FUNDACIÓN
CONECTA MAYOR
De la Pontificia Universidad Católica de Chile

Hallazgos a un año del programa

Hallazgos a un año del programa

Santiago, Chile
Noviembre 2021

ÍNDICE

Programa Conecta Mayor 4

Población beneficiaria 8

Usabilidad de la herramienta de integración digital 10

Servicio de acompañamiento 17

Impacto del programa 24

Conclusiones 28

PROGRAMA CONECTA MAYOR

Fundación Conecta Mayor, de la Pontificia Universidad Católica de Chile es un proyecto que nace en 2020 con el propósito de contribuir a la integración de las personas mayores más vulnerables del país mediante soluciones tecnológicas.

La brecha digital que existe entre las personas mayores de Chile, especialmente las más vulnerables, se evidencia en datos de la encuesta CASEN 2017, que demuestra que un 70% de las personas mayores de 60 años no usa internet. También, que el 67% de los mayores de 70 años y 87% de los mayores de 80 años no tienen acceso a un smartphone y que la brecha se agrava entre quienes tienen menor nivel educacional y/o viven en zonas rurales.

Pero la brecha digital no se resuelve sólo con acceso a dispositivos tecnológicos o herramientas digitales. Se requiere de programas integrales que aborden tanto el acceso a dispositivos tecnológicos, como la adquisición de habilidades digitales para hacer uso de esas tecnologías y también la disposición de mecanismos de conectividad gratuita o de bajo costo para su correcta operación.

Esta combinación de elementos requiere de un compromiso colectivo de todos los actores de la sociedad, con quienes Fundación Conecta Mayor busca avanzar hacia sus tres objetivos institucionales 2020 – 2023:

1. **Diseñar e implementar soluciones tecnológicas que favorezcan la integración de las personas mayores.**

2. **Generar y aportar conocimiento nacional respecto a las personas mayores.**

3. **Promover un cambio cultural para resignificar la vejez y el envejecimiento.**

El primer programa implementado por Conecta Mayor busca dar respuesta a estos objetivos mediante la entrega de bienes y servicios gratuitos para ochenta mil personas mayores, en una estrategia articulada con el 97% de los municipios del país y organizaciones que trabajan con y para personas mayores con presencia nacional.

¿Cómo abordamos la brecha digital?

Cada persona mayor beneficiaria de este programa recibe de forma gratuita un teléfono celular smartphone nuevo y que ha sido previamente habilitado con un sistema operativo (aplicación

Conecta Mayor) diseñada para facilitar y favorecer la adquisición de habilidades digitales por parte de aquellos beneficiarios que no habían tenido dispositivos touch antes del ingreso al programa. Esta aplicación se sobrepone al sistema operativo propio del celular, proveyendo de tres pantallas con aplicaciones y accesos directos a diferentes aplicaciones y funcionalidades, tal como se muestra en la siguiente imagen.

Pantalla 1: acceso directo a teléfonos de contacto de sus redes socioafectivas, WhatsApp y Central de Acompañamiento Conecta Mayor.

Pantalla 2: acceso directo para comunicarse con sus redes locales y servicios públicos de interés.

Pantalla 3: aplicaciones adicionales y funcionalidades propias del teléfono.

*Estas pantallas están actualmente en proceso de modificación, de acuerdo a los aprendizajes y hallazgos obtenidos a un año de uso de los equipos por parte de personas mayores, de manera de incluir nuevas funcionalidades y posibilidades más amigables y acordes a las necesidades detectadas.

Cada celular posee además un chip que provee conectividad gratuita y garantizada por al menos dos años, cuyo plan comprende 300 minutos para llamar por teléfono, 50 mensajes de texto (SMS) e internet ilimitado a velocidad media para navegar por internet y utilizar redes sociales.

La adquisición de habilidades digitales se aborda mediante estrategias complementarias:

a. Cada beneficiario recibió un manual de usuario junto con su celular, en el que encuentra las principales funciones y acciones que debe realizar para sacar su máximo provecho.

b. Al momento de la entrega del celular, los funcionarios municipales y voluntarios se comprometen a realizar una capacitación inicial de aproximadamente 1 hora, en la que explican el Funcionamiento del celular y los beneficios entregados por la Fundación adecuándose al nivel de digitalización inicial con el que contaba la persona mayor. Para esto, como Fundación hemos capacitado a más de 4.000 funcionarios municipales en aspectos gerontológicos y técnicos del programa.

c. Hemos diseñado y dispuesto en el mismo dispositivo, cápsulas de video instruccionales relacionadas a principales funciones de sus teléfonos, las que pueden revisar tantas veces como lo necesiten.

d. Proveemos de apoyo técnico digital remoto mediante el servicio de acompañamiento, con ejecutivos capacitados para asistir y orientar a los beneficiarios en el correcto uso de sus dispositivos.

Adicionalmente, los beneficiarios de Conecta Mayor tienen acceso a lo que hemos denominado un Servicio de Acompañamiento remoto, al que pueden acceder mediante la marcación automática de un botón en la primera pantalla de sus celulares. El servicio de acompañamiento opera las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin interrupción y está disponible para acompañar a los beneficiarios mediante la conversación y el encuentro, apoyarlos en sus requerimientos y asistirlos en caso de urgencia o de requerir orientación médica telefónica y derivación a redes locales.

