



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Trabajo Social

Sistematización de la experiencia de trabajo social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

AUTOR

Ana Gabriela SALSAVILCA RETAMOZO

ASESOR

Dra. Esther Judit VIDAL CÓRDOVA

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Salsavilca, A. (2025). *Sistematización de la experiencia de trabajo social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Trabajo Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Ana Gabriela Salsavilca Retamozo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76082902
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-3688-6092
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Esther Judit Vidal Córdova
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	8436578
URL de ORCID	0000-0002-4030-7520
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Lizeth Vergaray Arevalo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10206400
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Cesar Augusto Chia Ramirez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	9846881
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Rosario Zunilda Canchanya De Maguiña
Tipo de documento de identidad	DNI

Número de documento de identidad	25605551
Datos de investigación	
Línea de investigación	ODS 3: SALUD Y BIENESTAR Políticas Públicas sociales

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Cieneguilla Institución: Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Febrero 2024 – Marzo 2025
URL de disciplinas OCDE	Temas sociales: http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.05 Interdisciplinariedad: https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.01 Otras ciencias sociales: https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
VICEDECANATO ACADÉMICO

ACTA DE SUSTENTACION DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En Lima, siendo el día 19 de julio del dos mil veinticinco se reunieron los Miembros del JURADO CALIFICADOR integrado por los profesores Mg. Lizeth Vergaray Arévalo (Presidente), Lic. Rosario Zunilda Canchanya de Maguiña (Miembro) Mg. Cesar Augusto Chía Ramírez (Miembro).

*Verificado el Trabajo de Suficiencia Profesional “**SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL CON PERSONAS ADULTAS MAYORES EN SITUACIÓN DE RIESGO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIENEGUILLA, PERIODO FEBRERO DEL AÑO 2024 A MARZO DEL AÑO 2025**” presentado por la bachiller: ANA GABRIELA SALSAVILCA RETAMOZO, Concluida la sustentación, el Jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:*

19 (Diecinueve)

Luego del proceso de sustentación y calificación y comunicada del resultado la graduanda, El Jurado, de conformidad al Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar a la Bachiller: ANA GABRIELA SALSAVILCA RETAMOZO el TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL y para dar constancia se extendió la presente Acta y firmaron:

Mg. Lizeth Vergaray Arévalo
Presidente

Lic. Rosario Zunilda Canchanya de Maguiña.
Miembro

Mg. César Augusto Chía Ramírez
Miembro

Dra. Esther Judit Vidal Córdova
Asesora



Firmado digitalmente por SILVA
SIFUENTES Jorge Elías Tercero FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.08.2025 08:14:46 -05:00

Dr. Jorge Elías Tercero Silva Sifuentes
Vicedecano Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE

SAN MARCOS

Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Esther Judit Vidal Cordova en mi condición de docente acreditado con el DICTAMEN N°05-2025-EPTS-FCCSS/ UNMSM del trabajo de suficiencia profesional cuyo título es

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL CON PERSONAS ADULTAS MAYORES EN SITUACIÓN DE RIESGO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIENEGUILLA, PERIODO FEBRERO DEL AÑO 2024 A MARZO DEL AÑO 2025
presentado por la bachiller: ANA GABRIELA SALSAVILCA RETAMOZO para optar el título profesional de Licenciado en Trabajo Social,

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 14% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADAS EN TRABAJO SOCIAL

Lima, 14 de julio de 2025

Firma del Asesor

Nombres y Apellidos del docente: Dra. ESTHER JUDIT VIDAL CORDOVA

DNI: 08436578

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

DEDICATORIA

Dedicado a mi padre José Salsavilca y a mi madre Rosalia Retamozo, por ser mi motivación, inspiración y fuerza para cada logro y en momentos difíciles.

En memoria de mi padre amado, que desde hace 15 años es una fuerza espiritual, que me escucha en cada oración y protege en todo momento, gracias papá por dejarme los mejores recuerdos y siempre haber inculcado la educación en tus hijas.

Mami amada, sé que la vida te ha puesto muchos retos difíciles, quiero que sepas que estoy totalmente agradecida y admiro esa fortaleza tuya para seguir adelante, te dedico este trabajo porque es el resultado de un gran esfuerzo en conjunto.

A mis queridas hermanas Yosi, Yasumi y Katherin, porque cada una de ellas han sido un apoyo fundamental.

Hermana Yosi, siempre resalto en ti el empeño que pones a todas las cosas, ese espíritu de amor que transmites a todos, gracias por ser esa segunda mamá quien siempre está predispuesta a escucharme y no dejarme sola.

Hermanita Yasumita, mi fiel compañera y testigo de cada desvelada mía, gracias porque desde muy niña siempre ví en ti esa iniciativa de dar atención y apoyo, solo pido a Dios que siempre te proteja y brinde las fortalezas necesarias en todo tu caminar, eres una adolescente de muy buen corazón e inteligente.

Hermana Katy, gracias porque a pesar de la distancia siempre vemos la forma de comunicarnos y sintiéndonos orgullosas una de la otra por cada logro obtenido.

Dedicado también a mi tío José Barrientos, por el gran esfuerzo que realiza día a día por ser mejor papá y acompañar en este proceso. Y a todos mis familiares, especialmente a mi papito Teofanes Retamozo y Delia Huamanchahua.

A todos los docentes sanmarquinos y amistades que sumaron fuerzas para avanzar en mi crecimiento profesional, especialmente a la profesora Esther Vidal quien acompañó y asesoró en el presente trabajo, y siempre transmitió motivación y escucha activa.

Dedico este trabajo a todas las personas adultas mayores que han sido lo más bonito en esta etapa de mi vida, agradezco a Dios por permitirme trabajar con la población PAM porque a pesar de que la situación de muchos de ellos sea difícil, siempre han transmitido lo mejor y dado ese abrazo de mucha fortaleza y esperanza. Hoy tengo el mayor compromiso de seguir formándome, contribuir y trabajar para y con las personas adultas mayores, por un envejecimiento activo, digno y con justicia social.

Índice

I. Presentación.....	1
II. Descripción de la experiencia.....	2
A. Contexto de la intervención.....	2
B. Población beneficiaria.....	3
C. Objetivos de la intervención.....	4
D. Actores involucrados.....	5
E. Principales acciones realizadas.....	7
III. Objetivos y preguntas de sistematización.....	10
A. Objetivo general.....	10
B. Objetivos específicos.....	10
C. Preguntas orientadoras.....	10
IV. Metodología de sistematización.....	12
A. Enfoque metodológico.....	12
B. Técnica utilizada.....	14
C. Fuentes de información.....	15
D. Criterios éticos.....	16
V. Reconstrucción de la experiencia.....	18
A. Fases del proceso.....	18
B. Momentos críticos y decisiones tomadas.....	23
C. Modificaciones en la estrategia inicial.....	25
VI. Análisis e interpretación.....	27
A. Patrones y aprendizajes emergentes.....	27
B. Relación con el marco teórico.....	27
C. Impacto y cambios generados.....	30
VII. Conclusiones y recomendaciones.....	33
A. Conclusiones generales.....	33
B. Recomendaciones para futuras intervenciones.....	34
C. Reflexión final.....	35
VIII. Bibliografía.....	36
IX. Anexos.....	38
A. Plan de sistematización.....	38
B. Matrices de sistematización.....	53
C. Línea de tiempo sobre el objeto de sistematización.....	71
D. Línea de tiempo sobre el eje de sistematización.....	72
E. Fotografías de intervención.....	73
F. Resolución directoral de un caso reportado por el CIAM Cieneguilla.....	79
G. Formato antiguo de Ficha Social.....	81
H. Formatos implementados.....	82
I. Formato para consentimiento informado.....	88
J. Guías de entrevistas y respuestas textuales.....	90
K. Análisis de entrevistas.....	107
L. Fotografías de las entrevistas.....	117

M. Consentimiento informado firmado.....	119
N. Ficha digital de seguimiento.....	122

I. Presentación

Este informe presenta la sistematización de la experiencia de Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla (MDC), periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025. Este esfuerzo se realiza con el propósito de dar a conocer el trabajo que viene realizando el CIAM Cieneguilla con las personas adultas mayores en situación de riesgo, rescatando la experiencia significativa de Trabajo Social y su propuesta para una mejor intervención; asimismo, busca evidenciar la importancia del involucramiento de los actores sociales.

El CIAM Cieneguilla es un servicio municipal para la atención de la persona adulta mayor que promueve un envejecimiento activo y una mejor calidad de vida. La atención de casos de situación de riesgo es un hecho significativo porque la MDC no tenía experiencia en la identificación de casos de situación de riesgo y en el reporte de este para solicitar medidas de protección. Cabe señalar que la institución no contaba con anterioridad, al año 2024, con una profesional de Trabajo Social; por ello, tanto la población como los trabajadores de la municipalidad esperaban una limitada acción asistencialista para todos los casos. Asimismo, no se ha identificado algún trabajo de sistematización de experiencias como antecedente.

De acuerdo a Jara (2018), la sistematización de experiencias potencia la propia práctica con un sentido transformador lo que permite proyectar nuevos horizontes, además de ello sirve para fortalecer la identidad colectiva de una institución. La presente sistematización de la experiencia de Trabajo Social en el CIAM Cieneguilla, es importante y necesaria porque permitirá realizar una interpretación crítica de la experiencia para mejorar nuestro propio desempeño, y al ser difundido incrementará el aprendizaje institucional en el ámbito social, quedando como un antecedente necesario y de gran ayuda para futuras gestiones municipales.

El crecimiento de la población adulta mayor es una realidad a nivel local, nacional y mundial, lo cual lleva consigo muchas demandas y proyecta la necesidad de profesionales formados con enfoque gerontológico para seguir fortaleciendo la protección social.

Por todo lo anterior, tengo el agrado de compartir el presente informe de sistematización de experiencia dirigido principalmente al equipo del CIAM Cieneguilla, población adulta mayor de la localidad, colegas de Trabajo Social y profesionales involucrados con la persona adulta mayor, considerando que cada experiencia puede orientar a otras y ser mejoradas.

II. Descripción de la experiencia

A. Contexto de la intervención

La experiencia de sistematización se desarrolló en el distrito de Cieneguilla, provincia y departamento de Lima; limita al norte, con los distritos de Ate y Chaclacayo; al este, con el distrito de Antioquía, provincia de Huarochirí; y al sur y oeste, con el distrito de Pachacámac. Según el Censo nacional de población, vivienda y comunidades indígenas (CPV) del 2017, el distrito de Cieneguilla cuenta con una población total de 34 684 habitantes, la distribución según sexo detalla que el 49.68% son hombres y el 50.32% mujeres (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2018, p. 274). Se caracteriza por ser un distrito ecológico, seguro, potencialmente turístico y por tener un crecimiento demográfico en los últimos años.

El 29 de noviembre de 2012, la Municipalidad Distrital de Cieneguilla (MDC), a través de la Ordenanza N° 169-2012-MDC, aprobó la ordenanza para la creación del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor - CIAM. En el año 2017, mediante la Ordenanza Municipal N° 259-MDC, adecua al CIAM a la Ley N° 30490.

El Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) es un servicio público creado por cada gobierno local con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores. Según la Ley N° 30490, el CIAM es “para la participación e integración social, económica y cultural de la persona adulta mayor, ... a favor de la promoción y protección de sus derechos” (Congreso de la República del Perú, 2016, p. 2).

La experiencia de esta sistematización es respecto a la intervención del Trabajo Social con PAM en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla, del periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025. La elección de esta experiencia se fundamenta en la importancia de abordar una problemática que afecta a la población adulta mayor y que no había tenido una atención municipal integral hasta entonces.

De acuerdo al INEI (2024), en el Perú el proceso de envejecimiento ha incrementado, pasó de representar el 5,7% en el año 1950 de la población total, al 13,9% en el año 2024, mostrando que hasta el tercer trimestre del último año en mención, del total de hogares del país, el 42,4% tiene al menos a una persona adulta mayor. De estos hogares, el 27,8% tiene como jefe de hogar a una PAM; de lo cuales, el 47,2% son hogares nucleares, el 26,1% son unipersonales, el 20,7% son extendidos, el 5,0% son hogares sin núcleo y el 1,0% son compuestos (pp. 1-3). Los hogares unipersonales en mención, son aquellos que solamente están compuestos por la PAM; de esta forma, se percibe un gran porcentaje de personas que podrían encontrarse en situación de riesgo por abandono familiar o sin red familiar directa,

además de estar expuestos a mayor riesgo de enfermedades y complicaciones de salud debido a un cuidado inadecuado, al aislamiento social, y dificultad para acceder a redes de apoyo.

El Decreto Supremo N° 024-2021-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30490, define lo siguiente:

Las situaciones de riesgo son aquellas condiciones o circunstancias que afectan, limitan o anulan el ejercicio de los derechos fundamentales de la persona adulta mayor, así como el acceso a servicios o programas especializados de protección social, lo que amerita el dictado de medidas de protección temporal a fin de garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos y libertades fundamentales. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP], 2021, Artículo 82)

Además considera a la pobreza o pobreza extrema, fragilidad o dependencia, y/o víctimas de cualquier tipo de violencia (ejm: violencia por abandono) como situaciones de riesgo de la PAM.

Con la finalidad de reducir estas situaciones, a través del Decreto Supremo N° 001-2024-MIMP, se crea el Programa Nacional de Servicios Especializados para Personas Adultas Mayores - “Gratitud” que tiene por objeto incrementar el acceso a los servicios integrales y especializados de las personas adultas mayores en situación de riesgo, y aprueba la fusión por absorción de la Unidad de Servicios de Protección de Personas Adultas Mayores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF al Programa Nacional Gratitud (MIMP, 2024).

La creación de este nuevo programa nacional se da dentro del periodo de la experiencia; asimismo, es una muestra de lo importante y necesario que es trabajar frente a esta problemática e incrementar factores de protección social.

B. Población beneficiaria

La población beneficiaria de la intervención son las PAM en situación de riesgo residentes del distrito de Cieneguilla, atendidas por el CIAM de la jurisdicción a partir de febrero del año 2024. En total fueron 22 personas atendidas dentro del periodo de sistematización.

Sus principales características son:

- Rango de edad: Oscilan entre los 61 y 87 años de edad.
- Sexo: Femenino (10) y masculino (12).

- Clasificación Socioeconómica según el Padrón General de Hogares del SISFOH: 4 personas adultas mayores tienen la clasificación socioeconómica de pobreza, 17 pobreza extrema y 1 no tiene.
- Seguro de salud: 20 tienen el Seguro Integral de Salud (SIS) y 2 el Seguro Social de Salud (EsSalud). Se identifica que el no tener un seguro de salud ya no es un problema principal en la población adulta mayor, en la actualidad el problema principal es la falta de atención eficiente.
- De acuerdo a la forma de identificación y/o recepción del caso: 6 del total, se tomó en conocimiento por derivación del MIMP (Dirección General de Personas Adultas Mayores [DIPAM] o Programa Nacional “Gratitud”). 16 fueron identificados y atendidos en primera instancia por el CIAM Cieneguilla.
- 10 de las PAM tienen medidas de protección por resolución directoral de la DIPAM o Gratitud. 1 se encuentra en proceso para ello. La otra mitad de la población no ha requerido llegar a una instancia del MIMP por contar con factores protectores suficientes para cesar o haber cesado la situación de riesgo.
- Tipo de situación de riesgo de las 10 personas adultas mayores que cuentan con medidas de protección por las instancias del MIMP: 10 PAM fueron declaradas en situación de riesgo por pobreza o pobreza extrema, 3 por dependencia, 4 por fragilidad y 4 por ser víctimas de cualquier tipo de violencia.
- 11 casos de personas adultas mayores que no fueron derivadas al MIMP fueron atendidas por requerir apoyo social y/o alimenticio, donación de silla de ruedas, entre otros. Las situaciones de riesgo fueron por pobreza o pobreza extrema, dependencia y/o fragilidad.
- 3 de los casos en situación de riesgo solicitaron su ingreso a un Centro de Atención para Personas Adultas Mayores (CEAPAM) con fines de acogimiento.

C. Objetivos de la intervención

Siendo una experiencia nueva en el área, la intervención ante casos de situación de riesgo se encuentra alineado al principio “promoción y protección de los derechos de las personas adultas mayores”, reconocido por la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.

- **Objetivo:** Promover la actuación inmediata del CIAM Cieneguilla ante situaciones de riesgo de vulneración de derechos de las personas adultas mayores en el distrito de Cieneguilla.

- **Indicadores para el logro de objetivo:**

Casos de situación de riesgo de personas adultas mayores atendidos por el CIAM Cieneguilla oportunamente, de acuerdo a sus competencias.

Casos de situación de riesgo de personas adultas mayores derivado por el CIAM Cieneguilla al MIMP, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 024-2021-MIMP.

- **Metas:**

Atender el 100% de casos de situación de riesgo de personas adultas mayores en el CIAM Cieneguilla de forma oportuna.

Derivar el 100% de casos de situación de riesgo de personas adultas mayores, que requieran medidas de protección, del CIAM Cieneguilla al MIMP, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 024-2021-MIMP.

Es preciso señalar que la experiencia a sistematizar no ha sido planificada, se dio a partir de la necesidad de la intervención ante casos de situación de riesgo. Por lo cual, la meta ha sido siempre atender a todos los casos que se presenten sin considerar un periodo establecido; es por ello, que durante el proceso se iba aprendiendo y las acciones modificando y mejorando.

D. Actores involucrados

Equipo interdisciplinario del CIAM Cieneguilla:

Antes de febrero del año 2024 no había un equipo permanente e interdisciplinario para las PAM's. La implementación de un equipo interdisciplinario en el CIAM Cieneguilla permitió la ampliación de los servicios para el adulto mayor y fortaleció la protección comunitaria. Este equipo estuvo conformado por los profesionales de gerontología, psicología y trabajo social. La participación del equipo se da a partir de la segunda etapa de la intervención ante un caso de situación de riesgo, donde inicialmente realiza la visita domiciliaria al usuario y evalúa principalmente los aspectos sociofamiliares, vivienda, economía y de salud, de esta forma identifica los principales factores de riesgo y la tipología de acuerdo a la Ley N° 30490.

Unidad Local de Empadronamiento (ULE) Cieneguilla:

Mediante el trabajo articulado con la ULE, se actualizó la clasificación socioeconómica que figura en el Padrón General de Hogares del SISFOH del MIDIS, de

aquellas personas adultas mayores cuyo resultado “no pobre” o “pobre” no coincide con su realidad social.

En cuanto al Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, se realizó informes sociales dirigido a la ULE Cieneguilla, solicitando la Pensión 65 para casos de situación de riesgo, de los cuales uno fue beneficiado.

Actores sociales comunitarios:

Sumamente importantes para incrementar los factores de protección social ante casos de situación de riesgo.

Dirigentes y vecinos: Cumplieron un papel fundamental en el acompañamiento a la PAM en situación de riesgo. Apoyaron facilitando información y coordinando con la profesional de Trabajo Social del CIAM Cieneguilla. Algunos de los casos fueron reportados por ellos.

Ollas comunes y comedores: Principales aliados para garantizar la alimentación de las personas adultas mayores en situación de riesgo, se coordinó con ellos para que puedan brindar el menú sin costo.

Familia:

El soporte familiar ha sido muy importante para disminuir o cesar los factores de riesgo. La mayoría de los casos que no han sido necesario derivar al MIMP, se caracterizan por contar con un o más familiares, la situación de riesgo son por temas de salud (requieren silla de ruedas) y/o pobreza extrema (solicitan Pensión 65 y/o ayuda alimentaria).

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:

Dirección General de Personas Adultas Mayores (DIPAM): Hasta octubre del año 2024, fue la unidad orgánica con quien directamente se trabajaba ante casos de situación de riesgo de personas adultas mayores. La misma que emitía medidas de protección mediante resoluciones directorales.

Programa Nacional Gratitud: Creado mediante el Decreto Supremo N° 001-2024-MIMP. Fue presentado ante los CIAM's el día 21 de octubre del año 2024, en el evento "Fortalecimiento de capacidades en el marco de la implementación del Programa Nacional de Servicios Especializados para Personas Adultas Mayores - "GRATITUD" y su articulación con los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor - CIAM". A partir de noviembre del año 2024, los casos de situación de riesgo de la población adulta mayor de Cieneguilla, se trabaja directamente con este nuevo programa nacional, el mismo que actualmente emite las medidas de protección.

ONG y/u organizaciones religiosas:

Rotary Club, Iglesia Camino de Vida y Templo Villa Corazón De Buda Cieneguilla: Actores que sumaron esfuerzos mediante sus donaciones de silla de ruedas y alimentos para que las personas adultas mayores puedan acceder a la movilidad y mejorar su calidad de vida.

E. Principales acciones realizadas

Las principales acciones realizadas se encuentran ordenadas de acuerdo al protocolo de atención ante un caso de situación de riesgo del CIAM Cieneguilla, y otras complementarias que fueron importantes en la experiencia.

Protocolo de atención ante un caso de situación de riesgo:

El protocolo de atención se implementó a través de cinco etapas, donde mi persona desempeñó las líneas de acción de gestión social y orientación.

Recepción e identificación del caso. El CIAM Cieneguilla no tenía experiencia previa en la atención de casos de situación de riesgo que requerían medidas de protección y/o ingreso a un CEAPAM; por ello, se pretendía cambiar la limitación del servicio del CIAM, para ampliar la protección social de las PAM en situación de riesgo.

En esta primera etapa, como bachiller de Trabajo Social tomaba conocimiento del caso y obtenía los datos principales (nombre completo, DNI, dirección y/o celular) de la persona adulta mayor para programar una visita domiciliaria. En caso otro integrante del CIAM tomaba conocimiento del caso en un primer momento, lo derivaba al área de Trabajo Social para la atención y ampliación de los datos del usuario.

Evaluación interdisciplinaria. En el CIAM Cieneguilla no había experiencia previa del trabajo de un equipo interdisciplinario y de forma permanente. La “evaluación” a los casos sociales de las PAM, hasta fines de enero de 2024, era realizada solo por la “asistente social”, rol que era asumido por vecinas del distrito asignadas por cada gestión municipal, quienes atendían los casos de la población general y en su mayoría no tenían una formación profesional. Sin embargo, a partir del mes de febrero del año 2024 la situación cambia, porque se pretendía dar una atención integral mediante la intervención de un equipo interdisciplinario (trabajo social, gerontología y/o psicología).

En esta segunda etapa, bajo la coordinación de Trabajo Social, el equipo interdisciplinario realizaba la visita domiciliaria al usuario y evaluaba su situación, de esta forma identificaba sus necesidades, factores de riesgo y la tipología de acuerdo a la Ley N° 30490.

Ejecución de acciones inmediatas y de protección. Las acciones de esta etapa eran todo lo que se realizaba para la protección social de la persona adulta mayor hasta fines de enero de 2024. Lo cual se continuó, pero situándose como una etapa en esta experiencia,

cambiando la situación limitada de antes, de esta forma se pretendía atender las necesidades inmediatas de la persona adulta mayor en situación de riesgo.

En esta tercera etapa, como bachiller de Trabajo Social me encargaba de las coordinaciones; por ejemplo, la afiliación de la persona adulta mayor como caso social ante una olla común y/o comedor y vaso de leche, armado de expediente para la gestión de donación de silla de ruedas, entrega de víveres de primera necesidad, entre otros.

Reporte del caso al MIMP. Se tiene conocimiento que el CIAM Cieneguilla no tenía experiencia en la derivación de un caso de situación de riesgo al MIMP, y sobre las gestiones municipales anteriores no hay ningún registro. Sin embargo, mi persona, a partir de una experiencia comunitaria, tenía conocimiento en el reporte de casos de situación de riesgo, lo cual me permitió aplicarlo en el CIAM.

La apertura de estas acciones en el CIAM Cieneguilla buscó garantizar y fortalecer la protección social para las personas adultas mayores en situación de riesgo mediante su reporte al MIMP, y de esta forma se pueda obtener medidas de protección a favor de ellos a través de una resolución directoral, y así puedan ser también atendidos por otras instituciones; en caso lo amerite, disponga el ingreso de la persona adulta mayor a un Centro de Atención Residencial.

A partir de la evaluación interdisciplinaria se determinaba el tipo de situación de riesgo que se encontraba la persona adulta mayor y si requería intervención del MIMP; en caso procedía, se ejecutaba la cuarta etapa, y en caso no, procedía directo a la última etapa.

En esta cuarta etapa, elaboraba el informe social para solicitar reportar el caso a la DIPAM. A partir de ello, la Subgerencia de Salud, Servicios y Programas Sociales (SGSSP) de la MDC, mediante oficio, reportaba la situación de riesgo por mesa de partes del MIMP.

Seguimiento y/o cierre del caso. Antes de la experiencia sistematizada, no se realizaba seguimiento a los casos sociales de las PAM. A partir de lo obtenido de las etapas anteriores, se identificó la necesidad de mantener comunicación y dar seguimiento a los casos de situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla para dar acompañamiento a la persona adulta mayor en el proceso de la restitución de sus derechos.

El seguimiento de casos se realizaba mediante las visitas domiciliarias, llamadas realizadas a las PAM en situación de riesgo, actores sociales comunitarios y/o al MIMP. También está incluido los informes sociales emitidos en cumplimiento a las medidas de protección dispuestas por las instancias del MIMP.

El cierre del caso se aplicó cuando la situación de riesgo haya cesado y/o cambio de jurisdicción.

Acciones complementarias

Al inicio se tenía solo un instrumento “ficha social”, que la Municipalidad Distrital de Cieneguilla lo aplicaba anteriormente, cuyo diseño era insuficiente para registrar datos necesarios de un caso. Por ello era necesario implementar formatos que se adapten a cada etapa e intervención del Trabajo Social.

Primero se realizó una revisión de instrumentos aplicados en otras áreas de ámbito social. Después se realizó el diseño de los formatos y su implementación en el CIAM Cieneguilla. En total se implementaron cinco nuevos formatos.

Capacitaciones del Programa Nacional Gratitud del MIMP:

El 2 de mayo de 2024 se aprobó el Decreto Supremo N° 001-2024-MIMP, con lo cual se crea el Programa Nacional de Gratitud. El programa nacional en mención fue creado dentro del periodo de la experiencia sistematizada, lo cual realza la importancia de abordar este campo de intervención desde el Trabajo Social.

El programa nacional en mención, realizó dos eventos de capacitación sobre la implementación de Gratitud y su articulación con los CIAM, los cuales permitieron al CIAM Cieneguilla actualizar conocimientos y modificar el protocolo de atención en la etapa de derivación del caso.

III. Objetivos y preguntas de sistematización

A. Objetivo general

Socializar la experiencia de Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025, con el equipo interdisciplinario, los CIAM's de Lima Metropolitana y representantes de las asociaciones PAM de la localidad.

B. Objetivos específicos

Rescatar la experiencia significativa del Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025, para su continuidad.

Evidenciar la importancia del involucramiento de los actores sociales para la protección social de las personas adultas mayores en situación de riesgo del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025.

Implementar desde el Trabajo Social, una propuesta de mejora de intervención profesional para personas adultas mayores en situación de riesgo, en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla.

C. Preguntas orientadoras

- ¿Cuándo se desarrolló la experiencia del Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla?
- ¿Cómo era la metodología implementada por el CIAM Cieneguilla ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo?
- ¿Cuáles fueron los propósitos del Trabajo Social de atender casos de personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla?
- ¿Cuáles fueron las funciones del Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla? ¿Qué aspectos podrían ser mejorados?
- ¿Quiénes participaron de la experiencia con personas adultas mayores en situación de riesgo en el distrito de Cieneguilla?
- ¿Cuáles fueron las fortalezas del Trabajo Social en la atención de casos de personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla?

- ¿Qué dificultades y/o limitaciones se presentaron en la atención de casos de personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla? ¿Cómo se superaron?
- ¿Qué aprendizajes se obtuvieron de la experiencia en atención a casos de personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla?
- ¿Qué impacto tuvo la intervención de Trabajo Social del CIAM Cieneguilla en la vida de las personas adultas mayores en situación de riesgo?

IV. Metodología de sistematización

A. Enfoque metodológico

El presente trabajo se alinea al *enfoque cualitativo* por las técnicas utilizadas para la obtención de información, el ordenamiento de los datos obtenidos y su análisis. Según Taylor y Bogdan (2002), con la metodología cualitativa se trata de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas considerando todas las perspectivas valiosas y comprendidas, y sus métodos se consideran humanistas porque no los reduce a lo estadístico, de esta forma no pierde de vista el aspecto humano de la vida social.

Los enfoques metodológicos de sistematización han sido definidos tomando en cuenta la forma de reconstrucción de la experiencia. De acuerdo a los enfoques predominantes señalados por Guiso (1998), para esta experiencia nos basaremos en el *enfoque hermenéutico*, que se caracteriza por entender a la sistematización desde la interpretación de todos sus participantes, lo cual permite reconstruir las relaciones entre los actores, saberes y procesos de legitimidad, que dan cuenta de la densidad cultural de la experiencia. Y el *enfoque de la reflexividad y construcción de la experiencia humana*, porque asume la epistemología de la práctica, basada en la observación y el análisis de los problemas, reconoce y valora el saber, los juicios y destrezas invisibilizados en la acción, y descubre que en el proceso de la reconstrucción de la experiencia el sujeto se reconoce observando, hablando y actuando, y esto le permite comprenderla y explicarla. Los actores/sujetos en esta sistematización hacen referencia a la coordinadora y el equipo interdisciplinario del CIAM Cieneguilla, y una persona adulta mayor en situación de riesgo que participó de la experiencia, quienes desde sus interpretaciones personales permitirán un mejor acercamiento a la realidad y un proceso fundamentalmente participativo.

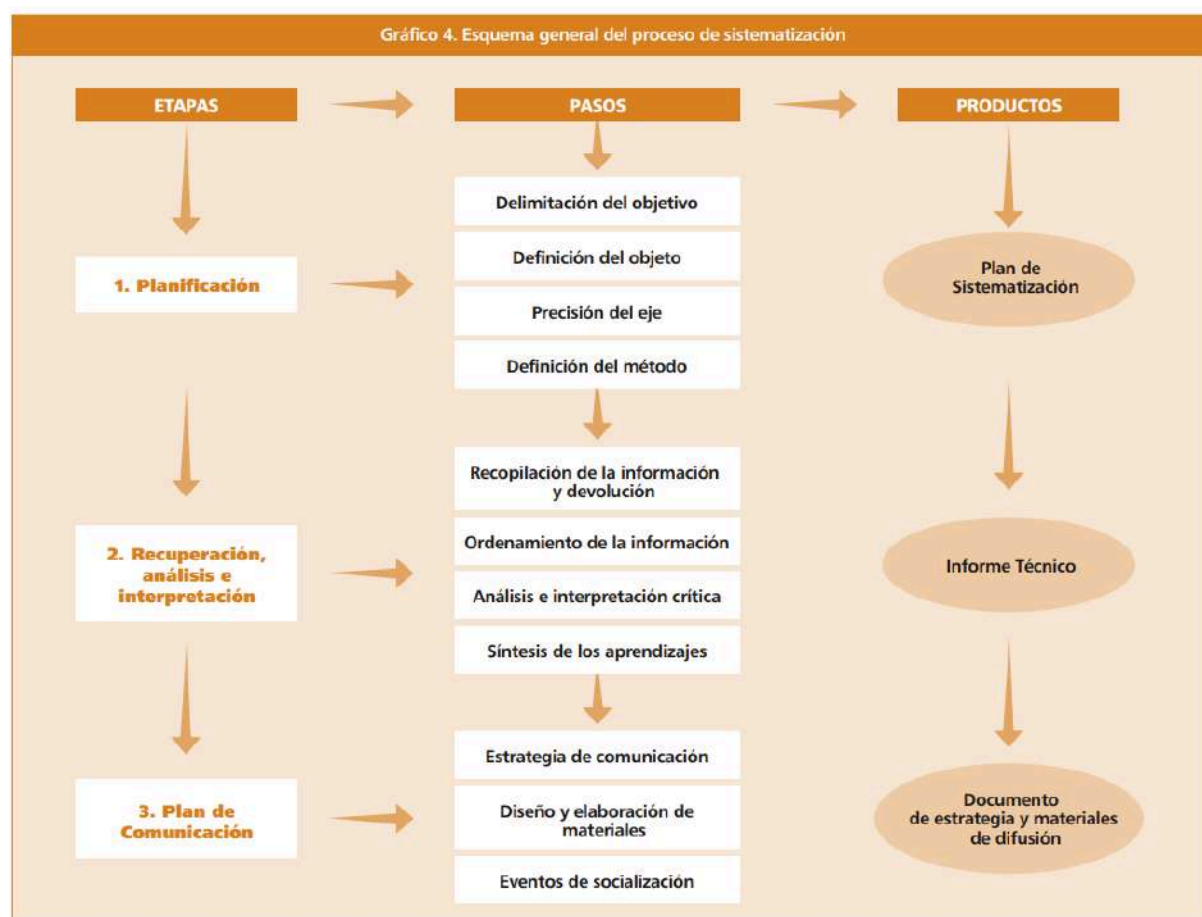
El tipo de sistematización, de acuerdo al momento en el que se realiza, es de *temporalidad correctiva*, al realizarse durante la ejecución de la experiencia. Si bien es cierto que el periodo de la experiencia a sistematizar abarca de febrero 2024 a marzo 2025, eso no significa que la atención a casos de PAM en situación de riesgo haya culminado o paralizado en el CIAM Cieneguilla hoy en día, implica rescatar la experiencia tomando un periodo establecido como referencia para obtener aprendizajes significativos, evidenciar la importancia de continuar con el servicio y mejorar la intervención por medio de propuestas implementadas desde el Trabajo Social, lo cual responde a los objetivos del presente trabajo.

