



# Informe de Terminación de Proyecto

---

## PCR

**Nombre del Proyecto:** Programa de Intervenciones Innovadoras para el Adulto Mayor

**País:** Chile

**Sector/Subsector:** Inversión social

**Equipo de Proyecto Original:** Tomás Engler, Jefe, Gustavo Cuadra, Beatriz Lopez, Carlos Sampaio, Gustavo Perochena, Jorge Venegas y Claudia Pévere.

**Número de Proyecto:** CH-L1005

**Número de Préstamo:** 1574/OC-CH

**Fecha del QRR:**

**Fecha de Aprobación Final del PCR:**

**PCR Equipo: Autor Principal y Miembros:** Gustavo Zuleta, SPH/CUR, Claudia Peveré, SCL/SPH y Alfredo Echegaray (Consultor).





## Índice

<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA .....</b>	<b>4</b>
<b>II. EL PROYECTO .....</b>	<b>5</b>
A.CONTEXTO DEL PROYECTO.....	5
B.DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	6
i. Objetivo(s) del Desarrollo .....	6
ii. Componentes.....	6
C.REVISIÓN DE LA CALIDAD DEL DISEÑO (SI APLICA ).....	7
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>7</b>
A.EFECTOS DIRECTOS .....	7
B.EXTERNALIDADES .....	10
C.PRODUCTOS .....	11
D.COSTOS DEL PROYECTO .....	19
<b>IV. IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO .....</b>	<b>20</b>
A.ANÁLISIS DE LOS FACTORES CRÍTICOS.....	20
B.DESEMPEÑO DEL PRESTATARIO/AGENCIA EJECUTORA .....	20
C.DESEMPEÑO DEL BANCO .....	21
<b>V. SOSTENIBILIDAD.....</b>	<b>21</b>
A.ANÁLISIS DE FACTORES CRÍTICOS.....	21
B.RIESGOS POTENCIALES .....	22
C.CAPACIDAD INSTITUCIONAL.....	22
<b>VI. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....</b>	<b>23</b>
A.INFORMACIÓN SOBRE RESULTADOS .....	23
B.SEGUIMIENTO FUTURO Y EVALUACIÓN EX-POST.....	23
<b>VII. LECCIONES APRENDIDAS .....</b>	<b>24</b>

## Anexos





## **Abreviaturas y Acrónimos**

<b>AM</b>	<b>Adulto Mayor</b>
<b>BID</b>	<b>Banco Interamericano de Desarrollo</b>
<b>CIM</b>	<b>Centro Integral de Mayores en los Municipios</b>
<b>CGR</b>	<b>Contraloría General de la República</b>
<b>DIDECO</b>	<b>Dirección de Desarrollo Comunitario de los Municipios</b>
<b>ELEAM</b>	<b>Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores</b>
<b>FOSIS</b>	<b>Fondo de Solidaridad e Inversión Social de Mideplan</b>
<b>MIDEPLAN</b>	<b>Ministerio de Planificación</b>
<b>MINVU</b>	<b>Ministerio de Viviendas y Urbanismo</b>
<b>MILAM</b>	<b>Modelo de Intervenciones Locales para Adultos Mayores</b>
<b>PAM</b>	<b>Población de Adultos Mayores</b>
<b>PIIAM</b>	<b>Programa de Intervenciones Innovadoras para el Adulto Mayor</b>
<b>SENAMA</b>	<b>Servicio Nacional del Adulto Mayor</b>
<b>SEGPRES</b>	<b>Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia</b>
<b>UCAM</b>	<b>Uniones Comunales de Adultos Mayores</b>





## I. Información Básica

DATOS BÁSICOS (MONTO EN US\$)				
<b>NO. PROYECTO:</b> CH-L1005		<b>TITULO:</b> Programa de Intervenciones Innovadoras para el Adulto Mayor		
<b>Prestatario:</b> República de Chile		<b>Fecha aprobación Directorio:</b> 2 setiembre 2004		
<b>Agencia ejecutora (AE):</b> SENAMA		<b>Fecha efectividad contrato préstamo:</b> 21 diciembre 2004		
<b>Préstamo(s):</b> 1574/OC-CH		<b>Fecha elegibilidad primer desembolso:</b> 23 Junio 2005		
<b>Sector:</b> Inversión Social		<b>Meses en ejecución</b>		
<b>Instrumento de préstamo:</b> Innovación		* desde aprobación: 66		
		* desde efectividad del contrato: 63		
<b>Períodos de desembolso</b>				
<b>Fecha original desembolso final:</b> 21 junio 2008				
<b>Fecha actual desembolso final:</b> 28 marzo 2010				
<b>Extensión acumulativa (meses):</b> 21				
<b>Extensión especial (meses):</b> ---				
<b>Monto préstamo(s)</b>				
* Monto original: 6.500.000				
* Monto actual: 6.500.000				
* Pari Passu (si aplica): 70/30				
<b>Desembolsos</b>				
<b>Monto a la fecha:</b> 100 %				
<b>Costo Total del Proyecto (Estimado Original):</b> 9.300.000				
<b>Redireccionamiento</b>				
<b>Este proyecto:</b>				
- recibió fondos de otro proyecto?				[NO ]
- Envió fondos a otro proyecto?				[NO ]
- N/A				[ ]
<b>De/Para</b>	<b>Para</b>	<b>Monto</b>		
<b>No. Proyecto</b>	<b>No. Sub-préstamo</b>			
* Monto actual (ajustado para redireccionamiento)				
<b>Reducción de Pobreza (PTI):</b> No				
<b>Equidad Social (SEQ):</b> Si				
<b>Clasificación ambiental:</b> A, B, o C				
<b>En estado de "Alerta"</b>				
<b>Está el proyecto "en alerta" por PAIS:</b> No				
<b>De ser afirmativo, favor indicar razones (Clasificaciones OD, PI, y/o indicadores relevantes de PAIS):</b>				
<b>Comentarios de relevancia de la clasificación de alerta de este proyecto (si aplica):</b>				
Resumen de la Clasificación de Desempeño				
OD	<input type="checkbox"/> Muy Probable(MP)	<input checked="" type="checkbox"/> Probable (S)	<input type="checkbox"/> Poco Probable (PP)	<input type="checkbox"/> Improbable (MI)
PI	<input type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (I)	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)
SO	<input type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (PS)	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)





## II. El Proyecto

### a. Contexto del Proyecto

Las tendencias demográficas en Chile hacia fines del siglo XX mostraban que la población mayor de 60 años crecía proporcionalmente más que los demás segmentos etáreos. Mientras la población chilena creció un 48% en el período 1975-2000, los mayores de 60 años crecieron un 93%. Esta tendencia demográfica continúa agravándose, ya que se estima que entre 2000 y 2025 la población chilena crecerá en un 24,3%, en tanto que los mayores de 60 se incrementarán en un 145,2%. En la actualidad éstos son el 13% de la población del país (unos 2,2 millones de habitantes) y se estima que serán el 17% en 2025 y 22% en 2050. En el 2000 existían 25 Adultos Mayores (AM) por cada 100 menores de 15 años, en el 2010 serían 35 y en el 2020 llegarían a 50. A su vez, existe una tendencia al *envejecimiento de la vejez*, en la medida que la proporción de las personas de 80 años y más sobre la población total de personas mayores de 60 años (PAM) aumenta desde un 15% en 2008 hasta un 25% en 2050 (SENAMA, “Las Personas Mayores en Chile”, 2008, pag. 28).

Estas transformaciones socio-demográficas obligan al Estado a crear políticas públicas que respondan a ellas, dado que el creciente envejecimiento de la población trae consigo nuevas demandas de protección social, hacia el sistema de salud y, en general, para el bienestar de esta población. Es así que en Setiembre de 2002 se crea por ley el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), como servicio autónomo dependiente del Presidente de la República a través del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES). Al aprobarse el préstamo de innovación del Banco (2004), SENAMA era un pequeño servicio con una planta de 27 personas.

El principal problema de la población AM por entonces era el deterioro de su calidad de vida. Ello estaba asociado a servicios públicos con baja pertinencia y entregados inequitativamente; demandas sociales débilmente canalizadas por las organizaciones de AM; políticas públicas incipientes, débiles y de bajo posicionamiento institucional y político y una imagen cultural sobre el envejecimiento en la cual éste es visto como una etapa de la vida llena de connotaciones negativas.

En consecuencia, se gestionó este préstamo para dotar al SENAMA de un instrumento programático destinado a crear las condiciones necesarias para implementar una política pública inclusiva y de calidad para atender las demandas de los AM. Sus líneas de acción básicas serían: fortalecer la organización institucional del SENAMA, incluyendo su presencia regional en todo el territorio del país; apuntalar su rol coordinador de la oferta de servicios públicos para los AM; contribuir a organizar las demandas de las organizaciones de AM que satisfagan sus necesidades y promover una visualización más positiva de los AM en el conjunto de la sociedad. Finalmente, y no menos importante, con este préstamo se procuraba desarrollar prácticas innovadoras para la atención de los AM a nivel local, a través de algunos Municipios seleccionados, y elaborar, a partir de ellas, un modelo de gestión en tal sentido, que pudiera expandirse a otros Municipios en el futuro.





## **b. Descripción del Proyecto**

### **i. Objetivo(s) del Desarrollo**

Innovar y mejorar: (i) la entrega de servicios públicos para los adultos mayores, (ii) la capacidad de la demanda organizada de éstos.

### **ii. Componentes**

*Componente 1. Fortalecimiento Institucional del SENAMA.* El objetivo del Componente 1 es desarrollar las competencias y capacidades internas del SENAMA, tanto a nivel central como regional. Incluye actividades de 3 tipos: (i) adecuación de su estructura organizacional a estándares de gestión eficiente y una proyección creciente de actividades; (ii) diseño e instalación de un Sistema de Información Integrado que sirviera de sustento a la gestión administrativa, financiera y técnica de SENAMA; y (iii) diseño e implementación de un plan de capacitación y formación continua del personal de SENAMA.

