



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

Escuela de Diseño  
Facultad de Arquitectura, Diseño y  
Estudios Urbanos  
Pontificia Universidad Católica de  
Chile

Tesis presentada a la Escuela de  
Diseño de la Pontificia Universidad  
Católica de Chile para optar al título  
profesional de Diseñador

Rodrigo Guzmán  
Profesor Guía - Andrés Villela  
Febrero 2022, Santiago, Chile

# **SISTEMA DE ASESORAMIENTO DIGITAL PARA TRÁMITES DE ADULTOS MAYORES**

# CONTENIDOS

## Introducción

Objetivo General y objetivos específicos

## Marco teórico

Contexto

Envejecimiento de la población en Chile y el mundo

Usuario

Adultos mayores y brecha digital.

Antecedentes y referentes

Voluntariado: Definición y relevancia en Chile

## Proyecto

Definición del proyecto

## Formulación del Proyecto

Servicio completo

Formulación:  
Qué, Por qué y Para qué

Proceso de diseño

Viabilidad

Implementación

**Proyecciones**

**Impacto**

**Conclusiones**

**Bibliografía**

# I. INTRODUCCIÓN

El significativo desarrollo y avance tecnológico ha proporcionado herramientas digitales que permiten un uso relevante de obtención de información gracias a teléfonos smartphones o computadores. Las capacidades de estos artefactos han sido aprovechadas por empresas y organizaciones de diferentes tipos para entregar alternativas y, a veces, completos reemplazos del modo de atender al público, gracias a las posibilidades remotas.

Estas opciones han significado un alivio o una alternativa que agrada a un público que ve con comodidad como gran parte de aquello que debe ocuparse cotidianamente puede realizarlo desde su teléfono móvil o computador, sin necesidad de acudir a la presencialidad o asistencia de personal especializado que deba entregar indicaciones. Condiciones que perciben estos mismos como una mejora en la calidad de vida.

Pero no todo el público se considera apto para realizar estas acciones. El segmento de la 3era edad en Chile, con adultos mayores a 80 años, suele no tener un smartphone que le permita aprovechar estas instancias o, a veces, si tiene no sabe hacerlas, debido a que el lenguaje digital se insertó en la cotidianidad a una velocidad de la que ellos no estaban acostumbrados, y a la que no fueron capaces de adaptarse de una forma idónea, en contraste con quienes se criaron en los nuevos tiempos digitales.

Para los adultos mayores se desarrolla un sistema de asistencia remota que permite resolver tramites digitales, con foco en la labor de un voluntariado que, teniendo el manejo necesario para desenvolverse en lo que respecta a búsqueda de información y navegación en paginas web, puede ayudar a encontrar soluciones de tramitación del adulto mayor de un modo remoto.

## **II. MARCO TEÓRICO**

**01**

Envejecimiento de la población en Chile y el mundo

**02**

Adultos mayores y brecha digital.

**03**

Voluntariado: Definición y relevancia en Chile

## 01. ENVEJECIMIENTO DE LA POBLACIÓN EN CHILE Y EL MUNDO

La población mayor cada vez tiene más presencia en el panorama social, tanto en el mundo como en Chile. Según el informe de Perspectivas de la población mundial 2019 (ONU, 2019) “una de cada seis personas en el mundo tendrá más de 65 años (16%), más que la proporción actual de una de cada 11 en este 2019 (9%)”. El mismo informe precisa que “En 2018, por primera vez en la historia, las personas de 65 años o más superaron en número a los niños menores de cinco años en todo el mundo” (ONU, 2019).

En Chile, se estima que la tasa de crecimiento promedio sería negativa hasta aquellos de edad de 65 años, mientras que para los mayores de 65 este crecimiento sería positivo correspondiente a un 8% (Servicio Nacional del Adulto Mayor, 2019). Así, resultan evidente los esfuerzos a encontrar alternativas que mejoren la calidad de vida de este sector de la población.

SENAMA (2019) afirma que “la población está envejeciendo y a pasos acelerados. Justamente por eso debemos avanzar en el desarrollo de políticas públicas que favorezcan a este grupo de la población”.

### IMÁGENES

1. Fuente: El mostrador



## 02. ADULTOS MAYORES Y BRECHA DIGITAL

Según la Encuesta de Calidad de Vida del Adulto Mayor e Impacto del Pilar Solidario (2018) el acceso a productos y servicios de oferta tecnológica que incluyen facilidades de internet ha avanzado considerablemente en sectores de la población, provocando que actualmente, un 54% de la población adulta mayor en Chile tenga conexión a internet de manera directa, o a través de alguien del hogar.

El desarrollo y mayor acceso a la oferta de los servicios y dispositivos móviles ha causado un avance significativo en el porcentaje de personas que hacen uso del Internet, tanto en las zonas rurales como en los sectores más empobrecidos de la población. Como plantea la Encuesta de Calidad de Vida del Adulto Mayor e Impacto del Pilar Solidario (2018), actualmente el 54% de la población adulta mayor en Chile tiene conexión a Internet de manera directa, o a través de

alguien en el hogar.

Aún así, la misma encuesta demuestra cómo los dispositivos que pertenecen a las personas mayores de 80 años son considerablemente menores a la generación que les sigue, aquellos entre 60 y 64 años. Mientras el 36,2% de las personas entre 60 y 64 años tiene computador, en el grupo de aquellos de 80 años o más sólo se presenta un 9% de quienes poseen uno. En cuanto a los teléfonos celulares, aquellos entre 60 y 64 años, un 92,5% tiene teléfono celular, cuando por otra parte, un 64% de los mayores de 80 años tienen teléfono celular (Encuesta de Calidad de Vida Adulto Mayor e Impacto del Pilar Solidario, 2018).

## 02. ADULTOS MAYORES Y BRECHA DIGITAL

Este grupo generacional de adultos mayores se caracteriza por ser de los menos insertos en el mundo digital. Pariente (2020) afirma que "en Chile, según la Novena Encuesta de Acceso y Uso de Internet realizada en 2018 por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el 49,1% de las personas mayores de 60 años nunca ha usado Internet."

Se suma que la brecha generacional de manejo digital tendría un gran componente de sesgo publicitario de las industrias tecnológicas, quienes han perpetuado estereotipos de público objetivo que no incluyen a los adultos mayores (Pariente, 2020). Sumado a esto, compara las facilidades con que una persona de menor edad aprende a manejar dispositivos digitales ya que:

"El uso de las tecnologías es como un idioma. Si un niño tiene acceso a otro idioma desde chico, va tener clarísimo el significado

de las palabras y va contar con cierta facilidad al minuto de aprenderlo. Con el uso de las tecnologías se da un fenómeno parecido; los adultos mayores no han escuchado nunca este idioma y si llega de repente, se les hace complejo asimilarlo"(Pariente, 2020).

## 02. ADULTOS MAYORES Y BRECHA DIGITAL

A lo mencionado se suman nuevas condiciones. Según la Universidad Adolfo Ibañez, los adultos mayores son excluidos del marketing de las empresas al ser considerados vulnerables, generando menor dedicación en lo que éstas ofrecen (UAI, 2021). Así mismo, se recalca el rol que deben empezar a tener las familias en el apoyo que se le da a los adultos mayores, y ser vistos como acompañantes claves en cuanto a las necesidades que debe suplir el adulto mayor:

“Entonces los miembros de la familia tienen un rol importante en el consumo de estos consumidores vulnerables y actúan como segundos clientes. Esto es un concepto nuevo en el marketing donde vemos a la familia como un segundo consumidor. La familia brinda apoyo a medida que envejecen. Entonces, también son su nexa con el mundo digital (UAI, 2021).”

Por su parte, la primera Dama Cecilia Morel impulsa un plan de inclusión de nuevas tecnologías para adultos mayores, afirmando que los servicios digitales pueden mejorar en su oferta para adultos mayores, y “rediseñar la oferta de servicios para involucrar a miembros de la familia de la tercera edad como clientes secundarios.” (SENAMA, 2020)

### IMÁGENES

2. Fuente: El informador digital

2.



