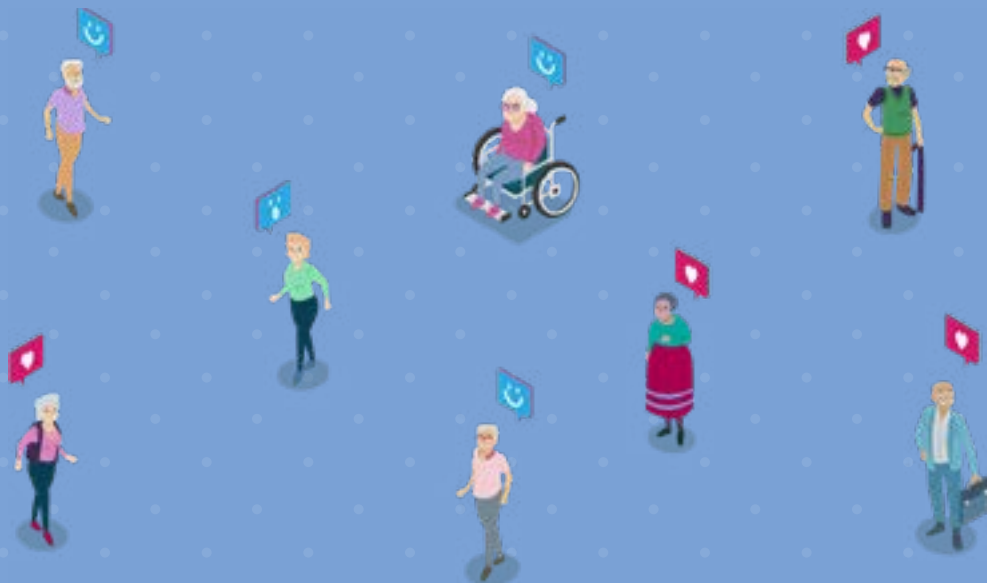




MINISTERIO DESARROLLO
SOCIAL Y FAMILIA

CUENTAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS REGIONALES

SENAMA - 2019



El Servicio Nacional del Adulto Mayor – SENAMA, en atención al cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 20.500 de “Participación Ciudadana” realizó, en conjunto con los demás Servicios del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, su Cuenta Pública Participativa nacional con fecha 05 de mayo del presente año para la socialización de la gestión anual del Servicio y sus lineamientos estratégicos a futuro.

Seguidamente y en atención a la importancia que reviste para SENAMA el conocer la opinión de los adultos mayores, entre los meses de julio y septiembre, la misma Cuenta Pública fue replicada en las 16 regiones del país, en el marco del programa Escuela de Formación de Dirigentes Sociales.

Dicho programa se ejecuta mediante el trabajo y colaboración con los **Consejos Asesores Regionales de Mayores**, compuestos íntegramente por dirigentes de organizaciones sociales y que constituyen la instancia de participación ciudadana más relevante para SENAMA, en tanto favorecen un vínculo, colaboración y comunicación permanente entre los adultos mayores organizados del territorio y las Coordinaciones Regionales.

Tras la presentación de la Cuenta Pública, se invitó a los dirigentes a participar de un **taller participativo** en el que se pidió su opinión en torno a tres preguntas:



- ▶ *¿Qué se está haciendo bien en SENAMA?,*
- ▶ *¿Qué se puede mejorar de la gestión de SENAMA? y,*
- ▶ *¿Qué desafíos identifican como relevantes?*

Esta metodología fue sugerida por la División de Organizaciones Sociales y requirió la transcripción de todas las respuestas obtenidas, las que fueron agrupadas y sistematizadas para su análisis. A nivel nacional participaron un total **607 dirigentes** adultos mayores. A modo de anexo, se adjunta el detalle de respuestas o menciones referidas por región a cada uno de los aspectos.

A continuación, se presentan los principales resultados.