*Componente 2. Mejoramiento de la coordinación intersectorial y territorial de la oferta pública de servicios para el AM.* El objetivo del Componente 2 es fortalecer procesos de coordinación intersectorial y territorial para generar una oferta de atención más eficiente y pertinente a las personas mayores, de parte de los agentes públicos con atención directa de AM. Se procura con este componente tanto la generación de nuevas prestaciones de cobertura nacional o interregional para los AM, como la mejora cualitativa de otras prestaciones preexistentes, como consecuencia de alianzas estratégicas entre diversos servicios públicos, promovidas por SENAMA. Para ello se preveían las siguientes actividades: (i) Implementación de un Plan Nacional Conjunto para el AM, de forma que mediante 15 alianzas estratégicas entre servicios públicos, se mejorara la oferta pública hacia los AM; (ii) Mejoramiento de la gestión y prácticas de trabajo de los agentes públicos con los AM; (iii) Financiamiento de iniciativas y estudios multisectoriales (FIEM), con al menos 12 estudios sobre la temática del AM; y (iv) Fortalecer los equipos regionales de SENAMA.

*Componente 3 . Promoción y desarrollo del valor social y ciudadanía activa del AM.* El objetivo del Componente 3 es mejorar la valoración social del AM y desarrollar la participación organizada de éstos. Las principales actividades son: (i) fortalecer las uniones comunales de AM mediante la capacitación de al menos 2.000 presidentes de uniones comunales y representantes de clubes y asociaciones de AM y la constitución de 15 Consejos Regionales de Mayores; (ii) promoción y fortalecimiento de clubes de AM mediante la formalización de al menos 375 clubes y el aumento en un 7% de los afiliados a clubes de AM respecto al período base; y (iii) la ejecución de un plan continuo de difusión para la valoración del AM.





*Componente 4. Desarrollo de modelos innovadores de atención local para el AM.* El objetivo del Componente 4 es implementar y validar modelos de atención local hacia el AM y fortalecer a los municipios para la gestión de los mismos. Para ello, se seleccionaron 20 comunas de todo el país a los efectos de apoyarles con recursos del Programa para la construcción o refacción de Centros Integrales de Atención a los Mayores (CIM), su equipamiento y para el diseño y ejecución de planes de trabajo para la atención local a los AM de dichas comunas. Asimismo, se efectuó la sistematización de estas experiencias innovadoras de trabajo con la finalidad de elaborar al menos un modelo de atención local a los AM. Por otro lado, se apoyó la gestión profesional para la atención local a los AM mediante programas formales de capacitación en gerontología social.

**c. Revisión de la Calidad del Diseño**

No aplica.

**III. Resultados**

**a. Efectos Directos**

LOGRO DEL LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO (OD)
<b>Objetivos de Desarrollo(s) (Propósito)</b> El propósito del PIIAM era que al término del Programa se habrá innovado y mejorado la entrega de servicios públicos para los adultos mayores y la capacidad de la demanda organizada de éstos.
<b>Clasificación:</b> P (Probable)
<b>Indicadores Claves de Efectos Directos</b>





<b><u>Efectos Directos Planeados</u></b>	<b><u>Efectos Directos Logrados</u></b>
<p>1. Incremento del índice de satisfacción de AM con la oferta de servicios municipales de 20 comunas del país, por encima del incremento registrado en otras comunas escogidas como grupo de comparación. El valor del Índice de Satisfacción oscila entre 0 y 1, donde 1 sería el máximo nivel de satisfacción posible.</p>	<p>La variación del índice de satisfacción con la oferta de servicios sociocomunitarios en las 20 comunas PIIAM fue de un incremento de 7,8% (de 0,87 en la línea de base, 2006, a 0,94 en 2009) frente a una variación de 5% en el índice de satisfacción en las comunas de control (0,85% en la línea de base y 0,89 en 2009). Por lo tanto, el efecto neto del Programa en la satisfacción de los AM fue de un 2,8%. No obstante, este indicador tiene varios inconvenientes o limitaciones: (i) mide la calidad subjetiva de la oferta y no los atributos intrínsecos de los servicios que integran la oferta municipal; (ii) sólo mide la satisfacción de los AM con los servicios prestados por los municipios seleccionados en el componente 4, desconociendo el efecto de los servicios incrementados y mejorados de otros proveedores públicos, como consecuencia de una mejor coordinación intersectorial; (iii) el nivel de satisfacción en la línea de base era muy alto y por lo tanto, cualquier mejora del mismo estaría en el mismo rango de alta satisfacción, pese a los esfuerzos por mejorarla, por lo que este indicador aporta poco para una evaluación global del Programa.</p>
<p>2. Consejos Regionales de Adultos Mayores del país realizan en promedio 3 actividades de control ciudadano de acciones, compromisos o responsabilidades institucionales que tienen efecto en las personas mayores.</p>	<p>Se crearon los 15 Consejos Regionales de Mayores en 2007 y en 2008 fueron formalizados mediante Decreto Presidencial 008/2008. Realizaron 3 actividades de control ciudadano en 2º semestre 2008 y entre 4 y 5 actividades de control ciudadano en cada región durante 2009.</p>





### **Justificación de la calificación del logro de objetivos.**

El Programa ha sido exitoso porque ha producido un cambio cualitativo sustancial en su propósito de mejorar la oferta de servicios públicos hacia los AM, en el empoderamiento de éstos para fortalecer sus demandas, en la validación de modelos de intervención local para atender demandas de los AM y en el fortalecimiento de la gestión del SENAMA.

El PIIAM fue concebido como una operación de innovación, con énfasis en la búsqueda e identificación de aprendizajes mediante experiencias piloto, para luego expandir sus resultados. Ello estuvo acorde a la necesidad de experimentar en la elaboración de procesos limitados de coordinación de la oferta pública de servicios, ensayar medios de posicionamiento de una imagen positiva de los AM en la opinión pública, experimentar y evaluar modelos de atención local que introduzcan una mejora en la calidad de los servicios hacia los AM, así como explorar vías para incrementar la participación ciudadana de la población AM.

La estrategia del PIIAM no estuvo centrada en un enfoque asistencialista para atender las necesidades de los AM, sino en potenciar la participación social de los AM para el ejercicio pleno de sus derechos y construir así una cabal ciudadanía, en la medida que se transforman en individuos que conocen y exigen sus derechos.

La literatura sobre personas mayores y participación social señala que la asociatividad de la PAM y su participación a través de ella es un factor protector en sí mismo de sus derechos y constituye un elemento esencial del desarrollo humano en la etapa de la vejez (SENAMA, “Las Personas Mayores en Chile”, 2008, pag. 75). De igual forma, la Asamblea Mundial sobre Envejecimiento, de ONU, efectuada en Madrid en 2002, así como las políticas gubernamentales más avanzadas están adoptando la participación asociativa de las personas mayores como la estrategia de acción ineludible. El PIIAM recogió esa visión en su estrategia operativa de apoyo a la PAM.

La política de protección social impulsada por el gobierno de Chile en 2006-2010 encontró en el PIIAM un poderoso instrumento para enfrentar la vulnerabilidad de las personas mayores y le dio contenido a aquella política frente a esta población.

De las 18 metas de los indicadores de productos previstas, 16 han tenido un cumplimiento alto (superior al 90%); 1 tuvo un cumplimiento medio (entre 75 y 89%), que fue la relativa a la construcción o refacción de 20 CIM, habiéndose logrado ello en 17; y 1 meta está en proceso de cumplimiento (la instalación de un sistema de informaciones apropiado para la gestión de SENAMA). O sea, hubo un avance sustancial en todas las líneas de trabajo propuestas.

**Resumen del(os) Objetivos de Desarrollo Clasificación (OD):**

☐ Muy Probable(MP)      ☒ Probable (S)      ☐ Poco Probable (PP)      ☐ Improbable (MI)





**Estrategia de País:** La estrategia del Banco con Chile (2006-2010) se planteó como uno de sus tres objetivos básicos reducir las brechas de oportunidades existentes en la sociedad chilena, basado en la percepción de que el sistema de protección social existente entonces era aún débil. En consecuencia, se proponía atenuar los efectos económicos y sociales asociados a los riesgos de desempleo, envejecimiento o situaciones críticas de salud. Así fue que una de sus líneas de trabajo para el desarrollo del país en 2006-2010 fuera promover una mayor inclusión y el desarrollo de políticas y programas hacia los grupos vulnerables, entre los cuales estaba la PAM. Las realizaciones del PIIAM responden a ese propósito explícito de la Estrategia País. Las actividades de sus componentes han contribuido a disminuir brechas de oportunidades con este grupo específico de población, que tiene mayor dificultad para participar equitativamente de los beneficios del desarrollo del país y para ejercer sus derechos.

## **b. Externalidades**

El PIIAM ha tenido varias externalidades positivas:

- A) ***Fortalecimiento de la capacidad país para adoptar políticas públicas hacia los AM.*** Los logros del PIIAM van mucho más allá del nivel de satisfacción con la oferta pública de servicios hacia los AM. Se ha logrado un desarrollo institucional del órgano rector del sector y se han generado capacidades de gestión a su interior, que posibilitan hacia el futuro el desarrollo de una política pública sistémica, de gran alcance, hacia los AM del país.
- B) ***Mejor visibilidad de las demandas insatisfechas emergentes del envejecimiento de la vejez.*** La mejora sustancial de los conocimientos logrados con el PIIAM respecto a la realidad de las personas mayores en el país y sus necesidades ha permitido advertir las respuestas débiles o inexistentes del Estado frente a las necesidades de las personas mayores frágiles y dependientes, pertenecientes al segmento de AM con +80 años, que es el de mayor crecimiento (envejecimiento de la vejez). El PIIAM ha concentrado su gestión en mejorar el bienestar del segmento de AM de entre 60 y 80 años, pero las carencias mayores se advierten en el siguiente segmento etario. Por ejemplo, las cuidadoras de personas mayores no autovalentes proveen sus servicios en condiciones de riesgo, sin que el Estado tenga ninguna ingerencia en ello; los Establecimientos de Larga Estadía para AM (ELEAM) tienen situaciones muy heterogéneas que revelan carencias de estándares mínimos y una débil regulación y fiscalización de su gestión. Este es uno de los fundamentos de una eventual segunda operación del Banco con SENAMA.





