

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Escuela de Posgrado



Deficiente proceso de selección de servicios de atención integral en los CIAM para el envejecimiento activo de las personas adultas mayores en Lima Metropolitana

Trabajo de Investigación para obtener el grado académico de Maestra en
Gobierno y Políticas Públicas
que presentan:

Gabriela Alessandra Poma Romero

Alexandra Luz Zamalloa Azañero

Asesor:

Renato José Gandolfi Castagnola


Lima, 2024

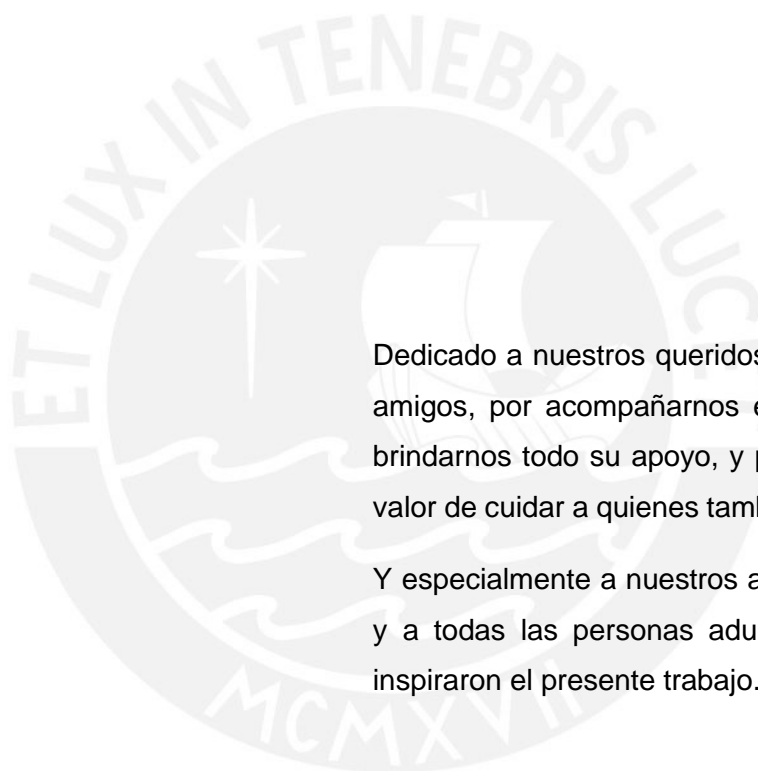
Informe de Similitud

Yo, Renato José Gandolfi Castagnola, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis titulada(o) "Deficiente proceso de selección de servicios de atención integral en los CIAM para el envejecimiento activo de las personas adultas mayores en Lima Metropolitana", de Alexandra Luz Zamalloa Azañero y Gabriela Alessandra Poma Romero, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 20%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 04 de noviembre del 2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de investigación, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 13 de noviembre del 2024.

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: Gandolfi Castagnola, Renato José	
DNI: 09398474 Número del documento de identidad	Firma 
ORCID: Coloque su código ORCID: https://orcid.org/0000-0002-3913-1775	



DEDICATORIA

Dedicado a nuestros queridos padres, familia y amigos, por acompañarnos en el camino, por brindarnos todo su apoyo, y por enseñarnos el valor de cuidar a quienes también nos cuidaron.

Y especialmente a nuestros abuelos y abuelas, y a todas las personas adultas mayores que inspiraron el presente trabajo.

AGRADECIMIENTOS

A todos los participantes (usuarios y trabajadores) de los CIAM, por su buena disposición en la recolección de información para el presente trabajo.

A nuestra familia y amigos por su apoyo incondicional.

A mi compañero de sueños y metas por esas largas conversaciones y preocupaciones que inspiraron este trabajo

A nuestro asesor Renato Gandolffi por todos los consejos y apoyo para el desarrollo del presente trabajo.

RESUMEN

La evolución demográfica actual destaca el crecimiento constante de la población de Personas Adultas Mayores (PAM), un fenómeno que se observa a nivel mundial y se refleja de manera específica en Perú, donde, para el año 2022, las PAM representaban el 13.3% de la población total. Ante esta realidad, la implementación de políticas públicas enfocadas en el bienestar de las PAM es fundamental. Los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM), supervisados por municipalidades distritales y promovidos por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), son esenciales para ofrecer una atención completa a este sector. Sin embargo, en Lima Metropolitana, a pesar de que cada distrito cuenta con un CIAM, estos centros no satisfacen las necesidades y expectativas de las PAM, impidiendo un envejecimiento activo y saludable.

Una investigación profunda identificó cuatro causas principales detrás de esta problemática: desconocimiento sobre el envejecimiento activo, presupuesto limitado e insuficiente, alta rotación de personal poco especializado e insuficiente data relacionada al diagnóstico situacional de las PAM. Entre estos factores, esta última resalta como la más crítica. En base a la problemática y causas descritas, se identificó que la causa con mayor impacto sobre el problema es la referida a la insuficiente data relacionada al diagnóstico situacional y de necesidades de las PAM a nivel local, lo que permitió determinar el siguiente desafío de innovación: ¿Cómo podemos lograr un eficiente diagnóstico situacional y de necesidades en los CIAM de Lima Metropolitana para las PAM para que estos brinden adecuados servicios de atención integral?

Para enfrentar este desafío, se propuso "EmPAMdrónate", una aplicación móvil innovadora diseñada para recoger información directamente de las PAM a través de encuestas. Este enfoque busca facilitar un diagnóstico preciso de las necesidades distritales de las PAM, permitiendo así la adaptación y mejora de los servicios ofrecidos por los CIAM para responder eficazmente a las demandas de este grupo, asegurando un soporte integral y promoviendo un envejecimiento digno.

Palabras clave: Persona Adulta Mayor, Centro Integral de Atención al Adulto Mayor, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, envejecimiento activo.

ABSTRACT

The current demographic evolution highlights the steady growth of the Elderly (PAM for its acronym in Spanish), a phenomenon observed worldwide and specifically reflected in Peru, where, by the year 2022, PAM represented 13.3% of the total population. Given this reality, the implementation of public policies focused on the well-being of PAM is fundamental. The Integral Care Center for the Elderly (CIAM for its acronym in Spanish), overseen by district municipalities and promoted by the Ministry of Women and Vulnerable Populations (MIMP for its acronym in Spanish). are essential for providing complete care to this sector. However, in Metropolitan Lima, despite each district having a CIAM, these centers do not meet the needs and expectations of PAM, preventing active and healthy aging.

In-depth research identified four main causes behind this issue: lack of awareness about active aging, limited and insufficient budget, high turnover of unskilled personnel, and insufficient data related to the situational diagnosis of PAM. Among these factors, the latter stands out as the most critical. Based on the described problem and causes, it was identified that the cause with the greatest impact on the problem is the insufficient data related to the situational diagnosis and needs of PAM at the local level, which led to determining the following innovation challenge: How can we achieve an efficient situational diagnosis and needs assessment in the CIAM of Metropolitan Lima for PAM so that they provide adequate comprehensive care services?

To address this challenge, "EmPAMdrónate" was proposed, an innovative mobile application designed to collect information directly from PAM through surveys. This approach aims to facilitate an accurate diagnosis of the district-level needs of PAM, thus allowing the adaptation and improvement of the services offered by CIAM to effectively respond to the demands of this group, ensuring comprehensive support and promoting dignified aging.

Keywords: Elderly, Integral Care Center for the Elderly, Ministry of Women and Vulnerable Populations, active aging.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Informe de Similitud	ii
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
Índice de anexos	ix
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Glosario	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	6
1.1. Redacción formal del problema público	6
1.2. Marco conceptual del problema público	6
1.3. Arquitectura del problema	9
1.4 Marco institucional y normativo del problema	12
CAPÍTULO II: CAUSAS DEL PROBLEMA	19
2.1. Marco teórico causal del problema	19
2.2. Causas del problema	23
CAPÍTULO III: DISEÑO DEL PROTOTIPO	33
3.1. Problema reformulado y desafío de innovación	33
3.2. Experiencias previas para hacer frente al desafío de innovación	35
3.3. Generación y priorización de ideas	39
3.4. Proceso de conceptualización, prototipado y testeo	43
3.5. Concepto y prototipo final de innovación	53
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LA DESEABILIDAD, FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROTOTIPO	69
4.1. Deseabilidad	69
4.2. Factibilidad	71
4.3. Viabilidad	73

CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	87

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre la arquitectura del problema público	87
Anexo 2: Transcripción de entrevistas a encargados del Centros de Atención Integral para el Adulto Mayor	88
Anexo 3: Matriz para ordenar la bibliografía útil para la conformación del marco teórico causal	99
Anexo 4: Matriz para ordenar los argumentos causales de cada una de las causas identificadas	100
Anexo 5: Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre las causas del problema público	101
Anexo 6: Ideas producidas	102



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Herramientas para el levantamiento de información	24
Tabla 2: Matriz de jerarquización de las causas	33
Tabla 3 Definición del desafío de innovación	34
Tabla 4: Actores relevantes para la producción de ideas	40
Tabla 5 Conformación de grupos de ideas	41
Tabla 6: Grupos de ideas	42
Tabla 7: Priorización de ideas tecnológicas	42
Tabla 8: Población que utiliza celular según grupos de edad	43
Tabla 9: Bosquejo de APP "EmPAMdrónate"	44
Tabla 10: Elevator pitch	50
Tabla 11: Entrevistados para el testeo inicial	52
Tabla 12: Aportes de entrevistas de testeo inicial	53
Tabla 13: Descripción del concepto final	54
Tabla 14: Usuarios entrevistados para el testeo a nivel conceptual	59
Tabla 15: Aportes de usuarios entrevistados de testeo nivel conceptual	59
Tabla 16: Usuarios entrevistados testeo final	68
Tabla 17: Aportes de usuarios entrevistados de testeo final	68
Tabla 18: Matriz de análisis deseabilidad	69
Tabla 19: Costos de la aplicación	74
Tabla 20: Proyección a un año del desarrollo de la APP	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cambio de la Pirámide de la población entre 1950 y 2022	2
Figura 2: Perfil profesional del responsable del CIAM - 2016	3
Figura 3: Servicios brindado en los CIAM - 2016	3
Figura 4: Presupuesto Inicial de Apertura 2022 del PP 0142	26
Figura 5: Esquema de organización del CIAM	29
Figura 6: Árbol de problemas	32
Figura 7: Canvas del proyecto	48
Figura 8: Video	49
Figura 9: Experiencia de usuario	57
Figura 10: Storyboard	58

GLOSARIO

AMAS: Agencia Madrileña de atención social

ANAM-PERÚ: Asociación Nacional de Adultos Mayores del Perú

APP: Aplicación para dispositivos móviles y tabletas

CAM: Centros del Adulto Mayor

CEAPAM: Centros de Atención para Personas Adultas Mayores

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

CIAM: Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor

DIPAM: Dirección de Personas Adultas Mayores del MIMP

DDHH: Derechos humanos

ESSALUD: Seguro Social de Salud

IDEHPUCP: Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la PUCP

INEI: Instituto nacional de Estadística e Informática

MIDIS: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

MINEDU: Ministerio de Educación

MINSAL: Ministerio de Salud

MEF: Ministerio de Economía y Finanzas

MIMP: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

OMS: Organización Mundial de la Salud

ONG: Organizaciones no gubernamentales

PAM: Personas Adultas Mayores

PEA: Población Económicamente Activa

PIA: Presupuesto Institucional de Apertura

PIM: Presupuesto Institucional Modificado

PUCP: Pontificia Universidad Católica del Perú

PCM: Presidencia del Consejo de Ministros

PLANPAM: Plan Nacional de Personas Adultas Mayores

PNDH: Plan Nacional de Derechos Humanos

PNMPAM: Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030

PP 0142: Programa presupuestal 0142 - Acceso de Personas Adultas Mayores a Servicios Especializados

RDR: Recursos Directamente Recaudados

SIRCIAM: Sistema de Registro de Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor

UNFPA: Fondo de Población de las Naciones Unidas del Perú



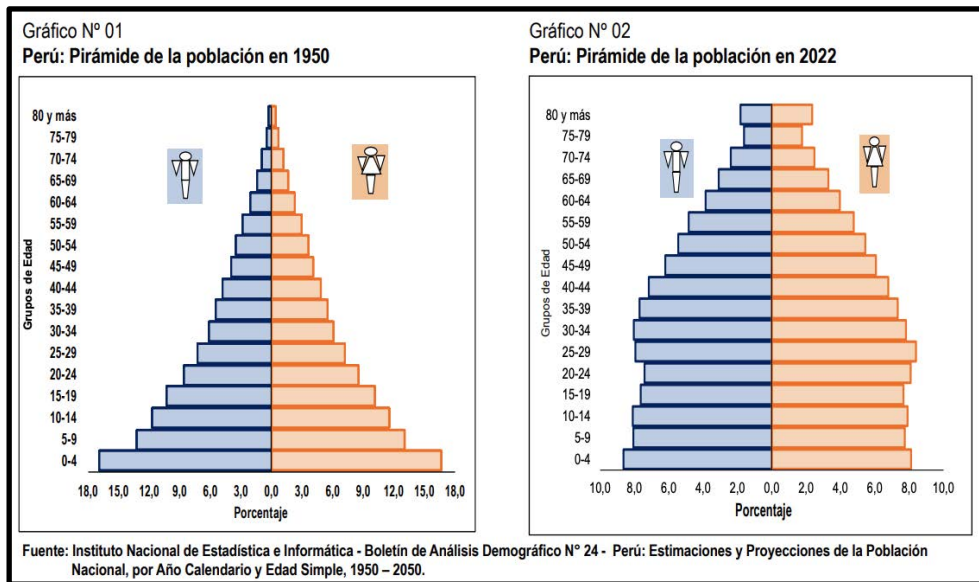
Introducción

Desde hace un tiempo, se anunció la transformación de la pirámide poblacional por edades como un fenómeno que debía ser atendido dentro de las jurisdicciones de cada Estado. Actualmente, el envejecimiento demográfico es un proceso que ya inició, independientemente de las variaciones particulares que se puedan experimentar a nivel subregionales y entre países. El impacto económico y social que tendrá es probablemente la transformación más importante de la época (Huenchuan, 2018).

Según las proyecciones a nivel mundial, se espera que entre 2015 y 2030 la población de Personas Adultas Mayores (en adelante, PAM), de 60 años a más, aumente de 900 millones a más de 1.400 millones. Este incremento representa un aumento del 64% en un período de 15 años, convirtiendo a los adultos mayores en el grupo demográfico de mayor crecimiento. En términos relativos, se espera que el porcentaje de población PAM pase del 12,3% en 2015 al 16,4% en 2030. En nuestra región, el envejecimiento se está produciendo a un ritmo aún más acelerado, ya que se prevé que la población PAM pase de 70 a 119 millones de personas entre 2015 y 2030, lo que representa un aumento del 59% (CEPAL, 2018).

Siguiendo la tendencia global, en el contexto peruano, se ha observado un aumento en la longevidad de la población. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), actualmente hay un crecimiento en el número de mayores de 60 años en Perú, paralelamente la población joven está disminuyendo debido a la reducción de la fertilidad y la tasa de mortalidad (MIMP, 2020). La expectativa de vida al nacer aumentó de 44 a 77.4 años entre 1950 y 2020, se espera que para 2050, cada recién nacido viva hasta los 83 años, en la década de 1950, una persona mayor esperaba vivir solo 13.8 años más en promedio (hasta los 73 años). Sin embargo, en 2020, las personas mayores esperan vivir 22.86 años más en promedio (hasta los 82 años) (Naciones Unidas, 2019). Como se aprecia en la siguiente Figura N° 01, para el año 2022, se estimó que habría alrededor de 4.4 millones de PAM, siendo el 13.3% de la población total, en comparación con el año 1950, cuando las PAM eran solo el 5.7% de la población (INEI, 2022).

Figura 1: Cambio de la Pirámide de la población entre 1950 y 2022



Fuente: INEI.

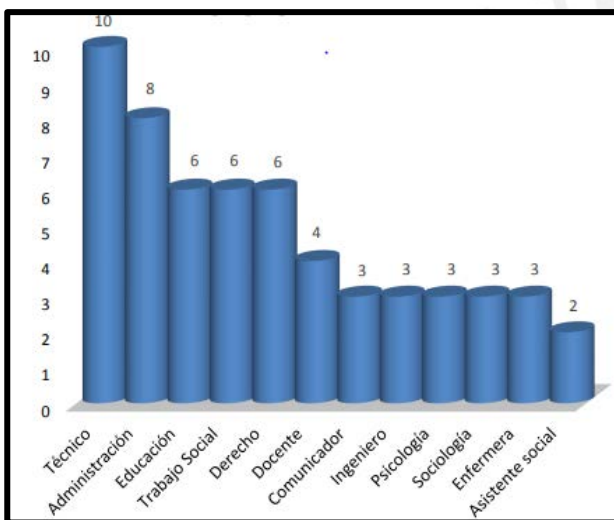
El Fondo de Población de las Naciones Unidas del Perú (UNFPA), estima que el número de PAM en nuestro país aumente a 8.7 millones en el 2050¹ (28.7%). Esto puede verse reflejado en la actualidad, ya que, durante el tercer periodo del 2023, el 42,2% de los hogares del país tenía contaba con al menos una PAM, siendo mayor el porcentaje en hogares rurales y de Lima metropolitana, con 46,3% y 45,4% respectivamente, mientras que en el resto urbano el porcentaje disminuye a 38,1% (INEI, 2023).

En el primer capítulo de este proyecto de innovación, se expone y se detalla la definición del problema, diversos estudios identificaron que debido a una multiplicidad de factores las PAM carecen de acceso a un envejecimiento activo y saludable. En esta línea, en el año 2021, se aprobó la Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030 (PNMPAM) mediante el Decreto Supremo 006-2021-MIMP. Esta política tiene como objetivo "mejorar la calidad de vida de los adultos mayores del país, con el compromiso de múltiples sectores sociales, para contribuir a ello (PNMPAM, 2021, p.8). Así, en base a ello, ha sido necesario establecer iniciativas y áreas públicas que fomenten la inclusión y participación activa de las PAM en la sociedad, tales como los Centros Integrales del Adulto Mayor (en adelante, CIAM), los Centros del Adulto Mayor (en adelante, CAM) de EsSalud, y programas como Saberes Productivos de Pensión 65 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (en adelante, MIDIS). En relación a los CIAM impulsados por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (en adelante, MIMP), se entiende que son servicios establecidos por las autoridades locales a nivel provincial o distrital, cuya principal misión radica en coordinar y

¹ Proyección de población al 2050: 30,363 millones (INEI)

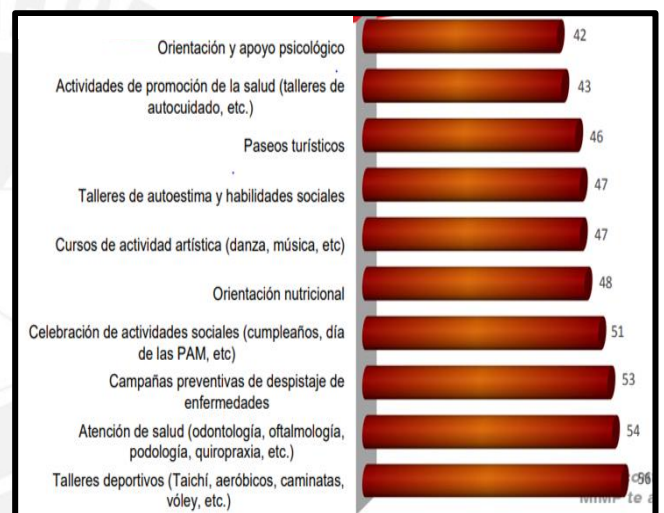
conectar iniciativas locales con entidades gubernamentales, privadas y organizaciones civiles para atender las necesidades de las PAM. Además, promueven el autocuidado y la participación e integración social, económica y cultural de las PAM, como se estipula en la Ley N°30490. Sin embargo, los CIAM, desde su implementación, han brindado servicios que se han caracterizado por no satisfacer las necesidades de las PAM. Esto, debido a que, como se puede ver en los siguientes gráficos, desde el 2016, el MIMP viene identificando la diversidad de perfiles que asumen la responsabilidad de los CIAM, siendo la mayoría, del grupo observado, técnicos o administradores (véase la Figura N° 02). Asimismo, se puede identificar que no todos los CIAM ofrecen los mismos servicios (véase la Figura N° 3).

Figura 2: Perfil profesional del responsable del CIAM - 2016



Fuente: MIMP.

Figura 3: Servicios brindado en los CIAM - 2016



Fuente: MIMP.

Según lo presentado, el problema es el “Deficiente proceso de selección de servicios de atención integral en los CIAM para el envejecimiento activo de las PAM en Lima Metropolitana”. Pese a que en el año 2020 los CIAM alcanzaron un total de 890, estos no cuentan con la capacidad necesaria para atender a todas las PAM en sus respectivas áreas. Esta situación es especialmente crítica en el Callao y Lima Metropolitana, donde se registran 17,715 y 12,669 PAM respectivamente por cada CIAM disponible (INEI, 2020; DIPAM 2020). Asimismo, estos centros enfrentan serias deficiencias en términos de financiamiento, infraestructura, recursos humanos y materiales, lo que constituye una barrera institucional que afecta la cobertura y calidad del servicio, restringiendo la participación de las PAM (Blouin, 2018). Adicionalmente, según reveló un estudio de la Defensoría del Pueblo (2019), los CIAM suelen carecer de personal capacitado y tienden a centrarse en actividades recreativas, como el baile, descuidando otros intereses de la población, como la participación política y ciudadana. Cabe resaltar que, de lo que se ha podido recoger en las entrevistas, en la primera parte exploratoria

del problema, esa selección de servicios o talleres quedan, muchas veces, a discreción del responsable; sin embargo, según lo establecido por el MIMP este proceso de definición se debe hacer en base a un diagnóstico de las PAM en el distrito.

En este estudio, buscamos entender las razones detrás de los problemas en el proceso de selección de servicios de atención integral para el envejecimiento activo de los adultos mayores en Lima Metropolitana. Para lograrlo, exploramos distintos aspectos clave: el tamaño de los centros de atención integral para adultos mayores en Lima Metropolitana, cómo se brinda atención a este grupo, las instituciones y personas implicadas, y las influencias sociales, culturales y económicas que afectan a los adultos mayores.

En el capítulo II, se analizan las causas del problema identificado anteriormente, a través de dos herramientas: desarrollo del marco teórico y trabajo de campo. A manera de conclusión, se identificaron las siguientes causas: i) Desconocimiento sobre el envejecimiento activo como objetivo de salud pública, ii) Presupuesto limitado e insuficiente para el CIAM, iii) Insuficiente data relacionada al diagnóstico situacional y de necesidades de las PAM a nivel local, iv) Alta rotación y falta de personal especializado y capacitado en PAM.

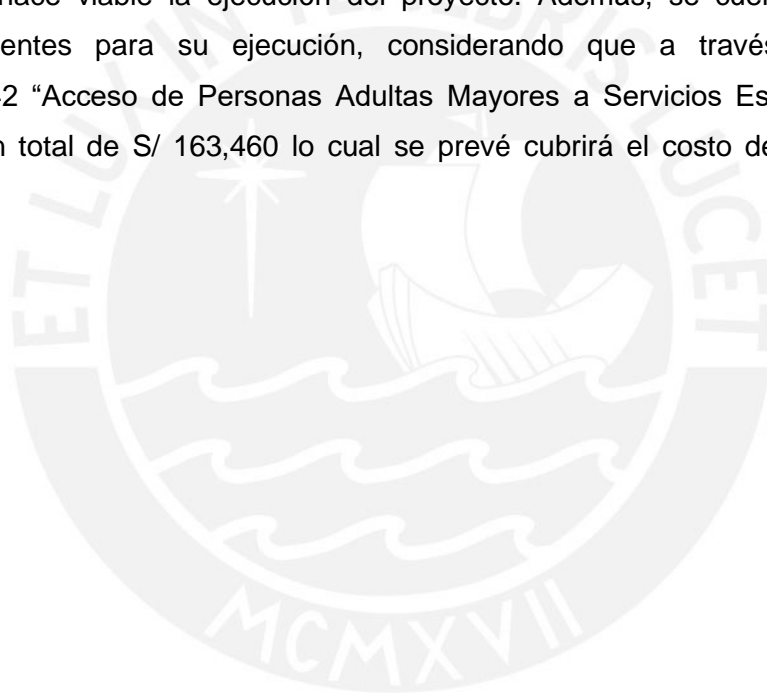
En el tercer capítulo, se detalla el diseño del modelo -basado en la reformulación del problema original- y el desafío de innovación. Luego, se desarrolló el proceso de concepción y creación del prototipo final de innovación. Esto incluyó un análisis para priorizar las causas según su impacto, la viabilidad de modificarlas y su alineación con el marco normativo de la organización, desde donde se busca proponer una solución. De este modo, se identificó la causa principal que será abordada en este proyecto: "Carencia de evaluación sobre la situación y necesidades de las personas adultas mayores". Por lo que, el desafío de innovación planteado es el siguiente: ¿Cómo podemos lograr un eficiente diagnóstico situacional y de necesidades en los CIAM de Lima Metropolitana para las PAM para que estos brinden adecuados servicios de atención integral?

El concepto de innovación consideró las necesidades y situación actual de las PAM como eje central de la propuesta, para ello incidimos en recabar información de los diferentes ámbitos de las PAM. Así, se analizaron las experiencias existentes, a nivel nacional e internacional, públicas o privadas, que fueron desarrolladas para enfrentar nuestro desafío de innovación.

Bajo este orden de ideas, el resultado del concepto de solución planteado para este proyecto de innovación es el desarrollo de una aplicación móvil, denominada "EmPAMdrónate". A través de esta aplicación, se recabará la siguiente información: a) datos personales (nombre, sexo, edad, dirección); b) educación, c) trabajo, d) vivienda, e) salud; f) dependencia/discapacidad; g) hogar; h) violencia i) afiliación a servicios del Estado; j) servicios del CIAM; k) otras

necesidades. Con ello, se obtendrá suficiente data para elaborar un "Informe Técnico del Diagnóstico Situacional de Personas Adultas Mayores de la Municipalidad Distrital", y a partir de ello, establecer un eficiente proceso de selección de servicios de atención integral para el envejecimiento activo de las personas adultas mayores. En esta misma línea, el uso de esta aplicación rompería con diversos estereotipos asociados a PAM y el uso de tecnología.

Finalmente, en el cuarto capítulo se evalúa la aceptación, posibilidad y realización del modelo final de innovación. Con este propósito, para medir la aceptación del concepto final de solución, se llevaron a cabo diversas entrevistas estructuradas tanto con los adultos mayores como con varias autoridades del CIAM, obteniendo como resultado un alto nivel de aceptación. En cuanto a la posibilidad, se determinó que la organización posee las capacidades y requisitos necesarios para desarrollar y implementar la solución, sin restricciones normativas que lo impidan, lo que hace viable la ejecución del proyecto. Además, se cuenta con recursos financieros suficientes para su ejecución, considerando que a través del Programa Presupuestal 0142 "Acceso de Personas Adultas Mayores a Servicios Especializados", se podría asignar un total de S/ 163,460 lo cual se prevé cubrirá el costo del primer año del proyecto.



CAPÍTULO I: DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Redacción formal del problema público

De acuerdo a lo mencionado en la introducción, el problema planteado está relacionado a un inadecuado desempeño de los servicios de las intervenciones públicas, que requiere ser analizado en término de las características del proceso de selección previo a la entrega del servicio. En ese sentido, el problema público definido formalmente del presente Proyecto de Innovación es el siguiente:



Deficiente proceso de selección de servicios de atención integral en los CIAM para el envejecimiento activo de las personas adultas mayores en Lima Metropolitana.

1.2. Marco conceptual del problema público

Los estudios sobre las PAM van teniendo más relevancia en el mundo dado el crecimiento demográfico de este grupo etario, ello también significa un reto respecto a las políticas públicas dirigidas a este grupo, de forma que se avance tanto en lo teórico como en lo práctico. Cabe señalar también que hoy en día se ha optado por conceptualizar al envejecimiento como un problema al que le debemos encontrar una solución, más no se ha buscado entender magnitud y complejidad (Pérez Ortiz, 1998). Debido a ello, en este acápite se presentarán algunos conceptos claves para comprender mejor al grupo conformado por las PAM, sus necesidades, así como las problemáticas a las que se enfrentan. A continuación, se enlistan los conceptos clave entorno al problema público identificado:

- **Persona Adulta Mayor (PAM):** las personas de 60 años en adelante, a menos que la legislación nacional establezca una edad mínima o máxima diferente, siempre que esta última no supere los 65 años (Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores - Diario Oficial El Peruano).
- **Centro Integral para el Adulto Mayor (CIAM):** áreas destinadas a las PAM. Estos lugares son servicios establecidos por las autoridades locales a nivel provincial o distrital, cuyo propósito principal es coordinar y conectar acciones locales con instituciones públicas,

privadas y la sociedad civil para abordar las necesidades de las PAM dentro de su área de influencia. También fomentan el autocuidado y la participación e integración social, económica y cultural de las PAM (Ley N°30490).