ALCANCE¹

REGIÓN	FECHA DE REALIZACIÓN	TOTAL PARTICIPANTES
ARICA Y PARINACOTA	18 / 07 / 2019	23
TARAPACÁ	04 / 07 / 2019	14
ANTOFAGASTA	05, 06 Y 07 / 08 / 2019	100
ATACAMA	22 / 07 / 2019	19
COQUIMBO	26 / 07 / 2019	70
VALPARAÍSO	04 / 07 / 2019	50
O'HIGGINS	23 / 07 / 2019	45
MAULE	15 / 07 / 2019	48
ÑUBLE	15 / 07 / 2019	14
BIOBÍO	18 / 07 / 2019	46
LA ARAUCANÍA	11 / 07 / 2019	20
LOS RÍOS	12 / 07 / 2019	30
LOS LAGOS	10 / 07 / 2019	50
AYSÉN	18 / 07 / 2019	16
MAGALLANES	02 / 09 / 2019	6
METROPOLITANA	21 / 08 / 2019	56
TOTAL NACIONAL		607

LO QUE SE ESTÁ HACIENDO BIEN

ASPECTOS RELEVADOS DE BUENA GESTIÓN	Nº REGIONES QUE LO REFIEREN
DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE OFERTA PROGRAMÁTICA	11
AVANCES Y PROYECTOS EN MATERIA DE CUIDADO	11
CALIDAD PROFESIONAL Y HUMANA DEL RRHH	10
APOYO A LA PARTICIPACIÓN DE ORGANIZACIONES SOCIALES	6
COORDINACIÓN CON UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES PRIVADAS	6
PROGRAMA CIUDADES AMIGABLES (ADULTO MEJOR)	5
AVANCES EN PROMOCIÓN DE DERECHOS, BUEN TRATO Y DEFENSORÍA MAYOR	4
PRESENCIA DE SENAMA EN COMUNAS QUE ANTES NO SE VISITABAN	3

¹ En la región de Antofagasta, la actividad fue realizada en las tres provincias de la región.

A partir de los resultados obtenidos y en relación a la frecuencia de respuestas coincidentes entre los Consejos regionales, priman menciones positivas respecto a la difusión y comunicación de la oferta programática de SENAMA, así como la socialización de oportunidades e iniciativas en beneficio de las personas mayores (11 Consejos), además, en este aspecto fue relevado por 7 Consejos la instancia de Cuenta Pública Participativa. En igual medida, 11 Consejos han relevado la importancia y el aporte que significan los servicios sociales de cuidado y ambulatorios, tanto los existentes como los que se proyecta construir en los respectivos territorios.

“Se está hablando del adulto mayor y antes no se hacía. Ahora el AM tiene un puesto, lo consideran por lo que vale” (R. Aysén)

En segundo lugar, 10 Consejos regionales destacan la calidad profesional, compromiso, calidez y disposición de los funcionarios en las Coordinaciones Regionales.

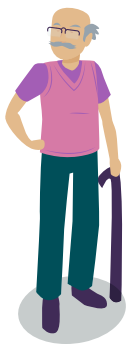
Seguidamente, los dirigentes mayores de 6 regiones destacan los avances y trabajo que realiza el Servicio por favorecer la participación de las personas mayores y trabajar con más organizaciones en el terreno, lo que, a su vez, fortalece la coordinación entre los dirigentes y permite avanzar hacia una mejor comunicación con las personas mayores que componen las organizaciones de base.

“Se nota mayor apoyo a las organizaciones y en especial a los dirigentes (capacitaciones, cursos, asesorías), lo que permite una mejor gestión por parte de las organizaciones” (R. Antofagasta)

En igual medida se destaca la articulación y colaboración con universidades y otras instituciones privadas (6 Consejos), gestión para la que los dirigentes identifican un mayor esfuerzo de parte del Servicio. Esta apreciación puede vincularse a la aprobación referida hacia el programa Ciudades Amigables (5 Consejos) que también es relevado como un importante programa incorporado por el Servicio y que involucra a las casas de estudio locales en la implementación de su metodología.

“Se visualiza una mayor coordinación, organización y gestión con otras instituciones en temas de vejez” (R. Araucanía)

“Las comunas han avanzado en el trabajo de convertirnos en una región amigable para las personas mayores; sin lugar a dudas es un avance importante ya que permite relevar la imagen de las personas mayores, además de entregar una visión positiva y activa de la vejez y el proceso de envejecimiento” (R. Los Ríos)



En menor medida, se destaca la incorporación del Defensor Mayor en regiones, la Ley de Atención Preferente en Salud y se hacen menciones aisladas respecto de programas específicos y propios de SENAMA, destacándolos como buenas iniciativas que deben mantenerse (Fondo Nacional del Adulto Mayor, programa Turismo Social, Asesores Seniors, Concurso Literario Confieso que he Vivido).

