



Primer Informe de asesoría para la Fundación Conecta Mayor:

Teoría del Cambio y Matriz de Indicadores.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

Junio de 2021



INDICE

I.	Introducción	3
II.	Antecedentes del Programa Conecta Mayor	4
III.	Construcción de la teoría del cambio del Programa Conecta Mayor.....	6
	3.1 Definición de la teoría de cambio	6
	3.2 Metodología utilizada para la construcción de la TdC del programa	8
	3.3 Elementos de la TdC del Programa Conecta Mayor.....	9
	3.4 Relato de la teoría del cambio del Programa Conecta Mayor:	11
	3.5 Teoría del cambio graficada:	12
IV.	Revisión de indicadores de seguimiento y resultados	14
	4.1 Matriz de Indicadores de Resultados propuesta para el Programa Conecta Mayor	16
	4.2 Recomendaciones adicionales sobre el monitoreo y seguimiento del programa	20
V.	Anexo: Pauta de Entrevista para la construcción de la Teoría de Cambio.....	22



I. Introducción

En junio del 2021, la Fundación Conecta Mayor firma un acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para que este último proporcione servicios de desarrollo que ayuden a la Fundación en el fortalecimiento y generación de conocimientos y mejoras del programa Conecta Mayor con la finalidad de promover la integración social de personas mayores en la sociedad.

Los objetivos específicos de la asesoría son: a) establecer indicadores y mecanismos de seguimiento a los servicios entregados a las personas mayores, estableciendo protocolos, flujos de derivación y gestión, entre otros; b) diseño y desarrollo de un Sistema de Gestión para los 80.000 beneficiarios que permita la integración y análisis de la data obtenida periódicamente desde los distintos proveedores y colaboradores externos del programa; y c) orientar y brindar asesoría técnica a la iniciativa Conecta Mayor para identificar y desarrollar nuevos canales de comunicación con los beneficiarios, servicios y/o proyectos que permitan la sustentabilidad del programa y mejoren la calidad de vida de las personas mayores.

Este informe se centra en el primer objetivo e incluye una valoración del diseño del programa mediante la construcción de su teoría del cambio y de una Matriz de Indicadores de Resultados para orientar el sistema de evaluación, monitoreo y seguimiento del programa.

II. Antecedentes del Programa Conecta Mayor¹

En Fundación Conecta Mayor, de la Pontificia Universidad Católica de Chile, nace para promover la integración social y relevar la dignidad y el legado de las personas mayores en nuestro país, principalmente aquellas de escasos recursos, a través de la planificación e implementación de iniciativas y programas de acción e intervención, así como la realización de estudios, programas de formación y capacitación, y esfuerzos de difusión y divulgación.

A través de la campaña “Vamos Chilenos” realizada en septiembre de 2020, la Fundación buscó visibilizar a las personas mayores más vulnerables y aisladas del país, y reunir recursos que permitieron implementar el Programa Conecta Mayor.

El objetivo que orienta la acción del programa es promover la integración social de las personas mayores con especial énfasis en aquellas más vulnerables y aisladas, mediante el diseño, la distribución y la formación en el uso de tecnologías de la información y comunicación (TICS). El programa está dirigido a personas de 70 o más años que viven solos, pertenecen al 40% de los hogares más vulnerables del país y residen en una de las 334 comunas con las que la Fundación Conecta Mayor ha firmado convenio.

Los beneficiarios son seleccionados por los municipios utilizando información del Registro Social de Hogares (RSH) observando el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Ser residente de la comuna al momento de la selección.
- Ser parte del 40% de la población más vulnerable a nivel nacional, según el Registro Social de Hogares (RSH).
- Tener 70 o más años, los cuales puede cumplir hasta el 31 de marzo de 2021.
- Cumplir alguna de las siguientes condiciones:
 - ✓ Vivir en un hogar unipersonal de acuerdo a información del RSH o por constatación en el territorio.
 - ✓ Vivir acompañada de otra persona mayor (60 años o más) que también pertenezca al 40% más vulnerable a nivel nacional según el RSH.
 - ✓ Vivir en compañía de una o más personas con dependencia o discapacidad al cuidado de ella.

El programa entrega los siguientes bienes y servicios a sus beneficiarios:

- **Dispositivo celular** diseñado especialmente para ser usado por personas mayores. El dispositivo dispone de un plan de datos gratuito por dos años el cual consiste en 300 minutos y 50 mensajes de texto mensuales, e internet con velocidad reducida ilimitado para el uso de WhatsApp. A su vez, dispone de un software con modo de acceso fácil y botones predeterminados para diferentes necesidades de conexión, información y entretenimiento

¹ Información extraída de la página web de la Fundación Conecta Mayor (<https://conectamayor.cl/nuestras-iniciativas/>) el 18/06/2021.



que permite al beneficiario conectarse con sus contactos favoritos, servicios locales y con el servicio de acompañamiento telefónico.

- **Centro de ayuda y comunicación**, que corresponde a una línea telefónica con la que los beneficiarios de Conecta Mayor pueden comunicarse para ser escuchados y acompañados, lo que busca contrarrestar la soledad y/o aislamiento que muchos de ellos enfrentan. La línea se encuentra disponible durante las 24 horas para acompañarlos, entregarles información y gestionar servicios de emergencia locales de ser necesario.

Adicionalmente, al momento de la entrega del dispositivo, cada usuario recibe 2 Kits de insumos y alimentos, que corresponden a dos cajas de alimentos y artículos de aseo para el hogar e higiene personal, de manera de recibir un apoyo adicional para paliar parte de los problemas que sufren durante la pandemia del coronavirus.

El programa es ejecutado por la Fundación Conecta Mayor en su nivel central. Respecto de la entrega y gestión de los dispositivos, los ejecutores territoriales corresponde a los municipios y organizaciones colaboradoras con las que la Fundación ha firmado convenio. Por su parte, el Centro de ayuda y comunicación es implementado, bajo la orientación de la Fundación, por la empresa de Contact Center Sercomed.

