



## ENTREVISTAS A EXPERTOS “MADRID, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES”

MIGUEL ÁNGEL VALERO, DIRECTOR DE LA OFICINA DE ACCESIBILIDAD DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID:

---

“LA FAMILIA Y LOS AMIGOS SON LOS MEJORES FORMADORES PARA AYUDAR A LAS PERSONAS MAYORES A FAMILIARIZARSE CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL”

---

CONSIDERA QUE LA BRECHA TECNOLÓGICA CONSTITUYE UNA GRAVE BARRERA QUE IMPIDE EL ACCESO TELEMÁTICO DE LOS MAYORES A LOS SERVICIOS MUNICIPALES Y PRIVADOS



*Miguel Angel Valero, director de la Oficina de Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid*

*Convertir la capital y su entorno en un espacio plenamente accesible, la sensibilización de todos los agentes de accesibilidad públicos privados e individuales, y la realización de un diseño de ciudad amigable adaptado a la persona, en todas sus vertientes, física, cognitiva y sensorial, son hoy en día los principales ejes de actuación de la Oficina de Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid.*

Su director, Miguel Ángel Valero, considera vital facilitar a la población mayor el acceso telemático a los servicios municipales y privados y adaptar y hacer accesibles las viviendas de las personas con problemas de movilidad o que sufren cierto deterioro físico o cognitivo, para lo que el Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha este año el Plan Adapta 2020.



## ENTREVISTAS A EXPERTOS “MADRID, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES”

En una entrevista concedida para la elaboración del nuevo Plan de Acción “Madrid Ciudad Amigable con las personas Mayores 2021-2023”, Miguel Ángel Valero destaca el importante papel que ejerce la tecnología de los servicios municipales para favorecer la comunicación directa con las personas mayores y/o con necesidades de servicios complementarios para la vida diaria, como es el caso de la Teleasistencia a Domicilio (TAD).

***“Desarrollamos mucho la TAD para personas mayores con dificultades cognitivas y auditivas, lo que permitió demostrar que era posible hacer una TAD para todas las personas, que favoreciera que la gente se sintiera más segura, más atendida, no sola y sobre todo accesible”*** -explica.

### Brecha Tecnológica.

La brecha tecnológica y las dificultades para acceder a los medios y a la capacitación en formación digital es otro de los problemas a los que se enfrenta la Oficina de Accesibilidad. El experto municipal recalca, sin embargo, que la brecha digital, como tal, no es una desigualdad de acceso a la tecnología, sino una consecuencia socioeconómica.

***“Romper la brecha digital no consiste en tener los mismos teléfonos y ordenadores, y dar lugar a una invasión digital masiva, sino en que todos podamos acceder a todos los servicios en igualdad de condiciones”.***

***“Si como consecuencia de no tener acceso a las comunicaciones, quedo excluido de empleo, educación, ocio, sanidad o en las relaciones de los servicios públicos con la ciudadanía, esa la brecha digital como tal”*** - y especifica a

