

Oficio N: 2297

Fecha: 16 ABR 2024

Antecedente: Solicitud MU228T0009568 de fecha 20 de marzo de 2024, del Sr. Matias Contreras Hernández, Ingreso Externo N°2522 de fecha 20 de marzo de 2024.-

Materia: Entrega de información por Ley de Transparencia, Ingreso Externo N°2522/2024.-

DE: ALCALDESA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA**A: SR. MATIAS CONTRERAS HERNANDEZ**

En respuesta a su solicitud recibida por esta Municipalidad con fecha 20 de marzo de 2024, donde requiere "...del programa y/o talleres de alfabetización digital para adultos mayores efectuados en la Municipalidad de Providencia desde 2022 en adelante... 1. ¿En qué consistió el programa? 2. ¿Cómo se realizó la definición y formulación del problema (causas) que dio origen al diseño e implementación del programa? Mencionar métodos y herramientas utilizadas. 3. ¿Cuáles fueron las variables clave que influyeron en el diseño e implementación del programa formativo para la alfabetización digital de adultos mayores? 4. ¿Qué estrategias se emplearon para adaptar el programa de alfabetización digital a las necesidades específicas y características de los adultos mayores? 5. ¿Cómo se integraron las opiniones y experiencias de los adultos mayores en el proceso de diseño e implementación de programas de alfabetización digital? 6. ¿Qué estrategias se implementaron para promover la participación y el compromiso continuo de los adultos mayores en el programa de alfabetización digital? 7. ¿Qué habilidades pretendió potenciar y desarrollar el programa? 8. ¿Cómo logró el programa generar una red social o de apoyo que logre dar soporte a los adultos mayores capacitados? 9. ¿Cómo se facilitaron espacios de reflexión e intercambio de conocimientos entre los usuarios para maximizar el impacto de los programas de formación digital? 10. ¿Qué métodos y criterios se utilizaron para el seguimiento y la evaluación del programa? Proporcionar resultados del programa (Cantidad de personas que aprobaron el programa, balances generales, análisis e impacto del programa, etc). 11. ¿Cuáles fueron los resultados de la experiencia usuaria señalada por los adultos mayores? Adjuntar resultados de aplicación de encuestas o herramienta de medición de satisfacción afín aplicadas a adultos mayores participantes del programa. 12. ¿Qué restricciones y desafíos enfrentó el diseño e implementación del programa?...” [sic], adjunto remito a Ud., Memorándum N°6432 de fecha 09 de abril de 2024 de nuestra Dirección de Desarrollo Comunitario, con la información solicitada.

De no encontrarse conforme con la respuesta precedente, en contra de esta decisión Ud. podrá interponer amparo a su derecho de acceso a la Información ante el Consejo para la Transparencia, en el plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación de este Oficio.-

Saluda Atentamente a Ud.,



EVELYN MATTHEI FORNET
Alcaldesa



NBR/CVR/MRMQ/MINU/MBR/JRJ/jvp.-

C.C ADMINISTRADORA MUNICIPAL
SECRETARÍA MUNICIPAL
DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA



Dirección Desarrollo Comunitario

Memorándum N°: 6432
Antecedente : Memorándum Transparencia N° 272 de fecha 21 de marzo de 2024.-
Materia : Responde Ingreso Externo N° 2.522 de fecha 20/03/2024.-

PROVIDENCIA, 09 ABR 2024

DE : ANA MARÍA YÉVENES RAMÍREZ
DIRECTORA DE DESARROLLO COMUNITARIO

A : MARÍA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL

Junto con saludar, y respecto de la información solicitada por Ley de Transparencia, de Ingreso Externo N° 2.522 de fecha 20 de marzo de 2024, referido a programas y/o talleres de alfabetización digital para adultos mayores efectuados por la Municipalidad de Providencia desde 2022 en adelante, me permito informar a Ud. lo siguiente:

Solicitud: Junto con saludar, mi nombre es Matías Contreras Hernández, estudiante e investigador del magister de Gobierno y Gerencia Pública de la Universidad de Chile. Actualmente estoy realizando un análisis del programa y/o talleres de alfabetización digital para adultos mayores efectuado por la Municipalidad de Providencia desde 2022 en adelante. En este tenor, necesito que me remitan información que responda a lo siguiente:

1. ¿En qué consistió el programa?

Respuesta: La Dirección de Desarrollo Comunitario a través de su Departamento de Adulto Mayor informa que, en materia de alfabetización digital, se ha implementado el Programa denominado **+60 Conectados**. El objetivo de este programa es entregar conocimientos básicos para que las personas adultas mayores puedan utilizar las distintas funcionalidades de su Smartphone y de esta forma, mantenerse en contacto con el Departamento Adulto Mayor, a objeto de conocer la oferta de servicios y actividades municipales disponibles, como también el generar redes de contacto.