POBLACIÓN BENEFICIARIA

Población objetivo: este programa está orientado prioritariamente a personas mayores de 70 años o más, pertenecientes al tramo del 40% más vulnerable en el Registro Social de Hogares y que viven solas o acompañadas de otra persona mayor o dependiente.

La identificación y selección de los beneficiarios fue una tarea de los ejecutores (municipios y organizaciones), a quienes se le asignaron cupos proporcionales a la población registrada en el RSH con fecha de corte a agosto de 2020.

Ejecutores: Para la implementación del programa se invitó a participar al 100% de los municipios del país, de los cuales 336 municipalidades (97% del país) accedieron a participar con un 97% de los cupos.

El 3% de los cupos restantes que no fueron aceptados por municipios, se asignó a 3 organizaciones con presencia nacional dedicadas al trabajo con personas mayores: Centros Diurnos de SENAMA en alianza con Fundación de las Familias, usuarios del Hogar de Cristo y residentes de Fundación las Rosas.

Beneficiarios: al 13 de octubre de 2021, se han entregado 68.512 teléfonos equivalentes al 85,64%.

Género: Los beneficiarios del programa corresponden en un 71% a mujeres y 29% a hombres.

Edad: Casi la mitad de los beneficiarios tienen entre 80-89 años (48%), seguido por personas de 70-79 años (43%). Existen 5.271 beneficiarios de 90 años o más.

Tenencia de teléfono celular previo: Se estima que para un 31% de los beneficiarios el dispositivo conecta Mayor sería su primer teléfono celular, mientras que para un 61% éste sería su primer smartphone.

Distribución territorial: La distribución de cupos por comuna se asignó proporcionalmente al número de nuestra población objetivo registrado en el RSH en agosto 2020 (consultado por Transparencia al MDSF). 32% de los cupos se encuentran en la Región Metropolitana, seguido por Biobío con un 10% y El Maule con un 8% de los cupos.

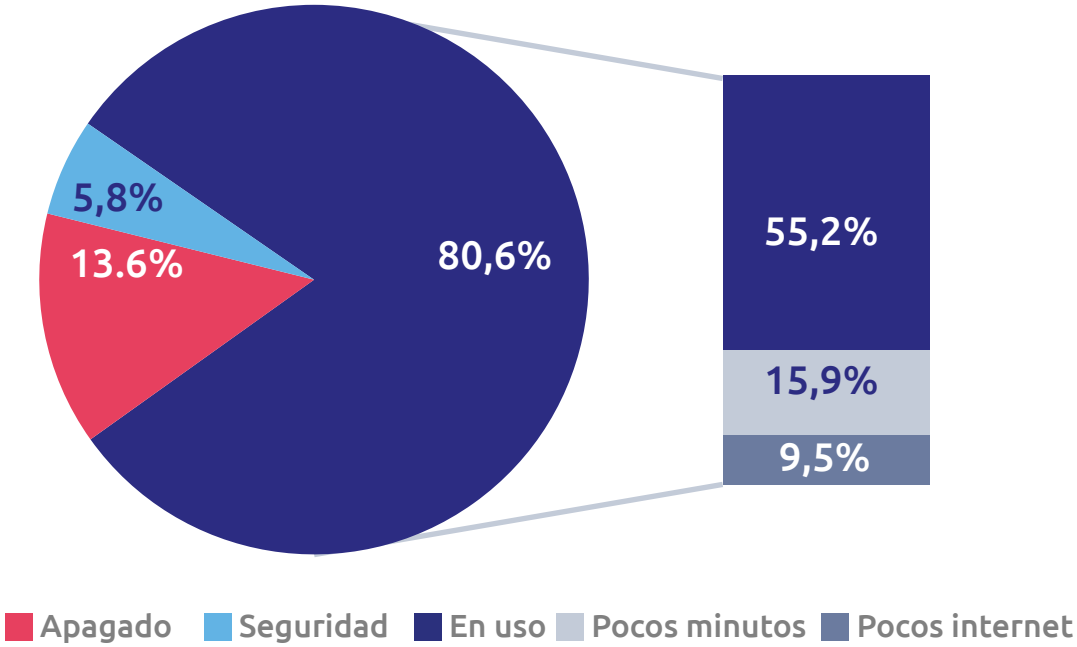
USABILIDAD DE LA HERRAMIENTA DE INTEGRACIÓN DIGITAL

Datos Globales con cierre en agosto 2021:

A partir de la información que provee Entel respecto de las líneas habilitadas, obtenemos información de usos globales y consumo de minutos e internet de los beneficiarios del programa. El análisis de estos reportes permite categorizar a los usuarios con relación al uso que están haciendo de sus teléfonos celulares.

En términos generales, sabemos que el 81% del total de beneficiarios que ya recibió su celular, está haciendo un uso integral del mismo, casi el 6% de los beneficiarios utiliza su celular como herramienta de soporte y seguridad, es decir, lo mantiene cargado y encendido, pero no realiza ni recibe llamadas y tampoco navega por internet. El 13% restante de los beneficiarios tiene su celular apagado y sin uso.

USO DEL DISPOSITIVO



Usuarios Activos (80,6%): En el grupo de usuarios activos, encontramos que quienes consumen pocos minutos (llamadas emitidas y/o llamadas recibidas) tienden a ser más los hombres y los de mayor edad. A medida que disminuye la edad de los beneficiarios, se observa un mayor consumo de minutos.