III. Construcción de la teoría del cambio del Programa Conecta Mayor

Tal como se mencionó en la introducción, este informe corresponde a la primera etapa de asesoría de PNUD, centrada en la valoración del diseño del programa mediante la construcción de su teoría del cambio. A continuación, se presenta una descripción que permite entender en qué consiste la teoría del cambio y su utilidad para la ejecución del programa y los procesos de evaluación y monitoreo. Posteriormente se presenta la metodología utilizada para la construcción de la teoría del cambio del Programa Conecta Mayor y el resultado final obtenido con la teoría de cambio graficada.

3.1 Definición de la teoría de cambio

La Teoría de Cambio (TdC) ayuda a explicar cómo y por qué una intervención determinada conduce a un cambio de desarrollo específico. Mediante la exposición de las relaciones de causa y efecto entre todos los aspectos del programa (problema objetivo, componentes, actividades, resultados intermedios, resultados finales y supuestos), explica cómo se entiende que las actividades de un programa produzcan resultados que contribuyan al logro del propósito del programa. Debe ser desarrollada de forma participativa para reflejar las necesidades y visiones de todas las partes relevantes interesadas.

3.1.1. *¿Qué rol cumple la Teoría de Cambio?*

Gracias a la TdC es posible analizar los factores y condiciones que generaron el cambio y de qué forma se logró. Utilizando la TdC durante el período de diseño del programa, es más probable realizar una intervención eficaz, definir cómo se está alcanzando un resultado y, además, replicar la metodología utilizada para alcanzar un cambio específico.

La TdC permite ordenar nuestro pensamiento y configurar de manera abstracta, y a partir del conocimiento y experiencia de los actores, aquellas condiciones necesarias para lograr el cambio deseado en un contexto determinado. La elaboración de una TdC se inicia, no a partir de la identificación de un problema a ser resuelto, sino desde la visualización creativa y positiva de la situación que se quiere alcanzar, es decir, del “cambio deseado”.

3.1.2. *Principios y elementos claves para desarrollar una Teoría de Cambio:*

La teoría del cambio debe ser elaborada, idealmente, antes de comenzar la ejecución de un programa, ya que corresponde al ejercicio mediante el cual se identifica la cadena causal entre los objetivos del programa, definiendo con ello sus actividades y componentes.

Para elaborar una teoría del cambio, es necesario:

- a) Focalizarse en el cambio deseado al que se desea contribuir y definir un árbol de problemas y causas, considerando las causas² inmediatas (e idealmente las subyacentes) que afectan a grupos específicos como mujeres o grupos marginados.
- b) Incorporar a todos los actores que estén involucrados en el problema en la formulación de la TdC con el fin de integrar las visiones y perspectivas de todos ellos, y asegurar la coherencia y definición de soluciones eficaces.
- c) Considerar en todo el proceso las relaciones de poder entre los distintos grupos, incluyendo las relaciones de género.
- d) Convertir el árbol de problemas en un árbol de soluciones y elegir la ruta de cambio, es decir, aquellas soluciones que nos entregan los mejores resultados, a partir de criterios como la ventaja comparativa, eficacia, eficiencia, evidencia disponible, sostenibilidad, recursos.
- e) Una buena TdC requiere una adecuada formulación de los supuestos y riesgos que condicionan la realización del cambio.
- f) Considerar las posibles sinergias que podrían apoyar al cambio a partir de las soluciones de otros socios que podrían complementar la iniciativa y potenciar el logro del cambio deseado.

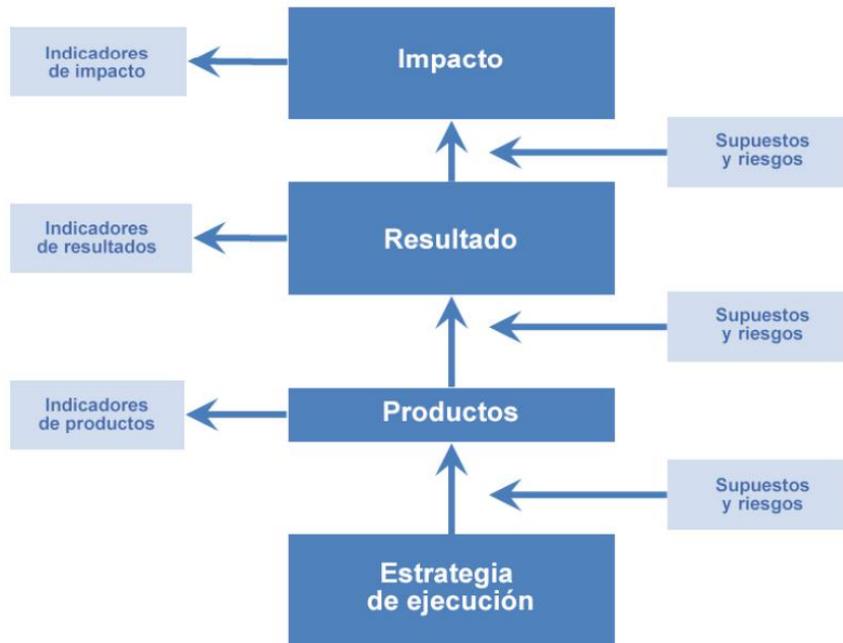
Tal como se aprecia en el Esquema N° 1, una representación gráfica de la TdC debe ilustrar la progresión lógica entre las actividades, los componentes (bienes y servicios que el programa provee a los beneficiarios) los resultados intermedios, resultados finales y los supuestos, es decir, factores externos necesarios para el éxito.

