la vejez.</i>			
Total de personas			Total

Alcance territorial: Identificar si el diagnóstico buscó recoger insumos a nivel comunal, en el ámbito de la localidad (rural, urbana, otra) o si estas acciones fueron concentradas en algún barrio, población, unidad vecinal, comunidad indígena, otro. *Marque con una X:*

Comuna	Localidad	Barrio	Otro
--------	-----------	--------	------

Comentarios/ Observaciones

*Ejemplo: Indicar nombre de la localidad u otro, y los motivos que justificaron la realización del diagnóstico de manera focalizada.*

*Es importante señalar los motivos que el equipo consideró relevantes a la hora de seleccionar el área de trabajo desde la cual se relevaran los datos del diagnóstico. Por ejemplo en aquellos casos en que los levantamientos sean realizados en sectores rurales, es necesario comentar la importancia de esta selección y los recursos específicos asociados a ella.*

*Considerando que cada comuna cuenta con múltiples realidades, probablemente las barreras que enfrentan las personas mayores están relacionadas con esta diversidad, lo que representa una doble posibilidad, la territorial y la subjetividad de la persona que las enfrenta.*

**IV. ANTECEDENTES DE LA DIFUSIÓN**

a. Indique las estrategias utilizadas para la difusión y convocatoria atención:

*Ejemplo: se utilizó la radio comunal para invitar al primer encuentro, se publicó en redes sociales (página de Facebook) un afiche de la actividad o se le envía una carta al presidente del Club de Adultos Mayores.*

b. Principales obstáculos y facilitadores relacionados con esta etapa:

*Ejemplo: La conectividad de internet en la localidad impide que la difusión a través de estos medios sea accesible al público a convocar.*

**V. ANTECEDENTES METODOLÓGIA UTILIZADA PARA EL DIAGNÓSTICO**

a. Marque las técnicas de recolección utilizadas:

Entrevistas	Grupos focales	Encuestas	Revisión documental
Otras	¿Cuáles?		

b. De acuerdo con lo indicado anteriormente, describa:

Tipo de Técnica utilizada	Cuántas (N.º) realizadas/ aplicadas	N.º total de personas, instituciones, organizaciones que participaron	Quiénes diseñaron los instrumentos, quienes aplicaron los instrumentos y/o actuaron de moderadores
<i>Ejemplo 1: Grupos Focales</i>	10	70	Gestor local Equipo Municipal Apoyos profesionales con cargo al proyecto
<i>Ejemplo 2: Entrevistas</i>	5	5	Cuidadores de personas mayores

c. Principales obstáculos y facilitadores de esta etapa de la implementación:

*Es importante identificar y reflejar en este apartado los obstáculos y facilitadores, ya que permite transmitir conocimiento a los otros miembros de la red, para los cuales esto representa un insumo valioso a considerar. Se pueden nombrar distintos factores, tales como a nivel interno (facilitadores, equipos municipales, personal a cargo del proyecto), nivel externo (beneficiarios/as, organizaciones externas, otras redes de apoyo) o nivel estructural/espacial (lugar o espacio para realizar encuentros, factores ambientales, accesibilidad, conectividad, entre otros).*

**VI. DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA DE SISTEMATIZACIÓN**

a. Describa de qué manera se consolidó la información recolectada, identificando los sistemas de registro utilizados, bases de datos que se construyeron durante el proceso, entre otros aspectos relevantes:

*Ejemplo: En el caso de las entrevistas, estas pasaron por un proceso de transcripción de la grabación ejecutada, y luego se analizó cada pregunta contestada en una matriz de vaciado, en donde se incorporaron todas las respuestas de los entrevistados.*

b. Identifique las áreas prioritarias de trabajo que surgieron a partir del proceso de diagnóstico:

*Indicar las áreas temáticas que las personas mayores sugirieron como prioritarias, según la información obtenida en las distintas instancias de recolección de información, ya sea, entrevista, grupo focal y cuestionario (encuesta).*

c. Describa las principales barreras identificadas de acuerdo con las áreas prioritarias de trabajo indicadas más arriba:

*Ejemplo: 1. Asistencia comunitaria y servicios de salud: De acuerdo con el trabajo realizado en los sectores más apartados de la comuna, las personas mayores señalan que el acceso a un mejor sistema de salud es difícil para ellas, ya que se encuentran muy apartados. El financiamiento de los pasajes es muy costoso, por lo que solamente pueden acceder a las postas rurales, las cuales no están completamente equipadas.*

d. Describa las principales propuestas o sugerencias surgidas de acuerdo con las principales barreras identificadas en el párrafo anterior:

*Ejemplo: 1. Asistencia comunitaria y servicios de salud:*

- Equipar las postas rurales con herramientas para la toma de radiografía, ecografía, etc.
- Implementar una unidad médica "en terreno" que pueda llegar a los lugares más apartados de la comuna.

e. Principales obstáculos y facilitadores de esta etapa de la implementación:

*Indicar cuáles fueron las principales dificultades que se presentaron durante la sistematización. Por ejemplo, si no hubo posibilidad de grabar las entrevistas, por lo cual, no se transcribió toda la información otorgada por el entrevistado.*

*En el caso de los facilitadores, se requiere indicar todos aquellos aspectos que hicieron que el proceso de sistematización fuera más fácil de realizar. Por ejemplo, si hubo apoyo de otros funcionarios que apoyaran en la transcripción de las entrevistas, o la utilización de insumos y formatos que ayudaran a ordenar la información recolectada.*

**VII. DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA DE VALIDACIÓN**

a. Indique las estrategias utilizadas para la difusión y convocatoria para esta instancia:

*Ejemplo: para el proceso de validación, se convocó a los actores clave que participaron de las entrevistas, y a las personas mayores y cuidadoras(es) que participaron de los grupos focales, mediante invitación por llamada telefónica.*

b. Identifique qué actores participaron de esta instancia:

