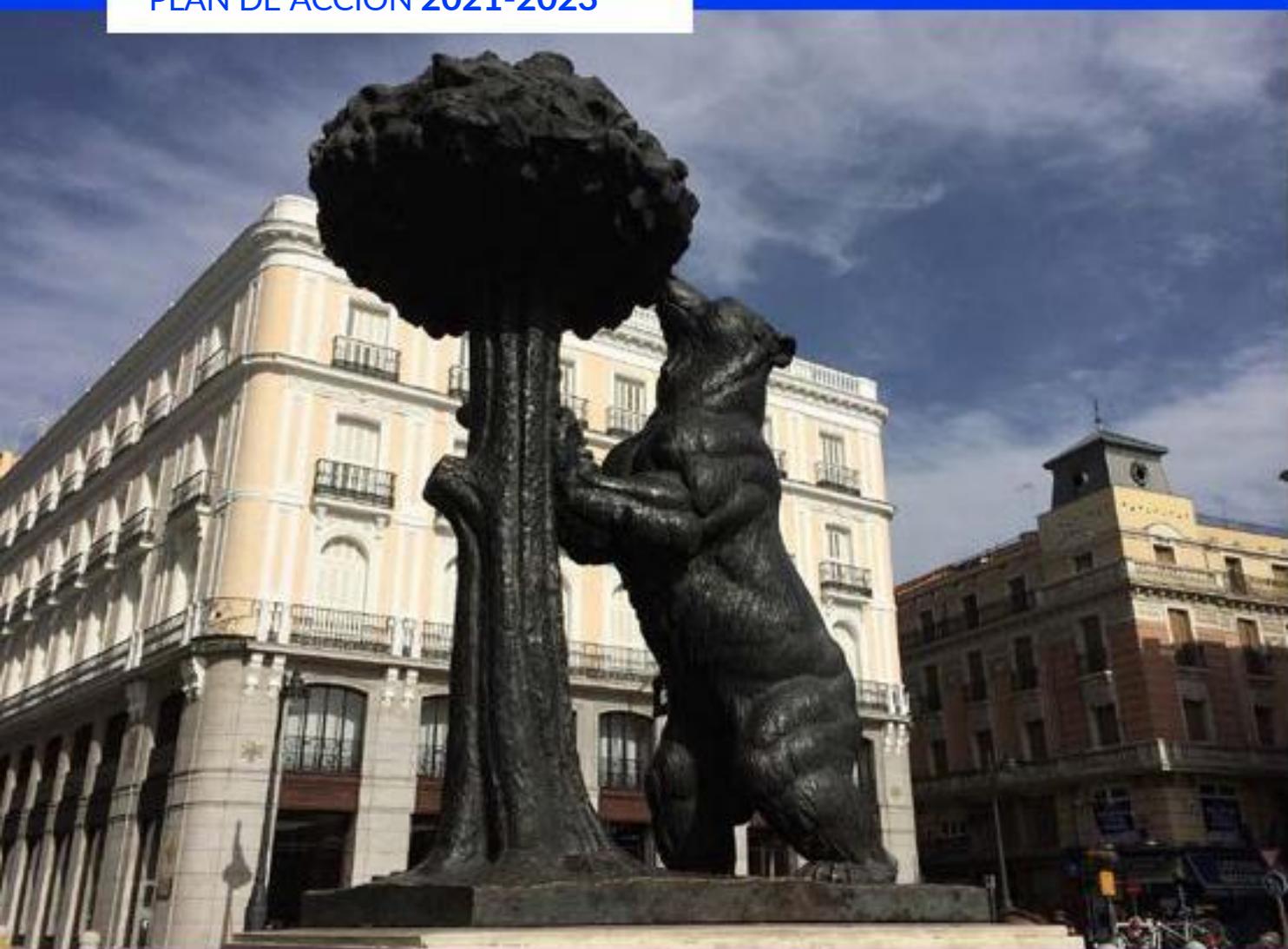


MADRID, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES

PLAN DE ACCIÓN 2021-2023





MADRID

Madrid, ciudad amigable con las personas mayores

PLAN DE ACCIÓN 2021-2023

Este Plan es fruto de la implicación de todas las Áreas de Gobierno, el compromiso de un gran número de profesionales del equipo técnico municipal y la participación del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid. Nos han acompañado en este viaje *Quota Research, Fundación Instituto Matia, Sigma Dos y Asociación Jubilares*.

Madrid, marzo de 2021



familias, igualdad y
bienestar social

MADRID

Ayuntamiento de Madrid

Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social

Dirección General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid

Pº de la Chopera, 41

28045 Madrid

Asistencia técnica de: **Jubilares** Asociación

CONTENIDO

- 06 | 1. Carta-compromiso del Alcalde
- 08 | 2. Carta-compromiso del Delegado de Familias, Igualdad y Bienestar Social
- 10 | 3. Introducción
 - 3.1. Presentación
 - 3.2. Envejecimiento: un paradigma en constante evolución
- 15 | 4. Madrid amigable con las personas mayores: justificación y contexto
 - 4.1. Antecedentes.
 - 4.2. Un Plan para la mejora continua: acción-evaluación-acción
 - 4.3. Perfil sociodemográfico de la ciudad
 - 4.4. La ciudad de Madrid que viven las personas mayores
 - 4.5. Impacto de la pandemia
 - 4.6. Coherencia con la estrategia municipal
- 60 | 5. Metodología
 - 5.1. Liderazgo, coordinación y seguimiento
 - 5.2. Sistema de trabajo

64 | 6. Plan 2021-2023: estructura, objetivos y acciones

6.1. Estructura del Plan

6.2. Ámbito estratégico 1. Entorno cívico y social: una ciudad para todas las generaciones

6.3. Ámbito estratégico 2. Prevención y atención integral: una ciudad que responde a las necesidades de la población mayor

6.4. Ámbito estratégico 3. Entorno urbano amigable: una ciudad que se adapta a todas las personas

6.5. Resumen de acciones

115 | 7. Presupuesto

117 | 8. Análisis jurídico

119 | 9. Evaluación del Plan de acción

9.1. Objetivos de la evaluación

9.2. Características de los indicadores

9.3. Indicadores

127 | 10. Bibliografía

1. Carta-compromiso del Alcalde

Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores, es un proyecto de largo recorrido que necesita de la colaboración y el concurso de todos para cumplir sus objetivos.

La Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables fue impulsada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para dar respuesta a dos grandes tendencias demográficas mundiales, el envejecimiento de la población y la creciente concentración urbana; y la adhesión a la misma refleja el compromiso de las ciudades de escuchar y trabajar, en colaboración con las personas mayores, para crear entornos físicos y sociales amigables.

Madrid comenzó su andadura con la solicitud de adhesión a la Red en 2013, que se formalizó en 2014, y tras los trabajos previos de diagnóstico se aprobó el primer plan de acción para el periodo 2017-2019.

Concluido y evaluados sus progresos, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid acordó en febrero de 2020, dar continuidad al proyecto de la mano de este nuevo “Plan Madrid Amigable con las Personas Mayores 2021-2023”, que está plenamente integrado en la estrategia municipal y refleja nuestro compromiso para lograr una ciudad abierta e inclusiva que favorezca el desarrollo personal en plenitud de derechos a cualquier edad.

Tiene su punto de partida en el Acuerdo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid 2019-2023, donde encontramos acciones de gran calado como la reformulación de los servicios sociales, la creación de la Dirección General de Accesibilidad, el abordaje de la soledad y el aislamiento social de las personas mayores, el apoyo a las familias cuidadoras y la conservación o el mantenimiento del entorno y los nuevos equipamientos.



José Luis Martínez-Almeida Navasqués
Alcalde de Madrid

Asimismo, se hace eco de los Acuerdos de la Villa, aprobados por unanimidad el 7 de julio de 2020, contempla lo dispuesto en las Directrices de Transversalidad del Plan Estratégico para la Igualdad de Género, y es coherente con otros planes municipales de alcance más específico como Madrid 360, el Plan Sures, los Planes Integrales de Barrios y varios planes estratégicos de subvenciones.

Con este nuevo plan, Madrid entra en la cuarta fase prevista por la OMS, la de mejora continua, que, lejos de marcar el final de un camino, implica la renovación del compromiso de la ciudad y la integración de la perspectiva de las personas

mayores en la planificación municipal. De igual forma, permite incorporar nuevos enfoques en el diseño de las políticas urbanas de amigabilidad, de la mano de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, o el nuevo concepto de envejecimiento saludable impulsado por la OMS que se ha materializado con la Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030.

Quiero agradecer la realización de este plan, un auténtico plan de ciudad para las personas mayores, a quienes lo han hecho posible, a los profesionales de todas las áreas municipales, y, sobre todo, a las personas mayores, cuyas opiniones, iniciativas y propuestas nos han inspirado especialmente en su elaboración.

La ciudad de Madrid debe mucho a las personas mayores, que en este periodo de pandemia se han visto especialmente castigadas por la enfermedad y sus consecuencias. Por eso confío en que este plan sea un éxito. Y que al final de esta nueva etapa, Madrid resulte una ciudad más amigable con las personas mayores; y también más próspera, abierta y solidaria, equilibrada y cohesionada, en la que todos los ciudadanos, con independencia de la edad, podamos disfrutar de las mejores oportunidades y condiciones de vida, en un entorno saludable, seguro y acogedor, que nos facilite la vida a todos.

JOSÉ LUIS MARTÍNEZ-ALMEIDA NAVASQÜÉS
Alcalde de Madrid

Que al final de esta nueva etapa, Madrid resulte una ciudad más amigable con las personas mayores; y también más próspera, abierta y solidaria, equilibrada y cohesionada, en la que todos los ciudadanos, con independencia de la edad, podamos disfrutar de las mejores oportunidades y condiciones de vida, en un entorno saludable, seguro y acogedor

2. Carta-compromiso del Delegado de Familias, Igualdad y Bienestar Social

Multitud de ciudades en todo el mundo han apostado por el enfoque de envejecimiento activo y, como parte de esa apuesta, se han ido sumando a la Red de Ciudades Amigables apoyándose en la metodología plasmada por la OMS. Madrid pertenece a esta Red desde 2014, pero su experiencia y tradición en políticas y servicios destinados a las personas mayores, un grupo de edad que representa alrededor del 20% de su población, tiene una trayectoria mucho mayor.

Cabe recordar que esta ciudad acogió en 2002 la Segunda Asamblea de Naciones Unidas sobre Envejecimiento, evento mundial en cuyo seno se presentó el documento *Envejecimiento activo. Un marco político*, pensado para aportar información y ayudar a formular planes de acción orientados a lograr un envejecimiento activo y saludable.

Tras un primer plan de acción se hizo necesaria su evaluación, que se realizó el pasado año condicionada por la pandemia de la Covid-19, circunstancia que ha dificultado su realización e incluso impedido la ejecución de parte de las actividades previstas.

El análisis pormenorizado de los indicadores muestra un elevado cumplimiento de los objetivos. De las 73 acciones que forman el núcleo del plan se ejecutaron un total de 69 (94,5%), siendo 138 (95,2%) las actuaciones llevadas a cabo de las 145 comprometidas.

Son muchas las áreas de mejora detectadas que han sido tenidas en cuenta en el nuevo Plan. La participación y la lucha contra los estereotipos se configuran como elementos básicos junto con la promoción de entornos accesibles y amigables, y servicios de calidad.



José Aniorte Rueda

Delegado de Familias, Igualdad y Bienestar Social

En el momento de la presentación de este plan no olvidamos que, a pesar de que la población mayor de Madrid se muestra satisfecha de vivir en esta ciudad (8,22 puntos sobre 10) y le otorga un buen nivel de amigabilidad (7,65), estamos ante el enorme desafío de planificar y gestionar el espacio urbano, tanto en su dimensión física como social, al ritmo que demandan los cambios sociodemográficos y la enorme heterogeneidad de las personas mayores.

Las acciones y actuaciones contempladas en el Plan 2021-2023 toman como punto referencia las ocho áreas del entorno urbano y social que

la OMS identifica como claves para la salud y la calidad de vida de las personas (espacios al aire libre y edificios; transporte; vivienda; respeto e inclusión social; participación social; comunicación e información; participación cívica y empleo) y se estructuran en tres grandes ámbitos estratégicos:

1 - Entorno cívico y social: una ciudad para todas las generaciones.

2 - Prevención y atención integral: una ciudad que responde a las necesidades de la población mayor.

3 - Entorno urbano amigable: una ciudad que se adapta a todas las personas.

Alrededor de estos tres ejes, se articulan las acciones de todas las áreas municipales. Concretamente están proyectadas 109 acciones y 239 actuaciones, procedentes de más de 40 direcciones generales o gerencias, configurando un auténtico plan de ciudad elaborado gracias al entusiasmo del personal municipal que ha trabajado en su preparación junto con la participación del Consejo Sectorial de Personas Mayores.

Sea para todas y todos, mi agradecimiento.

JOSÉ ANIORTE RUEDA

Delegado de Familias, Igualdad y Bienestar Social

A pesar de que la población mayor de Madrid se muestra satisfecha de vivir en esta ciudad y le otorga un buen nivel de amigabilidad, estamos ante el enorme desafío de planificar y gestionar el espacio urbano, tanto en su dimensión física como social, al ritmo que demandan los cambios sociodemográficos y la enorme heterogeneidad de las personas mayores

3. Introducción

3.1. PRESENTACIÓN

La Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores de la Organización Mundial de la Salud, de la que Madrid forma parte, cuenta con 1.114 miembros de 44 países y suma 262 millones de personas (dato actualizado en marzo de 2021). Su objetivo es promover, a nivel local, entornos propicios para que las personas mayores sigan participando en sus comunidades con autonomía, salud, dignidad y libres del riesgo de pobreza. Su sistema de trabajo se basa en el intercambio de conocimientos y la innovación.

El presente documento contiene las acciones previstas por el Gobierno Municipal para seguir haciendo de la ciudad un entorno amigable con las personas mayores, las que ya lo son y las que lo serán. Es un plan, por tanto, para toda la población.

Se trata de un proyecto complejo, ya que el entorno es un concepto amplio que comprende el hogar, la comunidad más próxima y la sociedad. Hace referencia al entorno construido, pero también a las personas y sus relaciones, las actitudes y los valores, las políticas de salud y sociales, los sistemas que las sustentan y los servicios que prestan.

La planificación en torno a las necesidades de las personas a medida que envejecemos no es una moda ni un ejercicio de buenas intenciones. Por el contrario, compete a todos los niveles de Gobierno y de la sociedad y responde a un fenómeno global, netamente urbano, que avanza rápidamente y que requiere transformaciones innovadoras a nivel político, económico, social, cultural y también personal: la llamada “revolución de la longevidad”.

Las cifras confirman que efectivamente estamos ante una verdadera revolución. En 2018, por primera vez

en la historia, el número de personas de 65 años o más superó al de niños menores de cinco años en todo el mundo. En Madrid, la población por encima de los 65 representará el 23% de la población en 2030: un crecimiento de 3 puntos en tan solo una década¹.

La ciudad de Madrid presenta este Plan con un activo fundamental: la mayoría de las personas mayores hoy se muestran satisfechas de vivir aquí y puntúan con 7,65 puntos sobre 10² su nivel de amigabilidad. El reto durante los próximos tres años de ejecución y más allá es seguir avanzando en una ciudad atenta a todas las personas y a todas las etapas de la vida. Porque ser una ciudad amigable es un proceso, no una meta.

“La pertenencia a la Red no es una acreditación de amigabilidad con las personas mayores. Más bien refleja el compromiso de las ciudades de escuchar las necesidades de su población mayor, observar y evaluar su grado de amigabilidad y trabajar de forma colaborativa con las personas mayores y con distintos sectores para crear entornos físicos y sociales amigables. También es un compromiso para compartir experiencias, logros y aprendizajes con otras ciudades y comunidades”.