De esta manera, la TdC adquiere un carácter explicativo y predictivo sobre cómo debería ser implementado el proyecto para conseguir los objetivos que se propone. La construcción de una TdC robusta marca una gran diferencia en lo que concierne a la implementación y resultados de un proyecto. Por un lado, permite saber su grado de alineación entre la teoría y su implementación práctica. Por otra parte, permite introducir modificaciones para corregir estas desviaciones. A partir de este análisis se busca reforzar el sistema de monitoreo y evaluación del proyecto y contribuir a establecer un sistema robusto de indicadores.

² Son causas inmediatas aquellas que se relacionan directamente con el estado actual del problema. Por ejemplo, en el caso de adultos mayores que no acceden a beneficios sociales, una causa directa podría ser que tienen escasas capacidades funcionales y ningún apoyo familiar o social.

Son causas subyacentes las que se refieren a las opciones hechas por una sociedad en un momento determinado; explican las causas inmediatas (políticas, leyes, regulaciones, desempeño del Estado y otras instituciones, accesibilidad y calidad de los servicios de justicia y el Estado de Derecho, disponibilidad, asignación y uso de recursos públicos, del hogar y otros). En el mismo caso anterior, una causa subyacente podría ser un sistema de protección social que no incorpora una red de apoyo en el nivel comunitario.

Esquema N° 1: Representación de una teoría del cambio



Fuente: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Supplementary Programme Note on the Theory of Change, sesión del Grupo de Examen entre Pares, 11 de marzo de 2014, UNICEF, Nueva York, 2014, p. 4. Véase www.unicef.org/about/execboard/files/PRG-overview_10Mar2014.pdf.

3.2 Metodología utilizada para la construcción de la TdC del programa

La metodología utilizada para construir la teoría del cambio del Programa Conecta Mayor se centró, por una parte, en la revisión de documentos que permitieron conocer lo que el programa busca lograr y cómo hacerlo.

Los documentos revisados fueron:

- ✓ Información estadística sobre Personas Mayores y cobertura programática de SENAMA (SENAMA, junio 2020)
- ✓ Minuta Fundación Conecta Mayor, comunicaciones ((Fundación Conecta Mayor, abril 2021)
- ✓ Definiciones estratégicas FCM 2021 (Fundación Conecta Mayor, abril 2021)
- ✓ Reporte Marzo Fundación Conecta Mayor (Fundación Conecta Mayor, marzo 2021)
- ✓ Estimación para estudio Impacto de entrega de Dispositivos CM Virtual a personas mayores para Fundación Conecta Mayor (Dirección de Estudios Sociales UC, febrero 2021)

Adicionalmente, se realizó una entrevista al equipo directivo y operativo de la Fundación Conecta Mayor, en la que se validaron los elementos recogidos de los documentos y se levantaron los aspectos no cubiertos por estos. En anexos se presenta la pauta que guió la entrevista. Una primera versión de la TdC graficada fue enviada al equipo que participó de la entrevista a fin de validarla, con lo cual se recogieron modificaciones que fueron incorporadas a la TdC que se presenta en este informe.

3.3 Elementos de la TdC del Programa Conecta Mayor

En base a la revisión de documentos y la información levantada en la entrevista, se puede mencionar la siguiente información referente a los distintos elementos claves a tomar en cuenta al momento de elaborar la TdC del Programa Conecta Mayor.

Problema a abordar: La soledad y el aislamiento son riesgos comprobados que afectan el bienestar subjetivo de las personas mayores. A mayor soledad o aislamiento, peor es la calidad de vida de una persona. En la medida que las personas envejecen, sus redes sociales y vínculos afectivos van disminuyendo porque se acentúan las dificultades para encontrarse y/o las personas coetáneas fallecen. De acuerdo a la Encuesta de Calidad de Vida de 2019 (PUC), a mayor edad hay más sensación de aislamiento, menores redes y mayor temor a quedarse solo. Estos números se agravan a menor nivel educacional y aún más a consecuencia de la pandemia y las medidas de mitigación impuestas para evitar los contagios.

Principales causas relacionadas al problema identificado:

Las principales causas del aislamiento y la soledad de las personas mayores son:

- Muerte de las personas que conforman la red socioafectiva del adulto mayor.
- Dificultad de movilización que le permita encontrarse con otro, tanto por problemas de recursos y por transporte poco inclusivo. Durante la pandemia, se suman las restricciones de movilidad impuestas para contener la propagación del virus.
- Limitado acceso a herramientas tecnológicas que favorecen la comunicación, principalmente por falta de recursos económicos (costo del aparato y plan de datos).
- Bajas capacidades de las personas mayores para el manejo de herramientas tecnológicas.
- Las redes de servicios que existen no tienen llegada directa a la persona mayor, limitando su acceso a información y servicios.

Principales consecuencias asociadas al problema identificado: Entre las consecuencias del aislamiento y la soledad se encuentran los problemas en la salud física y mental (cognitiva y no cognitiva) de la persona mayor, un bajo acceso a soluciones inmediatas ante emergencias y bajo acceso a servicios públicos y bienes esenciales. Estas mismas consecuencias pueden aumentar las condiciones de soledad y aislamiento.

Fin del programa, entendido como el objetivo de política pública al que el programa contribuye para su cumplimiento: Mejorar la calidad de vida de las personas mayores que viven solas o aisladas.

Propósito del programa, entendido como el objetivo o efecto directo a ser logrado en la población atendida, como consecuencia de la provisión de bienes y/o servicios: Integrar socialmente a las personas mayores que están solas o aisladas.

Resultados esperados para poder alcanzar el propósito:

- ✓ Herramienta tecnológica permite conectar a PM con redes personales e institucionales
- ✓ PM cuentan con servicio de acompañamiento y asistencia que les permita estar más acompañados.