El grupo que usa su celular integralmente, pero con un bajo consumo de internet se compone principalmente de mujeres con edades en el tramo entre 80 y 89 años.

Los usuarios activos, con alto consumo de internet y minutos, tienden a ser más las mujeres y aumenta progresivamente en relación con la menor edad.

Seguridad (5,8%): Corresponde a un grupo de personas que prácticamente no ocupan su celular, pero lo tienen cargado y activo permanentemente, lo que nos indica un hábito de uso del celular como herramienta de seguridad ante la eventualidad de necesitar asistencia.

- Los hombres tienden a ocuparlo más como herramienta de seguridad que las mujeres. (6,9% de los hombres y 5,4% de las mujeres).

- Por edad, el celular se tiende a ocupar más como herramienta de seguridad entre los mayores de 90 años.

- Por región, la mayoría se encuentra en Magallanes, seguido por Arica y Parinacota, luego por Tarapacá y Antofagasta.

Apagados (13,6%): Corresponden a usuarios que, habiendo recibido su celular con anterioridad a agosto, no poseen registro de consumo de su plan de conectividad, lo que puede deberse a una baja alfabetización digital, o inexistencia de corriente eléctrica para cargarlo habitualmente, entre otros.

- Proporcionalmente a la población por género, los hombres lo tienen más apagado que las mujeres.

- A mayor edad de los usuarios hay más celulares apagados.

- Territorialmente se concentran en Tarapacá, Magallanes, Coquimbo y Antofagasta.

Frecuencia de uso:

Al consultarle a los beneficiarios con qué frecuencia utilizan su celular, obtenemos que un 51% lo ocupa mucho, seguido por un 47% que refiere ocuparlo algo y un 2% que refiere no ocuparlo nada.

Existe mayor frecuencia de uso del celular entre las mujeres y beneficiarios de menor edad.

Formas de uso ¿Qué uso se le está dando al dispositivo?:

La gran mayoría (87%) usa su dispositivo para llamar o recibir llamadas telefónicas, y en menor medida lo usan para enviar o recibir mensajes escritos o de audio (por mensajería de texto SMS o aplicación WhastApp) (19%).

Entre las funcionalidades propias de la aplicación WhatsApp, la más usada son las llamadas (32%), seguido por Videollamadas (30%) y en menor medida los mensajes de audio y mensajes de texto (19%).

Entre las funciones adicionales del celular, sabemos que un 14,6% está usando la radio y un tercio de los usuarios usa la cámara para sacar fotos o grabar videos.

Promedio totales de consumo*	Junio	Julio	Agosto
Minutos totales	210	214	219
Minutos emitidos	135	135	130
Minutos recibidos	126	131	138
Gb consumido	0,8971	0,9841	1,2987

*Se descartan las líneas de teléfono con consumo inferior a 5 minutos y/o a 0,01 gigabytes consumidos mensuales para considerar solo la información de quienes hacen un uso integral de su celular, despejando celulares apagados o con uso como herramienta de seguridad.

Relación entre usabilidad y tiempo:

Al relacionar el uso del celular (frecuencia y cantidad) con el tiempo desde su recepción, observamos tendencias relevantes:

Hay mayor frecuencia de uso entre quienes tienen el dispositivo hace más tiempo en su poder, lo que sugiere que existe una adquisición de habilidades digitales vinculada a la práctica, autoaprendizaje y a los mecanismos de capacitación y apoyo digital que se han dispuesto para apoyarlos en este proceso.

A su vez, las dificultades referidas para usar el celular, de distinta naturaleza, disminuyen significativamente luego de tres meses desde su recepción.

Se evidencia un aumento progresivo del consumo promedio tanto de datos como de minutos en el total de los beneficiarios activos.

Con quiénes se comunican:

Al consultar a los beneficiarios respecto de con quiénes se comunican a través del celular Conecta Mayor, obtenemos:

- **Familiares:** el 97% declara usar su celular para comunicarse con familiares. Entre este grupo obtenemos un 25% que usa su celular solo para comunicarse con familiares y no se comunica con otras personas.

- **No Familiares:** el 72% refiere usar su celular para comunicarse con personas que no son familiares (sea la Central de Acompañamiento, instituciones públicas, amigos, vecinos u otras redes) lo que sugiere que la entrega del conjunto de bienes y servicios que provee el programa, puede estar ampliando la inclusión de los beneficiarios y robusteciendo sus redes de apoyo.

Dificultades principales reportadas por los beneficiarios:

En relación con las principales dificultades referidas por los beneficiarios para aprender a usar su celular, encontramos que:

- Un 66% de los beneficiarios refiere haber tenido dificultades o problemas para aprender a usarlo, de los cuales un 8% ha tenido muchos problemas y un 58% algunos problemas. El 34% restante no tuvo dificultades para aprender a usarlo.

- Las dificultades más frecuentes están vinculadas con el uso de la aplicación WhatsApp (37%), seguido por realizar videollamadas (22%).

- Hay un 10% de beneficiarios que declara no saber realizar llamadas, lo que indica un problema grave de alfabetización digital. Esto aumenta entre los mayores de 90 años a un 18% que no sabe llamar.

Adicionalmente, el Servicio de Acompañamiento ha recibido cerca de 1000 llamadas mensuales en las que se solicita apoyo técnico digital (orientaciones para el uso y configuración, capacitación y descripción de sus funciones). Estos llamados son atendidos conforme a protocolos y guías prácticas que han sido diseñadas para atender a cada una de estas dificultades según su naturaleza.

