

PROGRAMA DE LA NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO



Marco de Colaboración

Título:	Fortalecimiento Fono Mayor 2021
Efecto Programa	En 2022, las instituciones y actores sociales amplían las oportunidades para el ejercicio de derechos e inclusión de las poblaciones prioritarias, disminuyendo así las desigualdades y vulnerabilidades
País (2019-2022):	para el ejercicio de derechos e inclusión de las poblaciones prioritarias, disminuyendo así las desigualdades y vulnerabilidades
Fecha de Inicio:	1 de enero 2021
Fecha de Cierre:	31 de diciembre 2021

Breve Descripción

El proyecto se propone mitigar los efectos provocados por la pandemia Covid-19 en la población mayor, considerado uno de los grupos más vulnerables en el nuevo contexto. El proyecto pretende establecer un apoyo técnico y logístico para fortalecer la red de asistencia y derivación para personas mayores dando soporte al Estado de Chile mediante la línea Fono Mayor 800 4000 35 del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA). A través de un trabajo articulado se espera responder oportunamente a los requerimientos de la población mayor frente a la emergencia, durante el año 2021. Específicamente, esta iniciativa apunta a generar un modelo integral de atención especializada, contención y entrega de información para personas mayores mediante asistencia telefónica remota. El modelo operativo se ejecuta mediante una plataforma tecnológica denominada Nodo emergencia. Considera además un plan comunicacional y de difusión, un plan de capacitación y autocuidado para el equipo profesional, y un plan de evaluación y seguimiento orientado a la mejora continua.

Número de Proyecto:	00122250	Recursos totales:	220.858.783 CLP
Número de Output:	00117918	Distribución de los recursos:	
Producto(s) Indicativo(s) con Indicador de Género (2 ó 3):		Servicio Nacional del Adulto Mayor:	220.858.783 CLP ¹
Producto 1: Modelo de atención integral Fono Mayor 2021, diseñado e implementado (IG2)			

Aprobado por (RR):

¹ Estos recursos equivalen a 288,704.29 USD calculados a la tasa de cambio de Naciones Unidas del mes de diciembre de 2020 (765CLP/USD)

I. Contexto

En la vejez se experimentan múltiples pérdidas: desvinculaciones no deseadas, muerte de cercanos, déficits cognitivos, deterioros de la salud (Woods et al 2008). Estas pérdidas, tanto personales como del entorno, impactan en el control de la propia vida de las personas mayores (PM) afectando su autonomía. SENAMA, a través del piloto Fono Mayor, ha identificado 2 dimensiones que afectan la toma de decisiones en la vida de las PM: 1) el acceso a información y la dificultad de acceso a redes de apoyo que permitan resolver inquietudes o que den apoyo emocional; 2) el derecho de acceso a información maximiza el campo de autonomía (Abramovich et al 2014) impactando en la facultad para gobernar las propias acciones (Ramírez, 2003). Promover la autonomía en la toma de decisiones es un derecho estipulado en la Convención Interamericana de las PM. Las redes de apoyo son un factor central en su promoción, más aún en PM que han experimentado pérdidas. Wenger (1997) señala que las redes de apoyo social tienen beneficios en la salud de las PM, principalmente en lo emocional y psicológico. En ausencia de éstas aumenta el riesgo de aislamiento social. Para Acuña et al (2010), estas redes impactan en la percepción positiva que las PM tienen sobre su capacidad para realizar actividades de la vida diaria, es decir, ejercer control sobre su propia vida, base de la autonomía. Las redes permiten transacciones de ayuda, afecto y afirmación (Khan 1980 en Guzmán 2003), donde se accede a apoyo cognitivo (información), instrumental (gestión) y emocional (afecto y escucha).

El problema afecta a las PM en general y existen variables que permiten dimensionarlo. En Chile, según el CENSO 2017, hay 2.850.171 personas de 60 años y más (56% mujeres). De acuerdo con la CELADE, la expectativa de vida 2020-25 es de 80,7 años (78,5 para los hombres y 82,8 para las mujeres). Con la edad aumentan las personas dependientes (CASEN, 2017). La dependencia no implica por sí misma pérdida de control en la vida, pero sí es un factor que puede afectar en la disminución de redes de apoyo y en el acceso a información. De acuerdo con la CASEN 2017, un 14,2% de las PM presenta algún nivel de dependencia. Este deterioro puede manifestarse de diversas formas y se asocia a una declinación de la autonomía (ENDPM, 2009). Estos estados de impedimento físico o psíquico, que insta a las PM a permanecer en sus casas, aumentan el riesgo de que experimenten sentimientos de soledad (López, 2004).