Componentes del programa, entendido como bienes y servicios que entrega el programa a la población beneficiarias, actividades previstas para cada componente:

Componente 1: Entrega de herramienta tecnológica con funcionalidades ad hoc, conectividad gratuita y capacitación

Actividades: a) diseño de Launcher para PM, b) Gestión de compra de dispositivos, c) Habilitación de dispositivos, d) Envío de dispositivos a regiones, e) Identificación de beneficiarios, f) Capacitación a municipios, g) Entrega de dispositivos y registro, h) Capacitación de usuarios a la entrega, i) Llamada de bienvenida, j) Plan de alfabetización progresiva, k) preparación materiales de capacitación, l) Visita de capacitación de refuerzo, m) Habilitación de capacitación en Launcher, n) Mejoras del Launcher, o) Gestión de casos y errores, p) Gestión de beneficiarios (reemplazos e inscripción).

Componente 2: Servicio de acompañamiento y asistencia gratuito 24/7

Actividades: a) Contratación de Central Telefónica, b) Preparación protocolo llamada de bienvenida, c) Diseño plan de inducción y capacitación de ejecutivos, d) Sistema de contención para ejecutivos, e) Diseño de protocolo de respuesta a distinta llamadas, y f) Derivación de casos para gestión.

Finalmente, existen una serie de **supuestos** que se deben cumplir para que las actividades planificadas den efectivamente paso a la entrega de los componentes del programa:

Para que efectivamente se entregue una herramienta tecnológica con funcionalidades ad hoc, conectividad gratuita y capacitación, se deben cumplir los siguientes supuesto:

- El launcher responde a las necesidades de las PM
- Las municipalidades identifican a los beneficiarios de acuerdo a los criterios de selección
- Las municipalidades entregan los dispositivos a la población objetivo
- Se produce la llamada de bienvenida al momento de la entrega
- Los beneficiarios aceptan el dispositivo
- Los municipios asisten a las capacitaciones
- Se cuenta con diagnósticos para la elaboración de materiales de apoyo
- Los repartidores capacitan a los usuarios
- Los usuarios acceden a los videos de capacitación
- Usuarios y munic. Y Sercomed reportan incidencias
- Se logra identificar a la población con necesidad de refuerzo

- Se provee capacitación de refuerzo
- Las herramientas entregadas son las necesarias para fortalecer capacidades
- Los beneficiarios ocupan el dispositivo

Para que efectivamente se entregue un servicio de acompañamiento y asistencia gratuito 24/7, se deben cumplir al menos los siguientes supuesto:

- Los telefonistas son capacitados para proveer un buen servicio
- La central telefónica entrega asistencia y acompañamiento

Para que los componentes del programa conduzcan a resultados se deben cumplir al menos los siguientes supuesto:

- El launcher facilita el uso del dispositivo
- Las capacitaciones y material de apoyo responden a las necesidades de las PM
- Las capacitaciones logran fortalecer las capacidades digitales de los usuarios
- El servicio logra dar acompañamiento y asistencia a las PM

Para que los resultados conduzcan al propósito del programa, se debe cumplir que:

- Los usuarios utilizan la herramienta tecnológica para contactar a sus redes personales cuando existen
- Los usuarios utilizan la herramienta tecnológica para acceder a redes institucionales ante necesidad
- Los usuarios utilizan el servicio de acompañamiento y asistencia ante necesidad

Y finalmente, para que el propósito del programa conduzca a contribuir a su fin, se deben cumplir los siguientes supuestos:

- La integración social de las PM mejora su calidad de vida

3.4 Relato de la teoría del cambio del Programa Conecta Mayor:

A partir de la vinculación causal de los elementos centrales del programa, la teoría del cambio del Programa Conecta Mayor puede ser relatada del siguiente modo:

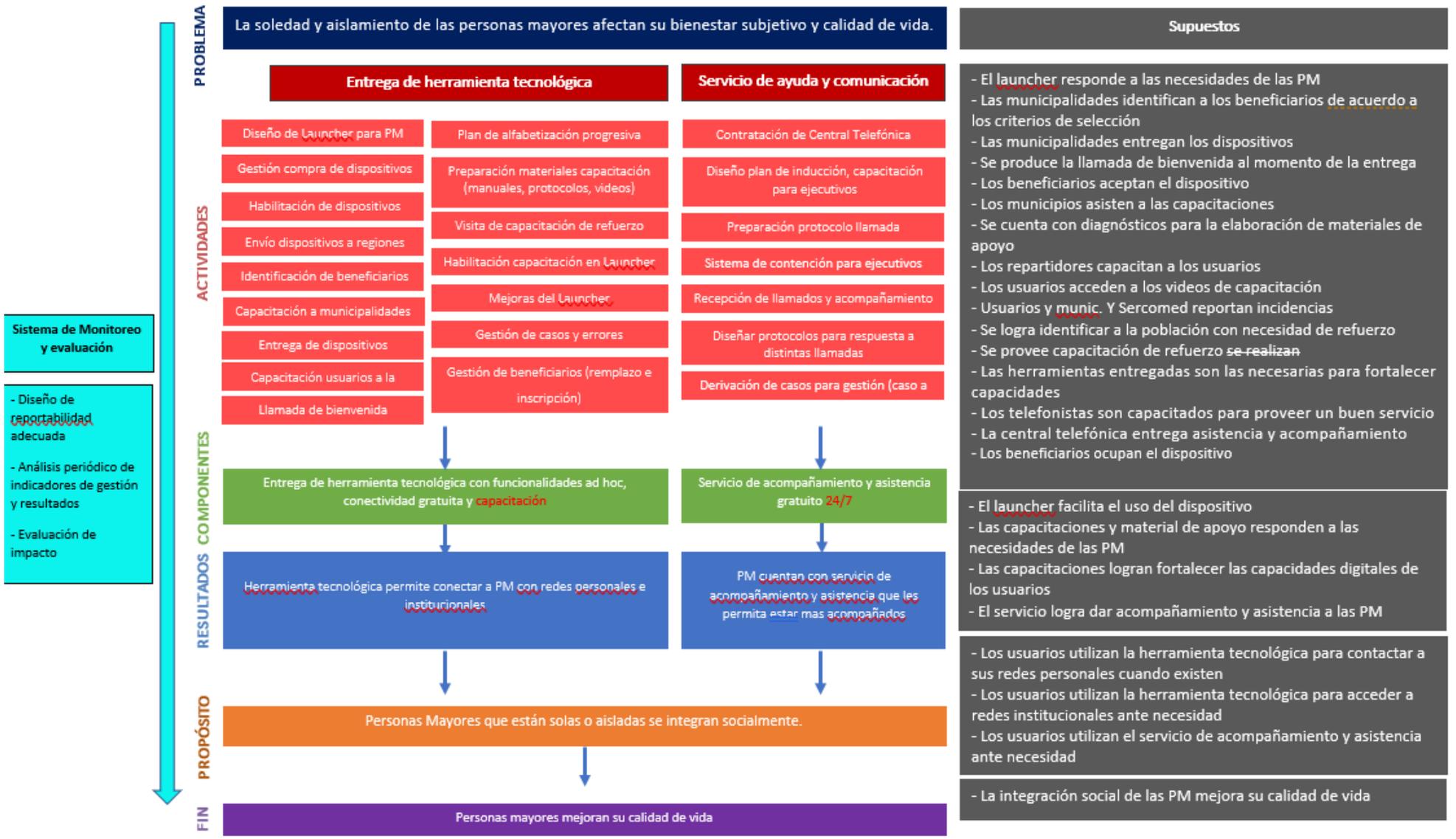
Si las actividades planificadas producen la entrega de una herramienta tecnológica con funcionalidades ad hoc, conectividad gratuita y capacitación, y se provee un servicio de acompañamiento y asistencia gratuito 24/7, ello debería conducir a la conexión de las personas mayores con sus redes personales e institucionales y a la disponibilidad de acompañamiento y asistencia cuando les es requerido que al final conducirán a integrar socialmente a las personas mayores que están solas o aisladas, contribuyendo a mejorar su calidad de vida.