OMS, web de la [Red de Ciudades Amigables](#)

¹ Padrón de Habitantes del Ayuntamiento de Madrid. Disponible en la [web del Ayuntamiento de Madrid](#). Acceso: marzo 2021.

² Dato extraído de la encuesta sobre *Evolución de Percepción, Calidad de Vida y Satisfacción de las personas mayores*. Citada en la [Evaluación del Plan de Acción 2017-2019](#)

3.2. ENVEJECIMIENTO: UN PARADIGMA EN CONSTANTE EVOLUCIÓN

El fenómeno del envejecimiento está siendo analizado desde múltiples disciplinas que aportan nuevos enfoques y permiten, poco a poco, entender la magnitud de los cambios en nuestra sociedad a nivel local, nacional y global y adoptar las medidas más adecuadas para gestionarlos.

Ciencias como la medicina, la demografía, la psicología, la economía, la sociología, la ecología, la política, etc. se afanan en analizar “la revolución de la longevidad”. A nivel internacional, la OMS ha cristalizado muchos de sus hallazgos en torno a conceptos hoy ampliamente aceptados, como el *envejecimiento activo*.

El **envejecimiento activo** es la base sobre la que este organismo internacional articuló su proyecto de ciudades amigables con las personas mayores, que surgió hace ya 15 años en el XVIII Congreso Mundial sobre Gerontología en Río de Janeiro (Brasil) y quedó plasmado en la *Guía para ciudades amigables con las personas mayores en 2007*³.

El término envejecimiento activo fue adoptado por la OMS a finales de los noventa para superar el enfoque previo, muy centrado en la salud y con un claro sesgo asistencialista, y ofrecer un marco teórico basado en el reconocimiento de que todas las personas deben gozar de igualdad de oportunidades y de trato a medida que envejecen.

³ OMS (2007). *Ciudades globales amigables con los mayores: una guía*. Disponible en: https://www.who.int/ageing/age_friendly_cities_guide/es/

La relación de Madrid con el envejecimiento activo se remonta a 2002, cuando esta ciudad acogió la [Segunda Asamblea de Naciones Unidas sobre Envejecimiento](#). En el marco de este evento mundial se presentó el documento *Envejecimiento activo. Un marco político*⁴, pensado para aportar información y ayudar a formular planes de acción orientados a lograr un envejecimiento activo y saludable.

Este documento sintetiza los factores determinantes del envejecimiento activo (sociales, económicos, comportamentales, personales, ambientales y servicios de salud y sociales) y sus determinantes transversales (género y cultura) e identifica los desafíos fundamentales que implica el envejecimiento de la población desde el punto de vista sanitario, económico, de cuidados, etc.

El envejecimiento activo es el proceso de optimización de oportunidades de salud, participación y seguridad para mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen

Multitud de ciudades en todo el mundo han apostado por el enfoque de envejecimiento activo y, como parte de esa apuesta, se han ido sumando a la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables apoyándose en la metodología plasmada por la OMS en el protocolo de Vancouver (2007) y enriquecida por la guía de Kobe (2015) para la utilización de indicadores básicos en la evaluación.

⁴ OMS (2002). *Active ageing. A policy framework*. Disponible en: https://www.who.int/ageing/publications/active_ageing/en/

Este enfoque orientó el anterior plan de acción de Madrid (2017-2019). En 2021, una vez ejecutado y evaluado aquel, han aparecido nuevos planteamientos que implican una cierta evolución a la hora de establecer políticas para afrontar el envejecimiento de la población, incluidas las relacionadas con la amigabilidad de las ciudades con las personas mayores.

En primer lugar, destaca la **Agenda 2030** aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en septiembre de 2015. Esta agenda establece **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** que se desarrollan en 169 metas y aporta a todos los países que la suscriben una importante herramienta de planificación para perseguir un progreso inclusivo, igualitario y sostenible en todas sus dimensiones.

Dado que la Agenda 2030 plantea un marco de transformaciones que afecta y compete a territorios y Gobiernos subnacionales, el Ayuntamiento de Madrid ha alineado su estrategia de desarrollo sostenible a los ODS mediante la "Estrategia de Localización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 en la Ciudad de Madrid"⁵.

Tal y como apunta el Programa de Desarrollo de Naciones Unidas (PNUD), prepararse para una población que envejece es fundamental para que se cumplan los objetivos de la Agenda 2030 en materia de erradicación de la pobreza, salud, igualdad de género, crecimiento económico y trabajo decente, reducción de las desigualdades y ciudades sostenibles.

La OMS ha vinculado su nueva estrategia para afrontar el envejecimiento de la población con esta agenda global, dando así coherencia y fortaleza a unas políticas —las relativas a personas mayores— que tradicionalmente han contado con un escaso interés político y mediático. Esta nueva estrategia gira en torno al concepto de envejecimiento saludable y se ha materializado en la **Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030**.

El **envejecimiento saludable** es el proceso de desarrollo y mantenimiento de la capacidad funcional que permite el bienestar en esta etapa de la vida. La capacidad funcional comprende las capacidades intrínsecas (físicas y mentales) de cada persona, los entornos (físicos y sociales) en los que vive y

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



⁵ Estrategia aprobada mediante el Acuerdo de 25 de marzo de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, publicado en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid el 29 de marzo de 2021. Más información sobre su contenido en el capítulo 4, apartado 4.6. Coherencia con la estrategia municipal.

la forma en que las personas interaccionan con el entorno.

En este paradigma, que la OMS plasmó en el [Informe Mundial sobre el Envejecimiento y la Salud](#) (2015), resulta clave la adecuación de los entornos físico y social para maximizar la capacidad funcional que cada persona puede alcanzar a partir de sus capacidades intrínsecas. Es precisamente esta adecuación lo que determina la amigabilidad de una ciudad o comunidad.

La Asamblea General de Naciones Unidas, a instancia de la OMS, proclamó el 14 de diciembre de 2020 el inicio de la [Década del Envejecimiento Saludable \(2021-2030\)](#), que se marca como objetivo influir en cómo las personas abordamos la segunda mitad de nuestras vidas e identifica cuatro grandes áreas de acción para promover la salud, prevenir las enfermedades, mantener la capacidad intrínseca y favorecer la capacidad funcional:

- **Cambiar cómo pensamos, sentimos y actuamos hacia la edad y el envejecimiento.**
- **Asegurar que las comunidades fomenten las capacidades de las personas mayores.**
- **Proporcionar cuidados integrados y centrados en la persona y servicios de atención primaria sensibles a las necesidades de las personas mayores.**
- **Proporcionar cuidados de larga duración a las personas mayores que los necesiten.**

La Década establece como uno de los indicadores para medir su impacto el **desarrollo de la Red de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores**. De esta manera confirma la vigencia de este proyecto y su capacidad para transformar el espacio urbano y adaptarlo a las necesidades de una población cada vez más longeva.

El objetivo de la amigabilidad es lograr unas condiciones ambientales capaces de ofrecer diferentes respuestas a las necesidades cambiantes de las personas a medida que envejecen, y no solo en situación de dependencia o de vulnerabilidad. Una ciudad amigable es una ciudad versátil, flexible y resiliente.

La amigabilidad es un concepto transversal, que implica a prácticamente todas las áreas y niveles de gobierno; precisa de acciones que no necesariamente tienen a las personas mayores como principales o únicas destinatarias, y sus efectos benefician a toda la ciudadanía. En este sentido, es una herramienta valiosa para la política municipal, ya que contribuye a desarrollar ciudades más adaptables ante la diversidad inherente a nuestra sociedad.

El envejecimiento saludable es el proceso de desarrollo y mantenimiento de la capacidad funcional que permite el bienestar en esta etapa de la vida

Paralelismo y sinergia entre el enfoque de género y el de amigabilidad con mayores

El género es una variable estructural que establece diferencias en el envejecer de hombres y mujeres. Además, implica una posición diferenciada al llegar a la vejez, fruto de los roles desempeñados por hombres y mujeres a lo largo de la vida, en el caso de las mujeres ampliamente centrados en labores de cuidados.

El enfoque de género permite **reconocer y visibilizar el desequilibrio de poder** entre sexos y su "diferente acceso a bienes sociales: empleo, renta, vivienda, seguridad, tiempo" (Pernas y Román, 2017), factores que influyen decisivamente en la etapa de envejecimiento. Así, las mujeres mayores cuentan con una mayor esperanza de vida, pero una salud más precaria y menos recursos económicos que los hombres, pues existe una importante brecha de género en las pensiones públicas.

Ante situaciones de vulnerabilidad como la soledad no deseada, la discriminación por razón de edad o los casos de abuso y maltrato, frecuentemente invisibilizados e incluso normalizados en nuestra

sociedad, el enfoque de género lleva a plantear estrategias y medidas diferenciadas para mujeres y hombres.

Por otra parte, es importante subrayar que el enfoque de género no solo permite reconocer y visibilizar las aportaciones que hacen las mujeres en la vida cotidiana y las tareas de cuidados, sino que suscita transformaciones estructurales en el reparto de ese trabajo y en la atribución de valor económico, social y político. Estas transformaciones son de especial importancia para establecer un sistema de cuidados de larga duración justo y eficaz en unas sociedades envejecidas.

Una ciudad amigable con las personas mayores identifica las diferencias en el proceso de envejecimiento entre mujeres y hombres, visibiliza las desigualdades de género y su evolución a lo largo del tiempo y actúa a favor de la igualdad. La amigabilidad, tal y como la define la OMS, se fundamenta en una **participación igualitaria** que genera oportunidades para todas las personas, favorece su autonomía, facilita las tareas cotidianas y de cuidados y crea entornos seguros.

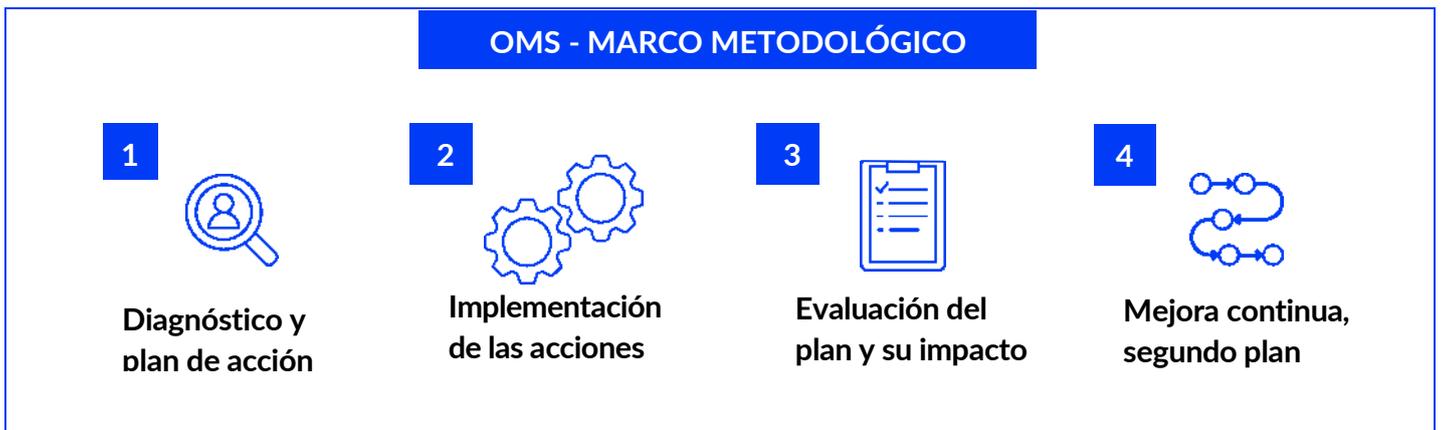


El enfoque de género permite reconocer y visibilizar el desequilibrio de poder entre sexos y su "diferente acceso a bienes sociales: empleo, renta, vivienda, seguridad, tiempo" (Pernas y Román, 2017), factores que influyen decisivamente en la etapa de envejecimiento

4. Madrid amigable con las personas mayores: justificación y contexto

4.1. ANTECEDENTES

Madrid se incorporó formalmente a la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores el 16 de mayo de 2014. Desde entonces, ha seguido el marco metodológico establecido por la OMS, que consta de cuatro fases:



MADRID CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES



El 25 de febrero de 2020, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó continuar con el proyecto Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores⁶, desarrollando un nuevo plan que diera continuidad al anterior, vigente entre 2017 y 2019, entrando de esta forma en la cuarta fase prevista por la OMS.

Lejos de marcar el final de un camino, la entrada en la fase de mejora continua implica la renovación del compromiso de la ciudad con los principios y valores que inspiran esta Red⁷:

- Respeto a la diversidad de capacidades, recursos, estilos de vida y preferencias de las personas mayores, que constituyen un colectivo heterogéneo.
- Identificación y abordaje de las desigualdades de género, discapacidad, orientación sexual, estatus socioeconómico, origen étnico, religión/creencias, urbano/rural, etc.
- Participación de las personas mayores en todos los ámbitos de la vida.
- Valoración y promoción de su contribución a la sociedad.
- Respeto a los derechos de las personas mayores para que envejecan y mueran con dignidad.

- Participación significativa de las personas mayores en el diseño y creación de las actuaciones para mejorar la amigabilidad en todas las etapas (establecimiento de la agenda, aplicación y evaluación). La creación de una ciudad o comunidad amigable con las personas mayores requiere colaboración y coordinación entre sectores y con diversas partes implicadas.
- Enfoque participativo de abajo-arriba combinado con un compromiso político de arriba-abajo y dotación de recursos.
- Enfoque de ciclo vital que apoye las relaciones intergeneracionales, la solidaridad y el apoyo mutuo.

Lejos de marcar el final de un camino, la entrada en la fase de mejora continua implica la renovación del compromiso de la ciudad con los principios y valores que inspiran la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores de la OMS

⁶ Acuerdo publicado en el [Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid del 4 de junio de 2020](#).

⁷ OMS (actualizado en diciembre de 2019). Adhesión a la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las personas mayores. Disponible en: <https://www.who.int/ageing/age-friendly-environments/GNAFCC-membership-es.pdf?ua=1>

4.2. UN PLAN PARA LA MEJORA CONTINUA: ACCIÓN-EVALUACIÓN-ACCIÓN

El objetivo fundamental de la fase de mejora continua definido por la OMS en el Protocolo de Vancouver es integrar la perspectiva de las personas mayores en la planificación municipal de forma orgánica. Este es, por tanto, el reto fundamental que Madrid afronta con este Plan 2021-2023.

"La idea de ciclo y mejora continua de este proyecto pretende conseguir que la perspectiva del envejecimiento y la opinión y demandas de las personas mayores se convierta en una 'forma de hacer' política municipal, que esta perspectiva sea algo transversal a las áreas municipales y a la acción municipal en su conjunto⁸."

Este Plan contribuye a que las Áreas de Gobierno adopten el enfoque de ciclo de vida y envejecimiento en el diseño, ejecución y evaluación de las medidas que lo conforman y articula un primer ciclo acción-evaluación-acción. El desarrollo continuo de estos ciclos es, justamente, uno de los requisitos para formar parte de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores.

El otro requisito es compartir conocimientos, experiencias y buenas prácticas en la Plataforma de la OMS [Age-friendly World](#). Así lo ha venido haciendo Madrid con su participación en la Red de España que coordina el [Instituto de Mayores y Servicios Sociales \(IMSERSO\)](#), participación que continuará en los próximos años, tal y como contempla este Plan.

Para llegar a la fase de mejora continua, una ciudad debe haber experimentado progresos demostrados en su amigabilidad. Este es el caso de Madrid, tal y como pone de manifiesto la evaluación del primer plan de acción 2017-2019.

En coherencia con la metodología de trabajo de la OMS, la [Evaluación del Plan Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2017-2019](#) es el punto de partida para diseñar y planificar esta nueva fase del proceso en el que está embarcada la ciudad.