*Ejemplo: en la etapa de validación, participó el gestor local, junto con representantes de las personas mayores que participaron de los grupos focales y actores clave que fueron entrevistados; además, también se contó con la participación y validación del presidente(a) de la Unión Comunal de Adultos Mayores, y del Director(a) de Desarrollo Comunitario de la comuna.*

c. Describa aspectos que considere relevantes del desarrollo de esta instancia:

*Ejemplo: para esta parte del proceso, fue importante contar con toda la información ordenada y sistematizada, ya que se hizo más fácil poder analizar y validar la información que se obtuvo de la recolección de datos del diagnóstico.*

d. Principales obstáculos y facilitadores de esta etapa:

*Ejemplo: El principal obstáculo en esta parte del proceso, fue coincidir entre las prioridades señaladas por las personas mayores y la real capacidad del municipio de poder abordar esas áreas, considerando recursos materiales y humanos que permitan generar un efectivo cambio en esa arista.*

**VIII. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

a. Identifique y priorice, de acuerdo con la sistematización e instancia de validación, cuál o cuáles serán las áreas de trabajo que se abordarán en el futuro plan de acción:

*Indicar, según orden de priorización, las temáticas que serán abordadas en el futuro plan de acción.*

b. Describa las principales barreras identificadas de acuerdo con las áreas prioritarias de trabajo indicadas más arriba:

*Indicar cuáles son las principales dificultades de abordar las áreas temáticas que fueron priorizadas.*

*Por ejemplo: En transporte, una de las principales dificultades identificadas es que la frecuencia de los buses depende de una fiscalización que no puede otorgar el municipio, sino que depende de otra institución (Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones).*

c. Describa las principales propuestas o sugerencias surgidas de acuerdo con las principales barreras identificadas en el párrafo anterior:

*Indicar cuáles son las sugerencias para poder abordar las áreas temáticas que fueron priorizadas.*

*Por ejemplo: En transporte, surgió como sugerencia oficiar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, para que realicen una fiscalización más exhaustiva y constante a la frecuencia de los buses, y con ello, a la calidad de cada uno de los buses que funcionan en la comuna. De igual manera, se sugirió proceder con un trabajo colaborativo con los representantes legales de las empresas de transportes presentes en la comuna, para que se puedan abordar las distintas problemáticas que enfrentan las personas mayores en el transporte.*

d. Principales obstáculos y facilitadores de esta etapa de la implementación:

*Indicar cuáles fueron las principales dificultades que se presentaron durante la presentación de resultados. Por ejemplo, si no había consenso en las áreas a trabajar, o si variaban los resultados entre las entrevistas y grupos focales, que no permitía tener claridad sobre la situación. En el caso de los facilitadores, se requiere indicar todos aquellos aspectos que hicieron que el proceso de presentación de resultados fuera más fácil de efectuar. Por ejemplo, si todos los actores involucrados concordaban en las áreas a priorizar, o manifestaban temas similares en cada una de las instancias de participación.*

**IX. VERIFICADORES**

Etapa	Acción/Actividad	Verificador adjunto
1. Difusión	<i>Ejemplo: Difusión</i>	
	<i>Ejemplo: Convocatoria</i>	
2. Etapa implementación diagnóstico	<i>Ejemplo: Grupos focales</i>	
	<i>Ejemplo: Entrevistas</i>	
3. Sistematización	<i>Ejemplo: Registro de información</i>	
4. Validación	<i>Ejemplo: Difusión</i>	
	<i>Ejemplo: Convocatoria</i>	
	<i>Ejemplo: Reunión</i>	

## 3. ETAPA DE PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción es la segunda de las cuatro etapas del Ciclo. En este punto los resultados del diagnóstico participativo se transforman en acciones concretas para la comuna. La meta es planificar estrategias y acciones que se puedan llevar a cabo en un mediano plazo, con el objetivo de disminuir las barreras identificadas por la comunidad.

Así como en la etapa de diagnóstico, se necesitará de la participación activa de la comunidad, quienes no solamente establecerán los compromisos de los municipios, sino que, además, cumplirán un rol de control ciudadano para resguardar que se cumplan los objetivos propuestos.

En esta etapa, se sugiere que los equipos de trabajo municipales tengan en consideración lo siguiente:

- Convocar idealmente a personas y redes que hayan participado de la etapa anterior, de manera que puedan colaborar en la planificación de acciones que se realizarán, que permitan mitigar las barreras identificadas en el diagnóstico.
- Deberán definir uno o más indicadores, los cuales permitirán evaluar cada una de las actividades que están en proceso de planificación (ver ejemplos y referir página en la que se encuentran).
- Las metas y los objetivos deben ser realistas, claros y medibles, de manera que permitan responder a la comunidad los resultados, cuando estas acciones se implementen.

Por ejemplo:

- Área: Espacios al aire libre y edificios.

- Objetivo: Implementar áreas de descanso en puntos estratégicos de la ciudad.
  - Meta: Instalación de 3 zonas de descanso en el barrio.
- d) La actividad fundamental será priorizar las acciones que se quieran hacer, según las necesidades manifestadas por las personas mayores.

A continuación, se sugieren algunas pautas que podrían orientar el trabajo de esta etapa del Ciclo.

### 3.1. ANÁLISIS Y SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DIAGNÓSTICA

Luego de efectuar el informe de diagnóstico participativo, es necesario que los equipos técnicos-profesionales se reúnan con equipos municipales, personas mayores y otros actores relevantes que hayan participado del diagnóstico, para conformar una mesa de trabajo, de manera que se compartan los resultados obtenidos y se discutan las futuras acciones a realizar.

Es una buena estrategia volver a mencionar las ocho áreas temáticas propuestas por la OMS y sus implicancias en la vida de las personas mayores, e incluir otras, según el contexto sociocultural del territorio y los resultados obtenidos en la etapa diagnóstica.