La *ruta metodológica* para la presente sistematización de experiencia se basa en lo propuesto por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación

(FAO, 2004), que propone dividir el proceso en tres etapas a partir del análisis de diversos enfoques metodológicos (CELATS, taller permanente CEAAL-PERU, escuela para el desarrollo, ALFORJA-Oscar Jara).

Figura 1

Esquema de la ruta metodológica



Nota. El gráfico representa el proceso de sistematización con los pasos metodológicos y los productos por cada etapa. Tomado de *Guía metodológica de sistematización* (p. 26), por Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, 2004, <https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/27cb47b2-8a89-46de-8c09-257d64d464d8/content>

En la primera etapa denominada “planificación”, se define el objetivo, objeto y eje, pasos fundamentales para producir el plan de sistematización, el mismo que ha sido anexado en el presente trabajo.

En la segunda etapa denominada “recuperación, análisis e interpretación”, se reconstruye la experiencia, se analiza y realiza interpretación crítica, y se da la síntesis de aprendizajes, para producir el informe de sistematización.

Y en la última etapa denominada “plan de comunicación”, mediante un documento de estrategia y materiales de difusión, se procede a la socialización de la experiencia. En la presente sistematización, se realizará ante el equipo interdisciplinario, los CIAM de Lima Metropolitana asistentes y los representantes de las asociaciones PAM de Cieneguilla.

B. Técnica utilizada

Línea de tiempo

Esta técnica se aplicó para el objeto y eje de sistematización. Aportó en la reconstrucción de la experiencia de forma cronológica y gráfica, dividida por trimestres, identificando los aspectos más significativos. Asimismo, se tomó en cuenta los contextos a nivel nacional, sectorial y local.

Matrices de ordenamiento y reconstrucción

Esta técnica se aplicó para reconstruir la experiencia de forma cronológica y descriptiva, lo cual ha permitido identificar los momentos que comprende y sus resultados; asimismo, facilitó el análisis y reflexión crítica. En total fueron 8 cuadros de matrices. Para ello fue necesario hacer una revisión de los registros de intervención y documentos producidos durante la experiencia.

Entrevista

La entrevista abarca más que una conversación, y tiene un propósito de intervención en el ámbito profesional. Ander-Egg (2009) nos dice que la entrevista es uno de los procedimientos más utilizados por diferentes profesionales, principalmente por los trabajadores sociales, pues presupone la existencia de dos personas como mínimo, donde uno es el entrevistador que solicita información al otro (entrevistado). Este procedimiento sirve para diversos fines, que va más allá de la recopilación de datos, puesto que se utiliza también para informar, educar, orientar, motivar, etc., conforme al propósito del profesional, según sea el caso (p. 129).

Esta técnica ha sido utilizada para entrevistar de forma individual a la coordinadora del CIAM Cieneguilla y a una persona adulta mayor. La primera, por ser la única integrante del equipo de estar desde hace un año antes del inicio de la experiencia sistematizada; por ello, es sumamente importante considerar la perspectiva que tiene sobre la atención a casos de situación de riesgo por un equipo interdisciplinario y el desempeño de la bachiller en Trabajo Social. La segunda, por ser una persona adulta mayor que estuvo en situación de riesgo por pobreza extrema y dependencia, cuyo caso fue cerrado por su ingreso a un CEAPAM.

También se llevó a cabo la entrevista grupal a los otros integrantes del equipo interdisciplinario del CIAM Cieneguilla (gerontología y psicología), participantes directos de la experiencia, cuyas versiones han permitido realizar una mejor interpretación crítica para la sistematización y desde ahí plantear una propuesta de mejora de intervención. Es necesario señalar que la entrevistadora ha sido mi persona.

El tipo de entrevista aplicada en esta sistematización es estructurada, donde el entrevistador sigue una guía de preguntas específicas y un orden establecido. Dichas preguntas están referidas al eje de la sistematización y abarca la situación inicial, el proceso de intervención, la situación final/actual y las lecciones aprendidas.

Posterior a la entrevista realizada, se procedió a su transcripción y análisis.

C. Fuentes de información

Personas entrevistadas

Coordinadora del CIAM Cieneguilla: Desempeña en el área desde inicios del año 2023 hasta la actualidad, siendo la principal testigo del impacto de la intervención del Trabajo Social en casos de situación de riesgo de PAM. Su opinión es importante por ser participante antes, durante y posterior del periodo de la experiencia sistematizada.

Equipo interdisciplinario: Involucra a los otros integrantes del equipo interdisciplinario (profesionales en gerontología y psicología), cuyas declaraciones han sido esenciales para la reconstrucción de la experiencia y el planteamiento de una propuesta de mejora de intervención; asimismo, ha permitido una mejor visualización de las dificultades en la experiencia.

Persona adulta mayor: Testimonio de una PAM que estuvo en situación de riesgo y fue atendido por el CIAM Cieneguilla, actualmente se encuentra en un CEAPAM. Ha permitido evidenciar el acompañamiento realizado desde el Trabajo Social y manifestar el cambio del estilo de vida que ha tenido a comparación de su situación inicial.

Registros de la intervención

Estas fuentes de información hacen referencia a las fotografías registradas de cada intervención realizada a favor de las PAM en situación de riesgo, los informes sociales realizados por mi persona, correspondientes a cuarta y quinta etapa de la intervención, la ficha digital de seguimiento a los casos, y las fichas llenadas de recepción de casos sociales, visita domiciliaria, fichas sociales y actas de entrega de víveres u otro apoyo.

Documentos institucionales

En este apartado se encuentran los registros de las resoluciones directorales emitidas por la DIPAM donde disponen medidas de protección a favor de la persona adulta mayor en

situación de riesgo. Asimismo, hace referencia a los oficios de invitación a las capacitaciones realizadas por el Programa Nacional Gratitud.

D. Criterios éticos

El Trabajo Social es una disciplina que apuesta por contribuir al bienestar social desde sus acciones. El plan de estudios 2018 de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, señala que la profesión debe regirse por los principios de derechos humanos, dignidad humana, justicia social, integridad, empatía, fe en la dignidad y valor del hombre, respeto por las diferencias individuales, dedicación al servicio, entrega a la verdad, honestidad y competencia (p.36).

En el marco de los principios deontológicos del Trabajo Social, es importante resaltar su importancia y aplicación en el presente trabajo de sistematización.

Según Kvale (2011), los problemas éticos atraviesan el proceso entero de un estudio con entrevistas, los cuales deben tomarse en consideración desde un inicio. Para la presente sistematización de experiencias se ha tomando en cuenta las directrices éticas abordadas por el autor antes mencionado, los cuales serán descritos a continuación:

Consentimiento informado. Implica explicar a los sujetos el propósito general de la entrevista, su alcance, e informarles sobre su derecho a retirarse del estudio en cualquier momento. Para la presente sistematización de experiencias, el acuerdo ha sido escrito como protección tanto para los entrevistados como para mi persona.

Confidencialidad. Implica que no se difundirá datos privados que identifiquen a los entrevistados y proteger su intimidad, a menos que los sujetos estén de acuerdo. Para la presente sistematización de experiencias, se protege los datos personales de los entrevistados y se les menciona de acuerdo al cargo y/o papel desempeñado.

Consecuencias. Implica considerar las consecuencias para los sujetos participantes, y el principio ético de beneficencia que plantea que el riesgo de daño al entrevistado debe ser el menor posible. Para la presente sistematización de experiencias, las entrevistas realizadas a los integrantes del equipo del CIAM Cieneguilla se ha enfocado primordialmente en torno a su intervención y el impacto que tuvo en la calidad de vida de la población adulta mayor en situación de riesgo. Y en caso del adulto mayor entrevistado, se garantiza la sensibilidad ética en toda la conversación, evitando la repetición de declaraciones que puedan causar daños emocionales.

La integridad del entrevistador. Implica estar atentos al papel del entrevistador. Su integridad que involucra conocimiento, experiencia, honestidad e imparcialidad, es un factor decisivo. Este criterio ético ha sido crucial para ponerme en alerta, y durante las entrevistas

mantener un papel imparcial respetando lo declarado por los sujetos involucrados y en la elaboración del presente informe.

V. Reconstrucción de la experiencia

A. Fases del proceso

La experiencia de Trabajo Social con las PAM en situación de riesgo se encuentra comprendida por etapas de intervención, y otros momentos complementarios importantes.

Recepción e identificación del caso:

En esta primera etapa, como bachiller de Trabajo Social tomaba conocimiento del caso, obtenía los datos principales de la persona adulta mayor y programaba una visita domiciliaria. Los documentos implementados y producidos en la primera etapa fueron: Formato (antiguo) de ficha social, del 05 de febrero de 2024 al 08 de abril de 2024, y el formato “ficha de recepción de casos” (implementada dentro del proceso), a partir del 12 de abril de 2024. Cuando el reporte y/o solicitud es realizado presencialmente en oficina, se procede al llenado de la ficha de recepción de casos. Cuando es reportado vía telefónica, mensaje de texto u oficio, se omite la implementación del formato en mención.

Esta experiencia inició el 27 de febrero de 2024, a partir de un primer caso que será descrito como ejemplo en el desarrollo de la presente sección. En total se logró recepcionar 22 casos de situación de riesgo entre febrero 2024 a marzo 2025. De los cuales 6 personas adultas mayores fueron derivadas por el MIMP (DIPAM o Gratitud), 7 personas adultas mayores fueron los solicitantes directos, 6 casos de personas adultas mayores fueron reportados por actores sociales (dirigentes, vecinos y/o actor social municipal) y 3 casos de personas adultas mayores fueron recepcionados a solicitud de familiares.

Ejemplo:

El 27 de febrero de 2024, una persona adulta mayor se apersonó a la oficina del CIAM Cieneguilla buscando ayuda para su ingreso a una casa de refugio, y donde en primera instancia le habían mencionado que eso no veía la municipalidad, cabe señalar que anteriormente la institución no contaba con una profesional de Trabajo Social y no conocían la gestión para ello. Ante esa situación, la bachiller en Trabajo Social interviene y señala que ella puede atender, de esa forma con el caso social N° 04-2024 se dio apertura la atención a casos de personas adultas mayores en situación de riesgo que requiere ingreso a un CEAPAM.

Evaluación interdisciplinaria:

Esta segunda etapa se caracterizó por las visitas domiciliarias del equipo interdisciplinario y sus evaluaciones en los aspectos socioeconómicos, familiares y de salud,

donde identificaban las necesidades de las PAM, factores de riesgo y la tipología de acuerdo a la Ley N° 30490. Algunos casos fueron evaluados en la oficina del CIAM.

De febrero a la tercera semana de mayo 2024, las visitas domiciliarias eran realizadas por los profesionales de psicología y trabajo social; sin embargo, la intervención predominante era la social. A partir de la última semana de mayo, fue realizado por gerontología y trabajo social, y la intervención interdisciplinaria fue fortalecida.

En el periodo de febrero 2024 a marzo 2025, del total de los casos recepcionados, 17 (77.27%) personas adultas mayores recibieron atención del equipo interdisciplinario. Un caso no fue evaluado por cambio de jurisdicción.

Los documentos implementados y producidos en la segunda etapa por Trabajo Social fueron: Formato (antiguo) de ficha social, del 05 de febrero de 2024 al 08 de abril de 2024, formato II de ficha social (formato nuevo estructurado por dimensiones), a partir del 12 de abril de 2024, y en algunos casos se implementó el formato acta de visita domiciliaria.

Ejemplo:

El mismo día de la recepción del caso N° 04-2024, se realizó la primera visita domiciliaria por la psicóloga de OMAPED y mi persona como trabajadora social de la entidad municipal. Al ser el primer caso y una experiencia nueva, solo se llevó a cabo una evaluación social. Se identificaron las principales necesidades y factores de riesgo de la persona adulta mayor, asimismo se le empadronó a las áreas pertinentes (CIAM y OMAPED).

Ejecución de acciones inmediatas y de protección:

En esta tercera etapa, desde el Trabajo Social me encargué de las coordinaciones de las acciones inmediatas; por ejemplo, la afiliación de la persona adulta mayor como caso social ante una olla común y/o comedor y vaso de leche, armado de expediente para la gestión de donación de silla de ruedas, actualización de Clasificación Socioeconómica (CSE), gestión para afiliación a los programas sociales del Estado, entrega de víveres de primera necesidad, entre otros. Esta etapa se llevó a cabo, en ocasiones, de forma simultánea con la segunda.

En el periodo de febrero 2024 a marzo 2025, se ejecutaron acciones inmediatas para 14 personas adultas mayores que requerían de ello, lo cual representa el 63.63% del total de los casos recepcionados. Se realizó la entrega de víveres, frazadas, entre otros, a 7 personas adultas mayores; actualización de CSE y emisión de informe para afiliación a programas sociales de 4 personas adultas mayores; afiliación a olla común a 2 personas adultas mayores;

y el armado de expedientes para gestionar donación de silla de ruedas de 6 personas adultas mayores.

Los documentos implementados y producidos en la tercera etapa fueron: Formato antiguo de ficha social del 05 de febrero de 2024 al 08 de abril de 2024, formato acta de visita domiciliaria y el formato acta entrega de víveres a partir del 12 de abril de 2024.

Ejemplo:

El 14 de marzo de 2024, a través del área ULE Cieneguilla, se tomó en conocimiento el nuevo resultado de la clasificación socioeconómica del Caso N° 04-2024, que determinaba “pobre extremo”. Ese mismo día realicé la segunda visita domiciliaria, acompañada de la enfermera de OMAPED, para ejecutar acciones inmediatas como la firma de la DJ para postular al Programa Nacional de Pensión 65 y una solicitud de donación de silla de ruedas, porque en esa visita se observó que la persona adulta mayor tenía mayor dificultad para caminar. En cuanto a la alimentación, el comedor de la iglesia católica de la zona le brindaba menú como caso social, y había una vecina que estaba pendiente del adulto mayor.

Reporte del caso al MIMP

A partir de la evaluación interdisciplinaria se determina en qué tipo de situación de riesgo se encuentra la persona adulta mayor y si requiere intervención del MIMP; en caso proceda, se ejecuta la cuarta etapa, y en caso no, procede directo a la última.

Esta etapa buscó garantizar y fortalecer la protección social para las PAM en situación de riesgo mediante su reporte al MIMP para obtener medidas de protección a favor de ellos, y puedan ser también atendidos por otras instituciones; y en caso lo amerite, disponga el ingreso de la persona adulta mayor a un CEAPAM.

En esta cuarta etapa, elaboraba el informe social, considerando aspectos como familia, educación, situación socioeconómica y salud, considerando las apreciaciones profesionales de gerontología y/o psicología. El propósito de los informes sociales, dirigido a la Subgerencia de Salud, Servicios y Programas Sociales (SGSSP) de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla (MDC), fue solicitar reportar el caso a la DIPAM. A partir de ello, la subgerencia, mediante oficio, reportaba la situación de riesgo por mesa de partes del MIMP.

En el periodo de febrero 2024 a marzo 2025, desde el área de Trabajo Social, se solicitó a la SGSSP de la Municipalidad de Cieneguilla reportar 4 casos de situación de riesgo a la DIPAM, los cuales fueron derivados mediante oficio. Cabe señalar que el quinto caso que requería derivación, no está considerado dentro de las cifras de esta etapa, por motivo de que fue atendido el último día de marzo de 2025.

La solicitud de reportar 4 casos a la DIPAM fueron registrados en el soporte documentario “informe social”. Y la derivación de los casos por parte de la SGSSP de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla a la DIPAM fueron registrados en el soporte documentario “oficio”.

Ejemplo:

Mediante el informe N° 05-2024-MDC/GDS-BIENESTAR SOCIAL, con fecha 15 de marzo de 2024, solicité reportar el caso social N° 04-2024 a la DIPAM por encontrarse en situación de riesgo por dependencia y pobreza extrema, además de requerir el ingreso a un CEAPAM. Mediante el oficio N° 095-2024-MDC/GDS-SGSSPS, la Municipalidad Distrital de Cieneguilla derivó el caso a la DIPAM, con fecha 19 de marzo de 2024, por mesa de partes del MIMP.

Seguimiento y/o cierre del caso

Hace referencia a las visitas domiciliarias posteriores a la primera evaluación interdisciplinaria. Así como, las llamadas realizadas a modo de seguimiento a las personas adultas mayores en situación de riesgo, actores sociales comunitarios y/o al MIMP para consultar sobre el estado de avance del caso para alcanzar una vacante a un CEAPAM. También está incluido los informes sociales que fueron emitidos en cumplimiento a las medidas de protección dispuestas por las instancias del MIMP.

El cierre del caso se aplicó cuando la situación de riesgo haya cesado y/o cambio de jurisdicción.

En el periodo de febrero 2024 a marzo 2025, como parte de la última etapa se realizó lo siguiente:

- Mediante visitas domiciliarias, seguimiento a 9 personas adultas mayores. Fueron registradas en el soporte documentario de “acta de visita domiciliaria” y en “ficha digital de seguimiento”.
- Mediante llamadas, seguimiento a 10 personas adultas mayores. Fueron registradas en el soporte documentario de la “ficha digital de seguimiento”.
- Mediante llamadas realizadas a la DIPAM, seguimiento al estado de avance respecto a los casos de 2 personas adultas mayores. Fueron registradas en el soporte documentario de la “ficha digital de seguimiento”.
- Mediante informes sociales y oficios, se dio informe de cumplimiento de medidas de protección de 3 personas adultas mayores a la DIPAM y Gratitude.

- Dentro del periodo de sistematización, 12 casos de situación de riesgo fueron cerrados. Un caso cerrado fue por el ingreso de una persona adulta mayor a un CEAPAM.

Ejemplo:

Para el caso social N° 04-2024 se aplicó visitas domiciliarias de seguimiento, llamadas con la persona adulta mayor y actor social (vecina), y seguimiento ante el área de la DIPAM. El 02 de mayo de 2024 la DIPAM, mediante oficio múltiple, puso en conocimiento a la Municipalidad Distrital de Cieneguilla las medidas de protección temporal a favor de la persona adulta mayor contenidas en la Resolución Directoral N°0534-2024-MIMP/DGFC-DIPAM-MP. Una de sus disposiciones determinaba que la MDC, por intermedio del CIAM, brinde el apoyo social y servicios que requiera el adulto mayor, así como le brinde apoyo con el trámite correspondiente para que pueda acceder a ser beneficiario del Programa Pensión 65. El 27 de agosto de 2024 cuando se realizó una llamada a modo de seguimiento, el adulto mayor informó que había sido trasladado hace unos días a un asilo por el MIMP, lo cual fue corroborado cuando llamé a la DIPAM. El día 29 de octubre de 2024, se realizó la última llamada telefónica al adulto mayor para saber cómo se encontraba, manifestó sentirse muy bien, por lo cual el caso fue cerrado de forma definitiva en el CIAM Cieneguilla.

Capacitaciones del Programa Nacional Gratitud del MIMP:

En el año 2024 se crea el Programa Nacional Gratitud, el CIAM Cieneguilla toma conocimiento de ello por un oficio de invitación a un evento programado en el mes de octubre de 2024.

Gratitud realizó dos eventos con la misma denominación en las fechas 21 de octubre de 2024 y el 19 de febrero de 2025, titulada "Fortalecimiento de capacidades en el marco de la implementación del Programa Nacional de Servicios Especializados para Personas Adultas Mayores - "GRATITUD" y su articulación con los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor - CIAM".

El primer evento fue caracterizado por la asistencia técnica y capacitación de GRATITUD a los gobiernos locales sobre la implementación y funcionamiento de los CIAM, y los criterios de supervisión. El segundo evento abordó algunos aspectos del primero, pero destacó por la explicación del flujograma de atención y plan de intervención de la Unidad de Atención de las PAM ante casos de situación de riesgo, donde se pudo evidenciar que algunos CIAM de otras localidades aún no tenían experiencia ante ello.

Esas capacitaciones realizadas por el programa nacional Gratitud aportó mucho al equipo del CIAM Cieneguilla para mejorar su desempeño; asimismo, sirvió de orientación para una mejor intervención ante casos de situación de riesgo de PAM.

B. Momentos críticos y decisiones tomadas

Durante la **etapa (1)** de recepción e identificación del caso, los problemas que se presentaron y las acciones tomados frente a ello fueron:

En un inicio había muestras de *indiferencia ante los casos de personas adultas mayores en situación de riesgo* por parte de la coordinación, quien era el personal más antiguo del equipo. Se escuchaba decir: “La municipalidad no ve casos que requieran casa hogar, no vemos eso”, “pero si tiene hijos, que lo vean ellos”. No había un desempeño considerando el enfoque de interseccionalidad, por lo cual fue complicado hacer entender los factores que influyen y ponen en riesgo a la persona adulta mayor y los alcances que como servicio municipal se podía hacer. Con el pasar de los primeros meses, los discursos de indiferencia que habían al principio ya no estaban presentes, había menos prejuicios y más colaboración entre los integrantes del CIAM para una mejor intervención desde la primera etapa.

La *derivación de casos de personas adultas mayores que no se encontraban en situación de riesgo*. Por ejemplo: Solicitaban ser caso social en una olla común por ser persona adulta mayor; sin embargo, tenían una pensión y un soporte familiar presente, que además contaba con los recursos suficientes para cubrir una alimentación. Casos derivados por la ULE Cieneguilla porque habían personas adultas mayores que manifestaban estar en pobreza extrema; sin embargo, cuando atendía el caso, los usuarios señalaban que solo deseaban su Pensión 65. Ante esas situaciones, se optó por sensibilizar e informar a las PAM sobre las características que definía un caso social en las ollas comunes. En el caso de las PAM que requerían Pensión 65, se les informó cuál era el procedimiento y que la selección de beneficiarios no dependía de la municipalidad. Asimismo, se procedía con el empadronamiento e inscripción al CIAM Cieneguilla de las personas adultas mayores para ser invitados a los talleres y actividades del servicio municipal.

Durante la **etapa (2)** de evaluación interdisciplinaria, el problema que se presentó y las acciones tomados frente a ello fueron:

Ubicar a algunas de las personas adultas mayores derivadas por el MIMP en primera instancia (por cambio de domicilio y/o de jurisdicción). Para superar ese obstáculo, se buscó obtener algún contacto de familiares de las PAM mediante las indagaciones realizadas a los vecinos de la zona.

La ***falta de una movilidad permanente*** y en disposición inmediata para trasladar al equipo interdisciplinario a las viviendas de las PAM en situación de riesgo dilató el tiempo de proceder a esta etapa y dar una atención integral. Para evitar dejar sin atención interdisciplinaria a las PAM, uno de los integrantes del equipo del CIAM Cieneguilla apoyó con su movilidad para el traslado, o íbamos con nuestros propios medios, lo cual generó en ocasiones un ambiente de tensión.

Durante la **etapa (3)** de ejecución de acciones inmediatas y de protección, los problemas que se presentaron y las acciones tomados frente a ello fueron:

Recursos limitados (alimentos, frazadas, útiles de aseo, pañales, entre otros) para dar auxilio y/o apoyo humanitario de forma inmediata además de la intervención profesional. La entrega de este tipo de apoyo tuvo que ser priorizado para los casos de personas adultas mayores en situación de riesgo más extremo.

El ***expediente de las personas adultas mayores que requerían silla de ruedas*** no tenían documentos de salud que justifique la necesidad de ello y/o certificado de discapacidad, por lo cual el proceso de donación era más largo. Se exhortó a los familiares que la persona adulta mayor sea atendida por un médico y/o tener paciencia para la entrega de silla de ruedas. La mayoría tuvo que esperar más de seis meses.

Durante la **etapa (4)** reporte del caso al MIMP, el problema que se presentó y las acciones tomados frente a ello fueron:

Demora en el tiempo transcurrido para reportar el caso desde la SGSSP a la ***DIPAM***. El tiempo mínimo identificado fue de un mes. Se tuvo que dar seguimiento constante a la subgerencia para agilizar cuanto antes la derivación del caso a la DIPAM. Como no había autorización para emitir documentos desde el CIAM Cieneguilla, otra vía que utilicé fue reportar el caso como persona natural desde mi correo.

Durante la **etapa (5)** seguimiento y/o cierre del caso, los problemas que se presentaron y las acciones tomados frente a ello fueron:

Al tener otras funciones, además de pertenecer al CIAM, tuve el ***tiempo limitado para realizar más acciones a modo de seguimiento***. Para garantizar una atención a los casos de situación de riesgo, prioricé mi tiempo para ello e implementé la ficha digital de seguimiento para registrar las acciones e informaciones nuevas obtenidas de cada caso.

Falta de comunicación del MIMP hacia la municipalidad para informar el ingreso de una persona adulta mayor en situación de riesgo a un CEAPAM, un caso que fue reportado y dado seguimiento por el CIAM Cieneguilla desde Trabajo Social. Pude tomar conocimiento

de aquello dentro de mis acciones de seguimiento, donde el adulto mayor manifestó vía telefónica que se encontraba en otra provincia y fue trasladado por el MIMP.

Contradicción entre lo considerado por el MIMP, a partir de la manifestación de la persona adulta mayor, ***y lo recomendado por el CIAM Cieneguilla***. Hubo algunos casos de usuarios(as) en situación de riesgo que requerían una atención especializada y se consideraba necesario su ingreso a un CEAPAM para una atención integral y segura; sin embargo, las PAM no manifestaron consentimiento al MIMP. A partir de estas experiencias y lo complementado por las capacitaciones, se entendió que así la PAM esté en situación de riesgo e incluso en calle, si no manifiesta consentimiento, no se puede hacer nada ante ello, se trabaja en primera instancia desde la sensibilización. Ejemplo: Se presentó un caso conmovedor para el equipo del CIAM que fue derivado por el MIMP, cuando se realizó la visita domiciliaria se evidenció que la persona adulta mayor se encontraba en un espacio totalmente insalubre, sin servicios básicos y funcionalmente dependiente, vivía con su pareja que también es adulto mayor y quien manifestaba ser su cuidador, el mismo que ha sido señalado por Gratitude como una persona que presuntamente tendría problemas mentales por tener alteraciones fuera de su realidad. A pesar que la DIPAM determinó que la persona adulta mayor en situación de riesgo tenía deterioro cognitivo moderado y se encontraba en una vivienda en condiciones no idóneas para vivir, la misma consideró que los cuidados y atenciones vienen siendo cubiertas y prevaleció la negación del ingreso a un CEAPAM de la usuaria.

C. Modificaciones en la estrategia inicial

Acciones complementarias: Implementación de nuevos formatos

Al inicio se tenía solo un instrumento “ficha social”, que la Municipalidad Distrital de Cieneguilla lo aplicaba anteriormente, cuyo diseño era insuficiente para registrar datos necesarios de un caso. A inicios del mes de abril de 2024, se identificó la necesidad de implementar formatos que se adapten a cada etapa e intervención del Trabajo Social.

Primero se realizó una revisión de instrumentos aplicados en otras áreas de ámbito social. Después se realizó el diseño de los formatos y su implementación en el CIAM Cieneguilla. Es preciso mencionar, que en el proceso de su aplicación tuvo una nueva modificación (añadiendo espacios mínimo para nuevos datos).

El 12 de abril de 2024 se implementaron tres formatos para la atención a casos sociales: Ficha de recepción de casos, ficha social (estructurado por dimensiones) y ficha de visita domiciliaria.

El 28 de mayo de 2024 se implementó el formato de acta de entrega de víveres.

Y el 18 de julio de 2024 se implementó una ficha digital de seguimiento a casos de situación de riesgo para registrar toda nueva información obtenida, en especial de los casos derivados al MIMP.

Articulación con el MIMP

La Municipalidad Distrital de Cieneguilla reportaba casos de situación de riesgo e informaba el cumplimiento de medidas a la DIPAM hasta el mes de octubre de 2024. En el mes de mayo, el MIMP crea el Programa Nacional de Gratitud; sin embargo, en el mes de octubre de 2024, mediante un oficio de invitación a una capacitación, el CIAM recién toma conocimiento sobre ello.

La creación e implementación del Programa Nacional Gratitud, generó confusión en un inicio durante el proceso de seguimiento. No se tenía claro la diferencia entre DIPAM y Gratitud. Se pudo esclarecer porque se asistió a las capacitaciones realizadas por Gratitud y se buscó información al respecto dando lectura a documentos institucionales del MIMP. A partir del mes de noviembre de 2024, todos los casos en situación de riesgo eran derivados por Gratitud, a quien posteriormente se les reportaba, de esta forma cambió el destinatario.

VI. Análisis e interpretación

A. Patrones y aprendizajes emergentes

Antes de la experiencia, no había un **protocolo de atención** y existieron muchas limitaciones en cuanto al personal y conocimiento. La apertura de atención a casos de personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla, bajo la coordinación de Trabajo Social, permitió implementar un protocolo de atención. Sin embargo, no había una intervención del equipo interdisciplinario completo, las visitas domiciliarias fueron realizadas por dos profesionales cuando lo ideal hubiera sido la participación de los tres (trabajo social, psicología y gerontología). A pesar de ello, esta experiencia ha permitido brindar una atención interdisciplinaria y ampliar acciones a favor de la persona adulta mayor, lo cual funcionó y los involucrados entrevistados (coordinadora del CIAM, profesionales de psicología y gerontología, y adulto mayor atendido) señalan que debe continuar para fortalecer la protección social de la población adulta mayor.

La *articulación entre el CIAM Cieneguilla y las instancias del MIMP*, ya sea DIPAM o Gratitude, es señalado por la coordinadora del CIAM como una de las acciones más destacadas del Trabajo Social. Por parte del MIMP se evidenció derivación de casos y atención a los reportados por la municipalidad, por parte del CIAM Cieneguilla cumplió el papel de reporte de casos, seguimiento, y atención de los casos derivados. La disposición de medidas de protección de la DIPAM a favor de los cuatro casos derivados por el CIAM Cieneguilla es una señal de una acción funcional porque ha tenido resultados; entre uno de ellos, es el ingreso de una persona adulta mayor a un CAR.

El *involucramiento de los actores sociales comunitarios*, principalmente los dirigentes y vecinos, en la intervención del CIAM Cieneguilla en casos de situación de riesgo, funcionó muy bien porque cumplieron roles fundamentales, como la identificación y reporte de casos, el acompañamiento y apoyo a la persona adulta mayor, y colaboraron con mi persona para el seguimiento del caso. Sin embargo, en la experiencia no se pudo trabajar directamente con las familias, en muchos casos no se pudo identificar, lo cual es un aspecto a fortalecer.

B. Relación con el marco teórico

Modelo ecológico de Bronfenbrenner. Planteado por el psicólogo Urie Bronfenbrenner en 1970. Aplicación de la teoría de sistemas al desarrollo humano, poniendo énfasis en la interacción del individuo con su medio ambiente.

Este modelo considera a la persona como un ser dinámico influido por el ambiente con quien establece una interrelación de reciprocidad. El ambiente ecológico se encuentra constituido por distintos entornos/estructuras (micro-, meso-, exo-, y macrosistema) que tienen diferentes alcances y cada una cabe dentro de la siguiente, lo cual afirma una interconexión. El microsistema, como primer ambiente, hace referencia a las actividades, roles y relaciones interpersonales de una persona en un entorno determinado, por ejemplo la familia y vecindad. El mesosistema comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que participa activamente la persona, como el hogar, trabajo, en una institución, entre otros. El exosistema comprende uno o más entornos, donde suceden hechos que afectan, pero no depende directamente de la persona. Y el nivel macrosistema comprende lo más amplio, hace referencia al sistema de creencias o ideología, que afecta a los niveles más bajos (Puente, 2008).