Se trata de un ejercicio exhaustivo, que incorpora metodologías cuantitativas, cualitativas y participativas:

- **Cuantitativas:** indicadores y metas establecidos en el *Plan Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2017-2019*, que muestran un elevado grado de cumplimiento (se ejecutó el 95% de las acciones y actuaciones programadas y se alcanzó más del 80% de las metas previstas).
- **Cualitativas y participativas:** opiniones y análisis del discurso a partir de:
 - Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores, realizado por la Dirección General de Mayores en 2020. Consta de dos encuestas, una de ellas sobre entorno social y participación y otra sobre espacios al aire libre y edificios.
 - Encuesta de Calidad de Vida y satisfacción con los servicios públicos de la Ciudad de Madrid (2014 y 2019)⁹.
 - Análisis de diez grupos de discusión (cuatro con personas mayores y asociaciones) y seis con profesionales de entidades que trabajan para las personas mayores en el ámbito sociosanitario y personal del Ayuntamiento.
 - Grupos focales (3) y cuestionarios (29) a miembros de la Comisión Técnica Extendida¹⁰.

⁹ Esta encuesta aportó indicadores sobre transporte o servicios que no pudieron ser recogidos en el Estudio de percepción por la incidencia de la pandemia por Covid-19.

¹⁰ La Comisión Técnica Extendida es el órgano que actúa como grupo motor del proyecto Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores (ver apartado 5.1. Liderazgo, coordinación y seguimiento).

⁸ Martínez, J.R. '¿Qué es el Plan de Mejora Continua?', Módulo 4.2. del curso: "¿Cómo ser una ciudad o comunidad amigable con las personas mayores?", IMSERSO.

Conclusiones de la Evaluación del I Plan

La evaluación del plan anterior sintetiza los avances más destacados en cuanto a amigabilidad e identifica las necesidades y prioridades como nuevo punto de partida para seguir avanzando.

Diseño del Plan: compromiso político de alto nivel y transversalidad

Principales logros	Próximos retos
<ul style="list-style-type: none"> ■ Compromiso político de alto nivel. ■ Transversalidad: <ul style="list-style-type: none"> ■ Creación de órganos municipales <i>ad hoc</i> (Comisión Técnica Extendida y Comisión Interáreas) ■ Alineación con otros planes municipales. ■ Participación del Consejo Sectorial de Personas Mayores 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Promover acciones coordinadas entre diferentes áreas (mayor difusión y responsabilidad y liderazgo distribuidos). ■ Respaldar al personal técnico de las distintas áreas que participan en el Plan. ■ Mayor difusión del Plan (comunicación interna y externa), implicando a personas con liderazgo de cada Área de Gobierno y a personal de comunicación. ■ Ampliar la participación de las personas mayores más allá del Consejo Sectorial (entidades públicas, privadas y sociales). ■ Implicar a otras entidades públicas, privadas y sociales.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Alto grado de ejecución de las acciones y actuaciones (95%) y logro de las metas previstas. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Definir metas en todos los indicadores para una evaluación más precisa y presupuesto específico para cada acción.



Participantes en el programa *Moverse es cuidarse* del Ayuntamiento de Madrid, que, por medio del ejercicio físico, muestra la importancia de los hábitos saludables y el envejecimiento activo para mejorar la salud y mantener la autonomía personal.

Capacidad transformadora del plan: un enfoque integral para la ciudad

Principales logros	Próximos retos
<ul style="list-style-type: none"> ■ Promoción de una imagen de las personas mayores ajustada a la realidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Difundir un nuevo relato sobre el envejecimiento y el papel de las personas mayores en las aulas, la vida comunitaria y los medios de comunicación. ■ Promover un cambio de imagen de las personas mayores en los medios de comunicación. ■ Fomentar la participación y reconocimiento de las personas mayores en la vida comunitaria.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Fomento de entornos para toda la vida. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mejorar el espacio público: limpieza, seguridad, descanso y accesibilidad (parques, aceras y calles). ■ Mejorar el carril bici. ■ Sensibilizar a los conductores de transporte público para un trato adecuado a las personas mayores.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Apuesta por envejecer en el propio hogar. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Promover la permanencia en el hogar (ayudas para hacer que las viviendas sean accesibles y asequibles).
<ul style="list-style-type: none"> ■ Prevención de la vulnerabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prevenir la vulnerabilidad debida a desigualdades económicas y situaciones de aislamiento social (detección e intervención ante el problema de la soledad no deseada).
<ul style="list-style-type: none"> ■ Promoción del empoderamiento con programas que fomentan la participación. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Implicar en el Plan a los órganos municipales de participación ciudadana y los Centros Municipales de Mayores. ■ Mejorar el acceso a la información y el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para que sean un instrumento que potencie la participación y la inclusión social (por ejemplo, mediante el uso de <i>apps</i>) y reducir la brecha digital. ■ Avanzar en materia de empleo flexible y servicios de orientación para la jubilación.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Promoción del voluntariado y la participación social. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incrementar oportunidades de voluntariado para personas mayores.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Impulso a la solidaridad intergeneracional. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mejorar la inclusión mediante actividades compartidas para familias y personas de distintas generaciones.

Líneas de futuro (Comisión Técnica Extendida)

Dado el relevante papel de la Comisión Técnica Extendida (CTE) en el proyecto Madrid Ciudad Amigable, tiene particular interés señalar cuáles son

las líneas de futuro que —a juicio de este órgano— deben orientar tanto este Plan como el conjunto de las políticas relacionadas con el envejecimiento. Son las siguientes:

1



La **soledad**, tanto en relación a la experiencia subjetiva como a las redes de apoyo y el entorno social.

2



La **participación**, desde el fomento de la ciudadanía activa y la implicación comunitaria. Utilizar los espacios de participación ciudadana ya generados por el Ayuntamiento de Madrid para promover la participación de las personas mayores en el proyecto de amigabilidad (Foros Locales, Centros Municipales de Mayores).

3



Los **estereotipos**, desde la promoción de un cambio de mirada hacia la vejez, que ha sufrido un claro empeoramiento durante la pandemia.

4



La **accesibilidad**, desde el entorno público hasta el entorno privado de los hogares, pero también desde la facilitación del acceso a los recursos.

5



Los **servicios sociales** y sanitarios, con el trabajo coordinado y compartido con los diferentes recursos de la ciudad, tanto públicos como privados y agentes del tercer sector.

6



La **comunicación**, buscando la forma adecuada para que la información llegue a las personas destinatarias de manera eficaz.

4.3. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LA CIUDAD

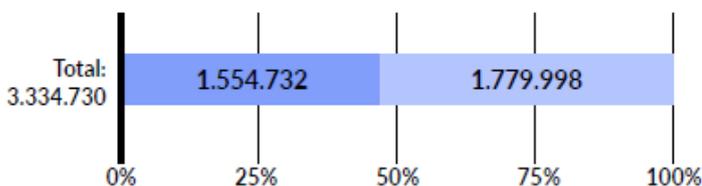
La estructura demográfica de la población de Madrid resulta determinante en el diseño y ejecución de la política pública municipal, no solo en las medidas expresamente vinculadas con las personas mayores, sino en el conjunto de la estrategia urbana.

La población mundial está experimentando un **envejecimiento progresivo**. En Europa, la proporción de personas de 65 años en adelante representaba el

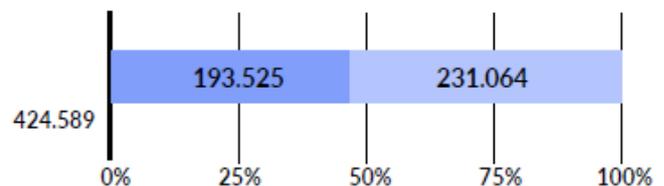
19,7% en 2018 (UE 28) y alcanzará el 29,5% en 2050 (UE 27). De acuerdo con esas previsiones, el porcentaje de personas mayores en España se situará por encima de la media europea, en el 32,7% en 2050¹¹.

En Madrid, la población total según el Padrón Municipal de Habitantes (PMH)¹², crece de manera paulatina y asciende a 3.334.730 personas, de las que 669.043 tienen 65 años o más (20,06%). Dentro de este segmento, las personas con 80 años y más representan el 35,2% (el 7,1% en relación al conjunto de la población madrileña) y son en su mayoría mujeres, también en la franja de edad próxima a la jubilación (55-64 años).

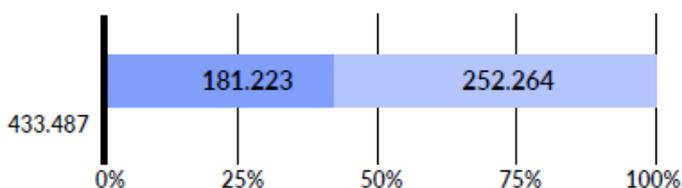
Población de la ciudad de Madrid por sexo



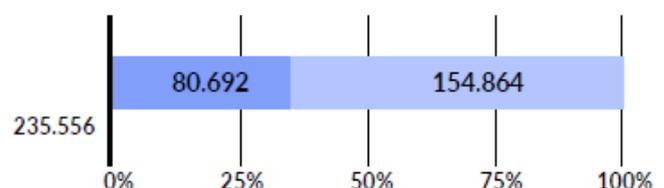
Hombres y mujeres de 55 a 64 años



Hombres y mujeres de 65 a 79 años



Hombres y mujeres de ≥80 años

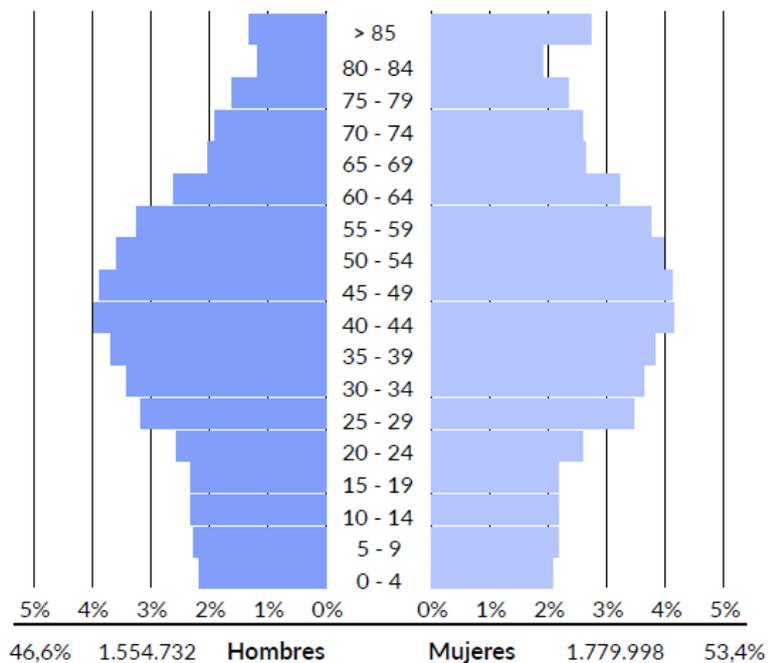


■ Hombres ■ Mujeres

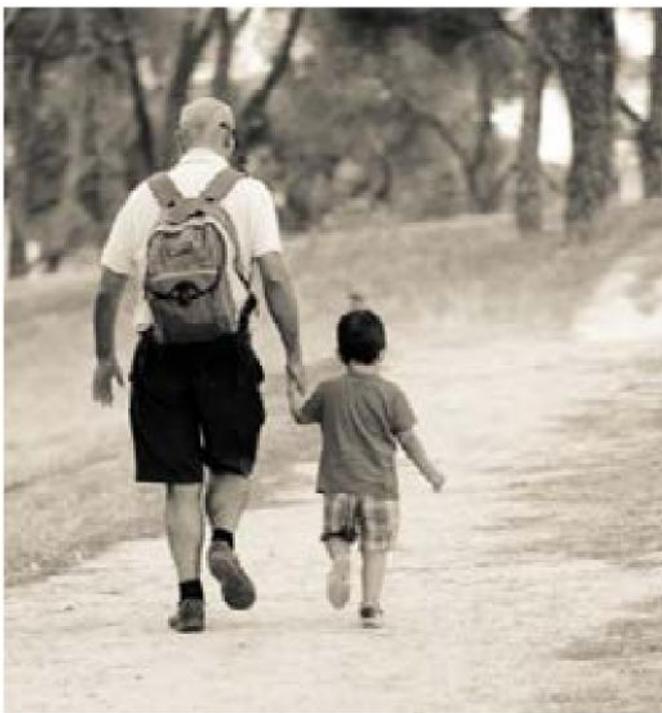
¹¹ Datos de *Ageing Europe* (Eurostat). Disponible en: <https://ec.europa.eu/eurostat/cache/digpub/ageing/>. Acceso: marzo 2021.

¹² Datos correspondientes a la revisión del PMH del 1 de enero de 2020.

Estructura por sexo y edad de la población de Madrid



Padrón Municipal de Habitantes



En la ciudad de Madrid, la pirámide de población presenta la forma característica de las sociedades envejecidas: estrechamiento de su base por el descenso lento y continuado de la natalidad y ensanchamiento en la cúpula por la creciente longevidad



Participantes en una actividad organizada en un Centro Municipal de Mayores del distrito Centro.

Los datos constatan la **feminización del envejecimiento**. El 53,4% de la población madrileña son mujeres y el 46,6% son hombres (115 mujeres por cada 100 hombres). A partir de los 65 años la proporción de mujeres aumenta considerablemente: 60,85% frente a 39,15% (155,4 mujeres por cada 100 hombres). El 12,2% de la población madrileña son mujeres de 65 años en adelante.

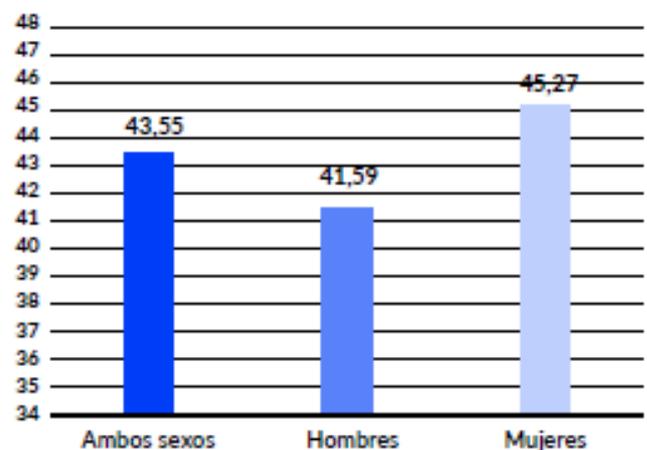
Índice de envejecimiento por sexos 2020¹³

Total	Hombres	Mujeres
143,5	109,9	178,8

Por cada 100 habitantes de menos de 16 años, hay 143,5 con 65 años y más. Este índice se eleva por encima de la media en los distritos de Chamberí, Moratalaz, Salamanca, Retiro y Centro, con un índice que supera el 200%.