### 03. VOLUNTARIADO: DEFINICIÓN Y RELEVANCIA EN CHILE

Se exige de la definición de voluntariado una acción altruista aleatoria, como una acto de solidaridad espontáneo en determinado momento del día. Según el sitio web Mi voluntariado, se consideran como acciones de voluntariado aquellas actividades de Interés general, desarrolladas por personas físicas que reúnen los siguientes requisitos: "Tener carácter solidario, Ser realizadas de forma libre (no por obligación jurídica), no tener contraprestación, ni económica ni material, y ser desarrollada a través de entidades de voluntariado con arreglo a programas conciertos"(mivoluntariado.org).

Además, el trabajo de voluntarios complementa la labor del Estado cuando éste no alcanza a satisfacer toda la demanda poblacional. como lo afirma Irarrázaval, Streeter y Salas (2018, como es citado por INJUV, 2019) "las organizaciones que trabajan con voluntariado se anteponen al Estado en la

solución y visibilización de temáticas de interés público".

En Chile el trabajo de voluntariado ha ido en aumento, cuando en 2015 un 11% de encuestados afirmaba realizar un tipo de voluntariado, mientras en 2018 este número alcanzaba el 36% (INJUV, 2019) lo que conlleva que ciertas iniciativas de regulación de la actividad empiecen a ser tomadas en cuenta en pos de proteger y asegurar ciertas condiciones laborales de carácter mínimo para los voluntarios, dando paso a la regulación de éstos.

## 03. VOLUNTARIADO: DEFINICIÓN Y RELEVANCIA EN CHILE

En el marco de la regulación, actualmente en Chile existe la ley 20.500 de voluntariado la que cuenta con los principales puntos:

### ■ **Derecho de asociación y registro de OSFL**

Simpifica el proceso de asociatividad de organizaciones sin fines de lucro (OSFL)

### ■ **Asociaciones de interés público.**

Definición de organización de interés público a aquellas asociaciones de personas jurídicas cuya actividad principal se realiza con un propósito solidario a favor de terceros y se lleva a cabo en forma libre, sistemática, regular y sin pagar remuneración a sus participantes.

### ■ **Fondo de Fortalecimiento:**

se crea el Fondo de Fortalecimiento a las Organizaciones de Interés Público (FFOIP), administrado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Estos recursos están destinados al financiamiento de proyectos o programas de las asociaciones de interés público

### ■ **Participación ciudadana:**

Se reconoce el derecho de las personas para participar en las políticas, programas, planes y acciones del Estado

(fuente: Silvestre J.  
Fundacion Trascender, 2021)

# III. FORMULACIÓN DEL PROYECTO

**01**

Formulación:  
Qué, Por qué y Para qué

**02**

Objetivo General y  
objetivos específicos

**03**

Contexto

**04**

Usuario

**05**

Antecedentes y referentes

# 01. FORMULACIÓN – QUÉ, POR QUÉ Y PARA QUÉ

## Qué

Asistencia digital remota para la realización de trámites de adultos mayores de 80 años, en base a voluntariado.

## Por qué

Ante la predominancia de elementos tecnológicos para el quehacer de la vida cotidiana, personas mayores de 80 años han sido socialmente desplazadas debido a la brecha digital intergeneracional. El no poder optimizar las instancias para que este grupo de población pueda aprovechar las mismas oportunidades provoca una merma en la calidad de vida de aquellos que sienten que están obligados a realizar ciertas tareas de forma presencial y/o física, empleando más tiempo y energía.

## Para qué

Para optimizar, acompañar y enriquecer la calidad de vida de adultos mayores chilenos.

## 02. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

### Objetivo general

Optimizar tareas informativas que pueden ser resueltas mediante investigación y tramitación digital, para labores cotidianas de adultos mayores.

### Objetivos específicos

- Exponer las interacciones críticas a considerar para la comunicación remota entre voluntario y adulto mayor para la resolución de tareas.
- Disminuir la cantidad de tiempo y energía que dedican adultos mayores a realizar trámites de la municipalidad cuando no tienen cercanos a quienes acudir.
- Conseguir estandarización de actividades importantes para la tener así opción de réplica en otras plataformas u organizaciones.

## 03. CONTEXTO

Debido a las características del tipo de ayuda ofrecida, el proyecto se sitúa en el contexto de la oferta actual de servicios de acompañamiento y asistencia social de la municipalidad de Las Condes, en Santiago de Chile, donde el alcance e influencia de las actividades que actualmente ya realiza la organización puede ayudar en gran forma a conseguir pregnancia y relevancia dentro del panorama de ayudas sociales a nivel nacional. En la municipalidad mencionada, la diversa oferta de servicios para adultos mayores otorga a la institución y a los funcionarios de ésta, experiencia necesaria para poder incorporar un nuevo programa social, donde, además, la cercanía ya obtenida con los grupos objetivos existentes otorga una relación afianzada y de confianza, con numerosos puntos de contacto tanto físicos como digitales, facilitando la difusión del mismo.

En cuanto a la presencialidad del proyecto, específicamente, éste se sitúa en el área de Servicios de la municipalidad, debido a que en ella confluyen la mayor parte de las ayudas sociales ofrecidas a la comunidad. Si bien el proyecto gracias a su metodología puede abarcar diversas temáticas a resolver dentro de la misma municipalidad (dígase información sobre tránsito, recolección de residuos o sobre centros de salud, etc...), se ubica entre la oferta de servicios postulables, ya que primero debe existir una inscripción en el mismo para así obtener su beneficios.

### IMÁGENES

3. Logo municipalidad de Las Condes.  
Fuente: Kimche



## 04. USUARIO

Durante el proceso de investigación y exploración sobre las ayudas para realizar trámites digitales, se obtuvo una diáda de usuarios que usan un sistema similar e inspiran el proyecto, y otros que son los potenciales usuarios objetivo para el servicio planteado.

Como se describió en el marco teórico, las diferencias etarias y generacionales no son sólo una coincidencia, si no que han sido gran causante de que exista la brecha digital. Por esto, la base de la diferenciación de usuarios es precisamente el rango etario al que pertenecen.

### **Adultos mayores sobre 80 años:**

Suelen carecer de habilidades para interactuar de forma idónea con los actuales teléfonos inteligentes, tanto como para navegar dentro de sitios web, o usar nuevas apps en el dispositivo.

### **Voluntarios entre 18 - 40 años:**

Son quienes mayor manejo tienen sobre las herramientas digitales como teléfonos inteligentes o computadores. Suelen encontrar la información que requieren sin precisar de ayuda de terceros, si es que ésta se encuentra disponible en internet.

A partir de ambos perfiles generales, se ahondó más en la investigación que dilucidara más precisamente cómo es el perfil de los usuarios objetivos. Así, se reconocieron 2 diádas de usuarios, siendo la primera aquella que podemos encontrar en la actualidad entre familiares o conocidos, y que podría llamarse el "original", y segundo, la extrapolación de las características del primero permite crear a la siguiente diáda de desconocidos que impulsarán el proyecto.

## 04. USUARIO

### Primera díada: Adulto mayor y voluntario conocidos

Acá, comúnmente un familiar o cercano de mucha confianza del adulto mayor se hace cargo de gran parte de las actividades administrativas de la persona, haciéndose cargo de pago de cuentas gracias a los accesos permitidos de contraseñas por la propia persona, y también ayudando en tramitaciones que se pueden hacer de forma remota, tales como solicitar permisos, certificados, renovación de documentos, entre otros.

### Segunda díada: Adulto mayor y voluntario desconocidos

Esta díada consiste en poder juntar dos personas antes desconocidas, para que el voluntario pueda proporcionar ayuda al adulto mayor. Si bien los canales de comunicación pueden ser variados, y de interacción fluida, cierta información personal debe siempre ser resguardada por el titular de quien pertenecen esos datos (el adulto mayor no comparte sus contraseñas o elementos comprometedores con el voluntario).