2. ¿Cómo se realizó la definición y formulación del problema (causas) que dio origen al diseño e implementación del programa? Mencionar métodos y herramientas utilizadas.

Respuesta: En el interés municipal por mantener contacto con los vecinos adultos mayores durante el periodo de pandemia, se detectó en este grupo etario, la necesidad de aprovechar de mejor manera las funcionalidades de los teléfonos inteligentes que disponían, permitiéndoles así resolver necesidades de comunicación generadas por el encierro: realizar video llamadas, hacer pedidos mediante aplicaciones de reparto, contar con orientación médica, etc.

3. ¿Cuáles fueron las variables clave que influyeron en el diseño e implementación del programa formativo para la alfabetización digital de adultos mayores?

Respuesta: La oportunidad de satisfacer necesidades de comunicación mediante el uso del adecuado uso de los teléfonos inteligentes.

- La motivación de los vecinos adultos mayores para adherir a la iniciativa.



Dirección Desarrollo Comunitario

- Las condiciones materiales para dar factibilidad a la actividad:
 - o Disponibilidad de teléfonos inteligentes por parte de los usuarios.
 - o Disponibilidad de profesionales competentes para realizar las actividades.
 - o Disponibilidad presupuestaria para ampliar la cobertura hacia usuarios interesados en la iniciativa pero que no disponían de un teléfono inteligente.
- La difusión hacia la población objetivo para garantizar adhesión al programa.

4. ¿Qué estrategias se emplearon para adaptar el programa de alfabetización digital a las necesidades específicas y características de los adultos mayores?

Respuesta:

1. Sesiones en pequeños grupos para garantizar la comunicación efectiva.
2. Adaptar las dinámicas a las necesidades emergentes en cada sesión.
3. Presentar una amplia oferta de horarios disponibles para participar en el programa.

5. ¿Cómo se integraron las opiniones y experiencias de los adultos mayores en el proceso de diseño e implementación de programas de alfabetización digital?

Respuesta: A través de encuestas y conversaciones, junto a las recomendaciones de los profesores.

6. ¿Qué estrategias se implementaron para promover la participación y el compromiso continuo de los adultos mayores en el programa de alfabetización digital?

Respuesta: Se implementó una herramienta de WhatsApp Business que ha permitido mantener a todos los participantes conectados con las actividades del Departamento Adulto Mayor y otras unidades municipales; como así también, la realización de charlas en línea que permitiera reforzar el interés de los usuarios en esta temática.

7. ¿Qué habilidades pretendió potenciar y desarrollar el programa?

Respuesta:

1. Uso de WhatsApp.
2. Uso seguro del teléfono inteligente, con consejos para resguardar datos personales.
3. Búsqueda activa de información de interés personal de los usuarios.
4. Incrementar la participación en actividades vía on line.

8. ¿Cómo logró el programa generar una red social o de apoyo que logre dar soporte a los adultos mayores capacitados?

Respuesta: Se logró a través de la implementación de la herramienta gratuita WhatsApp Business que permite resolver las inquietudes de los vecinos +60, junto al uso del correo electrónico del Departamento Adulto Mayor.



Dirección Desarrollo Comunitario

9. ¿Cómo se facilitaron espacios de reflexión e intercambio de conocimientos entre los usuarios para maximizar el impacto de los programas de formación digital?

Respuesta: Estos espacios se generaron a través de distintas charlas y seminarios con temáticas en el uso de la tecnología en actividades cotidianas y aplicaciones de uso diario.

10. ¿Qué métodos y criterios se utilizaron para el seguimiento y la evaluación del programa? Proporcionar resultados del programa (cantidad de personas que aprobaron el programa, balances generales, análisis e impacto del programa, etc.)

Respuesta: El programa contó con un total de 1.401 inscritos, con la siguiente distribución por año:

Año 2022	792
Año 2023	609

11. ¿Cuáles fueron los resultados de la experiencia usuaria señalada por los adultos mayores? Adjuntar resultados de aplicación de encuestas o herramienta de medición de satisfacción afín aplicadas a adultos mayores participantes del programa.

Respuesta: En el período consultado no se han aplicado herramientas de medición de satisfacción para este programa.

12. ¿Qué restricciones y desafíos enfrentó el diseño e implementación del programa?

Respuesta: La principal restricción detectada es la baja frecuencia en el uso de las herramientas tecnológicas presentadas.

El desafío es mantener estos conocimientos actualizados para el uso eficaz de las herramientas tecnológicas presentadas en el programa.

Sin otro particular,

CLS/VMMahl

DISTRIBUCIÓN:
- SECRETARÍA ABOGADO MUNICIPAL
- DIDECO


ANA MARÍA YÉVENES RAMÍREZ
 Directora de Desarrollo Comunitario

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
 SECRETARÍA MUNICIPAL
 DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA
 RECEPCIÓN DOCUMENTOS
 FECHA: 10/04/2024
 HORA: 11:04