Para este encuentro, en primer lugar, se debe leer y analizar las conclusiones del informe realizado en el diagnóstico participativo, para luego definir un

“criterio de importancia” para la priorización de acciones que busquen mitigar las barreras. Este criterio es definido por la comunidad y las personas mayores presentes en la instancia, en representación de este conglomerado.

Para facilitar este trabajo, se sugieren las siguientes preguntas reflexivas:

- ¿Cuál es necesidad prioritaria para las personas mayores? ¿afecta a otras personas?
- Resolver necesidad ¿mejorará la calidad de vida de otras personas de la comunidad?

A partir de este momento, es necesario pensar en las acciones concretas que se requieren para reducir las barreras identificadas, preguntándose:

- Teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico, ¿qué objetivos se quieren alcanzar ahora?
- Para cumplir el o los objetivos generales identificados, ¿qué acciones y actividades específicas necesitamos realizar?
- ¿A quiénes vamos a necesitar para llevar a cabo esta tarea?
- ¿Cuánto tiempo y recursos necesitamos para llevar adelante este plan de acción?

Para lograr que sea viable, esta planificación debe considerar también variables asociadas a: presupuestos disponibles, alianzas que puedan colaborar en el desarrollo territorial, situaciones de catástrofes o emergencias que reorienten las prioridades y otros elementos relevantes, que permitan ajustar las expectativas de la comunidad a la realidad de las capacidades en el territorio.

### Imaginemos el siguiente ejemplo...

*En una comuna del Sur de Chile, se observó que tanto los resultados del Diagnóstico Participativo como las orientaciones de la comunidad y el Municipio debían enfocarse en la temática “Respeto e inclusión”. Debido a que las discriminaciones por motivo de edad (edadismo) estaban posicionadas en la comunidad y esto repercutió en la salud y bienestar de las personas mayores, así como en otras temáticas.*

*Es así como se definió que el Plan de Acción tenía que orientarse a fomentar el respeto e inclusión multisectorial de las personas mayores. A corto plazo, se trabajaron en las siguientes ideas y actividades:*

- Generar instancias de diálogos intergeneracionales dentro de la Comuna, enmarcado en su aniversario.
- Realizar un seminario abierto a la comunidad y gratuito que expusiera los efectos del edadismo en la población.

*A mediano plazo, se definieron las siguientes actividades:*

- Encuentro Comunal de organizaciones de personas mayores para posicionar estrategias de buen trato en la comunidad.

2. *Municipalidad fomentará la comunicación intersectorial con privados de la comuna para fomentar acceso libre de maltrato para personas mayores que deseen frecuentar ciertos lugares, potenciando lenguaje correcto, desuso imágenes estereotipadas y potenciando las necesidades que las propias personas mayores acordaran.*
3. *Verificadores propuestos (ejemplo, transcripciones de grupos focales, listas de asistencia, otros).*
4. *Se proponen indicadores de resultados que se proponen para estas acciones que demostrarán (propusieron como indicador una encuesta de línea de base y otra expost a las intervenciones realizadas).*

### 3.2. PAUTA DE EJEMPLOS DE INDICADORES POR DIMENSIÓN

Un buen plan de acción requiere, necesariamente, de buenos indicadores. Los indicadores permiten medir el logro de los objetivos y por ello es fundamental que, al momento de planificar, también se esté pensando en cómo se va a evaluar cada una de las actividades que serán realizadas, de modo que cada acción esté asociada a uno de los objetivos del plan de acción.

Los indicadores permiten evaluar o medir una acción, a partir de una referencia, como, por ejemplo, un periodo de tiempo. A modo de ejemplo, si se procede con una capacitación a funcionarios de la salud sobre el buen trato hacia las personas mayores, se puede medir la sensibilización a partir de la realización de charlas y/o capacitaciones asociadas a esta temática.

Entonces, si se va a medir el avance de los servicios públicos en el buen trato hacia las personas mayores en un determinado periodo, la fórmula para realizar el cálculo sería: (Nº de charlas y/o capacitaciones sobre el buen trato al adulto mayor procedidas en el año 2021/ Nº total de charlas y/o capacitaciones planificadas sobre el buen trato al adulto

mayor en el año 2021)\*100. Esto nos dará el porcentaje de realización de las charlas y/o capacitaciones planificadas, permitiendo medir el avance de esta determinada acción, de acuerdo con los objetivos propuestos.

Por lo anterior, es relevante que se definan indicadores por cada actividad planificada. Según el tipo de medición que se quiera realizar, pueden dividirse en indicadores de resultados y de gestión. A su vez, éstos tendrían las siguientes subdivisiones, tal como se ilustra en el siguiente cuadro extraído de las Orientaciones Técnicas de Comunas Amigables de SENAMA (2017):

### TIPOS DE INDICADORES

#### Indicadores de resultados

De logro	Permiten evaluar los cambios que se esperan lograr al final del proyecto e incluso más allá de su finalización, relacionados con sus objetivos general u objetivos específicos.
De actividad	Permite evaluar la ejecución de las actividades (realización, número de participantes).
De impacto	Permiten evaluar los cambios esperados y deseados, que pueden producirse como consecuencia de un proyecto, pero que no tienen relación con su propósito u objetivo.

#### Indicadores de gestión

De procesos	Permite evaluar el ajuste y adecuación de los procesos de gestión (ajuste de plazos, realización de tareas según lo provisto).
De recursos	Permite evaluar el ajuste de los recursos a lo previsto y su uso adecuado (cantidad de recursos utilizados, eficiencia, aprovechamiento de las instalaciones, desempeño profesional).

Figura 4: Tipos de indicadores.

Fuente: SENAMA (2021) Guía de Orientaciones Técnicas. Programa Comunas Amigables.