3.5 Teoría del cambio graficada:

En concreto la teoría de cambio del Programa Conecta Mayor se puede graficar como muestra el Esquema N° 2.

Esquema N° 2: Teoría del Cambio del Programa Conecta Mayor



IV. Revisión de indicadores de seguimiento y resultados

En base a la TdC construida y el análisis de la información disponible por el programa, se construyó la Matriz de Indicadores de Resultados que se presenta a continuación. Como insumo se consideró también la opinión del equipo a cargo del Programa respecto de los indicadores que les parecía más relevante de monitorear.

Una Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) corresponde a una herramienta de planeación que sistematiza los objetivos del programa (definidos y vinculados en la teoría del cambio) y los asocia con indicadores de resultados y seguimiento para su medición, estableciendo la forma de cálculo, medios de verificación y periodicidad de cálculo.

La construcción de la MIR debe atender los siguientes criterios de calidad:

- Seguir una **lógica vertical**, estableciendo una progresión coherente de objetivos de distinto nivel (resultados, componente, actividades). Ello se realiza en atención a la teoría del cambio del programa.
- Seguir una **lógica horizontal**, estableciendo indicadores pertinentes para el monitoreo de los objetivos y congruentes con su forma de cálculo y medios de verificación.

Los indicadores que forman parte de la MIR deben cumplir, al menos, los siguientes criterios de calidad:

- **Claridad:** Deben ser claros en su construcción y congruentes en la relación de su nombre, fórmula de cálculo y definición.
- **Relevancia:** Deben generar información significativa sobre los resultados alcanzados en cada nivel de objetivos.
- **Monitoreabilidad:** Deben poseer una fuente de información que permita su cálculo y sea accesible y confiable.

La Matriz de Indicadores de Resultados propuesta para el Programa Conecta Mayor ha sido elaborada en base a las siguientes consideraciones:

- Los indicadores incluidos en la matriz aquellos considerados más relevantes para la medición de los distintos niveles de objetivos del programa, sin embargo, pueden ser complementados con otros de mayor detalle para profundizar la evaluación de elementos de gestión. En el apartado 4.2 se proponen algunos indicadores complementarios.
- Los indicadores han sido diseñados conforme, principalmente, a la información con la que ya cuenta Conecta Mayor. Sin embargo, se agregan algunos indicadores de satisfacción en el entendido que la Fundación se encuentra realizando un sondeo para este propósito y existe la capacidad de levantar encuestas de satisfacción utilizando una metodología de levantamiento similar, pero a una muestra representativa de beneficiarios.
- Los indicadores se presentan en términos generales, considerando el programa en su cobertura nacional. Sin embargo, se recomienda calcular también por municipio/organización ya que cualquier acción correctiva se debe asociar a su ejecutor.