Satisfacción con el celular:

¿Se siente contento o satisfecho con su celular?

Mucho	Algo	Nada
91%	**8%**	**1%**

La gran mayoría de los beneficiarios se siente muy satisfecho con el celular Conecta Mayor

El umbral de satisfacción se mantiene estable a lo largo del tiempo: personas que han recibido su dispositivo hace seis meses o más están igualmente satisfechas que aquellas que lo han recibido recientemente.

La satisfacción tiende a ser ligeramente mayor entre las personas de menor edad, pero se mantiene alta también en personas de 90 años o más (86%).

Existe una relación entre satisfacción y usabilidad: a mayor frecuencia de uso hay mayor satisfacción, pero también la satisfacción es alta entre quienes lo usan menos.

Se observa una relación significativa entre la satisfacción con el celular y el estar usándolo para comunicarse con familiares: de quienes lo usan para comunicarse con familiares, un 92% declara estar muy satisfecho con él. En cambio, sólo el 49% de quienes no hablan con familiares declara estar satisfecho con él.

Percepción de utilidad del celular:

¿Cuánto le ha servido el celular en su día a día?

Mucho	Algo	Nada
85%	**14%**	**1%**

La mayoría de los beneficiarios refiere que el celular le ha servido mucho en su día a día

El mayor consumo de minutos y de internet se corresponde a los beneficiarios que indican que el dispositivo les ha servido mucho.

A su vez, un bajo consumo de minutos y gigabytes al mes no tiene relación con la sensación de utilidad que se percibe. Más del 75% de quienes consumen muy poco minutos e internet declara que el celular le ha servido mucho. Esto puede deberse a funciones del celular como el reloj y la alarma, la radio o la linterna. Así también puede responder a la tranquilidad que le entrega saberse conectado, sin estar haciendo uso frecuente, pero contando con él para cuando lo necesite.

SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO

Quiénes hacen uso del Servicio de Acompañamiento*:

31,5% de los beneficiarios de Conecta Mayor ha tenido contacto con el Servicio de Acompañamiento. En este grupo, un 55,5% ocupa el servicio de acompañamiento activamente (nos llama), y 60,7% ha sido contactado por la central.

Las personas que más usan el servicio de acompañamiento son personas de 80 a 89 años (46%), seguido por personas de 70 a 79 años (45%). Sin embargo, en relación con el tamaño de cada grupo etario, el mayor uso se da entre los de 60 a 69 años (64% del total de usuarios de este rango).

No existen tendencias significativas de distribución geográfica o género entre los y las usuarias del Servicio de Acompañamiento.

*El perfil general de beneficiarios son personas mayores de 70 años. En el caso de usuarios de programas ejecutados por Hogar de Cristo, Fundación Las Rosas y Centros Diurnos de SENAMA, se amplió la edad a mayores de 60.

La mayoría de los usuarios del servicio ha establecido entre 1 y 10 contactos con la central de acompañamiento. La distribución de cantidad de llamados por usuario se desglosa de la siguiente manera:

Cantidad de llamados	Beneficiarios
1 vez	**15%**
2 veces	**27%**
3 veces	**16%**
4 veces	**10%**
5 a 10 veces	**22%**
11 a 20 veces	**7%**
21 veces o más	**3%**
Total	**100%**

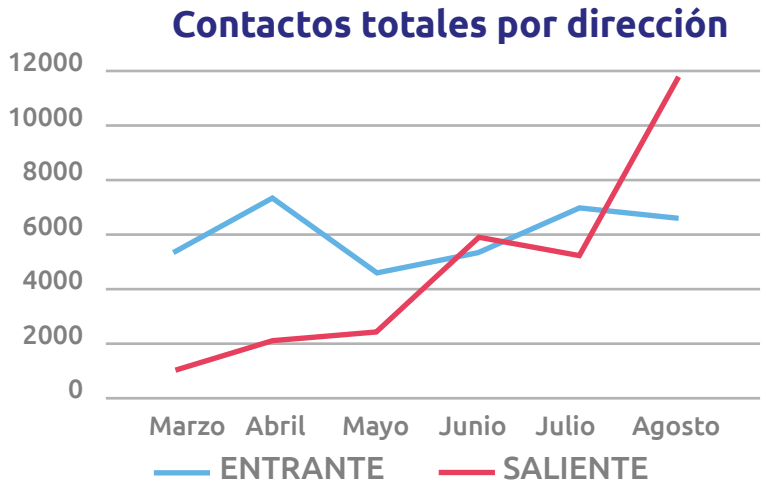
Existen 8 usuarios que han tenido más de 500 contactos con la central. Cuatro de ellos superan los 1.300 contactos y el usuario que más uso hace del servicio ha tenido 6.831 contactos.

Cuánto se usa el Servicio de Acompañamiento:

Para comprender la naturaleza y volumen de uso del Servicio de Acompañamiento cabe recordar que el propósito de éste consiste en ser un espacio de encuentro, conversación, orientación y asistencia para aquellos beneficiarios que así lo requieran. El programa Conecta Mayor se enfoca en personas que viven solas, por lo que este Servicio busca subsanar la soledad y aislamiento social en que se encuentran algunas personas mayores. En ese sentido, personas con redes de apoyo robustas y funcionales no tienden a hacer uso de este Servicio.