- **Deficiente proceso:** referido a un proceso por el cual no se obtienen los resultados óptimos o esperados. Así mismo, se refiere como deficiente proceso a aquellos que no cumplen con el estándar de calidad, eficiencia u otros establecidos en el ámbito en el que está enmarcado el proceso.
- **Envejecimiento activo:** fue establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2002 como un marco conceptual y político para guiar la intervención global en el tema del envejecimiento. Su enfoque rechaza cualquier forma de discriminación hacia las PAM, centrándose en el reconocimiento de sus derechos humanos y su capacidad para contribuir positivamente al bienestar de sus familias, comunidades y naciones. Propone la priorización de cuatro áreas de acción clave o "pilares" para lograr este propósito: salud, seguridad y cuidado, educación y participación (Decreto Supremo N° 006-2021-MIMP). Este concepto se ilustra mediante varias prácticas y políticas que promueven la participación continua de las personas mayores en actividades sociales, económicas, culturales, espirituales y cívicas, así como la adopción de hábitos saludables que mejoren su calidad de vida. Por ejemplo, la implementación de programas de actividad física y otros programas de ejercicio diseñados específicamente para personas mayores, que ayudan a mantener la movilidad, la fuerza y la salud cardiovascular. La actividad física debe estar adaptada a la capacidad y el estado de salud de cada PAM, siendo así que les permita obtener los beneficios de este sin lesiones o dolores posteriores. Otro ejemplo, es el diseño de actividades que promuevan la educación y aprendizaje continuo, que permitan a los adultos mayores aprender nuevas habilidades, mejorar su educación y mantenerse mentalmente activos. En esta misma línea, encontramos el acceso a servicios de salud, como por ejemplo, programas de salud que incluyen chequeos médicos regulares, vacunaciones, talleres de nutrición y cuidado de la salud mental, que ayudan a prevenir enfermedades y mantener la autonomía de las personas mayores.
- **Lima Metropolitana:** la provincia de Lima, cuya ciudad capital es Lima, comprende 43 distritos en su territorio. Su área territorial es de alrededor de 2 638 mil kilómetros cuadrados. (Gobierno del Perú).
- **Discriminación por edad en la vejez:** cualquier diferencia, restricción o limitación relacionada con la edad que tenga como objetivo o resultado la negación o restricción del reconocimiento, disfrute o ejercicio en condiciones de igualdad de los derechos humanos y

libertades fundamentales en áreas políticas, económicas, sociales, culturales u otros aspectos de la vida pública y privada. (Convención Interamericana sobre los Derechos Humanos de las Personas Mayores - Fuente: El Peruano).

- **Servicios socio-sanitarios integrados:** se trata de las ayudas y servicios proporcionados por instituciones para satisfacer las necesidades de salud y bienestar social de las PAM, con el fin de asegurar su dignidad y felicidad, así como fomentar su independencia y libertad de acción. (Convención Interamericano sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores - El Peruano).
- **Empleo, previsión y seguridad social:** promover oportunidades para los adultos mayores mediante herramientas que faciliten el desarrollo de sus habilidades y su inserción en el mercado laboral, garantizando un nivel mínimo de ingresos y su acceso a servicios de previsión y seguridad social. (Plan Nacional para las Personas Adultas Mayores - PLANPAM 2013-2017, MIMP).
- **Educación, conciencia y cultura sobre el envejecimiento y la vejez:** mejorar el nivel educativo y cultural de los adultos mayores, promover una visión positiva del envejecimiento y la vejez, y aumentar el reconocimiento social hacia los valores y la experiencia de vida de las personas adultas mayores. (Plan Nacional para las Personas Adultas Mayores - PLANPAM 2013-2017, MIMP).
- **Edadismo:** se trata de la percepción negativa, prejuicios y discriminación hacia las personas basadas en su edad. Esta discriminación puede ser manifestada en diferentes niveles: institucional, interpersonal o dirigida hacia uno mismo. El edadismo institucional se relaciona con políticas, prácticas y normativas que limitan injustamente las oportunidades y perjudican a las personas debido a su edad. Por otro lado, el edadismo interpersonal surge en las interacciones entre individuos, mientras que el edadismo autoinfligido ocurre cuando se internalizan los prejuicios por la edad y se aplican a uno mismo. (OMS).

Además, es importante señalar los **Principios Generales establecidos en la Ley de Persona Adulta Mayor:**

- a) Promoción y protección de los derechos de las personas adultas mayores (PAM): Iniciativas para asegurar la dignidad, independencia, participación activa y autonomía de las PAM, valorando su contribución a la sociedad.
- b) Seguridad física, económica y social: Medidas para garantizar la seguridad física, estabilidad económica y bienestar social de las personas adultas mayores.

c) Protección familiar y comunitaria: Fortalecimiento desde el Estado para apoyar la protección de las PAM a través del entorno familiar y comunitario.

d) Atención integral de salud para las personas adultas mayores: Estrategias de salud que consideran aspectos biológicos, emocionales y sociales, promoviendo decisiones compartidas y valorando la interacción humana en el cuidado clínico. (Congreso de la República del Perú, 2016, Ley 30490, Artículo 38).

1.3. Arquitectura del problema

Luego de enlistar los conceptos claves pasamos a definir la arquitectura del problema, para lo cual es necesario plantear sus dimensiones (sus componentes) y la interdependencia entre ellas (Bason, 2018), ello con el fin de profundizar en el problema y plantear una solución efectiva. A continuación, primero se plantean las dimensiones a analizar:

a) Identificación de dimensiones en función al problema. Ante nuestro problema identificamos cuatro dimensiones, estas son las siguientes:

i. Magnitud del problema en Lima Metropolitana: en esta dimensión se identificará cuántos CIAM existen actualmente en Lima Metropolitana

ii. Proceso de la atención al adulto mayor en Lima Metropolitana: esta dimensión nos permite conocer cómo se desarrolla la atención de las PAM en los CIAM de Lima Metropolitana, lo que incluye identificar el plan de trabajo, los servicios que brindan, los criterios para la elección de servicios, así como temas presupuestales.

iii. Actores en el proceso de atención y sus intereses dentro de Lima Metropolitana: esta dimensión busca conocer la red de actores involucrados en el proceso de atención, así como sus intereses (características), en los CIAM.

iv. Características sociales, culturales y económicas en torno a las PAM en Lima Metropolitana: esta dimensión sirve para conocer las diferentes características sociales (número de adultos mayores, características de salud, educación, etc.), culturales (costumbres, manifestaciones culturales) y económicos de Lima Metropolitana en torno a los adultos mayores.

Una vez identificadas las dimensiones, se estableció un diseño de investigación para lo cual se utilizó la “Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre la arquitectura del problema público” (véase el Anexo 1), la cual consiste en establecer una pregunta por cada una de las

dimensiones identificadas, cuatro en nuestro caso, la cual luego se convertirá en un objetivo y finalmente una hipótesis. Además, la matriz identifica métodos que nos permitirán recoger información: fuentes de datos y otras herramientas de investigación como son las entrevistas. Como resultado de la matriz tenemos la descripción de las dimensiones de la arquitectura del problema, que se muestra a continuación

b) Descripción de la arquitectura del problema

i. Dimensión magnitud del problema en Lima Metropolitana: En los años cincuenta, la población en Perú estaba dominada principalmente por niños, con 42 de cada 100 personas siendo menores de 15 años. Para el año 2023, esta cifra ha disminuido a 24 menores de 15 años por cada 100 habitantes. Paralelamente, el envejecimiento de la población ha incrementado la proporción de personas adultas mayores, pasando del 5.7% en 1950 al 13.6% en 2023 (INEI, 2024). El Fondo de Población de las Naciones Unidas en Perú (UNFPA) ha proyectado que la cantidad de PAM en el país sobrepasarán los 8.7 millones en 2050, lo que representará el 28.7% de la población. Esta tendencia ya es evidente, ya que, durante el cuarto trimestre de 2023, el 39.9% de los hogares en Perú contaba con al menos una PAM. Este porcentaje es más alto en los hogares rurales y en Lima metropolitana, con un 42.8% y 44.1% respectivamente, mientras que en otras áreas urbanas baja al 35.7% (INEI, 2024). De la revisión de publicaciones, se identificó, en el Boletín Estadístico - 01 -2022-CIAM MIMP, que al 2022 existieron 43 CIAM en Lima Metropolitana. Es decir, se cuenta con al menos un (1) CIAM por distrito; sin embargo, esto no garantiza el 100% de cobertura del servicio para todas las PAM en Lima Metropolitana ni la eficiencia del mismo.

ii. Dimensión proceso de la atención al adulto mayor en Lima Metropolitana: Para conocer el proceso, se llevaron a cabo cuatro entrevistas a los encargados de los CIAM de los distritos de Los Olivos, Independencia, Miraflores y Rímac. De las entrevistas encontramos que los CIAM cuentan con un registro o lista de empadronamiento; sin embargo, no es requisito obligatorio el estar empadronado para recibir algún taller, curso u otro beneficio del CIAM. Los servicios se brindan gratuitamente, pero suele haber límite de cupos; asimismo, los servicios son definidos por los responsables del CIAM bajo su criterio y experiencia profesional. La atención se realiza tanto en locales de CIAM como en distintos lugares del distrito a través de “campañas móviles”. El presupuesto es limitado y muchas veces escaso por lo que depende de la creatividad y el ingenio de los encargados del CIAM para lograr que la atención llegue a la mayor cantidad de PAM.

iii. Dimensión actores en el proceso de atención y sus intereses dentro de Lima

Metropolitana: Para conocer a los actores se llevaron a cabo cuatro entrevistas² a los encargados de los CIAM de los distritos de Los Olivos, Independencia, Miraflores y Rímac. De las entrevistas se pudo recoger que, en promedio, los CIAM cuentan con 2 a 3 trabajadores puestos por la municipalidad, salvo el CIAM de Miraflores que cuenta con 7 trabajadores; dado el presupuesto, muchos de estos trabajadores son locadores o terceros. Además, en su mayoría, los cursos, servicios o capacitaciones que brinda el CIAM se realizan con el apoyo de voluntarios o entidades con las que se ha realizado un convenio interinstitucional. Cabe señalar que el MIMP capacita a los trabajadores del CIAM en diversos temas como buen trato a las PAM, el derecho de la PAM, la salud de la PAM, etc.; por otro lado, los voluntarios también son capacitados en temas de adultos mayores, pero esto depende de la gestión que realice cada CIAM. Así, se podría indicar que en aras de cumplir la normativa, todos los gobiernos locales han cumplido con asignar un CIAM en su distrito; sin embargo, ello no ha asegurado el 100% de cobertura.

iv. Dimensión características sociales, culturales y económicas en torno a los adultos mayores en Lima Metropolitana:

El 78.9% de las PAM en el país tiene algún tipo de enfermedad crónica. Desglosando por sexo, el 82.9% de las mujeres adultas mayores sufre de problemas crónicos de salud, lo que representa 8.5 puntos porcentuales más que los hombres, quienes registran un 74.4%. En cuanto a la residencia, los adultos mayores que viven en zonas urbanas distintas a Lima tienen la mayor incidencia de problemas crónicos de salud con un 82.9%, mientras que en áreas rurales y en Lima Metropolitana, los porcentajes son del 77.7% y 75.0%, respectivamente. En todos los contextos geográficos, las mujeres adultas mayores tienen una mayor prevalencia de problemas de salud crónicos que los hombres (INEI, 2024, p. 9). En cuanto a la educación de las PAM, el 12.8% no posee educación formal o solo ha cursado el nivel inicial, el 36.6% ha completado la educación primaria, el 30.2% ha terminado la secundaria, y el 20.3% ha alcanzado estudios superiores, de los cuales el 12.3% tiene educación universitaria y el 8.0% ha cursado educación superior no universitaria (INEI, 2024, p. 4). Respecto al acceso a una pensión, en el cuarto trimestre de 2023, el 20.0% de los jefes de hogar adultos mayores informaron ser beneficiarios del programa social Pensión 65. Desglosado por sexo, este programa social benefició al 20.7% de las mujeres adultas mayores que son cabezas de familia y al 19.6% de los hombres en la misma situación (INEI, 2024, p. 7). Por otro lado, la participación de las PAM en la Población Económicamente Activa (PEA) en Perú es de

² La transcripción completa de las entrevistas se encuentra en el Anexo 2.

56.1%, con mayor porcentaje de hombres dentro de esta (INEI, 2024, p. 13). Así, de la revisión documental se identificó que los PAM carecen de acceso a servicios de salud, educación y pensión, además de que presentan bajos niveles de participación social y sufren de violencia y discriminación a causas de su edad (MIMP 2013, pp. 24-31).

1.4. Marco institucional y normativo del problema

Después de identificar el problema y la arquitectura del mismo, debemos describir el marco institucional y normativo en el que nos enmarcamos, además, es importante también señalar aquellas políticas públicas que buscan resolver el problema de una forma u otra. De este modo, se tendrá una mejor visión de lo realizado desde el Estado respecto a lo normativo, institucional y a través de políticas públicas. A continuación, el desarrollo de ello en cuatro bloques: i) Marco normativo frente al problema identificado, ii) Marco institucional frente al problema identificado, iii) Políticas públicas generales frente al problema identificado y iv) Políticas públicas específicas frente al problema identificado.

i) Marco normativo frente al problema identificado

Se presenta el marco normativo en base a las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los componentes de la norma? y ¿Cómo se relaciona con el problema público y en qué artículos específicos?

- **Ley 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, publicada el 21 de mayo de 2016 en el diario oficial El Peruano**

La ley tiene como objetivo establecer un marco normativo que garantice los derechos plenos de las personas adultas mayores (PAM), mejorando su calidad de vida y promoviendo su integración total en los ámbitos social, económico, político y cultural del país. En específico, se enfoca en facilitar un envejecimiento activo adecuado.

En el ámbito de la salud, se establece que las PAM tienen derecho a recibir atención integral prioritaria, con servicios adaptados a sus necesidades en los centros de salud.

En cuanto al ámbito laboral, previsión y seguridad social, la normativa promueve una cultura de previsión para que las PAM accedan progresivamente a la seguridad social y pensiones, además de fomentar oportunidades de empleo productivo y formal que mejoren sus ingresos y calidad de vida.

En términos de participación e integración social, se destacan los Centros Integrados de Atención a las Personas Adultas Mayores (CIAM), espacios creados para promover su participación e integración social, económica y cultural, colaborando con entidades públicas y privadas para salvaguardar sus derechos.

En cuanto a la educación, sensibilización y promoción de la cultura sobre el envejecimiento y la vejez, la normativa, en su artículo 5, sección 5.1, inciso g, y artículo 21, establece que las PAM tienen el derecho de participar en programas de educación y formación.

- **Reglamento de la Ley 30490, Aprobado por Decreto Supremo 007-2018-MIMP, publicado el 26 de agosto de 2018 en el diario oficial El Peruano.**

Este reglamento especifica en los Capítulos II y III la elaboración y operación de los CIAM por parte de los Gobiernos Regionales mediante Ordenanzas Regionales, así como de los Centros de Atención para Personas Adultas Mayores (CEAPAM), los cuales son aprobados por el Estado para brindar atención a este grupo demográfico.

En lo que respecta al envejecimiento activo, tanto el artículo 7 como el artículo 42 del Reglamento hacen hincapié en que este grupo de personas es considerado prioritario para recibir atención integral de salud. Esto implica implementar acciones de promoción de la salud, con especial énfasis en la prevención de riesgos y daños a la salud, así como en la recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos. El objetivo es promover un envejecimiento activo, productivo y saludable desde una perspectiva de ciclo de vida. Así, en lo referente al área de empleo, previsión y seguridad social, el artículo 34 destaca la importancia de prohibir toda forma de discriminación laboral basada en la edad. Para lograrlo, se establecen garantías equivalentes, beneficios, derechos laborales y sindicales, así como una remuneración igualitaria. En lo que respecta al área de educación, conciencia y difusión sobre el envejecimiento y la vejez, el Reglamento establece en sus artículos 38 y 40 que el Ministerio de Educación tiene la responsabilidad de integrar en el currículo nacional los temas relacionados con el proceso de envejecimiento, tomando en cuenta enfoques que atraviesen diversas áreas. Además, se enfatiza la importancia de incluir contenido sobre estilos de vida saludable y educación financiera. Asimismo, la mencionada entidad debe fomentar la educación básica y la continuidad educativa de las PAM mediante diversas estrategias pedagógicas. En relación con la participación y la integración social, se establece en los artículos 45, 47, 48 y 49 que el MIMP, en colaboración con los Gobiernos Regionales y Locales, está encargado de fomentar la participación de las asociaciones de las PAM en diversas instancias de toma de decisiones. Además, el Reglamento detalla los procedimientos de

participación y acreditación de estas organizaciones, así como los lugares donde se tratan los temas relacionados.

- **Resolución Ministerial N° 613-2007-MIMDES: Pautas y recomendaciones para el funcionamiento de los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM).**

Tiene como propósito definir directrices y sugerencias para la operatividad de los CIAM en las Municipalidades Provinciales y Distritales de la nación. Asimismo, brinda orientación a profesionales, equipos técnicos y a la comunidad en general sobre las características principales y los servicios ofrecidos en los CIAM.

ii) Marco institucional frente al problema identificado

Se presenta el marco institucional en base a las siguientes preguntas: ¿Cuáles son sus funciones? y ¿Cuáles son sus funciones con respecto al problema público abordado?

- **Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables**

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) encabeza las iniciativas para defender los derechos de las personas adultas mayores (PAM). En su función, crea normativas, coordina, ejecuta, supervisa y evalúa políticas, planes, programas y servicios destinados a este grupo. Colabora estrechamente con gobiernos regionales, locales, entidades públicas, privadas y la sociedad civil para facilitar las condiciones necesarias, incluyendo la promoción de Centros Integrados de Atención a las Personas Adultas Mayores (CIAM) por parte de los gobiernos locales.

El MIMP también promueve la participación activa de las personas mayores a nivel nacional y presenta informes anuales al Congreso sobre el cumplimiento de la legislación vigente, con la cooperación de diferentes sectores gubernamentales.

La Dirección de Personas Adultas Mayores (DIPAM) del MIMP tiene la autoridad para aplicar sanciones administrativas en su ámbito, actuando como la primera instancia, mientras que la Dirección General de la Familia y la Comunidad actúa como la segunda y última instancia administrativa.

Estas disposiciones están establecidas en la Ley 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, publicada el 21 de mayo de 2016 en el diario oficial El Peruano.

- **Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM)**

Los CIAM son establecimientos generados por las administraciones locales en el ámbito de sus

responsabilidades. Estos tienen como objetivo facilitar la participación y la integración social, económica y cultural de las PAM mediante la provisión de servicios. Esto se lleva a cabo en colaboración o conexión con entidades públicas o privadas, así como con programas y proyectos disponibles en su área geográfica, con el propósito de promover y proteger los derechos de este grupo poblacional.

(Artículo 10, Ley 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, publicada el 21 de mayo de 2016 en el diario oficial El Peruano.

- **Gobiernos locales**

El Gobierno Nacional, gobiernos regionales y locales establecen diversas estructuras para abordar temas relacionados con las personas adultas mayores. Estas incluyen comisiones multisectoriales, consejos regionales y mesas de trabajo que cuentan con representación estatal.

Anualmente, los gobiernos locales tienen la obligación de informar al MIMP sobre el funcionamiento de los Centros Integrados de Atención a las Personas Adultas Mayores (CIAM), enviando dicho informe antes del 30 de enero del año siguiente.

Estas disposiciones están establecidas en la Ley 30490, del 21 de mayo de 2016 en el diario oficial El Peruano.

iii) Políticas públicas generales frente al problema identificado

Las políticas públicas generales se estructuran respondiendo a las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la meta principal de este documento de gestión?, ¿Qué elementos lo conforman?, y ¿Cuáles son sus propuestas para resolver el problema público en cuestión?

- **Plan Nacional de Derechos Humanos (PNDH) 2018-2021**

El Plan Nacional de Derechos Humanos (PNDH) es un marco fundamental para los distintos sectores del Poder Ejecutivo y los gobiernos a nivel nacional, regional y local, que contribuye a fortalecer un estado democrático inclusivo. El PNDH 2018-2021 representa la forma en que el Estado se organiza para garantizar los derechos humanos y mejorar la calidad de vida de todas las personas, sin discriminación. Destaca la interrelación entre las vidas diarias de las personas y los derechos humanos, lo que posibilita la generación de cambios y efectos positivos en la sociedad.

Incluye cinco direcciones estratégicas, 150 acciones estratégicas y 281 medidas para asegurar los derechos de todas las personas, fortaleciendo el enfoque de derechos humanos en la

administración pública y fomentando una cultura de derechos y paz. El centro del PNDH 2018-2021 son las políticas públicas y propuestas legales destinadas a mejorar la condición de los derechos humanos de 13 grupos considerados de especial protección, incluidas las personas adultas mayores.

En relación con la cuestión pública, se plantea el Objetivo Estratégico 1, Garantizar y promover la autonomía e independencia, mejorando la calidad de vida y el pleno ejercicio de los derechos de las PAM, con su participación. Este contiene siete acciones estratégicas: acceso a la educación, participación social, salud, empleabilidad, accesibilidad a infraestructura, protección social, transferencias monetarias.

- Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030

La Política Nacional Multisectorial hacia el 2030 para las Personas Mayores busca reducir la discriminación por edad y promover plenos derechos, calidad de vida, independencia y autonomía en la vejez. Con cinco objetivos prioritarios, veintidós directrices, veintisiete servicios y cuatro propuestas legales, se impulsa la participación social, productiva y política, se facilita el acceso a servicios de salud y cuidado, se promueve la educación y se garantiza el acceso a pensiones para la seguridad económica. Es el primer instrumento estatal que coordina acciones integrales para abordar los desafíos de las personas mayores, delineando roles para sectores, gobiernos locales, regionales e instituciones, y promoviendo la participación civil en todos los niveles gubernamentales.

iv) Políticas públicas específicas frente al problema identificado

Se presentan las políticas públicas específicas en base a las siguientes preguntas: ¿Cuál es el objetivo de este documento de gestión?, ¿Cuáles son sus componentes? y ¿Cuáles son sus planteamientos con respecto al problema público abordado?

- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en Perú es una iniciativa del gobierno peruano orientada a mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia en la administración pública. Esta política busca transformar y modernizar el aparato estatal para que pueda responder de manera más adecuada a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Entre sus objetivos principales se encuentran la implementación de procesos y sistemas más ágiles y modernos, la mejora en la calidad de los servicios públicos, y el fortalecimiento de la capacidad institucional de las entidades gubernamentales. Esto incluye la adopción de tecnologías de la información, la promoción de la gestión por resultados, la simplificación

administrativa y la capacitación del personal público.

La política también pone un fuerte énfasis en la transparencia y la rendición de cuentas, promoviendo la participación ciudadana y el acceso a la información pública. En esencia, busca construir un Estado más eficiente, orientado al servicio del ciudadano y capaz de promover el desarrollo sostenible del país.

El Programa Presupuestal 0142, titulado "Acceso de personas adultas mayores a servicios especializados", aborda el desafío principal de la escasa disponibilidad de servicios especializados para esta población. El programa implementa acciones destinadas a mejorar los servicios en cuatro modalidades principales de atención y prevención: centros de atención residencial, centros nocturnos, centros diurnos y centros integrales para adultos mayores.

El programa incluye dos productos: 3000775, enfocado en fortalecer las capacidades de familiares y cuidadores en el buen trato hacia los adultos mayores, y 3000776, que involucra a personas adultas mayores en servicios que integran su entorno familiar y social. Además, comprende nueve actividades clave:

- Fortalecimiento de capacidades de los operadores del programa.
- Desarrollo de competencias en familiares para el cuidado de personas adultas mayores.
- Identificación, selección y derivación de personas adultas mayores en situación de riesgo.
- Atención de personas adultas mayores en situación de riesgo en centros nocturnos.
- Atención de personas adultas mayores en situación de riesgo en centros residenciales.
- Atención de personas adultas mayores en situación de riesgo en centros diurnos.
- Servicios para prevenir condiciones de riesgo entre personas adultas mayores.
- Acreditación, supervisión y fiscalización de centros de atención para personas adultas mayores.
- Medidas de protección temporal para personas adultas mayores en situación de riesgo.

En modelo operacional de la última actividad, se definen las tareas y acciones que se deben desarrollar para gestionar los CIAM, identificando las correspondientes al MIMP y las del gobierno local.

Ahora bien, luego de la revisión del marco normativo e institucional y las políticas públicas relacionadas al problema público identificado, encontramos que el desarrollo de la tesis se centra en el deficiente proceso de selección de servicios de atención integral en los CIAM para

el envejecimiento activo de las personas adultas mayores en Lima Metropolitana. Este problema refleja una falta de eficacia en la coordinación y entrega de servicios destinados a un grupo demográfico en crecimiento y con necesidades específicas.

Por otro lado, la arquitectura del problema revela dimensiones importantes que requieren atención, como la magnitud del problema en Lima Metropolitana, el proceso de atención al adulto mayor, los actores involucrados y sus intereses, así como las características sociales, culturales y económicas de la población adulta mayor en esa región. Este enfoque multidimensional es crucial para comprender la complejidad del problema y diseñar soluciones efectivas.

Asimismo, el marco institucional y normativo establece una serie de leyes, reglamentos y políticas públicas dirigidas a proteger y promover los derechos de las personas adultas mayores. Sin embargo, existe una brecha entre la normativa y su implementación efectiva, como se evidencia en la falta de coordinación entre los distintos actores involucrados y la escasez de recursos para satisfacer las necesidades de la población adulta mayor. Es necesario un esfuerzo conjunto y coordinado entre el gobierno central, los gobiernos regionales, los gobiernos locales y la sociedad civil para abordar de manera integral el problema identificado. A continuación, en el siguiente capítulo, se identificarán las causas del problema.



CAPÍTULO II: CAUSAS DEL PROBLEMA

En el presente capítulo analizaremos las causas del problema. Para ello, se desarrollará el *marco teórico causal* y el *análisis causal del problema*. A continuación, se presentan diversos estudios y aproximaciones teórico-causales relacionadas al problema público sobre el deficiente proceso de selección de servicios en los CIAM, ello con la finalidad de seleccionar, delimitar y desarrollar las causas.

2.1. Marco teórico causal del problema

Para configurar el marco teórico causal se realizaron las siguientes actividades:

a) Lluvia de ideas: Se identificaron diez (10) posibles causas, estas son:

- Falta de conciencia sobre la importancia del envejecimiento como fenómeno social
- Falta de estudios sobre la población adulta mayor
- Falta de presupuesto
- Falta de personal capacitado para atención de PAM
- Poco interés en el bienestar del adulto mayor por parte del gobierno
- Creencia en que las PAM son un grupo homogéneo
- Prejuicios sobre las necesidades de las PAM
- Desconocimiento sobre el acceso a un envejecimiento activo como objetivo de salud pública
- Falta de diagnóstico respecto a la situación y necesidades de las PAM
- Hay otras problemáticas más relevantes que resolver por parte de los gobiernos locales y regionales.

b) Revisión de literatura: Se revisó literatura tanto nacional como internacional, siendo un total de quince (15) papers/artículos académicos los revisados. Entre ellos, aquellos de autoría del CEPAL, PUCP, MIMP, IDEHPUCP, Defensoría del Pueblo, Revista Venezolana de Gerencia, etc.

c) Sistematización de las investigaciones académicas: Luego de revisados los papers/artículos académicos se utilizó la *Matriz para ordenar la bibliografía útil para la conformación del marco teórico causal* (véase el Anexo 3) para sistematizar la información.

d) Listar y describir las variables identificadas: En base a las dos actividades anteriormente desarrolladas, se procedió a definir y describir las variables casuísticas identificadas generando la *Matriz para ordenar los argumentos causales de cada una de las causas identificadas* (véase el Anexo 4).

Del resultado de las cuatro (4) actividades anteriormente descritas y luego de una exhaustiva investigación teórica, se establece la existencia de diversos factores relacionados al abordaje del envejecimiento activo de las personas adultas mayores tanto a nivel social como a nivel del sector público. En adición, también se identificó que existe relegación de los temas que involucran personas adultas mayores, por lo que lo relacionado a este sector poblacional no cuenta con suficiente presupuesto público, así como tampoco con un adecuado abordaje realizado por personal especializado y competente. De este modo, según los estudios, estos factores convergen para perpetuar el deficiente proceso de selección de servicios que finalmente no satisface las necesidades de las personas adultas mayores. Estos factores, conforme a diversos autores, son los siguientes:

2.1.1. Desconocimiento sobre el envejecimiento activo como objetivo de salud pública

El desconocimiento sobre el concepto de envejecimiento activo se demuestra en la limitada investigación sobre el tema y sus beneficios en el contexto peruano. La falta de estudios locales dificulta la comprensión de las necesidades específicas de la población mayor y la implementación de estrategias efectivas. Asimismo, este desconocimiento se prueba a través de la escasez de políticas y programas específicos centrados en promover un envejecimiento activo demuestra la falta de prioridad que se le da al tema. Muchas veces, los planes de salud pública no consideran las necesidades particulares de las personas mayores ni fomentan su participación activa en la sociedad. Así, por ejemplo, encontramos que aún las Sociedades de Beneficencia Pública y Junta de Participación Social se han caracterizado por tener un enfoque asistencialista (de apoyo social) en el que los beneficiados son considerados objeto de caridad; por ello, es necesario que se transforme este enfoque en uno que brinde un servicio integral y que vaya acorde con la política pública de envejecimiento activo y enfoque derechos humanos. (Defensoría del Pueblo, 2017). Para lograr esto, las municipalidades deben contar (o generar de ser el caso) un diagnóstico situacional de las PAM de su localidad a fin de que se diseñe una política adecuada, con los servicios necesarios y que tenga implementado el concepto de envejecimiento activo.