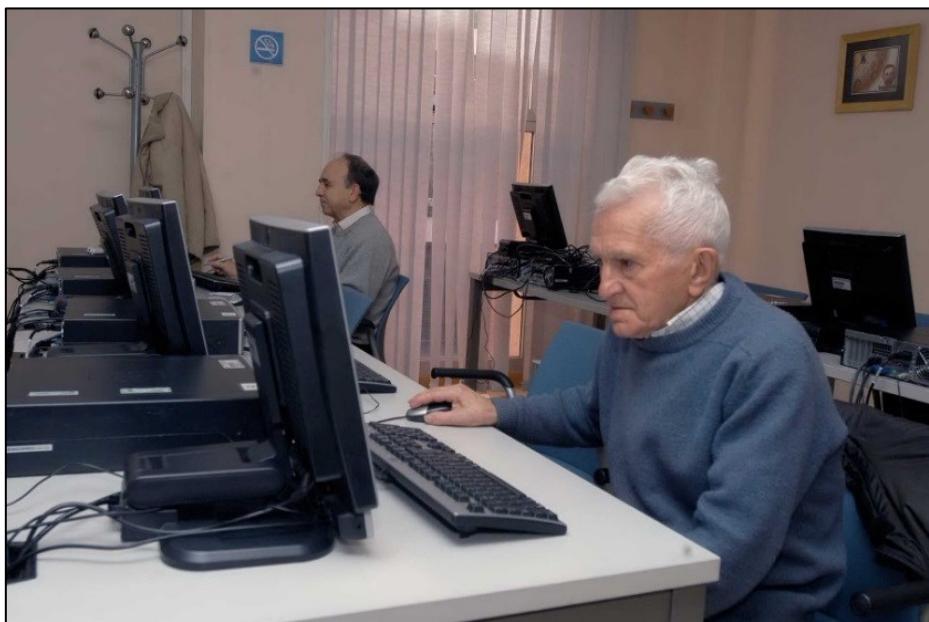


## ENTREVISTAS A EXPERTOS “MADRID, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES”

continuación: “*Romperla no consiste en que tengamos los mismos teléfonos y ordenadores, y dar lugar a una invasión digital masiva, sino en que todos podamos acceder a todos los servicios en igualdad de condiciones*”.

La capacitación tecnológica es una herramienta clave en la ruptura de la brecha:

“*Hay asociaciones y entidades que han hecho esfuerzos por acercar la tecnología a las personas mayores, lo que ha propiciado que éstas tengan una mayor capacitación. Esto se ha notado mucho durante el confinamiento de la Covid 19. Debido a esta situación estresante, estas personas se han formado y han podido mantener y crear mayores relaciones sociales y el acceso al servicio. Otros grupos de población, en cambio en zonas rurales o con menos experiencia en tecnología, se han sentido mucho más aislados*”- comenta.



*El conocimiento digital facilita el acceso de las personas mayores a los servicios municipales y privados*



## ENTREVISTAS A EXPERTOS “MADRID, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES”

Para Miguel Ángel Valero, las familias y los amigos juegan un papel esencial en facilitar la adaptación progresiva de la población mayor a la tecnología, y apela al entorno próximo a constituirse como *agente de accesibilidad* con las personas que todavía no han hecho el salto a la capacitación tecnológica.

***“La motivación es fundamental. Cuando el incentivo es comunicarnos con la familia, o con el entorno cercano, se canaliza mejor el deseo de acceder a las tecnologías, por ello, los familiares y amigos son los mejores co-formadores para la población con menor experiencia tecnológica.”***

### Sensibilización

El responsable municipal considera fundamental la implicación y la sensibilización de todos los agentes como catalizadores que faciliten al acceso a los servicios. En este sentido, destaca el importante avance que ha supuesto la creación de la Mesa de Accesibilidad de la Ciudad de Madrid, el pasado 25 de mayo, en la que participan representantes de todas las áreas de gobierno municipales, distritos, los gerentes de la EMVS y EMT, grupos políticos, colectivos de mayores y personas con discapacidad.



*“Todos somos agentes de accesibilidad. Cuanto más cuidamos a nuestro entorno y a nuestros vecinos, más nos cuidamos a nosotros, y generamos un círculo virtuoso de amabilidad.”*

La Mesa de Accesibilidad de la Ciudad de Madrid se constituyó el pasado 25 de mayo.



## ENTREVISTAS A EXPERTOS “MADRID, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES”

**“Gracias a la Mesa se producen mejoras y oportunidades de promoción de la accesibilidad en el espacio público, en la edificación, en la cultura, en el transporte, en el sector sociosanitario y el ámbito digital.”**

Igualmente, importante considera la aportación de la ciudadanía a la accesibilidad contribuyendo a hacer más amigables los espacios públicos.

**“Todas las personas somos agentes de accesibilidad. Cuando nos relacionamos con los demás en el espacio público estamos pendientes unos de otros. Cuanto más cuidamos a nuestro entorno y a nuestros vecinos, más nos cuidamos a nosotros, generándose un círculo virtuoso, en este caso de amigabilidad” – dice.**

Nuestro entrevistado también pone el peso de la amigabilidad en un nuevo tipo de interrelación entre el espacio de la ciudad y la población. **“En los parques nuevos se tiene en cuenta la accesibilidad en los accesos, en los columpios, para población infantil y mayores. Hay que trabajar lo intergeneracional para que no haya zonas tan delimitadas y segregadas”**- dice.



*Los parques cada día se adaptan más a las necesidades de la población mayor e infantil*



## ENTREVISTAS A EXPERTOS “MADRID, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES”

### Hacia la transgeneracionalidad

Según el ex director del CEAPAT, desde hace varios años, Madrid se dirige a crear un modelo de ciudad basado en la satisfacción de las necesidades principales de todos los agentes urbanos y en la transgeneracionalidad. La gran diversidad de perfiles existente entre las personas mayores da lugar a encontrar reticencias en muchas de ellas, a la hora de fomentar el enfoque de ciudad participativa.