Entre marzo y agosto del presente año se han establecido 120.259 contactos totales.

Los contactos se diferencian en cuanto a su dirección, siendo "ENTRANTES" cuando el beneficiario llama a la Fundación activamente o "SALIENTES" cuando desde la Fundación se llama a los beneficiarios para dar seguimiento a un caso especial, acompañar o para contactar usuarios que no han hecho uso del servicio en un periodo de tiempo y recordarles que la Fundación está disponible cuando la necesiten.
El 77% de los contactos son llamadas entrantes y el 23% restante son salientes y se distribuyen de la siguiente manera:



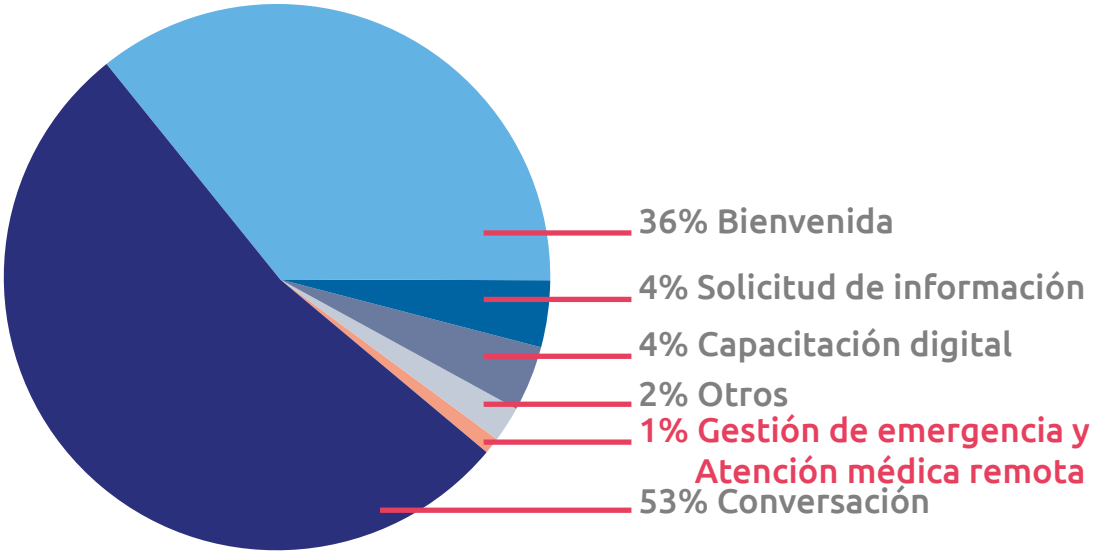
*En mayo se implementa un sistema de filtro para los llamados que ocurrían por error (marcaciones automáticas por inexperiencia con la función touch del celular), por eso la baja de llamadas entrantes.

Motivo o naturaleza del contacto:

El servicio de acompañamiento se está utilizando para su propósito: establecer conversaciones y acompañar a las personas mayores, las que representan el 52,5% del total de contactos.

Los temas más frecuentes de conversación se relacionan con la familia de los beneficiarios (existencia o quiebre de vínculos), la salud general y nuevos acontecimientos vinculados a la salud de los beneficiarios y, en menor medida, a la contingencia nacional y aspectos relacionados con la fe y espiritualidad.

La segunda mayoría de contactos ha ocurrido en el contexto de dar la bienvenida al programa. Esta llamada entrante ocurre al momento de la entrega del celular y capacitación municipal a la persona mayor en su domicilio y en ella se les explica a los beneficiarios los alcances y características del servicio.



- El servicio también es utilizado para hacer consultas y solicitar información, en su mayoría relativa a beneficios del Estado, a medidas de restricción de desplazamiento propias de la pandemia Covid-19 y, en menor medida, a orientaciones de tipo judicial.

- Entre marzo y agosto se han realizaron **313 gestiones con servicios de emergencia** (intermediaciones con ambulancias públicas, bomberos y/o carabineros) y **974 atenciones médicas remotas** para abordaje de cuadros agudos de salud.

Como es de esperar, los motivos de contacto han evolucionado en el tiempo, en la medida que las entregas de celulares disminuyen, lo hacen también las llamadas de bienvenida, mientras que las llamadas por conversación aumentan progresivamente en la medida que aumentan los beneficiarios del programa y se va construyendo una relación de confianza con la Fundación y sus operadores telefónicos.