2.1.2. Presupuesto limitado e insuficiente para el CIAM

De acuerdo información de la Dirección de Personas Adultas Mayores (DIPAM) del MIMP, si bien existen más de 800 CIAM en todo el Perú (cifra a mayo 2020) estos presentan carencias en presupuesto, infraestructura, recursos materiales y humanos, lo cual limita significativamente la calidad de los servicios que ofrecen (Blouin, 2018: 88-89). También se ha criticado que los adultos mayores deban realizar algún pago para acceder a un servicio

del CIAM dado que muchos no cuentan con los recursos para ello, siendo así este pago una barrera para su participación.

Se ha identificado causa de esta problemática la poca asignación presupuestal que le da la municipalidad local al CIAM. En entrevistas, realizadas durante el curso de Proyecto Final 1 de la maestría de Gobierno y Políticas Públicas, a los encargados de los CIAM de los distritos el Rimac, Los Olivos, Miraflores e Independencia estos señalaron que el presupuesto es una de las principales razones por las cuales los CIAM no presentan todos los servicios necesarios, siendo en cambio los ofrecidos aquellos que pudieran conseguir en base a convenios interinstitucionales.

2.1.3. Insuficiente data relacionada al diagnóstico situacional y de necesidades de las PAM a nivel local

Es fundamental que las municipalidades realicen un análisis detallado de la situación de las PAM en su área para poder ofrecer los servicios que verdaderamente requieren. Sin embargo, "los Gobiernos Regionales y Locales no cuentan con evaluaciones territoriales sobre las necesidades de la población mayor. En su lugar, la mayoría de las actividades que llevan a cabo se centran en prestaciones específicas de manera aislada, especialmente en áreas relacionadas con la coordinación entre sectores, la entrega de bienes y servicios, actividades recreativas y el fortalecimiento de habilidades" (Defensoría del Pueblo, 2019, p. 43).

Se ha notado que los informes de los CIAM revelan que sus actividades se centran predominantemente en ofrecer "asistencia" y "apoyo" a las PAM, con un enfoque fragmentado que se limita a la entrega directa de servicios. Por ejemplo, la realización sistemática de actividades recreativas y de esparcimiento en todos los CIAM supervisados refleja esta orientación, que no aborda completamente las diversas necesidades de las personas mayores en la comunidad (Defensoría del Pueblo, 2019). Además, la falta de servicios también sugiere una falta de reconocimiento de las PAM como contribuyentes al desarrollo social en el contexto peruano (Fuster-Guillén et al., 2020).

2.1.4. Alta rotación y falta de personal especializado y capacitado en PAM

En la estructura organizativa especializada en este ámbito se incluye la Dirección de Personas Adultas Mayores (DIPAM), que forma parte de la Dirección General de la Familia y la Comunidad, bajo la supervisión del Viceministerio de Poblaciones Vulnerables.

Las responsabilidades de la DIPAM abarcan la proposición de directrices, instrumentos legales, planes, programas, proyectos y regulaciones internas. También se encarga de

supervisar, dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de la Política Nacional para las Personas Adultas Mayores a nivel nacional, regional y local. Su rol incluye el diseño, formulación, implementación, monitoreo y evaluación del Plan Nacional para las Personas Adultas Mayores, así como la promoción de los derechos y el trato adecuado hacia este grupo. En calidad de entidad directiva para la población adulta mayor, la DIPAM desempeña un papel fundamental en la concepción, ejecución, seguimiento y evaluación de la política nacional para las Personas Adultas Mayores.

Las entrevistas revelan las habilidades y restricciones de esta Dirección para llevar a cabo efectivamente sus responsabilidades, especialmente en lo que respecta a la estabilización del personal de la DIPAM, quien también está a cargo de facilitar la contratación de profesionales especializados para trabajar en los centros. En este contexto, los recursos humanos son limitados y escasos: actualmente, el equipo técnico ha sido reducido y consta únicamente de 5 profesionales permanentes y 3 contratados por servicios. Además, existe una alta tasa de rotación de personal técnico, lo que implica la necesidad de proporcionar capacitación recurrente al personal contratado.

Por este motivo, se podría afirmar que la discontinuidad dificulta el progreso de las actividades en los CIAM; cada transición provoca que la nueva dirección detenga los procesos en curso e intente reorganizar las labores. Asimismo, es necesario potenciar la función pública mediante la inclusión de funcionarios y empleados que cumplan con las responsabilidades asumidas de manera profesional, académica y ética

Según el informe de Blouin (2018), durante una entrevista con un representante de ANAM PERÚ, se resalta la importancia de tener personal debidamente formado para administrar los CIAM. Se critica el tratamiento que reciben las PAM, ya que a veces se asigna personal joven e inexperto para "animar", lo cual refleja estereotipos sobre las PAM al hacerlas parecer "tristes" o infantiles.

Por lo tanto, se destaca la necesidad de crear oportunidades y recursos para capacitar a los equipos en temas esenciales para comprender y abordar la población de PAM (Rubio y Miranda, 2017). No obstante, la Defensoría del Pueblo (2019) ha indicado que, al consultar a los directores de los CIAM sobre la cantidad de personas empleadas en dichos centros, se reveló que en el 29% (8) de los CIAM supervisados trabajan tres individuos, el 21% (6) tiene dos empleados, el 18% (5) cuenta con cuatro trabajadores, el 14% (4) tiene cinco trabajadores, el 11% (3) cuenta solo con un trabajador y el 7% (2) tiene seis trabajadores. Esta información concuerda con lo mencionado en la mayoría de las entrevistas realizadas

a PAM, donde se destacó que los CIAM carecen de personal capacitado y que es necesario incluir actividades que no se enfoquen exclusivamente en la danza.

Según un representante de ANAM PERÚ, es crucial tener personal capacitado para dirigir los CIAM, y critica el trato que reciben las PAM: "A veces, para atender a los adultos mayores, ponen a una joven de 18 años en el cargo. Aunque ella sea muy alegre, parece una niña que hace espectáculos infantiles, alguien que anima".

Gabriela Ramos (2014) señala que el programa CAM no es simplemente aceptado por los profesionales que lo implementan, ya que ellos interpretan las directrices del programa según sus propias experiencias, lo que resulta en contradicciones y la perpetuación de algunos prejuicios sobre las PAM.

Este problema también se observa en la literatura internacional. En Chile, en los Centros diurnos para personas mayores, Rubio y Miranda (2017) indican la necesidad de "contar con más horas de profesionales en áreas relevantes para la atención integral en los centros". Se destaca la importancia de "incorporar o aumentar horas de psicólogos, enfermeros, fonoaudiólogos y terapeutas ocupacionales, que van más allá de los equipos base". Por otro lado, en España, el principal desafío radica en enfocar las intervenciones exclusivamente en lo patológico, sin considerar a las PAM como seres holísticos. Este enfoque significa que los adultos mayores no reciben una atención realmente completa, sino más bien una atención basada en paradigmas asistenciales predominantes que no se ajustan a las necesidades actuales de las PAM (Gutiérrez-Murillo et al., 2021).

2.2. Causas del problema

Luego de establecer nuestro marco teórico causal del problema público, se procedió a realizar el análisis causal del problema. Para ello, en base a las cuatro (4) causas identificadas (i) Desconocimiento sobre el acceso a un envejecimiento activo como objetivo de salud pública, (ii) Presupuesto limitado e insuficiente para el CIAM, (iii) Insuficiente data relacionada al diagnóstico situacional y de necesidades de las PAM a nivel local, (iv) Alta rotación y falta de personal especializado y capacitado en PAM, se realizaron dos actividades básicas: en primer lugar, estructurar la matriz de consistencia del diseño de investigación, y en segundo lugar, levantar información a través de la realización de trabajo de campo y redactar la evidencia encontrada.

Así, del marco teórico analizado en la sección anterior, se identifican múltiples causas que incrementan aquel deficiente proceso de selección de servicios dentro de los CIAM, las que están relacionadas a diferentes contextos, tanto a nivel social como a nivel del sector público y

deficiencias en las intervenciones públicas para atender las necesidades de las personas adultas mayores. A continuación, se presentan las causas identificadas:

i) Estructurar la matriz de consistencia del diseño de investigación

Se creó la "Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre las causas del problema público (Anexo 5)" siguiendo estos pasos: se identificó la pregunta central del problema, se formularon hipótesis causales, se determinaron las fuentes de datos y herramientas necesarias, y se seleccionó el método de análisis causal adecuado. Posteriormente, la matriz se ejecutó como parte del estudio de investigación.

ii) Levantar información y redactar

Se siguieron tres pasos, los cuales se desarrollan a continuación:

- a) Preparación del trabajo de campo y levantamiento de información:** Para lograr una investigación de manera exhaustiva se procedió a utilizar herramientas cualitativas que nos permitieran tener un contacto directo con los actores involucrados. En este sentido, utilizamos entrevistas.

Tabla 1: Herramientas para el levantamiento de información

Herramienta	Nombre	Cargo
Entrevista	Rosa Sotelo	Gerencia de Bienestar Social - CIAM San Isidro
Entrevista	Sandra Montoya	Ex Coordinadora del PP 142
Entrevista	Gabriela Ramos	Docente PUCP/Especialista en PAM
Entrevista	Gilbert Abad Torres	Encargado del CIAM Rimac
Entrevista	Ysabel Cristina Acevedo Oliva	Encargado del CIAM Los Olivos
Entrevista	Isabel Liliana Huaman Castillo	Encargado del CIAM Independencia
Observación no participativa	Visita al CIAM Barranco	-
Entrevista	Juan Cardenas	Usuario CIAM
Entrevista	Esther Ceregino	Usuario CIAM

Entrevista	Manuel Olivares	Usuario CIAM
------------	-----------------	--------------

Fuente: elaboración propia

- b) Sistematización de la información levantada y análisis de la información:** Luego de obtener la información brindada por las autoridades, expertos y ciudadanos, procedimos a sistematizar la información siguiendo el foco de triangulación metodológica para su posterior análisis.
- c) Redactar las causas:** Luego de haber levantado la información mediante herramientas de recojo (observación, focus group y revisión documental), se han identificado ocho (8) causas explicativas del problema público que se desprenden del marco teórico causal anteriormente descrito y se detallan a continuación:

- **Causa 1: Desconocimiento sobre el Programa presupuestal 0142**

El PP 0142 - Acceso de Personas Adultas Mayores a Servicios Especializados (PP 0142), a cargo del MIMP, tiene como objetivo satisfacer las necesidades de las PAM a través de servicios especializados, entre los que se encuentran los servicios terapéuticos, de rehabilitación, salud, educación, psicológicos, prevención y orientación social, así como asesoría legal.

En la entrevista realizada a Sandra Montoya, ex Coordinadora del PP 0142, nos señaló que bajo el PP 0142 se le asigna presupuesto a los gobiernos locales para el desarrollo de los CIAM pero no todos los gobiernos locales conocen la existencia del mismo y, si bien no se asigna un presupuesto alto para cada CIAM (pueden ser hasta de S/2000 anuales), uno de los mayores beneficios del PP 0142 es que brinda automáticamente convenios para ofrecer diversos cursos o talleres.

Figura 4: Presupuesto Inicial de Apertura 2022 del PP 0142

N°	CATEGORIA PRESUPUESTAL	PIA 2022	% de PIA
1	0080. LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR	277,7	39.5%
2	0117. ATENCION OPORTUNA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN PRESUNTO ESTADO DE ABANDONO	186,9	26.6%
3	1002. PRODUCTOS ESPECIFICOS PARA REDUCCION DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	44,8	6.4%
4	0142. ACCESO DE PERSONAS ADULTAS MAYORES A SERVICIOS ESPECIALIZADOS	26,4	3.8%
5	0068. REDUCCION DE VULNERABILIDAD Y ATENCION DE EMERGENCIAS POR DESASTRES	3,8	0.5%
TOTAL PROGRAMAS PRESUPUESTALES		539,5	76.8%
1	9001. ACCIONES CENTRALES	72,4	10.3%
2	9002. ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PRODUCTOS	90,4	12.9%
Total AC + APNOP		162,7	23.2%
TOTAL PLIEGO		702,2	100%

Fuente: MIMP.

Como se observa en la Imagen 01, en el 2022, el PP 0142 tuvo un PIA³ de 26,4 millones, lo que representa el 3.8% del presupuesto del MIMP.

- **Causa 2: Recursos Directamente Recaudados (RDR) de las municipalidades utilizados para otros temas**

Según lo estipulado en el Reglamento de la Ley N° 28803, conocida como la Ley de las Personas Adultas Mayores, corresponde a las Municipalidades Provinciales y Distritales la responsabilidad de administrar los fondos económicos destinados a establecer y desarrollar los CIAM. Esta financiación se realiza con cargo a los presupuestos respectivos de las municipalidades y de manera gradual, según su capacidad y disponibilidad financiera.

Los RDR suelen ser destinados a otras prioridades, como por ejemplo el recojo de basura. Destinar presupuesto para el CIAM implica voluntad. De acuerdo a las entrevistas realizadas a los encargados de los CIAM Los Olivos y Rímac concuerdan en indicar que a los CIAM se les asigna sólo el 0.5% de los RDR de la municipalidad.

Si bien no se ha encontrado literatura que evidencie esta causa, esta falta de asignación de recursos por parte de la municipalidad hacia el CIAM se ha evidenciado también en noticias. En el 2019, la jefa encargada del CIAM de Juliaca (Ayacucho) denunció que

³ PIA - Presupuesto Institucional de Apertura

se le asignaron S/20 000 para la ejecución anual del centro, monto insuficiente para desarrollar las actividades programadas⁴.

- **Causa 3: Uso incorrecto o desconocimiento de la ficha de registro del SIRCIAM**

El Sistema de Registro de Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (SIRCIAM) es una plataforma digital segura y estandarizada. Facilita a los responsables de los CIAM de las municipalidades provinciales y distritales registrar a la población adulta mayor local y a quienes participan en los servicios del CIAM. Este sistema ayuda en la toma de decisiones para implementar políticas públicas en beneficio de las personas adultas mayores (PAM) (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2020).

En el SIRCIAM, además de los datos personales correspondientes, se debe registrar una evaluación inicial y final de las PAM y su participación en los servicios que brinda el CIAM. Sin embargo, tal y como ha señalado la encargada de la Gerencia de Bienestar del CIAM de San Isidro en la entrevista realizada, hasta la fecha aún existe una gran cantidad de CIAM's que no realizan un uso adecuado de esta herramienta. Asimismo, existen diversos gobiernos locales que no han cumplido con el debido empadronamiento de las PAM dentro de sus distritos. Ello, no ha permitido que se realice un correcto diagnóstico de las necesidades de las PAM a nivel local.

- **Causa 4: Falta de empadronamiento de PAM a nivel local**

De acuerdo a la entrevista realizada al Coordinador del CIAM del Rímac, en algunos CIAM existe la dificultad de que las PAM no se empadronan voluntariamente, teniendo que darles un “regalo (víveres)” para que vayan a realizar el registro. Bajo este contexto, no es posible conocer el número de personas adultas mayores en cada distrito, así como tampoco conocer las necesidades que puedan tener dentro de su localidad. Sin embargo, la ficha de inscripción, a su vez, carece de un formato que permita visibilizar los requerimientos de la persona adulta mayor, pues no contiene preguntas que nos acerquen a saber cuáles son gustos, miedos, necesidades, preocupaciones, etc. Sumado a ello, esto incumple el artículo 21°, referido al diagnóstico situacional, en el que se señala que los CIAM, en el curso de sus labores, elaboran y/o renuevan anualmente el análisis de la situación de las PAM en su área de influencia, identificando las características predominantes de este grupo poblacional.

⁴ Noticia en: <https://radioondaazul.com/juliaca-destinan-20-mil-soles-de-presupuesto-anual-para-la-atencion-de-personas-de-la-tercera-edad/>

Adicionalmente, se establece que, mediante este análisis, se debe examinar también las causas y consecuencias fundamentales, las disparidades, las capacidades y las expectativas, así como el contexto que rodea a las PAM, incluyendo su entorno familiar y comunitario. En la elaboración de dicho diagnóstico, se aplican técnicas y/o métodos participativos. Para llevar a cabo este proceso, se aprovechan los datos proporcionados por el INEI, y se utilizan otras fuentes informativas como registros administrativos, investigaciones académicas, datos estadísticos, evaluaciones, análisis comparativos, experiencias previas, entre otras. No obstante, dicha secuencia de datos que se producen luego del empadronamiento de la población adulta mayor no ha sucedido a la fecha.

- **Causa 5: Existencia normativa que permite la contratación de personal de manera temporal**

Sandra Montoya, ex Coordinadora del PP 0142, indicó que “los coordinadores de los CIAM suelen ser personas que no tienen un vínculo laboral permanente con los gobiernos locales y cuando se va se tiene que volver a capacitar al nuevo coordinador”. En esa misma línea, por ejemplo, el encargado del CIAM Rímac nos indicó que era personal de confianza.

De acuerdo al MIMP, las actividades del CIAM deberían estar a cargo de un profesional o técnico responsable, con inclinación al trabajo con PAM, a fin de brindar un servicio integral. También se debe contar con un equipo multidisciplinario, que cuente con enfoque gerontológico a fin de satisfacer las necesidades de las PAM locales (MIMP, 2009B). No obstante, dicha experiencia requerida por el MIMP no sucede en los hechos, pues debido a que se coloca personal de confianza, en su mayoría de casos no se contrata personal especializado en personas adultas mayores, incluso muchas veces tampoco se les brinda capacitaciones continuas en la temática correspondiente.

En un escenario ideal, el personal de este “Esquema de organización del CIAM” debería ser personal contratado y permanente a fin de crear compromiso con la institución y contar con personal capacitado en temas de PAM. Sin embargo, de las entrevistas realizadas a los encargados de CIAM, estos nos indicaron que el personal es entre 2 a 4 personas (incluyéndose a ellos), no siendo todos bajo un Contrato Administrativo de Servicios.

Figura 5: Esquema de organización del CIAM



Fuente: MIMP.

- **Causa 6: Normativa permite que los CIAM puedan establecer convenios con personal externo para apoyo voluntario**

Según la entrevista realizada al encargado del CIAM Rímac, para satisfacer la necesidad de personal que brinde los servicios del Centro, el coordinador ha tenido que entablar convenios con las postas médicas, universidades, Centros de Educación Básica Alternativa o empresas privadas solicitando su apoyo para el desarrollo de talleres.

- **Causa 7: Falta de concientización en temas relacionados al tratamiento de PAM**

Se tiene que tanto la sociedad civil como el personal adscrito al CIAM no cuentan con la debida concientización en temas relacionados al tratamiento de PAM. Siguiendo esta perspectiva, en relación al equipo de los CIAM, “un representante de ANAM PERÚ destaca la importancia de tener un personal debidamente formado para la administración del CIAM y cuestiona la forma en que las PAM son tratadas” (Blouin et al., 2018: p. 88). Como señala ANAM (como se cita en Blouin et al.,2018), “para atender a los adultos mayores ponen una niña de 18 años en el cargo. Ella muy animosa, pero parecía una niña que hace estos shows infantiles, alguien para que alegre” (p. 88).

Así, se visibiliza que los servicios de los CIAM mayormente solo ofrecen una distracción momentánea a los problemas que puedan enfrentar las PAM, sin considerar necesariamente crear un impacto a largo plazo que atienda realmente sus necesidades.

Además, se ha evidenciado que los tres niveles de gobierno no han ejecutado de manera adecuada la promoción de los derechos humanos de las PAM. Como resultado, una gran parte de la población peruana no está suficientemente concientizada sobre los problemas que enfrentan las PAM. No obstante, existe otra parte de esta sociedad civil que ha optado por promover la conformación de diversas organizaciones de derechos humanos especializadas en este ámbito, asumiendo una labor de concientización y sensibilización.

Bajo este escenario, “las organizaciones establecen alianzas estratégicas mediante una coordinación de colaboración y unión temporal, adaptando sus estrategias al aprendizaje y utilización de redes a nivel local, nacional e internacional (...) (Dides et al., 2014: p. 39)”. A través de estas organizaciones, se gestionan acciones para mejorar la calidad de vivencia de las PAM y proteger sus derechos humanos, buscando así cubrir las responsabilidades que corresponderían al Estado.

Causa 8: Estereotipos y prejuicios sobre las PAM

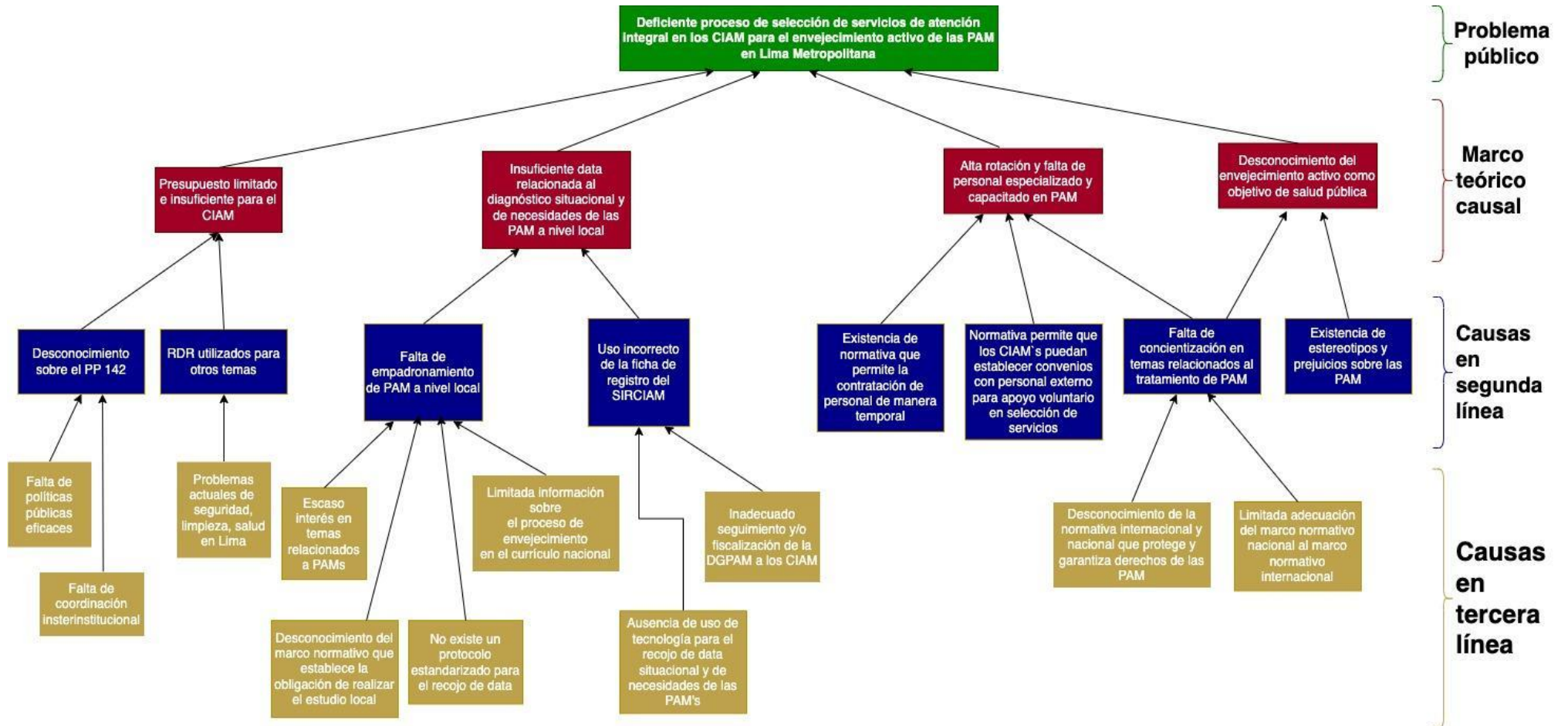
Los estereotipos relacionados con la vejez, como la asociación con la enfermedad, la improductividad, la soledad y la incapacidad para aprender, así como la percepción de las PAM como seres asexuados e incapaces de tomar decisiones, son prejuicios comunes (Angulo et al., 2020; Victor, 2005). Estos estereotipos incluso se reflejan en los CIAM, donde las PAM pueden sentir que su capacidad de decisión sobre sus vidas está limitada, siendo consideradas responsabilidad exclusiva de los municipios. Además, la docente Gabriela Ramos, experta en temas relacionados con las PAM, destaca la importancia de la vinculación con el tejido social y las organizaciones para la sostenibilidad de las políticas públicas. Señala que los estereotipos que subestiman a las PAM socavan su ciudadanía y diversidad, ya que ninguna organización puede representar a todas las PAM. Por lo tanto, es fundamental reconocer la heterogeneidad de la población adulta mayor y brindar servicios que respeten su diversidad dentro de los CIAM.

Finalmente, se presenta el “Árbol de problemas”, resultado del análisis causal del problema. A través de esta herramienta, se podrá visualizar, tanto aquellas cuatro (4) causas que responden a nuestro marco teórico causal como las ocho (8) causas que se desprenden en segunda línea. Asimismo, debido a que el análisis y los estudios revisados fueron realizados exhaustivamente,

presentamos en el árbol de problemas, once (11) causas en tercera línea que nos ayudarían a comprender el análisis causal de nuestro problema público.



Figura 6: Árbol de problemas



CAPÍTULO III: DISEÑO DEL PROTOTIPO

En base al marco teórico analizado relacionado a nuestro problema público y el trabajo de campo, se identificaron las causas del “*Deficiente proceso de selección de servicios de atención integral en los CIAM para el envejecimiento activo de las personas adultas mayores en Lima Metropolitana*”. En este capítulo se reformulará el problema y se definirá el desafío de innovación. Luego se presentarán experiencias previas, se generarán y priorizarán las ideas de innovación, se realizará el proceso de conceptualización, prototipado y testeo y finalmente se presentará el concepto final y los prototipos a nivel conceptual y sensorial.

3.1. Problema reformulado y desafío de innovación

Para reformular nuestro problema público y definir el desafío de innovación, procedemos seleccionando y priorizando las causas identificadas, organizadas según las siguientes dimensiones:

Tabla 2: Matriz de jerarquización de las causas

Causas	Dimensión 1: Nivel de impacto en el problema	Dimensión 2: Posibilidades de modificación por parte de la organización	Dimensión 3: Se encuentra en el ámbito normativo de la organización desde el cual pretendo generar la intervención	Total
Desconocimiento sobre el acceso a un envejecimiento activo como objetivo de salud pública	3	3	3	9
Presupuesto limitado e insuficiente	3	2	2	7
Insuficiente data local relacionada al diagnóstico situacional y necesidades de las PAM a nivel local	3	3	3	9
Alta rotación y/o falta de personal directivo especializado y/o capacitado en PAM	2	2	2	6

Nota: Los valores referenciales son: Bajo: 1 / Regular: 2 / Alto: 3

Elaboración: propia

Como se aprecia en la tabla las causas “Desconocimiento sobre el acceso a un envejecimiento activo como objetivo de salud pública” e “Insuficiente data local relacionada al diagnóstico situacional y necesidades de las PAM a nivel local” obtuvieron el puntaje de 9, habiendo entre ambas causas un “empate”.

En razón de este empate, nos vimos en la necesidad de elegir cuál de las causas sería la que de origen a nuestro proyecto de innovación, para ello realizamos un análisis basándonos en la mayor relevancia entre estas dos causas. Bajo ese orden de ideas, la causa “Desconocimiento sobre el acceso a un envejecimiento activo como objetivo de salud pública” posee una alta incidencia sobre el problema público, dado que en razón a que se desconoce de este objetivo de salud pública, tanto la sociedad como los gestores y/o funcionarios públicos no le otorgan importancia a la necesidad de contar con un eficiente proceso de selección de servicios. Sin embargo, resulta ser que la causa “Insuficiente data local relacionada al diagnóstico situacional y necesidades de las PAM a nivel local” incide de manera más amplia dentro del problema público y, además, a partir de esta se puede construir una innovación desde el sector público.