Dado que se requiere concretar el plan de acción para convertirse en una comuna más amigable, los indicadores se asocian, en su mayoría, a evaluación de resultados, ya sea para evaluar el logro de la implementación, es decir, qué tan efectiva fue realizar determinadas actividades para cumplir el o los objetivo(s); o para evaluar el impacto que generó la realización de todas las actividades en la población, esto es, si hubo o no algún cambio como

consecuencia de la estrategia utilizada. A continuación, se plantean diversos ejemplos de indicadores relacionados con las áreas temáticas. Cabe señalar la importancia del correcto uso de indicadores para poder proceder con una correcta evaluación de la implementación. Por lo mismo, se sugiere ejecutar actividades con resultados que sean medibles y cuantificables, además de tener claridad sobre qué es lo que se quiere mejorar, específicamente.

EJEMPLOS DE INDICADORES POR TEMÁTICA			Indicador	Fórmula
Temática	Problema	Objetivo por medir		
<b>Espacios al aire libre</b>	Altos niveles de contaminación y basura en diversos sectores de la comuna, debido a su alta demanda turística, sector en donde reside un importante número de personas mayores.	Reducción de contaminación y basura.	Porcentaje de acciones ejecutadas para reducir los niveles de contaminación y basura de sectores donde vive un alto número de personas mayores, en relación con el total de acciones planificadas en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de acciones ejecutadas para reducir los niveles de contaminación y basura en sectores donde reside un alto número de personas mayores} / N^{\circ} \text{ de acciones planificadas en el año t para reducir los niveles de contaminación y basura en sectores donde vive un alto número de personas mayores}) * 100.$
<b>Vivienda</b>	Personas mayores con grados de dependencia enfrentan problemas de movilidad en sus viviendas.	Disminución de barreras de movilidad en las viviendas de las personas mayores con algún grado de dependencia.	Porcentaje de personas mayores beneficiarias de proyectos de adaptabilidad de instalaciones en relación con el número total de personas mayores beneficiarias de estos proyectos.	$(N^{\circ} \text{ de personas mayores seleccionadas como beneficiarias a proyectos de adaptabilidad de instalaciones en el año t} / N^{\circ} \text{ de personas mayores identificadas con dicha problemática en el diagnóstico o plan de acción en el año t}) * 100.$
<b>Participación social</b>	Personas mayores no disponen de información clara, suficiente y oportuna sobre las diversas instancias de participación social en su territorio.	Aumento de personas mayores informadas sobre diversas instancias de participación social (digital o presencial) de su territorio.	Tasa de aumento de personas mayores inscritas en instancias de participación social del territorio en el año t, respecto del año t-1.	$(N^{\circ} \text{ de PM inscritas en instancias de participación social del territorio en el año t} + N^{\circ} \text{ de PM inscritas en instancias de participación social del territorio en el año t-1} / N^{\circ} \text{ de PM inscritas en instancias de participación social del territorio en el año t-1}) * 100.$
<b>Respeto e inclusión social</b>	Personas mayores señalan existencia de malos tratos, discriminación y sobreprotección hacia ellos desde la comunidad y en la mayoría de los servicios a los que acuden.	Disminución de malos tratos, discriminación o sobreprotección a las personas mayores en la atención de servicios.	Porcentaje de personas mayores usuarias de servicios que señalan haber recibido un trato adecuado, no discriminatorio o sobreprotector en relación con el número de personas mayores que responden encuesta.	$(N^{\circ} \text{ de personas mayores usuarias de servicios que señalan haber recibido trato adecuado en el año t} / N^{\circ} \text{ de personas mayores usuarias de servicios en el territorio que responden la encuesta en el año t}) * 100.$
<b>Participación cívica y empleo</b>	Escasa oferta de voluntariado para personas mayores que permitan entregar servicios valorados por la comunidad.	Aumento de instancias para el desarrollo de voluntariado para personas mayores.	Tasa de aumento de instancias para desarrollarse como voluntariado mayor existentes en el año t, respecto del año t-1.	$(N^{\circ} \text{ de instancias existentes para desarrollarse como voluntariado mayor en el año t} + N^{\circ} \text{ de instancias existentes para desarrollarse como voluntariado mayor en el año t-1} / N^{\circ} \text{ de instancias existentes para desarrollarse como voluntariado mayor en el año t-1}) * 100.$
<b>Transporte</b>	Barrera de acceso de las personas mayores al transporte comunal o intercomunal debido al alto costo.	Aumento de acceso de las personas mayores al transporte público.	Porcentaje de personas mayores usuarias del transporte público que consideran que su costo lo hace asequible, en relación con el total de personas mayores usuarias del transporte público.  Tasa de aumento en el uso del transporte comunal o intercomunal por parte de las PM en el periodo t, respecto del periodo t-1.	$(N^{\circ} \text{ de personas mayores usuarias del transporte público del territorio que señala que su costo lo hace asequible en el año t} / N^{\circ} \text{ de personas mayores usuarias del transporte público del territorio que son encuestadas en el año t}) * 100.$  $(N^{\circ} \text{ de PM que utilizan el transporte comunal o intercomunal en el periodo t} + N^{\circ} \text{ de PM que utilizan transporte comunal o intercomunal en el año t-1} / N^{\circ} \text{ de PM de la comuna}) * 100.$
<b>Comunicación e información</b>	Personas mayores quedan al margen de instancias informativas y de medios de comunicación digitales al no saber manejar dispositivos digitales.	Manejo de herramientas digitales por parte de las personas mayores.	Porcentaje de PM que aprenden a utilizar herramientas digitales básicas para comunicarse y obtener información de forma oportuna y segura, en relación con el número total de PM que señalan no saber utilizar estas herramientas digitales en el diagnóstico participativo.	$(N^{\circ} \text{ de PM que aprenden a utilizar herramientas digitales básicas para comunicarse y obtener información de forma oportuna y segura en el año t} / N^{\circ} \text{ de PM que en el diagnóstico participativo señalan no saber utilizar herramientas digitales básicas para comunicarse y obtener información de manera oportuna y segura}) * 100.$
<b>Servicios comunitarios y de salud</b>	Personas mayores declaran que los funcionarios de atención primaria no les tratan bien, los discriminan y son tratados como personas incapaces de tomar sus propias decisiones.	Capacitación a funcionarios de atención primaria en buen trato, imagen social de la vejez y autonomía de las personas mayores.	Porcentaje de funcionarios o prestadores de servicios de los centros de atención primaria de salud capacitados en la materia X, en relación con el número total de funcionarios o prestadores de servicios de los centros de atención primaria de salud.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios o prestadores de servicios de los centros de atención primaria de salud capacitados en la materia en el año t} / N^{\circ} \text{ total de funcionarios o prestadores de servicios de los centros de atención primaria de salud del territorio al año t}) * 100.$

Fuente: SENAMA (2021).