- Existen ciertas actividades que fueron priorizadas por el equipo de Conecta Mayor para su monitoreo, pero que no fueron incluidas en la MIR, principalmente por corresponder a actividades de “una vez”, es decir, acciones que si bien son relevantes para la ejecución del programa, no requieren de una medición periódica. Estas actividades son:
 - Plan de alfabetización progresiva: El diseño del plan de alfabetización se considera una actividad de una vez, por lo que no requiere monitoreo. Una vez definido su contenido, se puede reevaluar la incorporación de sus actividades en la MIR.
 - Habilitación capacitación en Launcher: Se considera una actividad de una vez, por lo que no requiere monitoreo. Una vez definido su contenido, se puede reevaluar la incorporación de sus actividades en la MIR.
 - Mejoras del Launcher: Se considera una actividad de una vez, por lo que no requiere monitoreo. Eventualmente se podría considerar un monitoreo de las llamadas que llegan “Por error” a la central, para identificar nuevas fallas.
 - Diseño plan de inducción y capacitación para ejecutivos: Es una actividad de una vez, por lo que no requiere monitoreo. Una vez definido el contenido del plan, se puede reevaluar la incorporación de sus actividades en la MIR.
 - Sistema de contención para ejecutivos: Una vez definido el contenido del sistema, se puede reevaluar la incorporación de sus actividades en la MIR.
 - Diseño de protocolo para respuesta a distintas llamadas: Es una actividad de una vez, por lo que no requiere monitoreo.
 - Gestión de beneficiario (reemplazos e inscripción): La actividad queda medida por indicadores asociados a la entrega del primer componente: por un lado considerando que los cupos disponibles se mantengan utilizados, por otro lado, que los inscritos vayan recibiendo los dispositivos.
- Otro conjunto de actividades priorizadas para su monitoreo por el equipo de Conecta Mayor y que no fueron incluidas en la MIR, son aquellas que corresponden a actividades de monitoreo en si mismas. Estas son:
 - Diseño de reportabilidad adecuada
 - Análisis periódico de reportabilidad
- Finalmente, la actividad de “Capacitación a municipalidades” no se incluye en la MIR por corresponder a una actividad ya realizada y no contar con datos para su medición.



4.1 Matriz de Indicadores de Resultados propuesta para el Programa Conecta Mayor

Dimensión	Indicadores			
	Enunciado	Forma de cálculo	Frecuencia de medición	Medios de verificación
Resultados				
Fin: Personas Mayores mejoran su calidad de vida	Porcentaje de PM que mejoran o mantienen su bienestar físico	[(Indicadores de bienestar físico de PM usuarias en t1 - Indicadores de bienestar físico de PM usuarias en t0) - (Indicadores de bienestar físico de PM control en t1 - Indicadores de bienestar físico de PM control en t0)]	Semestral	Evaluación de impacto
	Porcentaje de PM que mejoran o mantienen su bienestar psicológico	[(Indicadores de bienestar psicológico de PM usuarias en t1 - Indicadores de bienestar psicológico de PM usuarias en t0) - (Indicadores de bienestar psicológico de PM control en t1 - Indicadores de bienestar psicológico de PM control en t0)]	Semestral	Evaluación de impacto
Propósito: Personas Mayores que están solas o aisladas se integran socialmente	Porcentaje de usuarios integrados socialmente	[(Indicadores de integración social de PM usuarias en t1 - Indicadores de integración social de PM usuarias en t0) - (Indicadores de integración social de PM control en t1 - Indicadores de integración social de PM control en t0)]	Semestral	Evaluación de impacto
	Porcentaje de usuarios que mejoran su conectividad	[(Indicadores de conectividad de PM usuarias en t1 - Indicadores de conectividad de PM usuarias en t0) - (Indicadores de conectividad de PM control en t1 - Indicadores de conectividad de PM control en t0)]	Semestral	Evaluación de impacto
Componentes				
Componente 1: Herramienta tecnológica permite conectar a PM con	Porcentaje de usuarios que utilizan el dispositivo	(N° de usuarios con minutos totales mayor a 6 y/o consumo de GB mayor a X en t1/N° de usuarios que han recibido el dispositivo en t0)*100	Mensual	Base Entel



Dimensión	Indicadores			
	Enunciado	Forma de cálculo	Frecuencia de medición	Medios de verificación
redes personales e institucionales	Porcentaje de usuarios que utilizan el dispositivo para hacer llamados	$(N^{\circ} \text{ de usuarios con minutos emitidos mayor a 6 en } t1 / N^{\circ} \text{ de usuarios que han recibido el dispositivo en } t0) * 100$	Mensual	Base Entel
	Porcentaje de usuarios que utilizan el dispositivo para recibir llamados	$(N^{\circ} \text{ de usuarios con minutos recibidos mayor a 6 en } t1 / N^{\circ} \text{ de usuarios que han recibido el dispositivo en } t0) * 100$	Mensual	Base Entel
	Porcentaje de usuarios que utilizan el dispositivo para conectarse a Internet	$(N^{\circ} \text{ de usuarios con consumo de GB mayor a X en } t1 / N^{\circ} \text{ de usuarios que han recibido el dispositivo en } t0) * 100$	Mensual	Base Entel
	Porcentaje de usuarios que declaran que el dispositivo le ha ayudado a conectarse con familiares	$(N^{\circ} \text{ de usuarios que declaran que el dispositivo le ha ayudado a conectarse con familiares en } t1 / N^{\circ} \text{ de usuarios con dispositivo en } t0) * 100$	Semestral	Encuesta de satisfacción*
	Porcentaje de usuarios que declaran que el dispositivo le ha ayudado a conectarse con otras personas que no son familiares	$(N^{\circ} \text{ de usuarios que declaran que el dispositivo le ha ayudado a conectarse con otras personas que no son familiares en } t1 / N^{\circ} \text{ de usuarios con dispositivo en } t0) * 100$	Semestral	Encuesta de satisfacción*
	Porcentaje de usuarios que se sienten satisfecho o contento con el dispositivo	$(N^{\circ} \text{ de usuarios que declaran que se siente satisfecho o contento con el dispositivo en } t1 / N^{\circ} \text{ de usuarios con dispositivo en } t0) * 100$	Semestral	Encuesta de satisfacción*
Componente 2: PM cuentan con servicio de acompañamiento y asistencia que les permita estar más acompañados	Porcentaje de usuarios que han tenido contacto con la central (activa o pasivamente) mensualmente	$(N^{\circ} \text{ de usuarios que han tenido contacto con la central en } t1 / N^{\circ} \text{ de usuarios con dispositivo en } t0) * 100$	Mensual	Base Sercomed
	Porcentaje de usuarios que han llamado a la central	$(N^{\circ} \text{ de usuarios que han llamado a la central en } t1 / N^{\circ} \text{ de usuarios con dispositivo en } t0) * 100$	Mensual	Base Sercomed
	Porcentaje de usuarios que han sido contactados por la central	$(N^{\circ} \text{ de usuarios que no han llamado a la Central y han sido contactados por ella en } t1 / N^{\circ} \text{ de usuarios que no han llamado a la Central en } t1) * 100$	Mensual	Base Sercomed