¹³ Índice de envejecimiento: número de habitantes de 65 y más años por cada 100 habitantes de menos de 16 años. Información adicional de indicadores demográficos en la [web del Ayuntamiento de Madrid](#) Acceso: marzo 2021

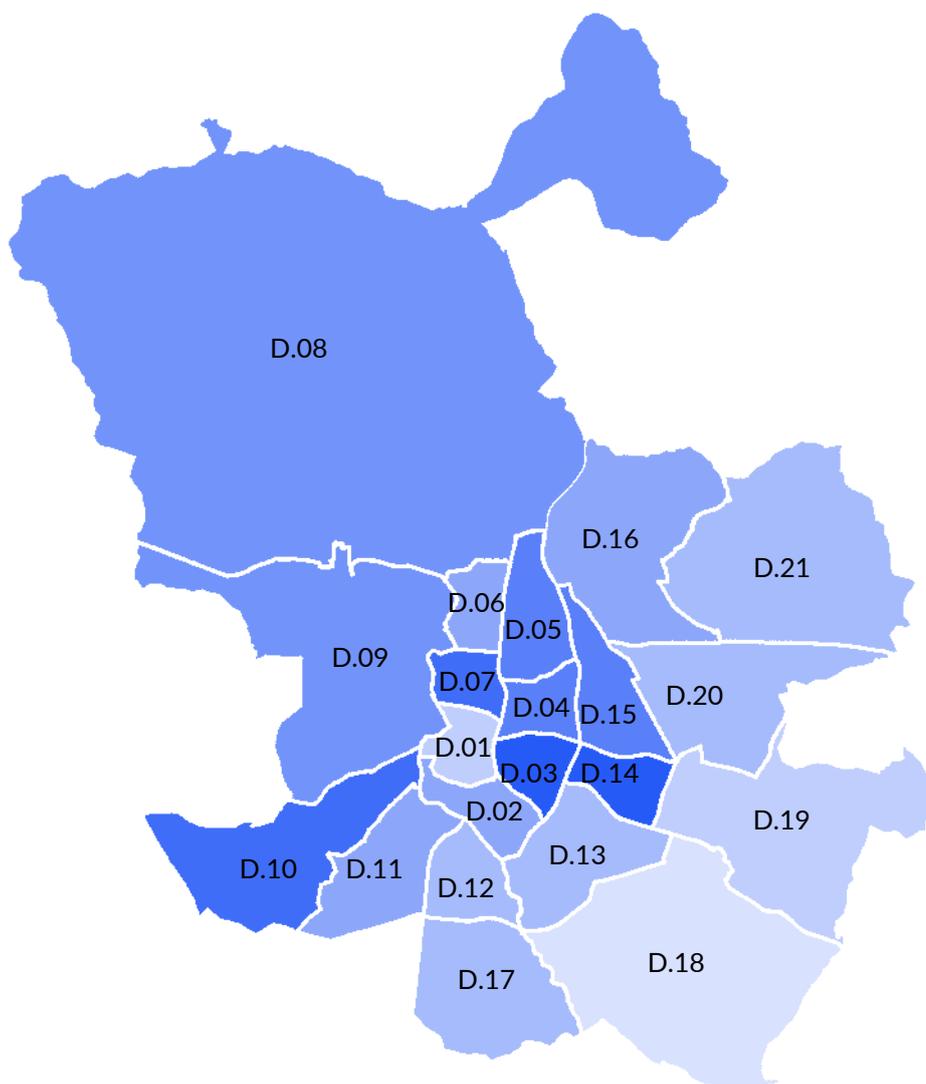
Edad media en la ciudad de Madrid



La esperanza de vida al nacer en Madrid es de 85,6 años: 82,8 años para los hombres y 87,8 para las mujeres. Mientras, la esperanza de vida a los 65 años es de 23,1 años: 20,9 años para los hombres y 24,8 años para las mujeres

Proporción de envejecimiento

La proporción de envejecimiento (porcentaje de personas de 65 años en adelante respecto a la población total) se distribuye entre los 21 distritos de forma dispar. Moratalaz y Retiro tienen un mayor porcentaje de mayores, seguidos de Latina y Chamberí. En el otro extremo se sitúan Villa de Vallecas y Vicálvaro, donde los nuevos desarrollos han atraído a población más joven. El distrito Centro también está por debajo de la media de la ciudad.



% de ≥65 años sobre población total

Distrito	% de ≥65 años sobre población total
Ciudad de Madrid	20,06
D.14 Moratalaz	25,96
D.03 Retiro	25,93
D.10 Latina	24,35
D.07 Chamberí	24,03
D.04 Salamanca	23,77
D.05 Chamartín	23,34
D.15 Ciudad Lineal	22,65
D.09 Moncloa-Aravaca	21,81
D.08 Fuencarral-El Pardo	20,87
D.02 Arganzuela	19,54
D.06 Tetuán	19,05
D.11 Carabanchel	18,8
D.16 Hortaleza	18,52
D.21 Barajas	17,91
D.13 Puente de Vallecas	17,55
D.20 San Blas	17,39
D.17 Villaverde	16,89
D.12 Usera	16,69
D.01 Centro	15,67
D.19 Vicálvaro	14,37
D.18 Villa de Vallecas	12,58

Sobreenvejecimiento por distritos

La *cuarta edad*, la población de 80 años o más, representa el 7,1% de la población de Madrid y es claramente femenina: el 65,7% son mujeres. Su distribución entre los distritos es desigual. **Moratalaz, Latina, Chamberí y Salamanca** tienen un mayor porcentaje de población por encima de los 80 años, mientras que **Villa de Vallecas, Barajas y Vicálvaro** se sitúan por debajo de la media de la ciudad.

La proporción de sobreenvejecimiento (el porcentaje de la población de 80 años en adelante respecto al conjunto de la población de 65 años y más) en la ciudad de Madrid es del 35,2%. En los distritos de Moratalaz, Usera, San Blas y Puente de Vallecas esa cifra se eleva entre 3 y 4 puntos porcentuales, un factor a tener en cuenta en la planificación municipal.

% de ≥80 años sobre población total

Distrito	
Ciudad de Madrid	7,06%
D.14 Moratalaz	10,22 %
D.10 Latina	8,91 %
D.04 Salamanca	8,59 %
D.03 Retiro	8,58 %
D.15 Ciudad Lineal	8,58 %
D.07 Chamberí	8,54 %
D.05 Chamartín	8,19 %
D.09 Moncloa-Aravaca	7,49 %
D.06 Tetuán	7,05 %
D.11 Carabanchel	6,98 %
D.20 San Blas	6,79 %
D.13 Puente de Vallecas	6,69 %
D.12 Usera	6,54 %
D.17 Villaverde	6,35 %
D.02 Arganzuela	6,34 %
D.08 Fuencarral-El Pardo	6,14 %
D.16 Hortaleza	5,65 %
D.01 Centro	5,16 %
D.19 Vicálvaro	4,85 %
D.21 Barajas	4,46 %
D.18 Villa de Vallecas	3,61 %



Hay 1.498 personas centenarias en Madrid, un 65,5% más en solo una década y, en su mayor parte, mujeres (81,8%)

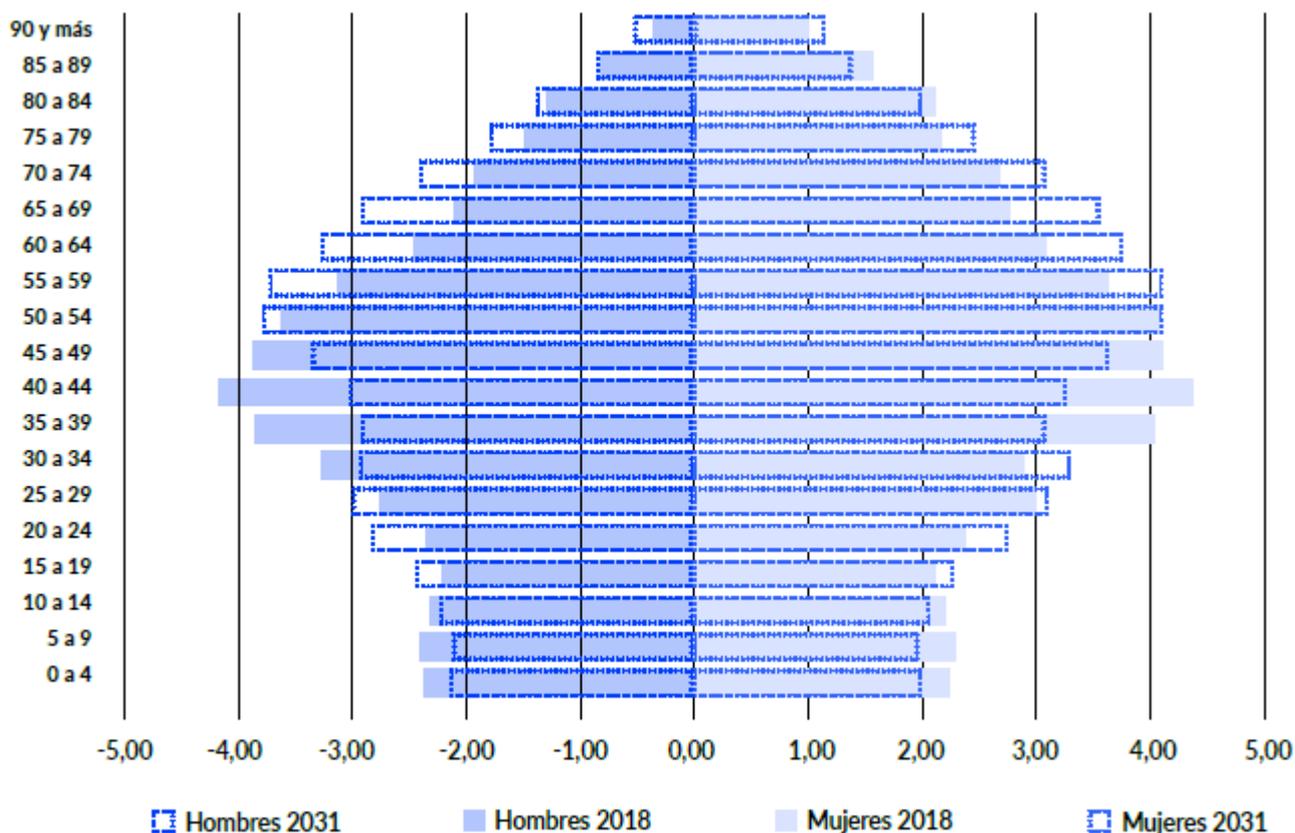
EL FUTURO INMEDIATO: UNA POBLACIÓN MAYOR MÁS NUMEROSA Y HETEROGÉNEA

A pesar del indudable impacto de la pandemia, parece claro que el proceso de envejecimiento poblacional seguirá su curso. Según la proyección del Instituto Nacional de Estadística (2018-2068), en 2068 podría haber más de 14 millones de personas mayores en el país, el 29,4% del total de una población que alcanzaría los 48.531.614 habitantes.

No obstante, el cambio más notable en el perfil demográfico del país llegará antes, entre las décadas de 2030 y 2040, debido a la jubilación de quienes nacieron durante el *baby boom* y su consiguiente impacto en las pensiones y en la inversión de recursos en todos los niveles de la Administración.

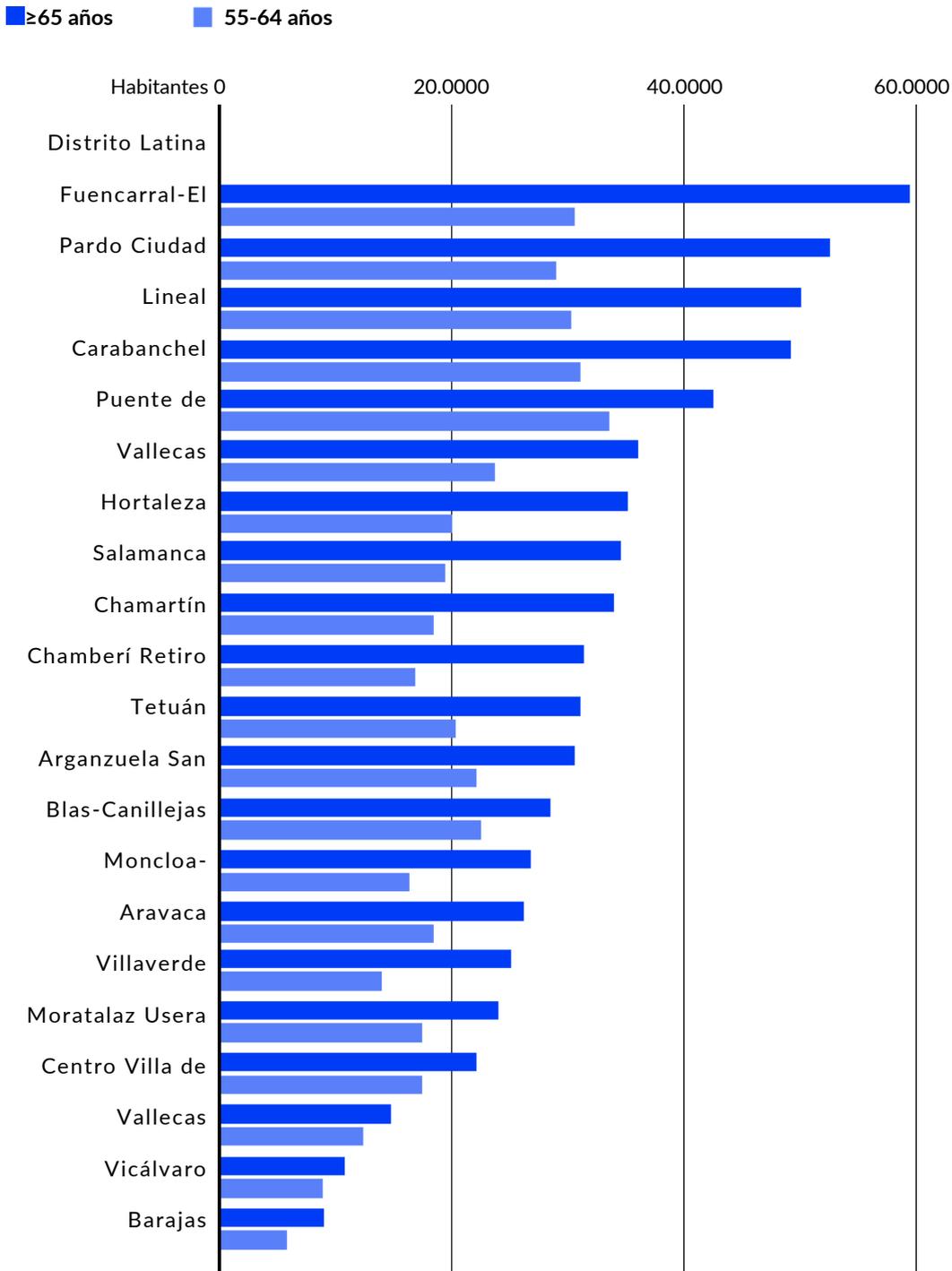
El número de personas que pasarán a engrosar la parte superior de la pirámide y que hoy tienen entre 55 y 64 años es de 424.589 (193.525 hombres y 231.064 mujeres)

Ciudad de Madrid 2018-2031



Padrón Municipal de Habitantes

Población de ≥65 años y de 55 a 64 años por distrito



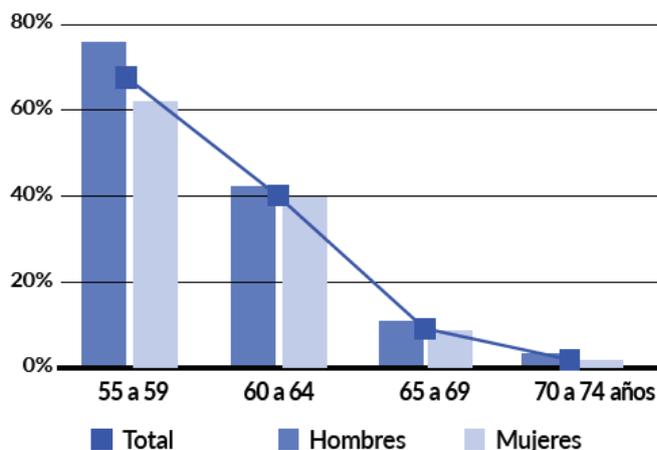
Padrón Municipal de Habitantes

Puente de Vallecas, Carabanchel, Latina, Ciudad Lineal y Fuencarral-El Pardo son los distritos con un mayor número de personas entre los 55 y los 64 años

La longevidad y los cambios sociales cambian las expectativas respecto a esta etapa de la vida, muy distintas a las de hace unas pocas décadas. La frontera convencional de los 65 años se difumina y la identidad cada vez se construye menos en torno a la edad y más en torno a la propia persona y su biografía, contexto socioeconómico, género, etc.