Frente a la pandemia global producida por la COVID-19 y con el objetivo de mitigar los efectos producidos en la población vulnerable, el proyecto se pone a disposición de la ciudadanía para articular apoyos en torno a las personas mayores que se encuentren en situación de vulnerabilidad, aislamiento y dependencia, con actores estratégicos públicos y de la sociedad civil.

A raíz del aumento súbito de casos registrados y de países afectados por la COVID-19, el 30 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud declaró una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII). En Chile, el 5 de febrero de 2020, el Ministerio de Salud dictó el Decreto N° 24, de 2020, que establece alerta y otorga facultades extraordinarias por Emergencia de Salud, y posteriormente el 18 de marzo 2020, se declaró estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en el territorio chileno.

La falta de redes de las personas mayores se puede observar a través del aislamiento social, el cual es explicado por el Observatorio de Envejecimiento de la Universidad Católica (PUC) como la separación física objetiva de otras personas u entorno (PUC, N° 3 2020). Esto se acentúa porque las PM que viven solas aumenta cada año. Entre 2006 y 2017 (CASEN) hubo un incremento de un 124%

(de 206.000 a 460.000 hogares), viéndose reducidas las redes de apoyo. El sentimiento de soledad que emerge a partir de esto trae repercusiones en lo anímico, las PM que viven solas se sienten con menos energías y posibilidades de ejercer su autonomía (López, 2004). Otro elemento que incide en el problema es limitante en el acceso a información, en parte por la pérdida de redes, por la utilización de lenguaje técnico o la saturación en servicios de atención. Hoy las PM quedan al margen de ciertos canales digitales. Éstos ofrecen oportunidades, pero no para todos por igual, siendo un problema si la mayoría de la información sobre oferta o trámites se ha digitalizado. De acuerdo con datos de la Superintendencia de Salud (2009) sobre usuarios de portal web o telefónico, existe una baja adherencia de las PM en consultas web (6%), donde las PM utilizan más los canales telefónicos. De acuerdo con el reporte SIAC SENAMA, hasta mayo de 2020, un 72% de los llamados son realizados por mujeres. También la Superintendencia de Pensiones indica que las mujeres realizan más tramites telefónicos (71%), identificándose brechas de género. Lo anterior incide en que las PM prefieran los canales telefónicos.

En el marco de lo anterior, y dada la realidad de la pandemia por coronavirus en Chile, donde la población mayor es una de las más vulnerables, SENAMA reestableció, desde el 25 de marzo de 2020, sus objetivos y lineamientos, fortaleciendo su gestión, y entre otras acciones, el Fono Mayor se refuerza y potencia como un espacio de atención, contención, acompañamiento emocional y derivación especializada, que permite a las personas entrar en contacto con el Servicio, así como vincularse con otras reparticiones públicas, garantizando el acceso oportuno a información, prestaciones y beneficios sociales.

II. Objetivo y producto(s) esperados

Objetivo general:

Establecer un apoyo técnico y logístico para proporcionar un canal de atención, contención, acompañamiento emocional y derivación especializada a las personas mayores, en la contingencia sanitaria nacional, con la finalidad de prevenir que el aislamiento físico se transforme en aislamiento social.

Objetivos específicos:

- Atender, asistir y entregar información a la ciudadanía y en especial a las personas mayores, sobre trámites y beneficios sociales priorizados en contexto Covid-19.
- Acoger, orientar y asesorar en la oferta programática de SENAMA.
- Brindar atención psicológica especializada, seguimiento y acompañamiento a personas mayores, o cuidadoras/es que, en el contexto de aislamiento físico, requieran de contención, escucha y orientación.
- Derivar a la red asistencial y de protección social a las personas mayores, respecto a sus necesidad y solicitud, cuando corresponda.
- Desarrollar acciones de seguimiento y monitoreo de las atenciones realizadas, generando articulación con las distintas instituciones de la red pública y de protección social.

Para el logro de los objetivos presentados se define el siguiente producto y sus respectivas actividades:

PRODUCTOS	ACTIVIDADES
Producto 1: Modelo de atención integral Fono Mayor 2021, diseñado e implementado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de un plan de atención adecuada de llamados, su derivación y seguimiento. 2. Implementación de un plan de capacitación y autocuidado de las y los profesionales que integran el equipo de trabajo del Fono Mayor. 3. Implementación de un plan de seguimiento, evaluación e identificación de aprendizajes en base a resultados. 4. Implementación de un plan de difusión y comunicaciones para que el Fono Mayor sea conocido por la ciudadanía.

