



*Plan Madrid Ciudad Amigable
con las personas mayores
“Guía para su elaboración”*





Presentación

Tras finalizar la fase de diagnóstico de amigabilidad de la ciudad de Madrid y con las conclusiones derivadas de esta fase, es el momento de elaborar un plan de acción que atienda a las necesidades planteadas y transforme las propuestas en acciones.

La definición del plan de acción se encuadra dentro de la primera fase del conjunto de actuaciones señalado por la OMS para formar parte de la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, Red de la que Madrid forma parte desde el 16 de mayo de 2014 como respuesta a la petición del Pleno del 26 de marzo de 2013, en el que la solicitud fue aprobada por unanimidad.

Para ello, es imprescindible contar de nuevo con la participación de forma coordinada y transversal, de todas las áreas de la corporación municipal implicadas, y de los mayores a través del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la ciudad de Madrid.

El propósito de la presente guía es proporcionar las herramientas necesarias para reflexionar y elaborar el plan de acción que, una vez presentado y consensuado con todos los implicados, definirá el itinerario de trabajo y las principales líneas de intervención para hacer de Madrid una ciudad más amigable con las personas mayores y, por consiguiente, con todos sus ciudadanos sin diferencias por edad o género, necesidades o capacidades.

Marta M^a Higuera Garrobo
Delegada del Área de Gobierno de Equidad,
Derechos Sociales y Empleo



Índice

<i>Antecedentes</i>	<i>3</i>
<i>Fases del proyecto</i>	<i>7</i>
<i>El caso de Madrid.....</i>	<i>22</i>
<i>Esbozando un plan de acción</i>	<i>26</i>
<i>Líneas de intervención.....</i>	<i>28</i>
<i>Objetivos y acciones: ejemplos.....</i>	<i>52</i>
<i>Algunas ideas.....</i>	<i>59</i>
<i>Como priorizar y fomento de la participación.....</i>	<i>61</i>
<i>Elección de indicadores.....</i>	<i>66</i>



Antecedentes

“...Para ser sostenibles las ciudades deben proveer estructuras y servicios que sustenten el bienestar y la productividad de sus residentes. Las personas mayores, en particular, requieren entornos de vida facilitadores y de apoyo para compensar los cambios físicos y sociales asociados al envejecimiento (...) Lograr que las ciudades sean más amigables con los mayores constituye una respuesta necesaria y lógica para promover el bienestar y el aporte de los residentes urbanos de mayor edad y mantener ciudades prósperas”¹.

La Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores es un proyecto promovido por la Organización Mundial de la Salud, que surge para anticipar una respuesta a dos realidades que se considera que tendrán un gran impacto a mediados del siglo XXI en Europa: el progresivo envejecimiento de la población mundial y la tendencia creciente a vivir en las ciudades.

La reciente publicación del Instituto Nacional de Estadística de la proyección de la población al año 2064 evidencia el dato anterior: se estima que cerca del 40% de los residentes en España tendrán más de 65 años y su esperanza de vida superará los 90 años².

El Proyecto Ciudades Amigables con las personas mayores se basa en la premisa de que una ciudad amigable es aquella que facilita que sus ciudadanos envejezcan de forma activa.

El envejecimiento activo es *“el proceso por el que se optimizan las oportunidades de bienestar físico, social y mental durante toda la vida, con el objetivo de ampliar la esperanza de vida saludable, la productividad y la calidad de vida en la vejez”*³.

Por tanto, una ciudad amigable es aquella que proyecta sus estructuras y servicios para que todas las personas, independientemente de sus edades, habilidades y capacidades, disfruten de buena salud y vivan con seguridad participando activamente en todos los ámbitos de la vida social.

Una comunidad es amigable con las personas mayores cuando:

¹ Fuente: Ciudades Globales Amigables con los Mayores: Una Guía, OMS, 2007.

² Fuente: Nota de prensa INE, 28 octubre 2014.

³ Envejecimiento Activo: Un marco político, OMS, 2002.

Fuente: Nota de prensa INE, 28 octubre 2014.

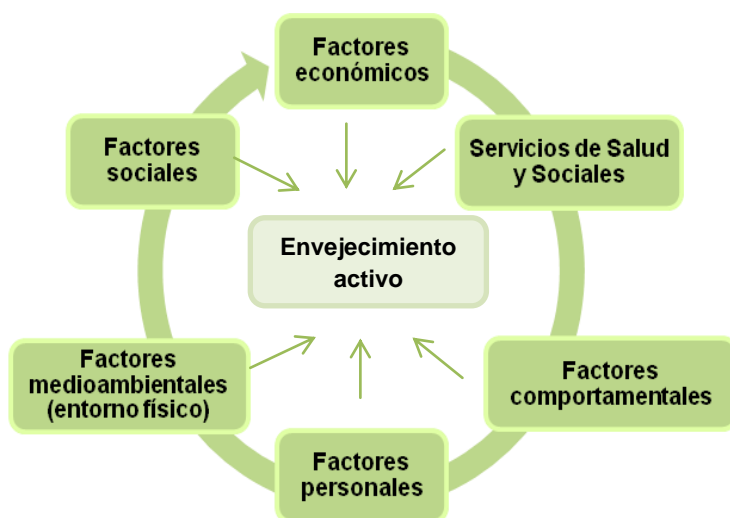
³ Envejecimiento Activo: Un marco político, OMS, 2002.



- Reconoce su diversidad.
- Protege a los más vulnerables.
- Promueve su inclusión y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria.
- Respeta sus decisiones y elecciones de estilo de vida.
- Anticipa y responde con flexibilidad a las necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento.

La OMS señala una serie de factores que, tomados aisladamente y en conjunto, pueden influir favorablemente en el proceso de envejecer activamente. Estos factores, como se observa en el gráfico, incluyen tanto condiciones materiales como sociales.

Además de los reflejados en el gráfico **hay que tener en cuenta género y cultura de modo transversal**.



Los aspectos recogidos en cada uno de estos factores son determinantes en reducir o aumentar el número de años que una persona puede vivir de manera independiente y por encima del umbral de la discapacidad. Un entorno saludable y seguro, una ciudad accesible, una buena oferta cultural, servicios sociales y sanitarios de calidad y adaptados a todas las necesidades..., inciden positivamente en el mantenimiento de la capacidad funcional.



Es importante destacar que la interrelación de todos los factores mencionados promueve que el cambio de un condicionante pueda tener un impacto positivo sobre otras parcelas en la vida de las personas mayores.

Pero además, una ciudad acogedora y facilitadora con las personas mayores es una ciudad amigable con todos sus residentes. Los edificios, los transportes y las calles libres de barreras mejoran la movilidad y posibilitan la independencia de personas con discapacidad de todas las edades y de quienes pasean con los cochecitos de bebés. Un entorno de barrios y parques seguros permite a niños, jóvenes y mayores salir al exterior con confianza para disfrutar de actividades físicas y sociales. Las familias aligeran su carga si sus integrantes de mayor edad cuentan con el apoyo comunitario y los servicios de salud que necesitan. Y por último, la comunidad entera se beneficia de la experiencia y capacidad de sus residentes de más edad si se les facilita el acceso a trabajos voluntarios o remunerados.

El objetivo es conseguir que Madrid sea una ciudad más amigable. Es decir: alcanzar un entorno urbano integrador y accesible que fomente el envejecer de forma activa y enriquezca la calidad de vida de sus ciudadanos.

Las áreas que se investigan, las propuestas por la OMS⁴, reflejan los factores determinantes del envejecimiento activo mencionados anteriormente, y ofrecen un panorama integral del nivel de amigabilidad de las estructuras, el entorno, los servicios y las políticas de Madrid.

Los temas investigados en los que se basa el plan de acción, y que en la práctica se superponen e interactúan entre sí, son los siguientes:

- Espacios al aire libre y edificios
- Transporte
- Vivienda
- Respeto e inclusión social
- Participación social
- Comunicación e información
- Participación cívica y empleo
- Servicios sociales y servicios sanitarios

Espacios al aire libre y edificios, Transporte y Vivienda, recogen las características claves del **entorno físico** de la ciudad. Dichos aspectos influyen decisivamente en la movilidad personal, la seguridad, la promoción de la salud y la participación social.

⁴ Fuente: Guía Ciudades Globales Amigables con los Mayores, 2005



Participación social, Respeto e inclusión social y Participación cívica y empleo, reflejan distintos elementos del **entorno social y cultural** que afectan principalmente a la participación y al bienestar subjetivo de las personas.

Comunicación e información y Servicios sociales y sanitarios, analizan los **medios y formas de comunicación e información** existentes, así como la utilización y conocimiento por parte de las personas mayores de los **servicios sociales de apoyo y de salud** disponibles.

Fases del proyecto

Las actuaciones que hay que realizar para formar parte de la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores se concretan en cuatro fases:

1ª - Fase de Planificación:

Se definen y ejecutan los mecanismos de participación (investigación), se realiza la evaluación (diagnóstico) del grado de amigabilidad de la ciudad, se desarrolla y consensua un plan de acción, en base a las áreas de mejora detectadas en el diagnóstico obtenido, y se establecen los indicadores de control del progreso.

2ª - Fase de Desarrollo e Implementación:

Se procede a desarrollar e implementar dicho plan de acción analizando sus avances.

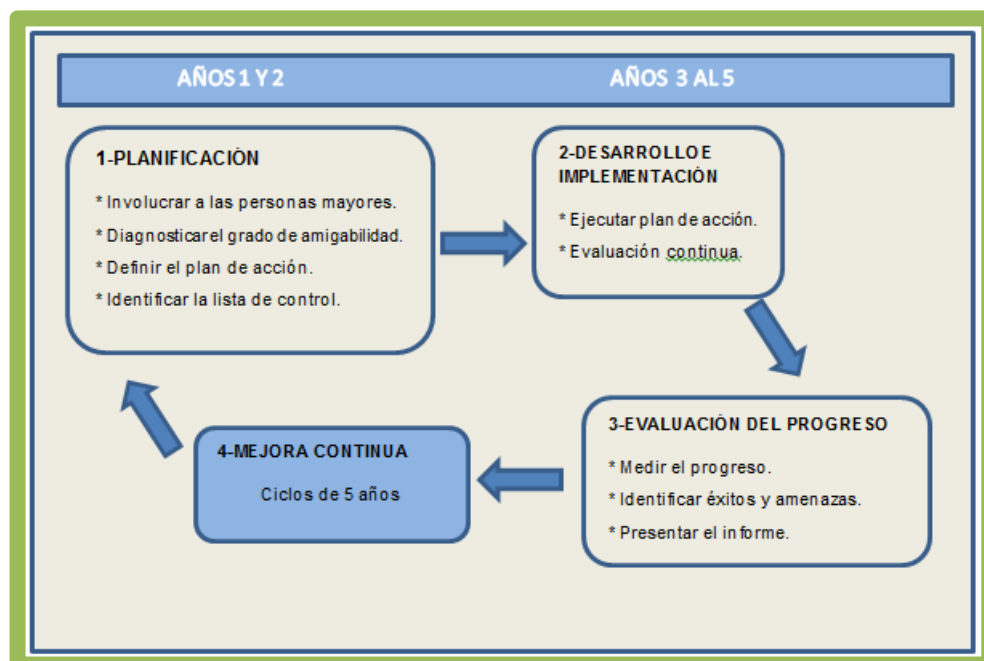
3ª - Fase de Evaluación del Progreso:

Se realiza una evaluación de las mejoras conseguidas con la implementación del plan de acción según la lista de control aprobada.

4ª - Fase de Mejora Continua:

Se continúa trabajando para mejorar el grado de amigabilidad de la ciudad en los aspectos que lo requieran y en las nuevas áreas que vayan surgiendo.

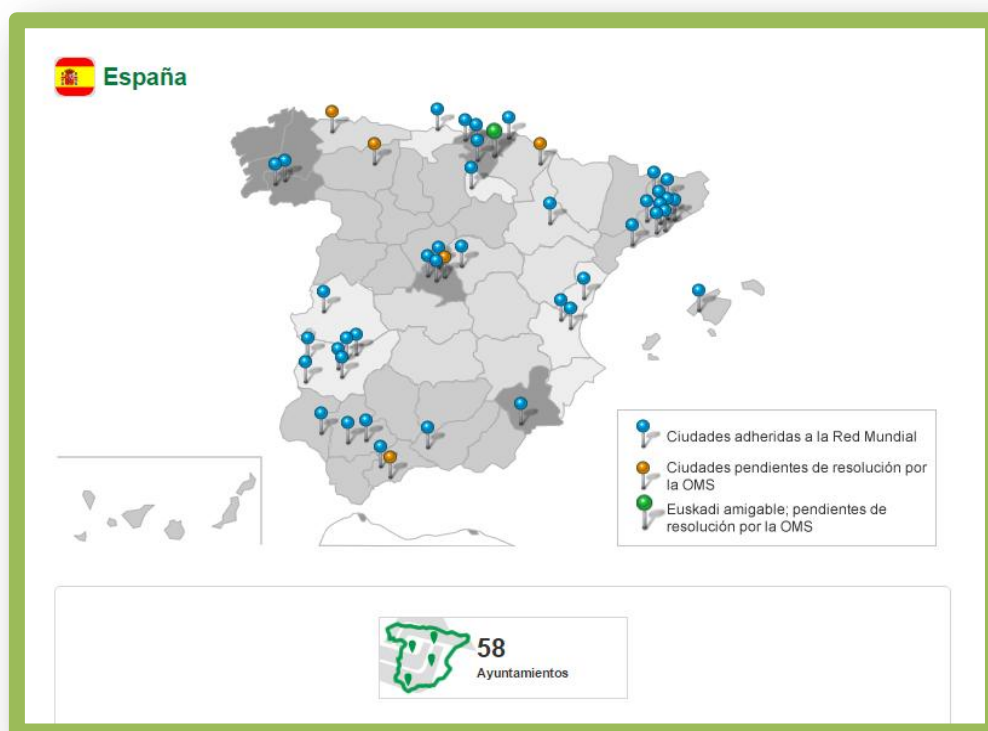
En la actualidad el Ayuntamiento de Madrid se encuentra en la primera fase del proyecto, fase de Planificación, habiendo completado la investigación involucrando a las personas mayores en la misma y en el informe diagnóstico de la ciudad.





Experiencias previas

En la actualidad, hay un movimiento creciente de municipios amigables con las personas mayores. En concreto, en octubre de 2015 eran amigables 287 ciudades de 33 países diferentes. De ellas, **61 son ciudades españolas**.



En nuestro país la primera ciudad que comenzó a trabajar en el proyecto para conseguir una Ciudad Amigable con las Personas Mayores fue San Sebastián en el año 2008, no obstante su adhesión formal no llegó hasta 2010. A partir de entonces la incorporación de ciudades al proyecto no ha dejado de crecer.

La Organización Mundial de la Salud, a través de la Red Mundial de Comunidades y Ciudades Amigables con las Personas Mayores, ha confirmado que **España es el país con más Ciudades Amigables con las Personas Mayores**. Esta Red tiene como objetivo impulsar el envejecimiento activo mediante la optimización de la



participación, la mejora de las condiciones de salud y el aumento de la seguridad de los entornos, a fin de mejorar la calidad de vida de las personas mayores⁵.

En las páginas siguientes se intentará plasmar una comparativa de algunas ciudades participantes en la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, en esta se recogerán los hitos importantes de cada ciudad, las áreas de intervención que se han contemplado en los planes de actuación de cada una de ellas y el número de actuaciones/líneas de intervención que se han/están llevando a cabo en cada ciudad.