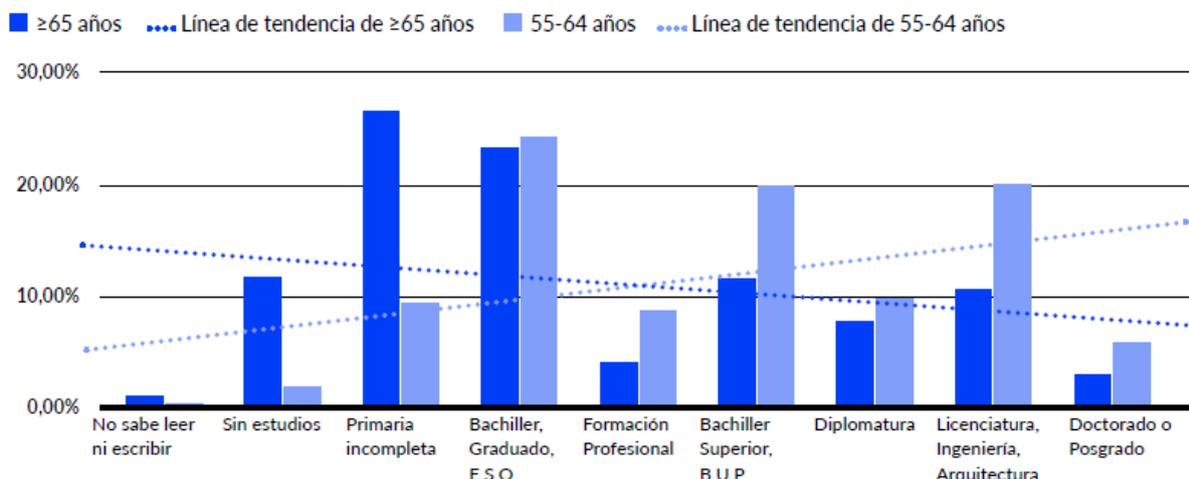
Con el aumento de la esperanza de vida con buena salud se plantea la posibilidad de alargar la vida laboral. Entre las demandas de las personas mayores está la voluntariedad de la jubilación, así como el acceso a programas de empleo flexible. Actualmente, la tasa de ocupación de las personas mayores de 65 años es muy baja.

Población ocupada por sexo y edad



Índice de Envejecimiento Activo de Madrid (2018)

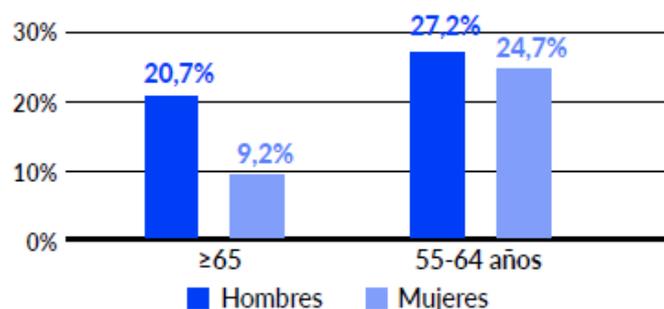
Nivel educativo según la edad: ≤65 años y 55-64 años



El nivel educativo de las generaciones mayores es una de las variables que más va a cambiar. Actualmente, buena parte de las personas mayores de 65 años presentan un nivel educativo bajo; el 38,3% no tienen estudios o no completaron la enseñanza primaria (un 42,7% de mujeres sobre el 31,5% de hombres).

En la generación que ahora tiene entre 55 y 64 años desciende a niveles mínimos el número de personas que no saben leer ni escribir o que no tienen estudios de ningún tipo y aumenta el de quienes poseen estudios superiores. Este vuelco en el nivel educativo es aún más evidente en el caso de las mujeres.

Porcentaje de personas con estudios superiores, por sexo y edad

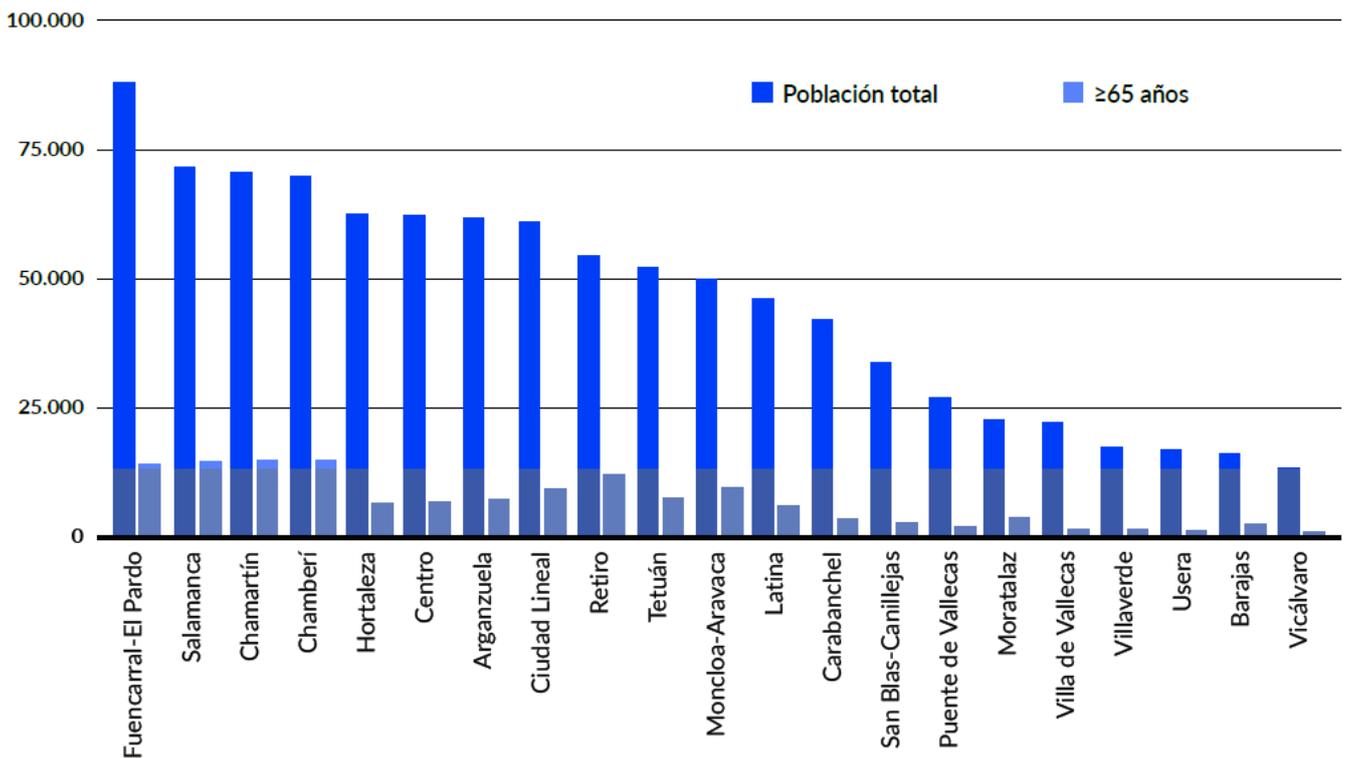


PMH

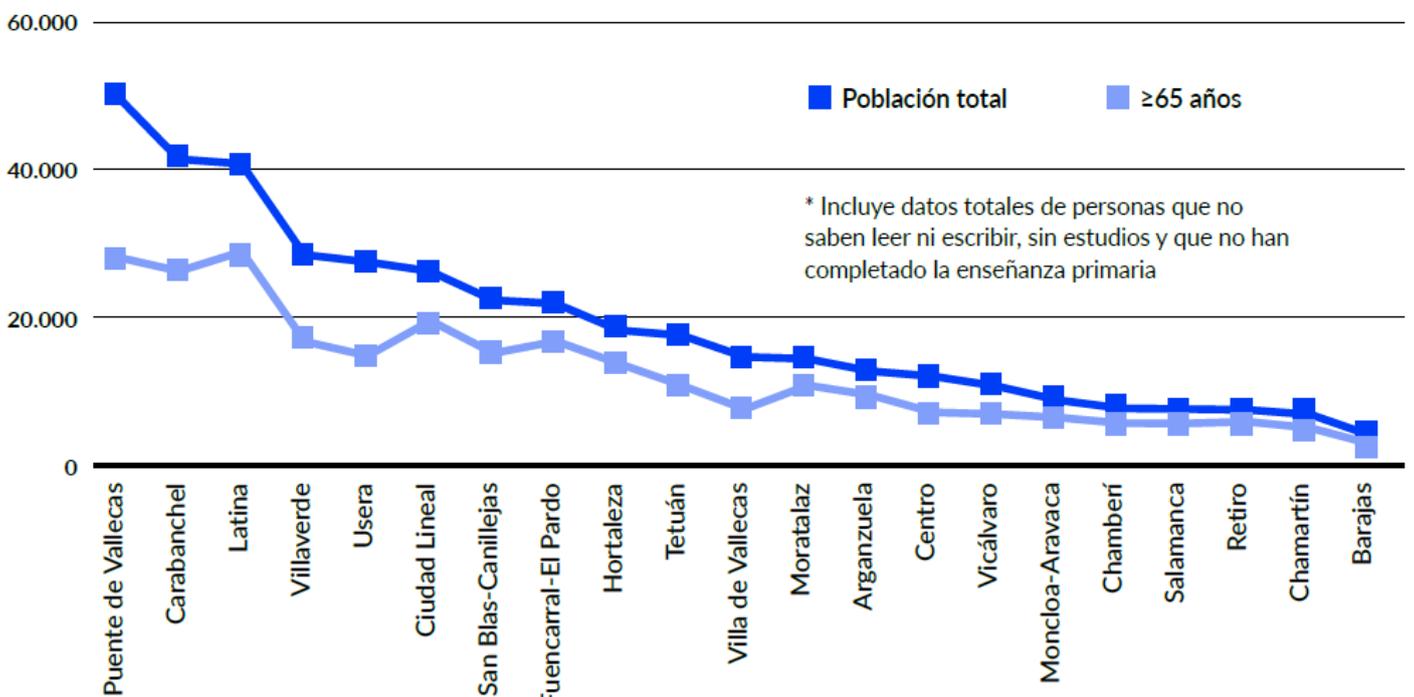
Existe una gran disparidad en el nivel educativo en función del distrito, una variable que también es

importante considerar en la planificación y ejecución de las acciones del Plan.

Personas con estudios superiores por edad y distrito

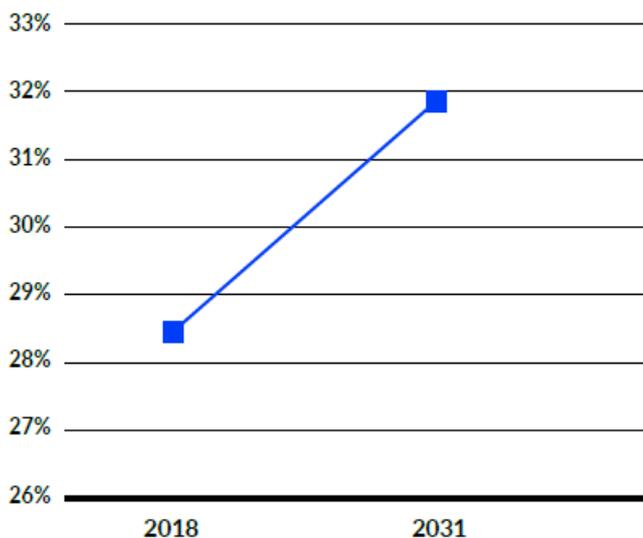


Personas sin estudios* por edad y distritos



HOGARES UNIPERSONALES

Hogares unipersonales en la población madrileña



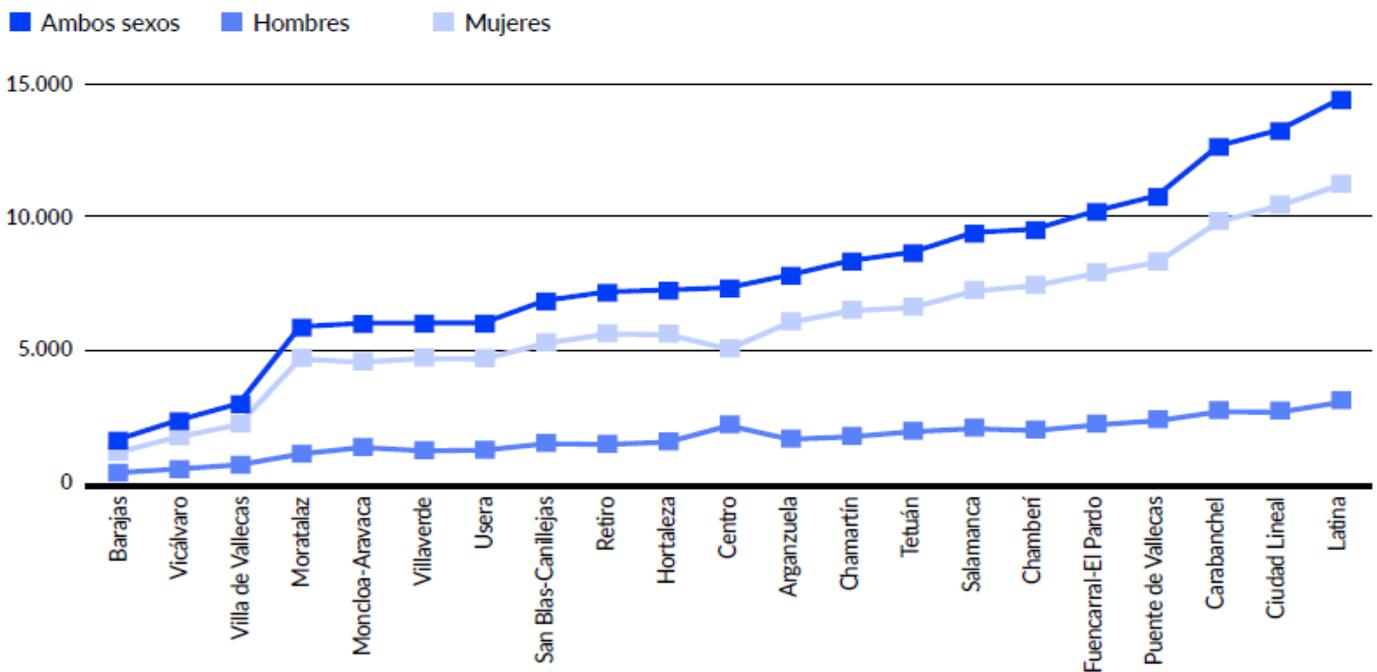
Otro rasgo característico de nuestra sociedad es el creciente número de hogares unipersonales. Que una persona viva sola no significa que esté o se sienta sola, pero no es menos cierto que implica un cambio en el estilo de vida que impacta en el tejido social y debe tenerse en cuenta.

En la ciudad de Madrid 164.233 personas de 65 años o más viven solas, un 24,5%. Ese porcentaje sube al adelante, en su mayoría mujeres (62.797 frente a 13.988 hombres).