Este modelo fue tomado en cuenta en el proceso de intervención de Trabajo Social, considerando que el entorno influye en el desarrollo de la persona adulta mayor y desde la Municipalidad existe una responsabilidad de protección social. Por ejemplo, fue importante y necesario conocer los entornos inmediatos de las PAM en situación de riesgo, conocer el tipo de relación, y de esa forma se identificaron las redes de apoyo. Además, podemos ubicar el rol del CIAM Cieneguilla cuando reporta un caso de situación de riesgo al MIMP, en el nivel de exosistema, porque esa acción no depende directamente de la PAM, pero la emisión de medidas de protección tendrá un efecto en ella.

Perspectiva de envejecimiento saludable y/o activo. En el marco de la Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030 del Gobierno Peruano, la experiencia fue llevada a cabo tomando en cuenta la propuesta de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que en el año 2002 creó el marco conceptual y de política del ‘Envejecimiento activo y saludable’. Reconoce los derechos humanos de las personas adultas mayores y su potencial de ser agentes que contribuyen activamente al bienestar de su entorno. Para que una PAM lleve una vejez activa y/o saludable y pueda ejercer plenamente sus derechos, va depender de los factores y circunstancias en las que nacieron, crecieron, vivieron, trabajaron y envejecieron, denominados “determinantes sociales de la salud”. En ese sentido, este enfoque propone que es responsabilidad del Estado la implementación de políticas públicas y programas orientados a mejorar la calidad de vida de las PAM priorizando cuatro pilares que son la salud, seguridad y cuidado, educación, y participación (MIMP, 2021).

En esta experiencia, enfocada en el eje de sistematización, se trabajó a favor del pilar 'seguridad y cuidado', mediante la apertura de una atención que buscó garantizar la protección, dignidad y asistencia de las personas en situación de riesgo, abordando sus múltiples necesidades. En todo el proceso de intervención, se consideró el estilo de vida de las PAM, el ambiente físico donde se encontraban, el contexto social, cultural y económico, para evaluar de qué forma afectaba o no su calidad de vida.

Los otros enfoques de aplicación en la experiencia de Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla, se encuentran señalados en el Decreto Supremo N° 024-2021-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30490:

Enfoque de derechos humanos. Desde este enfoque se reconoce a la PAM como sujeto titular de derechos, lo cual se funda en el respeto a su dignidad. Siendo las situaciones de riesgo aquellas condiciones que afectan, limitan o anulan el ejercicio de los derechos fundamentales, se promovieron cambios para mejorar las condiciones de vida de la población atendida a partir de la ampliación de acciones del CIAM.

Enfoque gerontológico. Este enfoque ha permitido intervenir de forma integral, considerando la salud física, mental, emocional y el entorno social-ambiental de la PAM, lo cual es constatado por el equipo participante y los instrumentos utilizados que han sido adecuados para garantizar una atención oportuna y una vejez digna a los usuarios.

Enfoque intercultural. Desde este enfoque, hubo ocasiones que la intervención del equipo CIAM se ha tenido que adaptar al idioma Quechua para atender de manera pertinente las necesidades de la persona usuaria. Una fortaleza es que los profesionales de gerontología y psicología conocen y hablan en el idioma mencionado con anterioridad, lo cual ha permitido no evadir las voces de las PAM. Además de ello, se ha respetado las creencias y/o costumbres de las personas, en caso alguna haya afectado, se procedía a la sensibilización.

Enfoque interseccional. Evaluar e intervenir considerando este enfoque, ha permitido trascender un análisis más allá de la edad y el exterior. Abordar diferentes ámbitos visibiliza la combinación de las distintas formas de discriminación o desventajas en la vida de una persona adulta mayor lo cual determina la situación de riesgo. Por ejemplo, con la aplicación de este enfoque se ha identificado que una PAM en situación de pobreza extrema, quechuahablante, analfabeta y en situación de abandono, se encuentra en riesgo social porque hay la posibilidad que la sociedad no cuente con la capacidad de comprender a la adulta mayor y sea excluida en muchos espacios, para ello ha sido necesario tomar acciones en búsqueda de una red de apoyo social comunitario e informar a la DIPAM.

Enfoque diferencial para el goce efectivo de los derechos de las Personas Adultas Mayores. Este enfoque ha sido muy importante, porque además de promover la igualdad y no discriminación, también fue necesario que en nuestra evaluación profesional se haya considerado la etapa de curso de vida de la persona usuaria, porque aquello nos permitió ampliar el panorama de la situación de la población adulta mayor, siendo conscientes de que se encuentran en un proceso experimentando cambios en su vida social y de forma fisiológica.

C. Impacto y cambios generados

La atención interdisciplinaria y mi desempeño como bachiller de Trabajo Social del CIAM Cieneguilla tuvo un impacto positivo en la población adulta mayor en situación de riesgo. A partir de la entrevista realizada a la coordinadora del CIAM y a mis compañeros profesionales de gerontología y psicología, se identifican cambios significativos como resultado de la experiencia llevada a cabo.

Para visibilizar y comprender los cambios generados producto de la experiencia, es necesario señalar que el mes donde inicia la experiencia es también el mes donde ingresa el equipo interdisciplinario a trabajar en el CIAM, la única persona que venía trabajando desde antes fue la coordinadora. Es por ello que su testimonio es muy importante, porque es la única persona del equipo que puede señalar y respaldar los cambios a partir de la experiencia.

La coordinadora del CIAM manifiesta que antes la atención era muy limitada y algunos casos eran archivados de inmediato por la falta de conocimiento, mientras que en la actualidad ya se cuenta con un **protocolo de atención** ante casos de situación de riesgo y articulación con el MIMP, lo cual es uno de los cambios identificados. Menciona que el cambio ha sido muy positivo porque antes había mucha indiferencia. Asimismo considera que las PAM se sienten mejor atendidas y son conscientes que hay una trabajadora social porque muchas veces la buscan en la oficina y aquello es una muestra de la confianza que se ha generado hacia la población adulta mayor de saber que en el CIAM se les puede dar una atención.

Los profesionales de gerontología y psicología reconocen que el aporte del Trabajo Social en el equipo interdisciplinario fue llevar a cabo una buena coordinación y el trabajo en conjunto, además que ha contribuido en la **ampliación de sus conocimientos** en el ámbito de intervención y ruta de actuación, lo cual les va a permitir accionar y/u orientar en otros espacios. Reconocen que la intervención interdisciplinaria tuvo un impacto positivo en las personas adultas mayores porque está brindándoles una mejor calidad de vida.

Un resultado observable y destacado del desempeño de Trabajo Social por todo el equipo del CIAM es la **gestión para el ingreso de un adulto mayor a un CAR**, quien se encontraba en una situación de riesgo por pobreza extrema y dependencia. El adulto mayor fue también entrevistado, él manifiesta que se sintió bien con el acompañamiento que realicé como Trabajo Social porque le daba esperanza en la posibilidad de cambiar la situación en la cual se encontraba. Señala que hoy en día se encuentra en un lugar seguro y el cambio más significativo en su vida ha sido la mejora de su estado de salud, lo cual determina un impacto positivo de la experiencia. A continuación se presentan dos fotografías, de la situación del adulto mayor en el proceso de intervención y su situación actual:

Fotografía de una visita domiciliaria como parte del proceso de seguimiento - Abril de 2024	Fotografía en el asilo de las hermanitas de los ancianos desamparados, ubicado en la ciudad de Cajamarca - Junio 2025
	
Se tomó en conocimiento la pérdida de la visión del ojo izquierdo. Se observó Artrosis avanzada y pérdida de fuerza corporal, lo cual no le permitía tener equilibrio. El adulto mayor manifestó que hace dos semanas había visitado el MIMP.	De acuerdo a lo manifestado y observado, el adulto mayor se encuentra con una vestimenta limpia y completa, además de tener una herramienta de apoyo para caminar. Asimismo, se le observa en un espacio saludable, limpio y grande.

Si bien es cierto, muchos de los casos eran atendidos porque fueron solicitados directamente por la persona adulta mayor o por actores sociales, también hubo un caso que fue inscrito como usuario en una campaña de salud descentralizada y a partir de su participación en otra actividad del CIAM se conoció su situación. Se le citó en la oficina de Trabajo Social para profundizar su caso, en esa primera etapa se pudo identificar que el adulto mayor no contaba con red familiar y se encontraba expuesto a estar en una situación de

calle, además tenía cáncer de próstata, encontrándose en situación de riesgo por pobreza extrema y fragilidad. Preocupados por su futuro y los cuidados en el aspecto de su salud, se le informó sobre los CEAPAM, lo cual despertó interés en el adulto mayor y solicitó el apoyo para acceder a uno de ellos. Es así que en el mes de octubre de 2024, mediante oficio, la Municipalidad de Cieneguilla reporta el caso a la DIPAM, y en el mes de marzo de 2025 se recepciona la resolución directoral con medidas de protección a favor del adulto mayor y se dispone su ingreso a un CEAPAM. Posteriormente, me reuní con el adulto mayor para explicarle su resolución. Hoy en día está a la espera de una vacante disponible. Este caso es una muestra que la experiencia también **aportó conocimiento** en las personas adultas mayores en todo el proceso, como es el hecho de conocer sobre los CEAPAM y el contenido de una resolución directoral. Se resalta que la intervención del Trabajo Social no acaba en la recepción y derivación del caso, destaca por el **acompañamiento** que se dio en todo el proceso a la persona adulta mayor.

Finalmente, se identifica que el gran impacto de la experiencia es el **posicionamiento del Trabajo Social en el CIAM Cieneguilla**, todo el equipo y las personas adultas mayores destacan el trabajo arduo que se realizó. La coordinadora del CIAM señala incluso que debería haber todo un equipo de Trabajo Social. Los profesionales de psicología y gerontología manifiestan que es importante seguir contando con una trabajadora social, que tenga conocimiento y tome acciones a favor de las personas adultas mayores en situación de riesgo. Otro cambio generado en este aspecto, es la denominación de “asistente social” a “trabajadora social” en el equipo de trabajo municipal y en la población, aunque ya no es constante, hasta la actualidad hay ocasiones en que se debe aclarar ambos términos.

A partir de todo lo anterior, reconozco que mi experiencia como bachiller de Trabajo Social en el CIAM Cieneguilla tuvo aportes positivos a favor de la población adulta mayor en situación de riesgo. A partir de mis acciones y coordinaciones, y colaboración de todo el equipo, se implementó una ruta de actuación ante casos de situación de riesgo y un trabajo articulado con el MIMP; asimismo, el CIAM se fortalece como servicio al poder ampliar sus alcances, como es la gestión del ingreso de un adulto mayor a un CAR. El trabajo social se posicionó con esta experiencia, hoy en día reconocen que no es suficiente una sola persona, que debería haber todo un equipo de trabajadores sociales para seguir llegando a más personas adultas mayores.

VII. Conclusiones y recomendaciones

A. Conclusiones generales

Se ha logrado efectuar la reconstrucción de la experiencia vivida, describiendo, reflexionando y recogiendo los aspectos centrales y más resaltantes de cada etapa de intervención ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo y aspectos complementarios, como también identificar las dificultades que se tuvieron y las decisiones tomadas para afrontarlas. Siendo estas contenidas en la ruta de actuación del CIAM Cieneguilla y su articulación con el MIMP para la protección social de las PAM, donde se evidencia el involucramiento de actores sociales comunitarios; asimismo, la implementación de formatos para el área social, y la participación en capacitaciones que permitió conocer más sobre el Programa Nacional Gratiitud.

Se realizó el análisis de la experiencia desde un enfoque reflexivo y participativo, lo cual ha permitido identificar los aprendizajes, logros y el impacto generado a partir de la intervención del CIAM Cieneguilla con personas adultas mayores en situación de riesgo en el periodo de febrero 2024 a marzo 2025. Entre lo más destacado de la experiencia tenemos:

- Atención interdisciplinaria y ampliación de acciones a favor de la persona adulta mayor. Se recepcionó un total de 22 casos en situación de riesgo, de los cuales 17 (77.27%) procedieron a la segunda etapa del protocolo de atención y 12 casos fueron cerrados por la situación de riesgo cesada y/o cambio de jurisdicción.
- Gestión para obtener medidas de protección de la DIPAM a favor de las PAM en situación de riesgo derivados por el CIAM Cieneguilla, entre sus resultados está el ingreso de una persona adulta mayor a un Centro de Atención Residencial.
- El involucramiento de los actores sociales comunitarios funcionó muy bien porque cumplieron roles fundamentales, como reporte de casos y el acompañamiento a la persona adulta mayor.
- En la experiencia no se pudo trabajar directamente con las familias, en muchos casos no se pudo identificar, lo cual es un aspecto a fortalecer.

Adicionalmente se concluye que la sistematización ha permitido identificar la experiencia significativa del Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla, abordando el rol que asumió, y evidenciando un posicionamiento profesional porque ha generado cambios en el servicio e impactos positivos.

A continuación se menciona las acciones más destacadas del Trabajo Social en el CIAM Cieneguilla:

- Coordinación del equipo interdisciplinario para la ejecución de la ruta de actuación ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo.
- Aporte de conocimientos tanto para el equipo CIAM como para las PAM en situación de riesgo.
- Apertura de atención para la gestión del ingreso de personas adultas mayores a un CEAPAM.
- Seguimiento y acompañamiento en el proceso a las personas adultas mayores.
- Implementación de nuevos formatos para el área social y una ficha digital de seguimiento a casos de situación de riesgo para registrar toda nueva información obtenida, en especial de los casos derivados al MIMP.

B. Recomendaciones para futuras intervenciones

Desde la experiencia del Trabajo Social se propone mejoras de intervención que involucre al equipo CIAM, población y también institución.

Para intervención profesional de un equipo CIAM. Se recomienda una intervención y evaluación interdisciplinaria de todo el equipo profesional completo, en caso del CIAM Cieneguilla se hace referencia a psicología, gerontología y trabajo social. Realizar campañas de servicio descentralizado del CIAM, lo cual permitirá identificar nuevos casos de situación de riesgo y aperturar la atención. Involucrar y trabajar con la red familiar identificada de los casos en situación de riesgo mediante talleres, entrevistas, entre otros. Implementar y/o modificar formatos del área social, por ejemplo: Modificar el formato de acta de entrega de víveres por acta de entrega de apoyo social e implementar un formato de solicitud de afiliación de un caso social a una olla común. Que cada caso de situación de riesgo atendido por el CIAM Cieneguilla sea registrado en un expediente en el cual vaya las fichas de todos los profesionales y así pueda tener acceso todo el equipo. Asimismo, se recomienda que en las capacitaciones realizadas por el MIMP (DIPAM o Gratitud) asista todo el equipo.

Para involucramiento de la población. Se recomienda realizar promoción y difusión del servicio realizado a favor de las personas adultas mayores en situación de riesgo en las redes sociales de la entidad municipal, así como difundir sus derechos, con el objetivo de dar a conocer la ruta de actuación del CIAM para conocimiento de la población. Realizar acciones informativas y de sensibilización en la comunidad, considerando que son una red de apoyo para fortalecer la protección social, para derribar los prejuicios y estereotipos

negativos sobre la población adulta mayor. Promover un voluntariado que permita involucrar a la población en actividades y/o acciones de seguimiento a favor de las PAM, quienes tendrán que tener una capacitación y evaluaciones previas. Asimismo, se recomienda identificar aliados para gestionar proyectos y/o donaciones a favor de la persona adulta mayor en situación de riesgo.

Para la institución. Se recomienda a la entidad municipal disponer una movilidad para el área del CIAM, para una atención inmediata interdisciplinaria y que permita llegar a las zonas alejadas en un tiempo considerable. Gestionar e implementar un almacén de víveres, ropa, pañales, a fines, para atender las necesidades inmediatas de las PAM. Autorizar y generar un correo institucional al CIAM Cieneguilla y de esa forma el reporte del caso de situación de riesgo de la persona adulta mayor sea directo y en menos tiempo. Contratar un profesional de Trabajo Social exclusivo para el área del CIAM para que pueda tener la disponibilidad de ampliar sus acciones de intervención y dar un seguimiento permanente a las personas adultas mayores en situación de riesgo.

C. Reflexión final

La sistematización permite evidenciar las problemáticas sociales y el desempeño profesional del Trabajo Social frente a ellas, lo cual es un medio donde se comparten las experiencias en diferentes niveles de alcance con el objetivo de que sean replicadas y mejoradas, como también permite visibilizar nuevas demandas sociales, lo cual es importante para la mejora continua de los profesionales y la sociedad.

La presente sistematización de la experiencia de Trabajo Social en el CIAM Cieneguilla, es importante y necesaria porque ha permitido realizar una reflexión e interpretación crítica de la experiencia por cada etapa, el mismo que será útil para fortalecer, mejorar y proponer como trabajadora social, asimismo evidencia los aportes realizados y el gran cambio generado desde la profesión.

A nivel institucional, en el ámbito social, quedará como un antecedente necesario y de gran ayuda para futuras gestiones municipales y equipos de trabajo. Al ser una sistematización que ha considerado diferentes testimonios de los involucrados, posibilitará que la institución conozca las perspectivas y posturas del resto, y así pueda seguir incluyendo de forma mejorada en futuros planes de trabajo y parte del servicio del CIAM. Cabe precisar que el CIAM es un servicio municipal que cambia de equipo por cada gestión nueva que ingresa, por ello esta sistematización es importante porque busca que la atención a casos de situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla se siga dando y dejar evidencia del rol importante del Trabajo Social.

VIII. Bibliografía

- Ander-Egg, Ezequiel. (2009). *Diccionario del trabajo social*. Córdoba: Brujas/Instituto Ciencias Sociales Aplicadas.
- Congreso de la República del Perú (2016). *Ley N.º 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor*. Diario Oficial El Peruano del 21 de julio de 2016. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3766931/Ley%20N%C2%B0%2030490.pdf?v=1666119068>
- Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (s.f.). *Escuela Profesional de Trabajo Social, Plan de estudios 2018* [Archivo PDF]. <https://csociales.unmsm.edu.pe/trabajo-social-plan-de-estudios/>
- Ghiso, A. (1998). *De la Práctica singular al diálogo con lo plural. Aproximaciones a otros tránsitos y sentidos de la sistematización en épocas de globalización*. https://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/Investigacion%20I/Material/11_Ghiso_PracticaSing_dial%C3%B3goPlural.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018). *Perú: Resultados definitivos de los Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1544/
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (27 de diciembre de 2024). Situación de la población adulta mayor: Julio-Agosto-Setiembre 2024. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/6324794-situacion-de-la-poblacion-adulta-mayor-julio-agosto-setiembre-2024>
- Jara Holliday, Oscar. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. 1ed. Bogotá: Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano - CINDE. <https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sistematizacio%cc%81n%20Cinde-Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Ediciones Morata.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2021). *Decreto Supremo N° 006-2021-MIMP, que aprueba la Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030*. Diario Oficial El Peruano del 05 de junio de 2021. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1960402-3>

- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2021). *Decreto Supremo N° 024-2021-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30490, Ley de la persona Adulta Mayor*. Diario Oficial El Peruano del 27 de julio de 2021. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2041837/ds_024_2021_mimp.pdf?v=1627401992
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2024). *Decreto Supremo N° 001-2024-MIMP, que crea el Programa Nacional de Servicios Especializados para Personas Adultas Mayores - “Gratitud” y aprueba la fusión por absorción de la Unidad de Servicios de Protección de Personas Adultas Mayores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF al Programa Nacional Gratitud*. Diario Oficial El Peruano del 3 de mayo de 2024. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6280920/5522710-ds-001-2024-mimp.pdf?v=1714743802>
- Municipalidad Distrital de Cieneguilla. (2012). *Ordenanza N° 169-2012-MDC del 29 de noviembre de 2012, aprobó la creación del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor - CIAM*.
- Municipalidad Distrital de Cieneguilla. (2017). *Ordenanza Municipal N° 259-MDC del 20 de julio de 2017, dispone la adecuación del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor - CIAM a la Ley N° 30490*. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1548525-1>
- Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. (2004). *Guía Metodológica de Sistematización. Programa Especial para la Seguridad Alimentaria. PESA en Centroamérica*. <https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/27cb47b2-8a89-46de-8c09-257d64d464d8/content>
- Puente Vázquez, C. E. (2008) *El modelo ecológico de Bronfenbrenner: Una contribución para el estudio de la construcción cultural de la vejez en la ciudad de México*[Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de México]. https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000637292/3/0637292_A1.pdf
- Taylor, S.J. y Bogdan, R. (2002). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Editorial Paidós.

IX. Anexos

A. Plan de sistematización

I. Título

Sistematización de la experiencia de Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025.

II. Generalidades

A. Institución

Municipalidad Distrital de Cieneguilla (MDC)

B. Área

Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) - Gerencia de Desarrollo Social (GDS)

C. Periodo de la experiencia a sistematizar

Febrero del año 2024 a marzo del año 2025.

D. Población a quien se dirigió nuestra intervención

Personas adultas mayores usuarios (as) del CIAM Cieneguilla.

E. Participante y responsable del proceso de sistematización

Ana Gabriela Salsavilca Retamozo

III. Justificación

El envejecimiento se da mediante un proceso gradual que conlleva cambios a nivel biológico, fisiológico y psico-sociales. La vejez es considerada como la última etapa del curso de vida, cronológicamente, según la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, en el Perú se inicia a los 60 años de edad (Congreso de la República del Perú, 2016, Artículo 2).

A nivel mundial, el crecimiento de la población adulta mayor se está dando a un ritmo acelerado. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024), actualmente los cambios más significativos, respecto al envejecimiento de la población, son en los países de ingresos bajos y medianos. Estima que en el año 2030, una de cada seis personas en el mundo tendrá 60 años o más, y que al 2050 se habrá duplicado a 2100 millones. Asimismo, ha previsto que la cifra de personas de 80 años o más se triplique entre los años 2020 y 2050, dando énfasis mundial el incremento de esperanza de vida.

La **Comisión Económica para América Latina y el Caribe** (CEPAL, 2024), predice que para el año 2050, el 18,9% aproximadamente de la población regional estará conformada por personas mayores de 65 años, siendo el doble de la proporción que se tiene del año 2024 (9,9%).

Habiendo identificado un cambio significativo sociodemográfico a nivel mundial y de la región, es importante conocer cómo está la situación de las PAM a nivel nacional.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2024), **en el Perú** el proceso de envejecimiento ha incrementado, pasó de representar el 5,7% en el año 1950 de la población total, al 13,9% en el año 2024, mostrando que hasta el tercer trimestre del último año en mención, del total de hogares del país, el 42,4% tiene al menos a una persona adulta mayor. De estos hogares, el 27,8% tiene como jefe de hogar a una PAM; de lo cuales, el 47,2% son hogares nucleares, el 26,1% son unipersonales, el 20,7% son extendidos, el 5,0% son hogares sin núcleo y el 1,0% son compuestos (pp. 1-3). Los hogares unipersonales en mención, son aquellos que solamente están compuestos por la PAM; de esta forma, se percibe un gran porcentaje de personas adultas mayores que podrían encontrarse en situación de riesgo por abandono familiar o sin red familiar directa, además de estar expuestos a mayor riesgo de enfermedades y complicaciones de salud debido a un cuidado inadecuado, al aislamiento social, y dificultad para acceder a redes de apoyo.

El Decreto Supremo N° 024-2021-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30490, define lo siguiente:

Las situaciones de riesgo son aquellas condiciones o circunstancias que afectan, limitan o anulan el ejercicio de los derechos fundamentales de la persona adulta mayor, así como el acceso a servicios o programas especializados de protección social, lo que amerita el dictado de medidas de protección temporal a fin de garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos y libertades fundamentales.

(Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP], 2021, Artículo 82)

Además, considera a la pobreza o pobreza extrema, fragilidad o dependencia, y/o víctimas de cualquier tipo de violencia (ejm: violencia por abandono) como situaciones de riesgo de la PAM.

Con la finalidad de reducir estas situaciones, a través del Decreto Supremo N° 001-2024-MIMP, se crea el Programa Nacional de Servicios Especializados para Personas Adultas Mayores - “Gratitud” que tiene por objeto incrementar el acceso a los servicios

integrales y especializados de las personas adultas mayores en situación de riesgo (MIMP, 2024).

A **nivel local**, según la información obtenida de RENIEC, brindada por el Programa Nacional GRATITUD (2025) en el Sistema de Registro de Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor - SIRCIAM, al II trimestre de 2023, habían 3576 personas adultas mayores en el distrito de Cieneguilla, al IV trimestre de 2023 incrementó a 3685, y al I trimestre de 2024 alcanzó a una cifra 3756 PAM. Se puede identificar que, en menos de un año, hubo un crecimiento poblacional cerca de 200 PAM.

El 29 de noviembre de 2012, la Municipalidad Distrital de Cieneguilla (MDC), a través de la Ordenanza N° 169-2012-MDC, aprobó la ordenanza para la creación del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor - CIAM. En el año 2017, mediante la Ordenanza Municipal N° 259-MDC, adecua al CIAM a la Ley N° 30490.

El CIAM Cieneguilla es un servicio municipal para la atención de la persona adulta mayor que promueve un envejecimiento activo, a través de la promoción y protección de sus derechos, así como para la prevención y atención de situaciones de riesgo. Cabe señalar que la institución no contaba con anterioridad, al año 2024, con una profesional de Trabajo Social; por ello, tanto la población como los trabajadores de la municipalidad esperaban una limitada acción asistencialista para todos los casos. Asimismo, no se ha identificado algún trabajo de sistematización de experiencias como antecedente.

La experiencia de Trabajo Social en el CIAM Cieneguilla abarca el periodo de febrero del año 2024 a marzo del año 2025. Dentro de las principales actividades realizadas en el CIAM Cieneguilla está el trabajo administrativo de acuerdo a la Ley 30490, la actualización del SIRCIAM que es el medio por donde los CIAM's a nivel nacional registran sus actividades y son supervisados, la implementación de talleres y campañas que generen seguridad física, económica, social y de salud a las PAM. Como hechos significativos de toda la experiencia tenemos la atención de casos de situación de riesgo y la apertura de la Casa del Adulto Mayor y la Mujer "Llapanpaq Kusichiy" del distrito de Cieneguilla. La primera, porque la Municipalidad Distrital de Cieneguilla no tenía experiencia en la identificación de situaciones de riesgo y en el reporte de este para solicitar medidas de protección. La segunda, porque significa la recuperación de un espacio que se encontraba en abandono. Ambos hitos son pruebas del avance que existe en favor de la protección de la población adulta mayor en la localidad.

Todo lo anterior permite evidenciar la **relevancia social** que tiene sistematizar experiencias sobre la población adulta mayor, admitiendo que hay un crecimiento

poblacional de ese grupo etario que lleva consigo muchas demandas y necesidades, y reconocer que se requiere fortalecer la protección social en el ámbito local y nacional. Esta situación también evidencia y proyecta la demanda que habrá sobre profesionales formados con enfoque gerontológico.

Por conveniencia, la presente sistematización de la experiencia de Trabajo Social en el CIAM Cieneguilla, es importante y necesaria porque permitirá realizar una interpretación crítica de la experiencia para mejorar nuestro propio desempeño, y al ser difundido incrementará el aprendizaje institucional en el ámbito social, quedando como un antecedente necesario y de gran ayuda para futuras gestiones municipales.

Respecto a la **justificación académica**, la necesidad de esta sistematización no solo es para una contribución a nivel personal e institucional, el producto final se compartirá a los demás colegas de Trabajo Social y profesionales involucrados con la persona adulta mayor, debido a que se identificó durante las capacitaciones realizadas por el Programa Nacional GRATITUD a todos los CIAM's, que los equipos de trabajo de los gobiernos locales se encuentran en constante aprendizaje y cada experiencia puede orientar a otras. De esta forma se busca enriquecer este campo reconocido como nueva tendencia y posicionar al Trabajo Social y sus experiencias como un referente, tomando en cuenta los factores, limitaciones y fortalezas en una intervención que se busca exponer en este trabajo de suficiencia profesional.

Por último y no menos importante, esta experiencia a sistematizar contribuye al cumplimiento de las metas de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible para el 2030**. Para el Objetivo 1. Fin de la pobreza, contribuye poniendo en práctica medidas de protección social para todas las personas adultas mayores en situación de riesgo por pobreza o pobreza extrema dando atención y cobertura. Respecto al Objetivo 3. Salud y bienestar, se contribuye con la prevención de enfermedades y promover la salud mental y el bienestar. Al igual que el Objetivo 10. Reducción de las desigualdades, que con una atención interdisciplinaria y la aplicación de la Ley N° 30490 se busca mayor igualdad para un desarrollo social y económico.

IV. Descripción de la experiencia a sistematizar

La experiencia presentada para sistematizar es respecto a la intervención del Trabajo Social en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025. Los principales involucrados en esta experiencia son: El equipo interdisciplinario del CIAM Cieneguilla,

conformado por los profesionales de gerontología, psicología y trabajo social. El Programa Nacional Gratitud, mediante la unidad de promoción, prevención y capacitación. Los actores sociales de la localidad, quienes fueron sumamente importantes para incrementar los factores de protección social ante casos de situación de riesgo. Y la población adulta mayor usuaria.

Según la información obtenida de RENIEC, brindada por el Programa Nacional GRATITUD (2025) en el SIRCIAM, al I trimestre de 2024, existen 3 756 PAM en el distrito de Cieneguilla, de los cuales el CIAM Cieneguilla hasta el 31 de marzo de 2025 tiene empadronado a 890 PAM que representa el 23.69%. Esta última cifra pone en evidencia que el CIAM tiene como reto identificar a más personas adultas mayores, sensibilizar e involucrarlos.

De acuerdo al diagnóstico situacional de los usuarios del CIAM Cieneguilla, al IV trimestre del año 2024, las principales características de la población adulta mayor son: El 52.72% de las PAM no saben leer ni escribir, el 54.05% de las PAM manifiestan no tener vivienda propia, el 93.71% se encuentra afiliado a un seguro de salud, y el 72.8% se encuentran en situación de pobreza o pobreza extrema.

La experiencia de Trabajo Social en el CIAM Cieneguilla se enmarca en cinco ejes, los cuales serán descritos a continuación:

A. Trabajo administrativo y otros

- De acuerdo a la Ley 30490, el CIAM debe presentar en fechas determinadas el diagnóstico situacional, plan de trabajo e informe anual a la DIPAM. En agosto del año 2024, el Órgano de Control Institucional (OCI) de la MDC, solicitó la remisión de medidas correctivas y preventivas, donde se señala que el CIAM de Cieneguilla no había remitido el último diagnóstico situacional, la actualización y avance mensual del registro nominal de personas adultas mayores, así como información sobre el funcionamiento del CIAM, correspondiente al año 2023. Lo cual, el CIAM sí había cumplido en la elaboración de dichos documentos; sin embargo, fuera de fechas establecidas y no había enviado por mesa de partes. Este suceso fue clave porque permitió al equipo de trabajo conocer sobre la ruta de la remisión de informes, y evitar alguna sanción por responsabilidad administrativa.
- El SIRCIAM, administrado actualmente por el Programa Nacional GRATITUD, es el medio por donde los CIAM's a nivel nacional registran todas sus actividades y son supervisados. En esta plataforma, el CIAM sube sus documentos de gestión, empadronan, inscriben y evalúan a las personas adultas mayores, y acceden a

formatos y capacitaciones virtuales. Cuando la experiencia del Trabajo Social empezó en el CIAM, el área no tenía conocimiento sobre el uso del SIRCIAM y por lo tanto no había información completa y actualizada. En este apartado se destaca la proactividad de la bachiller en Trabajo Social porque, con el permiso de la coordinadora del CIAM, pudo acceder y conocer todos los detalles del SIRCIAM mediante la indagación del sistema completo. En la actualidad, todo el equipo del CIAM conoce sobre su uso.

- Hasta el mes de febrero del año 2025, la oficina del CIAM Cieneguilla se ubicaba en las instalaciones de la Casa de la Cultura de la MDC, y los talleres se desarrollaban en distintas sedes por falta de un espacio permanente y disponible, ya que muchas veces los horarios se cruzaban con talleres de otras áreas y/o eventos. Por pedido de las asociaciones de las PAM del distrito de Cieneguilla y la voluntad política de la actual gestión municipal, durante el año 2024 se recuperó el espacio destinado para la casa del adulto mayor y se hicieron todas las gestiones y acondicionamiento del local. El 05 de marzo del 2025 se llevó a cabo la inauguración de la Casa del Adulto Mayor y la Mujer “Llapanpaq Kusichiy”, lo cual ha permitido la implementación de nuevos talleres y el incremento de la participación de la población adulta mayor. En este nuevo espacio también se encuentra todo el equipo del CIAM.