Las ciudades escogidas para este análisis son, **a nivel nacional**, Almendralejo, Bilbao, Manresa, Madrid, San Sebastián, Terrassa, Vitoria, Zaragoza, y **a nivel internacional**, Belfast, Dublín, Meath, Monaghan y Nueva York

⁵ Imsero.es



Hitos importantes de algunas Ciudades Amigables Españolas.⁶

CIUDAD	Año de adhesión	Plan de Acción	Nº de Habitantes.	% de personas mayores de 65 o 60 o más según la OMS
ALMENDRALEJO	2013	2015-2017	35.000 hab.	El 13,8% de la población es mayor de 60 años
BILBAO	2011	2013 ⁷	346.278 hab.	El 31% de la población es mayor de 60 años
MANRESA	2011	2014-2016	76.245 hab.	El 24% de la población es mayor de 60 años
MADRID	2014	Pendiente	3.166.130 hab.	El 25,2% de la población es mayor de 60 años
SAN SEBASTIÁN	2010	2013-2015	186.400 hab.	El 21% de la población es mayor de 60 años
TERRASSA	2012	2015-2018	215.706 hab.	-
VITORIA	2013	2014-2016	242.924 hab.	El 25% de la población es mayor de 60 años
ZARAGOZA	2011	2014-2017	682.004 hab.	El 25% de la población es mayor de 60 años

⁶ Referencias extraídas de la OMS <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/network/>

⁷ Fecha de elaboración del Plan de Acción



Hitos importantes de algunas Ciudades Amigables Internacionales⁸.

CIUDAD	Año de adhesión	Plan de Acción	Nº de Habitantes.	% de personas mayores de 65 o 60 o más según la OMS
BELFAST	2014	2014-2017	280.962 hab.	El 19% de la población es mayor de 60 años
DUBLÍN	2014	2012-2015	265.205 hab.	El 13,4% de la población es mayor de 60 años
MEATH	2014	2012-2015	184.135 hab.	El 13% de la población es mayor de 60 años
MONAGHAN	2014	2012-2015	60.483 hab.	El 20,4% de la población es mayor de 60 años
NUEVA YORK	2010	2010-2013	8.405.837 hab.	El 16% de la población es mayor de 60 años

Cabe señalar que en todos los casos, desde que cada ciudad comenzó su trabajo para incorporarse a la Red y hasta que se les concede la incorporación formal a la misma, se sigue trabajando en la mejora de las ciudades.

En las tablas anteriores, se puede apreciar que 4 ciudades españolas tienen los porcentajes más altos de población mayor de 60 años (Bilbao 31%, Madrid 25,2%, Vitoria y Zaragoza con el 25%), a diferencia de las ciudades internacionales que sus porcentajes son más reducidos

Por otro lado, se aprecia que las ciudades españolas comenzaron antes la andadura en este proyecto, salvo Nueva York que lo hizo a la vez que San Sebastián.

En el proceso de formar parte de la Red de Ciudades Amigables, la OMS ha elaborado diferentes documentos que han servido de apoyo a las distintas ciudades, entre ellos se elaboró un documento en el que se recogen las diferentes áreas desde donde se sugiere medir la amigabilidad de una ciudad.

A continuación veremos si las ciudades analizadas han trabajado del modo que lo sugiere la OMS o lo han hecho de algún modo alternativo.

⁸ Referencias extraídas de la OMS <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/network/>



Áreas de los planes de acción de Ciudades Amigables nacionales e internacionales.

CIUDAD / ÁREA	PLANES DE CIUDADES ESPAÑOLAS								PLANES DE CIUDADES INTERNACIONALES				
	ALMENDRA- LEJO	BILBAO	MANRESA	MADRID ⁹	SAN SEBASTIÁN	TERRASSA	VITORIA	ZARAGOZA	BELFAST	DUBLÍN	MEATH	MONAGHAN	NUEVA YORK
Espacios al aire libre y edificios	X	X	X	X	X	X	X	Los 8 ejes se desarrollan de manera transversal, en 4 líneas de intervención	Los 8 ejes se desarrollan de manera transversal en 3 grandes líneas de intervención	X	X	X	Los 8 ejes se reducen a 4 en el Plan de Acción
Transporte	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	
Vivienda	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	
Respeto e inclusión social	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	
Participación social	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	
Comunicación e información	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	
Participación cívica y empleo	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	
Servicios Sociales y Sanitarios	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	

⁹ Para la Ciudad de Madrid se tendrán en cuenta las propuestas recogidas en el Diagnóstico de la Ciudad.



En la tabla anterior se puede apreciar que la mayoría de ciudades analizadas, recogen en sus Planes de Acción, las ocho áreas recomendadas por la OMS para la elaboración del mismo, no obstante alguna de ellas lo plantea de una manera alternativa.

A continuación haremos un breve análisis respecto a cómo cada ciudad aborda el desarrollo del plan de acción, es decir, elementos que contempla.



Estructura del plan de acción

CIUDAD / AREA	CIUDADES ESPAÑOLAS							CIUDADES INTERNACIONALES				
	ALMENDRALEJO	BILBAO	MANRESA	SAN SEBASTIÁN	TERRASSA	VITORIA	ZARAGOZA	BELFAST	DUBLÍN	MEATH	MONAGHAN	NUEVA YORK
Carta /Compromiso por parte de autoridades					✓				✓	✓	✓	✓
Prefacio					✓				✓	✓		
Introducción/ Presentación/ Origen del proyecto		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Datos demográficos (envejecimiento)	✓		✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Objetivos del Plan			✓	✓		✓				✓	✓	✓
Principios Rectores				✓								✓
Duración del Plan de Acción			✓			✓	✓	✓				
Ejes de actuación según la OMS	⌘	⌘	⌘	⌘	⌘	✓	⌘	⌘	⌘	✓	✓	⌘
Integrado en el plan de gobierno		✓			✓							
Definición/descripción del eje	✓	✓		✓	✓		✓			✓	✓	
Resumen de acciones (por eje) / Síntesis del Plan	✓	✓		✓	✓							✓
Estadísticas/percepciones/fase diagnóstica	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Conclusiones	✓	✓										
Agradecimientos				✓		✓		✓	✓	✓		✓
Fotografías	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Otros		Unión de planes parciales.	DAFO. Estructura Funcional.	Recomendación de acciones según OMS.		Fortalezas y debilidades. Capítulo demografía.	Cuatro ejes. Todas las propuestas diagnósticas.	Acciones de investigación	Buenas prácticas. Citas literales de p. mayores.	Alianza Regional	Alianza Regional Citas literales de p. mayores	Citas literales de p. mayores

Contenido de las fichas de actuación

CIUDAD / AREA	CIUDADES ESPAÑOLAS							CIUDADES INTERNACIONALES				
	ALMENDRALEJO	BILBAO	MANRESA	SAN SEBASTIÁN	TERRASSA	VITORIA	ZARAGOZA	BELFAST	DUBLÍN	MEATH	MONAGHAN	NUEVA YORK
Eje de actuación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Objetivos		⌘	✓	✓	✓		✓	✓				
Área municipal implicada	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
Líneas intervención/Acción	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tipo de acción (nueva, mejora, en curso)	✓	✓										
Descripción / justificación de la acción	✓	✓		✓	✓					✓	✓	✓
Destinatarios	✓	✓	✓		✓							
Prioridad	✓											
Impacto	✓	✓										
Agentes implicados	✓	⌘		✓			✓	✓		✓	✓	
Relación con otras áreas	✓	✓										
Presupuesto		⌘	✓									
Indicadores		⌘	✓		✓	✓	✓					
Resultados										✓	✓	
Fecha inicio y fin		⌘	✓	✓								
Persona / área responsable		⌘	✓	✓							✓	
Recursos materiales y humanos		⌘	✓									
Otros	Relación con cuestionario.	Ubicación en barrios	Agentes ciudadanos	Recomendaciones operativas					Necesidades de p. mayores. Acciones futuras			



Algunas aclaraciones respecto de las tablas anteriores

- ✓ Disponen de contenido.
- ⌘ En el caso de los ejes de actuación según la OMS, significa que las ciudades trabajan con los 8 ejes recomendados, habiendo modificado su denominación en alguno de ellos.
- ⌘ En el caso de la ciudad de Bilbao, significa que no en todas sus fichas se contemplan los apartados (por ejemplo, el presupuesto, los indicadores, resultados, etc., sólo aparecen en algunas de las fichas).
- ⌘ Contemplan el apartado, pero lo hacen de manera distinta.

Cuestiones concretas


En la estructura del plan, cabe señalar que la mayoría de las ciudades analizadas que trabajan con los ejes recomendados por la OMS, lo hacen modificando sus denominaciones.

Almendralejo: El plan de acción desarrollado por esta ciudad, está elaborado según los bloques señalados por la OMS, es decir, 8 en total. En la mayoría de los casos, mantiene los mismos nombres salvo en el área de "Servicios Sociales y Servicios Sanitarios" que pasa a llamarse Servicios de Apoyo Comunitario y de Salud.

Bilbao: El plan de acción de la ciudad de Bilbao, tiene en cuenta las 8 líneas de acción que recoge la OMS, sin embargo, en algunas de ellas cambia el enunciado; por ejemplo: Al referirse a "Participación Social", lo definen como Redes y Apoyo Social; "Participación Cívica y Empleo", se enuncia como Empleo y Participación, "Servicios Sociales y Sanitarios" como Servicios Sociales y Salud.

Manresa: Las actuaciones se engloban en 8 áreas, al igual que la OMS, sin embargo, el orden en que se presentan no es el mismo y en algunas de ellas se cambia la denominación. Tal es el caso de "Espacios al aire libre y edificios públicos" que pasa a llamarse Edificios y espacios públicos; "Transporte" que pasa a llamarse Movilidad y transporte; "Participación cívica y empleo" que pasa a llamarse Civismo; "Participación Social" que pasa a llamarse Red social y tejido asociativo.

San Sebastián: Concretamente, las áreas de intervención tal como lo recomienda la OMS se dividen en 8 ejes, pero en algunos de ellos cambia la denominación, tal es el caso de: "Espacios al Aire Libre y Edificios Públicos" que pasa a llamarse



“Urbanismo Amable, Espacios al Aire Libre, Plazas, Calles y Edificios Públicos”; “Transporte” que se denomina “Transporte y Movilidad”; “Vivienda” que se enuncia como “Edificios, Equipamientos y Vivienda”; “Participación Social” que pasa a ser “Redes y Apoyo Social” y por último “Participación Cívica y Empleo” que se denomina “Envejecimiento Activo: Participación, Empleo y Aprendizaje.”

Terrassa: En relación a las áreas de intervención, hay que señalar que estas se agrupan en 8 ejes tal como lo recomienda la OMS, pero en algunos de ellos cambia la denominación, tal es el caso de: “Participación Cívica y Empleo” que pasa a llamarse “Participación Social y Cívica” “Transporte” que se denomina “Movilidad y Transporte”; “Espacios al Aire Libre y Edificios Públicos” denominada “Accesibilidad y Uso de los Espacios Públicos y Privados”; “Participación Social” que pasa a ser “Relaciones de Apoyo y Ayuda Mutua”; Respeto e Inclusión Social” que se denomina “Respeto, Desigualdades y Condiciones de Inclusión”

Vitoria: Trabaja con los mismas denominaciones que recomienda la OMS para las líneas de intervención.

Dublín: Se han tenido en cuenta los 8 ejes de intervención que plantea la OMS, pero en algunos de ellos cambia la denominación, tal es el caso de: de “Servicios Sociales y Sanitarios” que pasa a llamarse “Apoyo comunitario y Servicios de Salud”.

Meath: Trabaja con los mismas denominaciones que recomienda la OMS para las líneas de intervención.

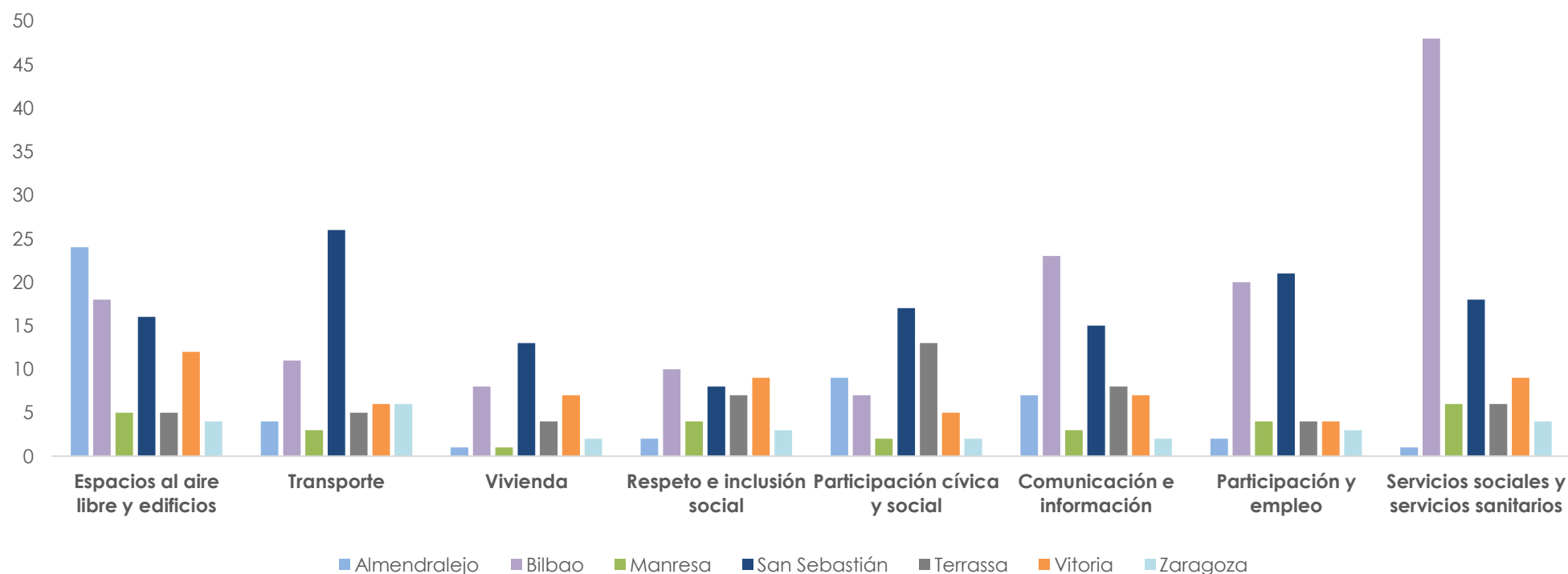
Monaghan: Trabaja con los mismas denominaciones que recomienda la OMS para las líneas de intervención.

Por último, cabe destacar que para el caso de **Zaragoza**; los 8 ejes recomendados por la OMS, se desarrollan de manera transversal, en 4 líneas de intervención. Lo mismo ocurre en la ciudad de **Belfast**, los 8 ejes se desarrollan de manera transversal en 3 grandes líneas de intervención. Por último, y al igual que las ciudades anteriores, **Nueva York** también presenta los 8 ejes reducidos a 4 en el Plan de Acción.

A continuación se resumen las acciones contempladas en los planes precedentes en dos gráficos.