### 3.3. FORMATO PLAN DE ACCIÓN

A continuación, se presenta un formato para diseñar el plan de acción que incorpora las siguientes secciones: antecedentes de la comuna, información del diagnóstico y el proceso de identificación de las áreas de mejora, actividades que se realizarán, de acuerdo

con cada uno de los objetivos planteados. De esta forma, se busca ordenar la información, dando coherencia a lo que se busca implementar.

Se espera que el plan de acción tenga un carácter de corto-mediano plazo, factible de ejecutar en un periodo de 1 a 3 años.

## ANEXO 18: Formato plan de acción

Fecha de realización:

I. ANTECEDENTES GENERALES	
a. Ciudad/comuna:	
b. Región/provincia:	
c. Dirección:	
d. Contraparte técnica Municipal:	
e. Correo Electrónico Contraparte técnica Municipal:	
f. Teléfono Contraparte técnica Municipal:	
g. Gestor Local:	
h. Correo electrónico Gestor Local:	
i. Teléfono Gestor Local:	
j. Objetivo General del Plan de Acción:	

*Ejemplo: Disminuir barreras físicas y sociales del entorno que impiden a las personas mayores envejecer activamente en sus territorios.*

### II. ANTECEDENTES DE LA COMUNA

*Aquí se puede describir cómo es la comuna en general, quién es la autoridad comunal, cuánta población la compone, cómo se estructura la población (cantidad de hombres, mujeres, niños, adultos, personas mayores), si existe población flotante (cuántas personas aproximadamente), características físicas del territorio, si es rural o urbano, y toda información disponible que se pueda agregar para comprender y conocer mejor la comuna.*

*Considerar los elementos presentados en el diagnóstico.*

### III. SÍNTESIS DEL DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

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

*Indicar las áreas temáticas que fueron priorizadas en el diagnóstico.*

*Ejemplo: De acuerdo con la información obtenida en el diagnóstico participativo, las áreas de trabajo priorizadas son: 1. Vivienda; 2. Transporte; 3. Espacios al aire libre y edificios.*

- b. Mencione y describa las principales barreras identificadas de acuerdo a las áreas prioritarias de trabajo indicadas más arriba:

*Ejemplo: Transporte: Las personas mayores señalaron que, al momento de usar el transporte público, presentaban problemas con respecto a la rebaja de tarifa en un 50%, según la ley. Refieren que los choferes de buses interurbanos les cobran el 100% de la tarifa del pasaje, negando lo que corresponde por ley, mientras ellos se justifican que la empresa no está ligada a esa ley, por lo que no tienen obligación de realizar esa rebaja en la tarifa.*

- c. Mencione y describa las principales propuestas surgidas para resolver o mitigar las barreras identificadas en el párrafo anterior:

*Ejemplo: Transporte: Entre las propuestas planteadas, se sugiere la implementación de carnet de movilización para adultos mayores.*

- d. 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:

*En caso de ser necesario, debido a dificultades o barreras que se puedan presentar para el correcto desarrollo de un plan de acción en determinada área temática, se puede modificar la priorización, lo cual debe ser correctamente fundamentado.*



**VII. RESUMEN EJECUTIVO**

La Ilustre Municipalidad de *[Nombre de la Comuna]* de la provincia de *[Nombre de la Provincia]* Región de *[Incluir Región]* 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 202X y el año *[XXXX]*

Fin	Objetivo General	Objetivo(s) específico(s)	Actividad(es) comprometida(s)
Se refiere al fin que se establece para solucionar el problema o brecha identificada. Es decir: Qué problema o brecha se espera resolver.	Es el resultado que se planifica y compromete a lograr de una acción. Habitualmente se sugiere que estas metas sean alcanzables y acordes a la realidad de cada territorio.	Se refiere a medidas específicas que permiten dimensionar el progreso del cumplimiento de los objetivos y metas.	Se refiere a las acciones, tareas o labores que se van a realizar para el cumplimiento de un objetivo.

En este proceso participaron *[Incluir N.º]* personas mayores, *[Incluir N.º]* cuidadores, *[Incluir N.º y especificar otros actores]*, todos quienes han validado y están comprometidos con este plan.

Nombre y Firma:

Otros	Dirigentes	Alcalde

**VIII.- VERIFICADORES Y ANEXOS**

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

*Ejemplo: Lista de asistencia de encuentros, cronograma de eventos realizados, entre otros.*

**3.4. ACTA DE VALIDACIÓN**

A continuación, se presenta un acta de validación del plan de acción, el que incluye las recomendaciones que la comunidad realice a este insumo. Lo ideal es que se revise con personas mayores que han participado previamente

de las actividades, cuidadoras(es), actores clave, y todo aquel que esté involucrado en el proceso, de manera que se pueda dar cuenta de que el plan de acción responde, efectivamente, a las necesidades y soluciones más urgentes de las personas mayores.