B. Promoción y protección de los derechos de las personas adultas mayores

- Se realizó una charla sobre la Ley 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, junto a estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho de la UNMSM, con el objetivo de que las PAM conozcan más sobre sus derechos.
- Celebración de fechas conmemorativas en relación a la persona adulta mayor: Día Mundial de la Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato a las Personas Adultas Mayores, Día Nacional de las Personas Adultas Mayores y el Día Internacional de las Personas de Edad. En el marco de esas fechas se realizaron charlas, paseos y gincana.
- Espacios de integración: Celebración de cumpleaños, cine dirigido a la población adulta mayor, celebración de la navidad, entre otros. Asimismo, se realizaron visitas a los usuarios del CAR Mixto Rosa de Lima, lo cual permitió la integración de las PAM del CIAM Cieneguilla con usuarios de otras instituciones.
- Promoción de la asociatividad de las PAM mediante reuniones y espacios de toma de decisiones. En el transcurso del año 2024 se promovió la formación de una asociación de personas adultas mayores que represente al primer sector del distrito de Cieneguilla, el sector con más pobreza y en proceso de urbanización (obtención de

servicios básicos, pistas y veredas). Un logro de esta experiencia fue la formalización de esta asociación en enero del año 2025 por la resolución gerencial N° 004-2025-MDC/GDS. Actualmente existen cuatro asociaciones de PAM en la localidad.

- En agosto del año 2024 se aprobó la Ordenanza N° 387-2024-MDC, Ordenanza que aprueba la adecuación de la Mesa de Trabajo para Personas Adultas Mayores del distrito de Cieneguilla (METRAPAM-Cieneguilla), a la Ley N° 30490. Sin embargo, estando abril del año 2025 no se ha instalado la METRAPAM, lo cual considero muy necesario e importante porque es un espacio de participación, coordinación, concertación y toma de decisiones sobre temáticas y problemáticas de la población adulta mayor.

C. Promoción de la seguridad económica y social

En este eje se realizaron talleres productivos para la PAM con el objetivo de que puedan adquirir conocimientos y fortalecer capacidades de emprendimiento y así puedan generar un ingreso económico.

- En el año 2024 se brindaron dos talleres productivos: Manualidades y macramé. En verano del año 2025 se añadieron otros talleres: Elaboración de cerámica, teatro, bordado y tejido. Todos los talleres mencionados continuaron llevándose a cabo; sin embargo, a partir del mes de marzo del año 2025, hay nuevos talleres implementados: Decoración de globos, repostería, alfabetización e hidroponía.
- Se ha podido identificar que hay algunas personas adultas mayores que gracias a los talleres han podido producir accesorios y venderlos. En base a la experiencia, se puede decir que el CIAM Cieneguilla tiene los talleres necesarios para que la persona adulta mayor pueda adquirir conocimientos; sin embargo, falta fortalecer las capacidades para el proceso de un emprendimiento y la promoción de ello.

D. Atención de la salud y prevención de enfermedades

- Se realizaron tres campañas de salud: Dos generales con todos los servicios, y uno de descarte de cáncer de próstata. Y una charla sobre la salud mental para las PAM. Gracias al trabajo articulado con el Ministerio de Salud.
- También se implementaron talleres con el objetivo de prevenir enfermedades: Ejercicios de terapia física y rehabilitación, masoterapia, tai chi, memoria y concentración, danza y piscina.
- En base a la experiencia de Trabajo Social en el CIAM, se identifica que el no tener un seguro de salud ya no es un problema principal en la población adulta mayor, en la

actualidad el problema principal es la falta de atención eficiente. Por ello, es necesario que los establecimientos de salud pública cuenten con la modalidad de atención domiciliaria para las PAM que tengan discapacidad certificada o no, ya que la mayoría no gestiona su atención ante un puesto de salud u hospital por falta de acompañamiento y una economía sostenible.

E. Protección familiar y comunitaria

- Antes de febrero del año 2024 no había un equipo permanente e interdisciplinario para la PAM. La implementación de un equipo interdisciplinario en el CIAM Cieneguilla permitió la ampliación de los servicios para el adulto mayor y fortaleció la protección comunitaria.
- Habiendo identificado que uno de los retos del CIAM Cieneguilla es empadronar a más PAM, en el año 2024 se llevó a cabo el Programa “CIAM cerca de ti” con el objetivo de descentralizar el servicio municipal y así poder identificar a nuevos usuarios y sus necesidades. Este programa atendió a 83 personas, lo cual permitió actualizar datos de algunas PAM que ya registraban en el SIRCIAM e inscribir a nuevos usuarios. Considero que es necesario seguir con la ejecución del programa para descentralizar el servicio municipal y de esta forma se pueda obtener un diagnóstico más representativo de la población adulta mayor del distrito de Cieneguilla.
- En la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, la atención a casos sociales se basaba en solicitudes de donación de silla de ruedas, apoyo económico o alimenticio, e identificación de casos de PAM en situación de pobreza extrema para su postulación y afiliación al Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65”. Esta atención siempre ha sido dada por vecinas del distrito asignadas por cada gestión municipal, el cargo era reconocido como “asistente social”, atendían casos de la población general, y en su mayoría no tenían una formación profesional. Cuando la experiencia del Trabajo Social inicia en febrero del año 2024 en la municipalidad, asume todas esas funciones, pero amplía sus acciones de intervención. Uno de los cambios empezó con la elaboración y uso de nuevos formatos. Anteriormente solo existía una ficha social cuyo diseño era insuficiente para registrar datos necesarios de un caso y adaptarse a cada etapa. Es por ello que a partir del mes de abril del año 2024, desde el Trabajo Social se implementan tres principales formatos: Ficha de recepción de casos, ficha social y ficha de visita domiciliaria.

- Durante febrero del año 2024 a marzo del año 2025, en el área del CIAM se identificó y atendió casos de situación de riesgo de personas adultas mayores, en sus diferentes tipologías, de los cuales uno de ellos ingresó a un Centro de Atención Residencial por gestión de la bachiller en Trabajo Social.

La intervención ante una situación de riesgo se realizó en cinco etapas. La primera de recepción e identificación, donde la bachiller de Trabajo Social tomaba conocimiento del caso y obtenía los datos principales de la persona adulta mayor para programar una visita domiciliaria. La segunda de evaluación interdisciplinaria, donde el equipo de trabajo (gerontología y/o psicología, y trabajo social) realiza la visita domiciliaria al usuario y evalúa principalmente los aspectos sociofamiliares, vivienda, economía y de salud, de esta forma identifican los principales factores de riesgo y la tipología de acuerdo a la Ley N° 30490. La tercera etapa es la ejecución de acciones inmediatas y de protección, donde la bachiller de Trabajo Social se encargaba de las coordinaciones; por ejemplo, la afiliación de la persona adulta mayor como caso social ante una olla común y/o comedor y vaso de leche, gestión de donación de silla de ruedas, actualización de clasificación socioeconómica y gestión para afiliación a los programas sociales del Estado, entre otros. La cuarta etapa, de acuerdo al nivel de riesgo, es la elaboración del informe social para informar sobre el caso a la DIPAM; sin embargo, a partir de noviembre de 2024 el oficio era directo al Programa Nacional Gratitude, con el objetivo de que puedan emitir una Resolución Administrativa que disponga las medidas de protección a favor de la PAM en situación de riesgo y pueda ser también atendida por otras instituciones; y en caso lo amerite, disponga el ingreso de la persona adulta mayor a un Centro de Atención Residencial. La última etapa es la de seguimiento y cierre del caso, este último se da cuando la situación de riesgo haya cesado.

En esta experiencia se resalta el involucramiento de los actores sociales que fueron sumamente importantes para incrementar los factores de protección social para las PAM. Por ejemplo: Los vecinos que visitaban a las PAM y/o les alcanzaban el almuerzo, fueron muy importantes porque facilitaban la comunicación y seguimiento al caso.

El papel del Trabajo Social fue fundamental para ampliar las acciones en favor de las personas adultas mayores en situación de riesgo en el distrito de Cieneguilla, así como impulsar el trabajo interdisciplinario y gestionar el dictado de medidas de protección. La bachiller de Trabajo Social ingresó a trabajar a inicios del mes de febrero de 2024,

para la atención de casos sociales de la población cieneguillana, el área del CIAM y la mujer. A fines de ese mismo mes, identifica el primer caso de situación de riesgo por dependencia (parcial) y pobreza extrema, cuya persona adulta mayor se acercó en busca de una casa hogar y donde en primera instancia en el área del CIAM le habían mencionado que eso no veían, cabe señalar que anteriormente la Municipalidad Distrital de Cieneguilla no contaba con una profesional de Trabajo Social y no conocían la gestión para ello. Ante esa situación, la bachiller en Trabajo Social interviene y señala que ella puede atender. Una vez que el caso fue recepcionado e identificado, convocó al equipo de profesionales en enfermería (especializado en gerontología) y psicología para realizar las visitas domiciliarias; posterior a ello, gestionó acciones inmediatas y reportó el caso al MIMP para fines de acogimiento en un Centro de Atención Residencial. En el mes de agosto del 2024 la persona adulta mayor fue ingresado al asilo de las hermanitas de los ancianos desamparados en Cajamarca, donde vía telefónica, el adulto mayor manifestó encontrarse muy bien y agradeció por todo el apoyo brindado.

Desde la primera actuación del Trabajo Social ante una situación de riesgo de PAM, cambia la perspectiva de la población y el personal municipal, quienes esperaban en un primer momento una acción limitada a la gestión alimentaria. Además de ello, el equipo profesional del CIAM fortaleció sus capacidades de atención. Sin embargo, también es importante reconocer que faltó fortalecer el contacto y trabajo con los familiares de las personas adultas mayores en situación de riesgo.

Por todo lo anterior, esta experiencia es muy importante de sistematizar para reconocer el aporte del Trabajo Social en el incremento de factores de protección para las personas adultas mayores y el impulso a un trabajo interdisciplinario.

V. Objeto de sistematización

La experiencia de Trabajo Social en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025.

VI. Objetivos de la sistematización

A. General

Socializar la experiencia de Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025, con el equipo

interdisciplinario, los CIAM's de Lima Metropolitana y representantes de las asociaciones PAM de la localidad.

B. Específicos

Rescatar la experiencia significativa del Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025, para su continuidad.

Evidenciar la importancia del involucramiento de los actores sociales para la protección social de las personas adultas mayores en situación de riesgo del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025.

Implementar desde el Trabajo Social, una propuesta de mejora de intervención profesional para personas adultas mayores en situación de riesgo, en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla.

VII. Eje de sistematización

Experiencia del Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025.

VIII. Preguntas referidas al eje de la sistematización

- ¿Cuándo se desarrolló la experiencia del Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla?
- ¿Cómo era la metodología implementada por el CIAM Cieneguilla ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo?
- ¿Cuáles fueron los propósitos del Trabajo Social de atender casos de personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla?
- ¿Cuáles fueron las funciones del Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla? ¿Qué aspectos podrían ser mejorados?
- ¿Quiénes participaron de la experiencia con personas adultas mayores en situación de riesgo en el distrito de Cieneguilla?
- ¿Cuáles fueron las fortalezas del Trabajo Social en la atención de casos de personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla?
- ¿Qué dificultades y/o limitaciones se presentaron en la atención de casos de personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla? ¿Cómo se superaron?

- ¿Qué aprendizajes se obtuvieron de la experiencia en atención a casos de personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla?
- ¿Qué impacto tuvo la intervención de Trabajo Social del CIAM Cieneguilla en la vida de las personas adultas mayores en situación de riesgo?

IX. Fuentes de información

- Escritas:
Ficha digital de seguimiento.
Fichas de recepción de casos sociales.
Fichas de visita domiciliaria.
Fichas sociales.
Informes sociales.
Ficha de acta de entrega de víveres u otro apoyo.
Resoluciones directorales.
- Audiovisuales:
Fotografías.
Video: Entrevista.

X. Cronograma de actividades

Actividades / Meses	Abril	Mayo	Junio	Julio
Implementación teórica sobre las bases de la sistematización de experiencias	X			
Elección de la experiencia	X			
Elaboración, revisión y aprobación del plan de sistematización	X			
Reconstrucción de la experiencia		X		
Elaboración del informe de sistematización			X	
Revisión crítica del informe de sistematización				X
Socialización de la sistematización y presentación final				X

XI. Presupuesto

Actividades	Materiales	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Implementación teórica, plan e informe de sistematización	1. Asesor	1	S/. 4 000	S/. 4 000
	2. Lapiceros	3	S/. 2.50	S/. 7.50
	3. Internet	3	S/. 150	S/. 150
	4. Cuaderno de apuntes	1	S/. 12	S/. 12
Entrevista - Testimonio	5. Gestión documentaria	1	S/. 25	S/. 25
	6. Viático	1	S/. 600	S/. 600
Material de difusión	7. Trípticos	50	S/. 2	S/. 100

XII. Presentación del Informe de Sistematización

La presentación del informe de sistematización se llevará a cabo en el mes de julio de 2025 de forma presencial en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

XIII. Publicación y difusión del informe de sistematización

La publicación y difusión del informe de sistematización será expuesto hacia la docente y jurados de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar a la Licenciatura. Asimismo, al equipo interdisciplinario y usuarios del CIAM Cieneguilla, y profesionales de los CIAM de Lima Metropolitana.

XIV. Bibliografía

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Observatorio Demográfico, 2024 (LC/PUB.2024/22-P), Santiago, 2024.

<https://repositorio.cepal.org/entities/publication/119a3dc2-2510-47b6-ad85-200f5b769492>

Congreso de la República del Perú (2016). *Ley N.º 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor*. Diario Oficial El Peruano del 21 de julio de 2016.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3766931/Ley%20N%C2%B0%2030490.pdf?v=1666119068>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (27 de diciembre de 2024). Situación de la población adulta mayor: Julio-Agosto-Setiembre 2024. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/6324794-situacion-de-la-poblacion-adulta-mayor-julio-agosto-setiembre-2024>
- Jara Holliday, Oscar. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. 1ed. Bogotá: Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano - CINDE. <https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sistematizacio%cc%81n%20Cinde-Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2021). *Decreto Supremo N° 024-2021-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30490, Ley de la persona Adulta Mayor*. Diario Oficial El Peruano del 27 de julio de 2021. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2041837/ds_024_2021_mimp.pdf?v=1627401992
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2024). *Decreto Supremo N° 001-2024-MIMP, que crea el Programa Nacional de Servicios Especializados para Personas Adultas Mayores - “Gratitud” y aprueba la fusión por absorción de la Unidad de Servicios de Protección de Personas Adultas Mayores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF al Programa Nacional Gratitud*. Diario Oficial El Peruano del 3 de mayo de 2024. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6280920/5522710-ds-001-2024-mimp.pdf?v=1714743802>
- Municipalidad Distrital de Cieneguilla. (2012). *Ordenanza N° 169-2012-MDC del 29 de noviembre de 2012, aprobó la creación del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor - CIAM*.
- Municipalidad Distrital de Cieneguilla. (2017). *Ordenanza Municipal N° 259-MDC del 20 de julio de 2017, dispone la adecuación del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor - CIAM a la Ley N° 30490*. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1548525-1>
- Organización Mundial de la Salud. (1 de octubre de 2024). Envejecimiento y salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- Programa Nacional de Servicios Especializados para Personas Adultas Mayores GRATITUD. (2025). *Sistema de Registro de Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor - SIRCIAM. Formato 18 - Población RENIEC*[Archivo excel].

B. Matrices de sistematización

Matriz N° 1: Inventario de productos		
Momentos / Etapas que comprende la experiencia	Descripción de cada momento	Documentos producidos en cada momento (se indica la fecha)
Recepción e identificación del caso	La bachiller de Trabajo Social toma conocimiento del caso y obtiene los datos principales (nombre completo, DNI, dirección y/o celular) de la persona adulta mayor para programar una visita domiciliaria. De la experiencia: - 7 personas adultas mayores fueron los solicitantes directos. - 6 personas adultas mayores fueron derivadas por el MIMP (DIPAM o Gratitud). - 6 casos de personas adultas mayores fueron reportados por actores sociales: Dirigentes, vecinos y/o actor social municipal. - 3 casos de personas adultas mayores fueron recepcionados a solicitud de familiares. Cuando el reporte y/o solicitud es realizado presencialmente en oficina, se procede al llenado de la ficha de recepción de casos. Cuando es reportado vía telefónica, mensaje de texto u oficio, se omite la implementación del formato en mención.	Los documentos implementados y producidos en la primera etapa por Bach. Trabajo Social son: 1. Formato de ficha social. Del 05/02/2024 al 08/04/2024. (Formato antiguo) 2. Formato ficha de recepción de casos. A partir del 12/04/2024. (Formato nuevo).
Evaluación interdisciplinaria	Bajo la coordinación de Bach. Trabajo Social, el equipo de trabajo realiza la visita domiciliaria al usuario y evalúa principalmente los aspectos socioeconómicos, familiares y de salud, de esta forma identifican las necesidades, factores de riesgo y la tipología de acuerdo a la Ley N° 30490. La evaluación interdisciplinaria era realizada por una profesional en psicología y/o gerontología, y trabajo	Los documentos implementados y producidos en la segunda etapa por Bach. Trabajo Social son: 1. Formato de ficha social. Del 05/02/2024 al 08/04/2024. (Formato antiguo - También se aplicó en esta etapa) 2. Formato II de ficha social. A partir del 12/04/2024. (Formato nuevo - Estructura nueva y dividida por dimensiones) 3. Formato acta de visita domiciliaria. A partir del

	social.	12/04/2024. (Formato nuevo)
Ejecución de acciones inmediatas y de protección	La bachiller de Trabajo Social se encarga de las coordinaciones para las acciones inmediatas; por ejemplo, la afiliación de la persona adulta mayor como caso social ante una olla común y/o comedor y vaso de leche, armado de expediente para la gestión de donación de silla de ruedas, actualización de clasificación socioeconómica, gestión para afiliación a los programas sociales del Estado, entrega de víveres de primera necesidad, entre otros. Esta etapa se llevó a cabo, en ocasiones, de forma simultánea con la segunda.	Los documentos implementados y producidos en la tercera etapa por Bach. Trabajo Social son: 1. Formato de ficha social. Del 05/02/2024 al 08/04/2024. (Formato antiguo - También se aplicó en esta etapa) 2. Formato acta de visita domiciliaria. A partir del 12/04/2024. (Formato nuevo) 3. Formato acta entrega de víveres. A partir del 28/05/2024. (Formato nuevo)
Reporte del caso al MIMP	De acuerdo a la situación y si requiere intervención del MIMP, en la cuarta etapa se elaboraba el informe social para reportar el caso a la Dirección de Personas Adultas Mayores (DIPAM) hasta el mes de octubre; posterior a ello, cualquier oficio era directo al Programa Nacional de Servicios Especializados para Personas Adultas Mayores - "Gratitud". La derivación del caso se dio con el objetivo de que puedan emitir una Resolución Administrativa que disponga las medidas de protección a favor de la persona adulta mayor en situación de riesgo y pueda ser también atendida por otras instituciones; y en caso lo amerite, disponga el ingreso de la persona adulta mayor a un Centro de Atención Residencial.	Los documentos producidos en la cuarta etapa por Bach. Trabajo Social son: 1. Informes sociales dirigidos a la Subgerencia de Salud, Servicios y Programas Sociales de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla. Del 15/03/2024 al 20/09/2024. 2. Oficios emitidos por la Subgerencia de Salud, Servicios y Programas Sociales de la MDC dirigidos a la DIPAM. Del 19/04/2024 al 17/10/2024
Seguimiento y/o cierre del caso	El seguimiento de casos hace referencia a las visitas domiciliarias posteriores a la primera evaluación interdisciplinaria. Así como, las llamadas realizadas a las personas adultas mayores en situación de riesgo, actores sociales comunitarios y/o al MIMP para consultar sobre el estado de avance del caso para	Los documentos producidos en la quinta etapa por Bach. Trabajo Social son: 1. Informes sociales dirigidos a la Subgerencia de Salud, Servicios y Programas Sociales de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla. Del 18/04/2024 al 16/12/2024.

	alcanzar una vacante a un CEAPAM. También está incluido los informes sociales emitidos en cumplimiento a las medidas de protección dispuestas por las instancias del MIMP. El cierre del caso se aplicó cuando la situación de riesgo haya cesado y/o cambio de jurisdicción.	2. Oficios emitidos por la Subgerencia de Salud, Servicios y Programas Sociales de la MDC dirigidos a la DIPAM. Del 20/04/2024 al 12/07/2024. 3. Oficio emitido por la Subgerencia de Salud, Servicios y Programas Sociales de la MDC dirigido a Gratitud. Fecha: 02/01/2025. 4. Ficha digital de seguimiento con registros actualizados. A partir del 18/07/2024. 5. Formato acta de visita domiciliaria. A partir del 22/04/2024. (Formato nuevo) 6. Formato acta entrega de víveres. A partir del 28/05/2024. (Formato nuevo)
Acciones complementarias	1. Implementación de tres formatos: Ficha de recepción de casos, ficha social y ficha de visita domiciliaria. 2. Implementación del formato de acta de entrega de víveres. 3. Implementación de una ficha digital de seguimiento a casos de situación de riesgo.	1. Formatos nuevos. Fecha: 12/04/2024. 2. Formato de acta de entrega de víveres. Fecha: 28/05/2024. 3. Plantilla de la ficha digital de seguimiento. Fecha: 18/07/2024.
Capacitaciones del Programa Nacional Gratitud del MIMP	1. Asistencia técnica y capacitación de GRATITUD a los gobiernos locales sobre la implementación y funcionamiento de los CIAM, y los criterios de supervisión. 2. Fortalecimiento de capacidades: Flujograma de atención y plan de intervención de la Unidad de Atención de las PAM.	1. Fotografías. Fecha: 21/10/2024. 2. Fotografías. Fecha: 19/02/2025.

Matriz N° 2: Aspectos básicos de la sistematización

¿Para qué queremos sistematizar?	Objetivos	General: Socializar la experiencia de Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de
---	------------------	--

		riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025, con el equipo interdisciplinario, los CIAM's de Lima Metropolitana y representantes de las asociaciones PAM de la localidad. Específicos: Rescatar la experiencia significativa del Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025, para su continuidad. Evidenciar la importancia del involucramiento de los actores sociales para la protección social de las personas adultas mayores en situación de riesgo del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025. Implementar desde el Trabajo Social, una propuesta de mejora de intervención profesional para personas adultas mayores en situación de riesgo, en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla.
¿Qué experiencia queremos sistematizar?	Objeto	La experiencia de Trabajo Social en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025.
¿Qué aspectos centrales de la experiencia queremos sistematizar?	Eje	Experiencia del Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025.

Matriz N° 3: Reconstrucción histórica

Actividades realizadas en cada momento	Tiempo Inicio y término de la actividad	Acciones y tareas	Resultado	Soporte documental
Recepción e identificación del caso	Inicio: 27/02/2024 Término: 31/03/2025 Ejemplo: Caso social N° 04-2024. Fecha:	Recepción del caso y obtención de los datos principales (nombre completo, DNI, dirección y/o celular) de la persona adulta mayor	En total se recepcionó 22 casos de personas adultas mayores en situación de riesgo entre febrero 2024 a	- 5 casos recepcionados con el soporte documental "ficha social".

	27/02/2024.	para programar una visita domiciliaria. Ejemplo: La persona adulta mayor del C.S. N°04-2024, se apersonó a la oficina del CIAM Cieneguilla buscando ayuda para su ingreso a una “casa de refugio”.	marzo 2025. De los cuales 6 personas adultas mayores fueron derivadas por el MIMP (DIPAM o Gratitud). Ejemplo: Apertura de atención a casos de personas adultas mayores en situación de riesgo que requiere ingreso a un CEAPAM.	- 5 casos recepcionados con el soporte documentario “ficha de recepción de casos”. (Formato nuevo implementado). - 6 casos recepcionados mediante oficios enviados por las instancias del MIMP. Ejemplo: Formato de ficha social - Caso social N° 04-2024-MDC/GDS-BIENESTAR SOCIAL.
Evaluación interdisciplinaria	Inicio: 27/02/2024 Término: 31/03/2025 Ejemplo: Caso social N° 04-2024. Fecha: 27/02/2024.	El equipo interdisciplinario realiza la visita domiciliaria al usuario y evalúa principalmente los aspectos socioeconómicos, familiares y de salud, de esta forma identifican las necesidades, factores de riesgo y la tipología de acuerdo a la Ley N° 30490. Hay algunos casos que son atendidos en la oficina del CIAM en primera instancia. Ejemplo: La primera visita domiciliaria al C.S. N°04-2024 fue realizado por la trabajadora social y una psicóloga. Al ser el primer caso de atención, solo se llevó a cabo una evaluación social.	En el periodo de febrero 2024 a marzo 2025, del total de los casos recepcionados, 17 (77.27%) personas adultas mayores recibieron atención del equipo interdisciplinario. Un caso no fue evaluado por cambio de jurisdicción. Ejemplo: Ante un caso de situación de riesgo se identificó las principales necesidades y factores de riesgo de la persona adulta mayor, asimismo se le empadronó a las áreas pertinentes. C.S. N°04-2024 fue inscrito en CIAM y OMAPED.	- 3 casos evaluados y registrados en el soporte documentario “ficha social”. - 9 casos evaluados y registrados en el soporte documentario “Formato II de ficha social”. (Formato nuevo - Estructura nueva y dividida por dimensiones). - 5 casos evaluados y registrados en el soporte documentario “acta de visita domiciliaria”. (Formato nuevo). Ejemplo: Se complementa información en el formato de ficha social - Caso social N°

				04-2024-MDC/GDS-BIENESTAR SOCIAL.
Ejecución de acciones inmediatas y de protección	Inicio: 14/03/2024 Término: 31/03/2025 Ejemplo: Caso social N° 04-2024. Fecha: 14/03/2024.	Se realiza las coordinaciones de acciones inmediatas necesarias; por ejemplo, la afiliación de la persona adulta mayor como caso social ante una organización social de base, armado de expediente para la gestión de donación de silla de ruedas, actualización de clasificación socioeconómica, gestión para afiliación a los programas sociales del Estado, entrega de víveres de primera necesidad, entre otros. Ejemplo: La segunda visita domiciliaria al C.S. N°04-2024 fue para ejecutar acciones inmediatas como la firma de la DJ para postular al Programa Nacional de Pensión 65 y una solicitud de donación de silla de ruedas. En cuanto a la alimentación, el comedor de la iglesia católica de la zona le brindaba menú como caso social, y había una vecina que estaba pendiente.	En el periodo de febrero 2024 a marzo 2025, se ejecutaron acciones inmediatas para 14 personas adultas mayores que requerían de ello, lo cual representa el 63.63% del total de los casos recepcionados. - Entrega de víveres, frazadas, entre otros: 7 - Actualización de CSE y emisión de informe para afiliación a programas sociales: 4 - Afiliación a olla común: 2 - Armado de expedientes para gestionar donación de silla de ruedas: 6	Los documentos implementados y producidos en la tercera etapa por Bach. Trabajo Social son: 1. Las acciones inmediatas a favor de 2 casos fueron registrados en el soporte documentario “ficha social”. 2. Las acciones inmediatas a favor de 8 casos fueron registrados en el soporte documentario “acta de entrega de víveres”. 3. Las acciones inmediatas a favor de 4 casos fueron registrados en el soporte documentario “acta de visita domiciliaria”. Ejemplo: 2° ficha social llenada - Caso social N° 04-2024-MDC/GDS-BIENESTAR SOCIAL.
Reporte del caso al MIMP	Inicio: 15/03/2024 Término: 17/10/2024 Ejemplo: Caso social N° 04-2024. Fecha: 15/03/2024 - 19/04/2024	Bach. Trabajo Social elabora el informe social para solicitar reportar el caso a la Dirección de Personas Adultas Mayores (DIPAM). El informe social va dirigido a la Subgerencia de Salud, Servicios y Programas Sociales (SGSSP) de la Municipalidad Distrital de	En el periodo de febrero 2024 a marzo 2025, desde el área de Trabajo Social, se solicitó a la SGSSP de la Municipalidad de Cieneguilla reportar 4 casos de situación de riesgo a la DIPAM, los cuales fueron derivados mediante oficio.	Los documentos implementados y producidos en la cuarta etapa por Bach. Trabajo Social son: 1. La solicitud de reportar 4 casos a la DIPAM fueron registrados en el soporte documentario “informe

		Cieneguilla, que mediante un oficio procede a la derivación. Se procede a esta etapa con el objetivo de que puedan emitir una Resolución Administrativa que disponga las medidas de protección a favor de la persona adulta mayor en situación de riesgo y pueda ser también atendida por otras instituciones; y en caso lo amerite, disponga el ingreso de la persona adulta mayor a un Centro de Atención Residencial. Ejemplo: El C.S. N°04-2024 fue reportado a la DIPAM por encontrarse en situación de riesgo por dependencia y pobreza extrema, además de solicitar el ingreso de la persona adulta mayor a un CEAPAM.	Cabe señalar que el quinto caso que requería derivación, no está considerado dentro de las cifras de esta etapa, por motivo de que fue atendido el último día de marzo de 2025.	social”. 2. La derivación de los casos por parte de la SGSSP de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla a la DIPAM fueron registrados en el soporte documentario “oficio”. Ejemplo: C.S. N°04-2024: - Informe N° 05-2024-MDC/GDS-BIEN ESTAR SOCIAL. Fecha: 15/03/2024. - Oficio 095-2024-MDC/GDS-SGS SPS a la DIPAM. Fecha: 19/04/2024.
Seguimiento y/o cierre del caso	Inicio: 22/04/2024 Término: 31/03/2025 Ejemplo: Caso social N° 04-2024. Fecha: 22/04/2024 - 29/10/2024	Seguimiento de casos: Visitas domiciliarias posteriores a la primera evaluación interdisciplinaria, llamadas realizadas a las personas adultas mayores en situación de riesgo, actores sociales comunitarios y/o al MIMP para consultar sobre el estado de avance del caso para alcanzar una vacante a un CEAPAM. Informes sociales emitidos en cumplimiento a las medidas de protección dispuestas por las instancias del MIMP.	En el periodo de febrero 2024 a marzo 2025, en la última etapa se logró lo siguiente: - Mediante visitas domiciliarias, se realizó seguimiento a 9 personas adultas mayores. - Mediante llamadas, se realizó seguimiento a 10 personas adultas mayores. - Mediante llamadas realizadas a la DIPAM, se dio seguimiento al estado de avance respecto a los casos de 2 personas	Los documentos producidos en la quinta etapa por Bach. Trabajo Social son: 1. Las visitas domiciliarias fueron registradas en el soporte documentario de “acta de visita domiciliaria” y en “ficha digital de seguimiento”. 2. Las llamadas realizadas fueron registradas en el soporte documentario de la “ficha digital de seguimiento”. 3. Los informes de

		Cierre del caso cuando la situación de riesgo haya cesado y/o cambio de jurisdicción. Ejemplo: Para el C.S. N°04-2024 se aplicó visitas domiciliarias de seguimiento, llamadas con la persona adulta mayor y actor social (vecina), y seguimiento ante el área de la DIPAM. El 02/05/2024 la DIPAM, mediante oficio múltiple, puso en conocimiento a la Municipalidad Distrital de Cieneguilla las medidas de protección temporal a favor de la persona adulta mayor C.S. N°04-2024 contenidas en la Resolución Directoral N°0534-2024-MIMP/DGFC-DIPAM-M P. Una de sus disposiciones determinaba que la MDC, por intermedio del CIAM, brinde el apoyo social y servicios que requiera el adulto mayor, así como le brinde apoyo con el trámite correspondiente para que pueda acceder a ser beneficiario del Programa Pensión 65.	adultas mayores. - Mediante informes sociales y oficios, se dio informe de cumplimiento de medidas de protección de 3 personas adultas mayores a la DIPAM y Gratitud. - Dentro del periodo de sistematización, 12 casos de situación de riesgo fueron cerrados. Ejemplo: El C.S. N°04-2024 fue cerrado el día 29/10/2024, debido al ingreso de la persona adulta mayor a un CEAPAM ubicado en Cajamarca. Fue informado vía telefónica.	cumplimiento de medidas de protección, son registradas en los soportes documentales de “informes sociales” y “oficios”. 4. El cierre de los casos se registran en la “ficha digital de seguimiento”.
Acciones complementarias	Inicio: 12/04/2024 Término: 18/07/2024	- Implementación de tres formatos para la atención a casos sociales. - Implementación del formato de acta de entrega de víveres. - Implementación de una ficha digital de seguimiento a casos de situación de riesgo para registrar toda nueva información obtenida, en especial de los	Implementación de 5 instrumentos para un registro completo de los casos de situación de riesgo en sus diferentes etapas.	1. Ficha de recepción de casos. 2. Ficha social (estructurado) 3. Ficha de visita domiciliaria. 4. Formato de acta de entrega de víveres. 5. Plantilla de la ficha digital de seguimiento.

		casos derivados al MIMP.		
Capacitaciones del Programa Nacional Gratitud del MIMP	Fecha 1: 21/10/2024 Fecha 2: 19/02/2025	1. Asistencia técnica y capacitación de GRATITUD a los gobiernos locales sobre la implementación y funcionamiento de los CIAM, y los criterios de supervisión. 2. Fortalecimiento de capacidades: Flujograma de atención y plan de intervención de la Unidad de Atención de las PAM.	Fortalecimiento de capacidades del equipo del CIAM para una mejor intervención ante casos de situación de riesgo de personas adultas mayores.	1. Oficios de invitación del Programa Nacional Gratitud. 2. Fotografías de ambas capacitaciones.