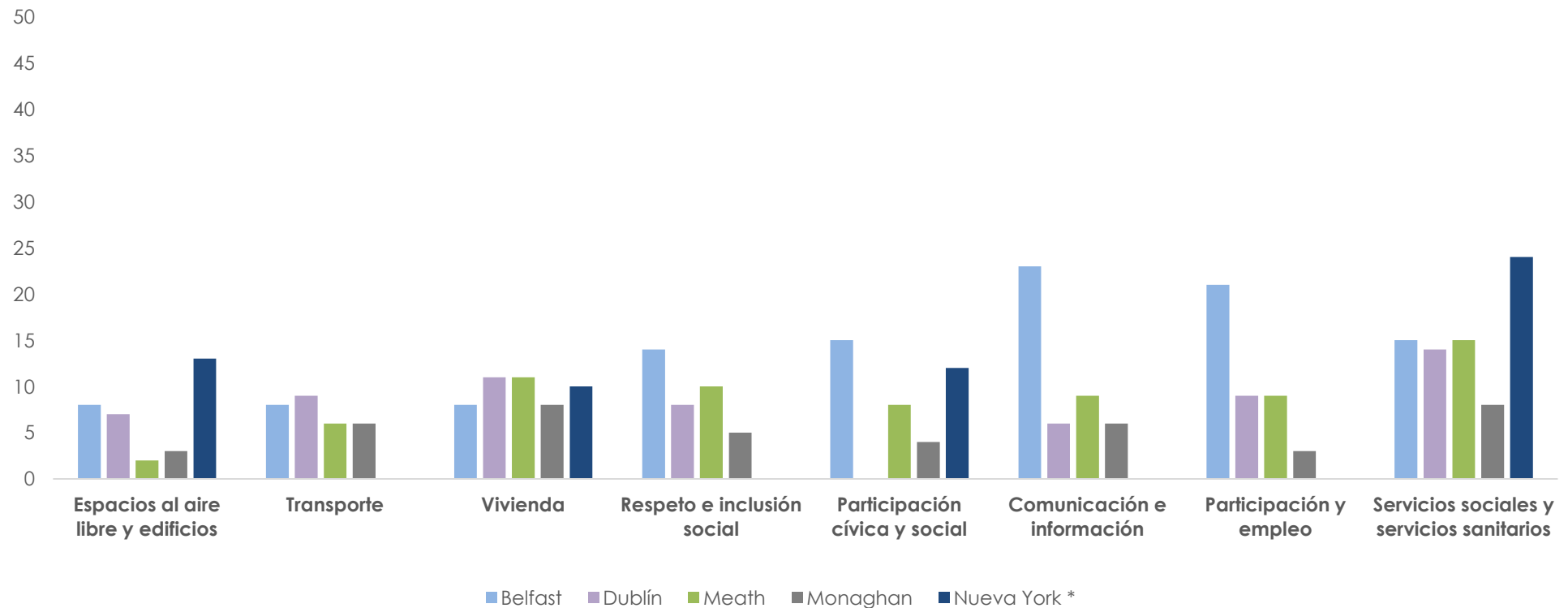
*Número total de actuaciones/acciones incluidas en los Planes de Acción de Ciudad Amigable nacionales**



*Como se señaló anteriormente, para Madrid se tendrán en cuenta las áreas de mejora propuestas en el diagnóstico de la ciudad.



Número total de actuaciones/acciones incluidas en los Planes de Acción de cada Ciudad Amigable Internacional.



*Para el caso de Nueva York, sólo se reflejarán datos para cuatro ejes, dado que las iniciativas se han agrupado en: Espacios al aire libre y Transporte, Vivienda, Comunicación e Información y Participación social.



Análisis del gráfico

Una de las primeras cuestiones que hay que dejar claras es el modo en que se ha realizado la comparativa, dado que la forma en que las distintas ciudades presentan las actuaciones no son análogas: hay ciudades que desagregan las actuaciones en acciones más concretas. Sin embargo otras, solo presentan las actuaciones de manera general. Por lo tanto, sabiendo esto de ante mano, se debe decir que lo que se hizo fue contar el número de acciones/actuaciones correspondiente a cada eje sin distinguir la concreción de las mismas.

Por otro lado, hay que tener en cuenta algunas consideraciones de cara a la interpretación de los mismos.

En primer lugar, cabe señalar que, en general, la mayoría de las ciudades tanto españolas como internacionales, se han ceñido a los 8 ejes que propone la OMS para el desarrollo del Plan de Acción de cada ciudad. Sin embargo, ciudades como Zaragoza, Belfast y Nueva York han elaborado sus planes de acción basándose en los 8 ejes propuestos por la OMS, pero estos se han planteado en torno a cuatro, tres, y cuatro, líneas de intervención respectivamente. Estas ciudades proponen líneas de acción transversales a los diferentes ejes propuestos.

En este sentido la ciudad de Nueva York no presenta actuaciones en Transporte, Respeto e Inclusión, Comunicación e Información y Participación y Empleo, debido a que al agrupar los ejes en 4 líneas de intervención, no distingue qué acción corresponde a qué eje. Por el contrario, Zaragoza, a pesar de reducir a 4 sus líneas de intervención, señala a qué eje corresponde cada una permitiendo situar las acciones en el gráfico. En el caso de Belfast, lo que hace es enumerar las acciones dentro de las líneas de actuación sin relacionarlas concretamente con los ejes, sino planteándolas de manera agrupada. Por ello, en la gráfica se repite el mismo número de acciones para diferentes ejes (Participación Cívica y Social y Servicios Sociales; Espacios al aire libre y Edificios, Transporte y Vivienda).

Por otro lado, hay que tener en cuenta que el número de actuaciones/acciones que presenta cada ciudad en relación a los ejes, no es de la misma envergadura en todos los casos. Por ejemplo en el ámbito de la Participación Social: actuación del Plan de Terrassa; "Obsequiar, a las personas de más de 60 años, con entradas gratuitas para los espectáculos que realiza el Auditorio Municipal de Terrassa". Mismo eje para San Sebastián: "Impulsar el desarrollo de un Programa de Buena Vecindad, en el marco del fomento del desarrollo comunitario y de las iniciativas y espacios de apoyo de proximidad a las personas mayores".

Tras estas aclaraciones, podemos decir que, en general, las ciudades españolas sitúan sus acciones mayoritariamente en los ejes de Servicios Sociales y Servicios Sanitarios con 92 acciones en total, Espacios al aire libre y Edificios con 84



actuaciones, seguido del eje de Comunicación e información con 65 actuaciones, Transporte con 61, Participación y Empleo con 58 actuaciones, Participación Cívica y Social con 55, Respeto e Inclusión Social con 43 y vivienda con 36 acciones.

En concreto y al hablar de cada eje, se puede decir que Almendralejo destaca por el número de acciones en Espacios al aire libre y Edificios (24); en Transporte la ciudad más destacada es San Sebastián (26); en Vivienda vuelve a ser San Sebastián (13); Respeto e Inclusión Social, Bilbao (10); al referirse a Participación Cívica y Social destaca nuevamente San Sebastián (17); en el caso de Comunicación e información lo hace Bilbao (23 acciones); en Participación y Empleo San Sebastián es la que más acciones presenta (21), seguida de Bilbao (20); por último en cuanto a Servicios Sociales y Servicios Sanitarios, Bilbao es la ciudad con más propuestas de mejora (48), seguida de San Sebastián (18).

Al fijarnos en el gráfico de las ciudades internacionales, vemos que, al igual que las ciudades españolas, el mayor número de actuaciones/acciones se sitúa en el eje de Servicios Sociales y Servicios Sociosanitarios con 76 acciones, seguido del eje de Vivienda con 48 acciones, Comunicación e Información con 44, Participación y Empleo con 42, Participación Cívica y Social con 39 actuaciones, Respeto e inclusión Social con 37, Espacios al aire libre y edificios con 33 y por último el eje de Transporte con 29 actuaciones.

Al comparar las ciudades españolas con las internacionales, se puede decir que las segundas presentan un número menor de acciones respecto de las primeras. Esto puede deberse a que en ocasiones las ciudades españolas desagregan/desglosan con más detalle las actuaciones que se van a llevar a cabo.

Por otro lado, se puede decir que los Planes de Actuación son menos detallados o concretos en lo que a acciones se refiere, tal es el caso de Dublín, Meath y Monaghan.



El caso de Madrid

Desde sus comienzos, Madrid, se plantea este proyecto como un “Proyecto de Ciudad”, con un carácter participativo, cuyo objetivo es mejorar la amigabilidad de la ciudad y así lo demuestran diferentes hechos relacionados con el proceso de adhesión.

Con fecha 26 de marzo de 2013 se aprueba la solicitud de adhesión, por unanimidad en el pleno municipal y por parte de todos los grupos políticos. Dicha solicitud es remitida a la OMS por la máxima figura municipal, la alcaldesa de Madrid mostrando así su compromiso con el proyecto.

El 16 de mayo de 2014 se remite la aceptación de la solicitud para formar parte de la Red de Ciudades Amigables de la OMS. Para Madrid, una ciudad con amplia trayectoria en políticas para mayores, la pertenencia a la Red Internacional de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, supone una oportunidad de establecer relaciones entre las ciudades participantes, facilitar el intercambio de información y de buenas prácticas, proporcionar apoyo técnico y capacitación y fomentar intervenciones apropiadas, sostenibles y costo eficaces para mejorar la vida de las personas mayores.

El Diagnóstico

Este proceso se reconoce como transversal a todas las áreas municipales y así se evidencia a través de la existencia de un “grupo motor” formado por 25 miembros en el que están representadas las distintas áreas, cuya responsabilidad ha sido revisar todo el trabajo de campo y el documento diagnóstico, organizándose grupos de discusión con las subdirecciones de las diferentes áreas para valorar las mejoras detectadas, posibles acciones y viabilidad «técnica» de las mismas.

Para llevar a cabo el diagnóstico, se realizaron 30 entrevistas en profundidad, a personas de dilatada experiencia y cargos directivos, responsables de la toma de decisiones en las áreas de trabajo del estudio.

Por otro lado, se hicieron 3.900 encuestas telefónicas de opinión, dirigidas a personas mayores de 65 años empadronadas en la ciudad de Madrid, en las que se recogieron indicadores de percepción para la valoración de diversos aspectos de la ciudad, esta percepción fue recogida a través de una escala de medición de 0 a 10 puntos.

Finalmente, se realizaron 48 grupos de discusión a través de los Consejos Territoriales y Consejos Sectoriales, en los cuales estaban representadas las personas mayores,



Personas mayores muy longevas, Cuidadores principales. Asociaciones con fines sociales y Asociaciones de PPMM

Principales resultados

- Madrid como gran ciudad hace que las necesidades de las distintas áreas no sean siempre las mismas: hay necesidades generales y otras específicas por zonas.
- Como ciudad grande, es también una ciudad dura.
- El concepto persona mayor es un concepto muy amplio: distintos perfiles de personas con distintas demandas en función del grado de dependencia, edad, estudios, nivel económico, etc.
- Espontáneamente surge la persona dependiente como beneficiario primario de servicios. Es el objetivo que mejor indica la preparación de una ciudad a la hora de cubrir las necesidades del mayor.

Del diagnóstico se pueden destacar dos grandes líneas de actuación:

1) Una línea de trabajo que se encamina más a que el conjunto de la sociedad entienda que este periodo de vida es uno más dentro del proceso vital de la persona:

- Integrando a la persona mayor con el conjunto de la sociedad.
- Haciendo sentir su valor a través de ejemplos visibles.

En definitiva se trata de normalizar esta etapa de la vida

En este sentido, es muy interesante destacar que en la percepción de amigabilidad con las personas mayores distinguen entre lo relativo a las estructuras y lo relativo a las actitudes. En el primer caso se refieren a las actuaciones de la administración y en el segundo, a la educación de la ciudadanía. Creen que la sociedad tiene una visión negativa sobre la persona mayor que es necesario cambiar, "cambiar una acera es muy fácil, pero cambiar una actitud o fomentar respeto es difícilísimo". Las palabras clave en ambos casos son sensibilización y visibilidad hacia todos los colectivos para fomentar el reconocimiento, la inclusión y la participación.

El englobar la variedad de realidades presentes en las personas mayores de 65 años en el concepto "colectivo de mayores" es muy reduccionista y discriminatorio puesto que existe un modelo nuevo de mayor físicamente más autónomo, participativo y formado, junto con los demás modelos que aún persisten. El que la edad sea la variable sobre la que se definen de forma rígida el disfrute de determinados servicios, entendidos éstos de forma amplia, o el quedar apartado de participar en trabajos o actividades, hace que el envejecimiento no se viva en el



imaginario colectivo como una etapa dentro de un proceso, sino como un salto a otra realidad.

2) Y la otra centrada en aspectos de mejora concretos por áreas (vivienda, atención social y sanitaria, etc.).

Podemos decir que los ciudadanos de Madrid, en general y aun teniendo en cuenta las diferencias entre distritos, se sienten satisfechos con:

- Los **servicios sanitarios** en general (aunque critican la falta de geriatras)
- Los **servicios de seguridad y emergencias**
- La **red de transporte** de la ciudad (pero no con todos sus medios)
- La **oferta de ocio y cultura**
- La **red de Centros Municipales de Mayores**

Pero hay muchas cosas que les preocupan:

- **El entorno:** eliminar barreras y hacer fácil la vida en la ciudad, lo cual incluye, un buen mantenimiento de la ciudad (pavimento, limpieza, iluminación); su equipamiento (bancos, baños en calles y medios de transporte, etc.); civismo (el uso de los carriles bici o los metros utilizados por las terrazas de los bares y restaurantes).
- **La vivienda** (su equipamiento, calidad y precio).
- **La adaptación de los medios de transporte**, especialmente el Metro.
- **La universalidad de los Servicios Sociales:** se destaca la crítica a su cobertura, pero no su calidad.
- **La ausencia de residencias o espacios similares dentro de la ciudad.**
- Su, generalmente, **bajo nivel económico** y, en este sentido, **la falta de apoyo del Ayuntamiento para hacer su vida más fácil** (se propone reducción del coste de los parking municipales, que las multas de tráfico no se las descuenten directamente de la pensión, que se les informe de un modo más directo de la posibilidad de reducción del IBI).

Existe una percepción generalizada de que es necesario **seguir trabajando para mejorar** en todo lo que se pueda y porque, además del fin real de este proyecto, supone un beneficio para toda la sociedad.

Con todo esto, lo siguiente a llevar a cabo, es elaborar un Plan de acción, consensuado con todos los actores implicados.

El **objetivo del Plan de acción** es conseguir que Madrid sea una ciudad más amigable. Es decir, alcanzar un entorno urbano integrador y accesible que fomente el envejecer de forma activa y enriquezca la calidad de vida de sus ciudadanos.

Para facilitar la realización del plan de acción es necesario precisar primero una serie de líneas de intervención generales, con sus correspondientes objetivos a alcanzar, que vendrán determinadas por los resultados obtenidos en el informe



diagnóstico y por los indicadores de amigabilidad que figuran en la lista de control de la OMS.

Algunas consideraciones

- Hay muchas mejoras que requieren medidas simples y otras más complejas como podemos apreciar en los diferentes planes que se han ido analizando.
- Hemos de saber que no es preciso abordar todos los aspectos estudiados desde un inicio, la OMS deja libertad para abordar las áreas que se consideren oportunas.
- Hay áreas de mejora que no podemos abordar directamente desde el Ayuntamiento y nuestra obligación es trasladar a las instituciones correspondientes.

Por fortuna existen mecanismos de coordinación que pueden favorecer la comunicación, como puede ser al acuerdo con SERMAS, o el existente para dependencia; en otros casos, habrá que crear los mecanismos necesarios para que exista coordinación.

En lo relativo a la competencia municipal, se podrían asumir algunas de las áreas de mejora, las que se consideren viables, estableciendo un horizonte temporal (2016-2018) con un objetivo general y varias líneas de intervención. Cabe destacar que estas líneas generales son coherentes con el plan de gobierno y coincidentes con las de algunos planes estratégico (inclusión, convivencia, igualdad, entre otros) que ya se están llevando a cabo en la ciudad de Madrid.



Esbozando un plan de acción

Para facilitar la realización del plan de acción es necesario precisar primero una serie de líneas de intervención generales, con sus correspondientes objetivos a alcanzar, que vendrán determinadas por los resultados obtenidos en el informe diagnóstico y por los indicadores de amigabilidad que figuran en la lista de control de la OMS (o por la adaptación que hagamos de los mismos si fuera necesario).