**ANEXO 19: Acta de validación - Plan de Acción**

Comuna:

Fecha de realización:

Encargado(a) del plan de acción:

Personas que participaron del proceso:

- |    |     |
|----|-----|
| 1. | 6.  |
| 2. | 7.  |
| 3. | 8.  |
| 4. | 9.  |
| 5. | 10. |

Temática priorizada	Problema abordado	Acciones por desarrollar	Descripción	Plazos

Nombre y firma presidente(a)  
Unión Comunal de Adultos Mayores

Nombre y firma Gestor Local

Fecha del acta

## 4. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

Esta es la tercera etapa del Ciclo, y tiene como objetivo ejecutar los acuerdos y acciones diseñadas en el Plan de Acción. En este momento, es importante revisar constantemente la vigencia de las prioridades y los objetivos que consideró el plan de acción.

De ser necesario, se debe flexibilizar el orden, plazos y/o priorizar algunas actividades por sobre otras, lo que debe ser oportunamente comunicado a las personas mayores y a la comunidad en general, como parte de su participación en este proceso.

De igual manera, se debe ir evaluando anticipadamente los indicadores seleccionados para cumplir con los objetivos de intervención. Se debe considerar que la estrategia de implementación tiene relación con los objetivos o metas de trabajos, así como con los indicadores y las iniciativas enmarcadas en las áreas que se definieron como prioritarias.

Es necesario mantener el contacto con toda la comunidad, en especial con aquellas personas que participaron desde el inicio. Se sugiere revisar y mantener en constante actualización los canales de difusión. Del mismo modo, se debe supervisar que todo se desarrolle en armonía, intersectorialmente con aquellos actores que tiene un nivel de experticia en el área de trabajo priorizada, y que la comunidad en general tome conocimiento de las acciones que se están realizando.

En esta etapa, además, es necesario desarrollar un breve reporte de la ejecución de la o las actividades, en el cual se deberá señalar:

- a. Identificación de mecanismos de selección de beneficiarios o usuarios, según sea el caso.
- b. Identificación de coberturas directas e indirectas.
- c. Descripción de los servicios y/o productos proporcionados.
- d. Descripción de obstáculos y aprendizajes.
- e. Identificación y descripción de las redes de colaboración.
- f. Presentación de cronograma de actividades, asociados a verificadores.
- g. Insumos del proceso de ejecución por ejemplo líneas de base, actas de validación, verificadores de proceso de difusión y convocatoria.

### 4.1. PAUTA SISTEMATIZACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presenta una pauta de sistematización de resultados de las actividades ejecutadas. Este insumo permitirá tener un orden de las actividades ya ejecutadas, y con ello, la evaluación de ejecución en donde se verificará si se cumplió o no con el objetivo propuesto. De igual manera, incluye recomendaciones a las actividades, para que se pueda mejorar su ejecución en oportunidades futuras.

## ANEXO 20: Sistematización de resultados

Fecha de inicio:

Fecha de informe:

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1. Nombre del Proyecto

2. Municipio

### B. RESUMEN DE OBJETIVOS

1. Población objetivo

2. Barrera reducida

3. Área temática de la barrera

4. Objetivo general

### INTRODUCCIÓN

El presente instrumento es una guía para la sistematización de experiencia de proyectos para la implementación de un plan de acción en su comuna.

Sistematizar una experiencia es reconstruir el proceso de implementación de manera reflexiva e interpretar sus resultados, para encontrar los factores que influyeron en el proyecto.

Su objetivo es generar conocimientos que sirvan a su comuna para avanzar cada vez más en una reducción sostenida de las barreras del entorno, por lo que es una parte fundamental del Ciclo de Mejora Continua.

Los resultados estarán disponibles como un complemento para el desarrollo de más proyectos en el futuro, tanto en su comuna como en el resto del país, siendo una referencia para el aprendizaje de los otros miembros de la Red Chilena de Ciudades Amigables.

Las indicaciones a continuación establecen una guía para el desarrollo de un documento a través del cual usted dará cuenta de los principales desafíos, aprendizajes y logros surgidos en cada una de las etapas de implementación del proyecto.

Lea con atención cada sección de este instrumento, comentando los aspectos que fueron, son y serán significativos tanto para su proyecto como para la implementación de nuevas iniciativas en su comuna.

**I. ANTECEDENTES DEL PROYECTO**

**1. Nivel de implementación**

Seleccione el nivel territorial en que se desarrolló el proyecto (Marque con una X)

Barrio

Comuna

Otro

**2. Contexto del proyecto**

¿Cuáles son las características del territorio, localidad, comunidad o barrio en que se implementó el proyecto? Indique las características sociales y territoriales relevantes para el proyecto y las personas mayores de la comunidad beneficiada (Ej. Perfil socioeconómico, porcentaje de personas mayores, principales actividades económicas del sector, clima predominante, estado del terreno, etc.).

**3. Diagnóstico**

¿Cómo se identificó la barrera que ha buscado reducir este proyecto? Resuma el proceso de diagnóstico y sus principales resultados.

**4. Objetivos**

¿Cuáles fueron los objetivos del proyecto? Explique cómo contribuye el logro de estos objetivos a reducir la barrera identificada.

**5. Población objetivo**

¿Cuál fue la población objetivo contemplada en el proyecto? Señale a cuántas personas se estimó beneficiar y las características de estas personas.

**6. Fuentes de recursos del proyecto**

Identifique las fuentes de los recursos que fueron empleados en la implementación del proyecto.

**II. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN**

Estrategias implicadas en la ejecución del proyecto

¿Cuáles fueron las principales actividades que debió realizar el equipo gestor del proyecto para su ejecución? Considere actividades de difusión, implementación, evaluación, comunicación de resultados y otros tipos de actividad según corresponda.

Tipo de actividad	Actividad
Difusión	1.
	2.
	3.
Implementación	1.
	2.
	3.
Evaluación	1.
	2.
	3.
Comunicación	1.
	2.
	3.
Otros	1.
	2.
	3.