Así, con la causa seleccionada, se pasó a construir el desafío de innovación como una pregunta, lo que permite convertir los retos en oportunidades de innovación y abrir la mente para crear una gran cantidad de soluciones. A través de la formulación de esta pregunta es que se nos permitirá establecer el objetivo concreto del proyecto y con ello revertir el problema público. En este sentido, el desafío de innovación elegido fue siguiente:



Finalmente, en base a esta pregunta se elaboró la tabla de Definición del Desafío de Innovación:

Tabla 3: Definición del desafío de innovación

Definición del desafío de innovación	
Problema público	Deficiente proceso de selección de servicios de atención integral en los CIAM para el envejecimiento activo de las PAM en Lima Metropolitana.

Causa seleccionada	Insuficiente data relacionada al diagnóstico situacional y de necesidades de las PAM a nivel local.
Desafío de innovación	¿Cómo podemos lograr un eficiente diagnóstico situacional y de necesidades en los CIAM de Lima Metropolitana para las PAM para que estos brinden adecuados servicios de atención integral?
Justificación	Elegimos este desafío debido a que encontramos que los servicios que actualmente se brindan en los CIAM no responden a la situación ni necesidades de las PAM. En ese sentido, resulta necesario elaborar un eficiente diagnóstico situacional de las PAM en aras de asegurar que las PAM reciban adecuados servicios de atención integral que fomente su envejecimiento activo.

Fuente: elaboración propia

3.2. Experiencias previas para hacer frente al desafío de innovación

Luego de formular nuestro desafío de innovación, nos enfocamos en realizar un trabajo de búsqueda a través de diferentes medios tecnológicos sobre la existencia en otros contextos de experiencias similares o relacionadas al desafío de innovación que nos encontramos planteando. Todo ello con el objetivo de descubrir ideas inspiradoras y recoger los aprendizajes positivos y negativos de las experiencias.

Así, teniendo como referencia el desafío ***¿Cómo podemos lograr un eficiente diagnóstico situacional y de necesidades en los CIAM de Lima Metropolitana de las Personas Adultas Mayores para que estos brinden adecuados servicios de atención integral?*** se han buscado experiencias que enfrentan desafíos similares, estas serán descritas a continuación:

3.2.1. Centro del adulto mayor (CAM) - La experiencia de ESSALUD

i. Descripción de la experiencia:

- **Objetivo de la experiencia:** Los Centros de Atención para Adultos Mayores aspiran a garantizar que todas las personas en la tercera edad gocen de una existencia respetable, dinámica, saludable y protegida. Con este propósito, se centran en proporcionar los recursos necesarios para elevar los niveles de interacción en ámbitos sociales, económicos y culturales, con el fin de reafirmar la importancia de las PAM y fomentar su integración social.

- *Alcance de la experiencia (nacional, regional, local):* Los CAM están ubicados en 25 regiones del Perú; en cada una de estas regiones se encuentran diferentes cantidades de CAM, dependiendo de la población asegurada en ESSALUD mayor de 60 años existente en cada región.
- *Rol de las entidades encargadas de su implementación:* El CAM es Unidad Operativa del Sistema de Prestaciones Sociales del Seguro Social de Salud- EsSalud.

ii. Aspectos que aborda el desafío de innovación: El proceso de organización y funcionamiento de los Centros de Atención para Adultos Mayores (CAM) se estructura mediante las siguientes fases:

- Evaluación y selección del área de operaciones. Análisis de mercado.
- Identificación y adaptación de la infraestructura requerida.
- Establecimiento de mecanismos de convocatoria.
- Organización interna del centro.
- Implementación del proceso de intervención.
- Desarrollo y oferta de servicios especializados.
- Monitoreo continuo de las actividades y servicios.
- Supervisión periódica para garantizar la calidad y cumplimiento de los estándares establecidos.

iii. Razones por las que se indica que es una innovación: Durante la fase inicial de Diagnóstico y Evaluación de Ingreso, se aplica la "Ficha Integral del Adulto Mayor" con el fin de determinar el perfil inicial de la persona mayor, y también para guiar en la elección de programas más adecuados. Esta ficha juega un papel crucial en el diagnóstico de cada CAM. Para organizar talleres y actividades, el responsable del CAM, con la ayuda de otros colaboradores, elabora anualmente un Plan Operativo que abarca el diagnóstico de la situación actual del centro, la planificación de actividades, el programa anual de turismo social y el presupuesto.

iii. Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia: Los adultos mayores que han experimentado nuevas oportunidades en sus vidas gracias al CAM son el respaldo más sólido de su efectividad. Han reconocido la importancia de aprovechar al máximo la vida y explorar lo que antes habían dejado pendiente, a menudo debido a la falta de apoyo por parte de sus familias.

iv. Dificultades identificadas: En múltiples ocasiones, las autoridades han intentado clausurar un CAM debido a la supuesta "falta de fondos" y una escasa atención hacia los temas relacionados con el envejecimiento y la vejez. Además, se enfrentan a dificultades para contratar profesionales cualificados que trabajen con personas

mayores. Se han identificado diversos desafíos en este contexto, como la expansión del ámbito de intervención, el fortalecimiento del equipo profesional y docente, la mejora de las instalaciones, un aumento en el presupuesto, la incorporación de nuevos miembros y la alineación estratégica.

3.2.2. Centro Hebe - Centro de Envejecimiento Activo en Islas Canarias

i. Descripción de la experiencia:

- *Objetivo de la experiencia:* Es un ambiente de oportunidad en el que la edad no es el factor principal. El centro se dedica a mejorar las habilidades mediante un entrenamiento adecuado bajo la supervisión de expertos técnicos. Además, está pensado para que las PAM se sientan cómodas al entrenar con un equipo de profesionales en instalaciones adaptadas especialmente para ellas.
- *Alcance de la experiencia (nacional, regional, local):* El centro se encuentra en Islas Canarias, Las Palmas, es un proyecto local.
- *Público objetivo de la experiencia:* PAM que busquen acceder a un envejecimiento activo.
- *Periodo de implementación de la experiencia:* 2018 - actualidad.
- *Rol de las entidades encargadas de su implementación:* Sector privado, pero con apoyo del sector público: i) Alcalde de la capital grancanaria, Augusto Hidalgo; ii) Viceconsejero de Políticas Sociales del Gobierno de Canarias, Francisco Candil; iii) Director del Servicio Canario de la Salud, Conrado Domínguez, iv) Presidenta de la Sociedad Canaria de Geriátría y Gerontología, Carmen Dolores Acosta Morales; v) Decano del Colegio de la Psicología, Francisco Sánchez Eizaguirre.

ii. Aspectos que aborda el desafío de innovación:

- *Aspectos integrales o parciales:* El centro ha realizado un diagnóstico situacional de las PAM a fin de implementar servicios especializados que favorezcan el envejecimiento activo de la PAM de su localidad. Posteriormente, en razón de la data recogida, se implementaron los siguientes servicios: i) Sala Physis, ii) Sala Cognitio, iii) Asesoría nutricional, iv) Consulta médica, v) Entrenamiento personalizado.

iii. Razones por las que se indica que es una innovación:

- El Centro Hebe ha llevado a cabo un análisis de la situación de las PAM. Según los datos recopilados por su equipo de expertos, en la isla de Gran Canaria hay más de 130.000 personas mayores de 65 años, y alrededor de 66.000 en la capital. En la última década, se ha observado un aumento del 50-60% en este

grupo de población en su comunidad. El centro se centra en tres pilares principales: i) Cercanía: Se refiere al acompañamiento paciente y dedicado, trabajando en conjunto para alcanzar objetivos funcionales y ayudando a establecer una rutina terapéutica personalizada. ii) Especialización: Reconoce que los cambios que experimentan las PAM con el paso de los años requieren una atención y formación especializada, por lo que todos los terapeutas del centro son profesionales sanitarios con una formación específica. iii) Innovación: Se relaciona con el enfoque de combinar el conocimiento científico con las últimas tecnologías de entrenamiento funcional y herramientas de neuroestimulación clínicamente probadas.

iv. Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia:

- *En el público objetivo:* El centro ha recibido validación a través de los testimonios de PAM que comentan las publicaciones referenciando el servicio recibido. Es decir, gracias a que establecieron adecuadas herramientas para obtener un eficiente proceso de selección. Asimismo, se puede visibilizar que el proyecto ha creado comunidad, de manera que dentro las personas se interrelacionan incluso en planes sociales y amicales.
- *En la entidad pública:* Las instituciones públicas de Islas Canarias se han visto beneficiadas con la implementación de esta experiencia, dado que la población de su localidad envejece activamente y, por ende, conlleva a un menor gasto de asistencia en salud pública a la población adulta mayor.

v. Dificultades identificadas:

- El Centro Hebe funciona a través de la inscripción a ciertos planes, los cuales pueden no ser accesibles económicamente para toda la población adulta mayor.
- No se brinda servicio gratuito puesto que no es parte del Estado.

3.2.3. Agencia Madrileña de atención social (AMAS)

- Una entidad autónoma se establece con el propósito de proporcionar servicios sociales específicos a grupos especialmente vulnerables. Directamente administra distintos tipos de instalaciones, como residencias para personas mayores, centros diurnos para mayores y centros para mayores. Los AMAS llevaron a cabo un análisis de la situación de las PAM con el fin de introducir actividades que promuevan un envejecimiento activo a través de sus diversas redes de servicios.
- Servicios:
 - Rutas culturales.

- Programa interuniversitario
- Universidad de mayores
- Taller para personas mayores
- Centro de mayores

3.2.3. Red de asistencia social del adulto mayor (Medellín).

- La Red de Asistencia Social al Adulto Mayor es una asociación temporal de instituciones que brindan atención integral e interdisciplinaria a adultos mayores en Medellín que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad social y física. En el año 2004, la Secretaría de Bienestar Social de la Municipalidad de Medellín convocó a 8 instituciones que, de manera individual, tenían contratos con el municipio para atender a personas mayores que estaban institucionalizadas. Se llevó a cabo un estudio situacional previo y se promocionó bajo el lema "Dignificando y humanizando el servicio", marcando así el inicio de un modelo único, innovador y exitoso de atención para adultos mayores en situaciones de extrema vulnerabilidad, modelo que surgió de una colaboración entre el sector público y el privado.
- Servicios:
 - Exequial
 - Clubes de Vida
 - Días de Sol
 - Formación en Manualidades
 - Atención y Asistencia
 - Familias Cuidadoras
 - Centro Vida Gerontológico

Bajo estas experiencias encontradas, se nos permitió acercarnos a las fortalezas y dificultades de aquellas ideas innovadoras surgidas tanto en espacios públicos como privados. Asimismo, fueron la base de la inspiración que necesitábamos para proseguir con nuestro proceso de ideación.

3.3. Generación y priorización de ideas

Así, luego de acercarnos a experiencias que se encuentran en la línea de nuestro desafío, y considerando siempre el desafío de innovación (*¿Cómo podemos lograr un eficiente diagnóstico situacional y de necesidades en los CIAM de Lima Metropolitana de las Personas Adultas Mayores para que estos brinden adecuados servicios de atención integral?*), nos avocamos a la tarea de producir la mayor cantidad de ideas posibles para eliminar o mitigar el

desafío de innovación identificado. Esta ha sido, probablemente, la etapa más difícil de procesar. En aras de generar ideas novedosas y valiosas dentro del proceso de ideación se realizaron las siguientes actividades: i) Producir la mayor cantidad de ideas posibles, y ii) Agrupar y priorizar ideas.

i. Producción de la mayor cantidad de ideas posibles: Para producir estas ideas identificamos la técnica adecuada para su producción e identificamos a los actores más adecuados para la contribución con esta producción ideas. En el Anexo 6 se detallan las ideas.

a. Lluvia de ideas:

Se identificaron quince (15) posibles ideas de solución para el desafío, las cuales, se muestran en el Cuadro 1. Dichas ideas fueron colocadas en contribución con los actores relevantes que forman parte de nuestro problema público, y que, por tanto, contribuyeron con el proceso de ideación, aquellos se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 4: Actores relevantes para la producción de ideas

Tipo de actor	Descripción
PAM	Las PAM son los usuarios de los CIAM. Su participación es clave para poder realizar un buen diagnóstico situacional además que ello los vuelve partícipes de generación de valor público.
Funcionarios CIAM	Son los que están involucrados directamente con la realización del diagnóstico situacional.
Funcionarios MIMP	Tienen poder de decisión y son los expertos en la materia.
Expertos en temas de PAM	Académicos con publicaciones acerca de las PAM.
PAM no usuario del CIAM	Aquellas PAM que NO utilizan los servicios del CIAM. Con ello, se podría saber la razón por las que no adquieren este servicio.

Fuente: elaboración propia

ii. Agrupación y priorización de ideas: Luego de establecer un gran banco de ideas, procedimos a limpiar, agrupar y priorizar. Al limpiar, filtramos las ideas repetidas y las no válidas (por no responder al desafío de innovación, o por ser iniciativas no novedosas, etc.). Al agrupar, agrupamos las ideas en base a las áreas temáticas o por

complementariedad. Esto con intención de simplificar la comprensión y el análisis de las ideas. Al priorizar, ordenamos de más a menos prioritarios los grupos de ideas conformados en la agrupación en base a criterios de priorización.

Así, se realizó la agrupación de estas ideas específicas a través de determinados criterios; aquello consistió en conformar ideas más comprensivas o complejas en función de las ideas específicas colocadas en la matriz anterior. Se crearon **cuatro (4) grupos** a fin de juntar las ideas con temáticas similares. A continuación, se presenta la conformación de los grupos.

Tabla 5: Conformación de grupos de ideas

Grupos	Ideas específicas
Grupo de ideas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de IA para realizar un estudio situacional de las PAM a nivel local - Creación de la APP: emPAMdrónate - Robots empadronadores - Creación de la página EMPACIAM para rellenar un formulario con datos del PAM y sus necesidades
Grupo de ideas con contacto social	<ul style="list-style-type: none"> - Campaña "CASA POR CASA" para el empadronamiento de PAM a cargo de personal voluntario del Legado - "FestiPAM" - Festival con presencia de tiktokers que promuevan el envejecimiento activo y a su vez empadronen - Sorteo "el viaje de tus sueños" - Programa de mentoría "aprendiendo juntos" - Full day: "Hablando con un PAM" - a cargo de los Voluntarios del Bicentenario
Grupo de ideas académicas	<ul style="list-style-type: none"> - Contratación de una especialista en temas de envejecimiento activo y gerontología para la elaboración en diagnóstico situacional y necesidades de PAM - Alianza con el IDEHPUCP para realización de consultoría sobre estado situacional y necesidades de PAM
Grupo de ideas que se "lanzan a la piscina"	<ul style="list-style-type: none"> - Programa piloto "Evaluando y Mejorando un CIAM" - Alianza con ASISTIR.PE para que nos permita realizar una evaluación con la muestra de usuarios inscritos

Fuente: elaboración propia

Luego se realizó la **priorización del grupo de ideas** a través de cinco criterios (Deseabilidad, Factibilidad, Viabilidad, Impacto y Disrupción) siendo que, obtuvo mayor puntaje el **“grupo de ideas tecnológicas”**, como se aprecia en el siguiente cuadro:

Tabla 6: Grupos de ideas

Grupos de ideas	Deseabilidad	Factibilidad	Viabilidad	Impacto	Disrupción	TOTAL
Grupo de ideas tecnológicas	x		x	x	x	4
Grupo de ideas con contacto social	x	x	x		x	3
Grupo de ideas académicas	x			x		2
Grupo de ideas que se "lanzan a la piscina"	x	x	x			3

Fuente: elaboración propia

Finalmente, se realizó el mismo ejercicio de priorización, esta vez con las cuatro ideas pertenecientes al grupo tecnológico (grupo que ganó en la valoración previa). De este modo, la idea relacionada a la tecnología, específicamente la **“Creación de la APP: emPAMdrónate”** con un puntaje de 5. resulta ser la ganadora del proceso de priorización por lo que en la siguiente etapa se pasará a conceptualizar dicha idea.

Tabla 7: Priorización de ideas tecnológicas

Ideas	Deseabilidad	Factibilidad	Viabilidad	Impacto	Disrupción	TOTAL
Uso de IA para realizar un estudio situacional de las PAM a nivel local				x	x	2
Creación de la APP: emPAMdrónate	x	x	x	x	x	5
Robots empadronadores				x	x	2
Creación de la página EMPACIAM para rellenar un formulario con datos del PAM y sus necesidades	x	x	x			3

Fuente: elaboración propia.

En este punto, es pertinente presentar algunas estadísticas respecto a las PAM y el uso de celulares y aplicaciones móviles. De acuerdo al último reporte del INEI sobre “Estadísticas de las tecnologías de información y comunicación en los hogares”, en el último trimestre del 2023, el 84% de adultos mayores de más de 60 años en Perú utiliza teléfono celular, cifra que solo ha ido en incremento desde el 2019 por los que podemos inferir que siguiendo la tendencia esto aumentará para el 2024.

Tabla 8: Población que utiliza celular según grupos de edad

Grupos de edad	Oct-Nov-Dic 2019	Oct-Nov-Dic 2020	Oct-Nov-Dic 2021	Oct-Nov-Dic 2022	Oct-Nov-Dic 2023
19 a 24 años	96,9	97,2	96,9	96,8	98,3
25 a 40 años	95,5	96,9	96,5	97,2	97,9
41 a 59 años	94,1	95,0	95,4	95,5	96,2
60 y más	75,2	78,6	80,2	82,6	84,0

Fuente: INEI Elaboración: propia

Además, actualmente ya existen varias aplicaciones móviles utilizadas adultos mayores; por ejemplo, la aplicación “Essalud Mi consulta” es utilizada por aproximadamente 50 mil PAM (data brindada por Essalud en octubre 2023), ello en parte debido a que cuenta con una interfaz sencilla de manejar. Otro aplicativo que ha tenido buenos resultados es “Yachaq”, utilizado tanto por las PAM como sus familiares para consultar acerca del programa Pensión 65, ello sin la necesidad de salir de casa, lo cual fue especialmente beneficiosos durante la pandemia por COVID-19. Así, estos ejemplos demuestran que en Perú ya se ha implementado exitosamente los aplicativos móviles dirigidos para las PAM.

3.4. Proceso de conceptualización, prototipado y testeo

En la etapa anterior, nos encargamos de producir una gran cantidad de ideas, posteriormente las agrupamos y priorizamos, obteniendo como resultado la selección de una idea que se muestra como efectiva e idónea frente al desafío de innovación. Ahora en esta etapa en particular, trabajaremos en la nueva idea para convertirla en un concepto final.

Bajo este orden de ideas, en esta etapa se realizaron las siguientes actividades: i) Plantear un bosquejo del concepto, y ii) Aplicar técnicas de maduración ii) Testeo inicial. A continuación, se detallan cada una de ellas.

- i. **Plantear un bosquejo del concepto:** Se creó un esquema preliminar que nos da una visión general de cómo sería el concepto definitivo. Se toma como punto de partida la idea ganadora de la fase anterior y se propone el bosquejo. En la etapa anterior se obtuvo como idea ganadora la **“Creación de la APP: emPAMdrónate”**, en función de esta se realizó el siguiente bosquejo:

Tabla 9: Bosquejo de APP "EmPAMdrónate"

ÍTEM	Contenido
Denominación de la solución	APP: "EmPAMdrónate" (encuesta para el diagnóstico situacional de PAM y sus necesidades) - Plazo: 8m-1año.
Población beneficiada de la solución	Usuarios PAM de los CIAM de Lima Metropolitana No usuarios PAM de los CIAM de Lima Metropolitana Directores de los CIAM Familiares de las PAM
Descripción de solución	Creación de una aplicación para celular y ordenadores portátiles que permita recoger la siguiente información: a) datos personales (nombre, sexo, edad, dirección); b) educación, c) trabajo, d) vivienda, e) salud; f) dependencia/discapacidad; g) hogar; h) violencia i) afiliación a servicios del Estado; j) servicios del CIAM; k) otras necesidades.
Descripción breve del beneficio aportado	Con ello, se podría obtener suficiente data para elaborar un "INFORME TÉCNICO DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE PAM DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL", y a partir de ello, establecer un eficiente proceso de selección de servicios de atención integral para el envejecimiento activo de las personas adultas mayores. El uso de esta aplicación rompería con diversos estereotipos asociados a PAM y el uso de tecnología.

Fuente: elaboración propia

ii. Aplicar técnicas de maduración del concepto: Para la maduración del concepto se utilizaron las siguientes técnicas:

- 1) Canvas o las nueve cajas de osterwalder:** Una técnica ampliamente utilizada en el sector empresarial que se ha adaptado al sector público incluyendo para ello los costos y beneficios sociales y ambientales. Tiene un gran impacto visual y cuenta con nueve (más dos adicionales para el sector público) facetas que analizar. Para el proyecto **"EmPAMdrónate"** se definieron las siguientes facetas:

SEGMENTO DE USUARIOS

Beneficiario: PAM usuarias del CIAM. Estamos creando valor para las PAM. En una primera etapa, nos enfocaremos en los PAM que ya asisten al CIAM, quienes serán nuestros usuarios más importantes, dado que son los que tienen un mayor detalle sobre los servicios que desean se brinden en el CIAM. En ese sentido, no nos enfocamos en todos los ciudadanos, si no en un nicho específico.

Cientes: quienes utilizan la data directamente. Estos son: Familiares de los PAM, funcionarios del CIAM. FAMILIARES DE LOS PAM: La mejora en los servicios del CIAM tendrá un impacto en sus familiares, quienes percibirán también la mejora en el estado de ánimo de las PAM de su familia, al recibir un mejor e integral servicio en el CIAM. FUNCIONARIOS DEL CIAM: En el caso de los funcionarios del CIAM, serían los clientes indirectos ya que ellos harán uso de la información recopilada en la app para brindar un mejor servicio en los CIAM

Cientes secundarios: utilizan la data secundariamente. MIMP, PCM, MINEDU-MINSA-MIDIS y Gobiernos regionales. MIMP: El MIMP también sería un usuario pues la información recabada en la APP podría ser utilizada por el ministerio para realizar un diagnóstico a nivel Lima metropolitana de las PAM. PCM: Como encargado de las políticas nacionales, la PCM debería analizar los datos recabados por la APP para futuras políticas para las PAM. MINSA-MINEDU-MIDIS: Estos ministerios podrían realizar políticas transversales a favor de las PAM junto con el MIMP. Gobiernos regionales: en sintonía con los CIAM podrán enfocar mejor sus servicios para las PAM.

PROPUESTA DE VALOR:

La propuesta de valor está orientada a apoyar en la gestión de un servicio de calidad para las PAM mediante información previa recogida a través de la APP EMPAMPDRÓNATE.

CANALES:

La APP puede ser promocionada desde diversos canales:

- En el centro CIAM, se puede brindar información sobre la APP y su función: tanto a los PAM que asisten actualmente como a los que desean información y se apersonan.

- En las redes sociales (facebook, instagram, tiktok), se puede invitar a las PAM y sus familiares, a descargar la APP para beneficio de las PAM.
- Páginas web que manejan actualmente los CIAM.
- Con el apoyo de voluntarios se pueden hacer visitas domiciliarias a fin de informar sobre la APP y de ser necesario apoyar a las PAM en su descarga y llenado, el cual se explica previamente.
- Se espera que los canales que mejor funcionen sean las redes sociales y la información brindada en el mismo CIAM.

RELACIÓN CON LOS CLIENTES:

Se busca que la APP sea el conector entre las PAM y los CIAM de los distritos a los que pertenecen, haciendo que la APP fleje las necesidades y deseos de las PAM en los servicios brindados por el CIAM.

FLUJO DE INGRESOS:

La APP no genera ingresos monetarios ya que es gratuita con el fin de recabar información para las PAM.

RECURSOS CLAVE

- Presupuesto: debe ser provisto por el MIMP, posiblemente a través del Programa presupuestal 0142 “Acceso de personas adultas mayores a servicios especializados”.
- Personal: desarrolladores, diseñadores, analistas de datos
- Licencias y derechos
- Voluntariados
- Material publicitario
- Espacio en los CIAM para la promoción de la APP

ACTIVIDADES CLAVE

- Hacer un diseño inicial (interfaz gráfica)
- Desarrollar la aplicación
- Realizar pruebas para detectar posibles errores
- Lanzamiento de la APP
- Publicidad
- Recolección de data
- Análisis de la data

- Elaboración de diagnósticos por distrito

SOCIOS CLAVE

- Familiares de las PAM: serán de gran apoyo para incentivar a las PAM a completar la información en la APP.
- MIMP: este ministerio no solo será el que brinde el presupuesto necesario para desarrollar la app sino el que impulsará que en todos los gobiernos locales de lima metropolitana se despliegue una campaña (módulos) para su descarga y registro de información, así como la publicación en sus páginas web.
- Gobiernos locales: serán los encargados de liderar las campañas para que las PAM registren su información en la APP y de esta forma contar con un diagnóstico que les permita brindar un mejor servicio. En ese sentido, los alcaldes juegan un papel clave.
- Voluntarios: nos apoyarán en la recopilación de información, visitando domicilios de las PAM y apoyando en la descarga y llenado de la APP.
- Equipo experto en desarrollo de aplicaciones y análisis de datos (tercerizado).

ESTRUCTURA DE COSTES

- Costos fijos: Pago de desarrolladores, diseñadores, probadores, y otros miembros del equipo. Licencias de la APP. Registro en tiendas: costo asociado en registrar la aplicación en tiendas como Apple App Store o Google Play. Costos de almacenamiento de información.
- Costos variables: Mantenimiento y actualizaciones de la APP. Material publicitario

COSTOS SOCIALES Y AMBIENTALES:

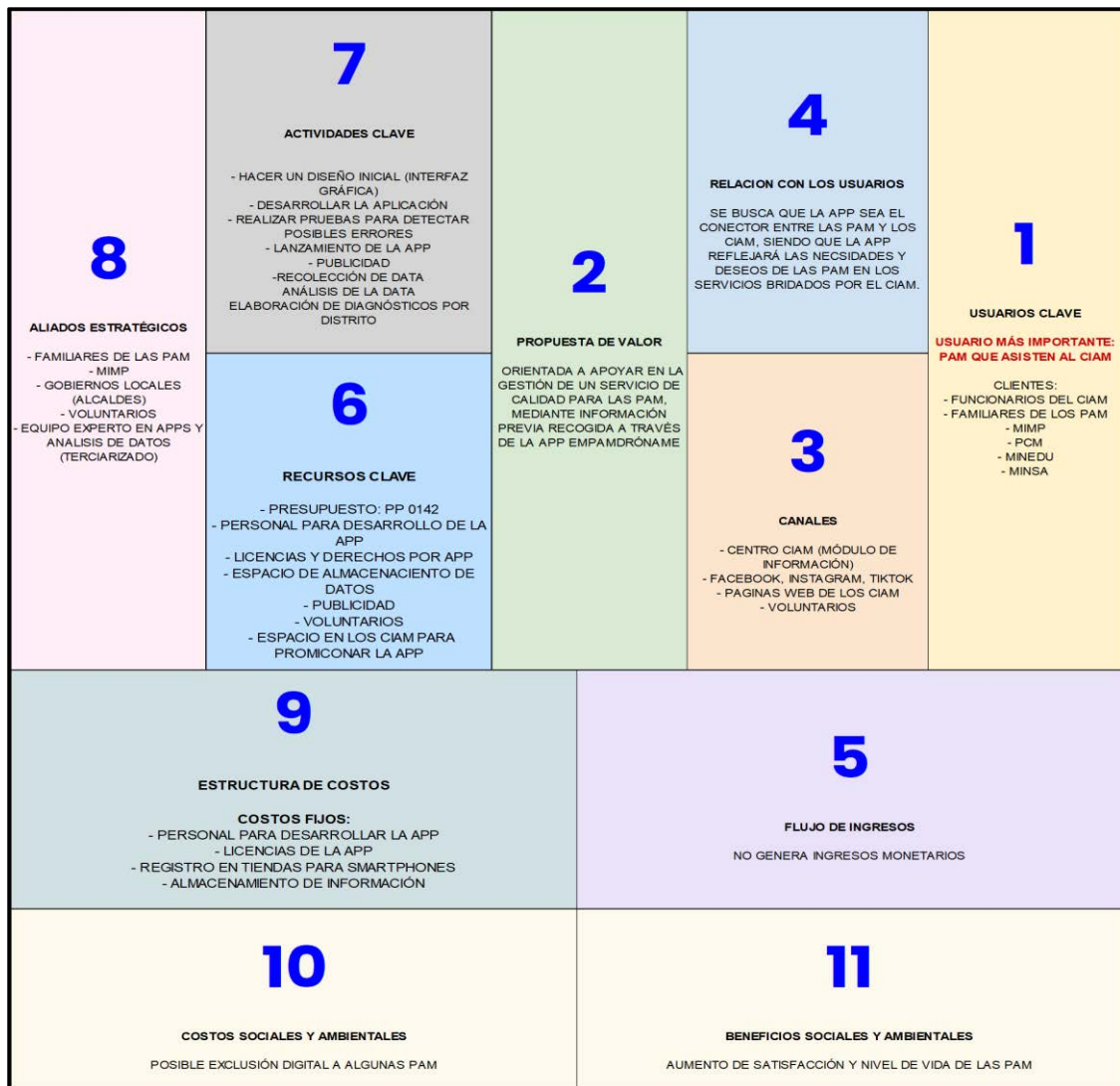
Posible exclusión digital en los casos de adultos mayores que no cuenten con un celular o que no tengan la capacidad de utilizar la aplicación.