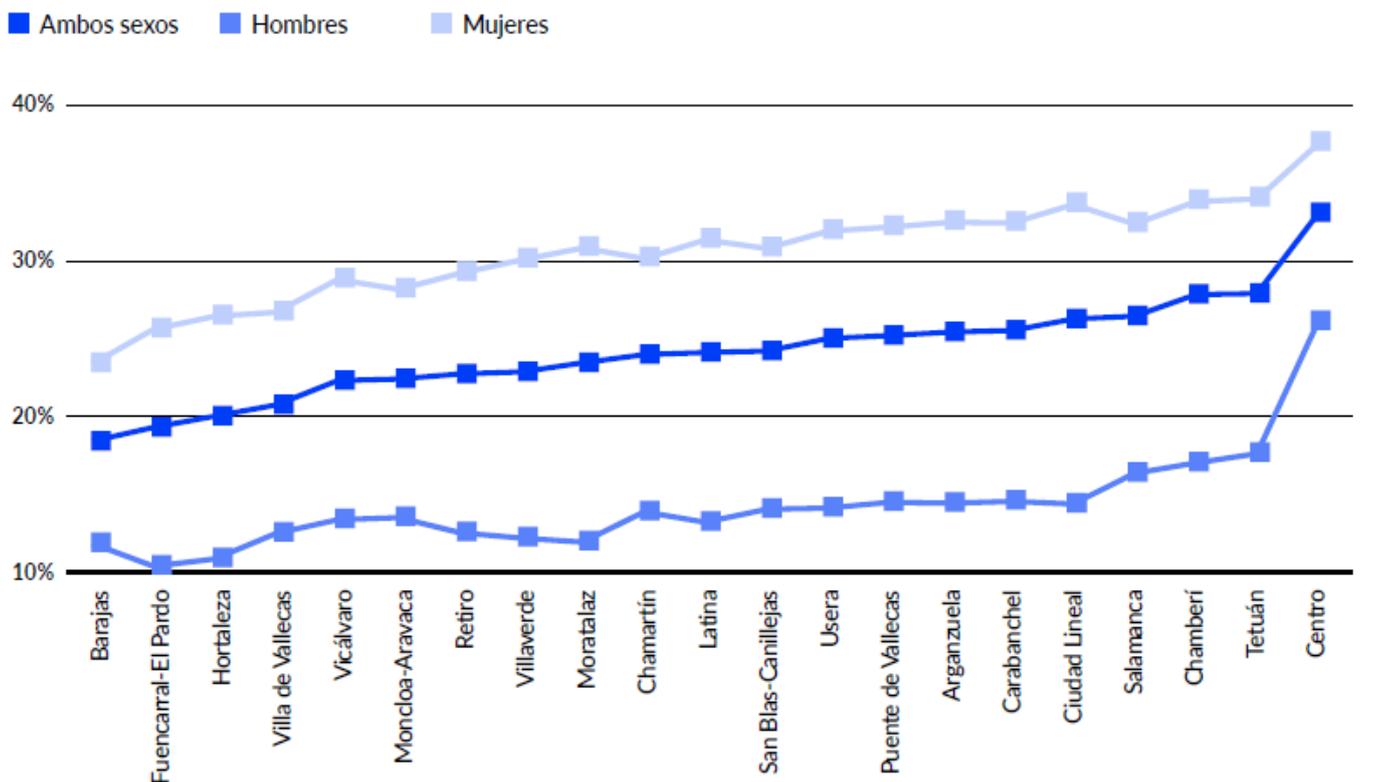
La gran mayoría están perfectamente integradas en la sociedad, gozan de una buena calidad de vida y tienen los apoyos que precisan. Pero no se puede ignorar que una parte de ellas sufre soledad emocional, relacional o mixta, e incluso aislamiento.

El 41% de los hogares unipersonales de la ciudad corresponden a personas mayores de 65 años

Personas ≤65 años que viven solas, por sexo y distrito

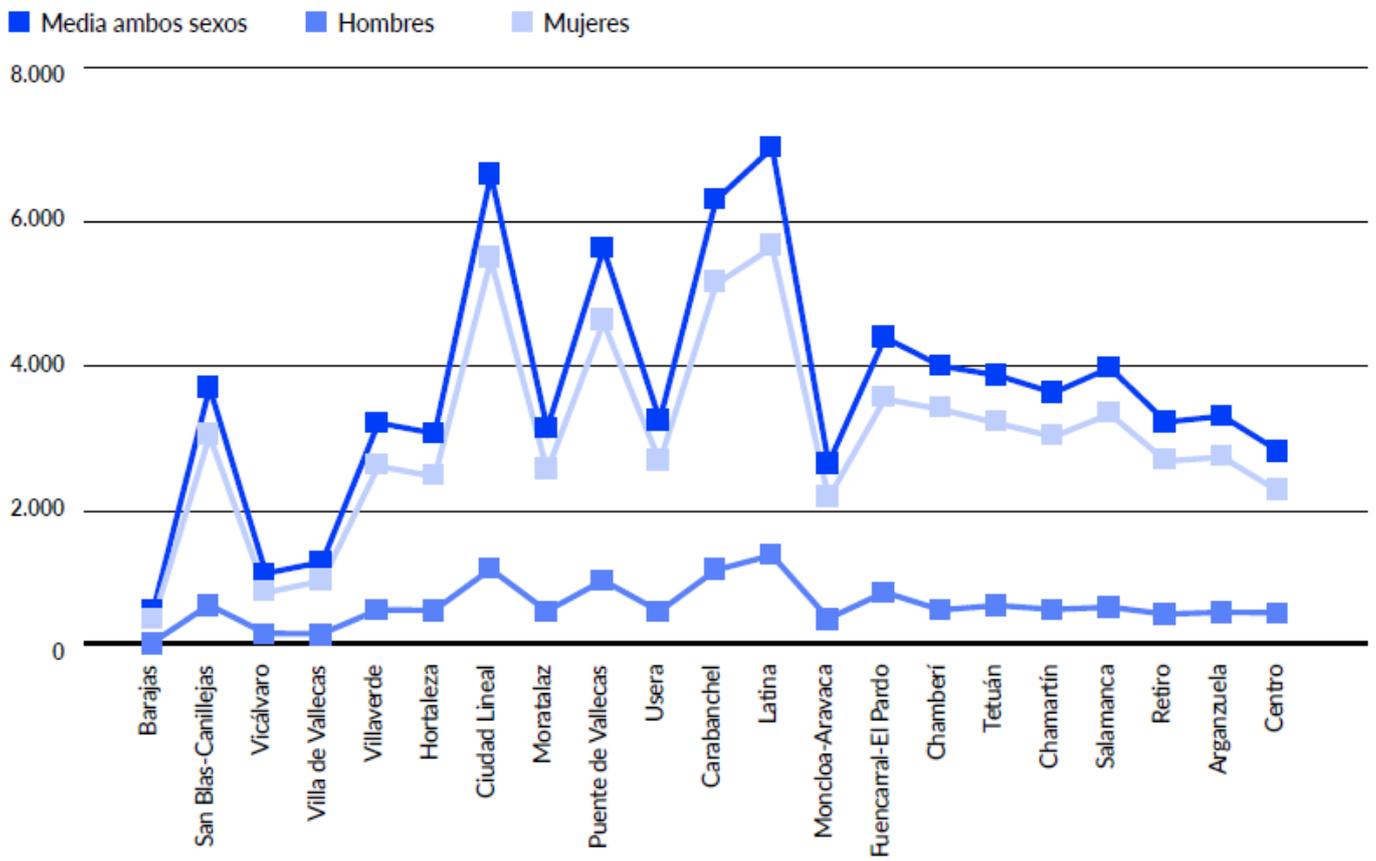


Porcentaje de personas ≤65 años que viven solas, por sexo y distrito

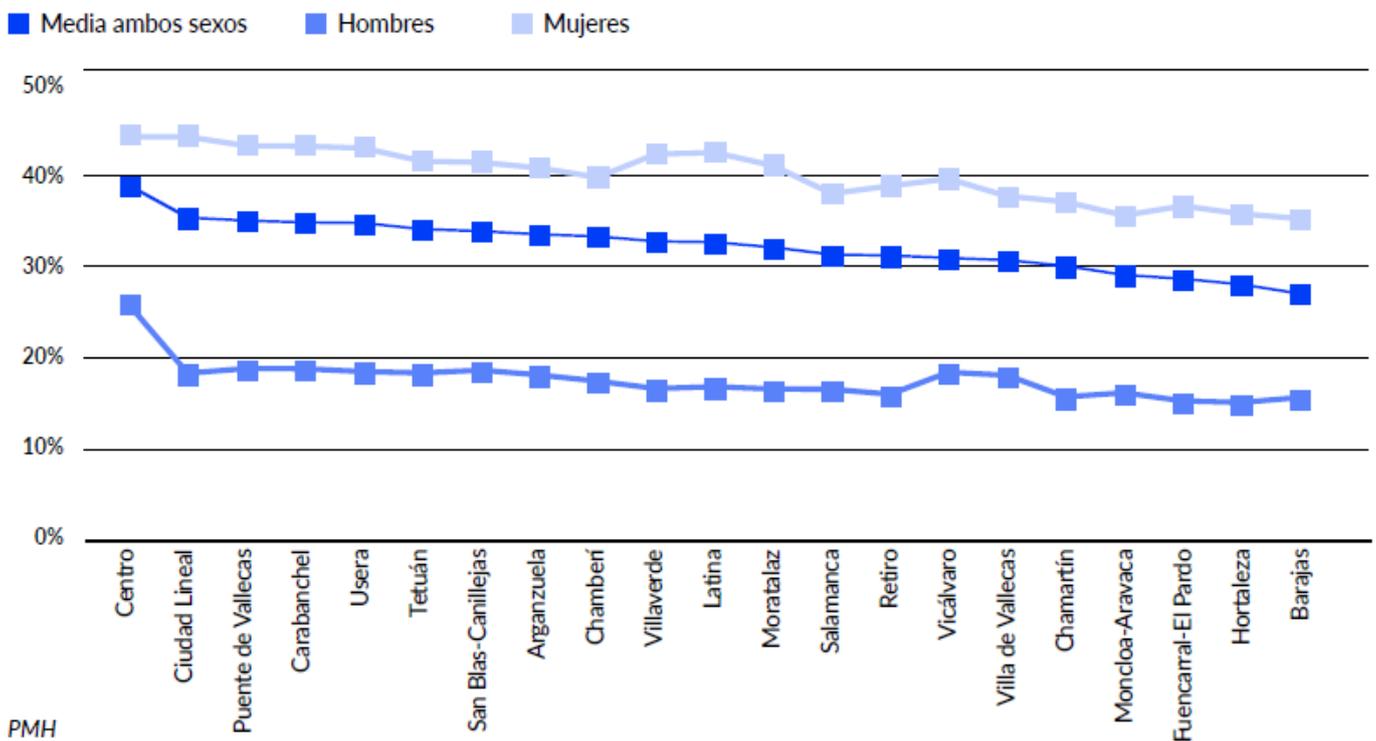


PMH

Personas ≤80 años que viven solas, por sexo y distrito



Porcentaje de personas ≤80 años que viven solas, por sexo y distrito

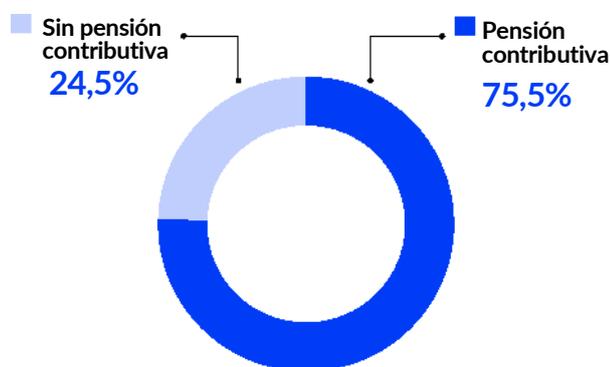


PMH

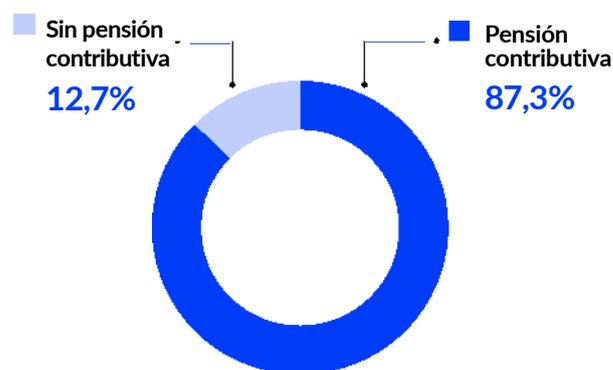
PERFIL SOCIOECONÓMICO

En cuanto a la situación económica de las personas mayores en la ciudad de Madrid, casi 505.213 personas con 65 años o más reciben una pensión contributiva¹⁴ (el 75,5% de la población mayor de 65)¹⁵.

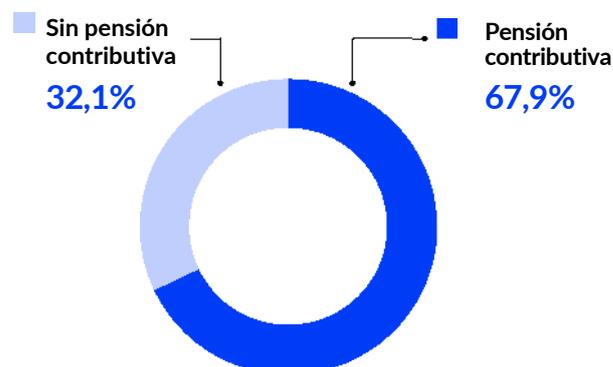
Porcentaje de personas de ≥65 años que perciben una pensión contributiva



Porcentaje de hombres ≥65 años que reciben una pensión contributiva



Porcentaje de mujeres ≥65 años que reciben una pensión contributiva

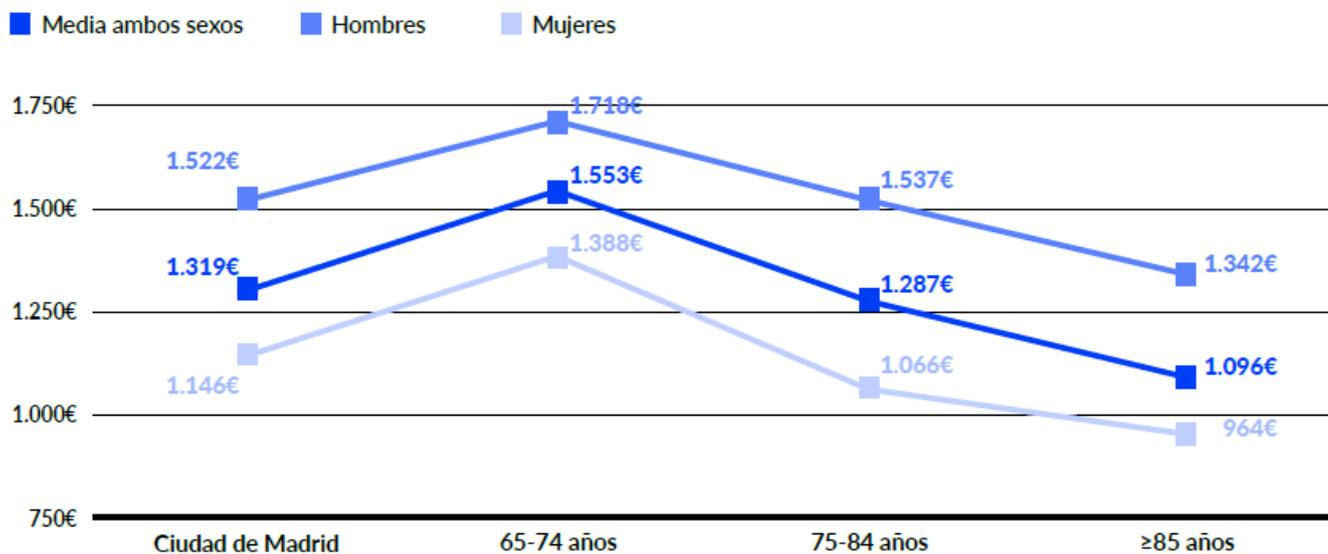


El 75,5% de las personas mayores de 65 años de la ciudad de Madrid perciben una pensión contributiva. Sin embargo, hay diferencias notables por sexo: el 87,3% de los hombres recibe esta modalidad de pensión frente al 67,9% de las mujeres

¹⁴ Registro de Prestaciones Sociales Públicas (INSS). Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid.