**III. RED LOCAL**

¿Qué actores locales colaboraron con la implementación? Identifique la red local que participó del proyecto, considerando instituciones, establecimientos, programas, organizaciones y todo tipo de actores de la comuna que aportaron en su implementación. Describa la participación y los aportes de cada uno, evaluando las relaciones formadas y sus proyecciones esperadas para el futuro.

Actor	Participación y aportes	Proyecciones de la relación

**IV. RESULTADOS**

**1. Productos o servicios proporcionados y resultados de reducción de la barrera**

¿Qué servicios han sido proporcionados por el proyecto? Evalúe sus impactos en cuanto a la reducción de la barrera (Agregue o elimine filas si corresponde).

Producto y/o Servicio	Impacto en reducción de barrera

**2. Criterios de selección de beneficiarios**

¿Cuáles fueron los criterios utilizados para definir a las personas beneficiarias? Comente la metodología con que se seleccionó a las personas para ser beneficiadas por los servicios proporcionados.

**3. Beneficiarios alcanzados**

¿Cuántas personas se han beneficiado del proyecto? Compare con la población objetivo pensada inicialmente.

**4. Logros**

¿Cómo impactó el proyecto en la calidad de vida de las personas mayores? Reflexione sobre el nivel de logro en cuanto a los objetivos del proyecto pensados para reducir la barrera.

**5. Objetivos pendientes**

Si corresponde: ¿Qué objetivos han quedado pendientes? Indique las metas de su proyecto que no pudieron ser alcanzadas o que no se han logrado en su totalidad.

**V. ADECUACIONES EN LA IMPLEMENTACIÓN**

**1. Obstaculizadores**

Identifique los obstaculizadores que surgieron durante la implementación del proyecto.

**2. Facilitadores**

Identifique los facilitadores que surgieron durante la implementación del proyecto.

**3. Adecuaciones en la implementación**

Señale las adecuaciones y ajustes que debieron realizarse en la implementación del proyecto, considerando los obstaculizadores y facilitadores identificados.

**VI. PRINCIPALES APRENDIZAJES**

Dé cuenta de los aprendizajes sobre la experiencia de ejecución de las distintas etapas del proyecto, reflexionando sobre los diversos factores involucrados en la implementación y sus resultados.

**VII. PROYECCIONES Y DESAFÍOS FUTUROS**

**1. Sostenibilidad de los resultados**

¿Cómo se mantendrá la reducción de la barrera lograda? Comente qué acciones e iniciativas serán necesarias para asegurar que la implementación del proyecto tenga efectos sostenibles en el tiempo.

---

## 2. Proyección de beneficiarios

En caso de que el proyecto continúe sumando a más beneficiarios después del término de la implementación, elabore una proyección de su alcance ¿Por cuánto tiempo continuará beneficiando a la comunidad? ¿A cuántas personas más alcanzaría a beneficiar en este tiempo?

---

---

## 3. Continuidad del proyecto

¿Se planea continuar el proyecto después de esta implementación? Si es así, comente cómo se espera generar esta continuidad, en cuanto a las fuentes de recursos y las acciones que se consideran necesarias para mantener su funcionamiento.

---

---

## 4. Desafíos futuros

¿Qué desafíos futuros han sido definidos a partir de esta experiencia? Comente sus proyecciones apuntando al fortalecimiento del desarrollo de la Iniciativa Ciudades Amigables en su comuna.

---

---

## VIII. COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

---

¿Cómo evalúa este instrumento de apoyo facilitado por SENAMA para el desarrollo de su proyecto? Elabore una retroalimentación con sus comentarios, sugerencias y observaciones.

---

---

Nombre, Firma y RUN  
Responsable del proyecto

---

## 5. ETAPA DE EVALUACIÓN

Corresponde a la última etapa del Ciclo, y su objetivo es determinar los resultados concretos que se lograron durante la implementación de las actividades contempladas en el plan de acción.

Aquí, se deberán medir los resultados de las etapas anteriores del Ciclo a través de metodologías mixtas. En concreto, se debe volver al plan de acción, y evaluar cuáles fueron las actividades realizadas (nivel de cumplimiento del plan), cómo fueron ejecutadas estas actividades (evaluación de proceso), y qué se obtuvo de ellas producto de la ejecución (evaluación de resultado), para, finalmente, evaluar cuál fue el nivel de coherencia a lo largo del proceso completo: diagnóstico, planificación e implementación, además de nivel de mitigación de la barrera.

Esta etapa también permitirá realizar mejoras al plan de acción y al Ciclo en general, por lo que es relevante que se fomente y garantice la participación de personas mayores, cuidadoras(es), actores clave, y todas las personas que fueron parte del proceso de diagnóstico, diseño e implementación del Ciclo, de manera que exista una continuidad en todo lo que implica el desarrollo de este y, con ello, un proceso participativo constante. Por lo mismo, se sugiere convocar a la comunidad a encuentros presenciales, virtuales o híbridos, donde los encargados(as) de la implementación puedan presentar las acciones efectuadas, los indicadores seleccionados y los resultados obtenidos.

Dado que las circunstancias son cambiantes, es importante que el Ciclo sea sostenible en el tiempo, de manera que permita la oportunidad de identificar constantemente las necesidades dinámicas con la comunidad.

A continuación, se entregan algunas preguntas que pueden orientar el proceso de evaluación de la implementación:

- ¿Cómo contribuyó este proyecto a la mitigación de la barrera identificada?
- ¿Las actividades ejecutadas ayudaron a reducir las barreras, promoviendo el envejecimiento digno, activo y saludable de las personas mayores de la comuna? ¿En qué podemos verlo?

Para responder estas preguntas, se debe considerar tener un conocimiento a cabalidad del grado de cumplimiento y desarrollo del proyecto en todas sus etapas. Del mismo modo, se deben identificar fortalezas del proceso, así como las desventajas o dificultades que pudieron limitar las intervenciones y, por tanto, dejar como inconclusos algunos objetivos.