Matriz N° 4: Análisis de etapas de la experiencia

Etapas	¿Cómo estábamos al inicio de cada etapa?	¿Qué pretendíamos cambiar?	¿Cómo lo hicimos?	¿Qué logramos?	¿Qué dificultades encontramos?	¿Qué recomendamos?
Recepción e identificación del caso	El CIAM Cieneguilla no tenía experiencia previa en la atención de casos de situación de riesgo que requerían medidas de protección y/o ingreso a un CEAPAM.	Se pretendía cambiar la limitación del servicio del CIAM, para ampliar la protección social de las personas adultas mayores en situación de riesgo.	Disposición y experiencia previa de Bach. Trabajo Social. La recepción de los casos se dio en la oficina del CIAM, los cuales eran derivados a la Bach. Trabajo Social para su atención y ampliación de los datos.	Ampliación de acciones del CIAM a favor de la protección social integral a la persona adulta mayor del distrito de Cieneguilla. Recepción e identificación de 22 casos de personas adultas mayores en situación de riesgo de febrero 2024 a marzo 2025.	La derivación de casos de personas adultas mayores que no se encontraban en situación de riesgo. Ubicar a algunas de las personas adultas mayores derivadas por el MIMP en primera instancia (por cambio de domicilio y/o de jurisdicción).	Promoción y difusión del servicio realizado a favor de las personas adultas mayores en situación de riesgo. Campañas de servicio descentralizado del CIAM para identificar nuevos casos de situación de riesgo.
Evaluación interdisciplinaria	No había experiencia previa en el CIAM Cieneguilla del trabajo de un equipo interdisciplinario y de forma permanente. La evaluación a los casos sociales de las personas adultas mayores, hasta	Se pretendía dar una atención integral, mediante la intervención de un equipo interdisciplinario, a las personas adultas mayores en situación de riesgo.	De febrero a la tercera semana de mayo 2024, las visitas domiciliarias eran realizadas por los profesionales de psicología y trabajo social; sin embargo, la intervención predominante era la social.	Atención integral a la persona adulta mayor en situación de riesgo por el CIAM Cieneguilla. Evaluación interdisciplinaria a 17 personas adultas mayores en situación de riesgo, que	Falta de una movilidad permanente y en disposición inmediata para trasladar al equipo interdisciplinario a las viviendas de las personas adultas mayores en situación de riesgo, lo cual	Evaluación interdisciplinaria realizada por todo el equipo profesional a la persona adulta mayor: Psicología, gerontología y trabajo social. Disponer una movilidad,

	fin de enero de 2024, era realizada solo por la “asistente social”.		A partir de la última semana de mayo, fue realizado por gerontología y trabajo social, lo cual la intervención interdisciplinaria fue fortalecida.	representa el 77.27% del total de casos recepcionados.	dilata el tiempo de proceder a esta etapa y dar una atención integral.	para una atención inmediata interdisciplinaria, al CIAM Cieneguilla.
Ejecución de acciones inmediatas y de protección	Las acciones de esta etapa eran todo lo que se realizaba para la protección social de la persona adulta mayor hasta fines de enero de 2024. Lo cual pasa a ser parte de una de las etapas de la experiencia sistematizada. Las acciones que se realizaban era el armado de expediente para la gestión de donación de silla de ruedas, actualización de clasificación socioeconómica, gestión para afiliación a los programas sociales del Estado, afiliación a olla común, comedor o vaso de leche, y/o entrega de víveres de primera necesidad, ropa o afines.	Se continuó realizando estas acciones, pero situándose como una etapa, cambiando la situación limitada de antes. Se pretendía atender las necesidades inmediatas de la persona adulta mayor en situación de riesgo, con el objetivo de socorrer, asistir, proteger y atender sus necesidades de alimentación, aseo personal, económico y de salud, entre otros.	A partir de la evaluación interdisciplinaria, se identifican las necesidades inmediatas de las personas adultas mayores y la Bach. Trabajo Social realiza las coordinaciones para dar atención a ello. Por ejemplo, la afiliación de la persona adulta mayor como caso social ante una organización social de base, armado de expediente para la gestión de donación de silla de ruedas, actualización de clasificación socioeconómica, gestión para afiliación a los programas sociales del Estado, entrega de víveres de primera necesidad, entre otros.	Se ejecutaron acciones inmediatas para 14 personas adultas mayores que requerían de ello, lo cual representa el 63.63% del total de los casos recepcionados. Entrega de víveres, frazadas, entre otros: 7 Actualización de CSE y emisión de informe para afiliación a programas sociales: 4 Afiliación a olla común: 2 Armado de expedientes para gestionar donación de silla de ruedas: 6	Recursos limitados (alimentos, frazadas, útiles de aseo, pañales, entre otros) para dar auxilio y/o apoyo humanitario de forma inmediata además de la intervención profesional. El expediente de las personas adultas mayores que requerían silla de ruedas no tenían documentos de salud que justifique la necesidad de ello y/o certificado de discapacidad.	Implementar un almacén de víveres, ropa, pañales, a fines, para atender las necesidades inmediatas de las personas adultas mayores. Realizar un trabajo articulado con la ambulancia municipal para trasladar a las personas adultas mayores que requieran una atención médica de emergencia. Identificar aliados para gestionar proyectos y/o donaciones a favor de la persona adulta mayor en situación de riesgo. Realizar campañas para la obtención de certificado de discapacidad.
Reporte del caso al MIMP	El CIAM Cieneguilla no tenía experiencia en la derivación de un caso de situación de riesgo al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Bach. Trabajo Social tenía experiencia previa en el reporte de caso de situación de riesgo de persona adulta mayor, como persona civil.	Pretendíamos garantizar y fortalecer la protección social para las personas adultas mayores en situación de riesgo mediante su reporte al MIMP y de esta forma se pueda obtener medidas de protección a favor de ellos, a través de una resolución directoral, y pueda ser también atendido por otras instituciones; y en caso lo amerite, disponga el ingreso de la persona adulta	A partir de la evaluación interdisciplinaria se determina qué tipo de situación de riesgo se encuentra la persona adulta mayor y si requiere intervención del MIMP. Bach. Trabajo social realiza informe social dirigido a la Subgerencia de Salud, Servicios y Programas Sociales. A partir de ello, la subgerencia, mediante oficio, reporta la situación de riesgo por mesa de	Se logró derivar 4 casos de situación de riesgo de personas adultas mayores, desde la Municipalidad Distrital de Cieneguilla a la DIPAM del MIMP. Solicitado en primera instancia y por seguimiento de Bach. Trabajo Social.	La principal dificultad fue el tiempo transcurrido para reportar el caso desde la Subgerencia de Salud, Servicios y Programas Sociales a la DIPAM. El tiempo mínimo identificado fue de un mes.	Generar un correo institucional al CIAM Cieneguilla y de esa forma el reporte del caso de situación de riesgo de la persona adulta mayor sea directo y en menos tiempo.

		mayor a un Centro de Atención Residencial.	partes del MIMP.			
Seguimiento y/o cierre del caso	Antes de la experiencia, no se realizaba seguimiento a los casos sociales de las personas adultas mayores. A partir de lo obtenido de las etapas anteriores, se identificó la necesidad de mantener comunicación y seguimiento a los casos de situación de riesgo.	Brindar acompañamiento a la persona adulta mayor en el proceso de la restitución de sus derechos.	El seguimiento de casos hace referencia a las visitas domiciliarias posteriores a la primera evaluación interdisciplinaria, llamadas realizadas a las personas adultas mayores en situación de riesgo, actores sociales comunitarios y/o al MIMP para consultar sobre el estado de avance del caso para alcanzar una vacante a un CEAPAM. También está incluido los informes sociales emitidos en cumplimiento a las medidas de protección dispuestas por las instancias del MIMP. El cierre del caso se aplicó cuando la situación de riesgo haya cesado y/o cambio de jurisdicción.	Mediante visitas domiciliarias y llamadas, se realizó seguimiento a 10 personas adultas mayores en situación de riesgo. Mediante llamadas realizadas a la DIPAM, se dio seguimiento al estado de avance respecto a los casos de 2 personas adultas mayores que se encontraban en espera para su ingreso a un CEAPAM. Mediante informes sociales y oficios, se dio informe de cumplimiento de medidas de protección de 3 personas adultas mayores a la DIPAM y Gratitud. Dentro del periodo de sistematización, 12 casos de situación de riesgo fueron cerrados. Se logró el ingreso de una persona adulta mayor a un CEAPAM.	Al tener otras funciones la Bach. Trabajo Social, además de pertenecer al CIAM, se tuvo el tiempo limitado para realizar más acciones a modo de seguimiento. La creación e implementación del Programa Nacional Gratitud, generó confusión en un inicio, durante el proceso de seguimiento mediante llamadas. Falta de comunicación de Gratitud hacia la municipalidad para informar el ingreso de una persona adulta mayor en situación de riesgo a un CEAPAM, un caso que fue reportado y dado seguimiento por el CIAM Cieneguilla, mediante Bach. Trabajo Social.	Contratar un profesional de Trabajo Social en la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, exclusivo para el área del CIAM, para que pueda tener la disponibilidad de ampliar sus acciones de intervención y dar un seguimiento permanente a las personas adultas mayores en situación de riesgo. Involucrar y trabajar con la red familiar identificada de los casos en situación de riesgo mediante talleres, entrevistas, entre otros. Por cada caso derivado al MIMP, brindar los datos de la Bach. Trabajo Social para ampliar información sobre la persona adulta mayor y de esta forma ambas instituciones (MIMP y municipalidad) puedan colaborar en el seguimiento del caso.
Acciones complementarias	Al inicio se tenía solo un instrumento "ficha social", que la Municipalidad Distrital de Cieneguilla lo aplicaba anteriormente, cuyo diseño era insuficiente para registrar datos necesarios de un caso y adaptarse a cada etapa.	Tener instrumentos que se adapten a cada etapa e intervención del Trabajo Social.	Revisión de instrumentos aplicados en otras áreas. Diseño de los instrumentos. Implementación de los nuevos formatos diseñados. Es preciso mencionar, que en el proceso de su aplicación tuvo una nueva modificación (añadiendo espacios mínimo para nuevos datos).	Implementación de tres formatos para la atención a casos sociales: Ficha de recepción de casos, ficha social y ficha de visita domiciliaria. Implementación del formato de acta de entrega de víveres. Implementación de una ficha digital de seguimiento a casos de situación de riesgo para registrar toda nueva información obtenida, en	Definir el diseño de cada formato social.	Modificar el formato de acta de entrega de víveres por acta de entrega de apoyo social. Implementar un formato de solicitud de afiliación de un caso social a una olla común.

				especial de los casos derivados al MIMP.		
Capacitaciones del Programa Nacional Graciano Tardón del MIMP	No teníamos conocimiento sobre el Programa Nacional Graciano Tardón.	Obtener, actualizar y fortalecer los conocimientos en torno al servicio del CIAM y su articulación con el nuevo programa nacional.	Se recepcionó la invitación realizada por Graciano Tardón. Se asistió a las capacitaciones para el fortalecimiento de capacidades en el marco de la implementación del Programa Nacional de Servicios Especializados para Personas Adultas Mayores - "GRACIANO TARDÓN" y su articulación con los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor - CIAM".	Fortalecimiento de capacidades del equipo del CIAM para una mejor intervención ante casos de situación de riesgo de personas adultas mayores. Se conoció el flujograma de atención y plan de intervención de la Unidad de Atención de las PAM de Graciano Tardón. Asistencia técnica y capacitación sobre la implementación y funcionamiento de los CIAM, y los criterios de supervisión.	La distancia del lugar de capacitación con el CIAM Cieneguilla.	Se recomienda que para una próxima capacitación asista todo el equipo del CIAM Cieneguilla.

Matriz N° 5: Interpretación crítica del proceso

¿Cómo se dieron las relaciones entre quienes participaron de la experiencia?	La comunicación entre los integrantes del equipo del CIAM Cieneguilla fue asertiva y permanente, y las acciones que se realizaban era a partir de un diálogo democrático. Cada nuevo dato obtenido de las personas adultas mayores o acciones realizadas era informado a los demás integrantes. La relación con los actores sociales comunitarios fue en general muy buena porque se convirtieron en aliados para fortalecer la protección social en las personas adultas mayores en situación de riesgo. En el caso de las ollas comunes o comedores, la mayoría ya cubría las necesidades alimentarias de las personas adultas mayores antes de la intervención del CIAM Cieneguilla. Los dirigentes, vecinos y/o familiares tuvieron una participación muy activa porque facilitaban el seguimiento a la persona adulta mayor y/o coordinaciones, por ejemplo agilizar el alcance de algunos documentos a la trabajadora social en caso de los solicitantes de silla de ruedas. La relación del CIAM Cieneguilla con las instancias del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) era distante en cuanto al seguimiento de los casos en situación de riesgo con resolución directoral. Por ejemplo, el MIMP no informaba respecto a las visitas que realizaban a las personas adultas mayores, no informó cuando trasladaron a un adulto mayor a un CEAPAM. Y por parte de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla faltó brindar el contacto directo de la trabajadora social para el seguimiento del caso.
---	---

¿Qué tensiones y contradicciones aparecieron en todo el proceso?	En un inicio había muestras de indiferencia ante los casos de personas adultas mayores en situación de riesgo. Se escuchaba decir: “La municipalidad no ve casos que requieran casa hogar, no vemos eso”, “pero si tiene hijos, que lo vean ellos”. No había un desempeño considerando el enfoque de interseccionalidad, por lo cual fue complicado para la bachiller en Trabajo Social hacer entender los factores que influyen y ponen en riesgo a la persona adulta mayor y los alcances que como servicio municipal se podía hacer. Con el pasar de los primeros meses, los discursos de indiferencia que habían al principio ya no estaban presentes, había menos prejuicios y más colaboración entre los integrantes del CIAM para una mejor intervención desde la primera etapa. El no reconocimiento de los pasajes o falta de una movilidad con disposición para el CIAM Cieneguilla generó en ocasiones un ambiente de tensión para el equipo interdisciplinario. Había una contradicción entre lo considerado por el MIMP, a partir de la manifestación de la persona adulta mayor, y lo recomendado por el CIAM Cieneguilla. Hubo algunos casos de personas adultas mayores en situación de riesgo que requerían una atención especializada y se consideraba necesario su ingreso a un CEAPAM para una atención integral y segura; sin embargo, las personas adultas mayores no manifestaron consentimiento al MIMP. A partir de estas experiencias y lo complementado por las capacitaciones, se entendió que así la persona adulta mayor esté en situación de riesgo e incluso en calle, si no manifiesta consentimiento, no se puede hacer nada ante ello, se trabaja en primera instancia desde la sensibilización. La espera para la donación de una silla de ruedas o entre otros, generaba momentos de tensión entre algunos solicitantes y/o actores sociales comunitarios con la trabajadora social, ya que necesitaban en algunos casos de forma urgente y la municipalidad no contaba con aquellos recursos. A partir del diálogo y la explicación del tiempo de espera se mejoró ese aspecto.
¿Cuál ha sido nuestro rol en la experiencia desarrollada?	La participación del Trabajo Social fue transversal en todas las etapas de la atención a personas adultas mayores en situación de riesgo, se encargaba de liderar la organización y coordinación del equipo interdisciplinario. El rol destacado de la bachiller en Trabajo Social fue dar apertura a la atención de casos de personas adultas mayores en situación de riesgo que requerían ingresar a un CEAPAM o medidas de protección desde el MIMP. Encargada de realizar los informes sociales para solicitar la derivación del caso al MIMP. Y asumió el rol de dar seguimiento a las personas adultas mayores en situación de riesgo.
¿Qué acciones demuestran que el proceso estuvo adecuado o inadecuadamente orientado?	Las acciones realizadas ante la atención a casos de personas adultas mayores en situación de riesgo y organizada por etapas demostraron resultados por la satisfacción manifestada por los usuarios y actores sociales comunitarios en su momento, por lo cual su continuidad y sostenibilidad demuestran que la ruta

de actuación fue adecuada.
Inicialmente la etapa de evaluación interdisciplinaria se ejercía de forma inadecuada (limitada), se caracterizaba por centrarse netamente en el ámbito social; sin embargo, posteriormente ya es complementado abordando los aspectos de salud mental y física.

Matriz N° 6: Participantes del proceso

	Equipo del CIAM Cieneguilla	Actores sociales comunitarios y familia	DIPAM o Programa Nacional GRATITUD	PAM en situación de riesgo
Participantes	- Coordinadora del CIAM Cieneguilla. - Equipo interdisciplinario: Bachiller de Trabajo Social, Ana Gabriela Salsavilca Retamozo. Gerontólogo. Psicóloga.	- Dirigentes y vecinos. - Organizaciones sociales de base: Ollas comunes y comedores. - Familiares.	- Equipo multidisciplinario	- Personas adultas mayores en situación de riesgo atendidas por el CIAM Cieneguilla.
Principales logros (planificación, ejecución y evaluación de las acciones, etc)	- Implementación de un protocolo de atención ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo.	- Fortalecer la protección social de las personas adultas mayores en situación de riesgo desde la familia y comunidad.	- Emisión de medidas de protección a favor de las personas adultas mayores en situación de riesgo.	- Colaboración y comunicación con el equipo CIAM Cieneguilla para la restitución de sus derechos.
Principales vacíos	- La etapa de la evaluación interdisciplinaria no contó con la participación del equipo completo, se involucraron dos de tres profesionales. - Falta de recursos para dar auxilio y/o apoyo	- Faltó la implementación de talleres para fortalecer la protección familiar y comunitaria.	- No había comunicación directa. - Cuando la bachiller de Trabajo Social realizó seguimiento a los casos, llamó a un número telefónico general que derivó a otros anexos.	- Las personas adultas mayores brindaban datos escasos de sus familiares.

	humanitario de forma inmediata además de la intervención profesional, y movilidad.			
--	--	--	--	--

Matriz N° 7: Aspecto propositivo

Problemas que se presentaron en el desarrollo de la experiencia	Propuestas de solución
1. La derivación de casos de personas adultas mayores que no se encontraban en situación de riesgo. Por ejemplo: Solicitaban ser caso social en una olla común por ser persona adulta mayor; sin embargo, tenían una pensión y un soporte familiar presente, que además contaba con los recursos suficientes para cubrir una alimentación. Casos derivados por la ULE Cieneguilla porque habían personas adultas mayores que manifestaban estar en pobreza extrema y necesitaban Pensión 65; sin embargo, cuando la bachiller de Trabajo Social atendía el caso, los usuarios señalaban que solo deseaban su Pensión 65. 2. Falta de una movilidad permanente y en disposición inmediata para trasladar al equipo interdisciplinario a las viviendas de las personas adultas mayores en situación de riesgo. 3. Demora en el tiempo transcurrido para reportar el caso desde la Subgerencia de Salud, Servicios y Programas Sociales a la DIPAM. El tiempo mínimo identificado fue de un mes. 4. La creación e implementación del Programa Nacional Gratitude, generó confusión en un inicio, durante el proceso de seguimiento mediante llamadas. No se tenía claro la diferencia entre DIPAM y Gratitude. 5. Al inicio se tenía solo un instrumento “ficha social”, que la Municipalidad Distrital de Cieneguilla lo aplicaba anteriormente, cuyo diseño era insuficiente para registrar datos necesarios de un caso y adaptarse a cada etapa.	Lo que se realizó: 1. Se sensibilizó e informó a las personas adultas mayores sobre las características que definía un caso social en las ollas comunes. En el caso de las personas adultas mayores que requerían Pensión 65, se les informó cuál era el procedimiento y que la selección de beneficiarios no dependía de la municipalidad. Asimismo, se procedía con su empadronamiento e inscripción al CIAM Cieneguilla para ser invitados a los talleres y actividades del servicio municipal. 2. Uno de los integrantes del equipo del CIAM Cieneguilla apoyó con su movilidad para el traslado, o íbamos con nuestros propios medios. 3. Dar seguimiento constante a la subgerencia para agilizar cuanto antes para la derivación del caso a la DIPAM. Otra vía que se utilizó fue reportar el caso, como persona natural, desde el correo personal de la bachiller. 4. Se asistió a las capacitaciones realizadas por Gratitude y se buscó información al respecto dando lectura a documentos institucionales del MIMP. 5. Se implementó tres formatos para la atención a casos sociales: Ficha de recepción de casos, ficha social y ficha de visita domiciliaria. Un formato de acta de entrega de víveres. Y la implementación de una ficha digital de seguimiento a casos de situación de riesgo para registrar toda nueva información obtenida, en especial de los casos

	derivados al MIMP. Propuesta a futuro: 1. Realizar actividades de promoción de los derechos de las personas adultas mayores, para sensibilizar a la población e informar sobre las situaciones de riesgo y cómo actuar ante ello. 2. Disponer una movilidad, para una atención inmediata interdisciplinaria, al CIAM Cieneguilla. 3. Generar un correo institucional al CIAM Cieneguilla y de esa forma el reporte del caso de situación de riesgo de la persona adulta mayor sea directo y en menos tiempo. 4. Seguir asistiendo a las capacitaciones realizadas por DIPAM y/o Gratitude. Se propone que en las capacitaciones vaya el equipo completo. 5. Implementar y/o mejorar los formatos de ámbito social: Modificar el formato de acta de entrega de víveres por acta de entrega de apoyo social, e implementar un formato de solicitud de afiliación de un caso social a una olla común. Que cada caso atendido por el CIAM Cieneguilla sea registrado con expediente en el cual vaya las fichas de todos los profesionales y pueda tener acceso todo el equipo.
--	--

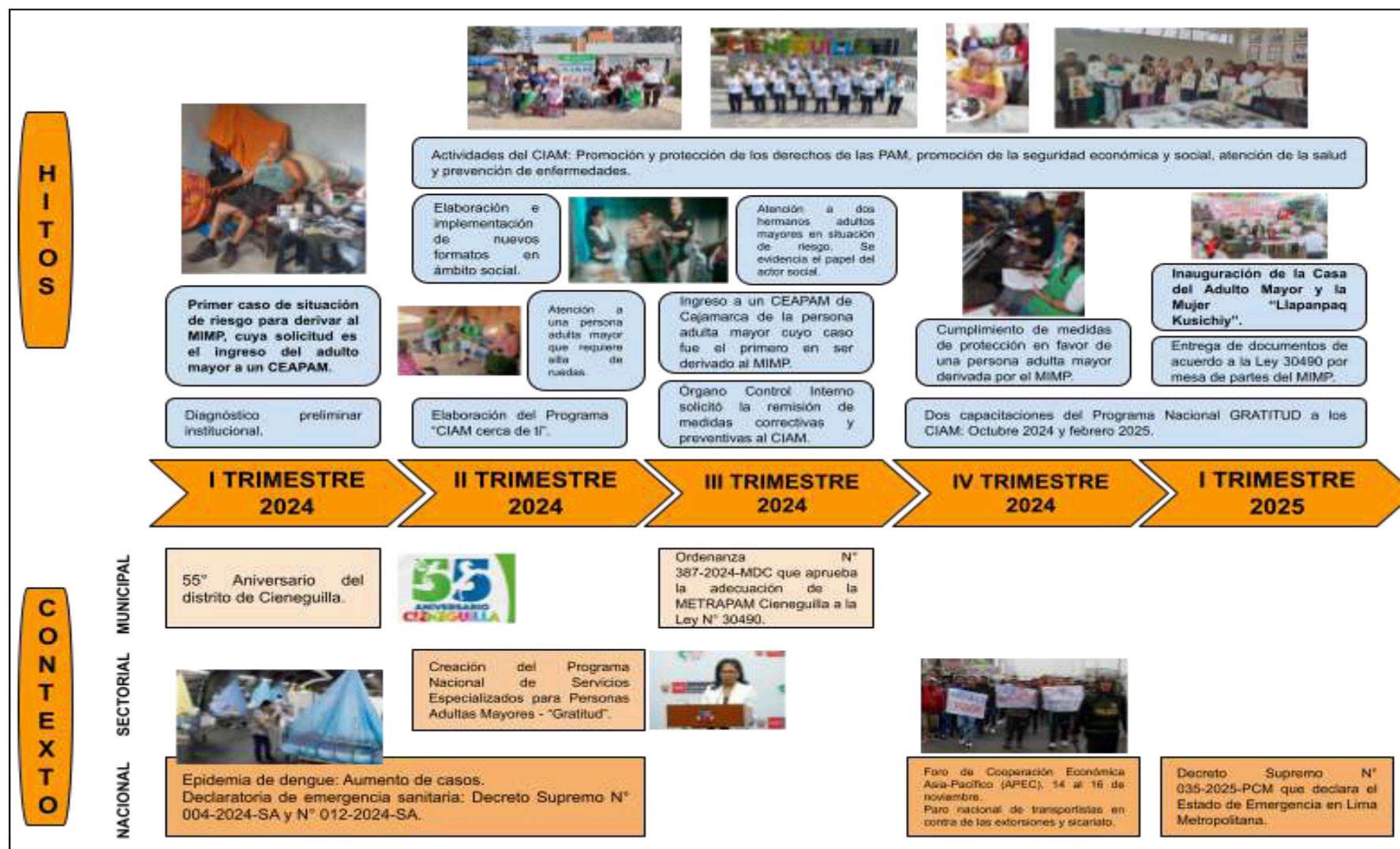
Matriz N° 8: Formulación de conclusiones

Conclusiones del proceso de sistematización	Fundamentación de cada una de ellas
Se ha logrado efectuar la reconstrucción de la experiencia vivida, describiendo, reflexionando y recogiendo los aspectos centrales y más resaltantes de cada etapa de intervención ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo.	La reconstrucción de mi experiencia, permitió describir y reflexionar sobre cada etapa de intervención ante casos de situación de riesgo y aspectos complementarios, como también identificar las dificultades que se tuvieron y las decisiones tomadas para afrontarlas. Siendo estas la ruta de actuación del CIAM Cieneguilla y su articulación con el MIMP para la protección social de las personas adultas mayores, donde se evidencia el involucramiento de actores sociales comunitarios; asimismo, la implementación de formatos para el área social, y la participación en capacitaciones que permitió conocer más sobre el Programa Nacional Gratitude.

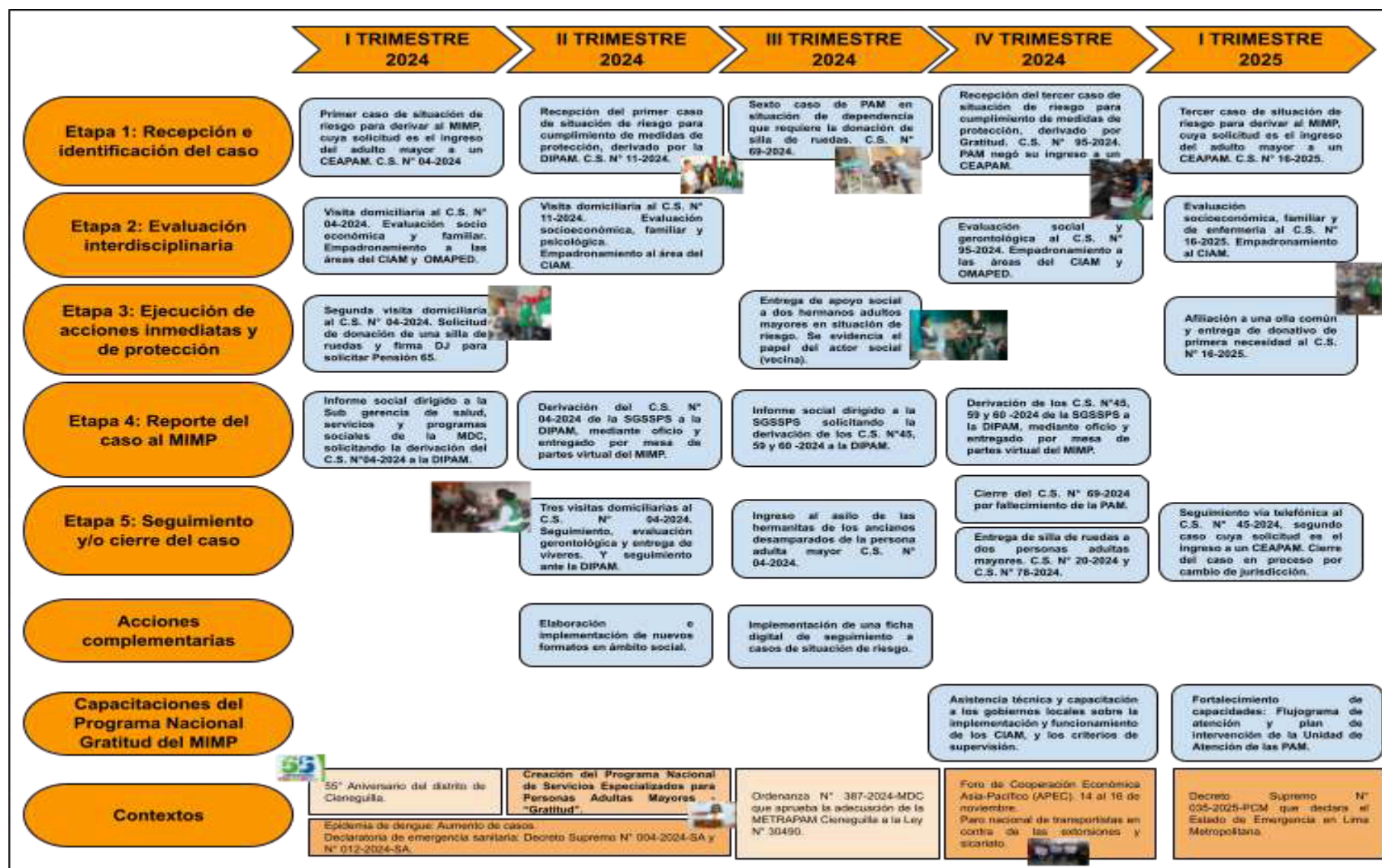
Se realizó el análisis de la experiencia desde un enfoque reflexivo y participativo, lo cual ha permitido identificar los aprendizajes, logros y el impacto generado a partir de la intervención del CIAM Cieneguilla con personas adultas mayores en situación de riesgo.	Patrones y aprendizajes emergentes - Atención interdisciplinaria y ampliación de acciones a favor de la persona adulta mayor. - La gestión para obtener medidas de protección de la DIPAM a favor de las personas adultas mayores en situación de riesgo derivados por el CIAM Cieneguilla, entre sus resultados está el ingreso de una persona adulta mayor a un Centro de Atención Residencial. - El involucramiento de los actores sociales comunitarios funcionó muy bien porque cumplieron roles fundamentales, como reporte de casos y el acompañamiento a la persona adulta mayor. - En la experiencia no se pudo trabajar directamente con las familias, en muchos casos no se pudo identificar, lo cual es un aspecto a fortalecer. Logros - Etapa 1, recepción e identificación del caso: Fortalecimiento de la protección social a la persona adulta mayor del distrito de Cieneguilla. Se recepcionó 22 casos de personas adultas mayores en situación de riesgo de febrero 2024 a marzo 2025. - Etapa 2, evaluación interdisciplinaria: Atención integral a la persona adulta mayor en situación de riesgo por el CIAM Cieneguilla. Evaluación interdisciplinaria a 17 personas adultas mayores en situación de riesgo, que representa el 77.27% del total de casos recepcionados. - Etapa 3, ejecución de acciones inmediatas y de protección: 14 personas adultas mayores que requerían de ello fueron beneficiadas, lo cual representa el 63.63% del total de los casos recepcionados. - Etapa 4, reporte del caso al MIMP: De 5 casos, se logró derivar 4 (80%) casos de personas adultas mayores en situación de riesgo, desde la Municipalidad Distrital de Cieneguilla a la DIPAM del MIMP. El quinto no está contabilizado dentro del periodo de sistematización porque fue un caso atendido el último día de marzo. - Etapa 5, seguimiento y/o cierre de caso: Se realizó seguimiento a 10 personas adultas mayores. 12 casos fueron cerrados por la situación de riesgo cesada y/o cambio de jurisdicción. - Acciones complementarias: Implementación de cuatro formatos para el área social y una ficha digital de seguimiento a casos de situación de riesgo para
---	--

	registrar toda nueva información obtenida, en especial de los casos derivados al MIMP. - Capacitaciones del Programa Nacional Gratitud del MIMP: Fortalecimiento de capacidades del equipo del CIAM para una mejor intervención ante casos de situación de riesgo de personas adultas mayores, en el marco de la implementación del Programa Nacional de Servicios Especializados para Personas Adultas Mayores - "GRATITUD" Impacto y cambios generados: - Implementación de un protocolo de atención ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo y articulación con el MIMP. - Posicionamiento del Trabajo Social en el CIAM Cieneguilla.
La sistematización realizada ha permitido identificar la experiencia significativa del Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo atendidas por el CIAM Cieneguilla, abordando el rol que asumió y sus aportes.	Roles y aportes del Trabajo Social: - Coordinación del equipo interdisciplinario para la ejecución de la ruta de actuación ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo. - Aporte de conocimientos tanto para el equipo CIAM como para las personas adultas mayores. - Apertura de atención para la gestión del ingreso de personas adultas mayores a un CEAPAM. - Seguimiento y acompañamiento en el proceso a las personas adultas mayores.