- C) **Modelos de CIM son replicables en otros países.** El Programa generó 3 modelos arquitectónicos optativos para la construcción de CIM, según la disponibilidad de espacio y recursos presupuestales, que constituyen referencias válidas para experiencias similares a ser emprendidas no solo en Chile sino también en otros países de América Latina. Igualmente, el modelo de intervenciones locales para AM (MILAM), por sus características de ser modular y escalable, sobre todo, también constituye un punto de referencia ineludible y válido para cualquier otro país de la región que procure ensayar una experiencia similar.
- D) **Oferta de CIM genera demanda incremental.** La instalación y operación de los CIM en algunos Municipios generó, por un lado, un efecto demostración que atrajo la demanda de la población de AM en otras comunas o bien el interés de sus propios Alcaldes en crear CIM en esas comunas para atender a su población de mayores. Por otro lado, los mismos municipios que desarrollaron infraestructura y planes de trabajo para la atención local de la población de AM vieron cómo ésta planteaba nuevas demandas de servicios para atender sus necesidades, lo que conlleva desafíos presupuestales considerables, a la vez que valida la pertinencia de estas intervenciones de política pública.

### c. Productos

PROGRESO EN LA IMPLEMENTACION (PI)	
Componentes (Productos)	Indicadores Claves del Producto





	<u>Productos Planeados</u>	<u>Productos alcanzados</u>
<b>1- Fortalecimiento Organizacional de SENAMA.</b>  Costo total Componente 1: US\$2.137.935  Contrapartida: US\$586.076  BID: US\$1.551.859  Desembolso BID %: 100%  <b>Clasificación: S</b>	<p>SENAMA ha diseñado y puesto en marcha una adecuación de su estructura organizacional y funcionamiento, apoyada en estudios sobre competencias laborales, estructura organizacional y manuales de apoyo a la gestión</p> <p>Creación de la Unidad de Estudios al interior de SENAMA</p> <p>Al término del Programa está operando un sistema informático apropiado para la gestión de SENAMA.</p> <p>El 70% del personal de SENAMA central y regional se ha capacitado en competencias para mejorar el desempeño laboral a través de seminarios internos y cursos externos.</p>	<p>Se llevaron a cabo 3 estudios dirigidos a la reestructuración organizacional y uno de clima laboral. Ello dio como resultado la aprobación de un Manual de Procedimientos y un Manual de Organización y Funciones, de diciembre de 2005 y un organigrama de junio de 2006. Luego de otro estudio de funciones en 2007, se aprobó otro organigrama en abril de 2008 y finalmente, se aprobó una nueva reestructura organizacional de SENAMA el 2.2.2010. Estos sucesivos organigramas obedecen al fuerte crecimiento de su personal en estos años.</p> <p>Se creó en el 2º semestre de 2006 y desde 2007 funciona con la integración de tres profesionales con competencias específicas para la investigación social. Desde su creación se completaron 18 estudios con la finalidad de dar prioridad a la generación de conocimientos que permitieran caracterizar la situación de la población de AM y contribuir así a la formulación de políticas públicas en este sector.</p> <p>El sistema informático comenzó a ser desarrollado en 2006 pero por diversas razones está aún en proceso de diseño. El sistema informático diseñado por una empresa consultora en 2006 fracasó en su intento de implementación porque le faltaron funcionalidades, no cumplía con los estándares de adecuación a los sistemas del gobierno de Chile y otras fallas que generaron insatisfacción con el mismo de parte de sus usuarios. Ello generó la cancelación de ese contrato de consultoría, por no lograr sus objetivos y en 2009 se contrató otra empresa para esa función, estando actualmente en pleno proceso de diseño del sistema informático de SENAMA.</p> <p>El 86% de los funcionarios del nivel central y regional han sido capacitados hasta junio de 2009.</p>





## **Justificación de la calificación de la implementación del Componente 1**

En setiembre de 2002 se creó el SENAMA mediante la ley 19.828. Por ser un servicio pequeño y nuevo, el PIIAM financió una reformulación organizacional de SENAMA, la contratación de nuevos funcionarios, su equipamiento funcional, la capacitación de su personal y el desarrollo de nuevas líneas de trabajo. Se buscaba con ello transformarlo en un servicio público moderno, bien posicionado en la realidad del sector y comprometido con la defensa de los derechos de los AM y con capacidad de respuesta a sus necesidades.

Al comenzar el PIIAM SENAMA contaba sólo con 27 funcionarios y actualmente tiene 161 y su presupuesto anual se ha multiplicado casi por 5. Todo ello, como consecuencia que la gran mayoría de las líneas programáticas desarrolladas como experiencias piloto a través del PIIAM se han incorporado al presupuesto regular de SENAMA.

No solo se han mejorado las competencias y capacidades internas de gestión del SENAMA, destacándose en ello la creación de la Unidad de Estudios, con su gran aporte a la generación de conocimientos en el sector, que habilita el diseño de políticas específicas, sino que también SENAMA desarrolló importantes vínculos internacionales con sus pares de otros países y organizaciones internacionales vinculadas a la temática de los AM, hasta el punto que le han permitido ejercer un rol de liderazgo continental en la defensa de derechos de los mayores.

Al cabo del Programa se han creado oficinas de coordinación regional de SENAMA en cada una de las 15 regiones del país. Asimismo, se ha capacitado tanto al personal de las oficinas centrales como de las oficinas regionales del SENAMA.

El único producto que no logró los resultados esperados con este componente fue la instalación del Sistema de Informaciones Integrales, como consecuencia que la firma consultora inicialmente contratada para ello no logró los desarrollos informáticos requeridos y ello retrasó la instalación del sistema de informaciones. No obstante, actualmente está en desarrollo este proceso mediante la contratación de otra firma especializada y se espera que a fines de 2010 pueda estar operativo el Sistema Integral de Informaciones.

La evaluación participativa del Taller de Cierre, reconoció el fortalecimiento de la gestión del SENAMA en los últimos años y que ello fue fundamental para el avance logrado en el país en la atención de las necesidades de los AM.

### **Resumen del Progreso en la Implementación. Clasificación**

[ ] Muy Satisfactorio (MS)	[x ] Satisfactorio (S)	[ ] Poco Satisfactorio (PS)	[ ] Muy Insatisfactorio (MI)
<b>2- Mejoramiento de la Coordinación Intersectorial y Territorial de la Oferta Pública de Servicios para el Adulto Mayor.</b>	<b><u>Productos Planeados</u></b>	<b><u>Productos Logrados</u></b>	
Costo total Componente 2: US\$562.070	3 nuevas prestaciones para los AM, de cobertura nacional, se han consolidado como consecuencia de alianzas estratégicas entre servicios públicos, promovidas y coordinadas por SENAMA.	Se consolidaron 4 nuevas prestaciones: (a) Programa Vínculos, con Mideplan; (b) Programa Vivienda Protegida para AM con MINVU, que incluye también el diseño y construcción de Establecimientos de Larga Estadía para mayores con dependencia; (c) Alfabetización digital para AM, con biblioredes; (d) Programa de Voluntariado Asesores Seniors, con FOSIS.	
Contrapartida: US\$260.654			
BID:US\$ 301.416	Mejoramiento de la gestión y prácticas de trabajo de los agentes públicos con AM.	Se ha coordinado la realización de postgrados en Gerontología Social, así como seminarios y jornadas de capacitación en los que han participado unos 900 funcionarios públicos de diversos servicios dirigidos a AM.	
Desembolso BID %: 100%			
<b>Clasificación: S</b>			





	<p>Se concretan 15 alianzas estratégicas entre servicios públicos para mejorar la oferta pública hacia las personas mayores.</p> <p>Realizar 12 estudios con el financiamiento de un Fondo de Iniciativas y Estudios Multisectoriales (FIEM).</p> <p>15 equipos de trabajo dependientes de SENAMA, uno en cada Región del país, estará a cargo de la coordinación regional de las políticas y servicios regionales dirigidos a los AM.</p>	<p>Hasta el 2007 se coordinó la gestión del sector público como contraparte técnica del Comité de Ministros para el AM. Así, entre 2005 y 2007 se concretaron 27 iniciativas. Algunas de ellas se han formalizado mediante convenios interinstitucionales concretados con 15 entidades. Posteriormente se discontinuó el funcionamiento del Comité de Ministros para el AM. Senama continuó su labor de coordinación a través de mesas de coordinación de servicios específicos.</p> <p>Se realizaron 18 estudios, de los cuales 6 se financiaron con recursos propios de SENAMA. Estos estudios han generado un importante salto cualitativo en la base de conocimiento del país sobre la situación de los AM, además de servir para el diseño de intervenciones públicas.</p> <p>Están en funcionamiento 15 oficinas de coordinación regional del SENAMA, integradas por profesionales especializados y personal de apoyo, que ascienden a 89 personas en total. El apoyo del PIIAM fue fundamental, mediante la capacitación de los nuevos equipos de trabajo regionales, el apoyo a la planificación regional y el equipamiento informático de las nuevas oficinas regionales.</p>
<p><b>Justificación de la calificación de la implementación del Componente 2.</b> El diagnóstico que dio origen al PIIAM en el 2004 consideró que la oferta de servicios hacia las personas mayores era descoordinada, poco adaptada a las peculiaridades de esta población e insuficiente en cantidad y calidad. Así es como se concibe este componente, orientado a mejorar la entrega de servicios públicos a los AM. Ello pasa por sensibilizar y capacitar a otras instituciones del Estado para que otorguen una mayor y mejor atención a los AM y, por otro lado, por coordinar la oferta, produciendo sinergias y propiciando su integralidad. El rol esencial de SENAMA como coordinador y articulador de la oferta pública de servicios de los AM (no está concebido como un prestador directo de servicios) ha tenido un robustecimiento sustancial ya que ganó espacios de liderazgo y prestigio técnico en ese sentido, al tener mayores recursos para dicha función. Ello ha derivado en una mayor cobertura y mejor calidad de la oferta de servicios hacia los AM, y no solo a través de los Municipios.</p>		
<b>Resumen del Progreso en la Implementación Clasificación (PI):</b>		
<input type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (I) <input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)