BENEFICIOS SOCIALES Y AMBIENTALES:

Mejora en la calidad de vida de las PAM: dado que se implementarán en los CIAM servicios acordes a sus necesidades. Otros posibles usos de la data recolectada en la APP, a favor de las PAM.

A continuación, se presenta de forma visual el canvas:

Figura 7: Canvas del proyecto



Fuente: elaboración propia

2) **Design Thinking:** A través de esta herramienta, se busca implementar una metodología creativa y centrada en el usuario que aborde el problema público y su respectivo desafío de una manera innovadora. Este se encuentra basado en la empatía, la colaboración y el pensamiento iterativo. En base a ello, se realizó la presentación de un video a los principales usuarios, este se enfocó en transmitir las necesidades y deseos de los usuarios o clientes finales, y proponer nuestro concepto de solución que satisfaga esas necesidades. En la presentación se realizaron las siguientes actividades:

- Empatizar: Se comprendió a fondo las necesidades, deseos y problemas de los usuarios o clientes, a través de entrevistas, observación y empatía;
- Definir: Se les definió el problema específico que se abordaría;
- Idear: Se les mostró la generación ideas y soluciones creativas que se tuvieron para resolver el problema;
- Prototipar:

Se les presentó la creación del prototipo de la solución propuesta para probarla y obtener retroalimentación.

En el siguiente enlace, se visualiza un video en el que se retrata de manera empática, el día a día de una persona adulta mayor que busca acceder a un envejecimiento activo y saludable.

https://www.canva.com/design/DAFupipEDNE/ES90qSPHJ-CEez8onG_RQ/edit

Figura 8: Video



Fuente: elaboración propia

- 3) Elevator Pitch:** se trata de un discurso estructurado que comunique de forma breve pero precisa la idea, logrando así causar interés en el público. Para ello, es importante contar con habilidades de comunicación efectiva y liderazgo. A continuación, presentamos el elevator pitch de nuestro proyecto.

Tabla 10: Elevator pitch

Estructura	Descripción
<p>Introducción</p>	<p>Buenas noches, señoras y señores.</p> <p>Antes de comenzar, quisiéramos saber si alguien aquí sabe o conoce qué es el envejecimiento activo.</p> <p>¿Bien, alguien sabe qué es un CIAM?</p> <p>Para acercarnos a estas respuestas, esta noche les voy a presentar a ella, Julia, mi abuela.</p> <p>Desde el día que nací ha estado a mi lado, cuidándome, enseñándome y guiándome en mi vida. Con el paso de los años no pude evitar preguntarme qué sería de ella cuando envejeciera. Hoy, mi abuela tiene mucha energía para hacer sus actividades diarias, inclusive asiste a un CIAM de su localidad para hacer manualidades de vez en cuando. Sin embargo, pese a que lo disfruta siempre me dice que no existen muchas actividades, que ella también quiere bailar, cantar, actuar o hacer algún deporte. Esto me hizo preguntarme si este era un lugar adaptado a sus necesidades, si este era realmente un lugar activo para su comunidad.</p> <p>ASÍ COMO MI ABUELA EXISTEN EN PERÚ CERCA DE UN MILLÓN QUINIENTOS VEINTICINCO MIL PERSONAS (1.525K) QUE ESTÁN BUSCANDO MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA DURANTE LA VEJEZ. Con el paso del tiempo, con estas cifras, y frente tanta incertidumbre, comencé a cuestionarme la forma en la que los CIAM cubrían las necesidades que las PAM tenían, me pregunté cómo abordaban su salud mental, física y social, ¿cuántos eran?, ¿qué les gustaba?</p>
<p>Problema</p>	<p>Todos sabemos que el envejecimiento de la población es un desafío global creciente que los CIAM buscan solucionar y que con el aumento de la esperanza de vida, es fundamental contar con herramientas que nos permitan brindar un mejor cuidado y apoyo a nuestras personas adultas mayores. Pero la recopilación y gestión de información precisa sobre adultos</p>

	<p>mayores a menudo es un proceso desafiante y a veces ineficiente, un proceso que los CIAM no han podido abordar.</p>
Solución	<p>"EmPAMdrónate" es la respuesta a esta problemática. Hemos desarrollado una aplicación móvil y de escritorio que facilita la recopilación de información completa y precisa sobre PAM en una plataforma segura y fácil de usar. La finalidad de "EmPAMdrónate" es esencial: obtener suficiente data para elaborar un "INFORME TÉCNICO DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE PAM DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL". A partir de ello, podremos establecer un eficiente proceso de selección de servicios de atención integral para el envejecimiento activo de las PAM.</p>
Características principales	<p>Nuestra aplicación permite recoger información en ocho áreas clave:</p> <p>a) datos personales (nombre, sexo, edad, dirección); b) educación, c) trabajo, d) vivienda, e) salud; f) dependencia/discapacidad; g) hogar; h) violencia i) afiliación a servicios del Estado; j) servicios del CIAM; k) otras necesidades.</p>
Ventajas	<p>¿Por qué "EmPAMdrónate"? Les ofrezco algunas ventajas clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Facilidad de Uso: La aplicación está diseñada pensando en la simplicidad, lo que significa que cualquiera puede utilizarla, desde familiares hasta cuidadores profesionales. ● Seguridad: La privacidad de los datos es nuestra prioridad. Utilizamos las últimas medidas de seguridad para proteger la información confidencial. ● Eficiencia: Ahorra tiempo y esfuerzo en la recopilación de información, lo que permite una atención más personalizada y oportuna. ● Colaboración: Facilita la colaboración entre familiares, médicos y cuidadores, mejorando la calidad del cuidado proporcionado.
Cierre	<p>"EmPAMdrónate" es una herramienta esencial para enfrentar los desafíos del envejecimiento de la población. Estamos comprometidos con el bienestar</p>

	<p>de las PAM y con brindar a sus familias y cuidadores una plataforma que simplifique y mejore la gestión de la información necesaria.</p> <p>Julia sabe que está envejeciendo, yo también lo sé, pero hoy ya no tengo la incertidumbre de qué pasará con ella, porque hoy gracias a “emPAMdrónate” conocer sus necesidades ya no es más una preocupación.</p> <p>Los invito a conocer más sobre "EmPAMdrónate" y a unirse a nosotros en esta misión de mejorar la calidad de vida de nuestros seres queridos.</p> <p>¡Juntos, hagamos que el envejecimiento sea una experiencia más segura y placentera para todos y todas y, al mismo tiempo, contribuyamos a un proceso de selección de servicios más eficiente para el envejecimiento activo!</p>
--	--

Fuente: elaboración propia

iii) Testeo inicial: Con el apoyo de las técnicas anteriormente descritas, se presentó nuestro proyecto a potenciales usuarios y una funcionaria del CIAM, a fin de recibir sus comentarios y retroalimentación. Así, se entrevistaron a las siguientes personas:

Tabla 11: Entrevistados para el testeo inicial

Personal del CIAM	Edad	CIAM
ROSA SOTELO	71	GERENCIA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL CIAM SAN ISIDRO
ISABEL LILIANA HUAMAN CASTILLO	62	CIAM INDEPENDENCIA
YSABEL CRISTINA ACEVEDO OLIVA	66	CIAM LOS OLIVOS

Fuente: elaboración propia

De las entrevistas, se recogieron los principales aportes los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 12: Aportes de entrevistas de testeo inicial

Entrevistado	Aportes
<p>Gerencia de Salud y Bienestar Social</p> <p>CIAM San Isidro</p>	<p>(+) Propone definir quién va a analizar los resultados de lo que arroje la aplicación</p> <p>(+) Verificar si es posible contar con el presupuesto para la APP</p> <p>(+) Propone que se implemente primero un plan piloto en un municipio</p> <p>(+) Propone que los empadronadores cuenten con una guía al recoger la información</p> <p>(+) Evaluar si las PAM van a entender el uso de un aplicativo</p> <p>(+) Proponer cruzar la información obtenida con otras entidades que puedan tener bases de datos y/o información</p>
<p>Usuario CIAM Independencia</p>	<p>(+) Promocionar que se puede acceder desde cualquier dispositivo móvil</p> <p>(+) Recomendable hacer campañas divertidas de difusión del uso del aplicativo</p>
<p>Usuario CIAM Los Olivos</p>	<p>(+) Propone una charla de capacitación a los PAM para el uso de la herramienta</p> <p>(+) Recomienda resaltar que el uso de la aplicación no tiene costo</p>

Fuente: elaboración propia

Estos aportes se incorporarán en el concepto y prototipo final de la idea de innovación.

3.5. Concepto y prototipo final de innovación

Luego de realizadas las técnicas de maduración y un testeo inicial, se presenta el concepto final del prototipo, en el cual se describe profundamente la idea. El presente prototipo final se ha trabajado bajo una serie de preguntas relacionadas a los diversos aspectos de nuestro problema público y concepto final.

Tabla 13: Descripción del concepto final

ÍTEM	Contenido
Denominación de la solución	APP: "EmPAMdrónate"
¿En qué consiste la solución? ¿Cómo describiría su solución?	Se trata de una aplicación móvil en el que se llenará una encuesta con la información brindada por las PAM. De esta forma, se tendrá información para realizar un diagnóstico a nivel distrital de las necesidades de las PAM.
¿Para quién es la solución?	<p>BENEFICIARIOS: Usuarios PAM de los CIAM de Lima Metropolitana</p> <p>- No usuarios PAM de los CIAM de Lima Metropolitana</p> <p>USO DE DATA PRINCIPAL: Encargados de los CIAM de Lima Metropolitana, Familiares de PAM</p> <p>USO DE DATA SECUNDARIA: MIMP, PCM, MINSA, MINEDU</p>
¿Para qué es la solución?	Para obtener suficiente data para elaborar un "INFORME TÉCNICO DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE PAM DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL", y a partir de ello, establecer un eficiente proceso de selección de servicios de atención integral para el envejecimiento activo de las PAM.
¿Cuáles son los indicadores claves de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) para identificar que la propuesta ha resultado exitosa?	<ul style="list-style-type: none"> - Número de descargas de la APP: Permite medir el número de veces que se descarga la app. - Número de encuestas llenadas completamente: Nos permite identificar, respecto al número de descargas, que % termina la encuesta. - Porcentaje de información respecto al número de adultos mayores del distrito: Nos permite identificar el avance en la cobertura de la encuesta respecto al total de la población PAM del distrito.
¿Qué valor agrega a los usuarios respecto de lo que hoy existe?	Información objetiva de las necesidades de las PAM respecto a los servicios que requieren brinde el CIAM

¿Por qué se indica que su propuesta es innovadora?	Porque al mismo tiempo que genera data sobre la población adulta mayor, el uso de esta aplicación rompería con diversos estereotipos asociados a PAM y el uso de tecnología.
¿Cuáles son los riesgos asociados a la solución?	Los riesgos son: - Que los encargados del CIAM no apoyen su implementación o no le den la relevancia que tiene. - Que las PAM no confíen en los resultados y por ende no descarguen la app o realicen la encuesta.
¿Qué impactos positivos tiene la solución en su entorno?	Esta innovación nos permite sistematizar datos relacionados a PAM, y con ello se pueden seleccionar los servicios que se brindan en los CIAM.
¿Cuáles son las principales acciones del usuario?	La PAM debería ser capaz de interactuar directamente con el aplicativo a través de cualquier dispositivo móvil.
¿Cuáles son las principales acciones de la organización?	Los CIAM deben impulsar la campaña de llenado la APP, a través de difusión en los centros, webs y el MIMP a través de redes sociales y apoyo de voluntarios.
¿Quiénes son sus aliados estratégicos internos?	Personal del CIAM Directora de la DGPAM (MIMP) Red de gobiernos locales (alcaldes)
¿Quiénes son sus aliados estratégicos externos?	Familiares de PAM Organizaciones de la sociedad civil nacional (Defensoría del Pueblo) e internacional (OMS) Sociedad en general

Fuente: elaboración propia

I. Diseño del prototipo y testeo

Una vez redactado el concepto final de la solución, se debe trabajar en su diseño, buscando obtener un prototipo de la más alta resolución posible. Existen tres niveles en los que se debe prototipar: conceptual, sensorial y funcional. A continuación, se desarrolla cada uno de ellos

con su respectivo testo.

a) Nivel conceptual

- **Experiencia de usuario:** herramienta para describir lo que “siente” en cada paso el usuario al interactuar con el servicio. En el caso de la aplicación EMPAMDRÓNATE se identificaron los siguientes pasos: descubrimiento de la aplicación, la PAM se entera de la aplicación mediante un anuncio en su centro CIAM y decide descargar la aplicación ya que le indicaron que era una encuesta de fácil llenado; la PAM se registra y accede al formulario, completa la información y verifica con un código de seguridad; la PAM realiza la encuesta; de tener alguna consulta, la PAM se puede comunicar con un representante del CIAM que le brindará ayuda en línea; luego de completado el formulario, la PAM confirma su respuesta; finalmente, la PAM puede elegir recibir actualizaciones de la encuesta así como de las medidas que tomará la municipalidad de acuerdo a los resultados de la misma. A continuación, se muestra la experiencia de usuario de forma gráfica:

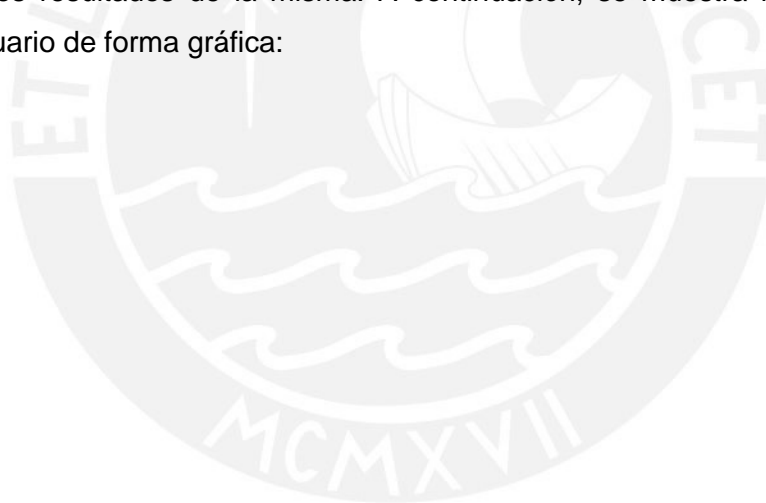
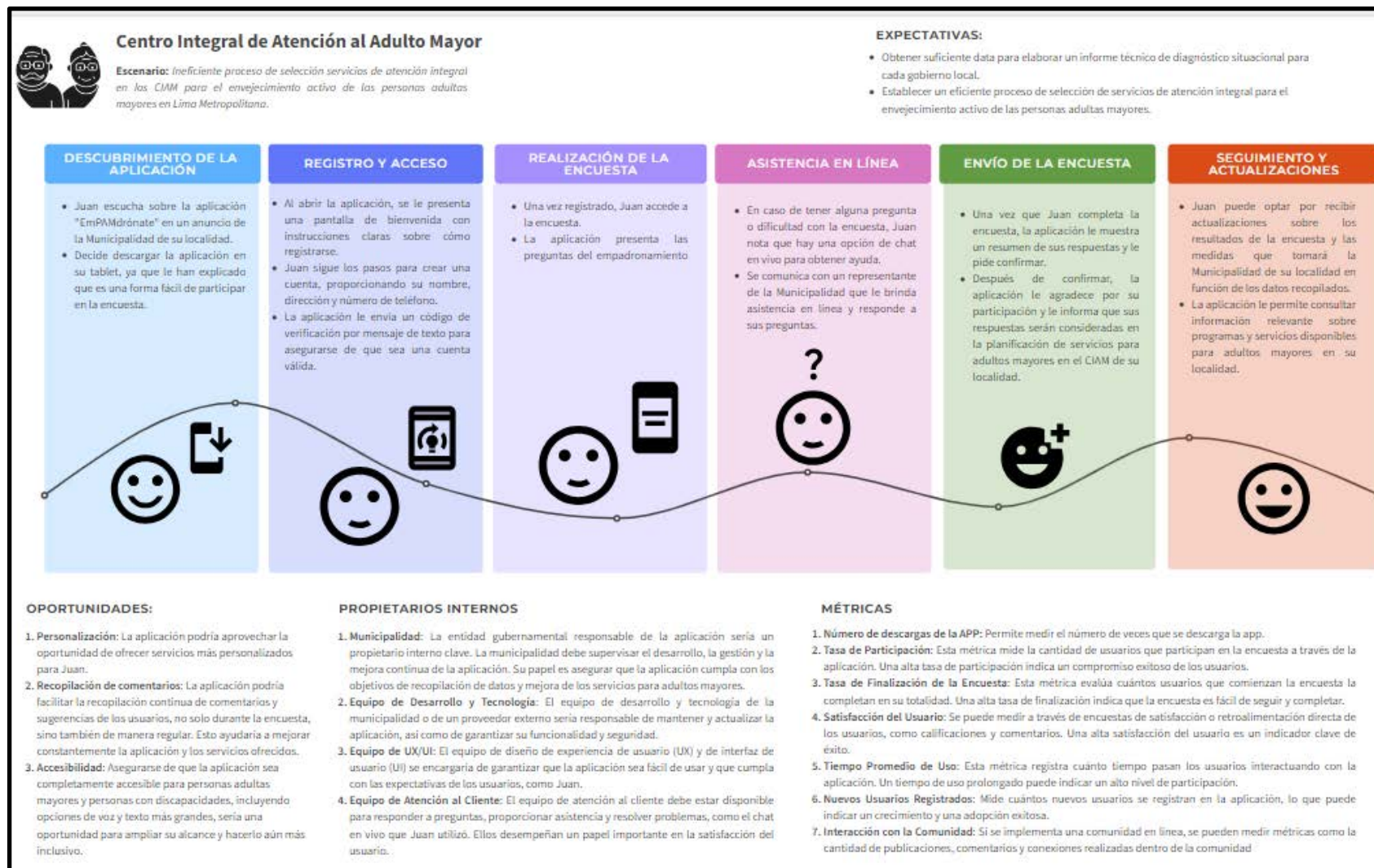


Figura 9: Experiencia del usuario



- **Storyboard:** Consiste en una serie de ilustraciones o viñetas que muestran los momentos clave de una narrativa, organizados en un formato que refleja la estructura y la progresión de la historia. A continuación, se muestran las imágenes trabajadas para el proyecto “emPAMdrónate”.

Figura 10: Storyboard



Fuente: elaboración propia

- **Testeo a nivel conceptual:** Al igual que en el testeo inicial, al culminar el nivel conceptual se realiza un testeo con las dos herramientas trabajadas (viaje de usuario y storyboard) a fin de confirmar si la propuesta funciona, así como obtener retroalimentación. Para esta etapa se entrevistaron a los siguientes usuarios del CIAM:

Tabla 14: Usuarios entrevistados para el testeo a nivel conceptual

Usuarios encuestados	Edad	CIAM
JUAN CARDENAS	82 AÑOS	USUARIO CIAM SAN ISIDRO
ESTHER CEREGINNO	72 AÑOS	USUARIO CIAM SAN ISIDRO
MANUEL OLIVARES	88 AÑOS	USUARIO CIAM SAN ISIDRO

Fuente: elaboración propia

De las entrevistas se recogieron los principales comentarios y/aportes los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 15: Aportes de usuarios entrevistados en el testeo nivel conceptual

Entrevistado	Aportes y/o comentarios
JUAN CARDENAS	(+) Pide que se las personas que ayuden al llenado de la encuesta tengan paciencia (que se les haga una prueba antes) (+) Que las letras en la aplicación no sean muy pequeñas y si es posible que haya un botón en cada pregunta en la que alguien lea la pregunta (tipo audiolibro)
ESTHER CEREGINNO	(+) Pide que la aplicación avise cuando se aperturen talleres o curso que se hayan solicitado en la encuesta (+) Que se pueda proponer los profesores que van a dictar los nuevos cursos
MANUEL OLIVARES	(+) Pide que los resultados de la encuesta no demoren mucho tiempo en ser enviados o que se establezca un plazo máximo para ello. (+) Que nos (los que hacemos la aplicación) aseguremos que la municipalidad no manipule los datos

Fuente: elaboración propia

Estos aportes se tomarán en cuenta los comentarios y/o aportes y se implementarán para el siguiente nivel de prototipo, el sensorial.

- **Nivel sensorial:** Para el nivel sensorial se ha realizado un video que demuestra el background de una persona adulta mayor, el problema del deficiente proceso de selección de servicios y la alternativa de solución propuesta. Se encuentra en el siguiente enlace: https://www.canva.com/design/DAFxY_iojnw/6kZYYPRBliCRt554whdjUA/edit?utm_content=DAFxY_iojnw&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

II. Prototipo final Se realizó un prototipo final en marvel (web para diseñar prototipos de aplicaciones - <https://marvelapp.com/prototype/1041g7e1/screen/93151076>). A continuación, se realiza una breve descripción del funcionamiento de dicha aplicación:

i) Pantalla de Registro y pantalla de Login: La primera pantalla es para que los usuarios se registren y la segunda pantalla es para que inicien sesión si ya están registrados.

ii) Menú Principal: La tercera pantalla muestra un menú principal con varias categorías como Datos personales, Educación, Vivienda, Afiliación a servicios del Estado, Trabajo, Salud, entre otras. Cada categoría tiene un icono representativo y el diseño es claro y amigable, facilitando la navegación a los usuarios.

iii) Registro de Datos Personales: Se presentan tres pantallas que dan inicio al empadronamiento de las PAM, mediante las cuales se procede al llenado de datos personales. Se presentan varios formularios en secuencia para que el usuario ingrese su información detallada. Cada slide solicita distintos datos:

- El primer formulario pide el nombre completo, DNI, edad y sexo.
- El segundo formulario requiere el correo electrónico, fecha de nacimiento, teléfono y número de hijos/as.
- El tercer formulario solicita el estado civil, lugar de nacimiento, dirección actual y nombre y número de contacto.

iv) Educación: En esta pantalla, se le pregunta al usuario si sabe leer y escribir y se le pide que indique su nivel de estudio. Si tiene estudios técnicos o universitarios, puede especificar la carrera o profesión.

v) Vivienda: Solicita información sobre el tipo de vivienda del usuario, pidiendo que se especifique cualquier característica relevante y el tipo de vivienda. El usuario tiene espacio para dar detalles adicionales si su opción no está predefinida.

vi) Afiliación a Servicios del Estado: Pregunta si el usuario está afiliado a algún servicio estatal, permitiendo especificar cuál, en caso de que no esté listado.

vii) Trabajo: Indaga sobre la situación laboral del usuario, preguntando si actualmente trabaja, el tipo de ocupación, el ingreso mensual aproximado y otros tipos de ingreso que pueda tener.

viii) Salud: Recoge datos sobre la salud del usuario, preguntando si sufre de algún problema de salud y si recibe algún tratamiento, con espacio para especificar cuáles son esos problemas y tratamientos.

ix) Discapacidad: Evalúa si el usuario tiene alguna discapacidad, ofreciendo una lista de dificultades en distintas actividades diarias como ver, escuchar, caminar, recordar, cuidado personal y comunicarse, con una escala para medir el grado de dificultad.

x) Violencia Familiar: Esta pantalla está diseñada para reportar casos de violencia familiar. Se pregunta al usuario si ha sufrido algún tipo de violencia y se le da la opción de especificar el tipo de maltrato. Se utiliza el hashtag #STOPVIOLENCE, indicando una campaña o enfoque en la concientización y prevención de la violencia.

xi) Servicios CIAM: Aquí se recopila información sobre la afiliación a Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM). Se pregunta al usuario si pertenece a alguno, si ha utilizado sus servicios anteriormente, qué servicios espera recibir y si está dispuesto a pagar por ellos. Hay también un espacio para comentarios o sugerencias, implicando un interés en la retroalimentación del usuario para mejorar los servicios.

xii) Hogar: Se solicita al usuario que proporcione detalles sobre su hogar, incluyendo el número de personas que viven permanentemente con él y sus nombres y parentescos, lo cual ayuda a construir un perfil de la unidad familiar.

xiii) Contacto: Se pide al usuario que registre información de contacto de emergencia, como nombre completo, teléfono y tipo de parentesco, asegurando que haya un punto de contacto adicional en caso de necesidad.

xiv) Datos relativos a la observación y declaración bajo juramento: La última pantalla parece ser una declaración de veracidad donde el usuario afirma que la información proporcionada es correcta y completa. Esto indica un compromiso legal o formal con la exactitud de los datos suministrados en la aplicación.

En cada paso, el usuario debe completar los campos requeridos antes de poder presionar el botón "Registrar" y avanzar. El diseño visual utiliza colores vibrantes y gráficos amigables para facilitar la navegación e interacción con la app. La secuencia de slides sugiere un enfoque paso a paso para la recolección de datos personales importantes para el empadronamiento y servicios relacionados.


PERÚ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



emPAMdrónate

¿Estás registrado? *Login*









[Sign Up](#)



Municipalidad de Puerto Libre




Login


Sign in to continue








[LOGIN](#)



PERÚ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables





- 


Datos personales
- 


Educación
- 


Vivienda
- 


Afiliación a servicios del Estado
- 

Trabajo
- 


Salud
- 

Discapacidad
- 

Violencia familiar
- 

Servicios CIAM
- 

Hogar
- 

Contacto
- 

Registro y observaciones



DATOS PERSONALES

NOMBRE COMPLETO

DNI

EDAD

SEXO

Registrar



PERÚ
Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



DATOS PERSONALES

CORREO ELECTRÓNICO

FECHA DE NACIMIENTO

TELÉFONO

NÚMERO DE HIJOS/AS

Registrar



PERÚ
Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



DATOS PERSONALES

ESTADO CIVIL

LUGAR DE NACIMIENTO

DIRECCIÓN ACTUAL

NOMBRE Y NÚMERO DE CONTACTO

Registrar



PERÚ
Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



EDUCACIÓN

¿SABE LEER Y ESCRIBIR?

Sí



No



NIVEL DE ESTUDIO

EN CASO DE TENER ESTUDIO TÉCNICO O UNIVERSITARIO, INDICAR LA CARRERA O PROFESIÓN

Registrar



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



VIVIENDA

¿SU VIVIENDA ES?

ESPECIFIQUE OTRA CARACTERÍSTICA DE SU VIVIENDA

TIPO DE VIVIENDA

ESPECIFIQUE OTRO TIPO DE VIVIENDA

Registrar



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



SALUD

¿SUFRE DE ALGÚN PROBLEMA DE SALUD?

Sí



No



MENCIONAR LOS PROBLEMA QUE PADECE

¿RECIBE ALGÚN TRATAMIENTO?

Sí



No



ESPECIFIQUE EL TRATAMIENTO QUE RECIBE

Registrar



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



TRABAJO

¿ACTUALMENTE TRABAJA?

Sí



No



TIPO DE OCUPACIÓN

INGRESO MENSUAL APROXIMADO

OTRO TIPO DE INGRESO

Registrar



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



DISCAPACIDAD

¿TIENE DIFICULTADES?

Sí



No



Aspectos	A	B	C	D
Para ver	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para escuchar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para caminar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para recordar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para cuidado propio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para comunicarse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A=Ninguna dificultad B=Cierta dificultad C=Mucha dificultad D=No puedo del todo

Registrar



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



HOGAR

MENCIONE EL NÚMERO DE PERSONAS QUE VIVEN PERMANENTEMENTE CON USTED

DETALLE NOMBRE COMPLETO

DETALLE TIPO DE PARENTESCO

Registrar



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



VIOLENCIA FAMILIAR

¿HAS SUFRIDO ALGÚN TIPO DE VIOLENCIA?

Sí



No



ESPECIFIQUE EL TIPO DE MALTRATO

Registrar



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



AFILIACIÓN A SERVICIOS DEL ESTADO

¿SE ENCUENTRA AFILIADO A?

ESPECÍFIQUE OTRA AFILIACIÓN

Registrar



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



SERVICIOS CIAM

¿PERTENECE A ALGÚN CIAM?

Sí



No



¿ALGUNA VEZ HA USADO ALGÚN SERVICIO DEL CIAM?

Sí



No



¿QUE SERVICIO ESPERA RECIBIR DEL CIAM?

¿ESTÁ DISPUESTO A PAGAR POR LOS SERVICIOS?