C. Línea de tiempo sobre el objeto de sistematización



D. Línea de tiempo sobre el eje de sistematización



E. Fotografías de intervención

a. Recepción e identificación del caso



b. Evaluación interdisciplinaria





c. Acciones inmediatas y de protección





Formato

FICHA DE VISITA

Nº VISITA DOMICILIARIA: 11-2025-MDC / GDS - Bienestar Social

1) DATOS GENERALES Y AUTORIZACIÓN DE INGRESO:

Domicilio: Olla Común Nueva Filadelfia

Fecha: 31/03/2025 Hora de inicio: 12:50pm fin: 1:52pm

Motivo de la visita: Atención de un caso social

La persona que firma a continuación declara ser mayor de 18 años y contar con facultad suficiente para permitir el ingreso de la representante de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla:

Apellidos y nombres: Ramos Cardenas José Francisco

DNI: 06837286 Firma: [Firma]

2) TESTIMONIOS Y HECHOS VERIFICADOS POR EL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL:

La trabajadora social de la Municipalidad de Cieneguilla se acercó con el señor Segundo Manuel Reyes Flores, de 76 años de edad, en situación de calle, con clasificación socioeconómica "Pobre extremo", en la olla común Nueva Filadelfia, con el objetivo de que la persona adulta mayor pueda almorzar y a la vez ingresar como caso social en la olla común.

Habiendo conversado con el presidente de la olla común, José Ramos Cardenas, se acordó brindar un menú como caso social al señor Segundo Reyes, asimismo poner en conocimiento a la coordinadora de PCA de la Municipalidad de Cieneguilla.

La persona adulta mayor almorzó su sopa, segundo y agua. Hubo una buena atención por parte de la olla común.

3) CONCLUSIONES DEL REPRESENTANTE DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL:

- El presidente de la olla común Nueva Filadelfia aceptó a la persona adulta mayor Segundo Reyes como caso social para la entrega de un menú de lunes a viernes.

[Firma]
Nombre y firma de la persona
que realiza la visita

- Ana Gabriela Salsavilca Retamozo
- Bachiller Trabajo Social.

d. Reporte del caso al MIMP

	
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIENEGUILLA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL	
<i>"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"</i>	
<u>INFORME N° 05-2024-MDC/GDS-BIENESTAR SOCIAL</u>	
A	: SUBGERENTE DE SALUD, SERVICIOS Y PROGRAMAS SOCIALES LIC. KELLY DAYANA MENESES RAMIREZ
DE	: TRABAJADORA SOCIAL DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL ANA GABRIELA SALSAVILCA RETAMOZO
ASUNTO	: INFORME CASO SOCIAL - ADULTO MAYOR EN SITUACIÓN DE RIESGO
FECHA	: Cieneguilla, 15 de marzo del 2024

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a su vez reportar sobre el asunto del caso social del adulto mayor **Ernesto Rebori** que se encuentra en situación de riesgo por dependencia y pobreza extrema.

Siendo el día martes 27 de febrero del presente año, en horas de la mañana, el adulto mayor **Ernesto Dante Rebori Toro Lira** de 71 años de edad se apersonó en la Casa de la Cultura de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla solicitando que le ayuden a buscar una casa hogar por motivo de que se encuentra mal de salud y no tiene los medios para subsistir. Habiendo tomado conocimiento de este caso social, el mismo día nos apersonamos a las 4:20 pm al domicilio del señor **Ernesto Dante Rebori Toro Lira**, DNI **23850604**, dirección en **Mz. R Lt. 04 C.P.Rio Seco**, celular **955157157**, quien nos autorizó a ingresar a la vivienda con el propósito y fines de cumplir con nuestra visita domiciliar y de informar sobre este motivo.

EDUCACIÓN: El señor Ernesto manifiesta que sabe leer y escribir, y que tiene el nivel educativo de secundaria completa. El idioma que habla es el castellano.

SITUACIÓN DE SALUD: El adulto mayor solicitante cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS) en estado activo y cuyo establecimiento de salud queda en Huaycán de Cieneguilla. Respecto al estado de salud, ha sido diagnosticado en el 2021 con glaucoma primario de ángulo abierto y retinopatía diabética por el Hospital Nacional Hipólito Unanue, actualmente el solicitante manifiesta que ha empeorado y no puede ver bien. Asimismo, el señor Ernesto menciona que sufre de presión alta, demuestra al equipo una cita en el Hospital Nacional Hipólito Unanue para la especialidad de cardiología para el 19 de marzo del presente año.

SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA: El adulto mayor solicitante manifiesta que no trabaja, y la iglesia católica de Rio Seco le apoya con la alimentación, y a veces le brinda algunas cosas para que él pueda vender y así poder cubrir algunos gastos. Según la clasificación socioeconómica del Padrón General de Hogares del SISFOH, el adulto mayor registra como "Pobre" y estado de vigencia "Vigente", por lo que el equipo de SISFOH de la municipalidad de Cieneguilla ha solicitado la re-evaluación del usuario, mediante el OFICIO N°0037-2024MDC/GDS-SGSSPS dirigido a la Dirección de operaciones del MIDIS, con el supuesto de "no estar de acuerdo con el resultado" por la razón de que el adulto mayor considera estar en pobreza extrema de acuerdo a su realidad socioeconómica. Además se ha procedido con su inscripción en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad de Cieneguilla.

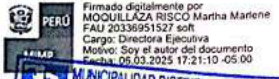
*Recibido
15/03/2024
2:51 pm*

e. Seguimiento y/o cierre del caso





F. Resolución directoral de un caso reportado por el CIAM Cieneguilla

 PERÚ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES - GRATITUD	 Firmado digitalmente por MOQUILLAZA RISCO Martha Marlene FAU 20336951527 soft Cargo: Directora Ejecutiva Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 05.03.2025 17:21:10 -05:00
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"		
Lima, 06 de Marzo del 2025 OFICIO N° D001548-2025-MIMP-GRATITUD		
Señor EMILIO ALBERTO CHÁVEZ HUARINGA Alcalde Municipalidad distrital de Cieneguilla Atención: Subgerencia de Salud, Servicios y Programas Nueva Toledo 97-B Cieneguilla. –		
Asunto: Se informa sobre la atención al caso de la persona adulta mayor Daniel Gutarra Cárdenas, con DNI N.° 08522180, de 67 años de edad.		
De mi especial consideración: Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle y a la vez informarle que, mediante Oficio N.° 237-2024-MDC/GDS-SGSSPS, de fecha 15 de octubre de 2024, la Subgerencia de salud, servicios y programas sociales de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, pone de conocimiento al Programa Nacional de Servicios Especializados para Personas Adultas Mayores - "Gratitud" del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), el caso de la persona adulta mayor Daniel Gutarra Cárdenas, con DNI N.° 08522180, de 67 años de edad, quien no contaría con soporte familiar, además presentaría problemas de salud y condición de pobreza extrema, solicitando ser ingresado a un Centro de Atención para Personas Adultas Mayores - CEAPAM. Al respecto y conforme a lo dispuesto por la Ley N.° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, y su Reglamento, se elaboró la Resolución Directoral N.° 207-2025-MIMP/GRATITUD-UAPAM¹, emitiendo la medida de protección temporal dictada en favor de la persona adulta mayor Daniel Gutarra Cárdenas. Hago propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal. Atentamente, Documento firmado digitalmente MARTHA MARLENE MOQUILLAZA RISCO DIRECTORA EJECUTIVA (e) PROGRAMA NACIONAL GRATITUD MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES		
¹ La Información contenida en el presente documento y sus anexos, se encuentra protegida por los alcances de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, por lo que solo debe ser utilizada para los fines que corresponden a la presente comunicación, guardándose la debida reserva de los datos personales contenidos en la misma a fin de que no sean utilizados de forma irregular o desproporcionada. N° Exp : 2024-0042112 Camana 616 Cercado - Lima Lima 01, Perú T: (511) 626-1600 Esta es una copia electrónica controlada de un documento electrónico archivado en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-MIMP y la "Forma Disposición Complementaria Final del D.S. 070-2013-MIMP". Su autenticidad e integridad pueden ser corroboradas a través de la siguiente dirección: https://appweb.mimp.gob.pe/5181/validarDocumento ingresando la siguiente clave: C5LCIRA 		

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DISPONER la siguiente medida de protección temporal orientada a la protección de los derechos fundamentales del ciudadano **Daniel Gutarra Cárdenas**, con DNI N.° **08522180**, de 67 años de edad:

- 1.1 **DISPONER** el ingreso de la persona adulta mayor **Daniel Gutarra Cárdenas**, con DNI N.° **08522180**, de 67 años de edad, en un Centro de Atención para Personas Adultas Mayores - CEAPAM público o privado, a fin de garantizar la protección social del citado adulto mayor en situación de riesgo y pueda recibir los cuidados y atenciones integrales de acuerdo a sus necesidades y salvaguardar su integridad física y mental.

Artículo 2.- NOTIFICAR la presente resolución directoral a la persona adulta mayor **Daniel Gutarra Cárdenas**, en su domicilio ubicado en **Mz. A, Lt. 16 de la Asociación de Vivienda los Industriales**, distrito de Cieneguilla, provincia y departamento de Lima, a fin de que tome conocimiento de la medida de protección temporal dictada en su favor.

Artículo 3.- PONER DE CONOCIMIENTO a la Subgerencia de salud, servicios y programas sociales de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, la atención brindada al caso de la persona adulta mayor **Daniel Gutarra Cárdenas**

Regístrese y comuníquese.



Firmado digitalmente por INFANZON
ROSALES Amnelee Karin FAU
20336951527 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04.03.2025 16:40:08 -05:00



Firmado digitalmente por
INFANZON ROSALES Amnelee Karin
FAU 20336951527 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04.03.2025 16:39:55 -05:00



Firmado digitalmente por INCA
ROSALES Claudia Elizabeth FAU
20336951527 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04.03.2025 16:40:08 -05:00

G. Formato antiguo de Ficha Social



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIENEGUILLA

GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

SUB GERENCIA DE SALUD, SERVICIOS Y PROGRAMAS SOCIALES

FICHA SOCIAL

DATOS DE LOS SOLICITANTES:

	NOMBRES Y APELLIDOS DE LOS PADRES	N° DNI	EDAD	OCUPACION	CELULAR	CSE	NUMERO DE HIJOS	TIPO DE SEGURO
1-								
2-								

DATOS DE LOS HIJOS

	NOMBRES Y APELLIDOS DE LOS HIJO(A)	N° DNI	EDAD	OCUPACION	TIPO DE SEGURO
1-					
2-					
3-					
4-					

DATOS DE LA VIVIENDA

UBICACIÓN DE LA VIVIENDA:

EL HOGAR SOLICITA APOYO:

OBSERVACIONES:

ADJ:

. FOTOS.

. CSE.

FIRMA DEL SOLICITANTE

FECHA:

FIRMA DE LA PERSONA QUE REALIZA LA VISITA

 Escaneado con CamScanner

H. Formatos implementados

Ficha de recepción de casos



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIENEGUILLA
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL
ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

Formato

FICHA DE RECEPCIÓN DE CASOS

Caso social N°: _____

1) DATOS

Fecha: _____ Asunto: _____

2) INFORMANTE ☐ SOLICITANTE ☐

Apellidos: _____ Nombres: _____ Sexo: _____

Fecha Nac. / Edad: _____

Domicilio: _____

Telf. / Celular: _____ Correo: _____

DNI: _____ Ocupación: _____

Relación con la persona en situación de riesgo: _____

3) PERSONA EN SITUACIÓN DE RIESGO

DNI	Apellidos	Nombres	Fecha Nac./ Edad	Sexo	Centro de estudio/laboral	Seguro de salud	Discapacidad	Otros datos:

Domicilio: _____

Telf./Cel.: _____ Correo: _____

Conoce si el presente caso ha sido atendido por otro servicio: SI ☐ NO ☐

Si la respuesta fue afirmativa, especifique la atención recibida: _____

4) EN CASO DE PRESUNTO/A TRANSGRESOR/A o PRESUNTO OBLIGADA/O:

Apellidos y nombres: _____

Edad: _____ Sexo: _____

Domicilio: _____



5) RESUMEN DE LOS HECHOS:

6) APOYO SOCIAL SOLICITADO:

7) ACCIONES A REALIZAR:

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

Ficha social estructurado



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIENEGUILLA
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL
ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

Formato	FICHA SOCIAL
---------	---------------------

1. DATOS PERSONALES

- Nombres y apellidos: _____
- Fecha de nacimiento: _____
- Nivel de estudio: _____
- Estado civil: _____
- Dirección: _____
- Celular: _____
- Fecha y lugar de visita y/o entrevista: _____
- DNI: _____
- Ocupación: _____

2. COMPOSICION FAMILIAR

Nombres y apellidos	Parentesco	Edad	Grado de Instrucción	Estado Civil	Ocupación

DINÁMICA FAMILIAR:

3. SITUACIÓN DE EDUCACION

4. RELIGIÓN

5. SITUACIÓN DE VIVIENDA

- Tenencia: _____
- Material de construcción: _____



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIENEGUILLA

GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

• N° de ambientes: _____

• Servicios: _____

Observación:

6. SITUACIÓN ECONÓMICA

INGRESOS

Familiar	Monto en Soles
Total	

EGRESOS

Rubro	Monto en Soles MENSUAL
Alimentación	
Agua	
Luz	
Cable	
Internet	
Gas	
Salud	
Educación	
Deudas	
Otros	
Total	

Observación:

7. SITUACIÓN DE SALUD FÍSICA Y EMOCIONAL

8. APRECIACION PROFESIONAL

FIRMA DEL SOLICITANTE Y/O INFORMANTE

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

Ficha de visita domiciliaria



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIENEGUILLA

GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

Formato

FICHA DE VISITA

Nº VISITA DOMICILIARIA: _____

1) DATOS GENERALES Y AUTORIZACIÓN DE INGRESO:

Domicilio: _____

Fecha: _____ Hora de inicio: _____ fin: _____

Motivo de la visita:

La persona que firma a continuación declara ser mayor de 18 años y contar con facultad suficiente para permitir el ingreso de la representante de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla:

Apellidos y nombres: _____

DNI: Firma:

2) TESTIMONIOS Y HECHOS VERIFICADOS POR EL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL:

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

3) CONCLUSIONES DEL REPRESENTANTE DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL:

Nombre y firma de la persona
que realiza la visita

Formato acta de entrega de víveres



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIENEGUILLA
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

ACTA DE ENTREGA DE VÍVERES

Fecha de entrega: _____

Hora de la entrega: _____

La Municipalidad Distrital de Cieneguilla (MDC), hace entrega de víveres al señor (a) _____ identificado con DNI N° _____, con número de celular _____, con domicilio en _____.

Observación:

De esta forma la MDC, a través de la Gerencia de Desarrollo Social, brinda apoyo a los casos sociales de la población adulta mayor.

Firma del beneficiario

.....

I. Formato para consentimiento informado

Consentimiento informado para participante en la sistematización

Información general

1. Nombre de la responsable de sistematización:

Bach. Trabajo Social Ana Gabriela Salsavilca Retamozo

2. Título de la sistematización:

Sistematización de la experiencia de Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025.

3. Objetivo:

Recoger su testimonio en base a la intervención de la trabajadora social del CIAM Cieneguilla ante su caso, y la gestión y/o acompañamiento realizado para su ingreso a un CEAPAM, que será incluido en el Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social de la bachiller Ana Gabriela Salsavilca Retamozo.

Acepto participar voluntariamente en la sistematización realizada por Ana Gabriela Salsavilca Retamozo. He sido informado (a) del objetivo de este trabajo.

Me han indicado que participaré en la entrevista que se desarrollará con el propósito de la recolección de información, el cual tendrá un tiempo aproximado de una hora. Reconozco que la información que yo brinde es estrictamente confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los que se me han explicado. He sido informado (a) de que puedo hacer preguntas sobre el tema en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de este documento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para ello, puedo contactar con Ana Gabriela Salsavilca Retamozo al celular número 954349572.

Cajamarca, 10 de junio 2025

(firma)

Nombres y apellidos: Ernesto Dante Rebori Toro Lira

DNI: 23850604

Consentimiento informado para participante en la sistematización

Información general

1. Nombre de la responsable de sistematización:

Bach. Trabajo Social Ana Gabriela Salsavilca Retamozo

2. Título de la sistematización:

Sistematización de la experiencia de Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025.

3. Objetivo

Recoger su opinión y perspectiva de la experiencia desarrollada en el CIAM Cieneguilla ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo, periodo febrero 2024 a marzo 2025, y sobre la intervención profesional de Trabajo Social. Que será incluido en el Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social de la bachiller Ana Gabriela Salsavilca Retamozo.

Acepto participar voluntariamente en la sistematización realizada por Ana Gabriela Salsavilca Retamozo. He sido informado (a) del objetivo de este trabajo.

Me han indicado que participaré en la entrevista que se desarrollará con el propósito de la recolección de información, el cual tendrá un tiempo aproximado de una hora. Reconozco que la información que yo brinde es estrictamente confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los que se me han explicado. He sido informado (a) de que puedo hacer preguntas sobre el tema en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de este documento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para ello, puedo contactar con Ana Gabriela Salsavilca Retamozo al celular número 954349572.

Cieneguilla, ____ de junio 2025

Firma

Nombres y apellidos: _____

Cargo: _____

J. Guías de entrevistas y respuestas textuales

GUÍA DE ENTREVISTA Y RESPUESTAS TEXTUALES		
Nombre del entrevistado/a: Confidencial		
Nombre del entrevistador/a: Ana Gabriela Salsavilca Retamozo		
Fecha: 04 de junio 2025	Lugar: Oficina del CIAM Cieneguilla - Casa del adulto mayor y la mujer “Llapanpaq Kusichiy”	Cargo del entrevistado/a: Coordinador/a del CIAM
Tema	Preguntas	
Situación inicial	1. ¿Cómo era la metodología implementada por el CIAM Cieneguilla ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo, es decir, antes de la intervención de la trabajadora social? Respuesta: Antes del año 2024, en el año 2023 que comenzó la gestión, comenzamos con un personal muy limitado, prácticamente estuve yo sola, y había muchas limitaciones en cuanto a ver a las personas en estado de riesgo porque era muy difícil de localizarlas, si bien el Ministerio a veces nos mandaba algunos casos no, pero para poder hacerle la entrevista, poder hacerle seguimiento, para buscar su red familiar teníamos muchas limitaciones. No habían las facilidades que hoy en día hay, porque hay facilidades, porque a partir de 2024 contamos ya con un equipo multidisciplinario, casi completo, lo único que nos falta es un abogado, pero sí tenemos el equipo, el sostén para poder realizar este trabajo. Además que el trabajo también es bastante delicado, porque hay que saber cómo vamos a ubicar a estas personas que están en riesgo.	
Proceso de intervención	2. ¿Cuáles fueron las funciones del Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla? Respuesta: Bueno el trabajo de la trabajadora social es bastante intenso porque ella comienza a ubicar primeramente a la persona, tiene que hacerle un seguimiento, definir hasta qué punto esa persona está en riesgo, en abandono, entonces de ella va a partir el trabajo que se pueda realizar con esta persona, hasta dónde vamos a poder llegar, y luego el equipo viene más que nada a apoyar el trabajo que la trabajadora social ha definido, es muy importante por eso su intervención, es la primera intervención y la más importante, va dar el derrotero para poder realizar bien este trabajo. 3. ¿Podría decirme cuáles han sido las acciones o hechos más importantes que usted ha identificado de la intervención del Trabajo Social ante un caso de situación de riesgo de las personas adultas mayores? Respuesta: Bueno la trabajadora social trata de llegar hasta el fondo del problema y es muy difícil, porque muchas veces no se ubica a los familiares, muchas veces estas personas no	

	tienen ningún vínculo con nadie y hay que estar ubicándolo o ver qué cosa es lo que se puede hacer con ellos, cómo se les puede ayudar, en qué forma, y también buscar los nexos con el Gobierno para ver si se les puede derivar a un albergue, pero primeramente preguntar a esta persona si quieren ser ayudados, no todos quieren ser ayudados, hay algunos que prefieren estar en abandono, prefieren estar en calle, entonces el trabajo es bastante exhaustivo. Intervención del entrevistador: Entonces de acuerdo a la respuesta, usted estaría considerando que lo destacado de la intervención del Trabajo Social es el nexo que se ha tenido con el Gobierno, en este caso el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, y el trabajo en casos de personas adultas mayores para su ingreso a un CEAPAM, eso es lo más destacado del Trabajo Social dentro de todas sus acciones. Respuesta complementaria: Claro, que el Gobierno nos dé respuesta también no, porque nosotros podemos hacer muchas cosas, la trabajadora social puede llegar hasta el fin buscando el apoyo para este adulto mayor, pero si no encuentra un soporte no va a poder realizar su trabajo, no va a poder terminarlo. 4. ¿Cuáles fueron las fortalezas del Trabajo Social que usted pudo evidenciar en la atención de casos de personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla? Respuesta: Específicamente la trabajadora social a la que nos estamos refiriendo, he visto su empeño, su preocupación, el llegar hasta el final del problema, siempre está buscando alguna forma de conseguir datos para las personas adultas mayores que están en problemas, trata de llegar bien al fondo del tema. Intervención del entrevistador: Recordemos que cuando hablamos de trabajadora social, para que quede evidencia en el audio, hace referencia a mi persona que he venido desempeñando desde febrero de 2024. 5. ¿Qué dificultades y/o limitaciones pudo evidenciar que presentaron en la atención de casos de personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla? ¿Cómo fueron superadas? Respuesta: El problema más agudo que yo he podido observar, ha sido por ejemplo el llegar a ubicar a su red familiar. Luego la intervención de la trabajadora social y en general de todo el equipo, para poder comunicarse y llegar a los sitios, en Cieneguilla hay sitios muy alejados y no se dan las facilidades para llegar a ellos, la movilidad por ejemplo, llegar a movilizarlos a sitios tan distantes es un poco difícil, los presupuestos son escasos. Intervención del entrevistador: Y estas dificultades que se han ido presentando, cómo lo han podido afrontar, cómo lo han podido superar. Por ejemplo, hay algunos adultos mayores que están a una distancia larga, pero cómo ha hecho el equipo del CIAM para llegar a ellos, de repente el tiempo de espera ha sido mayor, de repente algunos de los integrantes han colaborado con el tema de la movilidad.
--	---

	Respuesta complementaria: Claro se ha tenido que buscar los recursos propios no, alguno que pudo colaborar con su auto, o de repente buscar los nexos para encontrar una forma de llegar a ellos. En caso de personas que no tienen familia completamente, tratar de ubicar y eso a veces es difícil porque hay que desplazarse, buscar información de repente en provincias o en otros lugares para tratar de ubicar si es que en verdad no tienen a nadie. Y en segundo lugar también, otro problema que podría ser es que los adultos mayores a veces no quieren ser ayudados. Intervención del entrevistador: Cuando usted dice que los adultos mayores no quieren ser ayudados a qué se refiere. Respuesta complementaria: Por ejemplo, si nosotros vamos a buscar un adulto mayor que está en riesgo y encontramos familiares que deberían, según la ley deberían hacerse cargo de ellos, y no quieren, cuando nosotros planteamos el hecho de que pueden hacer la denuncia, pueden llegar a una conciliación, pueden derivarlo al CEM, ellos dicen que no porque son sus hijos, son sus parientes más cercanos, y ellos no pueden hacer una denuncia, ahí nos limitamos porque nosotros no podemos por nuestra propia cuenta tomar esa determinación, el único que puede decidir es el adulto mayor. Y también si queremos trasladarlos a un centro especializado, a veces ellos no quieren, quieren quedarse donde están, y eso también es una frustración para la trabajadora social porque no puede hacer mucho por ellos si es que ellos no están dispuestos hacerlo. 6. ¿Cómo fue el involucramiento de los actores sociales (dirigentes, ollas comunes, entre otros) ante los casos de personas adultas mayores en situación de riesgo? Respuesta: Bueno a veces los dirigentes sí nos informan, a veces los dirigentes vienen ellos mismos a decir en tal sitio hay un adulto mayor en estado de abandono porque ellos conocen su padrón de socios, entonces por ese lado sí a veces nos ayudan. Pero a veces encontramos problemas en las ollitas comunes, comedores, que no quieren colaborar con los adultos mayores que no le van aportar nada y entonces no le quieren dar el alimento, no les quieren colaborar a ellos, o si están viviendo muy lejos no hay quien les lleve hasta su sitio la comida, y esos adultos mayores muchas veces están postrados.
Situación final	7. En la actualidad, ¿cómo se atiende y procede ante un caso de situación de riesgo, en comparación de antes de la intervención de la trabajadora social? Respuesta: Bueno la diferencia es abismal, antes del 2024 nosotros no teníamos un protocolo de atención, no teníamos una forma de cómo llegar a ellos, cómo atenderlos, qué se podía hacer y qué no se podía hacer, con la intervención de la trabajadora social hoy en día ya tenemos una forma cómo abordar, cómo seguir haciendo el seguimiento, la función de cada uno de los integrantes de nuestro equipo, cada uno tiene su función específica. 8. ¿Qué impacto tuvo la intervención de Trabajo Social del

	CIAM Cieneguilla en la vida de las personas adultas mayores en situación de riesgo? Respuesta: Bueno, desde mi perspectiva yo pienso de que los adultos mayores hoy en día se sienten mejor atendidos, porque antes no había esa atención personalizada, entonces yo creo que sí ellos ven la diferencia de que ahora sí hay una persona, es más acá a la oficina vienen muchas veces buscando a la trabajadora social para que les puedan escuchar y ver sus problemas, entonces han agarrado una confianza de saber que aquí en el CIAM se les puede dar una atención.
Lecciones aprendidas	9. Como coordinadora y parte del CIAM Cieneguilla desde antes de la presente experiencia, ¿considera importante continuar con la intervención interdisciplinaria ante estos casos de situación de riesgo y contar con una trabajadora social de forma permanente? Respuesta: Creo que es muy importante, el cambio ha sido muy bueno, positivo, antes era mucha la indiferencia que había, porque como uno no conocía a fondo los casos, no conocía qué cosa era lo que se podía hacer, hasta qué punto se podía intervenir, entonces teníamos un poquito más de indiferencia. Hoy en día sí, todos estamos conscientes de la importancia de tener una trabajadora social que haga un trabajo de campo, que investigue, y sobre todo las acciones que se pueden tomar para los adultos mayores que están en situación de riesgo. Estamos muy conscientes hoy en día a diferencia del año 2023 en que bueno llegaban los documentos, uno los archivaba, lo leía y los archivaba, pero no sabíamos hasta qué punto podíamos colaborar. Intervención del entrevistador: Entonces, claro, la situación antes era de que ante un caso derivado por el mismo MIMP no se podía dar una atención por de repente de una información técnica y limitaciones. ¿Desde su punto de vista considera importante entonces contar con una trabajadora social de forma permanente en el CIAM Cieneguilla? Respuesta complementaria: No solamente con una trabajadora, yo pienso que deberían ser no una, varias personas, porque en verdad que viene bastante demanda de atención, no es solamente uno, en la semana van llegando varios casos, a veces la trabajadora social no se abastece. 10. ¿Considera importante que en la actualidad haya una ruta de actuación ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo y su articulación con el MIMP en el CIAM Cieneguilla? Respuesta: Por supuesto que sí, eso es muy importante, es muy importante hacer ese tipo de seguimiento, y también esa colaboración que hay con el MIMP. 11. A partir de la experiencia, ¿considera importante la alianza con los actores sociales para fortalecer la protección social de las personas adultas mayores en situación de riesgo? ¿por qué? Respuesta: Muy importante con ellos, y también podemos

	involucrar aquí al CEM porque hemos tenido también alguna vez un caso de abandono de adulto mayor que hemos tenido que coordinar con el CEM y no se ha tenido buena comunicación, es muy importante porque el CEM es un actor muy importante dentro de estos casos, si bien dependen del MIMP, pero ellos son autónomos, entonces sería muy bueno la colaboración completa del CEM hacia nosotros. Intervención del entrevistador: ¿De qué forma cree usted que el CEM no ha podido colaborar? Respuesta complementaria: No encontré, en el caso específico que yo le estoy diciendo, no encontraron el canal para poder auxiliar a un adulto mayor en riesgo, y querían que nosotros como municipalidad asumamos toda la responsabilidad de una persona que estaba enferma, que necesitaba atención especializada en un hospital, y necesitaba también cobija, la municipalidad no cuenta con albergue para adulto mayor, es el MIMP, a través del CEM, quienes tienen que buscar los albergues, la ayuda directa para este tipo de adultos mayores. Intervención del entrevistador: Se entiende que el CEM de repente quiso omitir esas funciones que usted señala, ¿el CEM cumplió al menos en darles alguna orientación para ese caso? Respuesta complementaria: Bueno, en este caso lo único que hicieron fue presionarnos a nosotros para que nos hiciéramos cargo, al ver que nosotros en verdad no tenemos un albergue como municipalidad, lo que ellos procedieron es llevarlo al hospital y dejarlo ahí al adulto mayor que estaba en situación de riesgo que estaba con una enfermedad terminal, entonces en ese sentido a nosotros nos pareció que no estaba bien. 12. ¿Qué aspectos considera que falta fortalecer para una mejor atención ante casos de situación de riesgo por el CIAM Cieneguilla? Respuesta: Bueno en el caso del CIAM Cieneguilla, yo veo que por ejemplo un poco más de apoyo a la trabajadora social, necesitaría también ella contar con un equipo o por lo menos una asistente que le ayude a desarrollar tantos casos que vienen durante la semana. Intervención del entrevistador: Por ejemplo respecto a las limitaciones que usted nos comentaba que es el tema de la movilidad y supongo otras limitaciones más. ¿Habría alguna propuesta para mejorar esas deficiencias que se presentan? Respuesta complementaria: Yo creo que sí, si nosotras comenzamos a dialogar con nuestra cabeza que es el alcalde y hacerle entender la necesidad de ver por estos adultos mayores, yo creo que sí es posible, bueno las municipalidades siempre andan cortas de presupuesto no, pero habría que hacer unos esfuerzos, y eso lo vamos a lograr con los logros que está haciendo la trabajadora social con sus reportes, estadísticas. Las estadísticas son muy importantes en ese sentido porque ahí se trasluce cómo es el trabajo, qué es lo que se está haciendo y cuáles son los requerimientos que se necesitan.
--	--

	Intervención del entrevistador: Listo señora Matilde, agradecemos su participación en esta entrevista, tal vez usted quiera dar algunas palabras finales en favor de las personas adultas mayores en situación de riesgo para que de repente se pueda considerar. Respuesta complementaria: Yo creo que habría que concientizar más a la población de que tomen en cuenta los casos de adultos mayores en situación de riesgo, cuando uno ve a un adulto mayor en la calle, darle la mano y ver qué se puede hacer o denunciar, participar a las personas que están encargadas de este tipo de casos, porque a veces somos muy indiferentes, lo que mata a esta sociedad es la indiferencia la verdad. Gracias. Palabras finales del entrevistador: Muchas gracias señora Matilde, agradecemos su participación en esta entrevista, y esperamos que la atención ante casos de situación de riesgo pueda continuar de parte de todo el equipo del CIAM Cieneguilla, eso sería todo, muchas gracias.
--	--