¹⁵ No hay datos sobre pensiones no contributivas en la ciudad. Según datos del IMSERSO, en 2019 en el conjunto de la Comunidad de Madrid se pagaron 27.038 pensiones no contributivas, con una cuantía media de 381,70 €. Datos disponibles en <https://www.imserso.es>

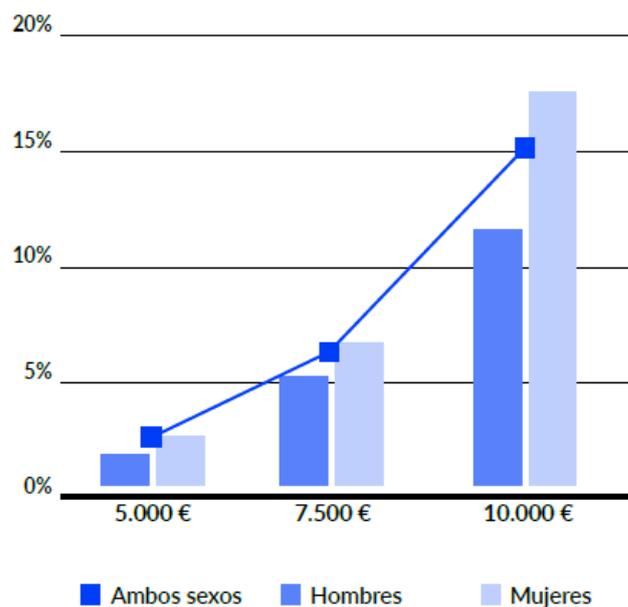
Pensión contributiva (media) por sexo y edad



Registro de Prestaciones Sociales Públicas (INSS). Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid



Porcentaje de población mayor con ingresos por unidad de consumo por debajo de €



Indicadores urbanos (Urban Audit). Instituto Nacional de Estadística - Ayuntamiento de Madrid (2017)

4.4. LA CIUDAD QUE VIVEN LAS PERSONAS MAYORES

Este nuevo Plan de Acción parte de un diagnóstico amplio. Además de la ya mencionada evaluación del primer plan, se han tenido en cuenta diversos trabajos de investigación:

- **Encuesta** a población mayor de 65 años sobre el impacto del coronavirus (2020).
- **Estudio de salud** de la ciudad de Madrid (2018).
- **Índice de Envejecimiento Activo** (2018).
- **Estudios sectoriales** sobre diferentes servicios.
- **Entrevistas en profundidad** a personas expertas, de gran valor para obtener una visión global (2020).

El análisis de toda esta información permite identificar los aspectos más relevantes que influyen en la calidad de vida de las personas mayores, sus necesidades y su percepción de la Madrid como un entorno amigable.

En primer lugar, cabe destacar que las personas mayores de Madrid otorgan a la ciudad un buen nivel de amigabilidad y se muestran bastante satisfechas de vivir aquí. Ambos parámetros mejoran respecto a 2014, sin diferencias por sexo.



	Sexo	N	Media
En general, puedo decir que estoy satisfecho de vivir en Madrid	Hombre	974	8,18
	Mujer	1.411	8,23
Considero que Madrid es una ciudad amigable con las personas mayores	Hombre	966	7,67
	Mujer	1.390	7,64

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

A continuación se ofrecen de manera detallada los datos más relevantes del diagnóstico clasificados en tres grandes áreas (participación, atención y entorno físico), que se relacionan con los tres ámbitos estratégicos en los que se organizan las acciones previstas en este Plan.



1. PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES EN LA VIDA DE LA CIUDAD, IMAGEN Y RECONOCIMIENTO SOCIAL

IMAGEN DE LAS PERSONAS MAYORES

Los estudios de percepción incluyeron algunas preguntas sobre la imagen de las personas mayores y el trato que reciben. Como ya puso de manifiesto la evaluación, hay resultados positivos.

En los grupos focales se discutió de manera recurrente sobre el cambio de imagen social de la vejez. En todos ellos se repetía el mismo discurso: la necesidad de mostrar la **diversidad y heterogeneidad de las personas mayores**, eliminar el estigma de la dependencia y alejarse de comportamientos como la infantilización y el paternalismo.

"Hay cosas que no son lógicas, nos tratan como a niños". (Grupo Focal (GF) 1. Personas mayores)

"Hay una gran diversidad de mayores. No se puede hablar de un grupo homogéneo. No se puede hacer un planteamiento uniforme para todos los mayores. Y esto, muchas veces, no se tiene muy en cuenta desde las instituciones. Hay una gran pluralidad y debe haberla al hacer propuestas para los mayores". (GF5. Personas mayores)

Esta autopercepción positiva, ligada a una forma de envejecer alejada de los estereotipos asociados a la edad, puede estar detrás de la discordancia que se aprecia con la imagen de las personas mayores en los medios de comunicación. Parece necesario seguir impulsando medidas específicas en este sentido, algo que también destacaron los grupos focales.

"Hay personas que con un andador podrían salir autónomamente de casa, pero sienten vergüenza. Si la publicidad normalizase la imagen de la persona mayor con un andador, quizás ayudaría...". (GF2. Personas mayores)

No menos importante es la valoración que las personas mayores perciben por parte la sociedad y

cómo ese reconocimiento de sus aportaciones se traduce en apoyo y en una mayor integración social. Los estudios incorporaron preguntas específicas sobre familias, vecinos/as y comerciantes, donde se observa que las personas mayores se sienten bien valoradas en su entorno familiar.

Sin embargo, en el vecindario **parece necesario seguir trabajando en la inclusión y reconocimiento comunitario**. Los grupos focales corroboraron estos resultados, con alusiones al mayor individualismo de la sociedad que, sumado a otros factores (como la gentrificación, etc), inciden negativamente en el tejido vecinal.

"Al final esa unión de vecindad que yo creo que antes sí existía, facilitaba en muchos casos un apoyo, cercanía, proximidad, y que con el paso de los años hemos perdido". (GF2. Personas mayores)

Las familias son el apoyo principal de las personas mayores	8,08
Los vecinos son un apoyo para las personas mayores	6,18
Los establecimientos son un apoyo para las personas mayores	6,51

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

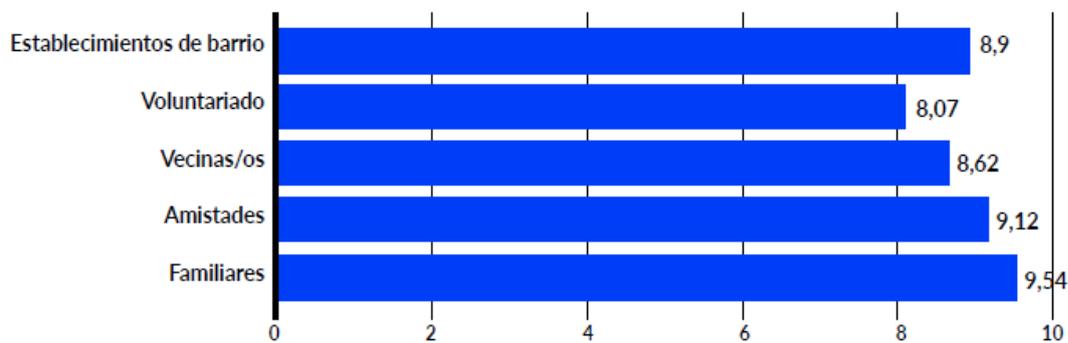
Como aspecto positivo, cabe destacar la valoración que perciben las personas mayores por parte de los establecimientos comerciales, lo que podría estar relacionado con el proyecto de *Establecimientos amigables*.

"Los comercios si son amigables es porque te preguntan qué tal estás, te dan conversación". (GF2. Personas mayores)

"La relación de los comerciantes con los clientes de toda la vida es espectacular. Esa interrelación que se forja durante muchos años. La presencia de las personas mayores en este sector es básica". (GF10. Profesionales Comercio)

Merece la pena señalar que la crisis de la COVID-19 ha sido un revulsivo para el tejido y las redes vecinales. Los datos de la encuesta realizada en 2020 son reflejo de las múltiples iniciativas ciudadanas que han surgido para apoyar a las personas mayores en sus tareas cotidianas y ante situaciones de necesidad.

¿Cómo valora la actuación de los siguientes agentes con usted?



Encuesta a población mayor de 65 años sobre el impacto del coronavirus (2020)

INTERGENERACIONALIDAD

Las encuestas muestran claramente que es necesario seguir trabajando en el impulso de actuaciones y medidas que promuevan las relaciones intergeneracionales tanto en el ámbito familiar como en el comunitario.

Se incluye a las personas mayores cuando se organizan actividades para las familias	5,69
Se ofrecen actividades donde se reúnen distintas generaciones y se comparten conocimientos y experiencias	5,49
Las personas mayores pueden participar en todos los eventos públicos de Madrid (no están discriminadas por su edad)	6,90

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

Las personas mayores demandan oportunidades para socializar con personas de otras edades y culturas dentro de sus familias y comunidades. Propiciar entornos que permitan este tipo de convivencia favorece el sentimiento de pertenencia a la comunidad local de las personas y contribuye a la amigabilidad de una ciudad con la edad.

Los grupos focales pusieron de manifiesto la necesidad de **generar espacios compartidos con otras generaciones**. En algunos casos se consideraba la posibilidad de transformar los centros de personas mayores en centros inclusivos e intergeneracionales.

"Quiero suscribir que los Centros Municipales de Mayores deberían dar una vuelta para hacer centros democráticos. Que se puedan conectar entre ellos y hacer actividades comunes, centros intergeneracionales... ". (GF1. Personas mayores)

Otra fórmula para lograr este objetivo es la habilitación de espacios donde se generen, de forma natural, relaciones entre diversos grupos etarios. En los grupos focales se habló de diversas opciones, como viviendas intergeneracionales, espacios compartidos/comunes en las viviendas y en el espacio público, etc.

"Empezamos a hablar con la gente mayor el tema de los pisos compartidos, no solo intergeneracionales, sino los pisos compartidos entre personas mayores". (GF1. *Personas mayores*)

"Espacios comunes en los edificios. Salas de estar, de TV... vincular los espacios a la intergeneracionalidad. Con guarderías, salones para ver el fútbol entre los vecinos...". (GF1. *Personas mayores*)

"Si tú te puedes sentar en un banco yo lo veo como un punto de relación, donde puedes coincidir y entablar conversaciones con otras personas". (GF1. *Personas mayores*)

Por otra parte, para impulsar las relaciones intergeneracionales también se considera importante fomentar el **conocimiento y la sensibilización sobre el proceso de envejecimiento** en el conjunto de la ciudadanía.

"Y otra cosa muy importante, hacer hincapié en la formación de la sociedad sobre lo que es el envejecimiento, preparar la ciudad para los efectos del envejecimiento, una toma de conciencia para hacer la ciudad amigable". (GF4. *Personas mayores*)

Para impulsar las relaciones intergeneracionales también se considera importante fomentar el conocimiento y la sensibilización sobre el proceso de envejecimiento en el conjunto de la ciudadanía

PARTICIPACIÓN

Los estudios de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores muestran cómo su satisfacción con el grado de **implicación en los asuntos públicos** no es muy elevada y se sitúa en una media de 5 en una escala de 0 a 10, donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a. La participación en general parece mejor valorada, con una puntuación de más de 6.

En los grupos focales realizados, las personas mayores reivindicaban la necesidad de facilitar la participación en la toma de decisiones en los asuntos que les conciernen de manera sencilla. En concreto, se reclamaba poder participar activamente en el diseño de la ciudad, en la gestión de los Centros Municipales de Mayores y que el Consejo Sectorial de Personas Mayores de la ciudad tuviese un poder de gobernanza real.

"Sí que queremos PARTICIPAR. Participar con mayúsculas". (GF4. *Personas mayores*)

En estos grupos se criticaba que los procesos de participación ciudadana son solo consultivos y no ejecutivos, es decir, que sus propuestas no se hacen efectivas o desconocen por qué no se han realizado finalmente. Como propuesta de mejora se aconseja realizar sesiones de devolución de resultados en todos los procesos de participación ciudadana. En los grupos de profesionales también se compartía que para que la participación ciudadana sea eficaz hay que permitir que las personas mayores se impliquen en las etapas de diseño y ejecución de sus propuestas.

"La única forma de resolver los problemas es haciéndoles partícipes para conocer cuáles son verdaderamente sus problemas y que ellos estén representados en esas decisiones. Porque nosotros al final, desde nuestra perspectiva, tampoco somos conscientes. Los únicos que son conscientes de esas limitaciones son los mayores y son los que tienen que participar y dar sus opiniones". (GF6. *Profesionales Infraestructuras*)

En la encuesta, la satisfacción de las personas mayores con el reconocimiento a su experiencia y aportación a la sociedad no supera el 5.5 de media. Por tanto, se debe seguir trabajando e impulsando actuaciones que faciliten su implicación en la toma de decisiones de manera más activa. También el Índice de Envejecimiento Activo se hace eco de estos aspectos de participación social.

A las personas mayores en Madrid se las incluye en la toma de decisiones de asuntos que les afectan	4,77
A las personas mayores en Madrid se les reconoce por su experiencia y por su aportación a la sociedad	5,47
A las personas mayores en Madrid se les incluye como informantes, mentores y beneficiarios clave	5,09
A las personas mayores en Madrid se les consulta sobre la manera más adecuada de ofrecerles un mejor servicio público	4,83
La administración pública de Madrid dispone de distintos servicios para recoger la opinión de las personas mayores	5,06
Las personas mayores tienen suficiente representación en los órganos de participación promovidos por las administraciones públicas	4,73
En Madrid existen programas para personas mayores que fomentan su participación	6,29

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

En los grupos focales realizados, las personas mayores reivindicaron la necesidad de facilitar la participación en la toma de decisiones en los asuntos que les conciernen de manera sencilla (diseño de la ciudad, gestión de los CMM, etc.)



Reunión en un Centro Municipal de Mayores del distrito Centro.

Indicador	Madrid		
	Total	Hombres	Mujeres
Porcentaje de población ≥55 años que realiza trabajo voluntario en asociaciones al menos una vez por semana	4,4	4,3	4,5
Porcentaje de población ≥55 años que cuida a hijos/as y nietos/as al menos una vez por semana	27,4	27,2	27,6
Porcentaje de población ≥55 que cuida a personas mayores o discapacitadas al menos una vez por semana	17,7	17,5	17,9
Porcentaje de población ≥55 años que participa en las actividades de un sindicato, partido político u otro grupo con actividad política	19,6	22,1	17,9

Índice de Envejecimiento Activo en Madrid (2018)

ACCESO A LA INFORMACIÓN

Que la información llegue a las personas es un elemento clave para facilitar su empoderamiento ciudadano. Los estudios también incluyeron algunas preguntas sobre ello y los resultados no son satisfactorios, especialmente en lo relacionado con la información impresa y su adaptación a las personas mayores.

En los grupos con personas mayores surgió la importancia de crear estrategias para **diversificar las fuentes de acceso a la información** ya que, debido a la brecha tecnológica o al aislamiento, muchas de ellas reciben una información muy limitada o sesgada sobre los recursos y actividades a su disposición.

En los grupos de profesionales del ámbito sociosanitario se destacó **la utilidad del servicio de Teleasistencia domiciliaria como herramienta de comunicación**, como se ha puesto de manifiesto durante la crisis sanitaria.

"Hay que poner el foco en ¿a dónde van los mayores? Pues a la farmacia, al Centro de Salud, panadería, carnicería, peluquería... deberíamos de poner informaciones claras, con letra comprensible y grande". (GF2. *Personas mayores*).

"Yo creo que desde la Teleasistencia se ha cubierto mucho esa posibilidad de comunicación entre recursos y persona necesitada. Hemos actuado como un nexo muy potente y creo que ese nexo tiene que seguir desarrollándose. Tiene que ser más avanzada a nivel de intervención, no quedarnos en lo tecnológico". (GF3. *Profesionales sociosanitarios*).

Actualmente, el acceso a la información está muy relacionado con el uso de las tecnologías. Los distintos indicadores de percepción muestran una escasa satisfacción con los servicios de respuesta telefónica y otros elementos tecnológicos (teléfonos, cajeros, etc.). **La brecha digital** es un problema que emerge reiteradamente en los estudios de percepción. En consecuencia, parece necesario continuar impulsando acciones de formación para facilitar el acceso a las nuevas tecnologías.