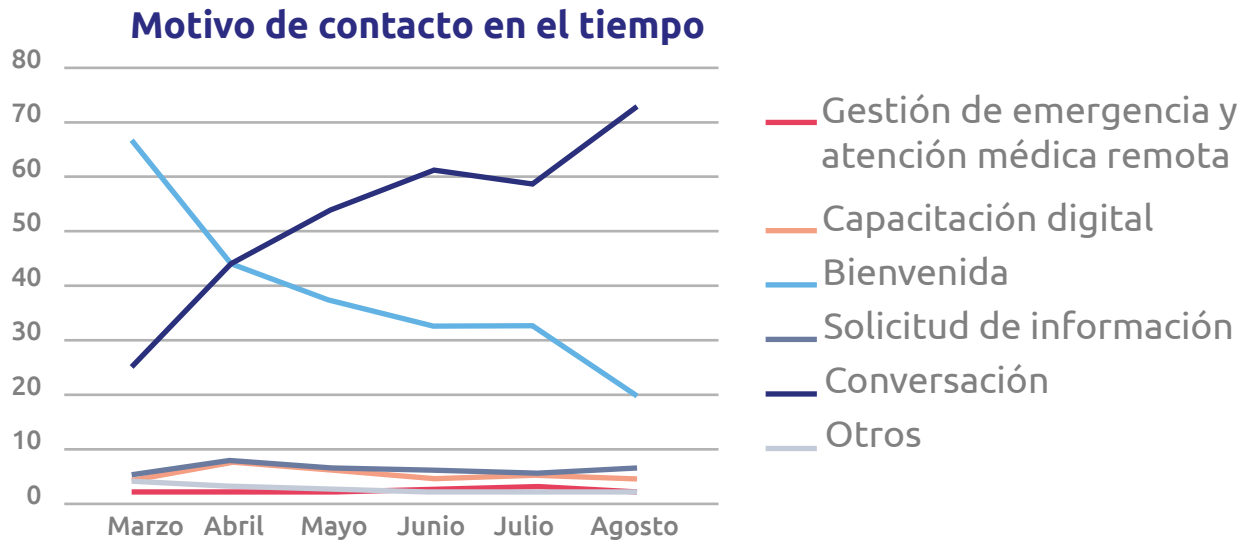
Las gestiones de emergencia, solicitudes de información y solicitudes de apoyo técnico digital se mantienen estables en el tiempo.

- El servicio también es utilizado para hacer consultas y solicitar información, en su mayoría relativa a beneficios del Estado, a medidas de restricción de desplazamiento propias de la pandemia Covid-19 y, en menor medida, a orientaciones de tipo judicial.

- Entre marzo y agosto se realizaron **313 gestiones con servicios de emergencia** (intermediaciones con ambulancias públicas, bomberos y/o carabineros) y **974 atenciones médicas remotas** para abordaje de cuadros agudos de salud.

Como es de esperar, los motivos de contacto han evolucionado en el tiempo, en la medida que las entregas de celulares disminuyen, lo hacen también las llamadas de bienvenida, mientras que las llamadas por conversación aumentan progresivamente en la medida que aumentan los beneficiarios del programa y se va construyendo una relación de confianza con la Fundación y sus operadores telefónicos.

Las gestiones de emergencia, solicitudes de información y solicitudes de apoyo técnico digital se mantienen estables en el tiempo.



Horarios de uso :

El servicio de acompañamiento se realiza en horario hábil e inhábil, siendo el horario inhábil un servicio exclusivo de Conecta Mayor respecto de otras plataformas de atención remota para personas mayores.

- Horario hábil: 70% de los contactos totales ocurren en este horario. Comprende de 08:00 a 19:30 horas de lunes a viernes y sábados de 08:00 a 13:00.

- Horario inhábil: 30% de los contactos totales ocurren en este horario. Comprende de lunes a viernes de 19:30 a 08:00, sábados pm y domingos.

Durante el fin de semana, se reciben significativamente más llamadas los sábados que los domingos (entre 200% y 400% más). Sólo se invierte esta relación el domingo 19 de septiembre.

Satisfacción con el Servicio de Acompañamiento:

La satisfacción con el servicio de acompañamiento es muy alta.

93%

de quienes han llamado a la central están satisfechos con el servicio brindado

88%

de quienes han sido contactados por el servicio están satisfechos con el servicio brindado

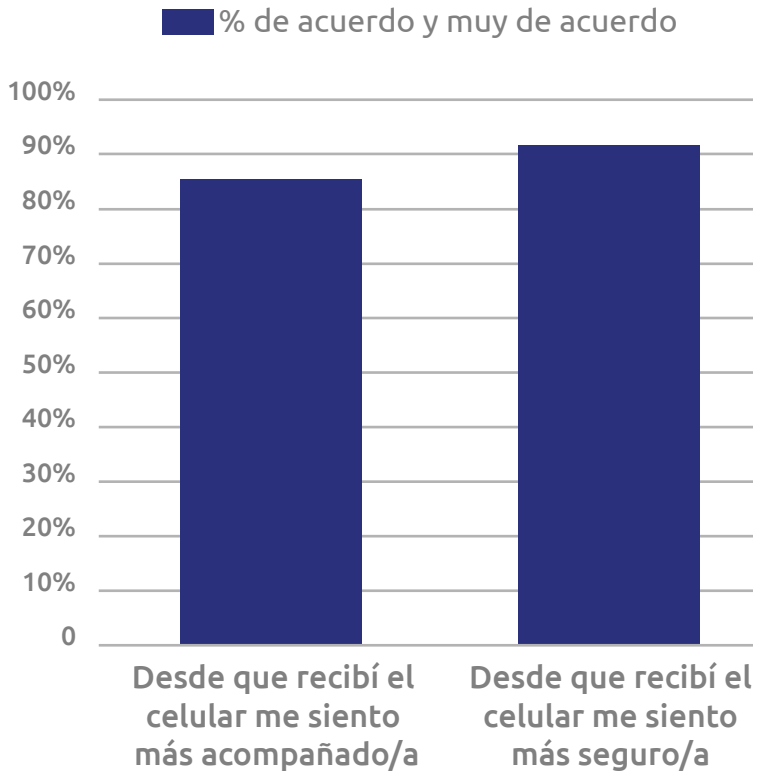
Los ejecutivos telefónicos que atienden las llamadas son permanentemente capacitados para prestar un servicio cercano, acogedor y no edadista. Elementos centrales de escucha activa también forman parte de su capacitación desde su ingreso a la Fundación.