LO QUE PUEDE MEJORAR

Las sugerencias de mejora identificadas por los Consejos Asesores fueron agrupadas en 15 ámbitos, los que fueron divididos en torno a tres categorías.



1 › Necesidades de mejora para el fortalecimiento institucional de SENAMA



2 › Necesidades de mejora en la gestión interna de SENAMA



3 › Necesidades de mejora transversales a las problemáticas que enfrentan las personas mayores.

1. NECESIDADES DE MEJORA PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE SENAMA



Se identificaron seis aspectos vinculados al fortalecimiento de la institucionalidad pública del Estado para afrontar los desafíos del envejecimiento.

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	
ASPECTOS RELEVADOS SUSCEPTIBLE DE MEJORA	Nº REGIONES QUE LO REFIEREN
MINISTERIO DEL ADULTO MAYOR	11
FNAM (POSTULACIÓN Y AUMENTO DE RECURSOS)	6
DESCENTRALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE SENAMA	5
AUMENTAR OFERTA SOCIAL (ELEAM, CVT, CD, CEDIAM)	5
INTERSECTORIALIDAD A NIVEL DE INSTITUCIONES PÚBLICAS	3
DEFENSOR MAYOR (MÁS CANTIDAD Y FACULTADES)	3

Destaca que la mayor frecuencia de respuestas (11 Consejos) releva la necesidad de que se constituya un Ministerio del Adulto Mayor, entendiéndolo como una medida central para que los desafíos de enfrentar el envejecimiento de la población sean abordados adecuadamente.

En segundo lugar, 6 Consejos hacen referencia a la necesidad de mejorar los mecanismos de postulación para acceder al Fondo Nacional del Adulto Mayor en su línea de proyectos auto gestionados, además de aumentar los recursos del mismo para que más organizaciones puedan acceder al beneficio.

“Aumento de recursos para el Programa Fondo Nacional del Adulto Mayor, ya que cada año son más los mayores organizados y se generan más necesidades de las organizaciones. Además de agilizar los resultados de las postulaciones” (R. Arica)

“Mejorar los formatos de formularios para que sean más cercanos a las PM y que sea SENAMA quien elija los proyectos” (R. Los Ríos)

En tanto, 5 Consejos plantean la necesidad de descentralizar la gestión del Servicio tanto en la toma de decisiones como en la administración financiera. En igual medida, se plantea la necesidad de aumentar la oferta social de cuidados y ambulatoria (ELEAM, CVT, CEDIAM y Cuidados Domiciliarios) debido a la alta demanda que existe por estos dispositivos entre la población mayor. En este sentido, se aprecia que los dirigentes reconocen como un importante aporte la oferta de servicios sociales que provee SENAMA, pero éstos no resultan suficientes para la demanda local.

***“Más cupos disponibles para Centros diurnos y ELEAM”;
“Programa de Cuidados Domiciliarios en sectores Rurales donde los AM están muriendo solos con sus gallinas” (R. Magallanes)***

En cuanto a la incorporación de Defensores Mayores, dos regiones que no cuentan con esta figura (Antofagasta y Aysén) relevan la importancia de su presencia en la región, mientras que, en la región de Los Lagos, se releva la necesidad de aumentar las facultades del Defensor Mayor para la representación de causas y de mejorar su articulación con la Corporación de Asistencia Judicial.

2. NECESIDADES DE MEJORA EN LA GESTIÓN INTERNA DE SENAMA



GESTIÓN INTERNA DE SENAMA	
ASPECTOS RELEVADOS SUSCEPTIBLE DE MEJORA	Nº REGIONES QUE LO REFIEREN
AUMENTAR LA DIFUSIÓN DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES	3
EVALUAR REQUISITOS Y DISTRIBUCIÓN DE LOS VIAJES DE TURISMO SOCIAL	2
AUMENTAR LA PRESENCIA EN EL TERRITORIO (COMUNAS)	1

Se identifican en menor cantidad, oportunidades de mejora relativas a la gestión propia del Servicio, destacando el requerimiento de tres Consejos para que exista una mayor difusión de las actividades, programas y oportunidades disponibles para las personas mayores. Cabe destacar que, entre ellos, sólo el Consejo de Valparaíso no identificó un avance en las acciones de difusión ante la pregunta respecto de lo que se está haciendo bien.

