

## Programa de las Naciones Unidas Para el Desarrollo



**Comité Directivo Proyecto**  
**“Fono Mayor 2021”**  
**(proyect ID: 122250; Output ID: 117918)**

**Acta reunión final equipo de proyecto**

Fecha y hora	27 de abril, 2022 – 10:00 horas
Lugar	Plataforma Zoom
Asistentes	<p><b>Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volney Navea</li> <li>• Carolina Muñoz</li> <li>• Soledad González</li> </ul> <p><b>Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claudia Asmad</li> <li>• Máximo Caballero</li> <li>• Cristián Catalán</li> <li>• Evelyn Grego</li> <li>• Monserrat Zúñiga</li> <li>• Juan Jara</li> </ul>
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar informe final del proyecto. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Análisis evaluativo</li> <li>○ Revisión de resultados</li> <li>○ Revisión ejecución presupuestaria</li> <li>○ Acuerdos de cierre</li> </ul> </li> </ul>

1. TEMAS TRATADOS:

**1.1. Contribución a la consecución de efectos**

El proyecto se propuso 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 pretendió establecer un apoyo técnico y logístico para fortalecer la red de asistencia y derivación para personas mayores dando soporte al gobierno de Chile mediante la línea Fono Mayor 800 4000 35 del SENAMA. A través de un trabajo articulado se buscó responder oportunamente a los requerimientos de la población mayor frente a la emergencia durante el año 2021. Específicamente, esta iniciativa apuntó a generar un modelo integral de atención especializada, contención y entrega de información para personas mayores mediante asistencia telefónica remota. El modelo operativo se ejecutó mediante una plataforma tecnológica denominada Nodo emergencia. Consideró, además, un plan comunicacional y de difusión, un plan de capacitación y

autocuidado para el equipo profesional y un plan de su evaluación y monitoreo orientado a la mejora continua.

El objetivo del Fortalecimiento de Fono Mayor fue 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 no se transforme en aislamiento social. Este modelo operativo permitió realizar un acompañamiento desde la recepción del llamado, el registro de los antecedentes generales (1era línea de atención) y antecedentes en profundidad (2da línea de atención), la derivación y gestión de casos, articulación intersectorial, seguimiento y cierre.

### Cobertura

- En términos de cobertura del proyecto contemplaba 4000 prestaciones; para 12 meses de implementación. Los resultados sobrepasaron la meta llegando a **18.014** llamadas. Si a esto se suma el año 2021 en que se atendieron 31.336 requerimientos, se puede llegar a una cobertura 2020 y 2021 de 49.350.

### Sostenibilidad

- Considerando el impacto y los resultados en la mejora de las redes y apoyo social para adultos mayores, el gobierno adoptó el modelo como un componente del Programa Nacional del Buen Trato al Adulto Mayor (Plataforma Buen Trato-SIAC) y se consideraron recursos para el año 2022.

[https://programassociales.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/pdf/2021/PRG2021\\_2\\_58237.pdf](https://programassociales.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/pdf/2021/PRG2021_2_58237.pdf)

### Productos generados

- **Producto 1:** Plan de atención y gestión: Asegura la adecuada atención de los llamados su derivación y seguimiento
- **Producto 2:** Plan de capacitación y autocuidado: Colabora en la formación y el bienestar de los profesionales que forman parte del equipo.
- **Producto 3:** Plan de Monitoreo y evaluación; Seguimiento permanente y mejora continua en base a resultados.
- **Producto 4:** Plan de difusión y comunicaciones: Difusión permanente del proyecto a la ciudadanía



### 1.2. Estructura de gestión adoptada

La iniciativa estableció un comité compuesto por la Asociada del Área Reducción de Pobreza y Desarrollo Inclusivo de PNUD, el Encargado de la Unidad de Buen Trato de SENAMA y la coordinadora del proyecto.

El Comité Técnico del Proyecto fue el encargado de conducir el proceso y tomar todas aquellas decisiones que garanticen que se cumplan los resultados esperados. Dentro de sus principales tareas realizadas se detallan:

- La definición 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 sesionó según el proceso requirió, reuniéndose en al menos en dos ocasiones: al inicio y al cierre del Proyecto. Las reuniones del Comité fueron registradas en actas que recogen las materias discutidas y acuerdos adoptados y que fueron incorporadas al ciclo de monitoreo y evaluación del Proyecto.