IMPACTO DEL PROGRAMA

Bienestar Subjetivo:

86,3% declara sentirse más acompañado desde que recibió el celular Conecta Mayor. Quienes realizan más llamadas desde el celular se sienten más acompañados respecto de quienes realizan menos llamados.

91% se siente más seguro desde que recibió el celular Conecta Mayor. La sensación se seguridad también se relaciona con el mayor uso del celular.



Impacto del Servicio de Acompañamiento en el Bienestar Subjetivo:

Existe una relación positiva entre el servicio de acompañamiento y la sensación de mayor compañía y seguridad, confirmándose con ello que el acompañamiento telefónico está alcanzando su objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas mayores en algunos de sus ámbitos.

Los beneficiarios que han sido contactados por la Fundación se sienten más acompañados que aquellos que no han sido contactados por la Fundación.

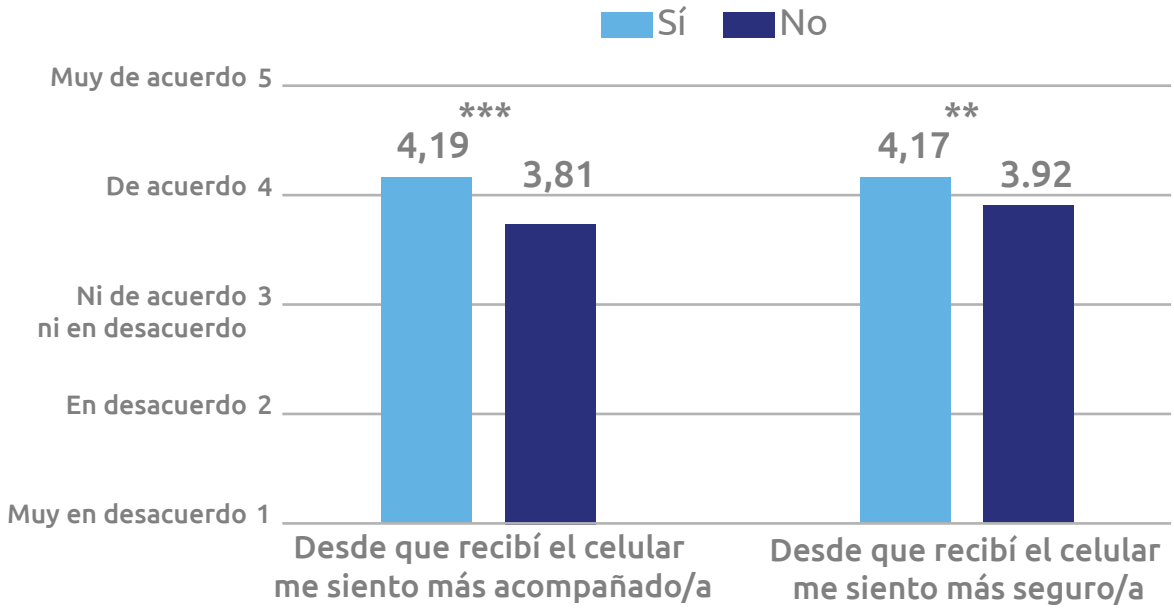
Quienes han sido contactados por la Fundación se sienten más seguros que aquellos que no han recibido llamados desde la Fundación.

A su vez, los usuarios que han llamado a la central de acompañamiento se sienten más acompañados que aquellos que no han llamado a la Fundación.

Evaluación subjetiva de los usuarios según si ha recibido llamado de Fundación Conecta Mayor

Desde que recibió el celular ¿Ud. lo ha utilizado para las siguientes actividades?

Recibir un llamado de la Fundación Conecta Mayor



*** p < .001 ** p < .01

Fortalecimiento del vínculo con el municipio:

77,5% de los funcionarios municipales que han participado en la entrega del dispositivo declara que el programa Conecta Mayor le ha permitido mejorar las relaciones con las personas mayores de su comuna y que los ha alentado a conocer mejor su realidad.

Estudio de Impacto Programa Conecta Mayor:

Tiempo 1:
Una primera comparación se hace entre quienes declaran haber tenido un celular antes de recibir el de Conecta Mayor (medido en T1) respecto de aquellos que no lo tenían para cambios en variables de referencia en T2. No mide el efecto de haber recibido el dispositivo de Conecta Mayor, sino el impacto en el tiempo de tener o no tener un dispositivo semejante. Los resultados indican que contar con un celular cumple un rol protector salvo excepciones. Los efectos se encontraron en las siguientes variables dependientes:

- Tal como se hubiera esperado, contar con un celular aumenta la conectividad en la diversidad de canales de comunicación con personas dentro y fuera de la familia (además de cara a cara, se pueden comunicar por teléfono, videollamadas, mensajes de texto, entre otros canales) y aumenta la frecuencia de comunicación con amigos o vecinos con los que se tiene mayor contacto.

- Otra área de impacto se aprecia en los indicadores de envejecimiento activo (actividad física y salir a caminar, con la excepción de actividad mental) posiblemente relacionados con un aumento en la satisfacción con la vida.