**Este es la díada de la que se hará cargo el proyecto, con el objetivo de difundir prácticas de ayuda que demuestra la primera díada mencionada.** De éstos se detalla las características de los usuarios finales.

## 04. USUARIO

### Adulto mayor:

Sus habilidades de manejo digital y navegación web a través de su teléfono celular son limitadas. Prefiere usar las aplicaciones conocidas que se remiten a nada más whatsapp, galería de fotos, y a veces el correo electrónico.

Desconoce en gran parte de la oferta de ayuda que puede proporcionarle organismos públicos, y desearía tener mayor involucramiento en estos, a la vez que en la comunidad donde reside.

Actualmente no tiene conocidos de confianza que puedan prestarle ayuda en obtención de información y realiza la mayor parte de sus actividades de forma presencial y/o física.

### Voluntario:

Es hábil con el uso de herramientas digitales y es capaz de encontrar información en la web sobre temáticas que incluso puede que desconozca en un inicio.

Sus intereses y capacidad de tiempo varían por lo que prefiere realizar actividades que ocupen poco tiempo en sus rutinas.

Tiene un gran cariño por las generaciones mayores debido a lazos que tiene o tuvo con personas cercanas, a quienes encuentra semejantes a los que ahora está ofreciendo ayuda.

## 05. ANTECEDENTES Y REFERENTES

### REFERENTES

4.



**007 de Amarillas de Publiguías** atienden a llamados que solicitan información específica donde funcionarios, de forma personalizada, les entrega lo que se les solicita, ofreciendo comunicación directa, fluida y mediante canales accesibles para una amplia cantidad de público

### IMÁGENES

4. Fuente: 007.cl

5. Fuente: Betterfly

5.



**Betterfly** es una plataforma que premia hábitos saludables que realicen las personas. Así se consiguen beneficios que pueden ser usados por la misma persona o ser donados.

## 05. ANTECEDENTES Y REFERENTES

### ANTECEDENTES



A Community Centre  
"Powered by Seniors" for Seniors

6.

**Contactivity Centre, Canadá**, voluntarios acompañan a adultos mayores a atender a sus citas médicas, apoyando en traslados y a la vez apoyo moral en el transcurso.

#### IMÁGENES

6. Fuente: Conectivity Centre

7. Fuente: Salcobrand

8. Fuente: Conecta Mayor

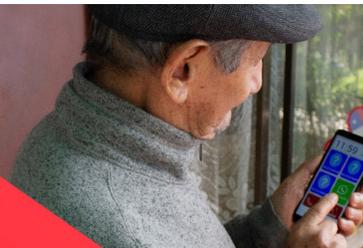


7.

**Cuidadores** es una iniciativa de la farmacia Salcobrand, que permite a adultos mayores contactar de forma preferente a personal quimicofarmacéutico para realizar consultas y recibir consejos.

8.

QUEREMOS  
CONECTAR A  
LAS PERSONAS  
MAYORES DE CHILE



**Conecta Mayor** de la Pontificia Universidad Católica promueve la integración social de adultos mayores. Una de las formas en que lo realiza es gracias a la entrega de celulares con un software de acceso fácil que permite el contacto con conocidos de forma rápida y segura, junto con una interfaz que distingue necesidades de conexión, información y entretenimiento.

## **IV. PROYECTO**

**01**

Definición del proyecto

**02**

Servicio completo

**03**

Proceso de diseño

**04**

Viabilidad

**05**

Implementación

# 01. DEFINICIÓN DEL PROYECTO

## 01. CARACTERÍSTICAS

El proyecto es un servicio de asesoramiento voluntario digital para trámites a adultos mayores, con base en el voluntariado.

Debido al carácter voluntario de la prestación del servicio de acompañamiento digital, el contexto idóneo de la propuesta tiene que ver con los servicios públicos de carácter estatal, debido al limitado uso de recursos con los que suelen contar aquellas instituciones que sirven a diversos públicos simultáneamente.

Reconoce como usuarios claves a adultos mayores frágiles que no tienen contactos cercanos a quienes acudir, y a voluntarios de edades variadas, mayores de edad, quienes con su manejo digital pueden aportar. **Juntos formarán díadas, ya que ambas personas acutarán siempre juntos** porque de la interacción entre ellos depende que el servicio se lleve a cabo

El carácter de la relación de ambas personas es, en un inicio, desconocida, pero en base a capacitación y acreditación, los contactos son compartidos para entablar la línea de comunicación

Parte de la capacitación, y de la información del programa que es entregada de forma reiterativa, tiene relación con la privacidad y respeto al espacio personal de cada uno de los participantes. No se puede compartir información personal que comprometa el uso de cuentas privadas (contraseñas y usuarios que permitan acceder a cuentas bancarias, sitios web o correos electrónicos). La ayuda prestada se remite a aquello que no necesita de aquellos elementos.

# 01. DEFINICIÓN DEL PROYECTO

## 02. ATRIBUTOS DEL SERVICIO

### | Seguridad:

establecer las normas de lo que se puede o no hacer, confianza y acreditación de la institución organizadora.

### | Novedad:

Ampliación de oportunidades, ampliación de participación en la comunidad, mayor conocimiento del entorno y de las posibilidades.

### | Información clara:

Reiterativa, mensajes e imágenes, simpleza de interfaz y comunicación, registro de actividades Y orden de éstas.

## 02. SERVICIO COMPLETO

### 03. ETAPAS DEL SERVICIO

#### | Preservicio:

Difusión del servicio en la página web, en las redes sociales, en puntos claves de contacto con los potenciales clientes como centros de salud u oficinas de asistencia social.

Capacitación y puesta en contacto entre los usuarios. Registro en el sistema del programa a los participantes con sus datos personales.

Entrega de materiales. Al adulto mayor se le entregan las planillas con el archivador, que viene adherida a la planilla de normas.

#### | Servicio:

Adulto mayor indica la ayuda que necesita al voluntario. Al tener cada uno el contacto de la otra persona, se comunica directamente por el medio que estime necesario, ya sea llamada telefónica o whatsapp, lo importante es asegurar una comunicación fluida donde las intenciones sean correctamente expresadas.

Voluntario acoge la petición y realiza la investigación para luego comunicar a la persona, luego, el trámite sigue su curso natural hasta ser resuelto.

En tanto, ambos usuarios deben registrar lo que se comunica en la interacción, para tener

Registro de la actividad y de la información que entonces fue entregada, junto con las respectivas fechas en que se dió la comunicación (agenda compartida).

#### | Post-servicio:

Monitoreo de la municipalidad, con los dos tipos de usuarios, indagando sobre cómo se está llevando a cabo el servicio y las sensaciones que pueda tener un usuario de forma individual dentro de la díaada, pudiendo quizás intervenir para realizar cambios.

## 02. SERVICIO COMPLETO

### 04. MATERIAL DE APOYO A USUARIOS

#### Imprimibles y archivador:

Se entregan un numero de planillas que puede usar el adulto mayor para que registre la informacion relevante que recibe del voluntario, usar este medio para registrar la información permite tener a mano los datos necesarios cuando se necesitan, y en un medio análogo que la mayoría de las veces es mas cómodo de usar para el público señalado que aquello que queda en el teléfono celular

#### Planilla de voluntario:

Similar a la planilla impresa que se les entrega a los adultos mayores, los voluntarios reciben una planilla digital donde se pueda llenar la informacion requerida. Tiene la facultad de que puede almacenar fotos y links directos a paginas web.

9.