<p><b>3- Promover y desarrollar el valor social y ciudadanía activa del adulto mayor.</b></p> <p>Costo total Componente 3: US\$2.760.415</p> <p>Contrapartida: US\$927.065</p> <p>BID: US\$1.833.350</p> <p>Desembolso BID %: 100%</p> <p><b>Clasificación:</b> <b>S</b></p>	<p><u>Productos Planeados</u></p> <p>Fortalecer las uniones comunales y clubes de AM mediante: (i) la capacitación de 2.000 presidentes de uniones comunales o representantes de clubes de AM sobre sus derechos y gestión organizacional; y (ii) creación de 15 Consejos Regionales de Mayores.</p> <p>Promoción de clubes de AM mediante la formalización de 375 clubes.</p> <p>Ejecutar plan continuo de difusión para la valoración del AM .</p>	<p><u>Productos alcanzados</u></p> <p>La difusión de derechos y capacitación de AM fue una actividad relevante del PIIAM mediante cabildos comunales en 2005 con 5.870 participantes de 28 comunas. En 2007 se dió inicio al Programa de Formación de Dirigentes que dio origen a diversas actividades como Jornadas por el Derecho a Saber, actividades formativas presenciales de la Escuela de Dirigentes, actividades de control ciudadano, Jornadas Formativas de Consejeros, Jornadas Provinciales por el Derecho a Saber y Encuentros Nacionales de Consejeros. En total, más de 40.000 personas han participado de estas actividades.</p> <p>A partir de 2008 se han formalizado los 15 Consejos Regionales de Mayores, en los que participan unos 225 dirigentes a nivel nacional que conforman una instancia asesora de SENAMA respecto de las políticas públicas hacia los AM y para conocer y pronunciarse sobre los planes anuales de trabajo a nivel regional.</p> <p>Según catastro del 2008, se han formalizado 1623 clubes de AM adicionales a los existentes en 2005. Las personas mayores organizadas ascienden a 405.878 en 2008 (71% mujeres, 29% hombres), de las cuales 369.419 están afiliadas a clubes con personería jurídica.</p> <p>En 2005 se ejecutó un plan de medios. A partir de 2006 se elaboró y ejecutó una propuesta de estrategia comunicacional sistemática que incluyó programas radiales, desarrollo de impresos y videos, así como la organización de eventos masivos. Se destaca la edición mensual de la Revista Gente Grande. Esta estrategia comunicacional se aplica desde 2006 con el slogan: "Chile se construye con sus mayores".</p>
--	--	---





### **Justificación de la calificación de la implementación del Componente 3.**

La situación inicial estaba caracterizada por la existencia de una población de AM en crecimiento, socialmente desprotegida y cuya imagen pública era negativa.

En consecuencia, este componente estuvo orientado a potenciar la demanda organizada de los AM mediante el empoderamiento de sus organizaciones y, por otro lado, desarrollar una campaña de difusión orientada a visibilizar positivamente a los AM en la sociedad.

Es así que se desarrollaron actividades para el fortalecimiento de las uniones comunales y los clubes de AM, como forma de favorecer la ciudadanía activa de las personas mayores mediante su participación organizada en instancias específicas para canalizar sus derechos, como son los clubes y uniones comunales de AM, entendiendo que su empoderamiento es necesario y provechoso para ellos. En efecto, incrementa el bienestar del individuo, al generar mayor autoestima y expectativas de autosuficiencia y favorece una mejor oferta social a través de la defensa de sus derechos por parte de los propios interesados.

A tal punto el SENAMA asumió esta función que en su reestructura redefinió su misión institucional como la de “garantizar y promover el conocimiento y ejercicio de los derechos de las personas mayores, fomentar su plena integración a la sociedad y articular un sistema de protección social por medio de la coordinación, implementación y evaluación de políticas, planes y programas específicos”. O sea, ha robustecido grandemente su rol al fomentar el empoderamiento de los AM a través de potenciar las demandas de sus derechos.

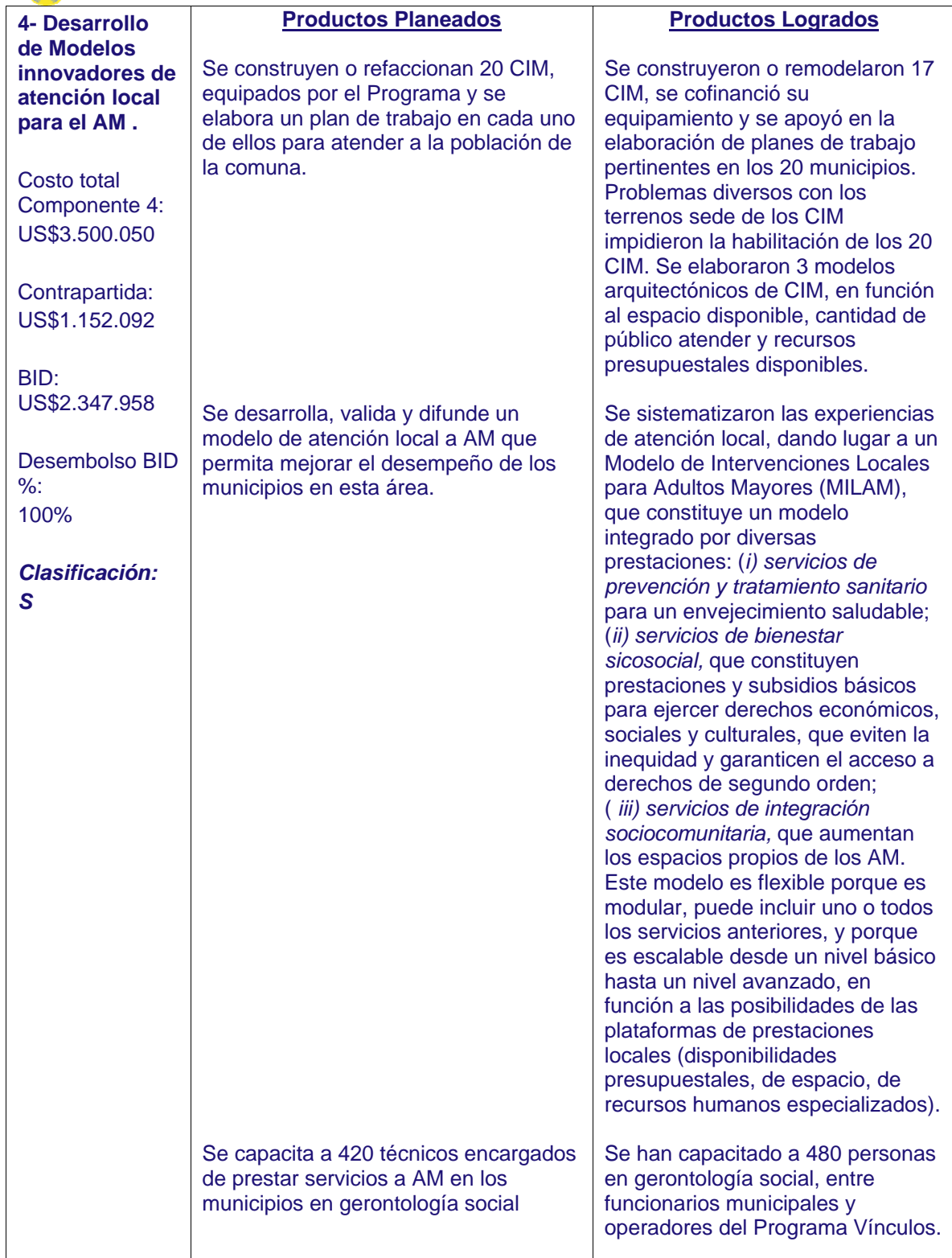
Por otra parte, el componente también propició el desarrollo de la comunicación social del valor del AM, orientado a mejorar su imagen ante la población total del país, pues el diagnóstico inicial indicaba que existía una imagen desvalorizada de la vejez. En tal sentido, se avanzó en modificar la percepción social predominante de que la vejez es una etapa de estancamiento y decadencia, que sólo necesita apoyos del resto de la sociedad, lo cual conduce a un enfoque asistencialista en las políticas hacia los AM, para instalar en la sociedad un enfoque de promoción y defensa de sus derechos, basado en una visualización de la vejez como una etapa de vida que también es de crecimiento y donde sus integrantes tienen un potencial aporte valioso para la sociedad..

#### **Resumen del Progreso en la Implementación. Clasificación**

<input type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (PS)	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)
---	---	--	---









#### **Justificación de la calificación en la implementación del componente 4.**

El carácter innovador de esta operación estuvo concentrado en este componente. Mediante él se ensayaron modelos de atención local diurna a los adultos mayores autovalentes de las comunas, mediante la realización de actividades de entretenimiento y desarrollo de sus potencialidades, fortaleciendo también a los municipios para la administración y gestión de los CIM.

Los CIM son construcciones nuevas o reacondicionamientos de entre 160 y 578 m<sup>2</sup> cada uno, con excepción del de Macul que tiene una extensión de 1.242 m<sup>2</sup>.

Los modelos arquitectónicos y de gestión local de prestaciones para AM, resultantes de este componente son producto de un minucioso trabajo de sistematización de las experiencias observadas y constituyen un valioso aporte del PIIAM, no solo para el avance de la política pública para el AM en Chile, mediante la replicabilidad de estos modelos en otras comunas del país, sino que también son replicables en otros países de América Latina. Chile tiene 345 comunas y estos modelos derivaron de ensayos que se efectuaron en 20 comunas, de 7 de las 15 regiones del país, tanto de localidades urbanas como rurales.