GUÍA DE ENTREVISTA GRUPAL		
Nombre del entrevistado/a: Confidencial		
Nombre del entrevistador/a: Ana Gabriela Salsavilca Retamozo		
Fecha: 14/06/2025	Lugar: Oficina del CIAM Cieneguilla - Casa del adulto mayor y la mujer “Llapanpaq Kusichiy”	Cargo: Equipo interdisciplinario - Gerontólogo - Psicóloga
Tema	Preguntas	
Situación inicial	1. ¿Tenían conocimiento previo sobre el concepto de situación de riesgo y la ruta de actuación ante ello? Respuesta de la psicóloga: Buenos días, desde mi punto de vista, tenía en conocimiento qué era situación en casos de riesgo, pero tenía conocimiento vago con respecto a la ruta de actuación, qué es lo que se tenía que hacer cuando tenías un caso o un adulto mayor en situación de abandono, qué es lo primero que se tenía que realizar. Ya después, cuando empezamos a trabajar conjuntamente contigo, tú que eres la trabajadora social, tuve un conocimiento más profundo, porque ya intervenimos, sobre qué cosa se debe hacer, cómo se debe intervenir. Respuesta del gerontólogo: Buenos días, concuerdo con lo que dice la Lic. en psicología, al principio de repente no hemos tenido tan profundamente a lo que se refiere, algo básico, pero es muy importante la intervención de una trabajadora social en estos casos, porque esto nos va a permitir trabajar en equipo y que sea más amplio la situación en la que se encuentra el adulto mayor, en qué situación se encuentra actualmente y desde ese punto	

	nosotros comenzamos a trabajar e intervenir qué es lo que realmente necesita el adulto mayor, como cabe indicar llegan oficios que a veces uno no tiene mucho conocimiento, en la cual la trabajadora social es donde que interviene, hace su trabajo y de acuerdo a ello nosotros también intervenimos. 2. ¿Tenían experiencia previa de atención a casos de personas adultas mayores en situación de riesgo? Respuesta de la psicóloga: En mi caso no, es la primera vez y primera experiencia, ya que anteriormente era una población diferente con la cual yo trabajaba. En este caso es una intervención nueva para mí, una experiencia nueva. Respuesta del gerontólogo: En mi caso sí anteriormente tuve, pero experiencias distintas en otras municipalidades, pero sí masomenos sé lo que es la vulnerabilidad de cada adulto mayor y que sí se necesita intervención de varios profesionales, dentro de ello siempre voy a recalcar que es la trabajadora social la que se encarga realizar estos trámites y ver con las autoridades pertinentes para poder intervenir aquellas situaciones en los que están los adultos mayores.
Proceso de intervención	3. ¿Cómo fue el proceso y/o ruta de actuación del equipo interdisciplinario del CIAM Cieneguilla para la atención de una persona adulta mayor en situación de riesgo? Respuesta del gerontólogo: Bueno, al principio hubo ciertas dificultades como por ejemplo la movilidad, con los familiares, entonces no ha sido nada fácil como se dice, siempre como vuelvo a repetir con la coordinación con la trabajadora social es lo que se realiza estos tipos de intervenciones o ciertos trámites. Respuesta de la psicóloga: Bueno, desde mi experiencia, las dificultades que se pudo haber observado quizás son la escasez de los recursos, en este caso para poder movilizarnos o poder llegar a lugares un poquito alejados cuando se realiza las visitas domiciliarias, o el hecho de poder ubicarlos, pero no encontrarlos a los adultos mayores en su vivienda. Intervención del entrevistador: Eso en cuanto al proceso, ¿y en cuanto a la ruta de actuación? ¿Cómo se desarrolló la experiencia? Respuesta del gerontólogo: Bueno, para diagnosticar o ver un caso, bueno es previo un oficio que llega ya sea del Ministerio o gobierno local, en la cual pues se planifica y se identifica al adulto mayor que está en situación vulnerable y es donde uno interviene en distintas áreas, ya sea la parte psicológica, gerontológica o el área social, y de acuerdo a ello se ve en qué se le podría ayudar al adulto mayor. Intervención del entrevistador: Desde tu experiencia (se dirige a la psicóloga), por ejemplo aquí en el CIAM llegaba un caso de un adulto mayor, cómo era la ruta, quién lo atendía primero, luego que seguía. Respuesta de la psicóloga: Bueno en realidad en la

	atención de quién atendía primero variaba un poco, porque lo podía atender el personal con el que cuenta el CIAM, pero eran casos derivados por otras personas, o casos derivados por el Ministerio, se tomaba los datos completos, la dirección, el teléfono y todo, y se evaluaba cuál era la situación en la que se encontraba el adulto mayor, y ya después de ello se tomaba la decisión de qué manera actuar, hacer la visita domiciliaria, ver la situación en que vive, si tiene redes de contacto como la familia o algún pariente cercano no, entonces si en caso de que ya el adulto mayor está en situación de abandono completo, no tiene a quién acudir, se hacía un informe que en este caso compete a la trabajadora social y a través de ello se buscaba un lugar o espacio en que lo puedan acoger, o también hacer las evaluaciones tanto gerontológicas y soporte emocional en el aspecto psicológico. 4. ¿Qué situaciones motivaron continuar con la intervención del equipo interdisciplinario ante casos de riesgo de personas adultas mayores? Respuesta de la psicóloga: Uno por el lado humanitario, no puedes hacerte ciego ante una situación en el cual un adulto mayor está completamente abandonado, no tiene un lugar, no tiene familiares, no tiene a quién acudir, esta persona prácticamente el hecho de buscar ayuda en nosotros vio como una luz al final del túnel, entonces sobretodo es el lado humanitario para mí, el hecho de ver un adulto mayor tal vez en sus últimos días de vida va tener una mejor calidad de vida. 5. ¿Cuáles fueron las funciones del Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla? Respuesta del gerontólogo: Mira, durante el tiempo que estamos aquí trabajando como equipo, llegaba un oficio, la trabajadora social identificaba, hacía las visitas domiciliarias en la cual identificaba la situación donde se encontraba el adulto mayor y luego nos informaba al equipo, por eso es muy importante el Trabajo Social porque es la persona que identifica junto a los actores sociales que son los dirigentes de cada asentamiento o centro poblado, una vez que haya sido identificado o haya recabado todos los datos nos manifestaba para poder intervenir desde distintas áreas como lo psicológico, la parte gerontológica y social, eso es lo que más era el trabajo del Trabajo Social. Intervención del entrevistador: Sí había casos en el que primero iba la trabajadora social, pero también había casos en que la primera visita la realizamos en equipo. Respuesta del gerontólogo: Así es. 6. ¿Podrían decirme cuáles han sido las fortalezas, acciones o hechos más importantes que usted ha identificado de la intervención del Trabajo Social ante un caso de situación de riesgo de las personas adultas mayores? Respuesta de la psicóloga: Lo más destacado de lo que yo observé es haber logrado conseguir un espacio o una
--	---

	casa hogar para los adultos mayores que han estado en situación de riesgo, que anteriormente no se observaba acá en la municipalidad, no se veía ese trabajo, entonces el hecho de contar acá con una trabajadora social y lograr dar una buena calidad de vida a los adultos mayores que requerían y que pedían un espacio seguro para ellos, creo que eso yo podría resaltar bastante la labor de una trabajadora social, el hecho de ayudar a las personas y darle una buena calidad de vida y sobretodo a las personas que realmente lo necesitan. Respuesta del gerontólogo: También como un aporte más, el agilizar los trámites, que es la persona idónea que es la trabajadora social, para que se agilice ese trámite para que el adulto mayor pueda ser recibido a un CAR es de mucha ayuda, y que una municipalidad cuente con una trabajadora social que haga seguimiento ciertos trámites para que el adulto mayor pueda ser ingresado a estos espacios. 7. ¿Qué dificultades y/o limitaciones pudieron identificar que se presentaron en la atención de casos de personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla? ¿Cómo fueron superadas? Respuesta del gerontólogo: En el caso en lo que se pudo apoyar como equipo, como siempre vuelvo a recalcar, mientras que yo pueda (movilidad), voy apoyarlos. Pero hay veces que se presentan dificultades, siempre en coordinación con la subgerencia se le informa sobre esto y los trabajos que se hacen. Entonces lo que sí hoy en día, al menos ya contamos con movilidad, previo a lo que uno se le ha informado a la persona responsable de esta área, y al menos ya podemos ir más profesionales a hacer la intervención a cada visita que se realiza. Intervención del entrevistador: Antes cuando no había movilidad, el gerontólogo era quien nos apoyaba. A parte de la movilidad qué otras dificultades o limitaciones identifican. Respuesta de la psicóloga: Que anteriormente solo se hacía las visitas domiciliarias solo la trabajadora social o en ocasiones quizás con mi compañero el gerontólogo, pero ahora ya se hace las visitas con el equipo profesional que contamos de manera completa (gerontólogo, psicóloga y trabajadora social). 8. ¿Cómo fue el involucramiento de los actores sociales ante los casos de personas adultas mayores en situación de riesgo? Respuesta del gerontólogo: Bueno como dirigentes, ellos identifican en su población quiénes realmente necesitan ese apoyo y son las personas más directas para que nos informen o te informen a ti como trabajadora social, qué casos hay para identificar y qué casos hay si es que se pudiera ayudar. Respuesta de la psicóloga: En algunos casos, a lo que yo observé, es que los vecinos, las personas que vivían cerca no solo cumplían con informar, sino que también les
--	---

	brindaba el apoyo, ya sea con alimentos, en ocasiones con cuidado, entonces por ese lado se veía tal vez el lado humanitario de los vecinos, porque no los dejaban en completo abandono, veían su alimentación, vestimenta, y en ocasiones se hacían cargo de las personas adultas mayores hasta poder encontrar quizás un lugar donde puedan estar permanente con buenos cuidados.
Situación final	9. ¿Qué impacto tuvo la intervención del equipo interdisciplinario del CIAM Cieneguilla en la vida de las personas adultas mayores en situación de riesgo? Respuesta de la psicóloga: Desde mi punto de vista obviamente es un impacto positivo, ya que a las personas que han requerido la ayuda se le ha brindado, y en algunos casos se ha derivado a casa hogar. Entonces el trabajo que se está realizando como equipo obviamente está brindándole una mejor calidad de vida a los adultos mayores y sí es un impacto positivo. Respuesta del gerontólogo: Sí, concuerdo también con la compañera. 10. ¿Qué impacto tiene el desempeño de la trabajadora social en el equipo interdisciplinario del CIAM Cieneguilla? Respuesta del gerontólogo: Sí ha sido un impacto positivo, porque hay una buena coordinación, se trabaja en equipo y eso es muy importante porque eso también resalta, porque si cada uno trabaja por su lado lamentablemente no se podría lograr lo que es el objetivo principal que la persona adulta mayor pueda recibir el apoyo que requiera en lo que pueda necesitar. Respuesta de la psicóloga: Así es. A parte el hecho de poder aprender y ampliar un poco más nuestros conocimientos en el ámbito de cómo poder intervenir en situaciones de riesgo, entonces obviamente es un aporte positivo.
Lecciones aprendidas	11. ¿Qué aprendizajes le dejó la experiencia en el CIAM Cieneguilla ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo? Respuesta del gerontólogo: Es que aprendemos día a día de cada profesional en el área que se desempeña, osea tu trabajo es arduo y lo que uno pueda aprender en lo que tú puedas realizar en tu desempeño de trabajo, eso impulsa también a que uno también pueda realizar en otras áreas, no necesariamente limitarse a una sola área, sino aprender mucho más de ti, y es muy importante lo que tú realizas. Respuesta de la psicóloga: Bueno en mi caso he podido ampliar un poco más mis conocimientos con respecto a cómo intervenir en situaciones en adultos mayores que están en situación de riesgo, entonces tal vez en un próximo trabajo pueda presentarse esta situación y yo ya puedo saber cómo poder intervenir o al menos poder dirigir a otras personas en cómo pueden actuar, algunas personas que posiblemente ven una situación así no saben dónde acudir, no saben qué hacer, entonces estas

	experiencias ayudan a que uno pueda también ayudar a otras personas en cómo pueden actuar frente a estas situaciones. 12. ¿Considera importante que en la actualidad haya una ruta de actuación ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo y su articulación con el MIMP en el CIAM Cieneguilla? Respuesta del gerontólogo: Sí es importante porque solo así de manera coordinada se va a poder trabajar bien y se va a poder resaltar estos casos. Y como vuelvo a repetir, siempre voy a recalcar, los actores sociales, la trabajadora social y los demás del equipo que integran el CIAM. Respuesta de la psicóloga: Concuerdo con mi compañero. 13. ¿Considera importante continuar con la intervención interdisciplinaria ante estos casos de situación de riesgo? ¿por qué? Respuesta de la psicóloga: Porque hay personas que lo necesitan y va haber casos que se van a seguir presentando, entonces hay adultos mayores que requieren el apoyo, entonces es algo de nunca acabar, es una situación que nunca probablemente va desaparecer, la pobreza es evidente, entonces el hecho de poder tal vez no contar con los profesionales que se requiere es tal vez hacernos los ciegos frente a situaciones que realmente lo puedan necesitar, entonces es importante contar con los profesionales que tengan el conocimiento para poder apoyarlos. Respuesta del gerontólogo: Claro, en la situación de vulnerabilidad en el que se encuentren, con la intervención de ciertos profesionales esto va llegar a un buen puerto, que es como se dice recibir ese apoyo por medio del gobierno local y esto hasta se pueda levantar reporte al Ministerio. 14. A partir de la experiencia, ¿considera importante la alianza con los actores sociales para fortalecer la protección social de las personas adultas mayores en situación de riesgo? ¿por qué? Respuesta del gerontólogo: Sí es muy importante porque son ellos quienes identifican casos y son los que reportan mediante los dirigentes, vecinos, son los que más conocen su población y previo a ello se trabaja en equipo y se eleva información al Ministerio, previo la intervención de la trabajadora social. Respuesta de la psicóloga: Claro, ellos son como la fuente directa que nos pueda informar la situación, 15. ¿Qué aspectos considera que deben continuar y/o fortalecer para una mejor atención ante casos de situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla? Respuesta de la psicóloga: Quizá el hecho de poder agilizar un poco lo que es los trámites, en este caso que es la subgerencia que se hace cargo de poder reportar los documentos o los informes de que tú los envías o los entregas, entonces quizás ese aspecto de poder mejorar y
--	---

	agilizar. Respuesta del gerontólogo: Exacto, agilizar y poder trabajar de manera coordinada con el Ministerio, y que su intervención sea más efectiva, porque estos trámites burocráticos hace que el adulto mayor continúe en esa situación de abandono, se empeora de repente su situación de salud y no recibe la atención inmediata, entonces eso es lo que se debería mejorar. 16. Desde tu experiencia, ¿qué recomendaciones se pueden dar en futuras intervenciones ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla? Respuesta del gerontólogo: Uno que se trabaje en equipo, se requiera de más profesionales para su debida intervención. Sé que hay percances en el camino durante las intervenciones con los adultos mayores, pero lo que se necesitaría acá es más profesionales para su intervención y que estos casos se reporten con más viabilidad. Respuesta de la psicóloga: Bueno lo que yo recomendaría es que se siga contando con una trabajadora social en la municipalidad, y que esa trabajadora social tenga los suficientes conocimientos o capacidades para poder hacer bien su trabajo de manera adecuada, entonces la recomendación que puedo dar es eso. Respuesta del gerontólogo: Antes de terminar con la entrevista, quiero mencionar que cuando ingresé no había una trabajadora social y siempre se requería que se cuente con una trabajadora social que es muy importante porque habían casos que llegaban y no se sabía a dónde dirigir, entonces siempre se recalcaba y bueno, qué bueno que hayan escuchado ese petitorio porque es muy primordial tu trabajo que haces, fuera de lo que uno pueda ser de la parte humana, y el trabajo es el punche que le pones en lo que haces en tu campo laboral es muy importante y se ve reflejado porque has solucionado muchos casos como un adulto mayor [menciona el apellido de un adulto mayor] que ahora está en un CAR y el cambio que se ha visto hoy en día que nos has hecho ver la foto y eso habla mucho de ti, esas ganas que le pones en tu campo laboral, y es muy importante el Trabajo Social, una trabajadora social en todos los ámbitos ya sea en los gobiernos locales, regionales o en los hospitales, el Trabajo Social siempre va ser importante porque gracias a ello nosotros vamos a poder trabajar y también adquirir ciertos conocimientos, y sobretodo el trabajo multidisciplinario es muy importante en equipo, porque si cada uno trabaja por su lado lamentablemente no se va a poder lograr el objetivo que queremos que son los adultos mayores que es lo más importante en esta área. Respuesta de la psicóloga: Y yo también quiero resaltar el trabajo que has realizado con el señor [menciona el apellido de un adulto mayor], y el cambio es bastante notorio, el antes y el después, entonces sigue así, estás haciendo bien tu trabajo, y también ya tienes un segundo
--	---

	caso que también está en búsqueda de un espacio que ya salió su resolución, y me imagino que él también va terminar con la misma historia como el otro adulto mayor. ¡Felicidades!
--	---

GUÍA DE ENTREVISTA A PERSONA ADULTA MAYOR Y RESPUESTAS TEXTUALES		
Nombre del entrevistado/a: Confidencial		
Nombre del entrevistador/a: Ana Gabriela Salsavilca Retamozo		
Fecha: 10/06/2025	Modalidad: Vía telefónica	Persona adulta mayor atendida por el CIAM: Situación de riesgo: Pobreza extrema y dependencia
Tema	Preguntas	
Situación inicial	1. ¿Recuerda cómo llegó al servicio del CIAM Cieneguilla? Respuesta: Yo llegué por dos motivos, una por el huayco que se llevó parte de la casa y fui perjudicado, y de ahí me fui a la Plaza de Armas con una carpa. Luego, no recuerdo si es antes o después, solicité apoyo porque tenía problemas con la visión y rotura de tendón, no podía caminar y me caía, ahí me pasaron con usted para que pueda derivarme al Ministerio. Intervención del entrevistador: Vamos a ponernos en una línea de tiempo, el tema del huayco ocurrió en el año 2023, pero el contacto conmigo fue en el año 2024 porque yo también recién ingreso a trabajar en el 2024, entonces primero sucedió el tema del huayco y luego ya vino cuando usted solicita el apoyo. Usted se apersonó en la Casa de la Cultura, se acuerda, ¿y de ahí le hacen el ingreso al CIAM? Respuesta complementaria: No, yo estaba en el CIAM ya de antes, ya estaba inscrito porque siempre me llamaban para participar en cualquier evento que había, ya estaba empadronado. 2. ¿Cuál fue el motivo por el cual su caso fue atendido por la trabajadora social del CIAM Cieneguilla? ¿Cómo se encontraba en ese momento? Respuesta: Me encontraba con problemas, primero no podía trabajar, tenía problemas de salud, como la vista que había perdido la visión por una enfermedad que tenía llamada glaucoma, y después me resbalé, me caí y me rompí el tendón y no podía caminar, cada vez que quería caminar, no podía y me caía al suelo, entonces estaba con ese problema. Y tenía problemas con la alimentación y en la casa vivienda que me dio una persona para poder vivir y poder cuidar su propiedad. Intervención del entrevistador: Usted por qué llega a buscar una casa hogar.	

	Respuesta complementaria: Porque no tenía cómo sustentarme y no podía trabajar. Intervención del entrevistador: Cuando usted se acerca a la municipalidad a pedir una casa hogar, antes de eso cómo le entra esa idea, usted había conversado con alguien o fue algo que nació por voluntad. Respuesta complementaria: Había estado en la comisaría alguna vez y me dijeron que por qué no pedía un proyecto que se llamaba, tenía un nombre que no me recuerdo Anita, Intervención del entrevistador: Un CAR, ¿centro de atención residencial? Respuesta complementaria: Eso. En la comisaría me dijeron por qué no pedía si yo no podía sustentarme. Ahí me dijeron que pida en la municipalidad. Intervención del entrevistador: Usted se acerca a la municipalidad porque la policía lo deriva. Respuesta complementaria: Sí Intervención del entrevistador: ¿Hubo en algún momento que la municipalidad le dijo “aquí no vemos eso?” Respuesta complementaria: No no no, no me dijeron eso, nunca. Más bien me atendiste tú y me dijiste que podías derivarme a un programa. Intervención del entrevistador: Al centro de atención residencial, a un CAR, íbamos iniciar la gestión
Proceso de intervención	3. ¿Cómo fue la intervención del equipo interdisciplinario del CIAM Cieneguilla ante su caso? Respuesta: Sí, primero fuiste tú, después fuiste acompañada de otra persona y me supervisaron como dos o tres veces el lugar donde yo vivía y mi situación en la que me encontraba. Intervención del entrevistador: Se hacían visitas a modo de seguimiento, de cómo se encontraba usted. ¿Recuerda usted cómo actuaba el equipo? ¿Qué profesionales íbamos a verlo? Respuesta complementaria: Tú y una compañera del mismo CIAM, no me acuerdo de su nombre. Intervención del entrevistador: Eran diferentes personas, al inicio íbamos con una psicóloga, después con una enfermera y luego con el gerontólogo. Respuesta complementaria: Así es. 4. Desde su experiencia, ¿hubo atención, comunicación y/o acompañamiento de la trabajadora social? ¿cómo se sintió ante ello? Respuesta: Sí, por supuesto, sino no estaría acá. Hubo atención, hubo un estudio, hubo una preparación. Intervención del entrevistador: ¿Cómo se sintió usted con el acompañamiento de la trabajadora social, se sintió bien, se sintió mal? Respuesta complementaria: Claro me sentí bien, y bien acompañado porque siempre me dabas la posibilidad de cambiar esa situación, solo que debía esperar un poco de

	tiempo porque había una cola de gente y se debía esperar el turno. Intervención del entrevistador: Así es señor Rebori, a veces era eso del tema de comunicarse con el Ministerio, que me decían todavía falta, y cada vez que usted me llamaba yo también llamaba a ellos para que le puedan dar prioridad. Se acuerda que incluso usted llegó a la posta, le dije llamen a la policía para poder meter más presión. Respuesta complementaria: Sí claro. 5. Además del equipo del CIAM Cieneguilla, ¿contó con soporte familiar o apoyo de actores sociales? ¿de qué forma? Respuesta: Bueno, vinieron del Ministerio de la Mujer como dos veces a entrevistarme y a ver mi situación, mi condición, creo que eso era por el trámite que hicieron ustedes. Entonces vinieron en su camioneta, me entrevistaron, me evaluaron y ese fue uno de los pasos no, por lo cual yo llegué a este asilo. Intervención del entrevistador: Pero además del Ministerio, además del CIAM, ¿usted contó con el apoyo por ejemplo de actores sociales, me refiero por ejemplo algún comedor, algún vecino, dirigente? Respuesta complementaria: Sí, había una vecina que sí me apoyaba, y había un comedor de la población que me brindaba alimentación. Intervención del entrevistador: Y la vecina de qué forma le apoyaba señor Rebori. Respuesta complementaria: En traerme la comida hasta mi domicilio, porque yo no podía caminar, estaba inmovilizado. Intervención del entrevistador: Qué bueno que hubo estos actores involucrados que le hayan podido dar una mejor protección porque de repente la situación hubiera podido ser peor si no hubiera habido nadie. 6. ¿Cómo fue el proceso de espera para su ingreso a un CEAPAM? ¿Cómo se sentía usted? Respuesta: Eso fue esperar solamente, pasó un tiempo, no sé cuánto, no lo recuerdo, tú sí debes tenerlo anotado, debe haber sido medio año o un año. Intervención del entrevistador: 6 meses fueron máximo señor Rebori. En el tiempo que usted estaba esperando su ingreso a un CAR, a un CEAPAM, cómo se sentía usted, ¿un poco frustrante o desesperado? Respuesta complementaria: Sí, un poco frustrado, y además de frustrado, mal porque no podía hacer nada, no podía moverme. Yo siempre he trabajado, y al no poder trabajar me sentía recontra mal.
Situación final	7. ¿Qué impacto ha tenido el desempeño de la trabajadora social del CIAM Cieneguilla en su vida? Respuesta: Bueno, si no hubiera sido por ti, realmente no hubiera podido conseguir mi estabilidad en salud y acá en el asilo. Tú me conseguiste la posibilidad de venir acá al asilo de los desamparados, de una congregación española

	que recibe apoyo y donaciones. 8. ¿Qué cambios ha generado en su calidad de vida el ingresar a un CEAPAM? ¿Ha mejorado su situación? Respuesta: Sí claro, ha mejorado mi situación, primero que tengo una estabilidad de mi salud, porque acá se preocupan mucho por mi salud. Yo me traje pastillas por un tiempo, se me han acabado, pero ellas me siguen dando las pastillas, pero no solamente se trata de las pastillas, sino de las evaluaciones médicas en el hospital. Hay una asistente acá que primero le pedí la Pensión 65 para dárselas a las madres y ayudarlas de cierta forma, pero me dicen que no es posible porque estoy acá y acá no aceptan pensión dicen, el Gobierno no da pensión. Intervención del entrevistador: Señor Rebori, entonces usted cree que al ingresar al asilo ha mejorado su calidad de vida porque ahora en el aspecto de salud ya tiene lo que es una atención y asiste a sus citas médicas. ¿Usted va solo a sus citas médicas o va acompañado? Respuesta complementaria: Voy acompañado, más bien yo he tenido problemas con las madres porque justamente a algunas les he dicho “ustedes no tiene fe, por qué no puedo ir solo”, hay un pequeño problema ahí, porque la gente trabaja acá y no están para acompañar a cada momento a una persona que puede ir no. Intervención del entrevistador: Usted quiere ir solo a su cita. Respuesta complementaria: Sí, yo quería decir a mi médico si puedo ir solo, porque ya habré ido acompañado unas ocho veces con los empleados de acá, pero no es justo que si ellos tienen algo que hacer, yo puedo ir solo, y ellos me acompañan sin mayor acción, porque yo hago todos el trámite solo, eso es algo que tienen que entender, pero con el tiempo será o vamos a ver pues. Intervención del entrevistador: Lo que pasa señor Rebori, le comento aprovechando que usted me está contando la situación, lo que pasa es que usted ya estando dentro del asilo, el asilo ya se compromete con el Ministerio en protegerlo a usted. Respuesta complementaria: Sí me han dicho, y que no me pueden dejar salir a no ser que salga con algún familiar que se comprometa a ser responsable de la salida. Eso sí ya entendí, pero esperemos que puedan cambiar esa forma en mí por lo menos y puedan dejarme salir solo. He pedido que me metan a la cocina y puedo enseñar a cocinar a las cocineras y media que se molestaron. [Comenzó a comentar respecto a la institución en el que se encuentra albergado y otros detalles fuera de la experiencia de sistematización]. 9. ¿Cuál es su rutina diaria en el CEAPAM? ¿Cómo se siente ahí hoy en día? Respuesta: Por ese motivo es que te digo que tengo que hacer algo, porque yo no he estado nunca acostumbrado a no hacer nada, bueno a caminar, ver las noticias, todo lo que me entero, me lleno de conocimiento con las noticias,
--	---

	veo las noticias todas las mañanas. Se reza a las 6:30am, hay una misa donde yo no soy muy de misas, pero por respeto a las madrecitas y a la institución voy a la misa y voy al rosario, porque yo nunca he sido muy católico en ese sentido, pero voy por respeto a ellas. [Agrega otros comentarios]. Intervención del entrevistador: Y después de la misa señor Rebori vendrá su desayuno Respuesta complementaria: Después de la misa viene el desayuno a las 7:00am de la mañana, de ahí bueno a caminar por ahí, espero que limpien el salón de televisión para ver las noticias del día, y después me doy una vuelta por donde están las vacas, cuyes, por la granja, pero me gustaría mucho hacer algo en la granja también. [Agrega otros comentarios]. Intervención del entrevistador: Sí le gustan los animales a usted. Y después de caminar por la granja del asilo, ¿ya viene su hora de almuerzo? Respuesta complementaria: No, me vengo a conversar ahí con algunos compañeros, les hago unas bromas, les hago reír. Hay un salón de terapias, donde antes me hacía terapias en las piernas, ahora me frotan los hombros porque tengo dolores ahí. [Agrega otros comentarios]. Intervención del entrevistador: Después de sus terapias viene la hora de almuerzo o asiste a otro taller. Respuesta complementaria: Salgo al parque San Pedro, donde todos caminan, se sientan, toman sol. A veces hacen visitas, antes más seguido, ahora menos, pero siempre vienen de los institutos de enfermería. [Agrega otros comentarios]. Traen dulces, globos, bailes, otros traen dibujos y te hacen pintar. [Agrega otros comentarios].
Lecciones aprendidas	10. ¿Qué destaca de la atención que le brindó el CIAM Cieneguilla? Respuesta: Destaca la, justamente la atención que he tenido con la asistente, que eres tú, el buen trato que he tenido. Si no hubiera sido por ti, no hubiera podido llegar acá, un lugar católico, un lugar de Dios, donde todos reciben mucha comprensión de las madrecitas, a pesar que yo no las entiendo muy bien, pero hay mucha comprensión. [Agregan otros comentarios respecto al asilo]. 11. Desde su experiencia, ¿qué recomendaciones daría para la atención de casos de situación de riesgo en el CIAM Cieneguilla? Respuesta: Yo no diría ninguna recomendación, todo lo que se ha hecho, se ha hecho bien. Solamente hay que tener un poco de paciencia y saber esperar, y estar preparado. Intervención del entrevistador: Señor Rebori, ¿cómo fue cuando le recogieron, le llamaron antes? Respuesta complementaria: Me llamaron por intermedio de mi vecina, me dijeron que me iban a tomar una grabación y que yo dijera de que sí yo aceptaba venir a

	Cajamarca. Así lo hice y después de eso, me avisaron después de una semana de que ya había sido aceptado, y tenían que tomarme un examen médico, un examen riguroso para ver en qué estado me estaba viniendo que lo hice en el médico legista. Primero estaba en el Ministerio de la Mujer, luego me llevaron al médico legista, donde estaba con otra persona adulta mayor que no quería subir al avión, después yo la hablé, subió al avión y ya estábamos en Cajamarca, porque el viaje fue muy suave, no hubo baches y el cielo estaba muy templado, muy azul. Me llamaron antes para grabar una llamada, después de una semana le dijeron que había aceptado, le llevaron a un médico legista, viajó con una adulta mayor. Solo llevó ropa. Intervención del entrevistador: Y le permitieron llevar algunas cosas o no. Respuesta complementaria: No, solo hasta 20 kilos, pude traer camisas, un pantalón, un buzo, por el tema del avión. Intervención del entrevistador: Lo importante es que hoy en día ya en el aspecto de salud usted está mejor, cuidadito. Bueno señor Rebori, ya para finalizar la entrevista, dígame, usted tendría algunas últimas palabras que decir respecto al trabajo del CIAM o trabajadora social. Respuesta complementaria: No, solamente agradecerle a ti como trabajadora social que has hecho, el trabajo que has hecho, y felicitarte porque has hecho un buen trabajo y en el futuro vas ayudar a mucha gente ahí en el CIAM. Intervención del entrevistador: [Agradece la participación del adulto mayor en la entrevista].
--	--

K. Análisis de entrevistas

Temas	Entrevista: Coordinadora CIAM	Entrevista: Equipo interdisciplinario	Entrevista: Persona adulta mayor atendida
Situación inicial	Antes el personal era muy limitado, prácticamente estuve yo sola. Teníamos limitaciones en cuanto a la atención a las personas en situación de riesgo. A partir de 2024 contamos ya con un equipo multidisciplinario.	Conocimiento vago con respecto a la ruta de actuación ante casos de situación de riesgo.	Ya conocía del CIAM porque en el año 2023 fui damnificado del huayco en Cieneguilla, donde recibí la atención de la MDC. En el 2024 acudí al CIAM Cieneguilla en busca de una casa hogar por recomendación de la PNP, porque tenía muchos problemas de salud que no me permitía trabajar, problemas con la alimentación y vivienda.