**Ficha de apoyo para trámites digitales**

<b>Título trámite realizado:</b>	
<input type="text"/>	
<b>Fecha Inicio Contacto:</b>	<b>Fecha Resolución:</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Motivación a pedir ayuda:</b>	
<input type="text"/>	
<b>Indicaciones recibidas:</b>	
<input type="text"/>	
<b>Observaciones:</b>	
<input type="text"/>	

#### IMÁGENES

9. Ficha de apoyo para tramites digitales.  
Fuente: Elaboración propia

## 02. SERVICIO COMPLETO

### 05. NORMATIVAS

Parte relevante del sistema de voluntariado, es comprender de que se trata de poner en contacto a desconocidos, que deberán seguir ciertas normas para no entorpecer el tipo de relación y proteger los espacios privados de cada uno de ellos. Estas normas provienen de la información recabada mediante entrevistas y al observar a los usuarios realizar el prototipado

■ La información traspasada debe ser reducida en lo posible a lo que tiene que ver con el trámite a tratar, no se puede compartir información de tipo claves de ningún tipo.

■ El voluntario no puede tomar decisiones sin la autorización de la otra persona, si un trámite requiere un compromiso de inscripción, éste debe ser solicitado por el adulto mayor.

■ Privilegiar siempre el uso de llamadas telefónicas o whatsapp, y en éste último enviar en lo ideal solamente mensajes de texto, imágenes y videos en formatos con miniatura y descargables.

## 03. PROCESO DE DISEÑO

### 01. ORIGEN DEL PROYECTO

El servicio presentado es producto de un proceso de pivotaje dentro de la temática de ayuda adultos mayores. Proviene de una investigación hecha a cuidadoras de personas dependientes, en un intento de indagar en nuevas formas de mejorar la calidad de vida de estas trabajadoras no remuneradas según el tipo de trabajo que realizan, junto con su interacción con el entorno social cercano de familiares y/o amistades.

Luego de una indagar en el usuario y su entorno, se observó que una parte del exceso de trabajo para cuidar a la persona podía encontrar alivio si se fortalecían las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad a la que pertenecía, ya que gran parte de estas se encontraban estancadas, provocando sensación de abandono y una eventual sobrecarga de labores al no poder confiar tareas en otras personas.



10.

#### IMÁGENES

10. Fuente: Hogar de Cristo

Ante esta evidente problemática, aparece como idea la creación de un modelo de voluntariado que pueda, en parte, mitigar la carga que debe realizar una cuidadora informal

### 03. PROCESO DE DISEÑO

## 02. PRIMERA HIPÓTESIS DE MODELO DE VOLUNTARIADO

Teniendo en cuenta la opción de que voluntarios sean capaces de realizar cuidados o ayudar a mejorar la calidad de vida de las cuidadoras informales, se realiza un primer modelo preliminar de voluntariado que identifica actividades clave de un servicio en base al trato personal y altruismo como motivo fundamental para el funcionamiento y soporte del mismo. Se busca responder a las siguientes interrogantes:

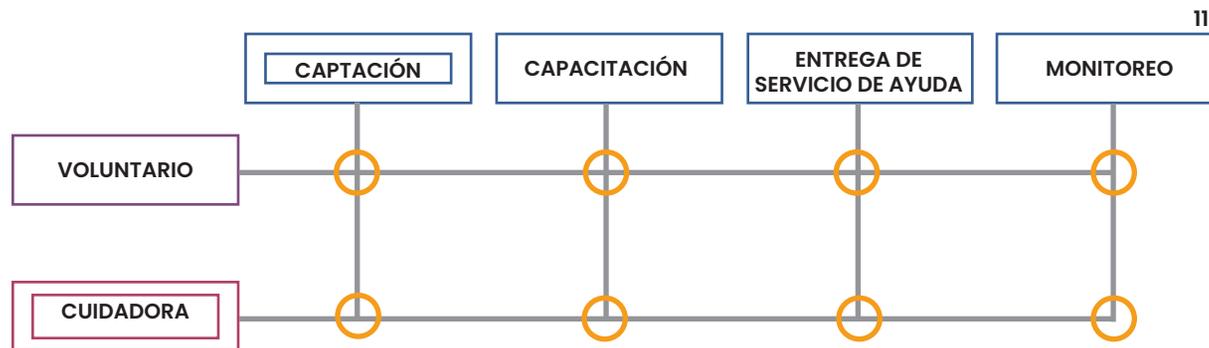
**¿Como generar servicios de cuidado integral durante un día? y ¿Cómo dar tiempos de actividad cognitiva y/o social y/o física a adultos mayores?**

Se consideran 4 actividades principales, y, según sus cruces específicos con los diferentes usuarios planteados entonces, se busca encontrar información que vislumbre las posibilidades en cada una de las interacciones actividades a considerar son:

**Captación, Capacitación, Entrega de servicio de ayuda y Monitoreo.**

#### IMÁGENES

11. Primera hipótesis de modelo de voluntariado  
Fuente: Elaboración propia



## 03. PROCESO DE DISEÑO

### 03. ENTREVISTA CON CUIDADORAS DE PERSONAS DEPENDIENTES

Entonces, se puso a prueba hipotéticas actividades planteadas a modo de voluntariado, y fueron expuestas a una conversación con cuidadoras informales a modo de obtener un primer feedback sobre la propuesta, y sobre todo, del carácter de voluntariado de ésta.

Se indagó desde la percepción de la carga de trabajo que representaba el cuidado, y las actividades asociadas, pero ahora con el acento en saber si ésta labor u otra podía ser realizada por alguien perteneciente a un programa de voluntariado.



12.

#### IMÁGENES

12. Cuidadoras informales y el respectivo familiar dependiente  
Fuente: Elaboración propia

## 03. PROCESO DE DISEÑO

### 03. ENTREVISTA CON CUIDADORAS DE PERSONAS DEPENDIENTES

Dentro de las labores que tocaba realizar en el hogar de modo doméstico y para el cuidado en sí, se afirmaba que aquellas tareas domésticas podían ser un tanto tediosas pero que a veces significaban un descanso del cuidado mismo, o simplemente no eran consideradas labores que merecieran gran trabajo.

Lo que sí era considerado extenuante era aquello que tuviera directa relación con la persona dependiente. Mantenerla activa física y mentalmente era una constante preocupación, y a veces, debían hacerse esfuerzos físicos para controlar ciertas situaciones como levantar a la persona de la cama para un baño.

Al preguntárseles sobre si un sistema de voluntariado podría ayudarles a mitigar la carga de trabajo, unánimamente se decía que no era necesario, o que su ayuda no bastaría para tratar directamente con la persona debido a que tenía que tener experiencia para poder controlar la situación ante una eventualidad, o también, tratar con el carácter variable que podían tener.

En cambio, sí se expresa interés en cuanto a ayudas más administrativas que podían ser delegadas que debe realizar la persona dependiente, para evitar mayor preocupación de la cuidadora. Agendar citas y asistir al médico, o traslados a actividades recreativas eran responsabilidades que sí estaban dispuestas a entregar a voluntarios con menor experiencia en el trato de personas dependientes.

## 03. PROCESO DE DISEÑO

### 04. MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES COMO CONTEXTO

Se elige a la Municipalidad de Las Condes como escenario donde dar inicio a una nueva investigación dentro del contexto de cuidados y voluntariado, debido a que, gracias a las características de la comuna, ésta ofrece una gran variedad de servicios de asistencia y de ayuda a cuidadoras informales y a adultos mayores, pudiendo así confiar en la experiencia que pueden otorgar los funcionarios al ser consultados sobre la temática del aminoramiento de carga en cuidadoras y el voluntariado como alternativa.

Programas relevantes que son parte de los servicios otorgados a la comunidad son:

#### **| Centro de día del adulto mayor y centro de día en tu barrio:**

Kinesiología, actividades recreacionales, charlas educativas.

#### **| Clubes de Adultos mayores:**

Instancias de Reunión de adultos mayores con fines de ampliar redes de contactos y compartir intereses.

#### **| Apoyo al presupuesto familiar al adulto mayor**

Subsidios para pagos de servicios básicos.