Por tanto, para establecer las líneas de intervención previas al plan de acción contamos con la siguiente información:

- **Propuestas de mejora diagnosticadas por área de estudio:** son las propuestas de mejora que surgen en los grupos focales, en total 47, que se han llevado a cabo con grupos de participación ciudadana entre ellos los Consejos Territoriales de Distrito y los Consejos Sectoriales; personas mayores de 65 años; personas mayores longevas; cuidadores informales de personas mayores; asociaciones compuestas por personas mayores y asociaciones de atención a personas mayores con fines sociales; técnicos, tanto de diferentes administraciones públicas como del entorno privado, especialistas en las áreas de salud, transportes, seguridad y emergencias, arte y cultura, infraestructuras, arquitectura y diseño urbano, comercio de proximidad, así como otros servicios de interés para la ciudadanía en general y para las personas mayores en particular. Además de 30 entrevista en profundidad, realizadas a personas de dilatada experiencia y cargos directivos responsables en la toma de decisiones en las áreas de trabajo objeto de estudio.
- **Nivel de satisfacción de las personas mayores con los aspectos de la ciudad:** contamos con las puntuaciones (escala de 0 a 10 puntos) que obtienen los diversos aspectos de la ciudad en las encuestas telefónicas de opinión, concretamente 3.900, realizadas a personas mayores de 65 años empadronadas en la ciudad de
- **Indicadores de amigabilidad o lista de control para la evaluación (OMS):** la lista de control de las características esenciales amigables con las personas mayores constituye una herramienta imprescindible para la autoevaluación de la ciudad y un mapa para registrar los avances. Los indicadores, por tanto, se utilizan para medir el nivel de referencia de la adaptación de la ciudad a las personas mayores y para hacer un seguimiento de sus cambios en el tiempo a medida que se ejecutan las intervenciones pertinentes.



La OMS proporciona en el documento *Medición del grado de adaptación de las ciudades a las personas mayores: guía para el uso de indicadores básicos* las instrucciones necesarias para elaborar la lista de control, además de ejemplos de listas elaboradas por países pertenecientes a la Red de Ciudades Amigables.



Líneas de intervención

A continuación se exponen las líneas de intervención que darán lugar al plan de acción. En la primera columna figura el eje de trabajo, en la segunda los temas y en la tercera el objetivo y las líneas generales de intervención.

Espacios al aire libre y edificios públicos	Vías Públicas	<p>Objetivo: Ofertar un entorno de espacios al aire libre y edificios públicos cómodo, limpio, seguro, agradable y accesible que facilite la movilidad y la participación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantener las calles limpias, bien iluminadas, seguras, sin barreras arquitectónicas, con suficientes contenedores y bancos donde descansar, libres de ruidos y malos olores. Revisar la duración de semáforos, estado de pasos de cebra y aceras, situación de los carriles bici y rebajes de los bordillos. Conservar los parques y jardines cuidados, con vigilancia, con asientos a la sombra, aparatos de ejercicios en buen estado y aseos públicos. Extender los principios de accesibilidad universal a todos los edificios públicos y concienciar a los privados.
	Parques y jardines	
	Edificios públicos	

Transporte	Accesibilidad	<p>Objetivo: Erradicar el aislamiento con medidas que promuevan la accesibilidad y que permitan los desplazamientos con un transporte público cercano, cómodo, adaptado y con precios asequibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar las conexiones del transporte público con los hospitales de referencia y situación de paradas con los sitios de referencia de las personas mayores. Sensibilizar de forma continua a los conductores de transportes públicos con las personas más vulnerables.
	Desplazamientos	

Vivienda	Accesibilidad	<p>Objetivo: Erradicar el aislamiento con medidas que promuevan la accesibilidad y la seguridad dentro y fuera del hogar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar ayudas ágiles, reales, rápidas y fáciles de tramitar para dotar a los hogares de los elementos que posibiliten la accesibilidad y la movilidad. • Proteger a los más desfavorecidos económicamente ante las subidas de los gastos ligados a la vivienda.
	Seguridad	

Participación social	Participación social	<p>Objetivo: Incrementar la autoestima, el bienestar físico y mental de las personas mayores fomentando su participación e implicación en actividades organizadas y en asociaciones. Transmitirles de forma clara el valor que sus aportaciones tienen para la ciudad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliar la participación en todo tipo de actividades sociales adaptadas a sus intereses con visión integradora. • Promoción del trabajo voluntario en entornos intergeneracionales.
----------------------	----------------------	--

Participación cívica y Empleo	Participación cívica	<p>Objetivo: Promover la implicación y la participación de las personas mayores en todos los aspectos de la vida comunitaria, escuchar su voz en aquellas cuestiones que le atañen y ofrecerles canales para que expresen su opinión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar sobre la importancia de los conocimientos y contribuciones de las personas mayores facilitando el empleo remunerado cuando la persona lo requiere. • Adaptar los canales de participación de forma efectiva a los distintos colectivos creando mecanismos de consulta y comunicación ágiles accesibles y universales. • Promoción del trabajo voluntario en entornos intergeneracionales.
	Empleo y Jubilación	
	Voluntariado	



Servicios sociales y servicios sanitarios	Información y tramitación	<p>Objetivo: Ofertar servicios sociales y sanitarios integrales, accesibles y universales que faciliten un envejecimiento activo promoviendo la permanencia segura y autónoma en el hogar y facilitando su tramitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la información de las prestaciones sociales existentes para fomentar su conocimiento, agilizar su solicitud y facilitar su tramitación. • Proporcionar servicios sociales y sanitarios universales, rápidos y perfectamente coordinados. • Continuar e incrementar las prestaciones de ayuda y Teleasistencia Domiciliarias. • Ampliar las plazas disponibles en centros de día y residencias aumentando la oferta de otras alternativas: apartamentos tutelados, pisos compartidos, etc. • Aumentar el apoyo económico en productos de higiene de primera necesidad y en determinada medicación. • Reducir las listas de espera. • Inclusión de servicio de geriatría en todos los centros de atención primaria aumentando las dotaciones humanas y equipamientos de los mismos. • Incrementar los fondos públicos para aumentar la dotación de personal en la red de hospitales públicos.
	Servicios sociales	
	Servicios sanitarios	

Los bloques de respeto e inclusión social y comunicación e información, aunque se detallan por separado, se consideran transversales a todos los temas.

Respeto e inclusión social	Respeto	<p>Objetivo: Generar una actitud social positiva hacia el envejecimiento fomentando el respeto, el reconocimiento y la integración de las personas mayores para que se sientan valoradas, útiles e incluidas en todas las actividades de la ciudad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar, formar y dar a conocer el valor que para la sociedad tiene el contar con sus mayores. • Promover el encuentro intergeneracional en todos los ámbitos: actividades lúdicas, culturales, deportivas, de participación cívica, labores de voluntariado, etc. • Hacer visibles en positivo a las personas mayores en los medios de comunicación, en campañas institucionales, en campañas de respeto cívico, etc.
	Reconocimiento	
	Inclusión social	



Comunicación e información	Comunicación	Objetivo: Facilitar la autonomía, la participación y la autovaloración de las personas mayores estableciendo canales de comunicación ágiles, ofertando la información relevante en formatos apropiados y facilitando la resolución de todo tipo de trámites administrativos. <ul style="list-style-type: none">• Facilitar la participación y la escucha de las personas mayores con canales adecuados de comunicación.• Promover el acceso a todas las estructuras, oportunidades y servicios de la ciudad a través de una información accesible.• Adaptar los requisitos de tramitación de los servicios municipales a la capacidad real de sus usuarios.
	Información	
	Tramitación	



Propuestas de mejora detectadas en la ciudad de Madrid

Las propuestas de mejora que se citan a continuación se clasifican por tema para facilitar su estudio, análisis y planificación.

1. Espacios al aire libre y edificios

En relación a los factores que inciden en que los ciudadanos envejezcan de forma activa, los espacios al aire libre y los edificios frecuentados por las personas mayores están relacionados con las características claves del entorno físico de la ciudad.

Las propuestas de mejora están vinculadas a la facilidad en la movilidad, la seguridad que experimentan en sus paseos por las calles, la oferta y el estado de parques y espacios al aire libre para disfrutar del ocio y de las relaciones sociales, y a la adecuación, a sus necesidades de autonomía y participación, de los edificios públicos y privados que visitan habitualmente.

Bancos, asientos al aire libre y fuentes

- Aumentar la dotación de bancos.
- Preservar el estado de los existentes.
- Crear rincones de comunicación.
- Primar en los nuevos asientos el aspecto ergonómico frente al estético.

Volumen de tráfico, ruido y contaminación

- Ampliar zonas peatonales.
- Construir aparcamientos en las entradas a la ciudad.

Parques, espacios verdes y plazas

- Aumentar la seguridad/vigilancia en los parques.
- Dedicar los mismos recursos a todas las zonas verdes de la ciudad.
- Aumentar el mantenimiento/labores de jardinería.
- Mantener/Preservar el buen estado de los aparatos de ejercicios.
- Aumentar el servicio de limpieza.
- Programas de reinserción social mediante trabajos para la comunidad, entre los que podría incluirse el mantenimiento de los espacios públicos.
- Revisar el mecanismo de apertura de los grifos de las fuentes.



Aceras y calles

- Mejorar el estado actual del pavimento y mantenimiento en general de las aceras.
- Extender los rebajes a todas las aceras.
- Tapar los alcorques que no están plantados.
- Control de las terrazas, carteles de negocios y otros obstáculos que dificultan la movilidad.
- Mejora de la señalética en los edificios para facilitar la orientación.
- Eliminar todo el mobiliario urbano que no tenga utilidad.
- Supervisores por zonas para detectar desperfectos.

Limpieza

- Incrementar la frecuencia de los servicios de limpieza, cuidándola especialmente en otoño por la caída de las hojas de los árboles.
- Regar las calles durante las noches.
- Vaciado de los contenedores de basura con mayor frecuencia.
- Incrementar el número de contenedores y, además, hacerlos subterráneos.
- Incrementar el personal de limpieza.
- Realizar campañas de concienciación ciudadana para evitar malas prácticas generadas por el botellón y los excrementos de los perros.

Baños públicos

- Dotación de baños públicos adaptados en la ciudad, especialmente en lugares concurridos y estratégicos.
- Se propone que los baños sean atendidos por personal, aportando de ese modo seguridad y limpieza.
- En relación a los aseos de establecimientos privados, se sugiere la mejora de su accesibilidad.
- Poner pegatinas en bares o restaurantes indicando si tienen aseos accesibles.

Escaleras, rampas, ascensores

- Facilitar el trámite para que puedan construirse las rampas de manera más ágil y rápida.
- Universalizar la dotación de rampas en todos los edificios públicos y privados.

Seguridad e iluminación

- Incrementar la vigilancia de las calles, especialmente por las noches y en los barrios donde existe mayor inseguridad ciudadana.



- Diseño de grupos específicos de policía especializados en la atención de personas mayores.
- Generar mecanismos de prevención realizando talleres de seguridad en espacios de uso frecuente por este colectivo (centros de mayores, asociaciones de vecinos) y aprovechando actividades de ocio y cultura dirigidos a personas mayores.
- Fomentar la seguridad subjetiva a través de los medios de comunicación.
- Estudiar el emplazamiento, orientación, altura y grado de iluminación de las farolas.

Semáforos y pasos de cebra

- Aumentar la duración de los semáforos para el cruce de los peatones o, en su defecto, diseño de adaptadores de ampliación del tiempo de cruce para personas con dificultades de movilidad.
- Incorpora pantallas indicadoras del tiempo disponible para cruzar en los semáforos.
- Utilizar pintura antideslizante en los pasos de cebra.

Carril bici

- Examen pormenorizado de los lugares por donde discurre y cruza el carril bici.
- Campañas de seguridad vial para favorecer su uso correcto.

Edificios públicos y privados

- Continuar trabajando para que los edificios y locales de uso público sean todos accesibles, en especial los centros de salud, centros para mayores, sucursales bancarias, iglesias y otros lugares frecuentados por personas mayores.
- Centralizar la recogida de sugerencias en los distritos, en cuanto a medidas de accesibilidad necesarias en los edificios, a fin de que lleguen a los órganos correspondientes.



2. Transporte

En relación a los factores que son determinantes para tener un envejecimiento activo, el transporte público es uno de los elementos que configuran el entorno físico de una ciudad y, como es evidente, repercute en la calidad de la movilidad.

Una red de transportes accesibles, en lo físico y lo económico, seguros y cómodos tiene una gran influencia en el bienestar social y mental de las personas mayores puesto que les facilita la participación plena en la vida de la comunidad.

A continuación se presentan las sugerencias de mejora de los diferentes transportes públicos en cuanto a frecuencia, seguridad, tarifas, zonas de espera, accesibilidad, número de rutas, conducción...y del transporte privado en relación a la señalización, zonas de carga y descarga y aparcamientos.

Autobuses

- Revisión de la conexión entre los barrios y sus hospitales de referencia.
- Ubicar paradas de autobuses en los alrededores de los centros de mayores.
- Promover la educación ciudadana, ahondando especialmente en el respeto de los asientos reservados a personas con movilidad reducida.
- Ampliar el número de plazas reservadas a personas mayores.
- Formación a los conductores para sensibilizarlos y concienciarlos en la vulnerabilidad de las personas mayores.
- Continuar trabajando en optimizar los espacios de los autobuses para facilitar el acceso de los carritos de bebés o los andadores de personas mayores.
- Mejora de la señalética de las marquesinas e intercambiadores.
- Mejora del equipamiento y mantenimiento de las marquesinas.
- Proponer desde el Ayuntamiento medidas de accesibilidad en los autobuses interurbanos.

Metro

- Mejora de la accesibilidad al Metro a través de la incorporación y mantenimiento adecuado de ascensores y rampas en todas las estaciones.
- Dotación de aseos públicos en las estaciones.
- Evitar la falta de taquilleros y vigilantes de estación.
- Replanteamiento del cierre de accesos de metro.

Taxí

- Bonificaciones y/o tarifas reducidas para personas mayores, en especial en el servicio Eurotaxi.



Tráfico y conducción de vehículo privado

- Bonificaciones y/o tarifas reducidas para personas mayores en los parkings.
- Señalización adecuada de la ubicación de los ascensores en los parkings.
- Dotación de parkings en lugares especialmente utilizados por personas mayores, como por ejemplo cerca de los centros de salud.
- Mejora del diseño de las plazas para personas con discapacidad física, dado que habitualmente no permiten operar con sillas de ruedas.
- Ampliar la oferta de cursos de educación vial para personas mayores.
- Diseño de zonas específicas para recoger y dejar a pasajeros.
- Simplificar el uso de los parquímetros.
- Mejorar la señalética general presente en la calle.



3. Vivienda

Todos los aspectos relativos a la accesibilidad a la vivienda; la comodidad dentro del hogar; el sentimiento de seguridad, tanto en el interior como en el entorno inmediato; el nivel de precios; las ayudas para rehabilitar; la facilidad para tener plaza en una residencia si la persona mayor lo necesita y lo desea; etc., forman parte de las características claves del entorno físico de la ciudad que son determinantes para disfrutar de un envejecimiento activo.

Accesibilidad

- Crear una normativa que regule la dotación de ascensores y rampas en los edificios de viviendas para evitar los problemas en las comunidades de vecinos.
- Proporcionar ayudas económicas a los vecinos que no pueden hacerse cargo de los gastos de derrama de las comunidades.
- Proporcionar ayudas y subvenciones, reales y rápidas para la instalación de ascensores y otras medidas que mejoren la accesibilidad en las comunidades.
- Agilización de los trámites y cobros de las ayudas y subvenciones.
- Revisar los criterios de adjudicación de las ayudas y subvenciones en las viviendas para la adaptación de las bañeras, puertas, etc.
- Órgano que asesore a las personas mayores en ayudas a la vivienda para temas de accesibilidad.
- Simplificación de la tramitación administrativa de la petición de ayudas.
- Promocionar programas de intercambio de la vivienda habitual por viviendas adaptadas.