En este sentido, el PIIAM ha generado productos de gran valía en sus ensayos piloto para ganar en la eficiencia de la extensión de esta política a toda la población AM del país.

Este componente concentró el 35% de los recursos totales del Programa, siendo el de mayor volumen de gastos relativos debido a los recursos en infraestructura y equipamiento que se destinó a potenciar la gestión de los municipios en la atención local. Ello, sin tener en cuenta los importantes recursos que también destinaron los municipios de esta experiencia piloto para la construcción y/o refacción y equipamiento de los CIM, así como para la dotación de personal técnico encargado de la gestión de estos CIM.

No se logró concretar la construcción o refacción de 3 CIM de municipios seleccionados (Talca, Pudahuel y Coquimbo) debido a demoras en la selección de los predios destinados a ser sede de los mismos o costos desmedidos en el proyecto de CIM, en el caso de Pudahuel. Ello, sin embargo, no impidió financiar y ejecutar planes de trabajo de atención local también en dichas comunas, ni reunir una masa crítica de ensayos arquitectónicos suficientes para la sistematización de las experiencias desarrolladas en otras 17 comunas.

#### **Resumen del Progreso en la Implementación Clasificación (PI):**

<input type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (I)	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)
---	---	---	---





#### d. Costos del Proyecto

Costo Total del Proyecto - Planeado (US\$000)				Costo Total del Proyecto - Actual (US\$000)			% Diferencia		
	<u>BID</u>	<u>Local</u>	<u>Total</u>	<u>BID</u>	<u>Local</u>	<u>Total</u>	<u>BID</u>	<u>Local</u>	<u>Total</u>
1. Fortalecimiento Institucional	1.100	600	1.700	1.552	586	2.138	47	-2	26
2. Coordinación intersectorial oferta pública	1.200	500	1.700	301	261	562	-75	-48	-67
3. Ciudadanía activa	1.700	500	2.200	1.833	927	2.760	8	85	25
4. Modelos innovadores									
De atención local	2.000	600	2.600	2.348	1.152	3.500	17	92	35
5. Evaluación y segto.	500		500	245	59	304	-54		-43
85. Fapep				221	27	248			
76. Intereses financiamiento		600	600		522	522		-13	-13
<b>TOTAL</b>	<b>6.500</b>	<b>2.800</b>	<b>9.300</b>	<b>6.500</b>	<b>3.534</b>	<b>10.034</b>	<b>-1</b>	<b>25</b>	<b>6</b>

La dinámica que ha experimentado el Programa, sobre todo a partir de los nuevos lineamientos estratégicos del gobierno 2006-2010, en el sentido de afianzar las redes de protección social en el país, ha requerido concentrar esfuerzos en el fortalecimiento de la institucionalidad y la presencia de SENAMA en regiones, por un lado, y por otro, en el fortalecimiento del valor social del AM, mediante una gran variedad de acciones a favor de este grupo etario. Consiguientemente, se incrementaron los recursos asignados a los componentes 1 y 3 que responden a esas líneas de acción.

De otro lado, el incremento de gastos con cargo al Financiamiento en el componente 1 se debió, además, a que: (i) en dicha partida se cargó por error hasta diciembre de 2006 los gastos relacionados con las contrataciones de consultores individuales y gastos operacionales, independientemente del componente al cual pertenecieran, (ii) se imputaron allí los gastos relativos al fortalecimiento regional del SENAMA, el cual se previó imputar en el componente 2, en el presupuesto original, y (iii) la extensión de plazos de ejecución del Programa demandó más gastos de consultorías en la Unidad Ejecutora.

De otro lado, la sustancial disminución de gastos en el componente 2 respecto a lo presupuestado se debió: (i) al término anticipado del Plan Nacional Conjunto para el AM por la discontinuidad del Comité de Ministros para el AM y su menor costo real, (ii) el menor costo de los estudios programados y a que algunos de éstos se financiaron con otros recursos de contrapartida, (iii) la mencionada institucionalidad regional de SENAMA que fue asumida con recursos de contrapartida imputados al componente 1, de su fortalecimiento institucional.

El mayor gasto del presupuestado en el componente 4, de desarrollo de los modelos innovadores de atención local, se explica por el incremento de costos resultante de las construcciones de los CIM y, por otra parte, el incremento de recursos de contrapartida para financiar programas de turismo social de AM organizados por comunas.

La partida de evaluación y seguimiento tuvo un menor gasto del previsto debido a los menores costos reales de las evaluaciones del Programa así como de la unidad de seguimiento del mismo, ya que desde fines de 2007 la coordinación general del PIIAM dejó de estar a cargo de un consultor para ser ejercida por la Jefa de Planificación de SENAMA.

Por último, la partida FAPEP no fue prevista en el presupuesto original, por lo que desde el comienzo del PIIAM fue necesario efectuar una reasignación de montos entre partidas presupuestales que redujo los montos presupuestales disponibles de otros componentes.





#### **IV. Implementación del Proyecto**

##### **a. Análisis de los factores críticos**

Un factor crítico que jugó a favor de las realizaciones del PIIAM fue el énfasis puesto en las políticas de protección social del gobierno en 2006-2010, lo cual se tradujo en un incremento sustancial de la dotación presupuestal del SENAMA en esos años. Entre 2004 y 2010 se ha multiplicado por 4,75 el presupuesto de SENAMA, siendo en la actualidad del orden de US\$20 millones. Ello permitió atender ágilmente los costos incrementales que tuvo el Programa, con un gasto adicional de 25% en los recursos de contrapartida, a la vez que incorporó en el presupuesto institucional de SENAMA los recursos requeridos para dar continuidad a las diversas líneas de trabajo incorporadas transitoriamente con el PIIAM.

De otro lado, un factor crítico que dificultó la ejecución del componente 4 fue la instrumentación de los convenios operativos con los 20 Municipios seleccionados para construir/refaccionar en ellos los CIM, proveerles su equipamiento y el desarrollo de planes de trabajo con la población local de AM. Este proceso fue lento y requirió de una gran concentración de esfuerzos por parte de SENAMA para concretar dichos convenios con todos los Municipios seleccionados (20) y para la ejecución oportuna de las obras de los CIM. Todo ello, debido a: (i) demoras y dificultades en la selección de los predios por parte de algunos municipios y la disponibilidad de sus títulos de propiedad; (ii) demoras en los procesos licitatorios para la ejecución de las obras; (iii) exigencias de la Contraloría General de la República (CGR) en el sentido de no adelantar recursos de libre disponibilidad a los municipios; (iv) demoras en las rendiciones de gastos de los municipios. En síntesis, el desempeño de algunos municipios como subejecutores de este componente no se adecuó a los tiempos previstos en el Programa, como consecuencia de sus debilidades institucionales, financieras y de gestión, lo cual debió suplirse con un apoyo de gestión, superior al previsto en el Programa, por parte de SENAMA. La razón de esta debilidad puede estar en que algunas DIDECO (Direcciones de Desarrollo Comunitario de los Municipios), bajo cuya órbita está la oficina de atención a los AM tienen su atención muy dispersa en otras actividades y no valoran suficientemente la atención de las necesidades de los AM de sus comunas.

Completar la instalación del sistema de informaciones del SENAMA es una tarea pendiente que deberá concretarse a corto plazo para poder disponer de una adecuada base de datos propios sobre la realidad de la situación de los AM del país.

##### **b. Desempeño del Prestatario/Agencia Ejecutora**

El Prestatario tuvo un desempeño muy positivo porque acompañó la ejecución del Programa con un incremento sustancial de los recursos de contrapartida así como en los recursos institucionales de SENAMA. Ello potenció grandemente los





logros alcanzados ya que permitió una mayor visibilidad institucional del SENAMA entre su población beneficiaria.

En cuanto a la agencia ejecutora, a partir de la designación de la nueva Directora del organismo ejecutor en abril de 2006, ella imprimió un fuerte liderazgo en la gestión de SENAMA acorde a lo esperado con el fortalecimiento institucional del servicio para superar las brechas existentes en el sector. De otro lado, el incremento del personal permitió incorporar un calificado equipo técnico en SENAMA que le abrió el camino al liderazgo para la articulación institucional en los temas de atención al AM. Si bien el PIIAM tuvo 3 directores/coordinadores de la Unidad Ejecutora, lo cual enlenteció en algo su ejecución, la cabal apropiación del Programa por parte de la Directora del SENAMA le dio un respaldo institucional y político al mismo que permitió su plena ejecución en función a los lineamientos trazados para ello. Los riesgos fiduciarios en la administración del PIIAM fueron bien administrados por SENAMA, no verificándose observaciones importantes a su gestión en las diversas auditorías de la CGR. La planificación de sus actividades a través del PEP, los POA y Planes de Adquisiciones anuales se realizó eficientemente y el control de gestión del PIIAM por parte de su unidad ejecutora estuvo siempre focalizado en el avance en el cumplimiento de sus indicadores de resultados y productos y de ello dan cuenta sus diversos informes de progreso semestral, así como su Informe Final.

Clasificación del Desempeño del Prestatario/Agencia Ejecutora			
<input type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (PS)	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)

### c. Desempeño del Banco

Ver anexo de Formulario de Evaluación del Prestatario.

Clasificación del Desempeño del Banco			
<input type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (PS)	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)

## V. Sostenibilidad

### a. Análisis de Factores Críticos

Las líneas de trabajo que introdujo el PIIAM fueron incorporadas al presupuesto y agenda de trabajo institucional de SENAMA en los presupuestos de los últimos años. Con ello se reemplaza su financiamiento temporal con recursos del PIIAM por recursos presupuestales regulares que aseguran su continuidad. El SENAMA incrementó sus recursos presupuestales propios desde US\$8 millones en 2007 a US\$20 millones en 2010.

El funcionamiento de los CIM a nivel municipal debe contar con mayor precisión sobre el rol de las UCAM y del propio municipio en la gestión, control y evaluación de las actividades de los CIM.