A su vez, se solicita revisar los requisitos de acceso al programa de Turismo Social, específicamente refiriendo a la condición de pertenencia al 60% más vulnerable de acuerdo a la Ficha de Protección Social y en Atacama se requiere una mejor información y gestión en la distribución de este beneficio.

3. NECESIDADES DE MEJORA TRANSVERSALES A LAS PROBLEMÁTICAS QUE ENFRENTAN LAS PERSONAS MAYORES



PROBLEMÁTICAS TRANSVERSALES	
ASPECTOS RELEVADOS SUSCEPTIBLE DE MEJORA	Nº REGIONES QUE LO REFIEREN
CONTAR CON MÁS GERIATRAS / ESPECIALISTAS EN AM	9
MEJORAR EL TRATO DE FUNCIONARIOS DE SALUD	6
ATENCIÓN PREFERENTE PARA AM	3
TRABAJAR POR LA INTEGRACIONALIDAD	3
EMPLEABILIDAD Y CAPACITACIÓN (AUMENTAR OPORTUNIDADES)	3

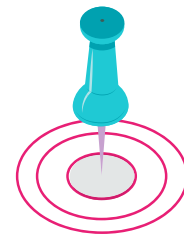
En relación a las oportunidades de mejora de problemáticas transversales, se aprecia que 9 Consejos relevan la necesidad de contar con más médicos geriatras y especialistas en geriatría en los servicios de salud locales, lo que se puede relacionar con la necesidad sentida de recibir una mejor atención y mejor trato por parte de los funcionarios de estos dispositivos (5 Consejos). Cabe destacar que en instancia de Cuenta Pública que precedió el taller participativo socializó las medias tomadas para aumentar el número de geriatras y especialistas en el país.

Llama la atención que tres regiones relevan la necesidad de mecanismo para una atención preferente de las personas mayores en los servicios públicos (con énfasis en los servicios de salud), situación que puede deberse a la proximidad de fechas entre la realización de las Cuentas Públicas Participativas y la promulgación de la Ley respectiva.

En igual medida, se releva la necesidad de avanzar en el trabajo intergeneracional con énfasis en la sensibilización desde la primera infancia como medio para mejorar la imagen social de las personas mayores en la sociedad. A su vez, se identifica la necesidad de aumentar las instancias de capacitación y oportunidades de empleo para personas mayores.

Por último, con una menor frecuencia, se menciona la necesidad de avanzar en medidas para abordar las necesidades en salud mental de las personas mayores, aumentar la alfabetización digital e incorporar un enfoque socio sanitario en el diseño y gestión de la oferta programática para adultos mayores.

DESAFÍOS



DESAFÍOS	
ASPECTOS RELEVADOS	Nº REGIONES QUE LO REFIEREN
FORTALECER Y AUMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE AM	11
SUBVENCIÓN AL TRANSPORTE	9
COMPROMISO CON CIUDADES AMIGABLES	9
MEJORAR LAS PENSIONES	5
MEJORAR LA ATENCIÓN DE SALUD	4
NO DISCRIMINACIÓN POR RAZONES DE EDAD	4
AUMENTAR DOTACIÓN DE PERSONAL EN SENAMA	3

En cuanto a los desafíos pendientes de mejora, destaca con una alta frecuencia de respuestas (11 Consejos) la necesidad de fortalecer la participación de las personas mayores, específicamente en la toma de decisiones que los afectan directamente, desafío que fue descrito por los Consejos en relación a que exista más instancias de participación, mayor número de adultos mayores comprometidos, estrategias para fomentar nuevos liderazgos y una mayor disposición del Estado a prestar apoyo a las organizaciones sociales.

“Hacer más participativo a los dirigentes que son representantes del consejo de la región, para poder conocer de manera más directa el desarrollo de los diferentes programas. Para poder hacer una bajada a las bases, con argumentos sólidos del trabajo del SENAMA con las personas mayores” (R. Metropolitana)

“Potenciar la participación y creación de nuevas organizaciones de mayores en la región. Trabajar en conjunto con las organizaciones de la región, para así llegar a más adultos mayores” (R. Tarapacá)

En segundo lugar, 9 Consejos relevan la necesidad de avanzar con descuentos y subvenciones en el transporte público intra e inter urbano, lo que se menciona como medida fundamental para mejorar la calidad de vida de las personas mayores, su participación social y, en consecuencia, su salud mental.