El precio de la vivienda

- Mayor protección a las personas mayores ante situaciones de desahucio.
- Revisión de los impuestos inherentes a la vivienda en las personas con pensiones reducidas.
- Protección a los pensionistas ante las subidas del coste de los gastos ligados a la vivienda.

Seguridad dentro de la vivienda

- Informar y formar a las personas mayores sobre medidas de seguridad en sus hogares, directamente a ellas y/o a través de profesionales que les prestan.
- Campañas para prevenir accidentes y aumentar la seguridad en los hogares a través de los medios de comunicación.



4. Respeto e inclusión social

El respeto que muestra la sociedad hacia sus vecinos más mayores y el grado de reconocimiento, facilitadores de su inclusión en la vida de la comunidad, están relacionados con los factores sociales que afectan a la participación y el bienestar mental. Es decir, son determinantes para ayudar a un envejecimiento activo.

Aspectos como sentirse reconocido y aceptado, vivenciar que se es valioso y, por tanto, percibir que la comunidad cuenta con su opinión y experiencia, y frecuentar relaciones sociales, son condiciones importantes a lo largo de toda la vida, pero adquieren en la etapa de la vejez una significación aún más relevante. Es entonces cuando es más necesaria una red de apoyo sólida, y duradera, que ayude a superar circunstancias de vulnerabilidad y evite sentimientos de soledad y aislamiento tan frecuentes en muchos casos.

A continuación se exponen las propuestas de mejora relativas a las actitudes, el comportamiento y los mensajes de otras personas, y de la comunidad en su conjunto, hacia las personas mayores.

Respeto

- Educar en el reconocimiento y el valor de las personas mayores.

Reconocimiento

- Mejorar y revalorizar la imagen del mayor mediante campañas comunicacionales que, entre otros, rompan con los estereotipos actuales.
- Ayudarles a tener actitudes reivindicativas y proactivas para hacerse escuchar y ponerse en valor.
- Concienciar a los ciudadanos del valor e importancia de las personas mayores a la sociedad.

Inclusión

- Fomentar los espacios y las actividades inclusivas y no segmentadas favoreciendo la inclusión y participación social.
- Abrirse a los demás ciudadanos y evitar actitudes de auto-aislamiento.

Actividades intergeneracionales

- Fomentar las actividades de tipo cultural y de ocio compartidas por personas de todas las edades.
- Programación de eventos y fiestas en las que participe toda la ciudadanía evitando las segmentaciones actuales.



- Utilización de los locales municipales para impulsar las actividades intergeneracionales.
- Mejorar los canales de comunicación para conocer las actividades municipales.
- Reconvertir los centros de mayores en lugares de encuentro abiertos a todos.

Familia

- Apoyo a las familias especialmente desprotegidas que, en la actualidad, están subsistiendo gracias a las personas mayores.



5. Participación social

Las actividades de ocio conllevan un efecto positivo en la autoestima y en la salud tanto física como mental y, en consecuencia, contribuyen a prevenir situaciones de dependencia y a mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

Participar en actividades organizadas y en asociaciones; relacionarse con amigos, familia y vecinos; interactuar con otras personas; compartir el tiempo libre; realizar ejercicio físico; y desarrollar nuevos conocimientos; influye en el desarrollo personal y en la integración social.

En este apartado se presentan las propuestas de mejora relacionadas con el tipo de actividad en la que participan; los lugares que frecuentan para ello; las personas con quienes las comparten y realizan; el interés que despierta en ellos la oferta que tienen a su alcance; la accesibilidad y precios de las mismas; y los canales por los que se informan.

Lugares donde realizan las actividades

- Mejorar la información sobre los espacios de participación social existentes para las personas mayores.
- Facilitar la participación de las personas mayores en la organización de los centros.

Actividades que realizan

- Potenciar las actividades educativas y culturales, dado que las lúdicas y deportivas ya están muy trabajadas.
- Facilitar la adaptación a la ciudad a las personas mayores que vienen del medio rural.
- Dotar a los centros de mayores de sistema wifi.
- Ampliar la oferta de talleres de informática en los centros de mayores.
- Fomentar la oferta cultural en los barrios.

Participantes en las actividades

- Potenciar actividades de tipo intergeneracional con fines integradores.
- Ampliar la dotación de actividades con personal cualificado.

Precio

- Potenciar el acceso al ocio público y privado a través de bonificaciones a personas mayores.
- Revisar la política de precios: excursiones, visitas, salidas...dependiendo del nivel económico.



- Mejorar la accesibilidad del transporte a los lugares de ocio, incluyendo en este punto la reducción de tarifas de los taxis.

Promoción y conocimiento de las actividades

- Aumentar la promoción, publicidad y difusión general de los servicios ofertados.
- Utilizar otros canales como fuentes de información, como por ejemplo, los centros de salud, las parroquias y la TAD.



6. Comunicación e información

Estar conectado con eventos y recibir información clara, oportuna, adaptada a sus necesidades -y diversas capacidades y recursos- favorece la participación y la inclusión social de las personas mayores.

En este tema se consignan las indicaciones de mejora realizadas en relación a las vías de acceso a la información: centros y asociaciones de mayores, teléfono, prensa, radio, TV, internet, cartas/impresos, presencial, etc.

Televisión y radio

- Utilizar la radio como canal de comunicación del Ayuntamiento para informar y publicitar sus ofertas.
- Utilizar los medios de comunicación para mejorar la imagen de las personas mayores y hacerlos más "visibles".

Prensa escrita

- Evitar que tanto la prensa escrita como los boletines gratuitos de determinados servicios desaparezcan, dado que es un canal de información para personas mayores.

Nuevas tecnologías

- Creación de un servicio de técnicos municipales y/o voluntarios que, a través de los centros de mayores u otros de distritos, asistieran a las personas mayores con los trámites telemáticos.
- Trabajar en la reducción del precio de la conexión a internet.
- Utilizar las nuevas tecnologías para el diseño de actividades intergeneracionales.
- Aumentar los cursos de TIC para quien lo necesite.

Servicios telefónicos automatizados y centros de llamadas

- Incrementar la presencia de operadores en la realización de trámites y servicios telefónicos.

Presencial

- Realización de trámites y atención por personas, no por máquinas. (se incluye en este punto desde la atención en sucursales bancarias a la llamada a pacientes en hospitales).



Pictogramas

- Mejora y ampliación de los pictogramas para atender otros ámbitos de discapacidad sensorial y cognitiva.

La información adaptada

- Adaptar el lenguaje y el formato de los documentos a las capacidades sensoriales y cognitivas de las personas mayores: cuidar el tamaño de letra en los escritos, utilizar un lenguaje coloquial, aclarar las instrucciones de los formularios/ trámites,...
- Ampliar el número de intérpretes de lengua de signos a otros lugares de gestión.
- Impartir cursos de lengua de signos a profesionales de la sanidad.
- Potenciar el uso de productos adaptados.

Centros y asociaciones de personas mayores

- Incluir en el Boletín Informativo de los Centros de Mayores temas que no sean sólo de ocio, como beneficios fiscales, etc.
- Recuperar la Agenda de Mayores que hace años se enviaba a los domicilios.
- Ampliar a otros lugares la función informativa, como los centros de salud, parroquias, zonas comerciales etc.



7. Participación cívica y empleo

Promover la implicación y la participación de las personas mayores en todos los aspectos de la vida comunitaria, escuchar su voz en aquellas cuestiones que les atañen y ofrecerles canales para que expresen su opinión facilita que envejezcan de forma activa.

A continuación se exponen las sugerencias de mejora en aspectos tales como sus experiencias en trabajos voluntarios y en trabajos remunerados, en participar en cuestiones públicas, foros de participación, modos de motivar su participación, etc.

Participación cívica

- Adaptar los canales de participación de forma efectiva a los distintos colectivos.
- Fomentar la participación cívica de base y definida en sus temáticas por mayores.
- Promover la solidaridad y el asociacionismo, relanzando así el poder asociativo.
- Crear mecanismos de consulta a la ciudadanía más accesibles y universales que los actuales.
- Favorecer el movimiento asociativo independiente, sin tendencias ideológicas.
- Adaptar los canales de participación de forma efectiva a los distintos colectivos.
- Establecer plataformas que faciliten la direccionalidad del ciudadano a las autoridades.
- Realizar sondeos en los barrios o distritos siempre que haya que tomar decisiones de interés para el ciudadano.
- Utilizar las comunidades de vecinos como posibles nexos de relación entre ciudadanos y administración.
- Organizar comisiones de mayores que estudien las carencias de los distritos y elaboren peticiones que sean tratadas directamente por personas con responsabilidad en la administración.
- Crear foros para compartir experiencias entre personas mayores y jóvenes en temas laborales, de emprendimiento, etc.
- Transmitir de forma clara y real que la administración tiene voluntad de escuchar y de dar respuesta a las peticiones.



Empleo y jubilación

- Convertir la posibilidad de prolongar la vida laboral más allá de la edad de jubilación en una opción personal y con posibilidades reales de llevarse a cabo.
- Posibilidad de flexibilizar la edad de jubilación dentro de un intervalo de edad y elección de la edad en función de preferencias, estado físico y mental, situación económica, características del puesto de trabajo, etc.
- Evitar las diferencias que existen en la jubilación de determinados puestos, no sólo por la cuantía de las pensiones sino también por su posibilidad de continuar activos laboralmente.
- Información y asesoramiento a personas mayores emprendedoras.

Voluntariado

- Delimitación de funciones que deben realizarse por profesionales remunerados y no por voluntarios.
- Trabajar para que el voluntariado integre en lugar de segmentar, ya que en la actualidad suele encasillarse a mayores o jóvenes según tipo de actividad y/o de asociación gestora.
- Ampliar las actividades de voluntariado a aquellos colectivos de mayores que no asisten a los centros de mayores.



8. Servicios sociales y servicios sanitarios

La salud es el factor más valorado en las personas mayores. Necesitan disponibilidad de cuidados suficientes y de buena calidad, apropiados y accesibles.

El acceso al cuidado de la salud, así como a una gama de servicios de salud que no son estrictamente médicos, constituye un factor primordial en la consideración de una ciudad como amigable con sus residentes mayores. Por su parte, los servicios sociales tienen como principal función prevenir y eliminar las causas de desigualdad y de marginación social. Promueven la integración y favorecen el pleno y libre desarrollo de las personas.

En este bloque se abordan las mejoras propuestas en la utilización y conocimiento por parte de las personas mayores de los servicios sociales de apoyo y de salud disponibles.

Información y tramitación de los servicios sociales

- Mayor coordinación entre los distintos agentes y administraciones implicadas en los Servicios Sociales para disminuir trámites y simplificarlos.
- Facilitar información sobre toda la cartera de servicios y no sólo sobre aquellos que el profesional considere.
- Trabajar en que la información relativa a los Servicios Sociales sea más accesible.
- Fomentar reuniones informativas sobre los servicios.
- Reducir la burocracia asociada a la tramitación de un servicio.
- Reducir los plazos de demora en la concesión de un servicio.
- Trabajar y favorecer la coordinación sociosanitaria.

Teleasistencia Domiciliaria

- Favorecer el acceso al servicio a cuidadores menores de 65 años de personas con deterioro cognitivo.
- Facilitar a los profesionales sanitarios del servicio el acceso digital a la historia clínica de las personas mayores que así lo autoricen.
- Trabajar para eliminar las barreras psicológicas de miedo y desconfianza que en algunos casos impiden beneficiarse de este servicio.



Servicio de Ayuda a Domicilio

- Trabajar en la mejora de la prestación del servicio, especialmente a través de personal más formado en las tareas que debe realizar, en el respeto del tiempo de servicio asignado y en la reducción de las rotaciones de auxiliares.
- Potenciar el acompañamiento a paseos y realización de gestiones por parte del servicio de Ayuda a Domicilio.
- Regular las diferencias de cobertura del servicio que en la actualidad existen entre distritos.

Centros de Día

- Ampliación de las plazas disponibles.
- Replanteamiento de su filosofía de funcionamiento hacia una visión más integral: centro de ocio, de interrelación personal, de servicios sanitarios, etc.

Residencias y otras alternativas de alojamiento

- Procurar la permanencia de las personas mayores en sus domicilios a través del apoyo de la administración pública.
- Ampliar el número de plazas en las residencias y revisar la contribución al pago de las mismas.
- Buscar soluciones de alojamiento para que no se desvinculen de su ambiente y entorno.
- Ampliar la oferta de apartamentos.
- Favorecer los programas de convivencia intergeneracional.
- Potenciar otras opciones de alojamiento, como puede ser el intercambio de los pisos de las personas mayores por viviendas adaptadas y tuteladas.

Valoración general de los Servicios Sanitarios

- Evitar que las modificaciones presupuestarias incidan en la atención sanitaria.
- Aumentar el apoyo económico en productos de higiene de primera necesidad y en determinada medicación.
- Trabajar en la reducción de las listas de espera.
- Coordinar las citas de pruebas diagnósticas unificándolas el mismo día para evitar desplazamientos e incrementar las molestias a las personas mayores.



Centros de Salud

- Aumentar el número de centros de atención primaria en algunos distritos.
- Incorporar servicios de urgencias ambulatorias en los distritos.
- Inclusión del servicio de geriatría en todos los centros de atención primaria.
- Implementar los canales de comunicación de reclamaciones para hacerlos más asequibles a los mayores.
- Mejorar la coordinación entre los médicos de familia y los servicios sociales para optimizar la intervención con personas mayores en situación de vulnerabilidad.

Centros de Especialidades

- Ampliar las dotaciones humanas y equipamientos de los centros de especialidades.
- Reorganizar la estructura de los centros para hacerlos más eficientes.

Hospitales

- Dotar de personal, servicios y equipamiento adecuado a los hospitales de reciente construcción.
- Incrementar los fondos públicos para aumentar la dotación de personal en la red de Hospitales de titularidad Pública, especialmente de médicos y vigilantes.
- Coordinar con los servicios sociales el estudio de la situación de los mayores al recibir el alta médica y, en caso de requerirse, activar las actuaciones pertinentes.
- Evitar que las personas mayores deban desplazarse en exceso para realizarse pruebas o recibir servicios sanitarios.

Servicios de Emergencia

- Trabajar en ser más proactivos, dado que, en ocasiones, sólo se actúa ante situaciones de emergencia.
- Explorar y formalizar otros canales de prevención de situaciones de vulnerabilidad.
- Adaptar los equipamientos de las ambulancias a las condiciones físicas de las personas mayores.



Definición de acciones

A partir de las líneas de intervención, acordadas y consensuadas, se pasará a definir las acciones que conformarán el plan de acción. Las acciones pueden ser nuevas, pueden ser de continuidad o pueden ser mejoras o revisiones de acciones ya tomadas.

Es importante recordar que, puesto que todos los factores que posibilitan un envejecimiento activo están interrelacionados, la actuación sobre uno de ellos mejora aspectos en otras áreas. Por ejemplo: el fomento de actividades intergeneracionales facilita la visibilidad de las personas mayores y, por tanto, su inclusión en las actividades de la comunidad y el reconocimiento, por parte de generaciones más jóvenes, de su valor como personas con experiencias y opiniones útiles para la sociedad. La mejora en la facilidad para realizar trámites necesarios en su día a día potencia su autonomía, su independencia y la resolución de gestiones que les reportan bienestar social, mental y físico y posibilita su participación.

En definitiva: cualquier acción, por pequeña que sea, puede conllevar grandes beneficios.

Ejemplo no vinculante ni exhaustivo de cómo definir las acciones/actuaciones:

EJE: ESPACIOS AL AIRE LIBRE, EDIFICIOS PÚBLICOS Y TRANSPORTE

OBJETIVO: Ofertar un entorno de espacios al aire libre y edificios públicos cómodo, limpio, seguro, agradable y accesible que facilite la movilidad y la participación.