## **b. Riesgos Potenciales**

1. A nivel comunal, se requiere que las autoridades valoricen sus actuaciones en este sector y perciban su impacto social para que asignen prioridad a su gestión con los AM y decidan contribuir con recursos comunales complementarios para atender a la población de AM de la comuna. De otra forma no sería posible afianzar el desarrollo de estas intervenciones en apoyo a las necesidades de la población de AM a nivel local. Para mitigar este riesgo, el SENAMA deberá promover y orientar desde el nivel nacional líneas de intervención a nivel local.

2. Otro riesgo reside en lograr la continuidad de la gestión municipal en este sector, que refleje una buena administración de la infraestructura de los CIM, así como de los activos intangibles resultantes del expertise alcanzado con el personal adiestrado para atender a los AM locales. Las debilidades institucionales, financieras y de gestión de muchos municipios constituyen el mayor riesgo para que la oferta de servicios para los AM a nivel local no se canalice de manera eficaz o no siga los estándares mínimos identificados con el modelo de atención local resultante de este Programa. Un factor mitigador en tal sentido fue la capacitación dada por el PIIAM a las encargadas municipales de los CIM y, por otro lado, el mayor empoderamiento de las organizaciones locales de AM, alcanzado con el Programa.

## **c. Capacidad Institucional**

Es necesario consolidar la capacidad institucional alcanzada con el PIIAM en el órgano rector de las políticas del sector, SENAMA. Para ello, la capacidad de liderazgo de su dirección en esta materia es muy importante, para tener un rol proactivo y de visibilidad positiva del rol de los AM en la sociedad. En este sentido, la continuidad, en lo sustancial, del equipo técnico de SENAMA que participó en el desarrollo de estas líneas de acción es importante. Asimismo, es crucial completar la instalación y funcionamiento de un buen sistema de informaciones en SENAMA para completar su cabal capacidad institucional.

De otro lado, ciertos ajustes legales serían necesarios para apuntalar esa capacidad institucional, de forma que SENAMA tenga atribuciones para dar respuestas a muchas situaciones de vulnerabilidad de los derechos de los mayores. Por ejemplo, para habilitar la constitución de CAM y fiscalizar su funcionamiento, así como fiscalizar el amparo orgánico de los derechos de los AM y sus organizaciones derivado de una eventual ley del Adulto Mayor; para certificar la habilitación de Establecimientos de Larga Estadía de AM (ELEAM) y certificar el personal técnico que atiende a AM dependientes; entre otras funciones.

De otro lado, es necesario potenciar la capacidad institucional de los municipios para que sean un brazo ejecutor eficaz de esta política pública a nivel local y ello demandará que el órgano central, SENAMA, les transfiera, información, modelos metodológicos, asistencia técnica, capacitación, procedimientos administrativos y recursos financieros para ejecutar sus planes de trabajo en esta materia.





## Clasificación de Sostenibilidad (SO)

<input type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (PS)	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)
---	---	--	---

## VI. Evaluación y Seguimiento

### a. Información sobre Resultados

El PIIAM preveía la instalación de un sistema de informaciones de SENAMA que aportara la base informática para el seguimiento de la realidad socio-económica de la población mayor y sus organizaciones y servicios prestados a ellos. Dicho sistema informático no fue completado al término de la ejecución del Programa y ello constituye un déficit del mismo. No obstante, se montó una potente Unidad de Estudios que generó conocimientos relevantes sobre la situación de la población de AM. De otro lado, además de las evaluaciones intermedia y final, se realizó un detenido Estudio de Línea de Egreso del nivel de satisfacción de las personas mayores con la oferta de servicios ofrecidos para ellos y del nivel de instalación del tema AM en los municipios, que compara la línea de egreso y de base del PIIAM en esas materias. Metodológicamente, este estudio permite estimar los efectos del Programa en la demanda social de las personas mayores y en la oferta pública local, mediante un modelo de evaluación que contrasta los cambios experimentados en las 20 comunas focalizadas por el PIIAM, en relación a otras 11 comunas no intervenidas, denominadas de control, seleccionadas por sus similares características de envejecimiento demográfico, para el período comprendido entre los años 2006 y 2009. Ha sido este estudio el que aportó la fuente de información para la medición de la mayoría de los resultados de los indicadores del Programa.

### b. Seguimiento Futuro y Evaluación Ex-Post

La información acumulada en los últimos años de gestión del SENAMA, así como las investigaciones y estudios realizados, tanto en el marco del proceso evaluativo del PIIAM, así como consecuencia de los trabajos de la Unidad de Estudios creada con él, permiten tener un acopio de conocimientos sobre la situación de los AM en el país como para hacer un seguimiento futuro de las realizaciones alcanzadas con el Programa.

Complementariamente, la anterior administración de SENAMA elaboró un perfil de proyecto para una segunda operación con el Banco, cuya finalidad era ampliar las experiencias exitosas identificadas en atención local a mayores, consolidar y perfeccionar sus intervenciones en la oferta y demanda de servicios a esta población e incursionar en nuevas áreas, como la atención a la población mayor no autovalente, básicamente. En la medida que se avance en la concreción de este segundo préstamo, ello permitiría, por sí mismo, el seguimiento de la primera operación. En caso contrario, dependerá que la





orientación que siga la administración del Senama en el futuro sea consistente con lo logrado con esta operación.

Si bien no hay un compromiso contractual para realizar una evaluación ex –post de esta operación, las autoridades del SENAMA se comprometieron a elaborar y mantener actualizada la información necesaria sobre los indicadores de desempeño referidos por el Programa y ponerla a disposición del Banco, para que, en caso de estimarlo necesario, pueda conducir posteriormente a una evaluación ex – post del Programa.

## **VII. Lecciones Aprendidas**

Esquema institucional replicable en otros países. El esquema institucional desarrollado por Chile con la creación de SENAMA, para coordinar las intervenciones públicas con la población de AM, es prácticamente inexistente en el resto de América Latina y constituye una buena base de referencia para seguir en otros países, sobre todo aquellos que tienen una tendencia demográfica similar a Chile, con un marcado envejecimiento de su población. En muchos países de la región se requiere de una institucionalidad como SENAMA para que se ocupe profesionalmente del bienestar de los AM y mitigar la vulnerabilidad de sus derechos.

Políticas públicas irreversibles y de mayor alcance. Los cambios de gobierno y las vicisitudes políticas debieran tener efectos menores en el desarrollo de los servicios de la institucionalidad pública en esta área. Ello está condicionado por la acelerada transición demográfica hacia el envejecimiento de su población, en la que se encuentra Chile. Con la creación y el fortalecimiento del SENAMA se avanzó considerablemente en la visibilidad pública de la problemática de la población de AM. Avanzar en esta dirección y abordar la problemática de la población dependiente es un imperativo de mayor eficiencia y menor costo a largo plazo que no hacer nada al respecto.

Necesidad de modificaciones legales para ampliar el campo de acción de SENAMA. La gestión del SENAMA como instrumento de una red de protección social obligan a considerar modificaciones en la normativa de sus roles para que cuente con mayores atribuciones y facultades, acordes con su misión de proteger los derechos de los AM. Por ejemplo, en la facultad de representación judicial de los mayores para protegerles frente a casos de violación de sus derechos; o para la acreditación de prestadores de servicios a los AM y su fiscalización.

Necesidad de definir estándares mínimos de atención al AM. Ello permitirá calificar la actual oferta de atención a este segmento de la población, así como también mejorar la calidad de la supervisión e implementación de las políticas a nivel nacional y local. El Modelo de Intervenciones Locales para el AM (MILAM) elaborado con el PIIAM es un avance en esa dirección que ofrece un marco de referencia para definir los estándares mínimos.







Apoyo técnico necesario de SENAMA a los prestadores de servicios municipales. Las limitaciones presupuestales y de personal especializado y experimentado en los municipios para trabajar con los AM, obligan a que éstos presten servicios a los AM bajo la supervisión técnica del SENAMA, para uniformizar tales servicios dentro de estándares mínimos satisfactorios y hacer acopio de los aprendizajes en la prestación de servicios locales a los AM.

Coordinación permanente de actividades de capacitación. El Programa ha puesto en evidencia la necesidad de una actividad permanente de SENAMA en el sentido de coordinar actividades de capacitación para los AM, sus cuidadores y prestadores de servicios pertinentes. Sin ello, la calidad de los servicios que se les brinden y el empoderamiento de sus demandas no serán sostenibles.

#### **Anexos:**

1. Actas del Taller de Cierre.
2. Evaluación del Prestatario.
3. Estudio sobre el nivel de satisfacción de las personas mayores con la oferta pública de servicios estatales y municipales



## **ACTA**

### **TALLER DE CIERRE**

#### **CHILE: PROGRAMA DE INICIATIVAS INNOVADORAS PARA EL ADULTO MAYOR (PIIAM)**

#### **PRÉSTAMO 1574/OC-CH**

##### **I. Organización del Taller de Cierre**

Tuvo lugar en el Hotel Galerías, Santiago de Chile, el 28 de Abril de 2010. Participaron del mismo la Sra. Paula Forttes, Directora Nacional de SENAMA y personal técnico de SENAMA involucrado directamente en la ejecución del Programa; integrantes del Comité Consultivo de SENAMA, compuesto por representantes de universidades, organizaciones civiles y tres representantes de asociaciones gremiales de Adultos Mayores; Encargadas de Centros Integrales de Mayores de la Región Metropolitana; integrantes del Consejo de Mayores; representantes de Uniones Comunales de Adultos Mayores de la Región Metropolitana; y coordinadores regionales de SENAMA de las regiones Metropolitana y Valparaíso. Por el Banco, estuvieron presentes Gustavo Zuleta, Jefe del Equipo de Proyecto y Alfredo Echegaray, consultor. En total, 64 personas participaron de este taller.