			Me atendiste tú que me dijiste que ibas a derivar mi caso.
Proceso de intervención	Sobre las funciones del Trabajo Social: Es la primera intervención y la más importante. Es bastante intenso porque comienza con la ubicación de la persona adulta mayor, hacerle seguimiento y definir hasta qué punto esa persona está en riesgo. El equipo viene a apoyar el trabajo que la trabajadora social ha definido. Lo más destacado del Trabajo Social: Trata de llegar hasta el fondo del problema, busca la forma de ayudar a las personas adultas mayores, y también busca los nexos con el Gobierno. Dificultades y/o limitaciones del equipo: Ubicar a la red familiar de la persona adulta mayor, y llegar a sitios alejados por falta de movilidad, los recursos son muy escasos. Para superar aquello se ha tenido que buscar los recursos propios. Otro problema es que las personas adultas mayores no quieren ser ayudados porque no quieren denunciar o salir de la situación en la que se encuentran.	Proceso y/o ruta de actuación: Las intervenciones del equipo se realizan bajo las coordinaciones de la trabajadora social. Primero se identifica al adulto mayor que está en situación vulnerable y sus redes de apoyo, se realiza visita domiciliaria y es donde uno interviene en distintas áreas y de acuerdo a ello se ve en qué se le podría ayudar al adulto mayor. En caso se encuentre en abandono total, la trabajadora social hacía un informe y a través de ello se buscaba un lugar o espacio en que lo puedan acoger. Motivo que permitió continuar con la intervención interdisciplinaria: El lado humano profesional y ser una luz de esperanza para las personas adultas mayores para mejorar su situación. Sobre las funciones del Trabajo Social: Identificaba el caso y todos los datos de la persona adulta mayor, hacía las visitas domiciliarias y luego nos informaba al equipo para poder intervenir. Acciones destacadas del Trabajo Social: Conseguir una casa hogar para los adultos mayores que han estado en situación de riesgo, anteriormente no se veía ese trabajo en la municipalidad. Ayudar a las personas y darle una buena calidad de vida, sobre todo a las personas que realmente lo necesitan. Y agilizar los	Descripción de la intervención del equipo interdisciplinario: Hacían visitas domiciliarias, venían a supervisar como tres veces. (Resalta la presencia de la bachiller en Trabajo Social en todo el proceso) Considera que hubo comunicación, acompañamiento, atención, estudio y preparación por parte de la bachiller en Trabajo Social. Se sentía bien porque siempre le daba la posibilidad de cambiar su situación. Redes de apoyo con las que contó: El involucramiento del MIMP, comedor comunitario y el apoyo de una vecina. Sobre el proceso de espera para su ingreso a un CEAPAM: Tuve que esperar solamente. Me sentía un poco frustrado, y mal porque no podía trabajar ni moverse.

		trámites y dar seguimiento para que el adulto mayor pueda ser recibido a un CAR. Dificultades y/o limitaciones: Movilidad y familiares. Anteriormente las visitas antes lo hacía sola la trabajadora social o con el gerontólogo, ahora lo hace el equipo completo. Involucramiento de los actores sociales: Los dirigentes informan sobre qué casos hay para identificar y ayudar. No solo cumplían con informar, sino que también les brindaba el apoyo, ya sea con alimentos o cuidados, por ese lado se veía el lado humanitario de los vecinos.	
Situación final	Comparación entre la atención actual con antes de la experiencia sistematizada: Es abismal, antes no había un protocolo de atención, hoy en día con la intervención de la trabajadora social ya tenemos todo claro. Sobre el impacto del Trabajo Social en la vida de las personas adultas mayores: Los adultos mayores se sienten mejor atendidos, buscan a la trabajadora social, han agarrado mayor confianza al saber que se les puede dar una atención.	Impacto positivo de la intervención interdisciplinaria en la vida de las personas adultas mayores, el trabajo que se está realizando como equipo está brindándoles una mejor calidad de vida. Impacto positivo del desempeño de la trabajadora social en el equipo interdisciplinario porque hay una buena coordinación y se trabaja en equipo. Aportó en la ampliación de conocimientos en el ámbito de cómo poder intervenir en situaciones de riesgo.	Considera que gracias al trabajo de la bachiller consiguió su estabilidad en salud mediante su ingreso al asilo, ya que ahí se preocupan mucho por él. Señala que encontró estabilidad al ingresar a un CAR, le llevan a sus citas médicas, mira noticias, asiste al taller de terapias y conversa con sus compañeros; sin embargo, desea tener más independencia y que le permitan apoyar en las áreas del vivero y cocina.
Lecciones aprendidas	Es importante continuar con la atención interdisciplinaria y contar con una trabajadora social. Antes había mucha indiferencia, solo	Aprendizajes que dejó la experiencia: Aprender de cada profesional en el área que se desempeña. Ampliar un poco más los conocimientos con respecto a cómo intervenir en situaciones en adultos	De la atención que le brindó el CIAM Cieneguilla: Destaca el buen trato que ha tenido de la trabajadora social, la reconoce y agradece por encontrarle un espacio en un CAR.

	leíamos y se archivaban los documentos que llegaban, hoy en día todos estamos conscientes de la importancia de tener una trabajadora social que haga un trabajo de campo, que investigue, y sobre todo las acciones que se pueden tomar para los adultos mayores que están en situación de riesgo. Considera importante la articulación del CIAM con el MIMP para temas de seguimiento y colaboración. Considera importante el involucramiento de los actores sociales y el CEM. Aspectos a fortalecer: Un poco más de apoyo a la trabajadora social, necesitaría también ella contar con un equipo o por lo menos una asistente. Concientizar más a la población de que tomen en cuenta los casos de adultos mayores en situación de riesgo y dejar atrás la indiferencia.	mayores que están en situación de riesgo, para un próximo trabajo saber cómo poder intervenir o al menos poder dirigir a otras personas. Consideran importante que en la actualidad haya una ruta de actuación ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo y su articulación con el MIMP. Es importante continuar con la intervención interdisciplinaria ante estos casos de situación de riesgo porque hay personas que lo necesitan. Se considera importante la alianza con los actores sociales para fortalecer la protección social de las personas adultas mayores en situación de riesgo porque ellos son la fuente directa y los que reportan casos. Aspecto a mejorar: Los trámites burocráticos hace que el adulto mayor continúe en esa situación de abandono y empeore, por lo cual se debe agilizar un poco los trámites desde la subgerencia que se hace cargo de poder reportar los casos oficialmente. Recomendaciones para futuras intervenciones: Trabajo en equipo y contar con más profesionales para su intervención y que estos casos se reporten con más viabilidad. Que se siga contando con una trabajadora social con suficientes conocimientos o capacidades.	No menciona recomendaciones porque considera que todo se ha hecho bien. Solamente hay que tener un poco de paciencia y estar preparado para ingresar a un CAR. Agradece el trabajo realizado por la trabajadora social y considera que será de mucha ayuda para la gente del CIAM.
--	--	---	--

Temas	Perspectivas generales	Conclusiones	Acuerdos y/o desacuerdos
Situación	Antes del 2024 en el CIAM:	- Servicio del CIAM	

inicial	Personal muy limitado y atención limitada a las personas en situación de riesgo. Conocimiento vago por parte de los profesionales en gerontología y psicología con respecto a la ruta de actuación ante casos de situación de riesgo. Sobre el testimonio de un adulto mayor: Se encontraba con problemas de salud, alimentación y vivienda, no podía trabajar.	antes del 2024: Personal limitado y atención limitada a personas adultas mayores en situación de riesgo. - Conocimiento sobre ruta de actuación ante casos de situación de riesgo: Conocimiento vago por parte de los profesionales de gerontología y psicología. - Testimonio de un adulto mayor: Situación de riesgo por pobreza extrema y dependencia.	
Proceso de intervención	Proceso y/o ruta de actuación: Los profesionales de gerontología y psicología manifiestan que las intervenciones del equipo se realizan bajo las coordinaciones de la trabajadora social. Empieza con la identificación del adulto mayor y sus redes de apoyo, visita domiciliaria del equipo interdisciplinario y plan de acciones. En caso de abandono, la trabajadora social hacía un informe y a través de ello se buscaba un lugar o espacio en que lo puedan acoger. El testimonio de un adulto mayor describe la intervención interdisciplinaria mediante visitas domiciliarias en varias ocasiones, y en todas había presencia de la trabajadora social. Motivo que permitió continuar con la intervención interdisciplinaria: El gerontólogo y la psicóloga señalan el lado humano profesional y ser una luz de esperanza para las personas	- Proceso y/o ruta de actuación: Las intervenciones del equipo se realizan bajo las coordinaciones de la trabajadora social. Empieza con la identificación del adulto mayor y sus redes de apoyo, visita domiciliaria del equipo interdisciplinario y plan de acciones; asimismo, se reconoce las visitas domiciliarias en varias ocasiones a modo de seguimiento y con presencia de la trabajadora social. En caso de abandono, la trabajadora social, mediante un informe, gestiona el ingreso de la persona adulta mayor a un CEAPAM. - Motivo que	Acuerdos: - Participación de la trabajadora social en todo el proceso de intervención ante casos de situación de riesgo. - La intervención interdisciplinaria se dio bajo la coordinación de la trabajadora social. - Lo más destacado del Trabajo Social es la búsqueda de redes de apoyo y nexos con el Gobierno, por ejemplo: Gestión para el ingreso de una persona adulta mayor a un CAR. - Dentro de las principales dificultades y/o

	adultas mayores para mejorar su situación. Sobre las funciones del Trabajo Social: La coordinadora señala que es la primera intervención y la más importante, el equipo apoya en lo que la trabajadora social haya definido. Y que el trabajo es intenso: Ubicación de la persona adulta mayor, seguimiento y definir el plan de acción. Los profesionales señalan la identificación del caso, visitas domiciliarias y coordinación con el equipo para el proceso de intervención. El testimonio de un adulto mayor, sobre el desempeño de la trabajadora social, considera que hubo comunicación, acompañamiento, atención, estudio y preparación. Se sentía bien porque la profesional siempre le daba la posibilidad de cambiar su situación. Lo más destacado del Trabajo Social: La coordinadora considera la indagación profunda del problema, búsqueda de redes de apoyo y nexos con el Gobierno. El equipo destaca la gestión y seguimiento para que un adulto mayor pueda ser recibido en un CAR, trabajo que no se realizaba anteriormente en la municipalidad. E incrementar una buena calidad de vida a las personas que realmente lo necesitan. Dificultades y/o limitaciones del equipo: La coordinadora señala el ubicar a la red familiar de la persona adulta mayor, y llegar	permitió continuar con la intervención interdisciplinaria: El lado humano profesional y ser una luz de esperanza para las personas adultas mayores para mejorar su situación. - Sobre las funciones del Trabajo Social: Primera intervención y la más importante. Trabajo intenso que consiste en la ubicación e identificación de la persona adulta mayor, visita domiciliaria, coordinación con el equipo para el proceso de intervención y definición del plan de acción. Comunicación, acompañamiento, atención, estudio y preparación hacia el adulto mayor. - Lo más destacado del Trabajo Social: Indagación profunda del problema, búsqueda de redes de apoyo y nexos con el Gobierno. Gestión y seguimiento para que un adulto mayor pueda ser recibido en un CAR. Contribuir en la calidad de vida de las personas que realmente lo necesitan. - Dificultades y/o limitaciones del	limitaciones, fue la falta de movilidad y ubicar la red familiar. - Involucramiento de los actores sociales: Reporte de casos y acompañamiento a la persona adulta mayor. Desacuerdos y/o diferentes respuestas: - Sobre las funciones de Trabajo Social, se señala una serie de acciones que hacen referencia y/o engloban las mismas, pero en distintos términos. La coordinadora señala la ubicación de la persona adulta mayor, seguimiento y definir el plan de acción; mientras que los participantes del equipo interdisciplinario o mencionan identificación del caso, visitas domiciliarias, y coordinación del proceso de intervención.
--	---	--	--

	a sitios alejados por falta de movilidad. Para superar aquello se ha tenido que buscar los recursos propios. Y que hubo personas adultas mayores que preferían seguir en el mismo lugar que agravaba su situación de riesgo y otros no deseaban denunciar. Los profesionales de gerontología y psicología señalan la falta de una movilidad y contacto con los familiares. Y como limitación mencionan que las visitas las hacía sola la trabajadora social o con el gerontólogo. Involucramiento de los actores sociales: Los profesionales mencionan que los actores sociales reportaban casos de situación de riesgo y algunos también brindaban el apoyo de cuidados y/o seguimiento, resaltan el lado humanitario de los vecinos. El testimonio de un adulto mayor señala haber contado con el involucramiento del MIMP, comedor comunitario y el apoyo permanente de una vecina. Sobre el proceso de espera para el ingreso a un CEAPAM de un adulto mayor: Manifiesta haber tenido paciencia en la espera. Y que tuvo un sentimiento de frustración porque no podía trabajar ni moverse.	equipo: Ubicar a la red familiar de la persona adulta mayor, y llegar a sitios alejados por falta de movilidad. Para superar aquello se ha tenido que buscar los recursos propios. Personas adultas mayores que preferían seguir en el mismo lugar que agravaba su situación de riesgo y otros no deseaban denunciar. Limitación de la participación del equipo interdisciplinario completo en las visitas domiciliarias. - Involucramiento de los actores sociales: Reportaban casos de situación de riesgo y algunos también brindaban el apoyo de cuidados y/o seguimiento. Según un testimonio, involucramiento del MIMP, comedor comunitario y el apoyo permanente de una vecina. - Sobre el proceso de espera para el ingreso a un CEAPAM de un adulto mayor: Tuvo paciencia, y un sentimiento de frustración porque no podía trabajar ni moverse.	
Situación final	Comparación entre la atención actual con antes de la	- Comparación entre la situación actual	

	experiencia sistematizada: La coordinadora señala que la comparación es abismal, antes no había un protocolo de atención, hoy en día con la intervención de la trabajadora social ya se tiene todo claro. Impacto de la intervención interdisciplinaria en la vida de las personas adultas mayores en situación de riesgo: Los profesionales de gerontología y psicología señalan que el trabajo en equipo realizado y llevado a cabo en la actualidad está brindándoles una mejor calidad de vida a las personas adultas mayores. Determinan un impacto positivo. Impacto del desempeño de la trabajadora social en el equipo interdisciplinario: Los profesionales de gerontología y psicología señalan que es positivo porque hay una buena coordinación y se trabaja en equipo, y aportó en la ampliación de conocimientos en el ámbito de cómo poder intervenir en situaciones de riesgo. Impacto del Trabajo Social en la vida de las personas adultas mayores: La coordinadora considera que los adultos mayores se sienten mejor atendidos, y son conscientes que hay una trabajadora social para darles atención. El testimonio de un adulto mayor considera que gracias al trabajo de la bachiller consiguió su estabilidad, primordialmente en la salud, mediante su ingreso a un CAR.	con la inicial: Es abismal, antes no había un protocolo de atención, hoy en día con la intervención de la trabajadora social se tiene todo claro. - Impacto de la intervención interdisciplinaria en la vida de las personas adultas mayores en situación de riesgo: Positivo. El trabajo en equipo está brindándoles una mejor calidad de vida a las personas adultas mayores. - Impacto del desempeño de la trabajadora social en el equipo interdisciplinario: Positivo porque hay una buena coordinación y trabajo en equipo. Y aportó en la ampliación de conocimientos en el ámbito de intervención ante casos de situación de riesgo. - Impacto del Trabajo Social en la vida de las personas adultas mayores: Proyecta confianza y buena atención en las personas adultas mayores. Gestionó un espacio seguro que brindó estabilidad y protección social a un adulto mayor.	
Lecciones aprendidas	Sobre la importancia de continuar con la intervención	- Importancia de continuar con la	Acuerdos: - Se considera

	interdisciplinaria: La coordinadora señala que es importante continuar con ello, y contar con una trabajadora social. Antes había mucha indiferencia, solo leían y archivaban los documentos que llegaban, la importancia de la trabajadora social abarca en las acciones tomadas a favor de las personas adultas mayores en situación de riesgo. Los profesionales en gerontología y psicología manifiestan que es importante porque hay personas que lo necesitan. El testimonio de un adulto mayor destaca el buen trato que ha tenido de la trabajadora social. La coordinadora y los profesionales en gerontología y psicología consideran importante que en la actualidad haya una ruta de actuación y la articulación del CIAM con el MIMP para temas de seguimiento y colaboración. Importancia sobre mantener una alianza con los actores sociales: La coordinadora considera importante el involucramiento de los actores sociales y el CEM. Los profesionales en gerontología y psicología señalan que es importante la alianza con los actores sociales para fortalecer la protección social de las personas adultas mayores en situación de riesgo porque ellos son la fuente directa y los que reportan casos. Aspectos a fortalecer: La coordinadora señala que se requiere más apoyo a la	intervención interdisciplinaria: Es muy necesario porque hay personas que lo necesitan. También es importante seguir contando con una trabajadora social que tome acciones a favor de las personas adultas mayores en situación de riesgo. - Se considera importante que en la actualidad haya una ruta de actuación y la articulación del CIAM con el MIMP. - Alianza con los actores sociales: Es importante el involucramiento de los actores sociales y el CEM para fortalecer la protección social de las personas adultas mayores en situación de riesgo. - Aspectos a fortalecer: Más apoyo a la trabajadora social y que cuente con un equipo. Concientizar a la población sobre los casos de situación de riesgo de personas adultas mayores. Agilizar el reporte del caso desde la subgerencia al MIMP. - Aprendizajes que dejó la experiencia: Cada profesional aprendió del otro sobre el área que se desempeña.	importante continuar la intervención interdisciplinaria en el CIAM Cieneguilla para la atención de casos en situación de riesgo.
--	--	--	---

	trabajadora social y que cuente con un equipo. Concientizar más a la población sobre los casos de situación de riesgo de personas adultas mayores. Los profesionales en gerontología y psicología señalan que se debe agilizar el reporte del caso desde la subgerencia al MIMP. Aprendizajes que dejó la experiencia: Los profesionales en gerontología y psicología mencionaron haber aprendido de cada profesional en el área que se desempeña. Ampliar sus conocimientos en intervención en casos de personas adultas mayores en situación de riesgo, lo cual les permitirá aportar y/u orientar en un próximo trabajo. Recomendaciones para futuras intervenciones: Los profesionales en gerontología y psicología sugieren contar con más profesionales. Que se siga contando con una trabajadora social con conocimientos o capacidades. El testimonio de un adulto mayor no menciona recomendaciones porque considera que todo se ha hecho bien. Solamente hay que tener un poco de paciencia y estar preparado para ingresar a un CAR.	Ampliar conocimientos sobre intervención en casos de personas adultas mayores en situación de riesgo. - Recomendaciones para futuras intervenciones: Contar con más profesionales. Que se siga contando con una trabajadora social con conocimientos y/o capacidades.	
--	--	---	--

L. Fotografías de las entrevistas

a. Coordinadora del CIAM



b. Equipo interdisciplinario



c. Persona adulta mayor



M. Consentimiento informado firmado

a. Coordinadora del CIAM

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTE EN LA SISTEMATIZACIÓN

Información general

1. Nombre de la responsable de sistematización:
Bach. Trabajo Social Ana Gabriela Salsavilca Retamozo
2. Título de la sistematización:
Sistematización de la experiencia de Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025.
3. Objetivo
Recoger su opinión y perspectiva de la experiencia desarrollada en el CIAM Cieneguilla ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo, periodo febrero 2024 a marzo 2025, y sobre la intervención profesional de Trabajo Social.

Acepto participar voluntariamente en la sistematización realizada por Ana Gabriela Salsavilca Retamozo. He sido informado (a) del objetivo de este trabajo.

Me han indicado que participaré en la entrevista que se desarrollará con el propósito de la recolección de información, el cual tendrá un tiempo aproximado de una hora. Reconozco que la información que yo brinde es estrictamente confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los que se me han explicado. He sido informado (a) de que puedo hacer preguntas sobre el tema en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de este documento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para ello, puedo contactar con Ana Gabriela Salsavilca Retamozo al celular número 954349572.

Cieneguilla, 04 de junio 2025



Firma

Nombres y apellidos: Rosa Matilde Lucía Torres Azabache

Cargo: Coordinadora CIAM Cieneguilla

b. Equipo interdisciplinario

Consentimiento informado para participantes en la sistematización

Información general

1. Nombre de la responsable de sistematización:

Bach. Trabajo Social Ana Gabriela Salsavilca Retamozo

2. Título de la sistematización:

Sistematización de la experiencia de Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025.

3. Objetivo

Recoger su opinión y perspectiva de la experiencia desarrollada en el CIAM Cieneguilla ante casos de personas adultas mayores en situación de riesgo, periodo febrero 2024 a marzo 2025, y sobre la intervención profesional de Trabajo Social. Que será incluido en el Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social de la bachiller Ana Gabriela Salsavilca Retamozo.

Acepto participar voluntariamente en la sistematización realizada por Ana Gabriela Salsavilca Retamozo. He sido informado (a) del objetivo de este trabajo.

Me han indicado que participaré en la entrevista que se desarrollará con el propósito de la recolección de información, el cual tendrá un tiempo aproximado de una hora. Reconozco que la información que yo brinde es estrictamente confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los que se me han explicado. He sido informado (a) de que puedo hacer preguntas sobre el tema en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de este documento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para ello, puedo contactar con Ana Gabriela Salsavilca Retamozo al celular número 954349572.

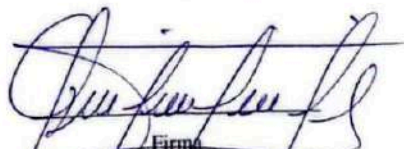
Cieneguilla, 14 de junio 2025



Firma

Nombres y apellidos: *Zenayda Hinas*

Cargo: *psicóloga*



Firma

Nombres y apellidos: *Franky F. Montero Paz*

Cargo: *Gerontólogo*

c. Persona adulta mayor

Consentimiento informado para participante en la sistematización

Información general

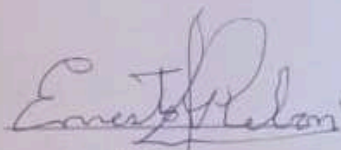
1. Nombre de la responsable de sistematización:
Bach. Trabajo Social Ana Gabriela Salsavilca Retamozo
2. Título de la sistematización:
Sistematización de la experiencia de Trabajo Social con personas adultas mayores en situación de riesgo en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Cieneguilla, periodo febrero del año 2024 a marzo del año 2025.
3. Objetivo:
Recoger su testimonio en base a la intervención de la trabajadora social del CIAM Cieneguilla ante su caso, y la gestión y/o acompañamiento realizado para su ingreso a un CEAPAM, que será incluido en el Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social de la bachiller Ana Gabriela Salsavilca Retamozo.

Acepto participar voluntariamente en la sistematización realizada por Ana Gabriela Salsavilca Retamozo. He sido informado (a) del objetivo de este trabajo.

Me han indicado que participaré en la entrevista que se desarrollará con el propósito de la recolección de información, el cual tendrá un tiempo aproximado de una hora. Reconozco que la información que yo brinde es estrictamente confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los que se me han explicado. He sido informado (a) de que puedo hacer preguntas sobre el tema en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de este documento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para ello, puedo contactar con Ana Gabriela Salsavilca Retamozo al celular número 954349572.

Cajamarca, 10 de junio 2025


(firma)

Nombres y apellidos: Ernesto Dante Rebori Toro Lira
DNI: 23850604

N. Ficha digital de seguimiento

a. Hoja 1

DERIVADOS AL/POR MIMP																	
		RECEPCIÓN										INFORME					
N°	PERSONA CASO SOCIAL	FECHA	SOLICITANTE	ASUNTO	DNI	CELULAR	DIRECCIÓN	EDAD	SEXO	SEGURO SALUD	SISFOH	N° CASO SOCIAL	N° INFORME	DIRIGIDO A	ESTADO	TIPO DE S.R.	ACTOR INVOLUCRADO
1	Ernesto Dante Rebon Toro Lira	27/2/2024	PCS	Solicitud de ingreso a un CAR.							Pobreza	05-2024	05-2024	SUBGERENCIA	Ingresado a un CAR		Vecina y comedor de la iglesia.
		6/5/2024	Oficio Múltiple N°D000610-2024-MIMP-DIPAM	Cumplimiento de medidas de protección temporal R.D. N°0534-2024-MIMP/DGF C-DIPAM-MP	23850604	955157157	Mz R LL4 C.P.Rio Seco	71 años	Masculino	SIS	Pobreza extrema	35-2024	16-2024	SUBGERENCIA	Derivado a otra instancia	POBREZA O POBR... DEPENDENCIA	
2	Daniel Gutierrez Cardenas	24/7/2024	PCS	Solicitud de ingreso a un CAR.								45-2024	22-2024	SUBGERENCIA	Derivado a otra instancia		Olla común.
		13/3/2025	Oficio N° D001548-2025-MIMP-P-GRATITUD	Se informa sobre la Resolución Directoral N° 207-2025-MIMP/GRATITUD-UAPAM	08522180	960098762	Mz A LL 16 Los Industriales	67 años	Masculino	SIS	Pobreza extrema					POBREZA O POBR... FRAGILIDAD	
3	Rosalino Tinoco Garcia	27/8/2024	BS	Reportar caso a la DIPAM.									27-2024	SUBGERENCIA	Derivado a otra instancia		Vecina y olla común.
		6/12/2024	OFICIO N° D001974-2024-MIMP-P-GRATITUD	Medidas de protección temporal contenidas en la Resolución Directoral N°439-2024-MIMP/GRATITUD-UAPAM	09065905	919541803 (Vecina Ana Leguia)	Estreñitas, a todo de inicial PRONOE	69 años	Masculino	SIS	Pobreza extrema	59-2024				POBREZA O POBREZA I	
4	Benedicto Tinoco Garcia	27/8/2024	BS	Reportar caso a la DIPAM.								60-2024	28-2024	SUBGERENCIA	Derivado a otra instancia		Vecina y olla común.
		11/12/2024	OFICIO N° D002102-2024-MIMP-P-GRATITUD	Medidas de protección temporal contenidas en la Resolución Directoral N°456-2024-MIMP/GRATITUD-UAPAM	19983114	919541803 (Vecina Ana Leguia)	Estreñitas, a todo de inicial PRONOE	76 años	Femenino	SIS	Pobreza extrema					POBREZA O POBR... FRAGILIDAD VÍCTIMAS DE CUAL...	
5	Marcelina Javina Quispe Yupanqui	12/4/2024	Oficio múltiple N° D000339-2024-MIMP-P-DIPAM	Cumplimiento de las Medidas de Protección Temporal contenidas en la Resolución Directoral N°164-2022-MIMP/DGFC-DIPAM-MP	45712667	979448961 (Sobrina Olga Espinoza)	Mz D LL2 Huaycan Alto Rio Seco	66 años	Femenino	SIS	Pobreza extrema	11-2024	11-2024	SUBGERENCIA	Derivado a otra instancia	POBREZA O POBR... DEPENDENCIA VÍCTIMAS DE CUAL...	
6	Julio Alberto Rivera Rivera	26/6/2024	Oficio Múltiple N°D000815-2024-MIMP-DIPAM	Cumplimiento de las Medidas de Protección Temporal contenidas en la Resolución Directoral N°0758-2024-MIMP/DGF C-DIPAM-MP	80088404	927318066 (Director Humberto Socanegra)	Calle 10 Mz 5 LL7 Tercera etapa Cieneguilla, C.R. Comunidad cristiana Renacer Pan	66 años	Masculino	SIS	Pobreza extrema	36-2024	17-2024	SUBGERENCIA	Derivado a otra instancia	POBREZA O POBR... FRAGILIDAD	
7	Socorro Juliana Esmeralda Zareceda Cáceres	21/11/2024	Oficio Múltiple N°D00151-2024-MIMP-GRATITUD	Cumplimiento de las Medidas de Protección Temporal contenida en la Resolución Directoral N°501-2021-MIMP/DGFC-DIPAM-MP	96976757	900600996 (Pareja Jose Felix Vera)	Jirón Wiracocha Mz L LL3 Centro Poblado Tambo Viejo Zona B	83 años	Femenino	ESSALUD	Pobreza	95-2024	29-2024	SUBGERENCIA	Derivado a otra instancia	POBREZA O POBR... DEPENDENCIA	Comedor.

b. Hoja 2

N°	SEGUIMIENTO AL CASO DE ERNESTO DANTE REBORI TORO LIRA				
1	ASUNTO: SITUACIÓN DE RIESGO		DNI: 23850604		
	DESCRIPCIÓN				
	FECHA	INVOLUCRADO	MEDIO	ACCIÓN REALIZADA	OBSERVACIÓN
	27/2/2024	Persona caso social	Visita domiciliaria	Indagación de la situación social. El adulto mayor firmó la solicitud de búsqueda de una casa hogar.	
	14/03/2024	Persona caso social	Visita domiciliaria	Firma de la declaración jurada para solicitar pensión 65. Firma de solicitud de una silla de ruedas.	No puede caminar con normalidad.
	15/03/2024	SGSSPS	Informe social	Entrega de informe social y proyecto oficio para reportar a la DIPAM.	Enviado por WhatsApp.
	19/4/2024	SGSSPS	Mesa de partes MIMP	Envío de oficio sobre reporte de situación de riesgo a la DIPAM.	Oficio N°095-2024-MDC/GDS-SGSSPS Número de registro de solicitud: 2024-10417
	19/4/2024	Mesa de partes MIMP	Correo	Entrega de credencial del expediente: Registro: 2024-0016133 Clave: 8995	
	22/04/2024	Persona caso social	Visita domiciliaria	Se le informó que la MDC ha emitido oficio 095-2024-MDC/GDS-SGSSPS a la DIPAM. Se le brindó orientación en cuanto al procedimiento de su caso. Se tomó en conocimiento que la vecina le está brindando alimentos.	Ha perdido la visión del ojo izquierdo. Artrosis avanzado, mano derecha tiembla y ha perdido fuerza. El PAM manifiesta que hace dos semanas le visitó el personal del MIMP.
	03/06/2024	DIPAM área de seguimiento de casos (01) 626-1600 anexo 1892	Llamada	Se llamó al área de seguimiento de casos de DIPAM para solicitar información respecto al avance del caso del PAM para su ingreso a un CAR.	Nos informaron que han solicitado vacante en mayo a la sociedad de beneficencia de Lima Metropolitana y aún están a la espera. Llamar en 15 días.
	06/06/2024	Persona caso social	Visita domiciliaria	Evaluación gerontológica y entrega de víveres.	El PAM ha empeorado su estado de salud, bajo de peso notoriamente, reporte de caídas.
	04/07/2024	Persona caso social	Visita domiciliaria	Segunda entrega de víveres.	
	17/07/2024	DIPAM área de seguimiento de casos (01) 626-1600 anexo 1892	Llamada	Se llamó al área de seguimiento de casos de DIPAM para solicitar información respecto al avance del caso del PAM para su ingreso a un CAR.	Nos informaron que el PAM se encuentra en el N°136 de la lista. Que no tienen respuestas aún de las solicitudes realizadas a diferentes instituciones. Recomiendan enviar una solicitud de insistencia al INABIF para la Unidad de servicio de protección para PAM dirigido a Ana Maria Vargas, por mesa de partes.
	18/07/2024	Vecina Enriqueta	Llamada	La vecina informó que el señor Rebori se ha vuelto a caer y solicita el apoyo de una donación de andador para que la persona adulta mayor pueda trasladarse. Se le informó sobre la última llamada de seguimiento que se hizo a la DIPAM.	
	27/08/2024	Persona caso social	Llamada	Se llamó para solicitar información de medidas para donación de silla de ruedas y el PAM informó que actualmente se encuentra en Cajamarca en un convento de monjas. El MIMP lo trasladó hace 3 días.	
	27/08/2024	DIPAM área de seguimiento de casos (01) 626-1600 anexo 1892	Llamada	Se llamó para solicitar información respecto al lugar donde se encuentra exactamente el PAM.	Nos informaron que el señor Ernesto Rebori fue recogido el día 21 de agosto de 2024 por el MIMP. Ha ingresado al asilo de las hermanitas de los ancianos desamparados a cargo de una congregación de hermanitas, ubicado en la ciudad de Cajamarca.
	29/10/2024	Persona caso social	Llamada	Se llamó para dar seguimiento. Garantizar su seguridad y bienestar.	El señor Ernesto Rebori manifiesta encontrarse muy bien y que recién han solicitado su cambio de domicilio en el DNI. Agradece la llamada.
N°	SEGUIMIENTO AL CASO DE DANIEL GUTARRA CARDENAS				
2	ASUNTO: SITUACIÓN DE RIESGO		DNI: 08522180		
	DESCRIPCIÓN				
	FECHA	INVOLUCRADO	MEDIO	ACCIÓN REALIZADA	OBSERVACIÓN
	24/7/2024	Persona caso social	Oficina TS	Solicitud de su ingreso a un CAR.	Se le indicó que va realizarse una visita domiciliaria y de acuerdo a evaluación se reportará el caso a la DIPAM.
	30/07/2024	Persona caso social	Visita domiciliaria	Indagación de la situación social.	Se queja mucho por el dolor de la próstata.
	14/08/2024	SGSSPS	Informe social	Entrega de informe social y proyecto oficio para reportar el caso a la DIPAM.	
	15/10/2024	SGSSPS	Mesa de partes MIMP	Envío de oficio sobre reporte de situación de riesgo.	Oficio N°237-2024-MDC/GDS-SGSSPS Número de registro de solicitud: 2024-27640
	15/10/2024	Mesa de partes MIMP	Correo	Entrega de credencial: Registro: 2024-0042112 Clave: 4218	Mesa de partes derivó al Programa Nacional de Servicios Especializados para Personas Adultas Mayores - GRATITUD
	17/10/2024	Estado de trámite	Expediente	El Programa Nacional de GRATITUD derivó el caso a la Unidad de Atención de las Personas Adultas Mayores.	PROVEIDO 003212-2024-GRATITUD
	22/10/2024	Estado de trámite	Expediente	La Unidad de Atención de las Personas Adultas Mayores remite proveído al Programa Nacional de GRATITUD.	PROVEIDO 005968-2024-UAPAM-AKIR