III. Riesgos y medidas de mitigación

Tipo de riesgo	Descripción del riesgo/fecha	Probabilidad	Impacto	Acciones de mitigación/Responsable
Operativo	Insuficiente interés de las y personas mayores y sus cuidadores/as en participar en la iniciativa	Ocasional	Medio	Mayor inversión en la difusión e inclusión, con pautas claras de aprendizaje y buenas prácticas.
Político	Falta de voluntad política para priorizar el cuidado de segmentos de la población que enfrentan discriminación en múltiples frentes (por ejemplo, cuidadores/as de personas mayores)	Ocasional	Medio	Inclusión de actividades de comunicación y sensibilización desde el inicio del proyecto con foco en el uso de evidencias
Organizacional	Poca capacidad de las redes y organizaciones civiles para participar y desarrollar una respuesta en la derivación de casos	Probable	Alto	Incluir apoyo técnico y difusión a la red y asociaciones civiles en el programa;
Seguridad	Pandemia COVID-19, que limite la movilidad, desplazamiento y gestión territorial en la derivación de casos.	Probable	Medio	Incluir protocolos de prevención de riesgo y seguridad de acuerdo con lineamientos ministeriales/gubernamentales

IV. Modalidad de gestión

El proyecto se ejecutará bajo la modalidad de Implementación Directa (DIM por sus siglas en inglés) por el PNUD de acuerdo con las reglas y regulaciones del PNUD.

Se designará un Comité Técnico compuesto por la Asociada del Área de Reducción de Pobreza y Desarrollo Inclusivo del PNUD, el Encargado de la Unidad de Buen Trato de SENAMA y el coordinador/a del proyecto. El/la coordinador/a será contratado de acuerdo con las normas y

regulaciones del PNUD y tendrá entre sus funciones: a) Coordinar la implementación de la estrategia Fono Mayor; b) Asegurar la correcta y oportuna respuesta a las demandas de las personas usuarias por parte del equipo de monitores de atención telefónica; c) Monitorear y asegurar la sistematización de la información; d) Asegurar una red permanente y articulada de oferentes para la estrategia, así como la adecuada visibilización del proyecto, por medio de la elaboración permanente de análisis de contenidos ; e) Reportar oportunamente sobre los alcances y el funcionamiento de la estrategia.

El Comité Técnico del proyecto es el encargado de conducir el proceso y tomar todas aquellas decisiones que garantizan el cumplimiento de los resultados esperados. Dentro de sus principales funciones están:

- La revisión y aprobación del plan de trabajo del proyecto.
- La evaluación de los riesgos y acciones de mitigación que existan o se puedan surgir en el marco del proyecto.
- Aprobar los ajustes al plan de trabajo en curso, según los avances del monitoreo de avance, evaluando el nivel de logro de los resultados y el proceso desarrollado en general.
- En la fase de cierre, analizar los resultados y preparar/aprobar los informes del proyecto.

Este Comité sesionará según el proceso requiera, reuniéndose en al menos en dos ocasiones: al inicio y al cierre del Proyecto. Todas las reuniones del Comité serán registradas en actas que recogen las materias discutidas y acuerdos adoptados y que se serán incorporadas al ciclo de monitoreo y evaluación del Proyecto.

El equipo operativo se compone de la siguiente estructura:



El organigrama cuenta con coordinador/a del proyecto, quien liderará la implementación y seguimiento del proyecto. El equipo se divide en dos áreas principales: el área de soporte especializada en la operación y adecuado funcionamiento del proyecto con tres profesionales: a) soporte técnico; b) soporte administrativo; c) responsable de contenidos, difusión y reportes. La segunda área corresponde al equipo de atención, en que se encuentran tres perfiles: a) gestor/a de casos; b) el equipo de atención especializada (psicólogos/as) y el equipo de telefonistas.

Así mismo, y considerando las necesidades del proyecto, se desarrollarán trimestralmente espacios de autocuidado y capacitación para todo el equipo.