#### **| Centro de día en tu casa:**

Asesoría remota para la esimulación física y psicológica para personas mayores autovalentes, junto con capsulas de autoayuda y promoción de salud para cuidadores de personas dependientes.

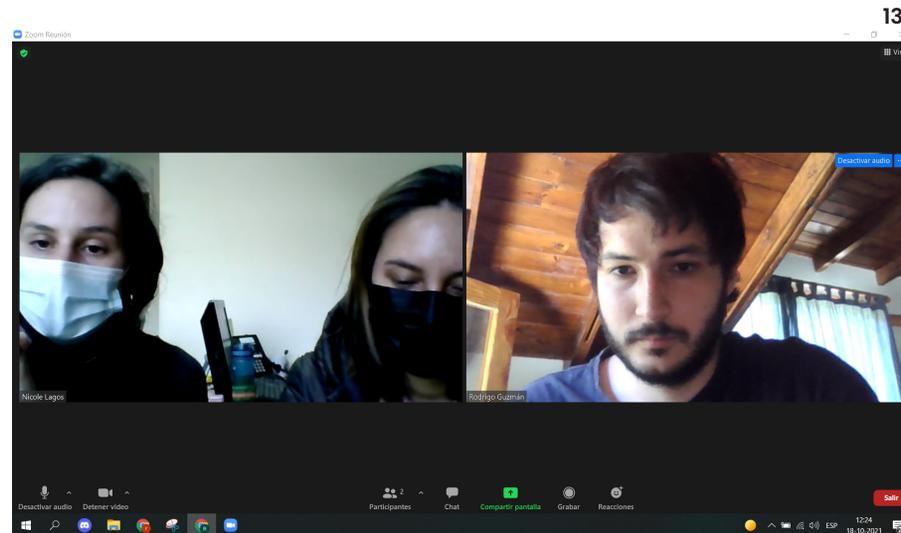
#### **| Voluntariado:**

Para personas que se encuentren en condición de fragilidad, cuenten con una persona que permita ampliar sus redes de apoyo y recibir soporte socio-afectiva. El gran percance del servicio es que solo recibe postulantes mayores a 60 años, dejando a un gran número de interesados sin poder participar.

### 03. PROCESO DE DISEÑO

#### 05. MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES – ENTREVISTA FUNCIONARIOS

En orden de avanzar con la investigación, se realizó una entrevista a funcionarias de la municipalidad de Las Condes que ocupaban roles claves dentro de los programas de ayuda para adultos mayores. Ellas son: Nicole Lagos, kinesióloga y funcionaria del programa de cuidado de personas dependientes y cuidadoras; y Lorena Molina, encargada del programa de voluntariado de la comuna.



#### IMÁGENES

13. Entrevista a funcionarios mediante plataforma Zoom  
Fuente: Elaboración propia

La entrevista se realizó mediante la plataforma Zoom y mediante una pauta previamente realizada, se guió una conversación que respondía puntos relevantes tales como el tipo de trabajo en que consistía el voluntariado, el perfil de los voluntarios que recibían el beneficio, entre otros.

## 03. PROCESO DE DISEÑO

### 05. MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES – ENTREVISTA FUNCIONARIOS

Los resultados de la entrevista fueron en varios aspectos reveladores, y sin duda ayudaron a modelar la idea que se tenía del voluntariado como se había concebido, aunque precariamente, de forma anterior.

Los resultados de la entrevista son:

- | **Adultos mayores prefieren voluntarios de edad similar** porque sienten mayor vínculo, además, afirman que los más jóvenes suelen abandonar la actividad.
- | **Voluntario debe saber poner límites** entre lo que es su labor y la de la familia de la persona.
- | La estimulación cognitiva es parte de una formación que **los voluntarios no están tan dispuestos a hacer**. La recreación son salidas o visitas al médico.
- | Voluntarios no suelen marcar la diferencia en su aporte debido a su formación. **Piden personas que no tengan problemas cognitivos o de movilidad**, tienen disposición pero ante una eventualidad se les hace pesado el trabajo.
- | Predomina en los servicios sociales una **lógica remedial de salud**. Se atiende ante una crisis pero no se hacen prevenciones que ayuden a evitarla.
- | **Se recomienda encontrar un beneficio a los voluntarios a mediano y largo plazo, que no sea solo altruismo**. En personas del área de salud en formación puede servir porque les sirve de experiencia. Pensar que la gente tiene no más la retribución no es algo muy bajado.
- | El tiempo necesario para no generar ruptura en los lazos de la persona y no alterar mucho su rutina debe ser entre 1 año y 1 año 1/2, Lo ideal son 3 años. **Cambiar muy seguido de personas puede ser contraproducente**

### 03. PROCESO DE DISEÑO

#### 06. PIVOTAJE, TRÁMITES DE ADULTOS MAYORES

Obtenidas las percepciones sobre el voluntariado y el tipo de labor que son capaces de hacer, se buscan alternativas en que se pueda ayudar a un público vulnerable como los adultos mayores, a modo general. En un proceso autoetnográfico del estudiante, se logra advertir que adultos mayores cercanos reciben ayuda de familiares más jóvenes para recibir asistencia en la realización de trámites y obtención de información. Aparece el concepto de diáda para describir la relación entre el adulto mayor y el familiar que le ayuda, que buscan resolver para el adulto mayor diversos trámites para distintas temáticas.

El hecho que a pesar de la motivación de ayudar no se está tan dispuesto a realizar labores de directo trato con personas dependientes revela la oportunidad de generar instancias de ayuda para aquellos que deseen pertenecer a un programa de voluntariado pero que admitan no tener o el tiempo suficiente, o la capacidad de dedicar trabajo de modo presencial (que no es en ningún caso algo reprochable). Además, se ofrece una alternativa al tipo de voluntariado que ofrece la municipalidad, ya que algunas personas que querían participar en ayudar a un tercero no podían debido a un principal requisito que es la edad. Así, una nueva idea de **voluntariado de que consiga mayor personal debido a que se amplía el espectro etario que puede ser parte, otorgándole facilidades que motiven su participación**, empieza a surgir.

#### IMÁGENES

14. Ficha de apoyo para tramites digitales. Elaboración propia

14.

The image shows a screenshot of a social media thread with four comments and two official responses from the 'Municipalidad de Las Condes'. The comments are from Katuska Guerrero de Cerda, Carolina Miranda Olivares, Mariel Diaz, and Maca Ampuero Camilo. The official responses state that volunteers must be at least 60 years old and have their residence in Las Condes.

**Katuska Guerrero de Cerda**  
Yo quiero ser voluntaria, pero tengo 33 🙄  
Me gusta · Responder · 4 años  
Se seleccionó la opción "Más relevantes", por lo que es posible que algunas respuestas se hayan filtrado.

**Autor**  
**Municipalidad de Las Condes** ✓  
Katuska, los voluntarios deben tener mínimo 60 años ¡Saludos!  
Me gusta · Responder · 4 años

**Carolina Miranda Olivares**  
Que mal que sea solo mayores de 50. A mi me gustaria participar pero tengo 31  
Me gusta · Responder · 4 años

**Mariel Diaz**  
Hola, que buen programa, quisiera postular pero soy menor de 50 años, se puede?  
Me gusta · Responder · 4 años

**Maca Ampuero Camilo**  
Me gustaría postular pero que fome que sea solo para mayores de 50 ..y tampoco vivo en la comuna 🙄  
Me gusta · Responder · 4 años

**Autor**  
**Municipalidad de Las Condes** ✓  
Maca, lamentablemente los voluntarios deben tener mínimo 60 años y tener residencia en Las Condes, ¡Saludos!  
Me gusta · Responder · 4 años

## 03. PROCESO DE DISEÑO

### 07. ENTREVISTA A ADULTOS MAYORES CON TEMÁTICA DE TRÁMITES

Conocida entonces la regular presencia de díadas de Adulto mayor y familiar cercano que le ayuda con las tareas administrativas que pueden hacerse de forma online, se realizaron entrevistas a 2 díadas con las cualidades descritas, 2 adultos mayores, de 84 y 85 años, y al respectivo familiar que les ayudaba, de 29 años, y de 44.