### 1.3. Barreras y facilitadores de la gestión

Producto de las medidas de confinamiento y medidas de la pandemia gran parte del trabajo se realizó en forma remota, pese a ello se establecieron mecanismos de coordinación que facilitarían la implementación del proyecto.

### 1.4. Evaluación Crítica y Desafíos

Durante el cierre de proyecto, se realizó una jornada de retroalimentación con el Equipo Implementador NODO (PNUD) y la Mesa de Coordinación SENAMA en la cual se observaron y valoraron las, destacando logros, desafíos y puntos fundamentales para la sostenibilidad. A continuación, se presenta una sistematización de esta instancia participativa de cierre de proyecto, particularmente aspectos referidos a la Plataforma Nodo Emergencia.

NODO Emergencia	
Logros	Desafíos
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Respuesta expedita a necesidad urgente y emergente.</li> <li>○ Flexibilidad de diseño e implementación.</li> <li>○ Pertinencia de coordinación entre línea 1 y línea 2 que entrega capacidad de monitoreo ágil para derivaciones.</li> <li>○ Aumento en profesionalización y calidad de atención.</li> <li>○ Se obtiene base de datos susceptible de monitorear.</li> <li>○ Mejora de visualización del estado de caso según urgencia permite hacer seguimiento y generar alertas oportunas.</li> <li>○ Permite agilización de listas de espera.</li> <li>○ Se distingue "quién llama" de "por quién se consulta".</li> <li>○ Se distingue ID y RUT.</li> <li>○ Plataforma no requiere VPN (se accede fácilmente).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Falta de co-creación en el diseño.</li> <li>○ Mejorar calidad en la reportería.</li> <li>○ Mejorar funcionalidades para editar información de cada caso.</li> <li>○ Interfaz pesada.</li> <li>○ Dificultad en la extracción de datos y prolijidad del guardado de datos.</li> <li>○ Dificultad en la migración de datos.</li> </ul>
Sostenibilidad	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mejorar usabilidad.</li> <li>○ Disminuir cantidad de perfiles.</li> <li>○ Mejorar reportería y velocidad de extracción de datos.</li> <li>○ Plataforma amigable y adaptable como Call Center que permite ingresar datos.</li> </ul>	

### 1.5. Lecciones aprendidas y buenas Prácticas

- Alianzas como elemento clave para responder a los requerimientos de las personas mayores, particularmente en el contexto de la pandemia.
- Levantamiento de informes de sistematización permanente que dan cuenta de aspectos cuantitativos y cualitativos clave para la política pública en materia de envejecimiento.
- Elaborar un trabajo colaborativo entre SENAMA y PNUD (NODO) el ámbito de difusión y comunicación que permitió incrementar el impacto del mensaje y contenido del Fono Mayor.
- Se establece que la elaboración de material conjunto y como por ejemplo la publicación Historias del Fono Mayor, se convirtieron en elementos esenciales para visibilizar el programa.
- El trabajo conjunto y planificado mediante apoyo en la elaboración de Ficha Ex ante permite establecer resultados orientados a la sustentabilidad.

### 1.6. Ejecución financiera

- El proyecto tuvo una ejecución de gastos de USD 294,647.15 lo que arroja un saldo de USD 23,761.08

## 2. ACUERDOS

- PNUD realizará procedimiento para reintegrar el saldo(\*) a SENAMA, previa presentación de documentos para crear/activar el vendor respectivo.
- PNUD realizará entrega formal por acta de los equipos adquiridos durante el proyecto (bienes).
- SENAMA debe definir contraparte para realizar la tramitación de ambos procedimientos.

(\*) La transferencia de saldo se realiza en pesos chilenos según tasa de cambio de Naciones Unidas vigente a la fecha en que se realice la transacción.

DocuSigned by:  
*Rodrigo Herrera*  
8342FFF1FC0E46E...  
**Rodrigo Herrera**

**Jefe de Programa Reducción de Pobreza y Desarrollo Inclusivo – PNUD Chile**