“Descuento obligatorio del transporte público a los adultos mayores en todas las regiones del país, incluyendo la locomoción que conecta los sectores rurales con sectores urbanos” (R. Ñuble)

En igual medida, 9 Consejos relevan el desafío de conseguir una adhesión de todas las comunas a la estrategia de Ciudades Amigables, a la vez que la necesidad de realizar un seguimiento, acompañamiento y control de los compromisos asumidos por los municipios y sus alcaldes.

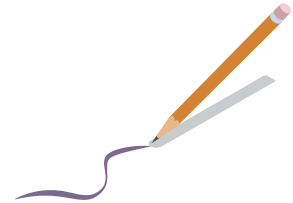
“Constatar el efectivo avance de adhesión de todos los Municipios del país para ser certificadas como Ciudades Amigables” (R. Araucanía)

Se releva también la necesidad de mejorar tanto las pensiones de los adultos mayores, como el sistema de pensiones que las administra para las futuras generaciones, conminando a SENAMA para que asuma un rol protagónico en este desafío.

“Sensibilizar a los legisladores en cuanto al monto de las pensiones para las personas mayores” (R. O´Higgins)

Por último, se hace mención a la necesidad de mejorar la atención de las personas mayores en los servicios de salud y a erradicar la discriminación por edad (4 Consejos respectivamente), mientras que en tres oportunidades se identifica como un desafío el aumento de la dotación de recurso humano en las coordinaciones regionales de SENAMA.

CONCLUSIONES



El ejercicio de realizar las Cuentas Públicas Participativas en regiones demostró ser una excelente iniciativa en tanto:

- 1) entrega herramientas concretas para el trabajo de los Consejos Asesores Regionales en torno a la gestión de SENAMA;
- 2) permite conocer las prioridades, demandas y necesidades de las personas mayores respecto del trabajo realizado;
- 3) es una instancia para comunicar los lineamientos y estrategias del Servicio hacia las comunidades de base y;
- 4) permite realizar evaluaciones de nuestra gestión institucional.

A nivel de hallazgos obtenidos a partir del análisis de resultados, resulta evidente que las personas mayores esperan avancen en materia de la institucionalidad pública abocada a su representación, protección y reconocimiento en la sociedad. Ésta demanda se evidencia tanto en las recomendaciones hacia el fortalecimiento institucional de SENAMA, como en la creación de un Ministerio del Adulto Mayor que garantice la protección y promoción de sus derechos.

A su vez, queda en evidencia el desafío de avanzar hacia un trabajo intersectorial de las instituciones públicas para la coordinación de gestiones y optimización de recursos en beneficio de las personas mayores; esfuerzo que, en cambio, es reconocido y valorado en cuanto a la intersectorialidad con el sector académico, privado y de la sociedad civil.

En relación a la oferta de servicios sociales (de cuidado y ambulatorios) de SENAMA, corresponde a uno de los aspectos mejor evaluados por los dirigentes mayores, a la vez que un aspecto susceptible de mejora en tanto se solicita que aumenten su cobertura y presencia territorial, especialmente en localidades rurales.

Los ámbitos relativos a la Participación Social demuestran que se reconoce un avance en la gestión del Servicio para trabajar en conjunto con las organizaciones sociales, específicamente para que constituyan un puente de comunicación entre SNEAMA y las personas mayores. Simultáneamente, el desafío con mayores referencias (11 Consejos regionales) corresponde a avanzar hacia fortalecer y aumentar la participación social de las personas mayores, con referencia explícitas a que participen en el diseño y toma de decisiones que los afectan, se les apoye para que fortalezcan y aumenten las figuras de liderazgo, se sumen más adultos mayores a las organizaciones y obtengan respuesta a sus requerimientos y correspondencia, entre otros.

Del desafío planteado en relación a que las comunas adhieran y cumplan sus compromisos para avanzar en la estrategia de Ciudades Amigables, permite concluir que se ha realizado una amplia y adecuada difusión en la materia, empoderando a los dirigentes a que tomen parte activa en la iniciativa.

Para terminar, en relación a la metodología del taller participativo, se ha identificado la necesidad de aclarar conceptualmente la diferencia entre las “oportunidades de mejora” y los “desafíos” o, en su defecto, reunir ambas en un solo levantamiento de información.

ANEXO N°1

DETALLE REGIONAL DE MENCIONES POR ÁMBITO.