Dimensión	Indicadores			
	Enunciado	Forma de cálculo	Frecuencia de medición	Medios de verificación
	Porcentaje de usuarios que han llamado a la central por el motivo de Conversación	(N° de usuarios que han llamado a la central por motivo de Conversación en t1/N° de usuarios que han llamado a la central en t1)*100	Mensual	Base Sercomed
	Porcentaje de usuarios que han llamado a la central por motivos de Apoyo Técnico-Digital, Emergencia, Solicitud de información, Transferencia al área médica	(N° de usuarios que han llamado a la central por motivo de Apoyo Técnico-Digital, Emergencia, Solicitud de información, Transferencia al área médica en t1/N° de usuarios que han llamado a la central en t1)*100	Mensual	Base Sercomed
	Porcentaje de usuarios que se sienten satisfecho con el servicio recibido de la central	(N° de usuarios que declaran sentirse satisfechos por el servicio entregado por la central en t1/N° de usuarios que han llamado a la central en t0)*100	Semestral	Encuesta de satisfacción*
Actividades centrales³				
Identificación de beneficiarios	Porcentaje de personas inscritas respecto de los cupos existentes	(N° de personas inscritas en t1/ N° de cupos existentes en t0)*100	Mensual	Plataforma Vamos Chilenos
Entrega de dispositivos	Porcentaje de personas inscritas que reciben el dispositivo	(N° de personas que reciben el dispositivo en t1/N° de personas inscritas en t0)*100	Mensual	Simpliroute
Capacitación a usuarios	Porcentaje de usuarios con necesidad de capacitación de refuerzo	(N° de usuarios con necesidad de capacitación de refuerzo en t1/N° de usuarios activos en t0)*100	Mensual	Base Sercomed
Llamada de bienvenida	Porcentaje de usuarios que realizan llamada de bienvenida	(N° de usuarios que realizan llamada de bienvenida en t1/N° de usuarios activos en t0)*100	Mensual	Registro Sercomed
Visita de capacitación de refuerzo	Porcentaje de solicitudes de capacitación con estado "Resuelto"	(N° de solicitudes de capacitación resueltas en t1/N° de solicitudes de capacitación activas en t0)*100	Mensual	Nueva plataforma Conecta Mayor

³ Siguiendo el criterio de relevancia que deben cumplir los indicadores, se incluyeron en la matriz las actividades más significativas para el proceso de seguimiento de los resultados del proyecto.



Dimensión	Indicadores			
	Enunciado	Forma de cálculo	Frecuencia de medición	Medios de verificación
Gestión de casos y errores	Porcentaje de solicitudes de recuperación de dispositivo con estado "Resuelto"	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de recuperación de dispositivo resueltas en } t1 / N^{\circ} \text{ de solicitudes de recuperación de dispositivo activas en } t0) * 100$	Mensual	Nueva plataforma Conecta Mayor
	Porcentaje de solicitudes por problema técnico de dispositivo con estado "Resuelto"	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes por problema técnico de dispositivo resueltas en } t1 / N^{\circ} \text{ de solicitudes de por problema técnico de dispositivo activas en } t0) * 100$	Mensual	Nueva plataforma Conecta Mayor
	Porcentaje de solicitudes de bloqueo de dispositivo con estado "Resuelto"	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de bloqueo de dispositivo resueltas en } t1 / N^{\circ} \text{ de solicitudes de bloqueo de dispositivo activas en } t0) * 100$	Mensual	Nueva plataforma Conecta Mayor
Recepción de llamados y acompañamiento	Porcentaje de llamados que fueron atendidos	$(N^{\circ} \text{ de llamados atendidos en } t1 / N^{\circ} \text{ de llamados recibidos en } t1) * 100$	Semanal o mensual	Base Sercomed
Derivación de casos para gestión (caso a caso)	Hay que definir el proceso. Los indicadores sería similares a los de solicitudes de capacitación. O sea, se evalúa resolución de situaciones sobre el total de solicitudes.			

4.2 Recomendaciones adicionales sobre el monitoreo y seguimiento del programa

Como se ha señalado, el seguimiento y evaluación del programa mediante la Matriz de Indicadores de Resultados constituye información esencial para identificar el cumplimiento de los objetivos del programa en sus distintos niveles, desde las actividades hasta el propósito del programa. A su vez, esta información permite identificar desviaciones o problemas de la gestión durante la ejecución del programa, lo que a su vez permite abordarlos para mejorar el rendimiento de los indicadores y así obtener los resultados esperados.

Sin embargo, si bien un indicador permite visualizar dónde no se está logrando lo esperado, no entrega información respecto de por qué eso está sucediendo, qué es lo que ocurre detrás de ese número, cuáles son los obstáculos que se están enfrentando y cuál es la mejor forma de abordarlo. A nivel de resultados, si bien los indicadores entregan información sobre el logro de los objetivos, no explican cómo se produce tal logro, qué elementos fueron más relevantes y hasta qué punto los componentes del programa los explican.