Registrar



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



SERVICIOS CIAM

SSI DESEA, INGRESE ALGÚN COMENTARIO
Y/O SUGERENCIA PARA SU CIAM

Registrar



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



CONTACTO

NOMBRE COMPLETO

TÉLEFONO

TIPO DE PARENTESCO

Registrar



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



DATOS RELATIVOS A LA OBSERVACIÓN Y DECLARACIÓN BAJO JURAMENTO

OBSERVACIONES:

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS
CONSIGNADOS EN LA PRESENTE SON CORRECTOS Y
COMPLETOS SIN OMITIR NI FALSEAR DATO ALGUNO QUE
DEBA CONTENER, SIENDO FIEL EXPRESIÓN DE LA VERDAD.
(SIN ESTE DATO NO SE PUEDE REGISTRAR)

Registrar



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

- **Testeo final:** se presentó el prototipo realizado en la web Marvel (<https://marvelapp.com/prototype/1041g7e1/screen/93151076>) a fin de validar la imagen más próxima a la aplicación a lanzar. Para esta etapa se entrevistaron a los siguientes usuarios del CIAM:

Tabla 16: Usuarios entrevistados testeo final

Usuarios encuestados	Edad	CIAM
JUAN CARDENAS	82 AÑOS	USUARIO CIAM SAN ISIDRO
ESTHER CEREGINNO	72 AÑOS	USUARIO CIAM SAN ISIDRO
MANUEL OLIVARES	88 AÑOS	USUARIO CIAM SAN ISIDRO

Fuente: elaboración propia

De las entrevistas se recogieron los principales comentarios y/aportes los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 17: Aportes de usuarios entrevistados de testeo final

Entrevistado	Aportes y/o comentarios
JUAN CARDENAS	(+) Indica que la aplicación se ve fácil de completar. (+) Le gusta que las letras se vean grandes y claras en la pantalla.
ESTHER CEREGINNO	(+) Indica que le gustan los dibujos de la aplicación y solicita que no se esté cambiando la aplicación constantemente porque eso genera confusión.
MANUEL OLIVARES	(+) Le gustaría tener una aplicación así del CIAM y pide que luego dentro haya un chat con todos los que asisten a su CIAM para conocerse mejor.

Fuente: elaboración propia

Del testeo final se demuestra que las PAM están de acuerdo con el prototipo mostrado y que ven en la aplicación una herramienta útil y práctica para sus actividades a realizar en los CIAM.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LA DESEABILIDAD, FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROTOTIPO

Luego de haber presentado el prototipo final de innovación, el presente capítulo tiene por objetivo mostrar el análisis de deseabilidad, factibilidad y viabilidad que son las características para que un programa sea sostenible en el tiempo y que sea posible realizar el piloto del mismo. A continuación, se desarrolla cada una de las tres características.

4.1. Deseabilidad

La deseabilidad hace referencia a la adherencia del usuario final o interno de la organización respecto al prototipo. Para validar la deseabilidad se realizó la “Matriz de análisis deseabilidad” en la que identificaron los actores, el poder de influencia de cada uno y su nivel de deseabilidad, tal como se muestra a continuación:

Tabla 18: Matriz de análisis deseabilidad

Actor	Tipo	Nivel de Influencia	Nivel de deseabilidad
PAM usuarios del CIAM	Demanda	Media	Alta
PAM no usuario del CIAM	Demanda	Baja	Media
Funcionarios CIAM	Oferta	Alta	Alta
Funcionarios MIMP	Oferta	Alta	Media
Voluntarios	No aplica	Baja	Baja
Expertos en temas de PAM	No aplica	Media	Alta

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 18 se ha distinguido a los actores por tipo, siendo que la demanda del prototipo son los PAM tanto usuarios como no usuarios del CIAM y la oferta son los funcionarios de CIAM y en MIMP. Para mayor detalle de la matriz, a continuación, se desarrollan los argumentos por los que se asigna el nivel a cada actor:

- **PAM usuarios del CIAM:** De las entrevistas realizadas a las PAM, se ha identificado que estos tienen un gran interés en que los CIAM de su distrito mejoren los servicios que ofrecen y por lo tanto, al mostrarles EMPAMDRÓNATE mostraron su deseabilidad de que se ejecute un proyecto de este tipo dado que el objetivo de la aplicación es mismo que las PAM tienen, por ello se les asignó un nivel de deseabilidad alto. Respecto

al nivel de influencia, dado que los CIAM muestran su descontento con los servicios de CIAM y pueden llegar a utilizar medios disuasivos para que este mejore, se le asignó un nivel de influencia medio en torno al proyecto. Por ejemplo, en la siguiente noticia los PAM realizaron protestas respecto al CIAM para ser escuchados: <https://willax.pe/actualidad/la-molina-adultos-mayores-protestan-porque-se-quedaron-sin-areas-para-realizar-talleres>

- **PAM no usuario del CIAM:** Este grupo tiene un nivel medio de deseabilidad dado que, si bien actualmente no asisten al CIAM, de tener mejores servicios (a raíz de la APP emPAMdrónate) podrían empezar a asistir. Sin embargo, su nivel de influencia es baja ya que no están vinculados directamente al proyecto
- **Funcionario CIAM:** En las entrevistas realizadas a los funcionarios mostraron su deseabilidad por que se realice el proyecto dado que el "INFORME TÉCNICO DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE PAM DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL" les será de gran apoyo para programar los servicios que las PAM desean se brinde en su CIAM. Además, su influencia es alta en el proyecto ya que, junto con el MIMP, son aquellos que liderarán el diseño, e implementación del proyecto.
- **Funcionario MIMP:** Los funcionarios MIMP, tienen una deseabilidad media sobre el proyecto, toda vez que implica presupuesto y personal dedicado a ello y actualmente tiene otras prioridades (Pensión 65, salud, violencia). Sin embargo, dado que el proyecto está en un nivel avanzado (la presente tesis ya ha realizado un prototipo final del mismo), se ha considerado como deseabilidad media. Por otro lado, se podría decir que son los que mayor influencia tienen sobre la aprobación del proyecto, toda vez que el presupuesto debería trabajarse a través del PP 0142 "Acceso de Personas Adultas Mayores a Servicios Especializados", para lo cual deberán sustentar este recurso ante el Ministerio de Economía y Finanzas.
- **Voluntarios:** Para la recolección de información se tiene previsto la participación de voluntarios que apoyen explicando a las PAM sobre la aplicación y su uso, recibiendo por ello un certificado de voluntariado. De las consultas realizadas, se obtuvo que para los voluntarios el proyecto en sí no tendría una mayor relevancia (salvo quizás casos excepcionales) y que su participación está sujeta a obtener un certificado por lo que se les asignó un nivel de deseabilidad baja. Por otro lado, tienen un nivel de influencia baja ya que no participan directamente en el proyecto.
- **Expertos en el tema de PAM:** Estos actores trabajan con la información disponible sobre las PAM por lo que tienen una alta deseabilidad en que se ejecute la aplicación

dado que como resultado pueden obtener los "INFORME TÉCNICO DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE PAM DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL". Se considera además que tienen una influencia media sobre el proyecto ya que sus opiniones académicas sobre la falta de información sobre las PAM apoyan en la aprobación de la aplicación.

4.2. Factibilidad

La factibilidad hace referencia al grado de posibilidad que tiene la implementación del proyecto. De acuerdo a la "Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación" de la PUCP, la factibilidad se puede sustentar respondiendo las cuatro siguientes preguntas:

i) ¿Puede el equipo de trabajo de la organización realmente hacer que suceda la solución? (equipo de trabajo):

Está previsto que el MIMP encabece la implementación del prototipo, siendo el organismo principal en la promoción y defensa de los derechos de las personas adultas mayores.

El MIMP cuenta con la Oficina General de Tecnologías de la Información, que forma parte de la Secretaría General y está encargada de apoyar el gobierno digital. Esta oficina planifica, implementa y supervisa sistemas de información, infraestructura tecnológica de redes y comunicaciones, y seguridad de la información en todo el ámbito del MIMP, incluidos los programas nacionales. Por lo tanto, esta oficina debería liderar el proyecto. Según la información del MIMP, esta oficina cuenta con un área dedicada al desarrollo web.

Por otro lado, cabe señalar que el MIMP ya ha lanzado recientemente un APP "Yanapp⁵" por lo que ya tiene antecedentes del proceso de implementación de una aplicación. Cabe señalar que "Yanapp" fue desarrollada con el apoyo del Banco Mundial y de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. Así, en el caso de "emPAMdrónate" se podría trabajar igualmente con estas instituciones o contratar a un equipo que lidere el desarrollo y capacite al personal del MIMP en el seguimiento y mantenimiento de la aplicación.

ii) ¿Qué capacidades necesita tener la organización para crear y entregar su solución? (capacidades)

El proyecto "emPAMdrónate" requiere las siguientes capacidades:

⁵ Detalle de la aplicación "Yanapp" en:
<https://www.gob.pe/institucion/mimp/noticias/813038-mimp-aplicacion-yanapp-para-prevencion-de-casos-de-violencia-de-genero-ya-esta-disponible-para-ios-y-android>

- **Capacidad organizacional:** primordial un trabajo en equipo entre todos los participantes del proyecto. Que el personal tenga habilidades de gestión y estrategias para la realización exitosa de un proyecto
- **Capacidad tecnológica:** como se mencionó anteriormente, existe la Oficina General de Tecnologías de la Información mediante lo cual se desarrollará la aplicación, así como se evaluarán los resultados (análisis de base de datos). Incluso, como se mencionó anteriormente, el MIMP ya ha desarrollado una aplicación móvil para mejorar su servicio, por lo que la institución estaría buscando estas nuevas formas tecnológicas de acercarse a la población.
- **Capacidad política:** nos referimos a la voluntad política de atender el problema público “*Deficiente proceso de selección de servicios de atención integral en los CIAM para el envejecimiento activo de las personas adultas mayores en Lima Metropolitana*”. Como se presentó en la introducción de la presente tesis, el cambio en la pirámide poblacional, nos acercamos a un periodo con mayor PAM por lo que este tema debe ser prioridad política, especialmente si se considera que este grupo será un porcentaje considerable en elecciones (de todo tipo).

iii) ¿La organización cuenta con el tiempo adecuado para la producción de la solución? (tiempo):

Si bien existe la necesidad de implementar una solución que resuelva el problema de los servicios que actualmente tienen los CIAM, el tiempo de ejecución del proyecto puede adecuarse al tiempo que programe el MIMP de acuerdo al personal y presupuesto disponible.

iv) ¿Existen normas que limitan la implementación de su proyecto? (normativa):

Del análisis del marco normativo e institucional revisado (sección 1.4 de este documento), se ha concluido que no hay regulaciones que restrinjan la ejecución del proyecto. Sin embargo, se debe considerar que a nivel burocrático, la solicitud de los recursos necesarios ante el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) puede demorar salvo que exista voluntad política que acelere el proceso.

Las cuatro preguntas planteadas (i-iv) para el análisis de factibilidad se han realizado desde el punto de vista de la oferta (equipo de trabajo, capacidades, tiempo, normativa); sin embargo, es pertinente cuestionar también la factibilidad desde el punto de vista de la demanda; para ello, se han planteado las siguientes dos preguntas:

v) ¿Qué capacidades necesitan tener las PAM para utilizar la APP “emPAMdrónate”?

El uso de la aplicación “emPAMdrónate” requiere las siguientes capacidades: lectura, escritura y conocimiento básico de uso de aplicaciones móviles. Ahora bien, de acuerdo al reporte “Situación de la población adulta mayor” del último trimestre 2023 del INEI, el 90,8% de las PAM del área urbana (esto incluye Lima Metropolitana) son alfabetas, siendo esto del promedio de un 96,6% en hombres y un 85,8% en mujeres. Es decir, respecto a la capacidad de leer y escribir se tiene un 90% de PAM que cumplen con estas capacidades. Sobre el uso básico de aplicaciones móviles, es importante señalar que la APP ha sido diseñada considerando las características de las PAM; por ejemplo, se ha utilizado una tipología de letra de fácil lectura además de un tamaño adecuado, ello considerando que muchas tienen dificultades visuales comunes en PAM. Finalmente, en el caso de las PAM que no tengan las capacidades para utilizar la aplicación por cuenta propia, se ha considerado el apoyo de voluntarios para apoyar a las PAN en la descarga y llenado de la APP.

vi) ¿Cuentan las PAM con tiempo requerido para uso de la aplicación?

En general, las PAM suelen contar con mayor tiempo libre dado que muchas ya se encuentran jubiladas⁶. Este tiempo libre puede ser usado para actividades de ocio activo (algún deporte u otras actividades que requieran movimiento) u ocio pasivo (leer, ver tv u otras actividades que no requieren esfuerzo físico). En el caso de la APP, su llenado toma un promedio de 10-20 minutos, dependiendo del nivel de manejo de aplicaciones móviles que tenga la PAM, por lo que se considera una actividad de ocio pasivo que se podría completar en un tiempo corto.

4.3. Viabilidad

Finalmente, se debe realizar el análisis de viabilidad, la cual consiste en la sustentabilidad económica del proyecto en el tiempo. Para ello, se ha realizado la estimación de costo del proyecto para un (1) año.

⁶ En Perú, la edad de jubilación legal es de 65 años, aunque el trabajador puede optar por laborar hasta los 70 años, edad en la que es obligatorio jubilarse.

Tabla 19: Costos de la aplicación

MES/ BIEN-SERVICIO	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
Total salarios	S/.20,000	S/.20,000	S/.20,000	S/.20,000	S/.20,000								S/.100,000
<i>Desarrollador de Aplicaciones Móviles (Android y iOS)</i>	S/.4,500	S/.4,500	S/.4,500	S/.4,500	S/.4,500								S/.22,500
<i>Desarrollador de Experiencia de Usuario (UX)</i>	S/.2,500	S/.2,500	S/.2,500	S/.2,500	S/.2,500								S/.12,500
<i>Diseñador de Interfaz de Usuario (UI)</i>	S/.2,000	S/.2,000	S/.2,000	S/.2,000	S/.2,000								S/.10,000
<i>Experto en Accesibilidad</i>	S/.2,000	S/.2,000	S/.2,000	S/.2,000	S/.2,000								S/.10,000
<i>Desarrollador Backend y Experto en Seguridad</i>	S/.4,500	S/.4,500	S/.4,500	S/.4,500	S/.4,500								S/.22,500
<i>Líder de Proyecto</i>	S/.4,500	S/.4,500	S/.4,500	S/.4,500	S/.4,500								S/.22,500
Servidores y Alojamiento					S/.1,500	S/.1,500	S/.1,500	S/.1,500	S/.1,500	S/.1,500	S/.1,500	S/.1,500	S/.12,000
Dominio					S/.200	S/.200	S/.200	S/.200	S/.200	S/.200	S/.200	S/.200	S/.1,600
Certificado SSL					S/.1,000								S/.1,000
Repositorios, Ambiente de pruebas, Testing	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000								S/.5,000
Copias de Seguridad	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000	S/.1,000	S/.12,000
Capacitación al personal MIMP					S/.3,000								S/.3,000
Soporte Técnico						S/.2,000	S/.2,000	S/.2,000	S/.2,000	S/.2,000	S/.2,000	S/.2,000	S/.14,000
Contingencias (10% del total)	S/.2,200	S/.2,200	S/.2,200	S/.2,200	S/.2,770	S/.470	S/.470	S/.470	S/.470	S/.470	S/.470	S/.470	S/.14,860
Total	S/.24,200	S/.24,200	S/.24,200	S/.24,200	S/.30,470	S/.5,170	S/.5,170	S/.5,170	S/.5,170	S/.5,170	S/.5,170	S/.5,170	S/.163,460

Fuente: elaboración propia

Como se aprecia en la Tabla N° 16, el costo del proyecto por el primer año sería de S/163,460.

A continuación, se detalla el servicio/bien de cada costo mapeado:

Personal

- Desarrollador de Aplicaciones Móviles (Android y iOS): Desarrolla la parte del front-end en Flutter (Dart) o React Native (JavaScript) para desarrollo multiplataforma.
- Desarrollador de Experiencia de Usuario (UX): Trabaja en la experiencia del usuario para garantizar una interfaz intuitiva y amigable
- Diseñador de Interfaz de Usuario (UI): Crea el diseño visual de la aplicación para que sea atractiva y fácil de entender.
- Experto en Accesibilidad: Se asegura de que la aplicación sea fácilmente comprensible y utilizable para adultos mayores, contribuyendo a la accesibilidad.
- Desarrollador Backend y Experto en Seguridad: Encargado de la lógica de negocio, gestión de bases de datos, autenticación y operaciones del lado del servidor utilizando tecnologías como Node.js con Express, Firebase, etc y garantiza la seguridad de la aplicación, protegiendo la información de adultos mayores y aplicando las mejores prácticas de seguridad.
- Líder de Proyecto: Supervisa el progreso del proyecto, coordina el equipo y se comunica con las autoridades para asegurarse de que se cumplan los requisitos

Otros

- Servidores y Alojamiento: para alojamiento de servidores. Es posible usar AWS, Azure o Google Cloud.
- Dominio: Registro de dominio personalizado
- Certificado SSL: Certificado para garantizar seguridad de la comunicación
- Repositorios, Ambiente de pruebas, Testing: Herramientas y softwares necesarios para el correcto ejercicio de desarrollo del proyecto, todos estos serán posteriormente entregados al cliente
- Copias de Seguridad: Medidas de seguridad para protección de datos de usuarios
- Capacitación: Capacitación de personal del MIMP en uso de herramientas, plataforma y derivados de la aplicación.
- Soporte Técnico: Costo asociado al mantenimiento y soporte de la aplicación una vez sea entregada.
- Contingencias (10% del total): Reserva financiera para cualquier imprevisto o cambios en el alcance del proyecto

Como se mencionó anteriormente, el presupuesto debe salir del PP 0142 “Acceso de Personas Adultas Mayores a Servicios Especializados” a cargo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. De acuerdo a la página de Consulta Amigable del MEF, en el 2024 el PP 0142

cuenta con un PIM⁷ de S/82 millones, de los cuales ya se ha destinado cierta parte a creación y mejoras de ciertos CIAM (ejemplo: S/ 41,000 a la creación del CIAM centro poblado de Subtanjalla en Ica o S/561,587 para la mejora y ampliación de servicios del CIAM de Lince en Lima), en esa línea, se podría evaluar la posibilidad de integrar el proyecto cuyo costo se ha estimado en s/163,460 y tendrá un impacto positivo en todos los CIAM que lo implementen adecuadamente. Otra opción es que, a través de algún convenio de cooperación con instituciones internacionales como el Banco Mundial se obtenga el financiamiento necesario para la ejecución del proyecto.

Finalmente, se presenta el plan de trabajo para un (1) año del proyecto:

Tabla 20: Proyección a un año del desarrollo de la APP

Plan de trabajo		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Etapa 1 Mes 1	Recolección de Requisitos: Recibir de parte del MIMP los requisitos mínimos y expectativas. Define las funciones clave y la identificación del problema a resolver.												
	Diseño: El equipo de diseño (UX/UI) crea wireframes y prototipos. Se solicita retroalimentación de la autoridad y se ajusta el diseño según sea necesario.												
Etapa 2 Mes 2 y 3	Desarrollo Front-end: Los desarrolladores de la aplicación trabajan en la implementación del front-end según el diseño aprobado y la tecnología prevista.												
	Desarrollo Back-end: El desarrollador del backend implementa la lógica de negocio, la gestión de bases de datos y la autenticación												
Etapa 3 Mes 3	Integración y Pruebas: Se integran las partes front-end y back-end para garantizar la comunicación adecuada. Se realizan pruebas exhaustivas, incluyendo pruebas de accesibilidad												
Etapa 4 Mes 4	Implementación: Se lanza la aplicación en un entorno controlado y se re realiza prueba piloto												
Etapa 5 Mes 5-6	Finalización y entrega: Realiza los ajustes finales según la retroalimentación y prepara la aplicación para la entrega Proporciona entrenamiento al personal de MIMP, cómo realizar soporte continuo básico y realiza la entrega final a la autoridad												
Etapa 6 Mes 7-12	Seguimiento al funcionamiento de la aplicación												

Fuente: elaboración propia

⁷ PIM - Presupuesto Institucional Modificado

La inversión dará como resultado un “Informe técnico del diagnóstico situacional de PAM de la municipalidad distrital” para cada CIAM de Lima Metropolitana, lo que permitirá brindar mejores servicios a las PAM, con un enfoque de envejecimiento activo, y por ende una mejor calidad de vida.

Respecto a la viabilidad desde el lado de la demanda (PAM usuarios y no usuarios del CIAM), cabe recalcar que la APP no tendrá costo alguno; sin embargo, pueden existir costos indirectos del uso de la APP, como son: el costo de tener un celular, el costo de tener internet para uso de aplicaciones móviles, y el costo de transporte hacia el CIAM, si la PAM no tuviera la visita de un voluntario y requiriera de ayuda para la descarga y llenado de la APP. Estos costos serían asumidos por las PAM; sin embargo, como ya se mencionó, de acuerdo al reporte “Estadísticas de las tecnologías de información y comunicación en los hogares” del INEI, el 84% de la población PAM utiliza teléfono celular (podemos asumir que este porcentaje es mayor en Lima Metropolitana), además, este estudio indica también que el 89.8% de la población de 6 a más años hace uso de internet en Lima Metropolitana. Con ello, se estima que la mayoría de las PAM ya contarían con celular e internet para el uso de la APP, en lo que refiere a Lima Metropolitana. Respecto al costo de transporte al CIAM (de requerirse), se trataría de un transporte zonal (dentro del mismo distrito) con un costo entre S/1 - S/1,50 de ser en autobús o un costo mayor de ser en taxi, ya que la PAM deberá acercarse a su CIAM más cercano y ya se cuenta con al menos un CIAM en cada distrito de Lima Metropolitana.

CONCLUSIONES

1. El envejecimiento demográfico es un fenómeno que está transformando la pirámide poblacional a nivel global y regional. Se anticipa un notable aumento en la población adulta mayor en las próximas décadas, lo cual plantea un importante desafío económico y social. En Perú, se ha observado un incremento en la longevidad de la población, con un crecimiento destacado en el número de personas mayores de 60 años. Se estima que este grupo demográfico continuará creciendo en los próximos años, lo que plantea la necesidad de atender diversas problemáticas relacionadas con el envejecimiento, como la discriminación, el cuidado adecuado, la salud, la seguridad económica y la participación social.
2. La Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030 (PNMPAM) busca abordar estos desafíos, sin embargo, persisten deficiencias en la atención y los servicios ofrecidos a las personas adultas mayores, especialmente en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM), que enfrentan limitaciones en términos de financiamiento, infraestructura y personal capacitado. Es fundamental mejorar la cobertura y calidad de los servicios destinados a las Personas Adultas Mayores (PAM) y promover su participación activa en la sociedad para garantizar una vejez digna y saludable.
3. El problema público identificado se centra en el deficiente proceso de selección de servicios de atención integral en los CIAM en Lima Metropolitana, que compromete el envejecimiento activo de las personas adultas mayores. La causa seleccionada para este problema es la insuficiente data relacionada con el diagnóstico situacional y las necesidades de las PAM a nivel local.
4. El desafío de innovación propuesto es cómo lograr un eficiente diagnóstico situacional y de necesidades en los CIAM de Lima Metropolitana para las PAM, para que estos brinden servicios de atención integral adecuados. La justificación de este desafío se fundamenta en la discrepancia entre los servicios actuales ofrecidos en los CIAM y las necesidades reales de las PAM, lo que resalta la importancia de un diagnóstico situacional efectivo para garantizar una atención integral que promueva el envejecimiento activo.
5. La creación de la aplicación “EmPAMdrónate” tiene como objetivo recopilar información a través de encuestas proporcionadas por las PAM en los CIAM de Lima Metropolitana. Esta información se utilizará para elaborar un informe técnico del diagnóstico situacional

de las PAM en los distritos municipales, lo que permitirá establecer un proceso eficiente de selección de servicios de atención integral para el envejecimiento activo de las PAM.

6. Los indicadores clave de desempeño para medir el éxito de la propuesta incluyen el número de descargas de la aplicación, el número de encuestas completadas y el porcentaje de información recopilada en relación con el total de adultos mayores del distrito. La innovación de la propuesta radica en la generación de información objetiva sobre las necesidades de las PAM y en el uso de la tecnología para romper estereotipos asociados a este grupo demográfico. Las principales acciones del usuario incluyen interactuar con la aplicación a través de dispositivos móviles, mientras que las organizaciones, especialmente los CIAM, deben impulsar la campaña de llenado de la aplicación y la difusión en diversos medios. En términos de impacto positivo, la solución permitirá sistematizar datos relacionados con las PAM, lo que facilitará la selección de servicios en los CIAM y mejorará la calidad de atención.



RECOMENDACIONES

1. Promover la participación activa de las Personas Adultas Mayores: Es importante involucrar activamente a las PAM en el proceso de llenado de las encuestas a través de la aplicación. Se deben implementar estrategias de sensibilización y capacitación para familiarizar a las PAM con la tecnología y fomentar su participación en la recopilación de datos sobre sus necesidades y preferencias.
2. Garantizar la calidad y accesibilidad de los servicios en los CIAM: Los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor deben asegurar que los servicios ofrecidos sean de calidad y estén adaptados a las necesidades específicas de las PAM. Esto implica contar con personal capacitado y recursos adecuados, así como infraestructura accesible y amigable para las personas mayores.
3. Fortalecer la confianza en la aplicación "EmPAMdrónate": Es fundamental generar confianza entre las PAM y los encargados del CIAM en cuanto a la utilidad y seguridad de la aplicación. Esto puede lograrse mediante campañas de información transparentes y educativas sobre el propósito y funcionamiento de la aplicación, así como garantizando la privacidad y confidencialidad de los datos recopilados.
4. Promover la colaboración interinstitucional: Se debe fomentar la colaboración entre diversas instituciones y actores relevantes, como el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, los gobiernos locales, organizaciones de la sociedad civil y la sociedad en general. Esta colaboración puede facilitar la difusión de la aplicación, el apoyo logístico y financiero, y la implementación de estrategias integrales para mejorar el envejecimiento activo y la atención a las PAM en Lima Metropolitana.
5. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:
 - Supervisar y evaluar periódicamente la implementación de la aplicación y de políticas y programas destinados a mejorar la calidad de vida y el bienestar de las PAM.
 - Impulsar programas de capacitación y sensibilización dirigidos a los profesionales que trabajan en los CIAM y otras instituciones relacionadas con el cuidado y atención de las PAM.
 - Establecer alianzas estratégicas con el sector privado y la sociedad civil para obtener recursos adicionales y fortalecer las acciones dirigidas a las PAM.

6. Gobiernos Locales:

- Fortalecer la infraestructura y los recursos humanos de los CIAM para garantizar una atención integral y de calidad a las PAM que requieran utilizar la aplicación.
- Implementar políticas de inclusión y accesibilidad para asegurar que las instalaciones y servicios públicos sean adecuados y accesibles para las personas mayores.
- Fomentar la participación activa de las PAM en la toma de decisiones y en la elaboración de políticas a nivel local.

7. Organizaciones de la Sociedad Civil:

- Promover la conciencia pública sobre los derechos y necesidades de las PAM y su vinculación al uso de la aplicación, así como de abogar por políticas inclusivas y respetuosas con la vejez.
- Desarrollar programas y proyectos específicos orientados a mejorar la calidad de vida y promover el envejecimiento activo de las PAM.
- Proporcionar apoyo emocional, social y económico a las PAM y sus familias a través de servicios de orientación, acompañamiento y asistencia.

8. Sociedad en general:

- Fomentar una cultura de respeto y valoración hacia las personas mayores, combatiendo estereotipos y prejuicios relacionados con la vejez.
- Promover la participación intergeneracional y el intercambio de conocimientos y experiencias entre personas de diferentes edades.
- Brindar apoyo y solidaridad a las PAM en el ámbito familiar, comunitario y social, reconociendo su contribución y experiencia en la sociedad.