**“A mayor edad, más experiencias, más aprendizaje. Te puedes encontrar con gente muy positiva que quieren mejorar cosas, y otra más reticente que cree que ya no merece la pena”**- explica.

Para el responsable municipal de Accesibilidad, la consulta ciudadana y el propio relato experiencial compartido constituye una fuente de mejora para la ciudad, alimentando la interrelación entre la persona y el espacio público.

**“Para ello se buscan diferentes vías, como encuentros con las asociaciones en las que se explica cómo se hace el diseño. Siempre estamos abiertos a reunirnos para solucionar los problemas y llevar a cabo las mejoras. Tan importante es el diálogo como la transparencia.”**-asevera.

Valero añade que el objetivo es diseñar desde las necesidades, lo que implica que se prioriza el criterio de la accesibilidad para “todos y todas” sobre la ulterior dotación de servicios. También considera conveniente diagnosticar y evaluar cada nueva medida o mejora antes de proceder a su implantación.



## ENTREVISTAS A EXPERTOS “MADRID, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES”

Oficina de  
Accesibilidad

MADRID

*“Tenemos que recortar más el tiempo desde que se plantea una iniciativa, hasta su ejecución y evaluación”*

***“ Debemos medir más el impacto para ver cuáles son las medidas más efectivas y cuales se quedan diluidas, también hay que tener en cuenta, las épocas del año, las prioridades de la población, o lo que socialmente llega más a la gente”***- argumenta.

El responsable municipal reconoce que reducir los tiempos de respuesta de las entidades municipales a los problemas de accesibilidad es otra de las asignaturas pendientes. ***“Aunque en el último año y medio se han hecho esfuerzos importantes, aún tenemos que recortar más el tiempo desde que se plantea una iniciativa, hasta su ejecución y evaluación”***-asevera.

### Adaptación y accesibilidad de las viviendas.

Adaptar las viviendas de las personas con problemas movilidad o que sufren cierto deterioro físico o cognitivo, es otra de las cuestiones que preocupan al director de la Oficina de Accesibilidad. A este respecto destaca el impacto y la buena acogida que está teniendo en la población el Plan Adapta Madrid 2020

***“Son unas ayudas para la adaptación de la vivienda para las personas que se encuentran en situaciones de limitación física y sensorial, muy importantes. Hay adaptaciones en la vivienda más o menos complejas y de coste variable que contribuyen a favorecer la vida independiente. El plan está obteniendo una buena acogida en cuanto a solicitudes, y es muy importante que la población lo conozca”***-agrega.



## ENTREVISTAS A EXPERTOS “MADRID, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES”



Miguel Angel Valero considera imprescindible la difusión exhaustiva de estos programas, ya que muchas veces la información no llega a la población objetiva, debido a los escasos canales de comunicación, una accesibilidad cognitiva deficiente, procedimientos de solicitud largos o un lenguaje complejo que constituyen barreras para llegar al mayor número de personas posible, sin olvidar, que la vía telemática suele ser la herramienta predominante para la gestión de solicitudes y recursos municipales

***“El mundo cada vez tiende más a lo digital, pero tenemos dos o tres generaciones de personas mayores que aún no han hecho el salto, y que al final acaban delegando más en sus familiares o personas de confianza porque se tropiezan con barreras, no sólo físicas sino cognitivas.”***

***“La falta de conocimiento de las técnicas de gestión de los propios bienes, genera efectos negativos en la autoestima y autoimagen de las personas mayores”***



## ENTREVISTAS A EXPERTOS “MADRID, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES”

Valero apuesta por facilitar la accesibilidad en las medidas de seguridad de los bancos. *“Si todo se basa en códigos, en mensajes de ida y vuelta de difícil interacción, se obtiene seguridad, pero no accesibilidad. La falta de conocimiento de las técnicas de gestión de los propios bienes genera efectos negativos en la autoestima y autoimagen de las personas mayores sobre sus capacidades y su adaptación a los cambios tecnológicos.”*



### Soledad no deseada

Por último, respecto a la Soledad no deseada, Miguel Angel Valero destaca el importante trabajo desarrollado por la Dirección General de Mayores del área de Familia, Igualdad y Bienestar Social, y señala que la falta de accesibilidad potencia igualmente el riesgo de padecer soledad. *“Por eso la comunicación accesible que se lleva a cabo desde el TAD, es muy importante, pero no todo se arregla con lo digital. Tenemos que ir a soluciones mixtas en las que se conjuguen la actividad presencial y a distancia”*-concluye.