LÍNEA DE INTERVENCIÓN: *Mantener las calles limpias, bien iluminadas, seguras, sin barreras arquitectónicas, con suficientes contenedores y bancos donde descansar, libres de ruidos y malos olores.

ACCIÓN Nº 1: Revisar el cumplimiento de los acuerdos del contrato que integra la gestión de la limpieza urbana, la conservación de zonas verdes de barrio, la conservación y sustitución de elementos de mobiliario urbano, juegos infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos, así como la conservación de bocas de riego e hidrantes.

ACCIÓN Nº 2: Realizar un estudio por barrios de la ubicación y nuevas necesidades de bancos. Revisar la normativa vigente de los diseños homologados y de las restricciones de los emplazamientos de asientos si fuera necesario.

ACCIÓN Nº 3: Continuar con las actuaciones dirigidas a mejorar la calidad medioambiental de la ciudad, entre las que destacan la racionalización del



tráfico y la implantación de áreas de prioridad residencial, la aplicación de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica, El Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid 2011-2015, ETC.

ACCIÓN Nº 4: Proseguir con el Plan Madrid Incluye, 2014-2015, para lograr la accesibilidad integral y universal en la ciudad de Madrid.

LÍNEA DE INTERVENCIÓN: *Revisar la duración de semáforos, estado de pasos de cebra y aceras, situación de los carriles bici y rebajes de los bordillos.

ACCIÓN Nº 5: Estudiar la posibilidad de situar isletas que faciliten el cruce.

ACCIÓN Nº 6: Dar instrucciones claras a los operarios que realizan trabajos en la vía pública para que restituyan los rebajes al finalizar las intervenciones.

Una vez consensuadas y seleccionadas las acciones que componen el plan de acción se elaborará una **ficha** por actuación.

Ejemplo de ficha:

EJE	SERVICIOS SOCIALES Y COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN		
AREA MUNICIPAL	Equidad, Derechos Sociales y Empleo		
DEPARTAMENTO	Servicios sociales		
PERSONA RESPONSABLE	email:		
LÍNEA DE INTERVENCIÓN	Mejorar la información de las prestaciones sociales existentes para fomentar su conocimiento, agilizar su solicitud y facilitar su tramitación.		
ACTUACIÓN	EN CURSO	DE MEJORA	NUEVA
DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	Revisar la información actual y su proceso de tramitación introduciendo las mejoras necesarias (publicación en papel, en web y atención presencial) para que las prestaciones sociales puedan ser conocidas, solicitadas y tramitadas por cualquier persona con independencia de sus capacidades.		
ACTUACIÓN CON IMPACTO EN	La autonomía y el bienestar físico y psíquico de las personas mayores y de la población en general.		
IMPACTO A	CORTO	MEDIO	LARGO PLAZO
DESTINATARIOS	La población en general y las personas mayores de 65 años en particular.		



PRIORIDAD	ALTA	MEDIA	BAJA
PRESUPUESTO			
FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN		
VINCULADA AL PLAN DE GOBIERNO	SI	NO	
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	Reuniones mensuales de evaluación.		
INDICADORES DE PROGRESO	Cuestionario telefónico de satisfacción.		
OBSERVACIONES			



Objetivos y acciones: ejemplos

Hasta ahora, hemos visto cómo se han elaborado los planes de acción de diferentes ciudades amigables, en este caso veremos cuáles son sus objetivos y acciones a la hora de plantear las diversas áreas de mejora. Para ello, analizaremos las ciudades: Manresa, San Sebastián y Nueva York¹⁰ a modo de ejemplo.

		MANRESA	SAN SEBASTIÁN	NUEVA YORK
ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS				
Objetivos	Aspectos comunes: <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Adaptación • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> - Dar respuesta a necesidades - Adaptar el espacio publico - Seguridad ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Accesibilidad - Planeamiento urbano integrador - Espacios públicos para favorecer el encuentro entre personas y el entorno 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar espacios públicos amigables con los mayores y medios para alcanzarlos
Acciones		<ul style="list-style-type: none"> - Plan de accesibilidad - Adecuación del mobiliario urbano - Entorno agradable - Ciudad más segura Mapa de espacios lúdicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño y desarrollo Urbanístico amigable - Convivencia y relaciones intergeneracionales - Impulso del comercio amigable 	<ul style="list-style-type: none"> - Transporte asequible y accesible - Espacios públicos seguros y amigables con la edad - Planificación para el futuro

¹⁰ Nueva York reúne los objetivos y las líneas de acción en 4 ejes.



		MANRESA	SAN SEBASTIÁN	NUEVA YORK
TRANSPORTE				
Objetivos	Aspectos comunes: <ul style="list-style-type: none">• Accesibilidad• Adaptación• Movilidad• Seguridad	<ul style="list-style-type: none">- Programa de formación vial- Despliegue de acciones formativas	<ul style="list-style-type: none">- Convivencia entre los distintos tipos de transporte- Accesibilidad- Plan de movilidad urbana sostenible	-
Acciones		<ul style="list-style-type: none">- Mejora de la movilidad urbana- Promoción del transporte público para mayores- Sensibilización y educación viaria	<ul style="list-style-type: none">- Medidas amigables para el transporte público.- Mejora en la movilidad de las personas mayores.- Movilidad segura para todos/as.	-
VIVIENDA				
Objetivos	Aspectos comunes: <ul style="list-style-type: none">• Accesibilidad• Adaptación• Adecuación• Seguridad	<ul style="list-style-type: none">- Garantizar la seguridad, higiene y habitabilidad mínimas- Accesibilidad y condiciones de vida en el hogar	<ul style="list-style-type: none">- Entorno seguro, accesible, con servicios de proximidad adecuados.- Acceso a una vivienda adecuada, accesible y segura	<ul style="list-style-type: none">- Aumentar la disponibilidad y asequibilidad de los seguros, vivienda adecuada
Acciones		<ul style="list-style-type: none">- Programa de rehabilitación de vivienda	<ul style="list-style-type: none">- Alternativas residenciales a las diferentes etapas del proceso de envejecimiento.- Facilitar acceso y adaptación de las viviendas- Equipamiento Público adaptado	<ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de vivienda asequible- Asistencia tanto a propietarios como inquilinos- Envejecimiento en el lugar



		MANRESA	SAN SEBASTIÁN	NUEVA YORK
RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL				
Objetivos	Aspectos comunes: <ul style="list-style-type: none"> • Imagen Positiva • Relaciones intergeneracionales • Reconocimiento del valor y la experiencia de las personas mayores 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar y difundir el conocimiento y experiencia de los mayores - Promover y favorecer relaciones intergeneracionales - Conocimiento y uso de derechos y deberes de los mayores - Promover el reconocimiento de los mayores 	<ul style="list-style-type: none"> - Imagen positiva y digna del envejecimiento y las personas mayores - Prevenir y evitar las situaciones de riesgo social 	-
Acciones		<ul style="list-style-type: none"> - Mis recuerdos - Art K'suma - Pequeños y mayores - Recuerdos de ancianos con demencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura del respeto al mayor - Inclusión Social de las personas mayores 	-



		MANRESA	SAN SEBASTIÁN	NUEVA YORK
PARTICIPACIÓN SOCIAL				
Objetivos	Aspectos comunes: <ul style="list-style-type: none"> • Redes de apoyo • Participación en actividades 	<ul style="list-style-type: none"> - Potenciar la red de asociaciones de personas mayores - Facilitar el acceso a formación y consumo cultural - Fomentar la participación de los mayores en el tejido social - Ampliar y mejorar la oferta formativa actual - Facilitar el acceso a la programación cultural 	<ul style="list-style-type: none"> - Redes de apoyo, formales e informales, intergeneracionales - Vida segura, accesible y acogedora - Personas mayores como agentes activos de apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la inclusión social, la participación ciudadana, y las oportunidades de empleo para los adultos mayores
Acciones		<ul style="list-style-type: none"> - Catálogo de actividades - Cultura + 65 - Acceso preferente a los actos de la vía pública - Mentores de proyectos emprendedores 	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudad amigable - Impulso y fortalecimiento de redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> - Empleo y seguridad económica - Voluntariado - Actividades culturales y recreativas - Información y planificación



		MANRESA	SAN SEBASTIÁN	NUEVA YORK
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN				
Objetivos	Aspectos comunes: <ul style="list-style-type: none"> • Información accesible • Nuevas tecnologías 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar para asumir los nuevos retos digitales - Dar protagonismo a los mayores y a las actividades - Difundir las actividades dirigidas a los mayores - Identificar temas de interés para el colectivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Información accesible y universal desde la administración local - Información accesible y universal desde otras administraciones y el sector privado - Posibilitar el uso de las herramientas TICs - Favorecer la comunicación entre personas mayores, participación social y autogestión de la información 	-
Acciones		<ul style="list-style-type: none"> - Campaña lectura fácil - Presencia en los medios de comunicación - Programa formativo en nuevas tecnologías 	<ul style="list-style-type: none"> - Canales de información amigables - Apoyo en la adaptación a los cambios del entorno - Cauces de comunicación amigables con la sociedad 	-



		MANRESA	SAN SEBASTIÁN	NUEVA YORK
PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO				
Objetivos	Aspectos comunes: <ul style="list-style-type: none"> • Participación activa en la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar el voluntariado de los mayores en el tejido asociativo - Personas mayores como agentes imprescindibles de la sociedad - Abordar retos del presente y futuro por parte del conjunto de ciudadanos - Mejorar la autoestima local 	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilizar respecto del valor del envejecimiento activo - Movilizar el potencial de las personas mayores - Compromiso institucional con los mayores para la participación activa en la sociedad 	-
Acciones		<ul style="list-style-type: none"> - Personas mayores y civismo - Voluntariado Senior 	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la concepción del envejecimiento activo. - Participación en la construcción políticas municipales - Formación en las personas mayores - Personas mayores y empleo 	-



		MANRESA	SAN SEBASTIÁN	NUEVA YORK
SERVICIOS SOCIALES Y SERVICIOS SOCIO SANITARIOS				
Objetivos		<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la percepción de los servicios públicos - Incrementar el nivel de confianza con los profesionales - Dar a conocer los recursos disponibles - Mejorar la información de los ciudadanos 	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y coordinación de los servicios sociales y sanitarios - Complementariedad de sistema de apoyo formal e informal - Diversificación de apoyos - Facilidad de acceso a los servicios sociales 	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar el acceso a los servicios sanitarios y sociales para el apoyo de una vida independiente
Acciones	Aspectos comunes: <ul style="list-style-type: none"> • Recursos sociales disponibles, mejorados y accesibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios sociales próximos - Prevenir situaciones de maltrato - Información y prevención de la salud - Deporte y salud - Plan de formación profesionales de proximidad - Detección personas demenciadas por parte del comercio 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar recursos de información y atención sociosanitaria - Mejorar el conocimiento y la intervención con mayores vulnerables 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación Sanitaria - Asistencia para evitar riesgos en adultos mayores - Acceso a comida nutritiva - Prestación de cuidados y cuidados a largo plazo - Cuidados paliativos y directrices avanzadas



Para poder elaborar el cuadro, se han tenido en cuenta algunas de las ciudades que contemplaban los objetivos en sus planes de acción. En el caso de las ciudades internacionales, en general no se contemplan, la única ciudad que sí lo hace es Nueva York, no obstante al recoger un menor número de ejes, la comparativa resulta algo forzada.

Por último, se ha intentado mostrar las confluencias, tanto en los objetivos como en las acciones, pero de manera genérica dada las distintas formas de recoger estos elementos.



Algunas ideas

Tras el análisis y la revisión de otros Planes de Acción de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, se puede destacar como ideas para la elaboración del Plan de Acción de Madrid las siguientes cuestiones:

Documento del plan de acción

- Introducción, en la que se desarrolle el porqué de este proyecto y algunas cuestiones generales de la ciudad y su gente.
- Apartado sobre el compromiso de autoridades de gobierno con el proyecto (argumentando el apoyo y el compromiso de nuestros líderes).
- Situación de Madrid; Datos geográficos y demográficos de Madrid, que permitan contextualizar la situación de la ciudad y su gente.
- Comienzo de la andadura en el proyecto de Ciudades Amigables.
- Desarrollo del trabajo llevado a cabo para la realización del diagnóstico (metodología, cuánta gente participó, qué grupos, papel de las personas mayores, resumen de los principales hallazgos etc.).
- Metodología para priorizar las acciones del Plan de Acción (qué se prioriza).
- Desarrollo del plan
- Fotografías de la ciudad y de personas mayores en diferentes actividades – envejecimiento activo- (la idea es hacer más atractivo el documento).
- Apartado en el cual se diga cómo se dará a conocer el plan, como se mantendrá el control para el cumplimiento de actuaciones y posterior seguimiento, y por último los tiempos en que se llevarán a cabo las distintas fases.
- Agradecimientos a quienes han participado en el proyecto.

Concreción del plan de acción: contenido de las fichas de las acciones

- Eje de intervención, definición del mismo u objetivos del eje
- Complimentación, en la medida de lo posible, de toda la ficha que se presenta en el ejemplo anterior, teniendo en cuenta la inclusión de indicadores que permitan reflejar un avance en el tiempo.
- Fotografías relacionadas con el eje en cuestión.



Como priorizar y fomento de la participación

Priorización de las acciones

La elaboración del plan de acción ha de basarse en la priorización de las acciones que ha de contener, priorización basada en la importancia de la deficiencia y la viabilidad de las medidas necesarias para subsanarla.

La importancia la ha de decidir básicamente la ciudadanía y especialmente las personas mayores. Para ello habrá que someter a discusión los hallazgos del diagnóstico, sería recomendable debatirlo en el consejo sectorial, a través de grupos de discusión en los cuales se puntúe por importancia las diferentes áreas de mejora detectadas, habrá que tener también en cuenta que podrían aparecer nuevas áreas de mejora en este proceso de consenso.

Por otro lado, podrían plantearse consultas ciudadanas a través de una encuesta en la web municipal. Previamente, podría hacerse una selección con los hallazgos de los grupos y someter a consulta aquellas áreas de mejora más importantes, dado que por su número podría ser difícil plantearlas todas.

La viabilidad debería ser estudiada especialmente por los técnicos, también a través de grupos de discusión en los que participen las diferentes áreas municipales. El objetivo de estos grupos apuntaría a conocer si la/as deficiencia/as en cuestión, es/son susceptible/s de mejorar con los conocimientos y los medios existentes, y por otro lado, fundamentalmente si desde el punto de vista presupuestario se puede abordar/acometer.

En este caso, el papel del grupo motor conformado por todas las áreas es fundamental para dar coherencia a lo diseñado.

Y como última cuestión a tener en cuenta, en la medida de lo posible hay que articular el Plan de Acción de Ciudades Amigables de Madrid, con el plan de gobierno.

El caso de otras ciudades

A lo largo del estudio de los diferentes Planes de Acción, tanto de ciudades españolas como de otros países, no se pudo evidenciar de manera concreta, la metodología utilizada para priorizar las áreas de mejora en cada eje. Si bien, se



mencionaron de manera tangencial algunas cuestiones que hacían pensar que la prioridad estuvo determinada por las siguientes cuestiones:

Urgencia de Necesidades

Es necesario tener en cuenta las demandas más urgentes o prioritarias de la población mayor, en este sentido quizá sea necesario responder a aquellas cuestiones básicas que permitan que las personas mayores tengan un mínimo de situaciones cubiertas (alimentación, salud, vivienda, etc.).

Mayor Número de Beneficiarios

Es conveniente que a la hora de elegir las acciones que se van a priorizar, se realice una valoración o análisis que permita saber a qué población beneficiará y en cuántas personas, grupos o colectivos repercutirá. Del mismo modo, sería conveniente analizar si ciertas acciones posibilitarán a su vez la consecución de otras. Pues como ya se ha dicho en varias ocasiones, los beneficios de una Ciudad Amigable con las Personas Mayores "un entorno urbano inclusivo y accesible que promueve el envejecimiento activo", repercutirá en el resto de la población, esto porque muchas necesidades son transversales a toda la población (espacios accesibles: personas en sillas de ruedas, carritos de bebé, personas mayores).