V. Seguimiento

Hito de seguimiento	Objetivo	Frecuencia	Responsable/Medidas a seguir
Revisión ejecución programática (avances en productos y metas) y financiera de la iniciativa	Generar mejoras oportunas de acuerdo con metas e indicadores propuestos	Trimestral	Coordinadora Fono Mayor analizará los resultados esperados del proyecto, generando las mejoras necesarias para el cumplimiento de los indicadores.
Planes anuales de trabajo y revisiones y ajustes en la planificación anual	Identificar nudos críticos que pudieran comprometer el cumplimiento de metas y desarrollo del Proyecto y generar mejoras oportunas de acuerdo con metas propuestas	Semestral	Coordinadora Fono Mayor analizará los resultados esperados, generando las mejoras necesarias para el cumplimiento de las metas.
Informe de avances/final de la iniciativa	Evaluar estado de indicadores propuestos	Semestral	Coordinadora Fono Mayor elaborará los 2 informes. Uno a mitad de la ejecución y otro de término.
Aprendizajes	Se captarán en forma periódica las buenas prácticas, lecciones aprendidas y oportunidades de mejora visualizadas en el periodo	Al comienzo del último trimestre de ejecución	Coordinadora Fono Mayor elaborará informe de reportería
Revisión y ajustes en el curso del Proyecto	Revisión de indicadores y monitoreo de las acciones desarrolladas por los profesionales de atención telefónica, para asegurar las prácticas comprometidas	Al inicio del segundo semestre	Comité técnico revisará los indicadores y elaborará un informe.
Reuniones del Comité	Generar un espacio de revisión, reflexión, y monitoreo del estado de Proyecto según los objetivos e indicadores planteados	Bimensual	Comité técnico se reunirá, generando un espacio de reflexión y revisión del estado actual, visualizando opciones de mejora y/o mantención.
Revisión del Proyecto (Comité)	En la etapa final del proyecto, se establecerá una revisión final de lo realizado durante el año para identificar las oportunidades de mejora, fortalezas y resultados obtenidos.	Durante el último trimestre de ejecución	Comité técnico generará un informe de cierre con los resultados obtenidos y opciones de mejora para una eventual continuidad.

VI. Marco de resultados

PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADORES DE PRODUCTO	LÍNEA DE BASE		METAS PLANIFICADA
		VALOR	AÑO	Año 2021
Producto 1 Modelo de atención integral Fono Mayor 2021 diseñado e implementado	1.1 Número de PM atendidas por el Fono Mayor, desagregadas por sexo.	4,000	2020	Total 4,000
	1.2 Porcentaje de PM atendidas por el Fono Mayor que se muestran satisfechas con el servicio entregado, desagregado por sexo. Fuente: consulta usuarios/as plataforma	60%	2020	60%
	1.3 Porcentaje de casos resueltos y/o derivados con respecto al total de casos atendidos, desagregados por sexo.	40%	2020	40%
	1.4 Número de estrategias o elementos innovadores incorporados en la gestión operativa del modelo.	0	2020	4 Estrategias incorporadas: 1. Estrategia para fortalecer plan de atención. 2. Estrategia de autocuidado y capacitación de los equipos. 3. Estrategia metodológica de evaluación, seguimiento e identificación de aprendizajes. 4. Estrategia comunicacional para generación de contenidos, activación de redes y vinculación institucional.

4 Plan anual/multianual de trabajo

Productos	Actividades	Cronograma 2021				Responsable/ Fuente de recursos	Detalle presupuestario	
		T1	T2	T3	T4		Ítem presupuestario	Presupuesto (CLP)
Producto 1 Modelo de atención integral Fono Mayor 2021 diseñado e implementado	1.1 Implementación de un plan de atención adecuada de llamados, su derivación y seguimiento.	X	X	X	X	PNUD/SENAMA	72200 Equipamiento y Mobiliario 71400 Contratos de Servicio 74100 Servicios profesionales	28.040.000 CLP 146.971.004 CLP 10.200.000 CLP
	1.2 Implementación de un plan de capacitación y autocuidado de las y los profesionales que integran el equipo de trabajo del Fono Mayor.	X	X			PNUD/SENAMA	74100 Servicios profesionales 74100 Servicios profesionales 72500 Suministros	2.500.000 CLP 1.500.000 CLP 1.038.000 CLP
	1.3 Implementación de un plan de seguimiento, evaluación e identificación de aprendizajes en base a resultados.	X	X	X		PNUD/SENAMA	71400 Contratos de Servicio 74100 Servicios profesionales	7.460.671 CLP 1.700.402 CLP
	1.4 Implementación de un plan de difusión y comunicaciones para que el Fono Mayor sea conocido por la ciudadanía.		X	X	X	PNUD/SENAMA	72400 Costos Comunicaciones y difusión 74100 Servicios profesionales 72500 Suministros	4.500.000 CLP 1.500.000 CLP 1.000.000 CLP
							Subtotal Productos	206.410.077 CLP
							Costos Directos del proyecto (DPC) 4%	8.256.403 CLP
							Apoyo a la Gestión (GMS) (3%)	6.192.303 CLP
							Total	220.858.783 CLP