9. Familiares de PAM:

- Proporcionar cuidados y atención personalizada a las PAM, asegurando su bienestar físico, emocional y social.
- Buscar información y recursos disponibles para apoyar a las PAM en su proceso de envejecimiento activo y saludable.
- Fomentar la comunicación abierta y el respeto mutuo en las relaciones familiares, promoviendo la participación y autonomía de las PAM en la toma de decisiones sobre su propia vida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andina. (2023). *Aplicación 'Essalud Mi Consulta' ya es usada por 50 mil adultos mayores*. [Nota de prensa]. <https://andina.pe/agencia/noticia-aplicacion-essalud-mi-consulta-ya-es-usada-50-mil-adultos-mayores-959048.aspx>
- Aranibar, P. (2001). *Acercamiento conceptual a la situación del adulto mayor en América Latina*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Bason, C. (2018). *Leading Public Design: Discovering Human-centred governance*. Policy Press.
- Blouin, C. (Coord.). (2018). *La situación de la población adulta mayor en el Perú: Camino a una nueva política*. Lima, Perú: Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cáritas. (2009). *Envejecimiento con dignidad y derechos*. Lima: PRAM y Cáritas.
- Cuadros, J. (2004). *Vejez y pobreza en el Perú: la visión de las personas de edad*. Lima: CooperAcción.
- Defensoría del Pueblo. (2017). *Hacia un sistema integral de servicios sociales para personas adultas mayores en riesgo: Resultados de la supervisión nacional a las Sociedades de Beneficencia Públicas y Junta de Participación Social*. [Informe 35-2017-DP/ AAE]. Lima.
<https://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/informes/variados/2017/Informe-Adjuntia-035-2017-DP-AAE.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2019). *ENVEJECER EN EL PERÚ: Hacia el fortalecimiento de las políticas para personas adultas mayores*. (Informe de Adjuntía N° 006-2019-DP/AAE).
<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/08/DEFENSOR%C3%8DA-DEL-PUEBLO-INFORME-ENVEJECER-EN-EL-PER%C3%9A.pdf>

- Dides, C., Nicholls, L., Fernández, C., Bozo, N., & Salazar, S. (2014). *Incidencia y sostenibilidad de las organizaciones de la sociedad civil chilena 2013-2014: Estudio de caso*. Universidad Central de Chile.
https://www.ucentral.cl/ucentral/site/docs/20140909/20140909180240/informe_estudio_de_casos_osc_incidencia_y_sostenibilidad_proyectonacional2014.pdf
- Dulcey-Ruiz, E. (2015). *Envejecimiento y vejez. Categorías y conceptos*. Bogotá: Red Latinoamericana de Gerontología y Fundación Cepsiger para el Desarrollo Humano.
- El Peruano. (2022). *Aplicativo Yachaq permite a usuarios de Pensión 65 saber fecha y lugar de cobro de la subvención económica*. [Nota de prensa].
<https://www.elperuano.pe/noticia/144569-aplicativo-yachaq-permite-a-usuarios-de-pension-65-saber-fecha-y-lugar-de-cobro-de-la-subvencion-economica>
- EsSalud. (2012). *Los Centros del Adulto Mayor como modelo gerontológico social*. La experiencia de EsSalud. Lima: EsSalud.
- Fondo de población de Naciones Unidas – PERÚ (UNFPA). (2015). *Adultos mayores en el Perú* [informe]. Lima. Recuperado de <http://www.unfpa.org.pe/publicaciones/publicacionesperu/UNFPA-Ficha-Adultos-Mayores-Peru.pdf>
- Fuster-Guillén, D., Ocaña-Fernández, Y., Salazar, D., Ramírez, A., Edwin, H. (2020). *Desarrollo humano e integración familiar: estudio desde el servicio integral del adulto mayor en Perú*. Universidad del Zulia Venezuela. <https://1library.co/document/y4wlpjrv-desarrollo-humano-integraci%C3%B3n-familiar-estudio-servicio-integral-adulto.html>
- Ginn, J. y Arber S. (1996). “Mera conexión: Relaciones de género y envejecimiento”. En ARBER, Sara y GINN, Jay. *Relación entre género y envejecimiento: Enfoque sociológico*. Madrid: Narcea, 1996, pp. 17-34.
- Gutiérrez-Murillo, R., Kuhl, W., Justina, C., Ferreira, E. (2021). *Entre lo que se dice y lo que se calla: visitando el concepto de empatía en la atención integral a la salud del adulto mayor*. Universidad de Murcia.
<https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-adulto-mayor-oct-nov-dic23.pdf>

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7157/1/S01121061_%20es.pdf

<https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/planpam3.pdf>

Huenchuan, S. (2018). *Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: perspectiva regional y de derechos humanos*. CEPAL.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2018). *Situación de la población adulta mayor: enero-febrero-marzo 2018* [informe]. Lima.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-n02_adulto_ene-feb_mar2018.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2018). *Situación de la población adulta mayor: julio-agosto-setiembre 2023* [informe]. Lima.

https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_adulto_mayor_2.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2018). *Situación de la población adulta mayor: Octubre-noviembre-diciembre 2023* [informe]. Lima.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). *Estadísticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares. Trimestre: Octubre-noviembre-diciembre 2023*. [informe técnico] Lima.

<https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-tics-oct-nov-dic23.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). *Situación de la población adulta mayor: enero-febrero-marzo 2022* [informe]. Lima.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3313690/Situaci%C3%B3n%20de%20la%20Poblaci%C3%B3n%20Adulta%20Mayor%3A%20Enero%20-%20Febrero%20-%20Marzo%202022.pdf>

López, B. (2009). *Educación de nivel universitario para adultos mayores y perspectivas futuras en el marco de sus expectativas de estudio y trabajo y del envejecimiento galopante de la población*. Lima: PUCP.

Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. (2009). *Las personas adultas mayores y su contribución a la lucha contra la pobreza* [informe].

Ministerio de la Mujer y Desarrollo social (2009b). *Pautas y Recomendaciones para el Funcionamiento de los Centros Integrales de Atención de Adulto Mayor (CIAM)*. <https://html.pdfcookie.com/02/2019/10/17/0nlzz866w7l5/0nlzz866w7l5.html>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2013). *Plan Nacional para las personas adultas mayores 2013-2017: promoviendo el envejecimiento activo y saludable*. Lima: MIMP.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2020a). *Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores. Primer entregable: Enunciación, estructuración y delimitación del problema público*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1425213/PNMPAM%20Primer%20entregable%3A%20Enunciaci%C3%B3n%20Estructuraci%C3%B3n%20y%20Delimitaci%C3%B3n%20del%20problema%20p%C3%ABlico.pdf>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2020b). *Guía para la Implementación y Funcionamiento de los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor - CIAM. Resolución Ministerial N.º060-2020-MIMP*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1927405/Guia-amigable-
implementacion-y-Funcionamiento-de-los-CIAM.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1927405/Guia-amigable-implementacion-y-Funcionamiento-de-los-CIAM.pdf)

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021). *Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1934191/Pol%C3%ADtica-Nacional-Multisectorial-para-las-Personas-Adultas-Mayores-al-2030.pdf>

Osorio, P. (2006). La longevidad: más allá de la biología. Aspectos socioculturales. *Papeles del CEIC*. Madrid, 2, pp. 1-28. http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/121804/Osorio_RI_003_2006.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, J. (2011). *Envejecimiento demográfico*. Apuntes de demografía. <https://apuntesdedemografia.com/envejecimiento-demografico/>

Pérez, L. (1998). *Las necesidades de las personas mayores: Vejez, economía y sociedad*. Madrid: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales.

- Ramos, G. (2013). Antropología de la vejez en el Perú: un vacío etnográfico. *Anthropía*. Lima, 11, pp. 104-112.
- Ramos, G. (2014). “¡Aquí nadie es viejo!” Usos e interpretaciones del Programa Centro del Adulto Mayor-EsSalud de Villa María del Triunfo y las experiencias de envejecimiento de sus usuarios [Tesis de licenciatura en Antropología] Lima: CCSS.PUCP
- Ramos, M. y Miranda, C. (2017). *Centros diurnos para personas mayores, Servicio Nacional del Adulto Mayor: realidad y desafíos a tres años de su implementación*. En Pontificia Universidad Católica de Chile, *Propuestas para Chile*. <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/content/uploads/2018/03/Libro-Propuestas-para-Chile-2017-2.pdf>
- Robles, L., Vázquez, F., Reyes, L. y Orozco, I. (2006). *Miradas sobre la vejez. Un enfoque antropológico*. México DF: El Colegio de la Frontera Norte y Plaza y Valdés.
- Tsuji, Y. (2009). *An Organization for the Elderly, by the Elderly: A Senior Center in the United States*. En J. Sokolovsky (ed.), *The Cultural Context of Aging: Worldwide perspectives*. Tercera edición. Westport, CT: Praeger Publishers.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre la arquitectura del problema público

Dimensión de la arquitectura del problema	Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Fuentes de dato	Herramientas
Magnitud del problema en Lima Metropolitana	¿Cuántos CIAM hay en Lima metropolitana?	Identificar cuantos CIAM existe en Lima Metropolitana	Al 2022 exisetrn 43 en Lima metropolitiana (MIMP)	Documentos oficiales	Revisión de publicaciones y bases de datos
				Funcionarios publicos del MIMP	Entrevistas
Proceso de la atención al adulto mayor en Lima Metropolitana	¿Cómo se desarrolla el proceso de atención en los CIAM en Lima Metropolitana?	Describir el desarrollo del proceso de atención al adulto mayor en los CIAM de Lima Metropolitana.	El proceso de atención al adulto mayor se da por diversos programas, centros o espacios liderados por los diferentes sectores	Funcionarios publicos del MIMP	Entrevistas
				Funcionarios de las municipalidades	Entrevistas
				Especialistas de atención de los centros	Entrevistas
				Adultos mayores	Observación no participante Entrevistas Revisión documental
				Documentos oficiales	Revisión documental
Actores en el proceso de atención y sus intereses dentro de Lima Metropolitana	¿Quiénes son los actores que participan del proceso de atención en los CIAM Lima Metropolitana y cuáles son sus intereses?	Determinar quiénes son los actores que participan del proceso de atención en los CIAM de Lima Metropolitana y cuáles son sus intereses.	Los actores que participan del proceso de atención de los adultos mayores en Lima Metropolitana son: Municipales, centros de salud, CIAM, CEM, CEAPAM, COREPAM, CAM, PADOMI, ONG u organizaciones de la sociedad civil	Funcionarios publicos del MIMP	Entrevistas
				Funcionarios de las municipalidades	Entrevistas
				Especialistas de atención de los centros	Entrevistas
				Adultos mayores	Observación no participante Entrevistas
				Documentos oficiales	Revisión documental
Características sociales, culturales y económicos entorno a los adultos mayores en Lima Metropolitana	¿Cuáles son las características sociales, culturales, y económicas entorno a los adultos mayores en Lima Metropolitana?	Determinar las características sociales, culturales y económicos entorno a los adultos mayores en Lima Metropolitana.	En lima metropolitana, los adultos mayores son discriminados y vistos como personas no productivas para la sociedad	Cuidadores de adultos mayores	Entrevistas
				Adultos mayores	Observación no participante Entrevistas
				Documentos oficiales	Revisión documental

Fuente: Elaboración propia basada en (Bason, 2018; Escuela de Gobierno y Políticas Públicas, 2012; Laboratorio de Gobierno, 2018)

Anexo 2: Transcripción de entrevistas a encargados del CIAM⁸

Pregunta	Rímac	Los Olivos	Miraflores	Independencia
P1: ¿Cuál es su edad?	46 años	66	(No se consultó la edad pero parecía una persona mayor a 50 años)	62 años
P2: Si tiene alguna carrera técnica o universitaria, completa o incompleta, ¿cuáles son?	Lic. en Psicología con especialización en clínica y de la salud	Técnica. Administración pública. Especialización en riesgo tecnificado en la Agraria.	Educadora	Enfermera técnica
P3: ¿Cuál es su cargo dentro del CIAM?	Subgerente de gerencia social y juventud de la municipalidad y responsable del CIAM de Rímac	Seguimiento a las actividades que se desarrollan durante el año.	Responsable del CIAM de Armendáriz	Responsable del CIAM. A cargo 4 promotores, 1 abogado, 4 alumnas de psicología y 1 asistente técnico.
P4: ¿Cuáles son las principales funciones que realiza?	<p>Como CIAM realizamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> .Empadronamiento de las personas adultas mayores. Tenemos un padrón que a la fecha consta de más de mil personas .Damos atención a las personas adulta mayores en salud mental (cuento con voluntarios e internos de diversas universidades) .Salud física, educativa (con convenios con CETPRO) e inserción laboral (talleres de manualidades) <p>Funciones como responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Monitoreo del funcionamiento de los talleres . Los convenios que se firman con instituciones públicas o privadas 	Darle calidad de vida al adulto mayor.	<p>Coordinar las actividades a desarrollarse en el CIAM</p> <p>Coordinar con la municipalidad los requerimientos para el CIAM</p> <p>Velar por el correcto desarrollo de las actividades</p> <p>Monitorear la participación de los adultos mayores</p>	Realización de actividades como técnica administrativa con responsabilidad del CIAM. Brindar servicios de atención personalizada, inscribirse y registrarlos en la aplicación, y atender todo cuanto necesiten.
P5: ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el CIAM?	2 años. Inicio con persona con discapacidad y luego pasó a ver adultos mayores	13 años	Desde abril y como responsable desde agosto	2015 en adelante.

⁸ Estas entrevistas fueron realizadas vía zoom y se puede acceder a ellas a través del siguiente enlace: <https://drive.google.com/drive/folders/1Byp2UqLaUI7PFnTw1VzFnY3BbAm2d2G>

<p>P6: ¿Conoce cuántos CIAM existen actualmente a nivel nacional o a nivel de Lima metropolitana? (o la última data disponible)</p>	<p>A nivel de Lima, los CIAM funcionan en todos los distritos. Todas las municipalidades tienen un CIAM que por ley toca atenderlos. En cada gobierno distrital y regional debería haber un CIAM</p>	<p>El CIAM es generado por una ley, todos los locales están en la obligación de cumplir. La mayoría de los gobiernos locales tiene su CIAM, de forma independiente o dentro del local, los ambientes de las municipalidades.</p>	<p>-</p>	<p>Cree que 55. No manejo bien la cantidad</p>
<p>P7: Me podría indicar ¿Cuál es el objetivo del CIAM?</p>	<p>Promover los derechos de las personas adultas mayores Promover la calidad de vida de las PAM; es el objetivo principal del CIAM del Rímac</p>	<p>Tenemos varios objetivos. Darle calidad de vida al adulto mayor, incentivarlo en su bienestar tanto familiar como personal, generar para ellos talleres culturales, cognitivos, productivos, deportivos. Cuidar por su salud y bienestar.</p>	<p>Es un sistema del MIMP que busca unificar y registrar a los adultos mayores</p>	<p>Darle calidad de vida a las PAM.</p>
<p>P8: ¿Qué política o marco normativo maneja o conoce sobre los CIAM y la atención al adulto mayor ?</p>	<p>CIAM tiene una ley 30490. También funciona bajo la resolución de la municipalidad. El responsable tiene que ser designado bajo una resolución de la municipalidad y con esa resolución ya se le puede asignar un presupuesto. El presupuesto del CIAM responde a lo que recauda la municipalidad.</p> <p>Además de la ley, está el reglamento de las PAM. Allí se ponen las indicaciones para el funcionamiento del programa del adulto mayor, con ese reglamento se ve la parte educativa, cognitiva, de salud.</p> <p>Como municipalidad no somos el ente encargado de dar salud a las PAM para eso hay un Ministerio de Salud; de igual manera en el tema educativo hay un Ministerio de Educación. Lo que hacemos como municipalidad es gestionar ante estas instituciones estos convenios para poder ayudar a las PAM.</p>	<p>Como gobierno local, hacemos esto como política, prácticamente esto viene como una ley que quien entre a gobernar en un gobierno local está en función obligación de velar por el adulto mayor. Nosotros hacemos actividades anuales, hacemos un POI anual, de acuerdo al presupuesto.</p> <p>Hacer convenios interinstitucionales con otros gobiernos locales a fines que haya intercambio cultural, deportivo. Tenemos como política general a ellos un trabajo, por eso no nos abocamos más a los talleres productivos.</p>	<p>-</p>	<p>Ley 24490 y su Reglamentación. Nos basamos en ella para enseñarle a los familiares que los PAM se encuentran protegidas por esta normativa y que deben cumplir con diversas acciones dándoles una mejoría y hacerlos sentir vivos. Nos ayudamos de un abogado que le hace entender a los familiares sobre las responsabilidades que tienen.</p>

<p>¿P9:Cuál es el plan de trabajo del CIAM?</p>	<p>Lo que se ha planteado en el plan es no tener un programa asistencialista; nosotros no buscamos que las personas se acostumbren a que se les regale cosas. Hemos tenido entrega de víveres como pretexto para empadronarse, porque solo no vienen. A la par que entregamos los víveres les contábamos sobre los talleres y solo nos decían que querían solos los víveres; tienen el chip de que como municipalidad debemos de entregarles cosas, por eso queremos cambiar el chip en la población. Por eso nuestro plan es que tanto las PAM como las personas vulnerables sean más independientes, que se inserten en una economía; por eso trabajamos emprendimientos en todos los programas sociales. Muchas veces son los mismo adultos mayores, que ya han hecho talleres, los que enseñan, y se les cobra por proyecto (billeteras, peluches, collares)</p> <p>Para el próximo año, dejaré un plan con las características que comenté; que el adulto mayor aprenda a hacer cosas, porque el adulto mayor puede, a su ritmo, pero pueden, Tienen una riqueza muy grande de experiencia que han tenido a lo largo de la vida que lo puede ayudar a crear un emprendimiento familiar inclusive; si lo inicia el adulto mayor, la familia lo puede acompañar y comienza un negocio o emprendimiento familiar. Voy a dejar un plan muy similar al de ahora, ya el próximo encargado verá si lo sigue o no.</p>	<p>Tenemos como plan de trabajo, en primer lugar, hacer difusión ya que la gran mayoría todavía no tiene conocimiento cual es la función del CIAM es por eso que nos abocamos a hacer una difusión este año. El 2023 haremos campañas de difusión, campañas de sensibilización para captar más adultos mayores. También tenemos planeado para el 2023 velar por la salud que la gran mayoría de adultos mayores no tienen seguro, nos abocamos a velar por su SIS para que ellos tengan su tratamiento. También un ingreso con los talleres productivos. Para una buena atención debemos contar con el personal que nos exige la ley: psicólogo, personal social y parte legal.</p> <p>Repregunta ¿trabajan bajo padrones? Trabajamos con fichas personales, donde podemos conocer con quien vive, su edad, si es jubilado, independiente, enfermedades, status de vida.</p> <p>Repregunta ¿cuántos adultos mayores han mapeado? como somos 2 personas no nos damos a vasto, contamos con poco presupuesto, generamos gasto mas no ingresos, eso nos limita a ampliarnos. de acuerdo al último censo tenemos 360 mil habitantes (en los olivos), de los cuales 10% son adultos mayores según INEI, debemos tener alrededor de 36 mil en promedio, a la fecha contamos con 5 mil adultos mayores registrados en nuestro padrón. Nosotros tenemos una data donde ahí ingresamos la ficha.</p> <p>Repregunta ¿ustedes trabajan con recursos directamente recaudados, me podría indicar los recursos que se destinan al CIAM? el 0.5%, casi nada, se debe transferir al CIAM por ley, pero todavía no recibimos por muchos factores, no hay ingresos, no han pagado, muchos factores nos limitan</p>	<p>Como CIAM recién se ha establecido en el 2022, con el sistema se ha formalizado. Antes era la casa del adulto mayor. Cuando asumí no había organización. Lo que se ha hecho desde que asumo es implementar nuevas actividades, nuevas técnicas, gestionado convenios</p>	<p>De acuerdo a la norma, los primeros días de enero se presenta el plan de trabajo a realizarse.</p>
---	---	--	---	---

<p>P10: ¿Qué servicios brinda el CIAM?</p>	<p>CIAM brinda servicios de salud, educación, talleres de empleabilidad, psicología, yoga (especial para ellos). Todo lo hacemos de manera diferenciada.</p> <p>EL CIAM le pertenece a la municipalidad pero los grupos de adulto mayor no; tenemos 5 grupos de adultos mayores, comenzamos con 2 y estamos a la espera en crear 1 o 2 más en diferentes zonas del distrito y que estos también sean independientes que tengan la capacidad de participar en la municipalidad con voz y voto en los programas de presupuesto participativo.</p>	<p>Nosotros hacemos gestión, buscamos aliados, hacemos campañas, porque no tenemos recursos para contratar personal para brindar servicios. Contamos con aliados, podólogos, odontólogos, dentistas, psicólogos, abogados, que vienen y al mes hacemos 2 o 3 campañas o hacemos una campaña mixta donde ponemos corte de pelo, manicure, pedicure, información legal, psicólogo, medición de vista.</p> <p>Repregunta ¿todos son voluntarios? son aliados, les mandamos una carta y ellos nos apoyan de forma voluntaria con sus profesionales. Son alianzas estratégicas con la parte externa.</p>	<p>Se cuenta con 27 servicios: talleres educativos y artísticos, salud, entretenimiento</p> <p>Educativo: memoria, redacción, historias, inglés, italiano</p> <p>Artístico: pintura al óleo, música, canto. Quisiera guitarra. Se hacen exposiciones de arte.</p> <p>Salud: taller liberando estrés, talleres de yoga, pilates, gimnasio terapéutico.</p> <p>Servicios de salud: medicina general, enfermería, laboratorio (con convenio), psicología, terapia física,</p> <p>Baile: Salsa, bachata, merengue, tango, zumba, marinera norteña y limeña Aeróbicos</p> <p>Otras actividades: se organizan paseos y viajes, talleres de abuelos y peques, fiestas retro y reina de primavera</p> <p>Charlas de nutrición</p> <p>Hay 2 meses de billar y juegos de mesa</p> <p>Cafetería con menú</p> <p>Este año, se han incorporado nuevas técnicas: manualidades, bisutería, tejido. Se realizará feria para exponer y poner en venta</p>	<p>1. Asesoría legal, 2. Psicología, 3. Visitas domiciliarias con o sin expediente, 4. Aprestamiento - CEBAS para los 18 clubs</p>
--	---	---	--	--

<p>P11: ¿Bajo qué criterios/análisis se escogen los servicios brindados en el CIAM?</p>	<p>Los servicios han salido de la necesidad que hemos observado, somos un distrito bastante vulnerable y hay mucha necesidad. Como soy psicólogo, me interesa mucho la salud mental; por eso he puesto psicología, yoga, el tema ocupacional, porque nos interesa mucho la salud mental. Aparte la salud física, por eso tenemos estos acuerdos con los centros de salud.</p> <p>Por allí va el tema de los servicios que vamos ofreciendo. Lamentablemente, la gestión anterior no nos dejó nada, ni un plan, ni un padrón; comenzamos de cero.</p> <p>Como psicólogo le he puesto mi sello, va por allí los servicios que vamos dando.</p> <p>El análisis del distrito lo hemos hecho después, por eso hemos puesto el tema de la salud. A partir de la pandemia, hemos visto una prioridad el tema de salud física y mental; y la parte económica, como te dije, somos un distrito bastante vulnerable y hemos gestionado muchos víveres .</p>	<p>Nosotros hacemos lo que llamamos campañas de emprendimiento, los talleres productivos, porque con esas campañas las personas adultas mayores venden sus productos y eso les alivia a ellos, se sienten más estimulados, los alivia en la parte moral, anímica, se sienten con más ánimo de querer trabajar, no se sienten inútiles, ese es el objetivo más importante. La hacemos con mayor énfasis porque es lo que más los estimula a ellos.</p>	<p>En base a los conocimientos de la responsable se han habilitado nuevos talleres y desarrollado actividades. Se suspende cuando la gente está descontenta</p>	<p>La Ley exige que dentro de los CIAM haya una defensoría del adulto mayor, psicóloga, abogado, trabajadora social.</p> <p>Lamentablemente, como esto no genera ingresos, no lo ven como un tema principal, hemos tenido que buscar aliados estratégicos, por ejemplo, con los CEBAS, de forma gratuita, parroquias que nos brindan locales, locales comunales. Todo ayuda al adulto mayor a reducir el estrés. También con universidades, UPN, Cayetano Heredia, que nos brindan alumnos para que nos apoyen, como por ejemplo para taller de nutrición y psicología. Nos encontramos probando ello bajo un programa piloto en un solo club.</p>
---	---	---	---	--

<p>P12: ¿Cuál es el proceso para que un adulto mayor ingrese al CIAM y pueda acceder a los servicios que brinda?</p>	<p>El CIAM es libre para todo. Todo adulto mayor debe ser empadronado y gozar de los servicios. Para el tema de los kit, si no son suficiente, se entrega a las poblaciones con vulnerabilidad económica; para ello, yo me apoyo del SISFOH donde están los adultos clasificados; los que no están clasificados por tema de tiempo o que no sabían, tengo personal que va a sus domicilios que van a hacer la verificación y ver su situación económica y situación de salud.</p> <p>El MIMP nos da bastantes casos para poder atender y nosotros vamos a la ayuda de ellos para darles la atención en víveres, empadronamientos, atención médica; se le va dando la atención de acuerdo a la necesidad del adulto mayor. Hay adultos que quieren psicología pero no les gusta manualidades, entonces hace psicología y no manualidades; hay muchos que les gusta el yoga pero no psicólogo, hacen yoga y no psicología. Van a los servicios de acuerdo a lo que ellos requieren en su momento.</p> <p>Sobre los cupos en los talleres son 30 espacios, pero tenemos horarios de forma descentralizada; vamos a la zona de flor de amancaes, palomar, piedra lisa (Cerro San Cristobal), Leticia y así; nosotros vamos donde ellos están, ellos no vienen a la municipalidad. Igual con los convenios que tengo en las zonas, van a las zonas no vienen a la municipalidad; por eso las instituciones que busquemos deben estar dispuesto de ir a la zonas, de ir donde ellos. Trabajamos en los locales comunales y si vemos que supera el aforo, organizamos en dos turnos o le damos un día más.</p> <p>Hasta el 2019, esto no había, es más no había local para los adultos mayores. La gestión anterior les quitó los espacios que tenían y los dejó al aire. En esta gestión nos hemos preocupado en ellos, la no haber ese espacio y no teníamos la capacidad de atender a todos en la municipalidad lo que hicimos fue descentralizar, crear grupos nuevos núcleos y trasladar al adulto mayor a su zona y allí ser atendido (campañas de salud, clases de CEBA, psicólogos, profesora de yoga van a las zonas y están una semana en cada zona)</p> <p>Los que más asisten son de los pueblos jóvenes. Me apoyo mucho en las dirigencias. Flor de amancaes está patrocinado por la dirigencia, ellos los han organizado. En Preventiva, que es otro centro, lo promueve el centro de salud. En Leticia es el comedor el que organiza; lo que buscamos es que la población se organice y crear núcleos, y como municipalidad le damos el servicio.</p> <p>¿Cómo es el acercamiento? El acercamiento ha sido de los dos, en algunos casos las organizaciones se han acercado y cuando hemos ido, hemos tenido respuestas favorables y en otras negativa; algunas dirigencias no han querido y no se ha dado.</p>	<p>Nosotros determinamos un lugar y la campaña tiene 2 finalidades: brindar un servicio y captar más adultos mayores. si vienen no les preguntamos si están registrados, solo su edad y si vive en los olivos y les informamos la importancia de estar registrados en el CIAM, ahí aprovechamos en registrarlos, a veces hay personas que no quieren registrarse pero si se atienden por ser adultos mayores.</p> <p>Repregunta ¿algún servicio tiene algún costo? no, todo es gratuito, todo depende de la creatividad y de la gestión que tenga el responsable. he visitado otros CIAM y otros poco o nada hacen y me sorprende que se sientan y no hacen absolutamente nada. A nosotros el MIMP nos ha puesto como uno de los mejores de cono norte</p>	<p>Solo es cuestión de que se registre y empieza el taller que desea</p>	<p>Basta que tenga de 60 años a más, los inscribimos, le damos un carné, se les inscribe en el SIRCIAM. A la fecha tenemos 3245 inscritos para diferentes asesoramientos. A la fecha ya no contamos con carnés. Pese a que hay un presupuesto designado a los CIAM's no se nos da.</p>
--	--	--	--	--

	<p>Nosotros hablamos con los dirigentes, que nos citen, que hablen con su comunidad, que nos inviten y nosotros explicamos de qué consiste el programa e implementamos rápidamente.</p> <p>Si un adulto mayor se acerca a la municipalidad, nosotros los derivamos al que esté más cercano a su domicilio.</p>			
--	--	--	--	--



<p>P13: ¿Cómo se realiza la atención a las personas adultas mayores?</p>	<p>Nosotros vamos con todo el paquete de servicios pero brindamos lo que ellos nos pidan.</p>	<p>Tenemos un grupo de voluntarios a los cuales se les capacitan, que tienen que tener mucha sensibilidad, comprensión, buen carácter, ser amables, esos puntos es lo que a los adultos mayores les agrada, tratarlos bien, con cariño, comprenderlos, escucharlos, así se sienten bien, cómodos, vienen triste y se van contentos y eso nos satisface.</p>	<p>Se acercan y se matriculan. Acá le recomendamos algunos servicios</p>	<p>Ni bien se inscriben se les atiende.</p>
<p>P14: ¿Cree que los servicios que brinda el CIAM contribuye a que los adultos mayores tengan un envejecimiento activo?</p>	<p>Como psicólogo manejo este tema y por eso, como les digo, trabajo mucho el tema de salud mental, el tema de emprendimiento, la parte cognitiva; porque quiero que ellos estén bien cognitivamente y emocionalmente, para que puedan estar activos. Su salud no solo se puede resquebrajar por tema físico sino también por tema emocional; depresión, estrés, ansiedad juega mucho. Hemos tenido que aprender algo de gerontología para atender estos casos post pandemia.</p>	<p>Lógicamente. Por ejemplo hacemos aeróbicos, me encanta ver a los adultos de 70, 80 años hacer sus aeróbicos, hacemos tai chi, lo hacen y se sienten bien, eso contribuye a un envejecimiento activo, también hacemos paseos, en eso sí la municipalidad nos pone la movilidad, hacemos charlas, quien habla los orienta, les cuento historias, de todo porque ya los hemos tratado tanto que los veo como una familia</p>	<p>Buscan cubrir sus necesidades</p>	<p>Sí, a través de los servicios se busca mejorar su calidad de vida. A través de caminatas, danzaterapia, psicología, logramos que el adulto sea saludable. En el día mundial de la diabetes se les brindó asesoría podológica y nutricional.</p>
<p>P15: ¿Qué criterios se utilizan para la distribución del presupuesto a los CIAM?</p>	<p>El 0.05% de la recaudación debe ser para el Adulto Mayor.</p>	<p>Nosotros tenemos 2 CIAM en los Olivos, uno en Palmas reales y otro por acá la av huandoy, ahí funciona el CIAM y el OMAPD, entonces nuestro presupuesto se basa en lo que es agua, luz, servicios generales y mantenimiento, seguridad, infraestructura y equipos. Ahí se va casi todo el presupuesto. Cuanto quisiera tener unas 15 computadoras para enseñarles el manejo de las redes sociales, pero aún así, nos hemos relacionado con la organización YASÉ Perú, ellos nos apoyan con enseñanzas de redes sociales, whatsapp, bajar y subir fotos de facebook, entrar a youtube, escuchar música, eso a ellos les encanta, eso lo hacemos con los aliados sin ningún costo para la municipalidad.</p>	<p>El CIAM no maneja directamente presupuesto, Es más alquila los espacios luego de las 6:00 pm pero todo lo recaudado va para la municipalidad</p>	<p>El MEF de acuerdo a los presupuestos ellos destinan. Tenemos la partida presupuestal 0142, pero es de acuerdo a los ingresos que tiene la Municipalidad, si no tiene no designan para el CIAM. La mayoría de gastos salen de nosotros y logramos el objetivo por nuestras alianzas.</p>