Presupuesto Disponible

Esta es una cuestión fundamental, dado que muchas de las actuaciones corresponden a las administraciones públicas, por lo tanto su ejecución dependerá de los presupuestos que existan para cada ámbito de actuación, así como el hecho de que las actuaciones en sí mismas se contemplen dentro del plan de gobierno, para que a su vez estén contenidas en los presupuestos de gobierno.

Muchas actuaciones de mejora, para convertir Madrid en una ciudad amigable, requieren un presupuesto alto, sin embargo otras muchas pueden estar contenidas en otras acciones, por ejemplo: la concienciación sobre el valor y el aporte que las personas mayores hacen a nuestra sociedad/ciudad puede abordarse de manera transversal en muchos actos de difusión, textos, documentos, etc.

El enfoque participativo

El proyecto en sí mismo y desde el origen, parte de un enfoque participativo desde las bases, es decir, esta participación es ascendente dado que comienza con las experiencias personales de la población mayor y relacionadas con los distintos aspectos de la ciudad, pudiendo valorar así qué elementos son amigables y los que no lo son. En este sentido, las personas mayores cobran protagonismo a la hora de realizar propuestas de mejora para adaptar la ciudad a sus propias necesidades, y



no solo a la hora de aportar propuestas sino también como parte del tejido que las pondrá en marcha y evaluará los progresos de las mismas.

Por otro lado, en este proyecto participan proveedores de servicios, tanto públicos como privados, familiares de personas mayores, tejido asociativo, voluntariado, etc., los cuales permiten conformar una imagen más completa sobre las ventajas y desventajas que presenta la ciudad, en relación con las personas mayores.

A través de la participación se debe intentar buscar formas de capitalizar los diferentes activos de las personas mayores, dado que ellos mismos, a través de estos podrían hacer frente a algunos de los desafíos surgidos en el diagnóstico de la ciudad, y proporcionar servicios a otras personas.

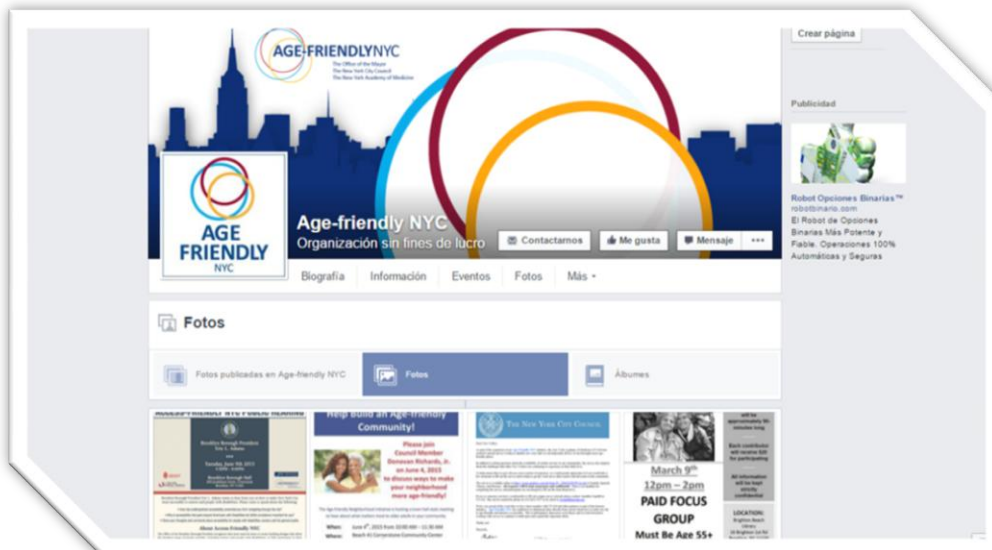
Para ello, será importante retomar el trabajo que se ha venido llevando a cabo por parte del grupo motor, y por parte del Consejo Sectorial de personas mayores y de las diferentes organizaciones que trabajan en Madrid.

La participación de las personas mayores es fundamental y debe ser la base del proyecto de Ciudades Amigables, la idea es que sean agentes activos en todas las fases del proceso. Por ello, tras elaborar el Plan de Acción, será necesario someterlo a consulta, ya sea a través de grupos focales, consultas presenciales en CMM, consultas vía web, etc. Por otro lado, la idea es que participen en la supervisión del proceso de implementación de las acciones y en la evaluación de los resultados del plan de acción.

En la medida que se pueda, sería importante fomentar la participación a través de las nuevas tecnologías y las redes sociales, así como lo ha venido haciendo la ciudad de Nueva York, el proyecto de Ciudad Amigable tiene presencia en redes sociales tales como: Twitter, Facebook, etc.

Plan Madrid

Ciudad Amigable
con las personas mayores



En el caso de Madrid, la idea es seguir potenciando y actualizando la página web de Ciudades Amigables e intentar ampliar la presencia en las distintas redes sociales con el objeto de aumentar la difusión de todos sus contenidos.





Elección de indicadores

Un aspecto importante a tener en cuenta son los indicadores que ha de contener el Plan de acción. Estos permitirán la medición del grado de adaptación que se consigue, al poner en marcha las diferentes acciones de mejora recogidas en el diagnóstico de la ciudad y que se plasmarán en un plan de acción.

“Por definición, los indicadores son *medidas concisas* que describen un fenómeno complejo, producido generalmente por el procesamiento y la simplificación de una gran cantidad de datos brutos”¹¹. En este sentido, el documento de Kobe, que hemos asumido como referencia para construir nuestros indicadores, hace algunas distinciones que hay que tener en cuenta a la hora de evaluar la adaptación de los entornos para que estos sean más amigables. El documento habla de 5 tipos de indicadores:

INDICADOR	DEFINICIÓN	EJEMPLOS
APORTACIONES	Recursos y estructuras que funcionan como factores facilitadores principales	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso político de alto nivel • Colaboración de diferentes sectores gubernamentales • Colaboración de múltiples grupos de partes interesadas
PRODUCTOS	Intervenciones orientadas a crear un entorno adaptado a las personas mayores	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación urbana • Diseño de espacios y edificios públicos • Opciones de diseño de viviendas y costos • Concepción del transporte

¹¹ Medición del grado de adaptación de las ciudades a las personas mayores: Guía para el uso de indicadores básicos. Centro de la OMS para el desarrollo sanitario. Kobe. Japón.



RESULTADOS	Cambios a corto/mediano plazo con miras a crear un entorno adaptado a las personas mayores	<ul style="list-style-type: none">• Planificación urbana• Diseño de espacios y edificios públicos• Opciones de diseño de viviendas y costos• Concepción del transporte
IMPACTO	Cambios a largo plazo como resultado del mejoramiento en un entorno adaptado a las personas mayores	<ul style="list-style-type: none">• Salud• Bienestar
EQUIDAD (Indicador Transversal)	Verificación de disparidad/igualdad entre grupos	<ul style="list-style-type: none">• Grado de afectación por sexo, edad, renta, barrio, etc.

Normalmente los indicadores se construyen, partiendo desde las aportaciones hasta llegar a los indicadores de impacto. La propuesta del documento de Kobe es seleccionar los indicadores en sentido inverso, de abajo hacia arriba, comenzando por identificar los indicadores de impactos y resultados, y luego retroceder para identificar los indicadores de producto y de aportaciones que sean pertinentes.

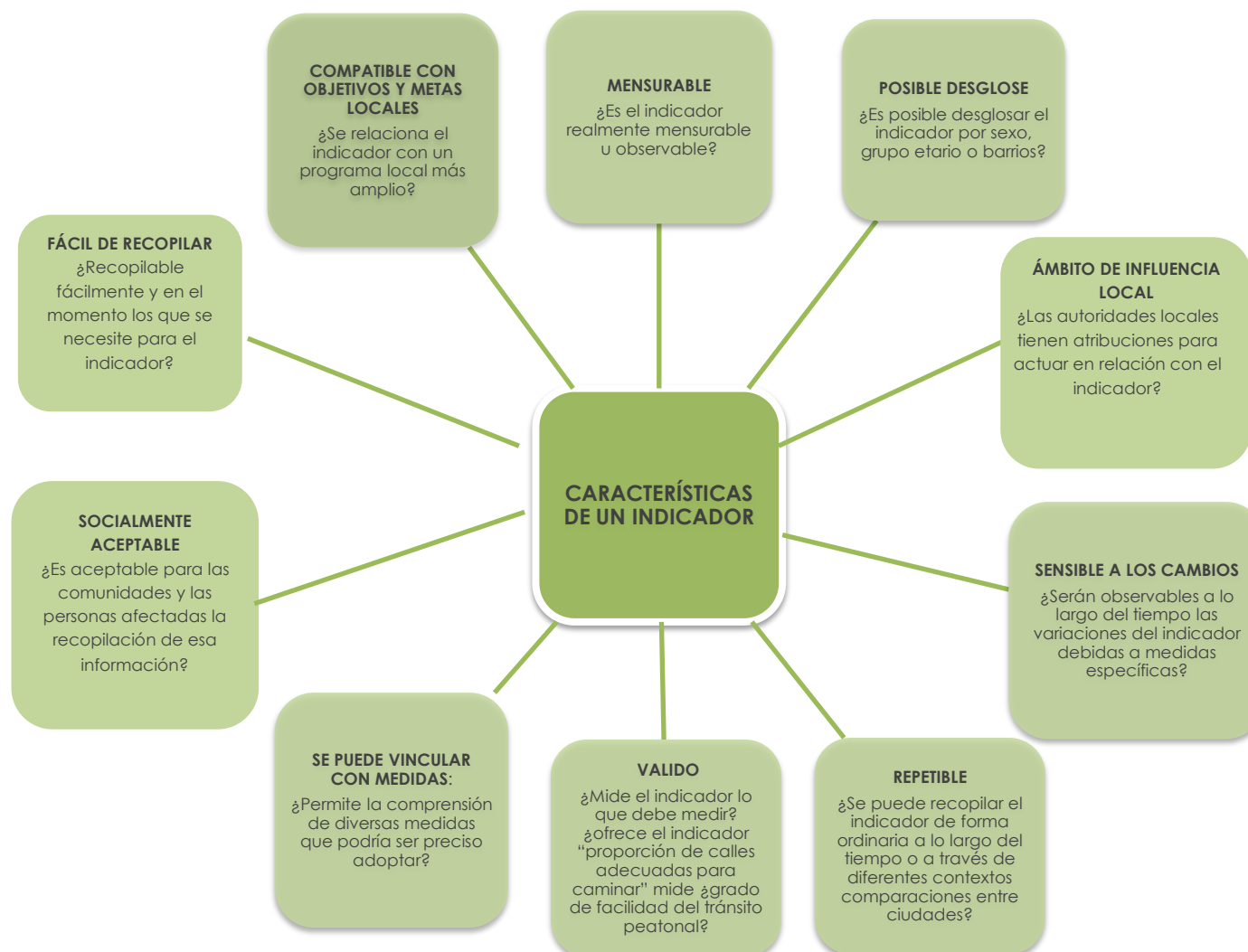
Es importante destacar que en este aspecto no se parte de cero puesto que la OMS facilita una lista de control, ejemplos de listas de control empleadas por otras ciudades y la posibilidad de adaptar cualquiera de ellas a la realidad local si es necesario.

En este sentido, el documento de Kobe plantea, además de los indicadores, las fuentes de datos sugeridas para avalar el cumplimiento de los mismos. Para la mayoría de indicadores se sugiere que haya datos autonotificados, es decir, que surjan de las opiniones de las propias personas, fundamentalmente de las personas mayores de la ciudad.

Lo que se debe hacer es establecer la **lista de control** teniendo en cuenta que, como recomienda la OMS, los indicadores de amigabilidad que se van a emplear para evaluar los progresos del plan de acción, tienen que tener ciertas características que permitan que sean lo más adecuados a cada acción/actuación. En la siguiente figura se presentan aspectos importantes a la hora de elegir/construir los indicadores para el Plan de Acción.



Consideraciones a tener en cuenta a la hora de construir nuestros indicadores:





A continuación se presentan varios ejemplos de indicadores que responden a las propuestas recogidas en el diagnóstico de Madrid. En todos los casos, se ha tenido en cuenta que cumplan con las características mencionadas en el esquema anterior.

EJES DE INTERVENCIÓN	ASPECTOS	ACCIONES	INDICADORES SUGERIDOS	FUENTE DE DATOS SUGERIDOS
ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS	Bancos, asientos al aire libre y fuentes	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar la dotación de bancos. - Preservar el estado de los existentes. - Crear rincones de comunicación. - Primar en los nuevos asientos el aspecto ergonómico frente al estético. 	<ul style="list-style-type: none"> - % de bancos nuevos en espacios al aire libre. - % de bancos en buen estado - % de bancos con diseño ergonómico 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta sobre el terreno acerca de las zonas de descanso y su infraestructura. - Datos administrativos sobre planificación, infraestructuras, etc.
	Volumen de tráfico, ruido y contaminación	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar zonas peatonales. - Construir aparcamientos en las entradas a la ciudad. 	<ul style="list-style-type: none"> - % zonas peatonales con un ancho suficiente - % de aparcamientos en las entradas a la ciudad 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta sobre el terreno acerca de las zonas peatonales de la ciudad. - Datos administrativos sobre planificación, infraestructuras, etc.
	Parques, espacios verdes y plaza	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar la seguridad/vigilancia en los parques. - Dedicar los mismos recursos a todas las zonas verdes de la ciudad. - Aumentar el mantenimiento/labores de jardinería. - Mantener/Preservar el buen estado de los aparatos de ejercicios. - Aumentar el servicio de limpieza. 	<ul style="list-style-type: none"> - N° de efectivos destinados a la seguridad de los parques. - Comparativa de presupuesto destinado a la zonas verdes de la ciudad. - % de parques en buen estado. - % de aparatos en buen estado. - N° de efectivos destinados al 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta sobre el terreno acerca de la percepción de seguridad de la ciudad. - Datos administrativos sobre planificación, recursos asignados, infraestructuras, etc. - Encuesta sobre el mantenimiento de las



EJES DE INTERVENCIÓN	ASPECTOS	ACCIONES	INDICADORES SUGERIDOS	FUENTE DE DATOS SUGERIDOS
		<ul style="list-style-type: none"> - Programas de reinserción social mediante trabajos para la comunidad, entre los que podría incluirse el mantenimiento de los espacios públicos. - Revisar el mecanismo de apertura de los grifos de las fuentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - servicio de limpieza. - N° de programas/actuaciones de reinserción social implementados. - % de grifos funcionando correctamente - % de grifos revisados al año 	<ul style="list-style-type: none"> - infraestructuras y la limpieza de los espacios verdes.
TRANSPORTE	Autobuses	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la conexión entre los barrios y sus hospitales de referencia. - Ubicar paradas de autobuses en los alrededores de los centros de mayores. - Promover la educación ciudadana, ahondando especialmente en el respeto de los asientos reservados a personas con movilidad reducida. - Ampliar el número de plazas reservadas a personas mayores. - Formación a los conductores para sensibilizarlos y concienciarlos en la vulnerabilidad de las personas mayores. - Continuar trabajando en optimizar los espacios de los autobuses para facilitar el acceso de los carritos de 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento/Informe de revisión de las conexiones entre barrios y hospitales - % de centros de mayores con paradas en sus alrededores. - N° de campañas/talleres/publicidad relacionadas con el respeto de asientos reservados. - N° de autobuses que disponen de publicidad sobre asientos reservados. - Aumento del n° de plazas reservadas en autobuses - Cursos de formación a conductores sobre la vulnerabilidad de personas mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta sobre el terreno acerca de la percepción de las personas mayores respecto de diferentes cuestiones (respeto que se tiene hacia ellos, sensibilización de los viajeros, señalización y mantenimiento de marquesinas, accesibilidad en autobuses, etc.). - Datos administrativos sobre planificación, recursos asignados, infraestructuras, etc.