La entrevista fue realizada mediante llamada telefónica, guiada por una pauta realizada previamente que buscaba indagar sobre asuntos como qué tramites tocaba realizar, cual es la dificultad con que pueden resolverlos, qué tipo de organización lleva, y como se desenvuelve en el uso de las tecnologías para llevar a cabo la labor.

Los resultados más relevantes son:

#### **Adultos mayores:**

Para realizar tramites, la presencialidad se convierte en algo obligatorio debido a la dificultad de usar herramientas digitales.

Lo que mas saben usar, con diferencia, es Whatsapp

Pide ayuda a asistentes sociales o a familiares cuando siente que no puede resolver algo en el minuto.

No se siente enterada de las cosas que le afectan, tanto a nivel municipal, como estatal

#### **Familiares asistentes:**

consideran que al brindar la ayuda ésta toma poco tiempo, por lo que no significa un percance

Reciben los datos personales del adulto mayor, junto con las claves de cuentas de ahorro, y las que permiten a acceder a pagos y tramitaciones. Estas y el registro de las actividades son registradas en una planilla Excel.

Intentan entregar información clara y reiterar lo que se explica, además de entregar aviso de las resoluciones de los tramites que ellos realizan



# 03. PROCESO DE DISEÑO

## 09. GENERACIÓN DE MODELO DE SERVICIOS IDEAL

Con la información hasta entonces recopilada, y manteniendo la idea de un modelo de voluntariado que pueda asistir a personas adultas mayores, se configura un servicio donde las actividades ocurren de una forma hipotética e ideal.

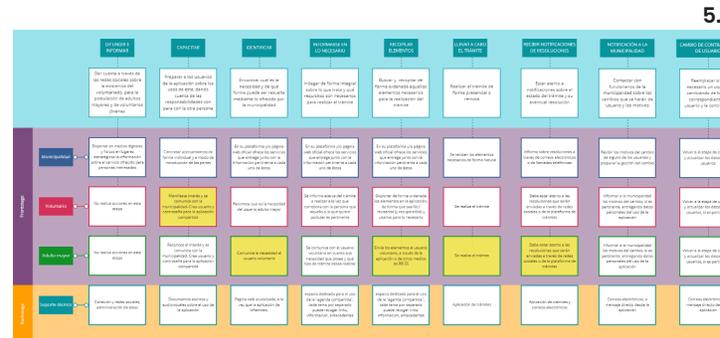
Una vez completado, al revisar las interacciones donde una etapa se cruza con un usuario aparecían interrogantes sobre si lo que se dice que ocurre está cercano a la realidad, y si no, qué elementos son importantes de averiguar.

Las zonas marcadas corresponden a aquellas donde existían dudas sobre lo que puede estar relatado.

- 1. ¿Cuál es el interés del voluntario para ser parte del programa?
- 2. ¿Qué tipo de comunicación se dará entre las personas, con qué plataforma y será personal o impersonal?
- 3. ¿Cómo se envían esos documentos, a través de

### IMÁGENES

5. Ficha de apoyo para tramites digitales. Elaboración propia



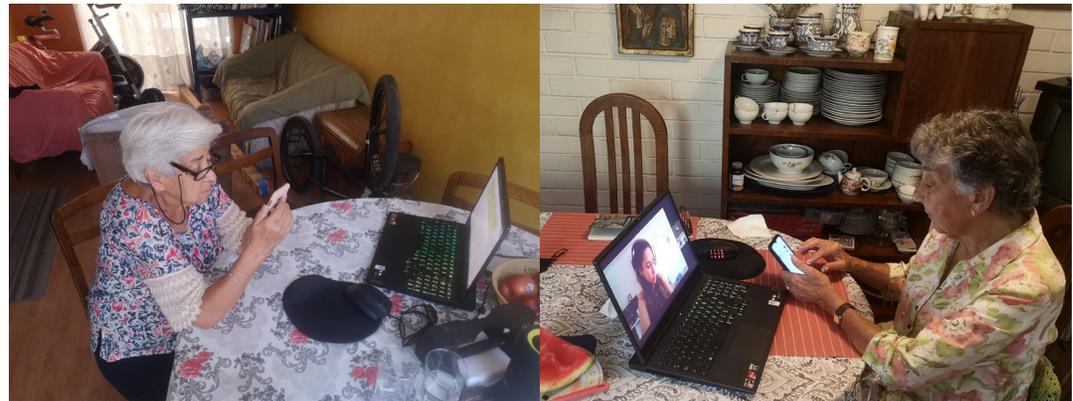
imágenes, correos electrónicos, o son comentados por otro medio?

- 4. ¿Quién realiza el trámite? ¿Y a través de qué plataforma?
- 5. ¿Quiénes reciben las resoluciones de lo que se realiza?

### 10. PROTOTIPADO DE INTERACCIONES CRÍTICAS

Para obtener mayor información sobre cómo se desenvolverían los usuarios tanto adulto mayor, como voluntario, en una instancia de ayuda para realizar trámites, se organizó una actividad donde fueron puestos en contacto 2 adultos mayores residentes en Las Condes, al cual a cada uno se le asignó alguien que cumpliera el rol de voluntario, que no conociera previamente, y que tuviera menos de 30 años. El objetivo de la actividad era observar el tipo de comunicación que se daba entre ambos, el nivel de entendimiento empática que puede existir en primera instancia, también conocer si los medios que ocupan para entregar la información resultan idóneos para lograr un correcto entendimiento, teniendo en cuenta que cada uno asume la normalidad del uso de internet y manejo de celular de forma diferente.

Una vez puestos en contacto los participantes de la actividad (un adulto mayor con un voluntario), se les pidió que intentasen resolver diferentes situaciones planteadas, pertenecientes a la oferta de servicios ofrecida por la Municipalidad, de la forma que mejor



17.

estimaran posible.

Una vez puestos en contacto los participantes de la actividad (un adulto mayor con un voluntario), se les pidió que el adulto mayor pidiese la asistencia ante diferentes situaciones planteadas, que usaban elementos de la oferta de servicios ofrecida por la Municipalidad, de la forma que mejor estimaran posible. Sus contactos personales fueron intercambiados y se dio inicio al prototipado.

El orden de las actividades se dio en nivel ascendente de dificultad, de modo que los participantes pudiesen ir habituándose a la dinámica, y cada una de estas se eligió por diferentes motivos, esperando obtener diferentes insights.

## 03. PROCESO DE DISEÑO

### 11. PROTOTIPADO DE INTERACCIONES CRÍTICAS

Las actividades fueron las siguientes:

#### 1. Buscar un punto limpio cercano al domicilio

– Observar como se realizan indicaciones geográficas, junto con si son entendidas por la persona

#### 2. Conocer el estado de la tarjeta de vecino

Compartición de datos

#### 3. Simular una inscripción en el centro de día en tu casa y ver un vide en particular

El voluntario debe encontrar el programa en específico, conseguir los datos de la persona y enviarle el video que ella desea

#### 4. Conocer los medios de pago ante una multa por no usar mascarilla.

Entender la disponibilidad de pago online, y la confianza en la entrega de datos

#### IMÁGENES

17, 18. Realización del prototipado de trámites  
Fuente: Elaboración propia

18.