<p>P16: ¿Cuenta con el presupuesto suficiente para ejecutar todos los servicios que desea brindar?</p>	<p>El presupuesto existe en el papel. Porque el presupuesto es algo que la municipalidad depende de los recaudado; si recauda menos, es muy probable que no tengamos presupuesto. Este tipo de servicio depende de la recaudación municipalidad no tiene un presupuesto asignado. En los años de pandemia, la recaudación ha sido baja. Tenemos que implementarlo con nuestros propios recursos, el MIMP no transfiere recursos para ningún programa.</p> <p>Mi tema es gestión. Para viveres he tocado las puertas, los convenios hemos tocado las puertas; para psicólogos hemos tocado las puertas; sino sería imposible.</p>	<p>No, contamos con un presupuesto limitado</p>	<p>No es suficiente, no alcanza. Hay muchas cosas desarrolladas por convenio. Cuando asumí se pasaron de 120 personas a 500 personas y algunos insumos no alcanzan porque el presupuesto ya estaba programado (como el papel higiénico)</p>	<p>No, nuestros aliados nos ayudan a cumplir el plan de trabajo.</p>
<p>P17: ¿Cómo y cada cuánto tiempo realizan coordinaciones con la Municipalidad para el funcionamiento del CIAM?</p>	<p>Muchas veces he tenido que saltar la cabeza, porque al Gerente cuando se le dice algo dice no hay plata; entonces, obliga a saltar e ir directamente con Alcaldía o con el área de Finanzas para poder lograr algunas cosas.</p> <p>No es que haya sido mala la relación entre la gerencia y la subgerencia, pero sí ha sido un poco indiferente. El Gerente no peleaba por su programas sociales, no se compraba el pelito; no era su prioridad, no peleaba el presupuesto para el área. Lo que se ha logrado ha sido por gestión propia; si se le informa a la gerencia y a la Alcaldía.</p> <p>Con el MIMP, sí hemos tenido talleres, hemos visto el empadronamiento a los adultos mayores, reuniones; pero en temas económicos no (solo asistencia técnica). Más bien el MIMP nos remite los casos.</p>	<p>Nosotros por función orgánica estamos en permanente contacto con mi subgerencia, tengo un contacto permanente y todas las actividades se hacen vía consulta o con informe.</p>	<p>Cada vez que hay alguna necesidad</p>	<p>Los funcionarios tienen reuniones, yo soy responsable, cuando le pregunto a mi jefa me dice que si pide pero que no le hacen caso.</p>
<p>P18: ¿Con cuánto personal cuenta, en promedio, el CIAM?</p>	<p>Cuenta con 2 personas en planta (profesora de yoga, nombrada de la municipalidad y una persona de tercero que organiza la actividades) y yo (subgerente) 7 voluntarios entre psicólogos e internos</p>	<p>Somos 2, captamos adultos mayores y orientamos, damos charlas a las organizaciones, elaboramos estatutos, ingresamos las fichas en la data, organizamos talleres, parte administrativa. Cuando hay voluntad de servicio se hace.</p>	<p>7 personas de planta (3 administración, 3 mantenimientos y 1 seguridad) y 25 docentes contratados</p>	<p>3 promotoras. El abogado viene prestado de la Gerencia, los alumnos no pertenecen a la Muni solo vienen a apoyar de manera gratuita y hacer sus prácticas. 4 alumnos de psicología.</p>

<p>P19: ¿Cómo se capacita al personal para brindar la atención a un adulto mayor?</p>	<p>Para los voluntarios e internos se han capacitado en el tema de adulto mayor. Les damos talleres, les decimos que tienen o cómo tienen que hacer. Nosotros mismos los hemos capacitado</p>	<p>Nosotros participamos en todas las capacitaciones que nos manda el MIMP</p> <p>Repregunta ¿de qué tratan estas capacitaciones? Hay varios tipos de capacitación, uno es la parte administrativa, conocer las normas, procedimientos, capacitación en buen trato al adulto mayor, el derecho del adulto mayor, la salud del adulto mayor. Aproximadamente cada dos meses</p>		<p>Ni siquiera en capacitación invierte la municipalidad. Cada persona actúa por lo que ya sabe por su experiencia y sensibilidad. Hemos ganado un premio por ser un CIAM muy activo.</p>
<p>P20: ¿El CIAM cuenta con apoyo de otras entidades u organizaciones de la comunidad? Ejemplo ONG, iglesias, postas, comentaretc.</p>	<p>Trabajamos con las postas médicas (campañas de salud) , con el seguro (ESSALUD). Convenios con universidades para que nos apoyen con internos en salud para trabajar en tema de salud mental. Hacemos tamizaje de violencia, de salud mental. Convenio con los CEBAS (2 del distrito): alfabetización a las PAM para trabajar la parte cognitiva Con otras instituciones para ver el tema laboral, a veces damos acompañamiento para la empleabilidad, para que generen sus propios ingresos (aprenden y venden sus productos los que suelen tener ingresos bajos). Buscamos con empresas que van a dar un taller sobre emprendimiento, normativa, tema motivacional. Centro de salud mental que nos ayuda con el tema ocupacional. Parroquias para el préstamo de local para que las PAM puedan asistir a los talleres. Como municipalidad tenemos espacio limitado; entonces lo que hemos hecho es descentralizar. Hemos hecho que cada grupo de PAM sea independiente, como una organización social, que tenga su propia directiva, su propio estatuto. Eso le permite gestionar también ante instituciones públicas y privadas porque están reconocidas como institución (organismo social de base).</p>	<p>Sí, las postas de los Olivos en su totalidad nos apoyan muchísimo, nosotros por ejemplo si detectamos que hay un adulto mayor en estado de abandono recurrimos a un comedor cercano a su casa, al vaso de leche y a la posta para tramitarle su SIS y sus comidas, así tenemos apoyo de las organizaciones. Las postas nos ayudan bastante en lo que es el registro del SIS</p> <p>Repregunta: ¿todo es en el local del CIAM o ustedes también van al adulto mayor? Sí, hacemos campañas descentralizadas, que las hacemos en las organizaciones que tenemos en sus locales, hay organizaciones de adultos mayores que tienen local propio, ahí vamos a hacer las campañas, el CIAM va hacia ellos, para tener mayor acogida, sensibilidad, muchos están en sillas de ruedas</p>	<p>Hay voluntarias de UNIFE, convenio con centro de terapia, voluntarios y apoyo de directivas de Unique, Mary Kay, voluntariado de Rotary Club</p>	<p>Apoyo de CEBAS, CETPROS, Universidades, voluntarias que donan de diferentes distritos, UPN.</p>

<p>P21: ¿Hay algún otro tema que no hemos cubierto qué cree importante ?</p>	<p>En comparación con otros CIAM de nuestra red (Miraflores, lince, la molina), somos los vecinos pobres de la red. Ellos tienen sus propios ómnibus, sus propios locales implementados, nosotros no los tenemos; como les comenté la gestión anterior no nos dejó nada y a veces no nos alcanza los recursos. Pero de todas las subgerencias, es la subgerencia con menos reclamos porque de alguna manera damos los servicios, mal que bien lo damos. En tiempos de pandemia, en otros distritos no han dado el servicio, nosotros hemos trabajado presencialmente en tiempo de pandemia. En ese lado estamos bien vistos, pero somos un área que no genera ingresos económicos y la municipalidad se preocupa en implementar las áreas que les va a retribuir económicamente (buenas computadoras a fiscalización, etc). Nosotros no traemos ingreso, sino generamos gastos; y quizás por eso la municipalidad no invierte mucho en nosotros porque no tiene forma de cómo recuperar la inversión; por eso la indiferencia de la gerencia iba por allí, que somos un lugar que no genera ingresos.</p> <p>Creo que el MIMP y el MIDIS fallan porque no sensibilizan a los funcionarios, entonces viene un funcionario a la municipalidad y es indiferente; por eso actúan de esa manera. El Ministerio no te da apoyo para sensibilizar a las cabezas, a quienes toman decisiones.</p> <p>Puntualizar el tema de la población. En el distrito tenemos vecinos que no saben pedir lo que les responde; ignora sus derechos y eso hace que al Gobierno Local no le exija sus derechos. Vienen, reclaman pero no saben que pedir. Creo que adultos mayores bien organizados pueden exigirles a su gobierno local proyectos, resoluciones o una política para el adulto mayor, esto no hay. La misma sociedad no se involucra, los adultos y los jóvenes piensan que no van a llegar a ser adultos mayores y no se ponen en los zapatos de ellos; faltan campañas para sensibilizar a la población. Lo que logremos ahora nos servirá para cuando lleguemos a adulto mayor, eso sería bueno proponer. De qué manera se puede sensibilizar a la población para crear estas políticas para la atención al adulto mayor.</p> <p>Cantidad de empadronados: tenemos 1430 aproximadamente; igual es un número pequeño para la cantidad total del distrito, pero como les dije no teníamos nada; y con víveres, en un año, hemos logrado 1400, teníamos que dar algo para empadronarse (el kit de alimentación ha ayudado bastante)</p>	<p>Me gustaría que tomen nota, nosotros la data que tenemos... nos falta, por ejemplo, no tengo información si un adulto mayor falleció porque no tenemos un enlace con la RENIEC, me gustaría que los CIAM o los gobiernos locales hagan convenios interinstitucionales con la RENIEC porque para nosotros es importante tener esos datos reales del adulto mayor. Por ejemplo, el adulto mayor es como dicen peregrino, un tiempo esta con el hijo, luego se muda y no nos comunican si falleció entonces a veces se inflan los datos porque no damos de baja a los fallecidos, entonces para nosotros es importantísimo tener ingreso a la data de la RENIEC. Los gobiernos locales tienen, los que trabajan en matrimonio civil pero lamentablemente no lo comparten con nosotros. Lo he solicitado y fundamentado pero a veces no comprenden la importancia de lo que uno pide, uno quiere hacer una buena gestión, tener datos reales y nos encantaría que todos los CIAM tengan eso</p> <p>Segundo, tiene que haber una comunicación entre CIAM porque lamentablemente no hay cada uno trabaja por su lado. Hay capacitaciones que hace el MIMP pero no hay ese intercambio de ideas y trabajo que es muy importante. Porque por ejemplo, yo presenté un proyecto al alcalde para hacer convenios interinstitucionales para hacer un carnet del adulto mayor para que, por ejemplo, nosotros tenemos un parque zonal entonces el adulto mayor si hay ese tipo de convenios entraría gratis con su carnet de adulto mayor. Es un estímulo para el adulto mayor, que se sienta valorado y así levantarle el autoestima con este tipo de acciones.</p>	<p>El año pasado destinaron 50,000 pero lo pusieron como que no hay capacidad de gasto. Que se destine un presupuesto exacto, para que las municipalidades no nos mientan. En otros CIAM's hay otra economía en esos sí dan dinero para viajes, paseos, etc. Aquí yo debo conseguir alianzas. El gobierno de turno se va pero el gobierno que entra ya es conocido por no querer dar dinero para gasto social. Lo más importante es que sea quien este aquí en el cargo consiga convenios, yo consigo por amistades, pero es necesario hacer convenios institucionales. Siempre hay peros para los convenios, la ley lo avala pero los funcionarios tienen miedo de firmar esos documentos.</p>
--	---	--	---

Fuente: elaboración propia.

Anexo 3: Matriz para ordenar la bibliografía útil para la conformación del marco teórico causal

	Denominación del artículo	Autor	Revista/fuente	Año	Link	Causas identificadas
1	¡AQUÍ NADIE ES VIEJO!: USOS E INTERPRETACIONES DEL PROGRAMA CENTRO DEL ADULTO MAYOR - ESSALUD DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO Y LAS EXPERIENCIAS DE ENVEJECIMIENTOS DE SUS USUARIOS	Ramos B., Gabriela.	REVISTA PUCP	2014	https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/antropologica/article/view/15465/16549	Prejuicios sobre las necesidades de las PAM
2	La situación de la población adulta mayor en el Perú: Camino a una nueva política	IDEHPUCP	Investigación	2018	https://idehpucp.pucp.edu.pe/lista_publicaciones/situacion-de-la-poblacion-adulta-mayor-en-el-peru-camino-a-una-nueva-politica/	Falta de personal capacitado para atención de PAM Falta de un diagnóstico debidamente realizado con respecto a la situación y necesidades de las PAM Falta de presupuesto
3	PNMPAM Primer entregable - Enunciación Estructuración y Delimitación del problema público	MIMP	PLAN NACIONAL MULTISECTORIAL DE PERSONAS ADULTAS MAYORES	2020	https://www.gob.pe/institucion/mimp/informes-publicaciones/1108641-documentos-de-la-politica-nacional-de-personas-adultas-mayores-pnpam	Falta de presupuesto
4	Entre lo que se dice y lo que se calla: visitando el concepto de empatía en la atención integral a la salud del adulto mayor	Robert Steven Gutiérrez-Murillo1,*, Walfrido Kühn Svoboda2, Carmen Justina Gamarra, Érica Ferreira de Souza	Revista Española de Educación Médica	2021	https://revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/843	Creencia en que las PAM son un grupo homogéneo
5	Envejecimiento activo: un cambio de paradigma sobre el envejecimiento y la vejez	M.a Rosario Limón Mendizabal	Revista Aula Abierta de la Universidad Complutense de Madrid	2018	https://www.unioviado.es/reunido/index.php/AA/article/view/12635	Desconocimiento sobre el envejecimiento activo
6	Vejez latinoamericana y el impacto del COVID-19 en las personas adultas mayores	RAMOS, G. y Zegarra, M	REVISTA PUCP	2021	https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/antropologica/article/view/24693/23436	Falta de estudios sobre la población adulta mayor
7	Formación continua y calidad de vida de los adultos mayores	Sandra Elizabeth Guerra Orozco1 Delia Alina Acosta Chávez2 Rosa Mayelín Guerra Bretaña	Editorial Ciencias Médicas - Artículo de posición	2021	https://web-p-ebsochost-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=866ce83f-a444-4307-a905-97687bdccf28%40redis	Hay otras problemáticas más "relevantes" que resolver por parte de los gobiernos locales y regionales
8	Desarrollo humano e integración familiar: Estudio desde el servicio integral del adulto mayor en Perú	Fuster-Guillén, Doris Ocaña-Fernández, Yolvi Salazar Espinoza, David Elí Ramírez Asís, Edwin Hernan	Revista Venezolana de Gerencia, Año 25 N° 90	2020	https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/32392/33781	Prejuicios sobre las necesidades de las PAM Falta de diagnóstico respecto a la situación y necesidades de las PAM a nivel local
9	Envejecimiento con dignidad y derechos. Desafío de Cáritas	Programa Regional a favor de las Personas Adultas Mayores en América Latina y el Caribe y Caritas	Publicación de Desafío Cáritas	2009	https://gerontologia.org/portal/archivosUpload/uploadManual/dignidad_y_derechos.pdf	Poco interés en el bienestar del adulto mayor por parte del gobierno
10	Centros diurnos para personas mayores, Servicio Nacional del Adulto Mayor: realidad y desafíos a tres años de su implementación	MIRIAM RUBIO Escuela de Enfermería CLAUDIA MIRANDA Instituto de Sociología	Propuestas para Chile Concurso Políticas Públicas 2017	2017	https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2018/03/CAP-V-Propuestas-para-Chile-2017.pdf	Falta de personal capacitado para atención de PAM
11	Propuesta de intervención para mejorar la atención integral al adulto mayor	MSc Long. Satisf. Sheila Virgen Pons Delgado, I Lic. Enferm. Veneranda Elsa Delgado Labrada, II Lic. Enferm. Silvia Oliva Reyes, III Lic. Enferm. Alcibiades Piña Delgado, IV Lic. Educ. Maydolis Guerrero Viltres, IV Lic. Enferm. Gloria Manuela Pacheco González. IV	Multimed. Revista Médica. Granma	2018	https://revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/843/1216	Desconocimiento sobre el envejecimiento activo Falta de consciencia sobre la importancia del envejecimiento como fenómeno social
12	Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible Perspectiva regional y de derechos humanos	Sandra Huenchuan	CEPAL	2018	https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44369/1/S1800629_es.pdf	Falta de personal capacitado para atención de PAM
13	Acercamiento conceptual a la situación del adulto mayor en América Latina.	Paula Aranibar	CEPAL	2001	https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7157/S01121061_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Falta de un diagnóstico debidamente realizado con respecto a la situación y necesidades de las PAM
14	Hacia un sistema integral de servicios sociales para personas adultas mayores en riesgo - Informe de Adjuntía N° 035-2017-DP/AE	Defensoría del Pueblo	Defensoría del Pueblo	2017	https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/Informe-Adjuntia-035-2017-DP-AAE.pdf	Desconocimiento sobre el envejecimiento activo
15	ENVEJECER EN EL PERÚ: Hacia el fortalecimiento de las políticas para personas adultas mayores	Defensoría del Pueblo	Defensoría del Pueblo	2019	https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/08/DEFENSOR%3C%8D-A-DEL-PUEBLO-INFORME-ENVEJECER-EN-EL-PER%3C%9A.pdf	Falta de personal capacitado para atención de PAM Falta de un diagnóstico debidamente realizado con respecto a la situación y necesidades de las PAM Falta de presupuesto

Fuente: elaboración propia

Anexo 4: Matriz para ordenar los argumentos causales de cada una de las causas identificadas

Nº	Denominación de la causa	Descripción de la explicación	Autores que plantean esta causa
1	Desconocimiento sobre el envejecimiento activo	<p>Para la Defensoría del Pueblo (2017) en el diseño de las Sociedades de Beneficencia Pública y Junta de Participación Social, aún predomina el enfoque asistencialista sobre el cual fueron creadas, donde la prestación de servicios se constituye en una expresión altruista y de ayuda social que se dirige a las personas que son concebidas como objeto de protección y beneficiarias de caridad [...] se requiere iniciar la transformación de dichas instituciones y la adaptación de nuestro marco normativo para su inclusión en un sistema integral de servicios sociales, basado en una política pública de envejecimiento activo y el enfoque de derechos.</p> <p>Según la Defensoría del Pueblo, "Las municipalidades deben ser capaces de generar un diagnóstico de la situación del adulto mayor en su localidad que se traduzca en una política de los servicios que tiene [...] Hay CIAM que están muy centradas al tema de los paseos, el tai chi, el crochet, lo cual no está mal, pero habría que preguntarnos si toda la población necesita eso". En este punto, se visibiliza que debido a que se desconce el concepto, el diseño de los servicios no se adecuan a las características y necesidades de la población objetivo.</p>	<p>- Defensoría del Pueblo (2019) y (2018) - IDEHPUCP (2018)</p>
2	Presupuesto limitado e insuficiente	<p>LA DIPAM cuenta con un programa presupuestal aprobado (presupuesto por resultados) dedicado exclusivamente a la población adulta mayor. Sin embargo, este es limitado e insuficiente. Actualmente, el MIMP tiene muchas rectorías y les está dando mayor prioridad a otras temáticas y grupos poblacionales. Además, el Decreto de Urgencia 005-201822 limita en mayor medida el presupuesto, particularmente en materia de transporte. De acuerdo con un funcionario de la DIPAM, esto implica un obstáculo para ir a las diferentes provincias y desarrollar las coordinaciones necesarias con los gobiernos regionales y locales.</p> <p>Con respecto a este punto, un representante de ANAMPER señala que el CIAM debería contar con el 25% del presupuesto total del Municipio para cuestiones sociales. Asimismo, se critica que los usuarios deban pagar para acceder a la mayoría de los servicios del CIAM, lo cual limita la participación al subconjunto de las PAM que poseen una situación económica cómoda.</p> <p>Asimismo, como señala la Defensoría del Pueblo (2019), el 75% (21) de los CIAM coincidió en que uno de los problemas es el insuficiente presupuesto asignado para su funcionamiento. Además, el 68% (18) señaló que la infraestructura para la prestación de servicios a las personas mayores es inadecuada, el 32% (9) carece de personal y el 11% (3) identifica como un problema la carencia de movilidad para el desplazamiento de las personas adultas mayores.</p>	<p>- IDEHPUCP (2018) - ANAMPER - Defensoría del Pueblo (2019)</p>
3	Falta de diagnóstico respecto a la situación y necesidades de las PAM a nivel local	<p>Según la Defensoría del Pueblo (2019), los Gobiernos Regionales y Locales carecen de diagnósticos territoriales sobre las necesidades de las personas mayores, por lo que la mayoría de actividades que desarrollan están referidas a actividades prestacionales específicas de naturaleza aislada, especialmente en ámbitos vinculados a la coordinación multisectorial, prestación de bienes y servicios, actividades recreativas y dirigidas al fortalecimiento de capacidades.</p> <p>Asimismo, como señala IDEHPUCP (2018) y Ramos (2014), los gobiernos locales deben ser capaces de generar un diagnóstico de la situación del adulto mayor en su localidad que se traduzca en una política de los servicios que tiene, pues existen diversos CIAM que se enfocan en realizar actividades de paseos, el tai chi, el crochet, pero sin un estudio detrás sobre sus verdaderas necesidades. En esta misma línea, el profesional a cargo posee una gran responsabilidad, pues al no existir un diagnóstico previo, cuando ejecutan los servicios reinterpretan sus lineamientos en función de sus sentidos comunes y experiencias, corriendo el riesgo de reproducir prejuicios relacionados a la vejez.</p>	<p>- IDEHPUCP (2018) - Ramos, Gabriela (2014) - Defensoría del Pueblo (2019) - Rosario Limón Mendizabal (2018)</p>
4	Falta de personal capacitado en PAM	<p>Tal y como señala IDEHPUCP (2018) en una entrevista realizada a un representante de ANAM PERÚ recalca la necesidad de contar con personal debidamente capacitado para la gestión del CIAM y critica el trato que las PAM recibe pues para atender a los adultos mayores en algunas ocasiones colocan a personal joven no capacitado para que "anime" lo cual incluso visibiliza estereotipos respecto a las PAM, pues los hace ver como personas "tristes" o infantiles.</p> <p>En razón de ello, como señala RUBIO y MIRANDA (2017), se manifiesta la necesidad de generar instancias y recursos para capacitar a los equipos en temáticas claves, con el fin de comprender e intervenir la población de PAM. Sin embargo, la Defensoría del Pueblo (2019) ha señalado que al consultar a los directores de los CIAM sobre el número de personas que trabajan en el CIAM, se conoció que en el 29% (8) de los CIAM supervisados laboran tres personas, el 21% (6) cuenta con dos trabajadores, el 18% (5) con cuatro trabajadores, el 14% (4) con cinco trabajadores, el 11% (3) con solo un trabajador y el 7% (2) con seis trabajadores. Ello se correlaciona con lo señalado en la mayoría de entrevistas realizadas a PAM, en las que se señaló que los CIAM no cuentan con personal preparado y que es necesario incorporar actividades que no se centren en el baile.</p>	<p>- MIRIAM RUBIO y CLAUDIA MIRANDA (2017) - IDEHPUCP (2018) - Defensoría del Pueblo (2019)</p>

Fuente: elaboración propia

Anexo 5: Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre las causas del problema público

Pregunta causal	Hipótesis	Fuentes de dato	Herramientas	Método de análisis
¿Qué genera un deficiente proceso de selección de servicios de atención integral en los Centros Integrales para el Adulto Mayor para el envejecimiento activo de las personas adultas mayores en Lima Metropolitana?	Las causas del deficiente proceso de selección de servicios de atención integral en los Centros Integrales para el Adulto Mayor para el envejecimiento activo de las personas adultas mayores en Lima Metropolitana son el desconocimiento sobre el envejecimiento activo, el presupuesto limitado e insuficiente, alta rotación y falta de personal especializado, e insuficiente data relacionada al diagnóstico situacional y de necesidades de las PAM a nivel local.	CIAM	Observación no participante	Con rastreo de procesos (process tracing) o Estudio de caso comparativo
		Coordinadores de los CIAM	Entrevista	
		PAM usuarias de los CIAM	Entrevista/Focus group	
		Familiares de los PAM que asisten a los CIAM	Entrevista	
		Papers académicos	Revisión de información	
		Investigadores/ Expertos en el tema	Entrevista	

Fuente: elaboración propia

Anexo 6: Ideas producidas

N°	Nombre de la idea	Descripción de la idea
1	Uso de IA para realizar un estudio situacional de las PAM a nivel local	Se debe identificar una IA que permita realizar estudios situacionales con la información existente de los PAM a nivel local.
2	Creación de la APP: emPAMdrónate	Creación de una aplicación que permita empadronar a los PAM desde sus dispositivos móviles. Desde la aplicación se podrá saber el estado situacional de las PAM's y sus necesidades.
3	Campaña "CASA POR CASA" para el empadronamiento de PAM a cargo de personal voluntario del Legado	Solicitar el apoyo del personal voluntario del Legado para empadronar a las PAM y encuestar sobre su situación y sus necesidades.
4	Campaña "PAN por PAM" en los CIAM's	Brindar un incentivo alimenticio a las PAM o sus familiares para que se acerquen a empadronarse al CIAM y así poder entrevistarlos con esta población y realizar el diagnóstico situacional.
5	Contratación de una especialista en temas de envejecimiento activo y gerontología para la elaboración en diagnóstico situacional y necesidades de PAM	Contratar una especialista que pueda realizar un diagnóstico situacional de PAM para cada gobierno local y generar data con un enfoque de envejecimiento activo.
6	Alianza con el IDEHPUCP para realización de consultoría sobre estado situacional y necesidades de PAM	Contratar una consultora que se encargue de todo el proceso de evaluación para realizar un diagnóstico situacional a nivel de cada gobierno local, con enfoque de envejecimiento activo
7	Programa piloto "Evaluando y Mejorando un CIAM"	Escoger el gobierno local que cuente con mayor cantidad de data documentada y proseguir de manera sistematizada con la recopilación de datos para la realización de un diagnóstico situacional y de necesidades de PAM
8	Alianza con ASISTIR.PE para que nos permita realizar una evaluación con la muestra de usuarios inscritos	Escoger el emprendimiento ASISTIR.PE que a nivel local brinda servicios para PAM y a partir de allí estudiar las necesidades de sus usuarios.
9	Robots empadronadores	Adquirir robots diseñados para realizar el empadronamiento
10	"FestiPAM" - Festival con presencia de tiktokers que promuevan el envejecimiento activo y a su vez empadronen	Realizar un festival que atraiga la atención de la población PAM (contratando tiktokers llamativos para las PAM) a fin de reunirnos para poder realizar pequeñas entrevistas que permitan realizar un estado situacional.
11	Sorteo "el viaje de tus sueños"	Sortear un viaje todo pagado para 2 personas si se completa una encuesta en línea (enfocada en desarrollar un estudio situacional de las PAM)
12	Programa de mentoría "aprendiendo juntos"	A través de un programa de mentoría intergeneracional se puede comprender mejor las necesidades de las PAM, además de fomentar el intercambio de conocimiento y experiencias. Se puede brindar un certificado a los participantes.
13	Creación de la página <i>EMPACIAM</i> para rellenar un formulario con datos del PAM y sus necesidades	Diseño de una página web que permita recoger datos del PAM: datos personales, educación, trabajo, entretenimiento, salud.
14	Full day: "Hablando con un PAM" - a cargo de los Voluntarios del Bicentenario	Realizar un full day convocando PAM de un gobierno local, solicitar el apoyo de los voluntarios del bicentenario para poder entrevistarlos y a partir de ello crear un diagnóstico situacional y saber sus necesidades.
15	Grabación de video realizando el trend "Mayor que yo"	Crear un reel en Instagram y Tiktok grabado por PAM's famosos y jóvenes solicitando que se acerquen a su CIAM local para empadronarse.

Fuente: elaboración propia