EJES DE INTERVENCIÓN	ASPECTOS	ACCIONES	INDICADORES SUGERIDOS	FUENTE DE DATOS SUGERIDOS
		bebés o los andadores de personas mayores. - Mejora de la señalética de las marquesinas e intercambiadores. - Mejora del equipamiento y mantenimiento de las marquesinas. - Proponer desde el Ayuntamiento medidas de accesibilidad en los autobuses interurbanos.	- % de autobuses adaptados para el transporte de sillas de ruedas y carritos de bebé - % de Marquesinas e intercambiadores señalizados - % de Marquesinas en buenas condiciones - % de autobuses interurbanos accesibles.	
	Metro	- Mejora de la accesibilidad al Metro a través de la incorporación y mantenimiento adecuado de ascensores y rampas en todas las estaciones. - Dotación de aseos públicos en las estaciones. - Evitar la falta de taquilleros y vigilantes de estación. - Replanteamiento del cierre de accesos de metro	- % de ascensores y rampas funcionando correctamente en las estaciones del metro. - % de estaciones con aseos públicos. - % de estaciones con personal en taquilla y vigilancia en las estaciones.	- Encuesta sobre el terreno acerca de la percepción de las personas mayores respecto de diferentes cuestiones (funcionamiento de ascensores, rampas y presencia de taquilleros y vigilantes en las estaciones, etc.). - Datos administrativos sobre planificación, recursos asignados, infraestructuras, etc.



EJES DE INTERVENCIÓN	ASPECTOS	ACCIONES	INDICADORES SUGERIDOS	FUENTE DE DATOS SUGERIDOS
	Taxi	<ul style="list-style-type: none"> - Bonificaciones y/o tarifas reducidas para personas mayores, en especial en el servicio Eurotaxi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de bonificaciones/tarifas reducidas para personas mayores. - % de personas beneficiarias de tarifas reducidas en el servicio de Eurotaxi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta sobre el terreno a personas mayores. - Datos administrativos sobre planificación, recursos asignados, infraestructuras, etc.
VIVIENDA	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Crear una normativa que regule la dotación de ascensores y rampas en los edificios de viviendas para evitar los problemas en las comunidades de vecinos. - Proporcionar ayudas económicas a los vecinos que no pueden hacerse cargo de los gastos de derrama de las comunidades. - Proporcionar ayudas y subvenciones, reales y rápidas para la instalación de ascensores y otras medidas que mejoren la accesibilidad en las comunidades. - Agilización de los trámites y cobros de las ayudas y subvenciones. - Revisar los criterios de adjudicación de las ayudas y subvenciones en las 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación de una norma sobre dotación de ascensores y rampas. - Aumento del número de edificios de viviendas con ascensores y rampas - % de personas que reciben ayuda económica para gastos de comunidad. - Aumento de las ayudas/subvenciones para ascensores y otras medidas que mejoren la accesibilidad en las comunidades. - Tiempos de trámites y cobros de ayudas reducidos. - Informes/documentos de revisión de los criterios de 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación administrativa sobre la norma en cuestión. - Datos administrativos sobre recursos asignados, nº de personas, barrios beneficiados etc. - Encuesta sobre el terreno a personas mayores. - Datos administrativos sobre recursos asignados, nº de personas, barrios beneficiados etc. - Encuesta sobre el terreno a



EJES DE INTERVENCIÓN	ASPECTOS	ACCIONES	INDICADORES SUGERIDOS	FUENTE DE DATOS SUGERIDOS
		viviendas para la adaptación de las bañeras, puertas, etc. - Órgano que asesore a las personas mayores en ayudas a la vivienda para temas de accesibilidad. - Simplificación de la tramitación administrativa de la petición de ayudas. - Promocionar programas de intercambio de la vivienda habitual por viviendas adaptadas.	ayudas y subvenciones. - Existencia de un organismo/servicio de asesoría a personas mayores sobre accesibilidad. - Tramites simplificados para la petición de ayudas. - Existencia de programas de intercambio de viviendas. - % de personas que intercambian sus viviendas.	personas mayores.
	El precio de la vivienda	- Informar y formar a las personas mayores sobre medidas de seguridad en sus hogares, directamente a ellas y/o a través de profesionales que les prestan. - Campañas para prevenir accidentes y aumentar la seguridad en los hogares a través de los medios de comunicación.	- % Talleres de formación e información sobre medidas de seguridad en sus hogares. - % Campañas de difusión sobre seguridad en los hogares - % de personas mayores informadas sobre seguridad en los hogares	- Datos administrativos sobre recursos asignados, nº de personas, barrios beneficiados etc. - Encuesta a personas mayores sobre la seguridad en sus hogares
RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL	Respeto	- Educar en el reconocimiento y el valor de las personas mayores.	- Campañas de concienciación sobre el valor de las personas mayores. - % de personas mayores que se sienten valoradas/reconocidas	- Encuesta a personas mayores



EJES DE INTERVENCIÓN	ASPECTOS	ACCIONES	INDICADORES SUGERIDOS	FUENTE DE DATOS SUGERIDOS
	Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar y revalorizar la imagen del mayor mediante campañas comunicacionales que, entre otros, rompan con los estereotipos actuales. - Ayudarles a tener actitudes reivindicativas y proactivas para hacerse escuchar y ponerse en valor. - Concienciar a los ciudadanos del valor e importancia de las personas mayores a la sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Campañas de concienciación sobre el valor de las personas mayores. - % de personas mayores que se sienten valoradas/reconocidas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Datos sobre campañas/talleres, nº de personas, barrios beneficiados etc. - Encuesta a personas mayores.
	Inclusión	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar los espacios y las actividades inclusivas y no segmentadas favoreciendo la inclusión y participación social. - Abrirse a los demás ciudadanos y evitar actitudes de auto-aislamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - % de actividades inclusivas y de participación social. - Nº de participantes en las actividades. - % de personas mayores que se sienten incluidas en sus barrios, ciudades, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Datos sobre actividades/talleres, nº de personas, barrios beneficiados etc. - Encuesta a personas mayores.
PARTICIPACIÓN SOCIAL	Lugares donde realizan las actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la información sobre los espacios de participación social existentes para las personas mayores. - Facilitar la participación de las personas mayores en la organización de los centros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de personas informadas sobre las actividades en barrios/centros de Mayores/otras organizaciones. - Nº de personas mayores en la organización de centros 	<ul style="list-style-type: none"> - Datos sobre actividades/talleres, nº de personas, barrios beneficiados etc. - Encuesta a personas mayores.
	Actividades que realizan	<ul style="list-style-type: none"> - Potenciar las actividades educativas y culturales, dado que 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de actividades educativas y culturales 	<ul style="list-style-type: none"> - Datos sobre actividades/talleres, nº de



EJES DE INTERVENCIÓN	ASPECTOS	ACCIONES	INDICADORES SUGERIDOS	FUENTE DE DATOS SUGERIDOS
		las lúdicas y deportivas ya están muy trabajadas. - Facilitar la adaptación a la ciudad a las personas mayores que vienen del medio rural. - Dotar a los centros de mayores de sistema wifi. - Ampliar la oferta de talleres de informática en los centros de mayores. - Fomentar la oferta cultural en los barrios.	- % de actividades/servicios dirigidos a la adaptación de personas mayores a la ciudad - % de centros de mayores con red wifi. - Ampliación, aumento de talleres de informática - % de personas mayores participando en talleres de informática. - Aumento de actividades culturales en los barrios	personas, barrios beneficiados etc. - Encuesta a personas mayores.
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	Televisión y radio	- Utilizar la radio como canal de comunicación del Ayuntamiento para informar y publicitar sus ofertas. - Utilizar los medios de comunicación para mejorar la imagen de las personas mayores y hacerlos más "visibles".	- Programa de radio del Ayuntamiento. - N° de anuncios del ayuntamiento en radio. - Aumento del uso de medios de comunicación para mejorar la imagen de las personas mayores.	- Datos sobre actividades y recursos destinados. - Encuesta a personas mayores.
	Prensa escrita	- Evitar que tanto la prensa escrita como los boletines gratuitos de determinados servicios desaparezcan, dado que es un canal de información para personas mayores.	- Firma de acuerdos de mantenimiento de boletines y prensa escrita por parte del Ayuntamiento. - % de personas mayores que	- Datos administrativos sobre recursos asignados, n° de acuerdos firmados, barrios beneficiados etc. - Encuesta a personas



EJES DE INTERVENCIÓN	ASPECTOS	ACCIONES	INDICADORES SUGERIDOS	FUENTE DE DATOS SUGERIDOS
			reciben prensa escrita y boletines gratuitos.	mayores
	Nuevas tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de un servicio de técnicos municipales y/o voluntarios que, a través de los centros de mayores u otros de distritos, asistieran a las personas mayores con los trámites telemáticos. - Trabajar en la reducción del precio de la conexión a internet. - Utilizar las nuevas tecnologías para el diseño de actividades intergeneracionales. - Aumentar los cursos de TIC para quien lo necesite 	<ul style="list-style-type: none"> - % de técnicos municipales/voluntarios prestando asistencia telemático a personas mayores. - Precio reducido/subvencionado de conexión a internet para personas mayores. - % de personas mayores que se benefician de precios reducidos/subvencionados para el uso de internet. - % de actividades intergeneracionales a través de la tecnología. - Aumento de cursos/talleres de TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Datos administrativos sobre actividades, recursos asignados, subvenciones, etc. - Encuesta a personas mayores.
	Participación cívica	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptar los canales de participación de forma efectiva a los distintos colectivos. - Fomentar la participación cívica de base y definida en sus temáticas por 	<ul style="list-style-type: none"> - Campañas de fomento de la solidaridad y el asociacionismo. - Fomento de la participación cívica de las personas 	<ul style="list-style-type: none"> - Datos administrativos sobre actividades, recursos asignados, etc. - Encuesta a personas mayores



EJES DE INTERVENCIÓN	ASPECTOS	ACCIONES	INDICADORES SUGERIDOS	FUENTE DE DATOS SUGERIDOS
PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO		mayores. - Promover la solidaridad y el asociacionismo, relanzando así el poder asociativo. - Crear mecanismos de consulta a la ciudadanía más accesibles y universales que los actuales. - Favorecer el movimiento asociativo independiente, sin tendencias ideológicas. - Adaptar los canales de participación de forma efectiva a los distintos colectivos. - Establecer plataformas que faciliten la direccionalidad del ciudadano a las autoridades	mayores. - Mecanismos de consulta más accesibles. - Plataformas que faciliten la comunicación entre ciudadanos y autoridades.	
	Empleo y jubilación	- Convertir la posibilidad de prolongar la vida laboral más allá de la edad de jubilación en una opción personal y con posibilidades reales de llevarse a cabo. - Posibilidad de flexibilizar la edad de jubilación dentro de un	- Prolongación/Retiro de la vida laboral de manera opcional. - Reforma de leyes laborales. - Empresas concienciadas sobre el trabajo de las personas mayores. - N° de personas mayores en	- Datos administrativos sobre actividades, recursos asignados, leyes, empresas etc. - Encuesta a personas mayores



EJES DE INTERVENCIÓN	ASPECTOS	ACCIONES	INDICADORES SUGERIDOS	FUENTE DE DATOS SUGERIDOS
		<p>intervalo de edad y elección de la edad en función de preferencias, estado físico y mental, situación económica, características del puesto de trabajo, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evitar las diferencias que existen en la jubilación de determinados puestos, no sólo por la cuantía de las pensiones sino también por su posibilidad de continuar activos laboralmente. - Información y asesoramiento a personas mayores emprendedoras. 	<p>edad de jubilarse, que trabajan remuneradamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de diferencias en la jubilación (puestos, cuantía, etc.). - Talleres/servicios de información a personas mayores sobre emprendimiento. 	
SERVICIOS SOCIALES Y SERVICIOS SANITARIOS	Información y tramitación de los servicios sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor coordinación entre los distintos agentes y administraciones implicadas en los Servicios Sociales para disminuir trámites y simplificarlos. - Facilitar información sobre toda la cartera de servicios y no sólo sobre aquellos que el profesional considere. - Trabajar en que la información relativa a los Servicios Sociales sea más 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de la coordinación entre agentes y administraciones implicadas. - Información más accesible. - Aumento de personas mayores informadas sobre los servicios sociales existentes. - Nº de reuniones informativas sobre servicios. - Tramitación de servicios menos 	<ul style="list-style-type: none"> - Datos administrativos sobre actividades, reuniones, recursos asignados, etc. - Encuesta a personas mayores sobre los servicios sociales.



EJES DE INTERVENCIÓN	ASPECTOS	ACCIONES	INDICADORES SUGERIDOS	FUENTE DE DATOS SUGERIDOS
		<p>accesible.</p> <ul style="list-style-type: none">- Fomentar reuniones informativas sobre los servicios.- Reducir la burocracia asociada a la tramitación de un servicio.- Reducir los plazos de demora en la concesión de un servicio.- Trabajar y favorecer la coordinación sociosanitaria.	<p>burocratizados.</p> <ul style="list-style-type: none">- Plazos reducidos en la concesión de servicios.- Coordinación sociosanitaria mejorada.- Programas de coordinación sociosanitaria existentes.	



Referencias

- Age-friendly NYC Enhancing Our City's Livability for Older New Yorkers (2009) NYC government's 59 Initiatives to make an Age-friendly NYC
- Age friendly Belfast. A city where older people live life to the full. Plan 2014-2017
- Bilbao, Ciudad Amigable. Informe de las Propuestas de actuación de las diferentes áreas municipales implicadas.
- Informe Proyecto Ciudades Amigables con las Personas Mayores del Excmo. Ayto. de Almendralejo.
- Manresa Ciudad Amiga de las Personas Mayores. Ayto de Manresa.
- Medición del grado de adaptación de las ciudades a las personas mayores: guía para el uso de indicadores. Centro de la Organización Mundial de la salud para el Desarrollo Sanitario Kobe (Japón).
- Meath-Age-Friendly-Strategy. Meath Age Friendly Alliance & Community Department, Meath County Council July 2012
- Monaghan-Age-Friendly-Strategy. Meath Age Friendly Alliance & Community Department, Meath County Council July 2012
- South Dublin-Age-Friendly-Strategy. Meath Age Friendly Alliance & Community Department, Meath County Council July 2012
- Terrassa Ciudad Amiga de las Personas Mayores. Área de Servicios a las Personas Cohesión y Bienestar Social
- Vitoria –Gasteiz Ciudad Amigable con las Personas Mayores. Departamento de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores
- Donostia Lagunkoia Hiri Plana San Sebastián Amigable. Plan de Ciudad. Documento base para la elaboración del Plan de Acción.
- Zaragoza Ciudad Amiga de las Personas Mayores. Ayuntamiento de Zaragoza.
- Zaragoza Ciudad Amigable con las Personas Mayores. Plan de Acción 2014-2017.
- Toward an Age-friendly New York City A Findings Report (2008) Initial findings Report of Age-friendly NYC



Enlaces

- <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/about-us/>
- http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Servicios-sociales/Mayores/Madrid-ciudad-amigable-con-las-personas-mayores?vgnextfmt=default&vgnextoid=aec7864956ba1510VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=c432de1f33872210VgnVCM2000000c205a0aRCRD&WT.ac=Madrid_ciudad_amigable_con_los_mayores
- <http://www.agefriendlynyc.org/about-us.html>
- <https://www.facebook.com/AgeFriendlyNYC/>
- <https://colaboracion.imserso.es/entornoColaboracion/view/view.php?id=193>
- http://www.ciudadesamigables.imserso.es/imserso_01/ciudades_amigables/index.htm