## 03. PROCESO DE DISEÑO

### 12. SISTEMATIZACIÓN HALLAZGOS PROTOTIPADO

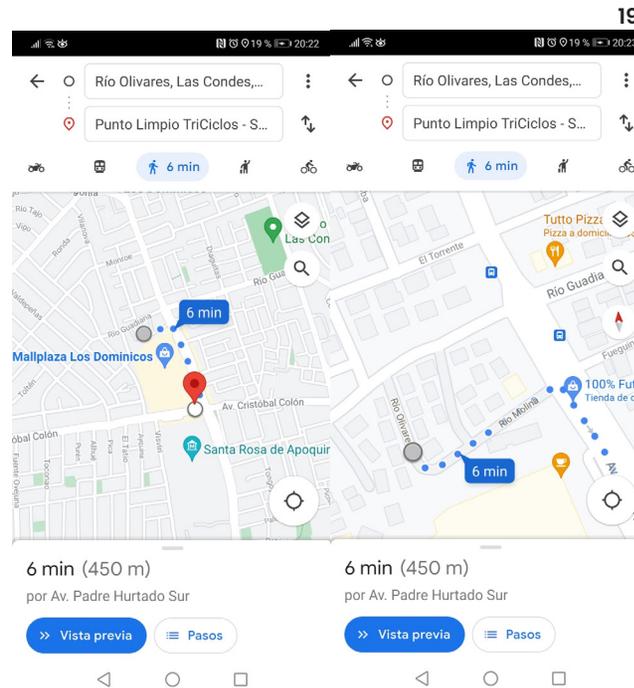
De lo obtenido en la actividad de prototipado, lo más relevante fue lo siguiente

#### 1) Uso de interfaz bajo

Prefieren mensaje de voz o llamada, pero mientras se comunican no saben usar otras cosas, No saben abrir link ni entender otros sitios web o si se abren otras aplicaciones

Al recibir las indicaciones sobre cómo encontrar el punto verde más cercano al domicilio, se vieron ante la dificultad de que el adulto mayor no sabía manejar Google Maps, el sitio de geolocalización por excelencia.

En la primera imagen, lo primero que se ve al abrir el enlace es un mapa donde solo las calles más relevantes tienen un nombre visible. El adulto mayor no entendía por qué su calle no aparecía, y tampoco era propio navegar y hacer zoom en la aplicación, a la foto número 2, donde se reconoce dónde está ubicado el domicilio.



Del mismo modo, al recibir el video de la actividad 4, primero se recibe un enlace a youtube, ante el cual la persona al verlo no sabe que presionándolo esté te llevará al video. Desconoce lo que es un link. Le explica al voluntario que no ha recibido el video, para finalmente obtenerlo mediante archivo mp4, el cual es de inmediato reconocido por la persona, el cual presiona y reproduce.

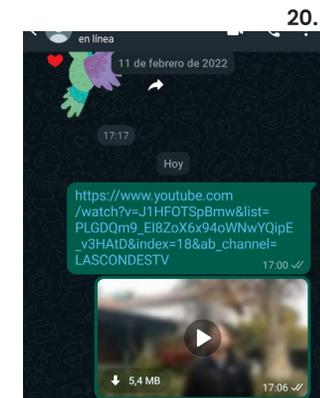
#### IMÁGENES

19. Navegación en interfaz de Google Maps

Fuente: Elaboración propia

20. Conversación de Whatsapp y envío de video

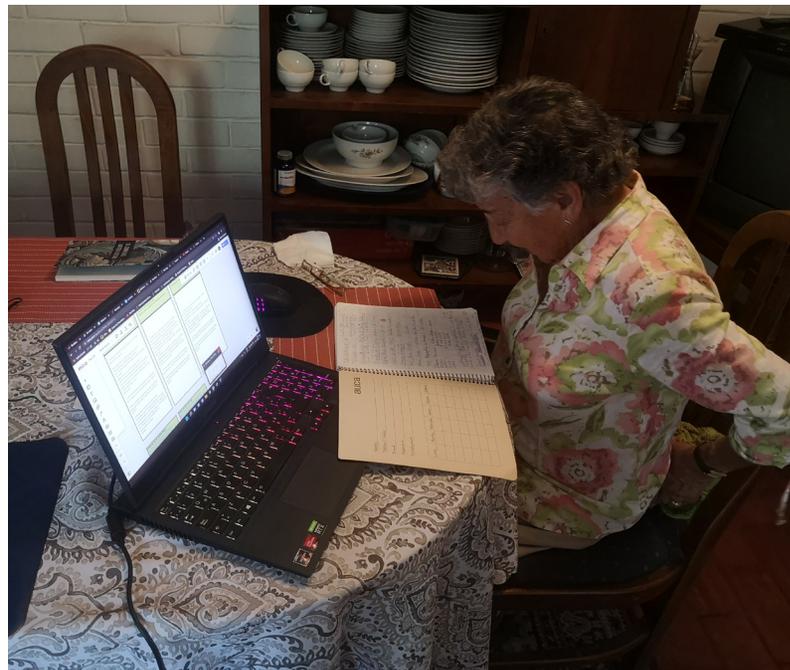
Fuente: Elaboración propia



### 03. PROCESO DE DISEÑO

#### 2) Suele llevar orden de lo que maneja, aunque sea escrito en una agenda de papel

Al momento de necesitar datos personales, como una contraseña específica para usar acceder a una plataforma como es la clave única, va a buscar un cuaderno que ocupa para guardar datos importantes. Con eso se apoya para la realización del trámite, sin nunca acceder al teléfono para buscar aquello que le faltaba.



#### IMÁGENES

21. Adulto mayor acudiendo a cuaderno con datos  
Fuente: Elaboración propia

21.

## 03. PROCESO DE DISEÑO

### **3) Necesita confiar en quien maneja sus datos o a quien le pide informacion. La plata solo la confia con gente que conoce.**

Al momento de realizar la actividad 4, desconoce los métodos para realizar pagos online, se suele manejar de mejor forma con pagos en efectivo, contando por ejemplo, que las cuentas solía pagarlas en un servipag.

Al ser preguntada si hipotéticamente podía entregar los datos personales para acceder a su cuenta, y así pagar las cosas necesarias, afirman que no lo harían con alguien desconocido, aunque esa persona actuara en nombre o bajo la venia de una municipalidad. Simplemente no existe la confianza, y son cosas que actualmente sólo comparte con los familiares.

### **4) Suele pagar cosas de forma presencial. Hacer ellas las actividades le cuesta min 1/2 dia**

Cada una de estas simulaciones de trámites pudieron ser resueltas en promedio en 10 min c/u. Al ser consultados a los adultos mayores cuanto tiempo les habría tomado en obtener la información que se requería por su cuenta, la respuesta promedio fue que cada una de éstas informaciones les habría tomado medio día para resolverlo, debido a que hubieran acudido a conocidos del barrio, o consultar directamente en las oficinas de la municipalidad para que les explicasen en persona aquellas cosas que precisaban.

## 4.VIABILIDAD

### CANALES DE COMUNICACIÓN

#### | Canales:

- Redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter
- Página web de la municipalidad
- Información en oficinas de atención de la municipalidad
- Anuncios impresos en servicios de salud como COSAM o CESFAM

### ACTIVIDADES CLAVE

#### | Insumos:

- Mantención de stock de archivadores y planillas

#### | Logística

- Correcta gestión de actividades de capacitación, monitoreo y mantención de base de datos

#### | Servicios técnicos

- Construcción de base de datos
- Mantención plataforma drive con insumos descargables

#### | Social media

- Mantener presencia en redes publicitando el servicio y responder a preguntas sobre éste

## 4.VIABILIDAD

### FLUJOS DE INGRESO

El sistema no es lucrativo, ni tampoco reconoce una fuente directa de ingreso de capital durante su funcionamiento. Consiste en gran parte en gastos para la municipalidad el disponer de los insumos físicos de planillas y archivadores que son entregados a los adultos mayores, y también supone una nueva carga de trabajo en cuanto prestar capacitación en un nuevo servicio de la comuna.

Se espera que la comuna de Las Condes sea un buen escenario para dar a lugar a este servicio gracias al capital que posee que puede con mayor facilidad dar lugar a lo antes mencionado, sin implicar mayores compromisos con el presupuesto disponible.