Su agenda incluyó una presentación del SENAMA sobre las realizaciones del Programa; una presentación de la firma consultora ALCALA sobre los resultados de su evaluación final del Programa; una presentación del Modelo de Intervenciones Locales para el Adulto Mayor (MILAM), resultante de las experiencias ensayadas con el PIIAM en 20 Municipios y una presentación de los modelos arquitectónicos para la construcción de Centros Integrales de Mayores (CIM) en los Municipios, como resultado de la evaluación de la infraestructura de los CIM desarrollados con el Programa.

Adicionalmente, tuvo lugar una evaluación participativa de los principales aspectos del Programa, en la que intervinieron activamente todos los participantes del Taller, particularmente los representantes de organizaciones de mayores.

##### **II. Principales Resultados**

Logros La evaluación participativa destacó como principales logros del Programa, el fortalecimiento institucional del SENAMA, particularmente, la acumulación de conocimiento y la capacidad técnica desarrollada para construir políticas y acciones innovadoras de apoyo al Adulto Mayor. Además, se reconoció el empoderamiento de éstos como actores relevantes de la política pública dirigida a esta población objetivo, así como el posicionamiento de la imagen del adulto mayor como sujeto activo en la sociedad, logrado por medio de la campaña comunicacional que llevó a cabo el SENAMA, apoyado por el Programa.

*Sostenibilidad* Los participantes consideraron que la sostenibilidad de las líneas de trabajo que introdujo el PIIAM estaría sustentada básicamente en que el SENAMA las incorporó a su presupuesto y agenda de trabajo. O sea que, el hecho que se reemplazara su financiamiento con recursos presupuestales institucionales de SENAMA aseguraban su continuidad. De otro lado, también se consideró importante la continuidad del equipo técnico de SENAMA que participó en el desarrollo de estas líneas de acción en apoyo a los Adultos Mayores.

*Factores críticos en la ejecución del PIIAM* En general hubo consenso en señalar que SENAMA había efectuado una muy buena labor en apoyo a las demandas y derechos de los Adultos Mayores pero, en cambio, en el ámbito municipal, varias Direcciones de Desarrollo Comunitario (DIDECO), bajo las cuales se instrumenta el apoyo a los Adultos Mayores, no tenían suficiente focalización en atender sus problemáticas. Por lo tanto, era necesario encarar esa situación para que las intervenciones locales en su apoyo tuvieran continuidad y atendieran las demandas de sus organizaciones. De otro lado, se señaló que se debe dar mayor precisión sobre el rol de las Uniones Comunales de Adultos Mayores y el propio Municipio en la gestión, control y orientación de las actividades de los CIM.

*Externalidades* Una importante externalidad del PIIAM estuvo constituida por el efecto demostración que ejerció el apoyo recibido por algunos municipios para el desarrollo de sus CIM, en otros municipios que recibieron demandas en el mismo sentido. Por otro lado, la dinámica del trabajo de los CIM ha incrementado las demandas de servicios adicionales de parte de las organizaciones locales de Adultos Mayores, para atender sus necesidades. Tal es el caso de las actividades de turismo social para Adultos Mayores en situación vulnerable, por ejemplo, que se implementaron con apoyo presupuestal de SENAMA en varios municipios y las iniciativas para avanzar en atender las situaciones de dependencia de los Adultos Mayores. Pero la realidad de la gran mayoría de los municipios es de una institucionalidad pobre como para abarcar más servicios a su población de Adultos Mayores sin un apoyo de recursos externos.

*Lecciones Aprendidas* Con la creación y el fortalecimiento de la institucionalidad pública creada en Chile a través de SENAMA se avanzó considerablemente en la visibilidad pública de la problemática de la población de Adultos Mayores. Avanzar en esta dirección y abordar la problemática de la población dependiente como paso siguiente, requiere de la consolidación institucional de SENAMA y de las organizaciones de mayores que articulen racionalmente sus necesidades de apoyo. Los cambios de gobierno y las vicisitudes políticas debieran tener efectos menores en el desarrollo de los servicios de la institucionalidad pública en esta área. Ello está condicionado por la acelerada transición demográfica en la que se encuentra Chile.


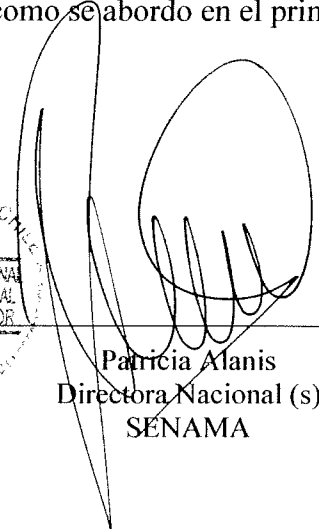
Opinión del Ejecutor El organismo ejecutor manifestó una observación al borrador de PCR: que la calificación de logros y productos en ningún caso tuviera una calificación “muy satisfactoria”, siendo que el PIIAM tuvo resultados de alto cumplimiento (entre 90 y 100%) o superior al 100% en 16 de los 18 indicadores de productos comprometidos, según la evaluación final del Programa. No obstante, las calificaciones finales del PCR provienen del último Project Monitoring Report (PMR) y no fueron observadas antes del mismo.

Publicación del PCR De conformidad con lo establecido en la política del Banco sobre disponibilidad de información, el organismo ejecutor informó al Banco que el Informe de Terminación de Proyecto no contiene información confidencial o delicada. Por lo tanto, el Banco informó que procederá a poner a disposición del público dicho informe mediante su página web, una vez que sea aprobado en las instancias correspondientes.


Evaluación Ex – Post Si bien no hay un compromiso contractual para realizar una evaluación ex – post de esta operación, las autoridades del SENAMA se comprometieron a elaborar y mantener la información necesaria sobre los indicadores de desempeño referidos por el Programa y ponerla a disposición del Banco para que, en caso de estimarlo necesario, pueda conducir posteriormente a una evaluación ex – post del Programa.

Otros temas Se considero que es fundamental que el diseño de una eventual segunda operación en apoyo a los Adultos Mayores tenga en cuenta instancias de consulta a sus organizaciones representativas sobre cuáles son las prioridades que ellos consideran deberían abordarse. Por ejemplo, se refirió la necesidad de promover la aprobación de una Ley del Adulto Mayor que permita un amparo orgánico de sus derechos y organizaciones sociales, las cuales actualmente se rigen por la ley de Juntas de Vecinos, lo cual configura varios inconvenientes para su funcionalidad operativa.

Asimismo, se señaló que las intervenciones locales en apoyo de los Adultos Mayores no solo deben abarcar el ámbito municipal sino también otros espacios de acción local, como son las propias organizaciones de Adultos Mayores de ámbito local, tal como se abordó en el primer programa.



Patricia Alanis  
Directora Nacional (s)  
SENAMA



Gustavo Zuleta  
Jefe de Equipo de Proyecto  
Banco Interamericano de Desarrollo



Banco Interamericano de Desarrollo  
Informe de Terminación de Proyecto –2006 PCR  
Evaluación del Prestatario

Nombre del Proyecto: Programa de Intervenciones Innovadoras para el Adulto Mayor

Agencia(s) Ejecutora(s): Servicio Nacional del Adulto Mayor

Prestatario: República de Chile

Fecha de Aprobación del Proyecto: 2 de Setiembre 2004

Fecha Efectividad Contrato: 21 diciembre de 2004

Fecha Evaluación Prestatario: 30 de marzo de 2010

Fecha Esperada Taller de Cierre: 28 de abril de 2010

**Clasificación del Desempeño del Proyecto por el Prestatario**

La probabilidad de Lograr su Objetivo(s) de Desarrollo:

☒ Muy Probable (MP)      ☐ Probable (P)      ☐ Poco Probable (PP)      ☐ Improbable (I)

Implementación del Proyecto:

☐ Muy Satisfactorio (HS)      ☒ Satisfactorio (S)      ☐ Poco Satisfactorio (PC)      ☐ Muy Insatisfactorio (MI)

Sostenibilidad de Resultados de Proyecto:

☒ Muy Probable (MP)      ☐ Probable(P)      ☐ Poco Probable (PP)      ☐ Improbable (I)

Comentarios:

El proyecto en relación a sus objetivos de desarrollo, implementación y sostenibilidad está bien evaluado como lo indica la evaluación externa realizada. Sin embargo, la implementación a nivel del modelo de atención local tuvo algunas dificultades derivadas de las dinámicas propias de los municipios, lo que no permitió la implementación completa del modelo de atención local en los 20 municipios. En relación a la sostenibilidad, la evaluación es que el proyecto es perdurable en el tiempo, sin embargo, también dependerá de las nuevas orientaciones y prioridades del gobierno central y de los municipios involucrados.

**Desempeño del Prestatario**

Por favor clasifique su propio desempeño durante la preparación y ejecución del Proyecto:

☒ Muy Satisfactorio (MS)      ☐ Satisfactorio (S)      ☐ Poco Satisfactorio (US)      ☐ Muy Insatisfactorio (MI)

Comentarios:

El proyecto fue desarrollado acorde a lo planificado, con un alto cumplimiento de sus objetivos y cláusulas contractuales. Se realizaron readecuaciones que permitieron realizar actividades para apoyar la implementación del sistema de protección social. Se logró mejorar la oferta de servicios, la asociatividad y la participación de los mayores. Lo anterior, permitió instalar nuevas líneas programáticas en forma permanente en Senama, como son la Escuela de Dirigentes, diplomados y Turismo Social entre otros, esto significó un incremento del presupuesto anual de un 475% desde el 2004 a la fecha.

Sumado a lo anterior, se fortaleció la institución con capacitación a los profesionales y con la instalación de coordinaciones regionales. Se incrementó el conocimiento de la realidad de las personas mayores y sus necesidades, a través de la creación de una unidad de estudios que lideró consultorías sobre diversos temas para completar la brecha de información existente al inicio del programa.

En suma, el programa permitió que Senama diera un salto cualitativo en materia de políticas públicas hacia los mayores.