### 5.1. MATRIZ DE EVALUACIÓN NIVEL DE CUMPLIMIENTO

Una de las evaluaciones a realizar es el nivel de cumplimiento de las acciones planificadas en el plan de acción. Para esto, es necesario volver al plan de acción y a las fórmulas de cálculo de los indicadores seleccionados para cada actividad, las cuales entregarán el porcentaje de realización de cada una de las acciones planificadas.

A continuación, se presenta una matriz para evaluar el nivel de cumplimiento de las actividades comprometidas, la cual se debe rellenar con la información del plan de acción, y aplicar la fórmula de cálculo de los indicadores, para así obtener el porcentaje de cumplimiento de la actividad.

Cabe señalar que se puede usar esta u otra matriz que se considere pertinente para este fin, siempre y cuando se logre medir cuánto del plan de acción se ejecutó finalmente.

## ANEXO 21: Matriz de evaluación nivel de cumplimiento plan de acción

Objetivo	Actividad	Indicador	Fórmula	Porcentaje de cumplimiento

### 5.2. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Además del nivel de cumplimiento de las acciones planificadas, se deben evaluar los resultados y cambios producidos en la población y en la comuna, producto de la implementación de las acciones. En este sentido, es indispensable consultar a personas mayores, a personas que cuidan y actores clave sobre los cambios que han notado en su territorio para que este sea más amigable con las personas mayores, y sobre el nivel de conocimiento que se tiene de las acciones realizadas en el territorio en el marco de la implementación de la iniciativa.

Los grupos focales, entrevistas a actores clave y encuestas deben ser ejecutadas con la participación de la mayor cantidad de personas posible, según lo adecuado para cada técnico; involucrando tanto a quienes participaron del proceso, como a quienes no lo hicieron, pero que residen en la comuna, de manera que también se pueda reflejar si, efectivamente, se abarcó al público objetivo.

A continuación, se presentan algunas preguntas orientadoras para este proceso, las cuales variarán para cada comuna y territorio, según las temáticas que se abordaron, y los indicadores que se definieron previamente en el plan de acción.

## ANEXO 22: Preguntas orientadoras - Evaluación de resultados

1. ¿Cómo es el trato a las personas mayores desde que se instaló la iniciativa de Comunas y Comunidades Amigables en su comuna?
2. ¿Cómo se vive en su comuna siendo una persona mayor?
3. ¿Conoce cuáles son las acciones que se han ejecutado en el marco de la implementación de la iniciativa de Comunas y Comunidades Amigables con las personas mayores en la comuna? Indique cuáles conoce.
4. ¿Qué acciones realizadas considera que han sido favorables para que la comuna sea más amigable con las personas mayores?
5. ¿Cuáles son los cambios que ha observado en la comuna desde que se comenzó a implementar las acciones para que la comuna sea más amigable con las personas mayores?
6. ¿Considera que la comuna ha avanzado durante este periodo de implementación de la iniciativa en ser una comuna más amigable con las personas mayores? Explique.

## 6. RECOMENDACIONES FINALES

Implementar la iniciativa de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores requiere de equipos de trabajo que estén comprometidos e involucrados en cada una de las etapas del Ciclo, y que consideren la importancia de que la comunidad también se involucre y se haga parte de la iniciativa.

A continuación, se entregan algunas recomendaciones para generar una buena implementación de la iniciativa, de acuerdo con el contexto y la realidad local:

- Difundir adecuadamente el propósito de la implementación de estas acciones, contribuye a que los participantes se sientan más involucrados e informados.
- Tomar registro, documentar y compartir los hallazgos obtenidos mientras se desarrollan las sesiones y organizar la información posterior a las actividades, facilitará los procesos de sistematización y análisis.
- Los hitos de priorización son esenciales, ya que, si bien es posible detectar múltiples barreras a través del desarrollo del diagnóstico, siempre será necesario establecer de manera consensuada, por donde partir los procesos de mejora a través del plan de acción.
- Decidir, de manera fundamentada, la utilización de metodologías pertinentes, guardando el sentido de jerarquía, factibilidad y utilidad para los distintos objetivos específicos a cada proyecto.
- Comunicar los avances a la comunidad, contribuye al nivel de involucramiento que se requiere para este tipo de metodologías.
- Mantener presente que la iniciativa es una oportunidad para fortalecer las redes comunitarias, ya que sin ellas las iniciativas no logran su objetivo final.
- Es importante mantener un diálogo constante con las personas participantes, y estar atentos a las expectativas que puedan surgir. Siempre deben estar a la vista las verdaderas posibilidades, capacidades y recursos disponibles, para planificar acciones viables que respondan de manera responsable a las personas involucradas.
- Incluir en estos procesos de comunicación de avances a instituciones claves del territorio, contribuye a fortalecer las alianzas que se necesitan para seguir avanzado.
- Es importante estar atentos a las formas en que se desarrollan las acciones, muchas de ellas pueden ser innovadoras y singulares de acuerdo a la localidad en la que se realiza, por lo que visibilizarlo puede ser de utilidad para otros miembros de la Red Internacional de Ciudades Amigables.
- Las Buenas Prácticas que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas mayores se vinculan con el objetivo de la Iniciativa, por lo que identificarlas, describirlas y difundirlas, ayuda a promover acciones de similar naturaleza con la Red, así como potenciar el trabajo que se desarrolla a nivel local.
- Establecer indicadores de resultado, son esenciales para poder presentar a la comunidad los avances y reducciones de las brechas identificadas en el diagnóstico.
- Finalmente, comprender que este trabajo es continuo, en el sentido de que las situaciones y prioridades cambian con el tiempo, por lo que gestionar acciones que permitan identificar, organizar, planificar, implementar y evaluar resultados, permite implementar soluciones en sintonía con lo que es importante para la comunidad.





# Manual de Herramientas Metodológicas

## Iniciativa Ciudades Amigables



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE



**Centro UC**  
Estudios de Vejez  
y Envejecimiento