LO QUE SE ESTÁ HACIENDO BIEN

ASPECTOS RELEVADOS DE BUENA GESTIÓN	ARICA	TARAPACÁ	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	ÑUBLE	BIOBÍO	ARAUCANÍA	LOS RÍOS	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	FRECUENCIA
Difusión y comunicación de oferta programática	●	●		●	●		●		●	●	●		●	●		●	11
Avance y proyectos en en materia de cuidado	●	●	●		●	●	●	●	●			●	●	●	●		11
Calidad profesional y humana del RRHH	●	●		●		●	●			●	●	●	●	●			10
Apoyo a la participación de organizaciones sociales	●	●	●							●	●		●				6
Coordinación con universidades e instituciones privadas		●	●		●	●					●	●					6
Programa Ciudades Amigables (Adulto Mejor)				●	●		●		●			●					5
Avances en promoción de Derechos, Buen Trato y Defensoría Mayor			●								●	●			●		4
Presencia de SENAMA en comunas que antes no se visitaban		●	●											●			3
SUMA	5	6	5	4	6	6	5	1	4	3	5	6	5	4	2	1	

LO QUE SE PUEDE MEJORAR

1. NECESIDADES DE MEJORA PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE SENAMA

FORTALECIMIENTO DE SENAMA																	
	ARICA	TARAPACÁ	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	ÑUBLE	BIOBÍO	ARAUCANÍA	LOS RÍOS	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	FRECUENCIA
Ministerio del Adulto Mayor	●		●	●	●	●	●			●	●	●	●	●			11
FNAM (Postulación y aumento de recursos)	●	●					●				●	●	●				6
Descentralización de la gestión de SENAMA	●			●	●	●					●						5
Aumentar Oferta Social (ELEAM, CVT, CD, CEDIAM)			●	●									●		●	●	5
Intersectorialidad a nivel de instituciones públicas		●				●										●	3
Defensor Mayor (más cantidad y facultades)			●										●	●			3
SUMA	3	2	3	3	2	3	2	0	0	1	3	2	4	2	1	2	

2. NECESIDADES DE MEJORA EN LA GESTIÓN INTERNA DE SENAMA

GESTIÓN DE SENAMA																	
	ARICA	TARAPACÁ	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	ÑUBLE	BIOBÍO	ARAUCANÍA	LOS RÍOS	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	FRECUENCIA
Mejorar mecanismos de postulación al FNAM	●			●			●										3
Aumentar la difusión de programas y actividades						●				●				●			3
Evaluar requisitos y distribución de los viajes de Turismo				●		●											2
Aumentar la presencia en el territorio (comunas)																●	1
SUMA	1	0	0	2	0	2	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	

3. NECESIDADES DE MEJORA TRANSVERSALES A LAS PROBLEMÁTICAS QUE ENFRENTAN LAS PERSONAS MAYORES.

PROBLEMÁTICAS TRANSVERSALES PARA LAS PERSONAS MAYORES																	
	ARICA	TARAPACÁ	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	ÑUBLE	BIOBÍO	ARAUCANÍA	LOS RÍOS	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	FRECUENCIA
Contar con más geriatras / especialistas en AM	●	●	●		●	●		●	●			●	●				9
Mejorar el trato de funcionarios de salud				●	●						●	●	●		●		6
Atención Preferente para AM			●						●				●				3
Trabajar por la integracionalidad					●	●										●	3
Empleabilidad y capacitación (aumentar oportunidades)					●								●			●	3
SUMA	1	1	2	1	4	2	0	1	2	0	1	2	4	0	1	2	

DESAFÍOS

DESAFÍOS																	
	ARICA	TARAPACÁ	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	ÑUBLE	BIOBÍO	ARAUCANÍA	LOS RÍOS	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	FRECUENCIA
Fortalecer y aumentar la participación de AM	●	●		●	●	●	●			●	●	●	●			●	11
Subvención al transporte	●		●	●	●	●	●	●	●		●						9
Compromiso con ciudades Amigables		●			●		●	●	●		●	●		●	●		9
Mejorar las pensiones				●	●		●					●	●				5
Mejorar la atención de salud			●	●					●		●						4
No discriminación por razones de edad						●	●			●			●				4
Aumentar dotación de personal en SENAMA	●		●			●											3
SUMA	3	2	3	4	4	4	5	2	3	2	4	3	3	1	1	1	