### Desempeño del Banco

Por favor clasifique el desempeño del Banco durante la preparación y ejecución del Proyecto. Elementos que deben ser considerados, incluir hasta que punto el Banco facilitó la participación en el diseño del proyecto, propuso adecuadas soluciones técnicas a problemas identificados, y respondió a las necesidades del Prestatario (sentido del tiempo a la respuesta del Banco, y selección de tipo de instrumento) así como asistencia técnica (y la flexibilidad de responder a situaciones de emergencia durante la implementación del proyecto. Sus comentarios serán incorporados en el PCR, sin ser alterados). Favor notar que esta sección será replicada sin alterar al cuerpo principal del PCR.

[ ] Muy Satisfactorio (MS) [ X ] Satisfactorio (S) [ ] Poco Satisfactorio (PS) [ ] Muy Insatisfactorio (MI)

#### Comentarios:

La contraparte del banco en Chile se mostró atenta y colaboradora con los requerimientos del proyecto durante el diseño y la implementación, prestando apoyo oportuno y con la flexibilidad requerida.

Un aspecto menos logrado tuvo que ver con la discontinuidad en la asistencia técnica de un experto en la temática de vejez y envejecimiento desde las oficinas centrales del BID. Si bien en la fase de diseño y en los inicios de la ejecución se contó con un especialista, una vez que éste dejó de prestar servicios al BID no se repuso un profesional con expertiz en el tema de mayores.

### Sugerencias Adicionales para Mejorar el Desempeño del Banco

#### Comentarios/sugerencias adicionales para mejorar el futuro desempeño del Banco.

1.- Es necesario que el BID cuente con especialistas en el tema de mayores para ofrecer apoyo técnico específico para el desarrollo de la nueva fase proyectada en Chile y para la replicabilidad en otros países de América Latina. Los mayores como grupo poblacional están teniendo un aumento exponencial y se requiere formular proyectos de acuerdo a la realidad actual y los futuros cambios.

2.- Se sugiere replicar el proyecto en otros países tomando en cuenta la exitosa experiencia Chilena. Sería conveniente utilizar los aprendizajes de la cooperación en otros países del Cono Sur y el Caribe que se encuentren en fases de envejecimiento poblacional intermedia y que tengan poco desarrollo en la generación de conocimientos, débil desarrollo institucional y que necesiten desarrollar políticas públicas en beneficio de los mayores.

Lo anterior, es concordante con los resultados de la III Reunión de Seguimiento de la Declaración de Brasilia, que se realizó los días 5 y 6 de Octubre del 2009 en Chile, donde asistieron: Argentina, Bolivia, Uruguay, Panamá, Perú, Costa Rica, Paraguay, Guatemala, Anguila, Colombia, Chile, Barbados, República Dominicana, Tortola Virgin Islands (UK), México, Antillas Holandesa Curacao, St. Kitts Nevis, Jamaica, Cuba, El Salvador, St. Lucía, Belize, Brasil, Estados Unidos.

Como resultados de la reunión se planteó que: a) se establecería una estrategia consensuada de manera participativa que considerará, a lo menos: los aportes y opinión de la sociedad civil, potenciar la investigación para dar mayor sustento técnico y jurídico a los contenidos de una Convención, desarrollo de acciones para sumar y convencer a países que aún no están sensibilizados en esta materia y coordinar acciones con los respectivos Ministerio de Relaciones Exteriores, para obtener una posición de Estado con respecto a la Convención ya un Relator; b) utilizando como base el documento entregado por el Gobierno de Chile durante la III Reunión de Seguimiento, los países al interior continuarán el trabajo de discusión de sus contenidos, y enviarán sus observaciones, comentarios y aportes a la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL), y a la Organización Panamericana de la Salud (OPS), para consensuar un documento que será presentado en la IV Reunión de Seguimiento a la Declaración de Brasilia; c) se propone activar un portal virtual en una página web, creada por la OPS, especializada sobre Envejecimiento y Derechos Humanos, en la cual se integre una sección especialmente dedicada a la formulación de una Convención Internacional de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, donde todos los Estados miembros la OPS y la CEPAL, el UNFPA, la Sociedad Civil y otros actores relevantes, puedan hacer contribuciones y comentarios a los documentos formulados al igual que incluir presentaciones, artículos, y otros de información relevante que contribuya a la promoción y protección de los Derechos Humanos de las personas mayores; d) invitar a la Secretaría de la CEPAL a que elabore una propuesta de estrategia sobre cómo avanzar en el seguimiento de los artículos 24 y 25 de la Declaración de Brasilia y sobre los contenidos mínimos que deberían estar presentes, desde la perspectiva de América Latina y el Caribe, en una convención internacional sobre los derechos de las personas de edad; y que dicha propuesta sea presentada en la próxima reunión del Comité Especial de Población y Desarrollo de la CEPAL a realizarse en 2010, Asimismo, en el caso que fuera necesario y en consulta con la Presidencia del Comité Especial, convoque a una reunión de la Mesa Directiva ampliada del Comité con presencia de los países que deseen participar, para discutir dicha propuesta antes de que sea presentada al Comité Especial; e) solicitar a las Cancillerías y/u órganos responsables de cada gobierno gestionar ante la Misión de su país en la Organización de Estados Americanos (OEA), Washington DC, la realización de una sesión especial de expertos y representantes de Gobiernos, que trate sobre la viabilidad de preparar una Convención Interamericana de Derechos de las Personas Mayores, con el apoyo de OPS y CEPAL, tal como fue establecido por la Asamblea General de la OEA en su Resolución AG/RES. 2455 del 39º período de sesiones celebrado en San Pedro de Sula (Honduras 4 de julio de 2009) y f) solicitar al Fondo de Población de Naciones Unidas, a CELADE/CEPAL y OPS que continúen trabajando en pro de la elaboración de la Convención de Derechos de las Personas Mayores.

## ANEXO III

### **Estudio sobre el nivel de satisfacción de las personas mayores con la oferta pública de servicios estatales y municipales**

Teniendo en cuenta que el indicador básico para el logro del propósito del Programa era el nivel de satisfacción de los usuarios del mismo con los servicios ofrecidos por éste, en el marco del PIIAM se efectuó un estudio para medir las variaciones en el grado de satisfacción de las personas mayores con los servicios sociales provistos por los Municipios y por otros organismos gubernamentales que actúan a nivel local, comparando la situación al respecto antes y después de la ejecución del PIIAM.

La metodología contempló la aplicación de una encuesta a una muestra probabilística de 1.204 personas mayores de 60 años en el año 2006 (línea de base) y de 1.280 personas de las mismas características en el 2009 (línea de egreso), ambas con un error de 2.84 y un nivel de confianza del 95%. Los entrevistados fueron adultos mayores en condiciones de vulnerabilidad socioeconómicas (pertenecientes a los quintiles I, II y III de ingresos autónomos del hogar), autovalentes y que hubieran sido usuarios de servicios municipales y/o estatales en un período de un año con anterioridad a la aplicación de las encuestas. La muestra se localizó en las 20 comunas donde intervino el PIIAM, por un lado, y en otras 11 comunas con similares condiciones sociodemográficas, por otro lado, utilizadas como símiles de control.

El estudio midió la satisfacción usuaria respecto de la oferta pública de servicios dirigidos a las personas mayores. La satisfacción del usuario es con relación a la *calidad* percibida del servicio, así como con relación al *trato, oportunidad e información* que mediaron para la obtención de tales beneficios o atención de necesidades del adulto mayor.

A su vez, la oferta pública de servicios exclusivos para la población mayor de 60 años distingue aquellos que son gestionados o provistos por los Municipios, generalmente con recursos propios (oferta municipal), de aquellos que son entregados directamente por instituciones sectoriales del Estado (oferta estatal). A su vez, en ambas ofertas se distinguen los servicios que atienden necesidades y derechos básicos (prestaciones básicas) de aquellos que tienen por objetivo el mejoramiento de la calidad de vida del adulto mayor, tanto en el ámbito de su integración social, como de su desarrollo personal físico y mental (servicios sociocomunitarios). Mientras las prestaciones básicas son aquellas orientadas a garantizar los derechos mínimos, tales como las acciones orientadas a reducir la pobreza, participación laboral, acceso a la

seguridad social, educación, prevención y tratamiento de la salud física y mental; los servicios sociocomunitarios comprende las acciones en los ámbitos del turismo y recreación, cultura, asociatividad y participación social, acceso a nuevas tecnologías, facilitación del transporte, uso de espacios públicos, etc.

Los resultados de estas mediciones muestran los mayores efectos positivos de satisfacción tanto con la oferta municipal como con la oferta estatal sociocomunitaria. Es decir los servicios sociocomunitarios son los que presentan resultados positivos más nítidos que los servicios o prestaciones básicas.

Los servicios sociocomunitarios que muestran mayores incrementos en los niveles de satisfacción en la línea de egreso del Programa respecto a la línea de base son:

#### Oferta Pública Municipal

- Programa de turismo social financiado por SENAMA y ejecutado por los Municipios
- Cursos de alfabetización digital municipal
- Capacitación municipal para organizaciones
- Participación en fondos concursables municipales para proyectos de organizaciones
- Cursos y talleres municipales socioeducativos (cocina, artesanías, etc.)
- Gimnasia especializada en Centros Integrales de Mayores.

#### Oferta Pública Estatal

- Turismo tercera edad de Sernatur
- Programas de alfabetización digital de Bibioredes e INJUV
- Presentación de proyectos a Fondo Nacional del Adulto Mayor de SENAMA
- Acceso a fondos de Fondeporte y Fondo de Desarrollo de la sociedad civil de la Secretaría General de Gobierno
- Jornadas “Por el derecho a saber” de SENAMA.

Los índices de satisfacción en las 20 comunas intervenidas por el PIIAM con estos servicios han tenido incrementos nítidamente superiores a los índices de satisfacción con estos servicios en las 11 comunas de control.

En cambio, la oferta de servicios básicos no presenta diferencias significativas en los índices de satisfacción de la línea de egreso con relación a la línea de base de las 20 comunas PIIAM con relación a las 11 comunas de control.