- Los principales indicadores de bienestar o salud mental no aparecen afectados, autoestima o ansiedad, por ejemplo. Los dispositivos de comunicación contribuyen a la conectividad de las personas mayores, pero no necesariamente disminuyen la soledad de las personas mayores.

- Es necesario tener en consideración que el hecho de que estas variables estén relacionadas no necesariamente implica causalidad. Por ejemplo, las personas más activas pueden tener y usar más los celulares, así como el usar más los celulares puede hacer que las personas sean más activas.

Una segunda comparación se hizo en conformidad con el diseño del estudio experimental, es decir compara al grupo que había recibido el dispositivo de Conecta Mayor en T1 (grupo experimental) respecto del que aún no lo había recibido para cambios medidos en un intervalo de tiempo reducido (T2, aproximadamente tres meses después). Bajo este diseño se observaron cambios estadísticamente significativos en diversidad de canales de comunicación con familiares, tal como en la comparación anterior. Además, el grupo experimental reporta menos niveles de ansiedad que el grupo control. No aparece efecto alguno sobre autoestima. Los demás efectos reportados arriba no aparecen en esta forma de comparar.

CONCLUSIONES

La desvinculación social de las personas mayores es un hecho efectivo y lo podemos observar en el uso de nuestro servicio de acompañamiento y la satisfacción que les provee: la necesidad de vinculación es real.

La digitalización, tras dos años de pandemia, se ha convertido en una condición para el ejercicio de la ciudadanía activa y para la participación social de todos los chilenos.

Las personas mayores pueden y quieren participar de los espacios y oportunidades digitales, sin importar su edad, situación económica o nivel de estudios.

La inclusión digital de personas mayores y cualquier grupo etario se alcanza mediante un conjunto de acciones indivisibles:

1. Acceso a tecnologías de la información y comunicación adaptadas con diseño universal y a bajo costo o gratuitas.

2. Conectividad gratuita o a bajo costo para el óptimo uso de las TIC.

3. Planes y programas para el desarrollo de habilidades digitales por parte de las personas mayores.

La adquisición de habilidades digitales necesita de práctica permanente, apoyos presenciales y remotos, además de material instruccional diseñado conforme a las características de la población mayor.

Tras este primer año de trabajo, en el que gran parte de nuestros esfuerzos se abocaron a la gestión de entregas de beneficios y la capacitación de beneficiarios, como Fundación tenemos un horizonte de desafíos e innovaciones hacia los que avanzar.

Inclusión digital: Aunque menor, existe un grupo de beneficiarios que no está haciendo uso de su celular o el uso que le está dando es limitado, por lo que tenemos el desafío de conocer las circunstancias de ese bajo uso y desarrollar estrategias de apoyo, motivación y capacitación específicas para ellos.

Acompañamiento: dado el importante uso que se está dando al servicio de acompañamiento, debemos avanzar hacia su perfeccionamiento. Es necesario diversificar las oportunidades de apoyo y de compañía que los usuarios puedan obtener de nuestro servicio, articulando de manera eficaz con otras plataformas de apoyo profesional remotas e incorporando especialización de profesionales para el abordaje de casos complejos.
También debemos avanzar en la gestión y derivación de situaciones sociales y de vulneración hacia la red local, para asegurar una respuesta oportuna.

Articulación con la red local: otro desafío relevante es el de avanzar en estrategias de vinculación con los municipios una vez terminadas las entregas y capacitaciones. Esperamos que los municipios se apropien de esta herramienta digital para acercar su interacción con las personas mayores más vulnerables y que viven solas en sus comunas.

Por ejemplo, habilitar canales de comunicación directa para que cada municipalidad pueda informar a sus vecinos mayores de iniciativas y actividades locales; la creación de redes de apoyo y contacto entre vecinos y el diseño de programas entre instituciones locales (por ejemplo académicas, culturales o religiosas) para la disposición de apoyos presenciales son iniciativas que esperamos desarrollar en 2022.

Fuentes:

- Sistema de gestión y seguimiento de inscripciones y entregas municipales, app.vamoschilenos.cl.

- Resultados del Sondeo de Satisfacción de usuarios (n= 4.016, junio de 2021, entrevista digital vía SMS (n=2.074) y telefónica vía Sercomed (n=1.941) sobre el universo total de personas mayores que habían recibido el dispositivo en ese momento).

- Reportes mensuales de uso del plan de conectividad, Entel.

- Reportes mensuales del Servicio de Acompañamiento, SERCOMED. Junio, julio y agosto.

- Estudio de Impacto con diseño experimental y longitudinal entre personas que han recibido el dispositivo de Conecta Mayor (grupo experimental) y personas que no lo han recibido todavía (grupo de control) que están siendo seguidas en T1 (mayo de 2021), T2 (agosto de 2022) y olas sucesivas (n=585 en segunda ola mediante entrevista telefónica).

- Encuesta de Satisfacción de Equipos Municipales. Mecanismo de consulta: Digital (cuestionario auto reportado mediante link enviado por correo electrónico a toda la red de encargados, sub encargados y repartidores municipales, 3.551 funcionarios). Total respuestas: 280 (julio de 2021) 181 comunas representadas (54%).

FUNDACIÓN
CONECTA MAYOR
De la Pontificia Universidad Católica de Chile

Noviembre 2021