### Recursos clave

#### Recursos humanos:

Personal de asistencia social

- Funcionarios de programas de voluntariado
- Diseñador gráfico, con manejo de impresión y
- 

#### Recursos materiales:

- Planillas imprimibles
- Archivadores
- Plataforma drive
- Base de datos online

## 4. IMPLEMENTACIÓN - PLAN DE PILOTAJE

### OBJETIVO GENERAL

El objetivo del plan de pilotaje es probar una el sistema de servicio de asistencia voluntaria en la municipalidad de Las Condes a través de una instauración preliminar.

Se lleva a cabo a través de 3 etapas consecutivas:

**Pre-lanzamiento, Observación y monitoreo, evaluación e iteración.**

### ETAPAS

#### 1. Pre-lanzamiento:

El objetivo de esta etapa es captar a los primeros usuarios del servicio junto con entregarles los materiales necesarios. Se tiene el cuidado de hacer difusión hasta alcanzar un número controlado de díadas, con el fin de tener una muestra controlada de la posterior observación y para evitar una sobrecarga de los funcionarios junto con una generación en exceso de material imprimible. En esta etapa se realiza el pre-servicio de forma natural y se da inicio al servicio.

#### Metas:

- Identificar el tipo de recepción en el público de un nuevo programa
- Conseguir un mínimo de 10 díadas y un máximo de 20.
- Testear la dinámica de los operarios internos, en tareas de difusión y capacitación

## 4. IMPLEMENTACIÓN - PLAN DE PILOTAJE

### 2. Observación y monitoreo:

Una vez que las díadas ponen en marcha el servicio y se empieza intercambiar información entre los usuarios, se realiza un monitoreo de las interacciones para obtener de primera fuente opiniones sobre el desarrollo del servicio.

#### Metas:

- Realizar contactos a cada díada una vez a la semana
- Mediante el uso de escalas, obtener feedback de forma cuantitativa para facilitar el análisis
- Obtener al menos 3 casos por díada de ayuda recibida

### 3. Evaluación e iteración:

Obtenida la información necesaria sobre como se desarrolló el servicio, se realiza una evaluación en base a la percepción de los usuarios. Se revisan los materiales, los medios, y las etapas que se usaron y se itera sobre el modelo existente, acercándose a un servicio cada vez más certero en acudir a las demandas de los usuarios.

#### Metas:

- Incrementar la eficacia del servicio
- Aumentar el entendimiento del servicio entre los usuarios y entre funcionarios.

## V. PROYECCIONES

Si bien este tipo de servicio se encuentra en el contexto de la comuna de Las Condes, la naturaleza del mismo le permite ser replicado no solo en otras comunas, si no en casi todo tipo de tramitación y/o búsqueda de información. Organismos estatales y privados podrían incluir entre el público objetivo de sus productos a una díada como la presentada, con sus respectivas interacciones, con el fin de incluir dentro los beneficios que se entregan al grupo de adultos mayores.

## VI. IMPACTO

El impacto social que implica el proyecto tiene que ver con hacer visibles actividades de ayuda a adultos mayores, a la vez que se realiza un rastreo de las actividades que se realizan entre la comunidad, y como se desenvuelve el grupo entre sus conocidos.

Una nueva forma de activar a un segmento etario que muchas veces son dados como vulnerables permite repensar muchas actividades cotidianas, sobre todo a aquellos grupos que hoy ven pocas oportunidades de participar de forma activa influyendo en el resto de la sociedad.

## VII. CONCLUSIONES

El alcanzar una alta esperanza de vida no es siempre sinónimo de bienestar, y es momento que como sociedad empecemos a hacer visibles aquellas inquietudes de familias y personas a las cuales la vejez a veces no llega de la mejor manera. Siempre buscando el bienestar de la población, el proyecto busca precisamente ampliar oportunidades para los desplazados sociales, que si bien resultan quedar aislados por casualidades, y no de forma intencional, muchas veces sus esfuerzos para reincorporarse en la sociedad no son suficientes para lograrlo de forma efectiva.

Oportunidades de intervención, tanto en personas dependientes como en adultos mayores, hay por montones. Es necesario invertir más en innovación en éstas áreas para así encontrar nuevas soluciones a aquellas dolencias, con metodologías de Diseño, en base a las tendencias y avances actuales.

## VIII. BIBLIOGRAFÍA

Bianchi, C. (2020, 20 diciembre). Exploring how internet services can enhance elderly well-being. Emerald Insight, 35. <https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2021/06/2021-jsm-bianchi.pdf>

Centro UC Políticas Públicas. (2019, diciembre). ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO EN CHILE 2019. [https://politicaspublicas.uc.cl/wp-content/uploads/2020/08/Libro\\_Injuv-Vamos-a-1000.pdf](https://politicaspublicas.uc.cl/wp-content/uploads/2020/08/Libro_Injuv-Vamos-a-1000.pdf)

Duarte, M. (2017). El voluntariado en el marco de la ley 20.500, un camino a la regulación y reconocimiento legal en las políticas públicas. Repositorio UAHurtado, 10. <https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/23806/MGPTDuarte.pdf?sequence=1>

Pariente, E. (2020, 24 julio). Brecha digital y tercera edad, ¿se están quedando fuera? La Tercera. <https://www.latercera.com/paula/brecha-digital-y-tercera-edad-se-estan-quedando-fuera/#:%7E:-text=En%20Chile%2C%20seg%C3%BAAn%20la%20Novena,cuenta%20con%20acceso%20a%20Internet.>

Qué es el voluntariado. (s. f.). mivoluntariado. <https://noticias.uai.cl/el-consumo-de-servicios-digitales-de-adultos-mayores-y-su-efecto-en-el-bienestar/>

SENAMA | Servicio Nacional del Adulto Mayor. (2019, 27 julio). senama.gob. <http://www.senama.gob.cl/noticias/estudio-del-banco-mundial-anticipa-que-en-2050-el-24-de-la-poblacion-chilena-seran-personas-mayores#:~:text=As%C3%AD%2C%20la%20poblaci%C3%B3n%20ascender%C3%ADa%20a,para%20luego%20verificar%20tasas%20negativas.&text=Como%20lo%20ha%20demostrado%20esta,est%C3%A1%20envejeciendo%20y%20a%20pasos%20acelerados>

SENAMA. (2020, 20 enero). Primera dama impulsa «Adulto digital»: Plan de inclusión de nuevas tecnologías para adultos mayores. senama.gob. <http://www.senama.gob.cl/noticias/primera-dama-impulsa-adulto-digital-plan-de-inclusion-de-nuevas-tecnologias-para-adultos-mayores>

Silvestre, J. (2021, 31 marzo). Todo lo que tienes que saber acerca de la Ley 20.500 sobre Participación Ciudadana. fundaciontrascender.cl. <https://fundaciontrascender.cl/blog/todo-lo-que-tienes-que-saber-acerca-de-la-ley-20-500-sobre-participacion-ciudadana/>

Subsecretaría de prevision social. (2018). Principales resultados de la Encuesta de Calidad de Vida del Adulto Mayor, e Impacto del Pilar Solidario. Dirección de estudios previsionales.

United Nations. (2019). Envejecimiento | Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/global-issues/ageing>  
Voluntariado. Sub Programa voluntariado de apoyo a Adultos Mayores frágiles. (s. f.). lascondes.cl. Recuperado 7 de febrero de 2022, de <https://www.lascondes.cl/servicios/adulto-mayor/voluntariado/voluntariado.html>

Y. Martinez, S. Mata, M. Vega- (2020, diciembre). Diagnóstico sobre las brechas de inclusión digital en Chile. [https://www.subtel.gob.cl/plan-social/img/Diagnostico\\_inclusion\\_digital\\_vf.pdf](https://www.subtel.gob.cl/plan-social/img/Diagnostico_inclusion_digital_vf.pdf)