Ante estas limitaciones, se recomienda complementar el uso de una matriz de resultados con levantamientos cualitativos para la evaluación de procesos y resultados, los que permitirán:

- Explicar los resultados de los indicadores, identificando las razones por las que no se logran las metas esperadas, permitiendo abordar las causas que generan los problemas.
- Levantar recomendaciones desde los propios ejecutores y beneficiarios sobre aspectos que deben mejorar para lograr los objetivos y metas.
- Identificar, desde la perspectiva de los beneficiarios, aquellos catalizadores significativos de los cambios (intermedios y finales) que el programa busca generar en la población intervenida, junto a la atribución de estos cambios al programa: ¿Los cambios percibidos por los beneficiarios son atribuibles a la intervención? ¿Son estos los cambios esperados? ¿Qué eventos ocurrieron para que se generara el cambio esperado? ¿Cuáles son las áreas o conductas que se ven influenciadas por la implementación del programa? ¿Existen resultados inesperados, cambios involuntarios que se atribuyan a la intervención? ¿Cuáles son los impactos positivos del programa que perciben los beneficiarios? ¿Qué significado tienen estos impactos para los beneficiarios?
- Identificar si los supuestos que están a la base del programa se han cumplido o no, lo que, por ejemplo, implica establecer la contribución del propósito del programa (integrar socialmente a las personas mayores que están solas o aisladas) a su fin (la mejora en su calidad de vida).

Finalmente, se recomienda complementar la MIR con algunos indicadores complementarios que pueden entregar información relevante sobre el programa, como por ejemplo, respecto a cuáles son las características de los usuarios, cómo difiere el uso del dispositivo y el servicio de acompañamiento de acuerdo a estas características, y cuál es el comportamiento de uso de los beneficios. Algunos indicadores complementarios que podrían ser calculados son:

- **Sobre el uso del dispositivo:**
 - Porcentaje de usuarios que reciben/emiten llamadas o consumen datos de acuerdo a variables territoriales (Región, Comuna), por ejecutor (por municipio/organización ejecutora) y por características de los usuarios (sexo, rango etario)
 - Estadísticas de duración de llamadas recibidas y/o emitidas: Promedio, Min, Max. Distribución de la población usuario en rangos de duración de llamados.
 - Estadísticas de uso de GB: Promedio, Min, Max. Distribución de la población usuario en rangos de duración de llamados.
 - Indicadores longitudinales que den cuenta del uso del dispositivo a lo largo del tiempo, por ejemplo, porcentaje de usuarios con un uso intensivo del dispositivo para hacer llamadas en los primeros meses de uso del dispositivo y cuyo uso se reduce después de cierta cantidad de meses.

- **Sobre el uso del servicio de acompañamiento y asistencia**
 - Porcentaje de usuarios de acuerdo a los distintos tipos de contacto con la central (laman, reciben llamada, y motivos de llamadas) por variables territoriales (Región, Comuna), por ejecutor (por municipio/organización ejecutora) y por características de los usuarios (sexo, rango etario)
 - Estadísticas de llamados a la central: Promedio, Min, Max. Distribución de la población usuario en rangos de duración de llamados.
 - Indicadores longitudinales que den cuenta del uso del servicio a lo largo del tiempo, por ejemplo, porcentaje de usuarios con frecuentes llamadas a la central en los primeros meses en el programa y cuyo uso se reduce después de cierta cantidad de tiempo.

- **Sobre los beneficiarios:**
 - Porcentaje de usuarios en cada uno de los estados:
 - Pendientes
 - No ubicables
 - Rechazos
 - Fallecidos
 - Activos
 - Robos
 - Pérdida
 - Daños del dispositivo
 - Devolución-señal
 - Devolución-capacidades
 - Venta
 - Regalo
 - Caracterización de usuarios de cada estado de acuerdo a región, comuna, sexo, rango etario.

V. Anexo: Pauta de Entrevista para la construcción de la Teoría de Cambio

1. El problema social

- ¿Cuál es el problema que ustedes esperan resolver con este programa?
- ¿Cuáles consideran que son las principales causas que subyacen a este problema?
- ¿Cuáles consideran que son las principales consecuencias asociadas a este problema?
- ¿Cuáles son las capacidades disponibles y las capacidades que es necesario fortalecer en la población afectada por el problema?

2. Población objetivo

- ¿A quiénes está dirigido el programa (cada componente)?
- ¿Cuentan con una caracterización de la población objetivo o bien de la población beneficiaria?
- ¿Cuál es el mecanismo de identificación de beneficiarios?
- ¿Tienen estimado cuál es el tamaño de este grupo?

3. Objetivo a largo plazo e impacto

- ¿Cuál es el objetivo al que ustedes esperan contribuir en el largo plazo con la ejecución del programa? (Fin al cual el programa busca contribuir)
- ¿Cuál es el objetivo que esperan cumplir mediante la acción directa del programa en la población beneficiaria? (Propósito)
- ¿Cuál es el objetivo que esperan cumplir en el mediano plazo?
- Si tuvieran que evaluar si el programa está teniendo un impacto positivo o no, ¿qué elementos observarían? Nómbralos todos. *Por ejemplo, que los padres mejoren la comunicación con sus hijos, que los adolescentes asistan al colegio, etc.*

4. Supuestos

- ¿Qué supuestos se deben cumplir para que el programa tenga éxito? ¿Qué están asumiendo que pasará?
- ¿Qué creen que puede facilitar o dificultar que el objetivo pueda alcanzarse? ¿Cuáles son los riesgos?

5. Modelo de intervención

- ¿Cuáles son los componentes o líneas de acción del programa?
- ¿Cuáles son las actividades que se ejecutan durante la realización del programa, y en cada componente?



- ¿Quiénes realizan estas actividades? ¿Podrían especificar cuáles son los distintos roles que identifican dentro del proyecto? ¿Cómo interactúan entre sí? ¿Existen articulaciones que sean necesarias para el cumplimiento del propósito?
- ¿Cómo estas actividades incidirán o creen que puedan incidir en lograr resultados/impacto esperado? ¿Tienen evidencia a partir de otras intervenciones sociales, de que esto así suceda?

6. Procesos de monitoreo y evaluación (M&E)

- ¿Podría describir las herramientas de registro y almacenamiento de datos que actualmente usan? (tanto cuantitativos como cualitativos)
- ¿Cuáles son los indicadores que les parece más relevante monitorear? ¿Por qué?