Tanto los grupos de mayores como los de profesionales señalan esa brecha como un factor limitante en el acceso a la información. Por ello se reitera la necesidad de **mantener la alternativa de realizar trámites de manera presencial o telefónica** mientras se avanza en la accesibilidad de los sistemas de comunicación. Asimismo, se destaca el avance de las *apps* (aplicaciones) como herramientas que pueden ayudar a reducir esa brecha tecnológica.

"No es fácil llegar a la información porque por una parte nos ha venido de las nuevas tecnologías y a muchos mayores el internet... nos quedamos en paloma mensajera". (GF1. *Personas mayores*)

"En todos los centros se dan talleres. Los mayores se han capacitado mucho en estas tecnologías". (GF1. *Personas mayores*)

"Yo creo que hay más brecha digital en el ordenador o en el portátil que en el teléfono". (GF6. *Profesionales Infraestructuras*)

La información referente a la ciudad llega a toda la ciudadanía	6,1
En los lugares de reunión y actividad de las personas mayores se difunde información de interés público	6,2
En Madrid se procura que la información impresa esté adaptada a las personas mayores (letras grandes, títulos claros y lenguaje)	5,1
En Madrid, los elementos tecnológicos como los teléfonos, los cajeros, etc. están adaptados a las necesidades de las personas mayores	5,1
Los servicios de respuesta telefónica están adaptados a las necesidades de las personas mayores (tiempo de espera, volumen de voz, instrucciones claras)	4,84
El manejo de Internet es fácil para las personas mayores	4,07
Existen acciones de formación para facilitar el acceso de las personas mayores a las nuevas tecnologías	5,42

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

También en este aspecto merece la pena señalar lo ocurrido durante la pandemia, un momento en el que la tecnología ha sido un aliado de gran ayuda.

¿A través de qué métodos pudo mantener relaciones con sus familiares, amistades, etc.?



Encuesta a población mayor de 65 años sobre el impacto del coronavirus (2020)

APRENDIZAJE, ACTIVIDAD LABORAL

Además del acceso a la información, la existencia de oportunidades para aprender durante toda la vida y acceder a nuevos conocimientos es un factor crucial para lograr el empoderamiento de las personas mayores. En este punto la satisfacción ha evolucionado positivamente y los distintos indicadores alcanzan una puntuación media de 7.

Las personas mayores en Madrid tienen oportunidades culturales y de aprendizaje continuo	7
Las personas mayores en Madrid tienen la oportunidad de continuar cursando estudios académicos	7,06

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)



La formación digital es clave para salvar la brecha digital y facilitar el acceso a la información y a nuevas formas de participación social.

Como muestra el Índice de Envejecimiento Activo, las personas mayores aprovechan las oportunidades de aprendizaje.

	Total	Hombres	Mujeres
Porcentaje de población de 55-74 años que afirma haber recibido algún tipo de formación el mes anterior	10,5	10,0	10,9
Porcentaje de población de 55-74 años que utiliza internet al menos una vez a la semana	66,6	74,8	60,7

Índice de Envejecimiento Activo en Madrid (2018)

El grupo focal de profesionales de la cultura destacaba como objetivo prioritario, difundir los recursos culturales públicos dentro y fuera de las propias sedes de las instituciones utilizando distintos programas y recursos.

"En la biblioteca trabajamos con los mayores en dos aspectos: con los que son independientes y se mueven y van a la biblioteca (con los que hacemos actividades, cursos de informática, por el tema de la brecha digital o cualquier otro tipo de curso, de animación a la lectura) y con los grupos de mayores que están en centros de día, en los que la biblioteca va a ellos y se hacen las actividades allí". (GF. Profesionales Cultura)

Respecto al empleo, **hay un posicionamiento claro sobre que la jubilación sea una elección** y no algo impuesto. Sin embargo, la percepción de las personas sobre si existen programas de empleo flexible o si se presta apoyo a las personas emprendedoras es baja. Por tanto, es necesario seguir impulsando y generalizando este tipo de programas.

"Hay personas que terminan de trabajar y que no saben cómo enfocar la jubilación. Es una tortura disponer de todo el día despertándose por la mañana y decir: Bueno, ¿y yo para qué sirvo? Me

puedo pasar el día sin relacionarme con nadie y nadie me demanda nada, entonces no tienes valor". (GF2. Personas mayores)

Existen programas de empleo flexibles adaptados para personas mayores	4,7
Se presta apoyo a los emprendedores (mayores que quieran crear una empresa)	4,68
Existen servicios de la administración pública que informan y orientan en la etapa de la jubilación	5,84
La jubilación debería ser una elección y no obligatoria	7,16

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

Aún es necesario un mayor impulso para fomentar el empoderamiento de las personas mayores desde los órganos de representación, el acceso a la información, el uso de las TICs con formación específica y las oportunidades de empleo para quienes quieran seguir trabajando tras haber superado la edad de jubilación

VOLUNTARIADO

Los grupos focales destacaron que los Centros Municipales de Mayores son recursos en los que se puede fomentar la participación social a través del voluntariado. Además, hay una elevada satisfacción con el voluntariado, tanto por la oferta de actividades como por la experiencia personal.

“Yo creo que los Centros de Mayores, Centros de Día y Bibliotecas dan un servicio enorme a las personas mayores. Son accesibles. Es algo positivo. El centro Salmerón tiene yoga, ascensores, comedor, cafetería...”. (GF 6. Profesionales Infraestructuras)

“En mi experiencia personal cuando mi tía enviudó, cuando las relaciones con su familia se fueron tensando, conoció los centros para mayores y le cambió la vida”. (GF 6. Profesionales Infraestructuras)

No obstante, parece claro que el hecho de que ciertas actividades las lleven a cabo personas voluntarias genera cierta inseguridad sobre su continuidad.

"Todos los talleres en mi Centro Municipal de Mayores (CMM) las hacen voluntarios". (GF1. Personas mayores)

"Yo creo que los CMM cubren una faceta muy importante en esta y otras cosas, pero se asienta demasiado en voluntarios". (GF1. Personas mayores)

Además de este tipo de voluntariado, los estudios de percepción también recogieron la opinión de las personas mayores sobre el trabajo de las organizaciones de voluntariado en la ciudad y la necesidad de coordinación con los recursos del Ayuntamiento para abordar diferentes necesidades.

"Yo estoy en una ONG que lleva alimentos a parroquias hace muchos años y el 100% de los voluntarios que nos ayudan a repartir alimentos son personas mayores, jubilados, que quieren tener una vida activa". (GF9. Profesionales Cultura)

El voluntariado no es una práctica muy frecuente en Madrid entre las personas mayores de 65 años, tal y como refleja el *Índice de Envejecimiento Activo* (2018):

¿Ha realizado en los últimos 12 meses algún tipo de voluntariado en alguna ONG, asociaciones sociales, culturales o de otro tipo? ¿Con qué frecuencia?



El trabajo voluntario aparece como una oportunidad para canalizar el potencial de las personas recién jubiladas, un colectivo que demanda espacios de participación.

"Yo creo que hay pocos canales, tanto públicos como tercer sector, que hagan campañas específicas de '¿Te has jubilado? Aquí tienes tu oportunidad'". (GF2. Personas mayores)

Existen suficientes iniciativas de voluntariado para que las personas mayores colaboren y se beneficien en ellas	6,87
Existe apoyo para las organizaciones de voluntariado	6,53

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

2. LOS SERVICIOS SOCIALES Y LA ATENCIÓN PERSONAL

Los servicios sociales y de salud son vitales para mantener la independencia de las personas mayores en el seno de su comunidad. Los distintos estudios señalan que la disponibilidad de cuidados, la buena calidad de los servicios y el hecho de que estos servicios sean personalizados y accesibles son factores determinantes.

En los grupos focales uno de los temas más recurrentes fue la **soledad no deseada**, que se ve como un posible desencadenante de situaciones de vulnerabilidad. Se considera necesario abordar este y otros problemas, desarrollando estrategias de detección y seguimiento por parte de los servicios sociales, sanitarios y de la propia comunidad. También se recalcó la importancia del voluntariado en la creación de redes de apoyo emocional y, como consecuencia, en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores.

“Exigen otro tipo de relaciones, más de afecto, más allá de la persona de SAD que le va a hacer las tareas de la casa. La mayoría con las relaciones de tú a tú del voluntariado está muy a gusto”. (GF2. *Personas mayores*)

Las personas mayores se muestran satisfechas con los servicios sanitarios municipales disponibles. En los grupos focales se puso el acento en la necesidad de ahondar en la coordinación sociosanitaria a través de los Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc), que estiman que son poco conocidos y reconocidos.

"Luego están los Centros Municipales de Salud, que son otros: preventivos. También muy limitados. Están menos transitados, depende del barrio. En el distrito de Hortaleza, con el Centro Municipal de salud trabajamos a tope". (GF2. *Personas mayores*)

Los servicios de emergencia (Policía Municipal, Cuerpo de Bomberos y SAMUR Protección Civil), que participan activamente en medidas de prevención para reforzar la seguridad de las personas mayores,

tanto en su domicilio como fuera de él, siguen siendo (y cada vez más) muy bien valorados.

Valoración de la policía	7,00
Valoración de los bomberos	8,40
Valoración del SAMUR Protección Civil	8,30
Satisfacción general con los Servicios Sociales	6,5
Servicios sanitarios satisfacción (muy + bastante) PORCENTAJE	77,80
Servicios sanitarios son adecuados y suficientes PORCENTAJE	52,60

Encuesta de Calidad de Vida (2019).



Uno de los aspectos mejor valorados es el trabajo conjunto que realizan SAMUR Protección Civil, SAMUR Social y Policía Municipal. No obstante, se considera prioritario mejorar y optimizar la coordinación entre estos servicios de emergencia y la red de atención primaria, servicios sociales y centros de salud para garantizar una **atención continuada**.

“Esa persona se queda sola, es dependiente, por lo tanto, necesita un cuidado específico y ahí la verdad es que, si no fuera por la gestión de esa situación que hace el SAMUR Social, Policía sola no podría hacer nada, no tenemos ese recurso y lo hacemos con ellos”. (GF7. Profesionales Seguridad-Emergencias)

La opinión sobre los servicios también resulta muy valiosa para comprender hasta qué punto se consideran adecuados o satisfactorios. Los servicios específicos para personas mayores están bien valorados.

Satisfacción Servicio	(media)	Recomendación (%)
Teleasistencia (2020)	9,45	97,8
Servicio de Ayuda a Domicilio-SAD (2020)	8,27	96,6
Comidas a domicilio (2019)	8,12	88,4
Centros de día (2019)	8,78	96,2
Centros Municipales de Mayores (2019)	8,18	93,8

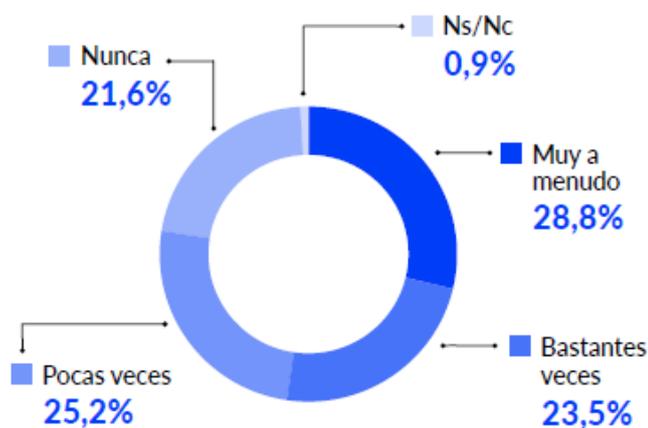
Encuestas de los diferentes servicios para personas mayores.



Los servicios sociales y de salud son vitales para mantener la independencia de las personas mayores en el seno de la comunidad. La disponibilidad de cuidados, la buena calidad de los servicios y el hecho de que estos servicios sean personalizados y accesibles son factores determinantes

La realidad y las opiniones de las personas cuidadoras tienen gran relevancia para planificar acciones que incidan en una mejora en la calidad de vida de quienes proporcionan y quienes reciben los cuidados. Las encuestas realizadas en el marco del programa *Cuidar a quienes cuidan* permiten conocer sus beneficios y explorar circunstancias que requieren un abordaje específico. Es el caso de la soledad.

¿Ha experimentado sentimientos de soledad durante su etapa como persona cuidadora?



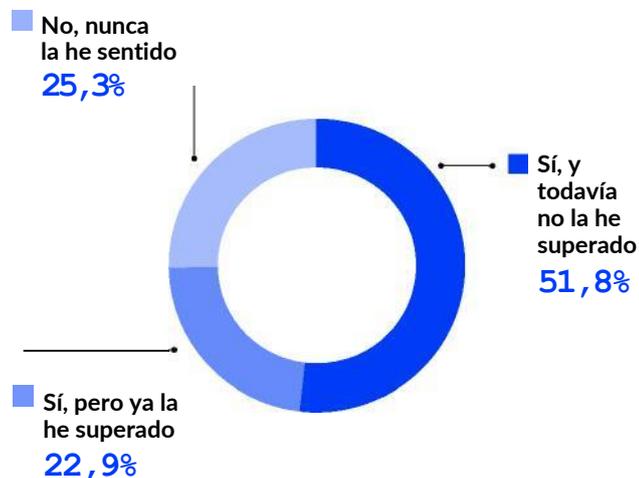
“En el centro me preguntaron que qué tal los amigos. Yo respondí que los amigos habían desaparecido. Mi marido tuvo una enfermedad muy larga y los amigos se cansan”. (GF *personas cuidadoras*, 2019)

Como se ha mencionado previamente, la soledad es una preocupación que ha alcanzado gran protagonismo en la actualidad, con diversos estudios que analizan este fenómeno en diferentes sectores de población y proponen diversas estrategias para afrontarlo.

Según el *Estudio de salud de la ciudad de Madrid* elaborado por Madrid Salud en 2018, una de cada 10 personas encuestadas se había sentido sola siempre, casi siempre y bastantes veces en el último año; este sentimiento se da más frecuente en las mujeres que en los hombres (12,5% frente a 7,6%), una proporción que se repite en el sector de población mayor de 65 años (11,52% frente a 6,2%).



Al dejar de ser persona cuidadora de su familiar, ¿experimentó sentimientos de intensa soledad?



Consulta a participantes del Programa *Cuidar a quienes cuidan* (2019)

Con alguna variación en los porcentajes, el Índice de Envejecimiento Activo corrobora que el sentimiento de soledad está más presente en las mujeres (16,2% frente a 9,5%), a pesar de que sus relaciones sociales son algo más frecuentes que las de los hombres.

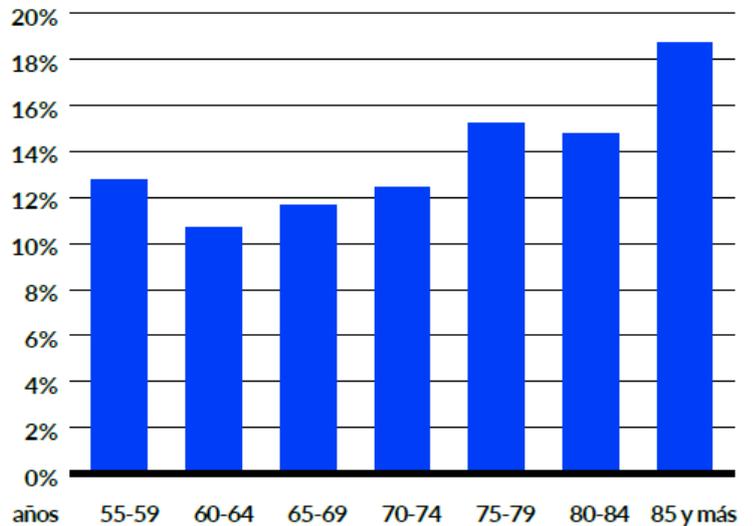
	Total	Hombres	Mujeres
Porcentaje de población ≥55 con contacto diario o frecuente con amigos/as, familia o colegas	78,4	77,9	78,8

(n=3.011)

Índice de Envejecimiento Activo de la ciudad de Madrid (2018)

Es interesante destacar que, aunque de manera global el sentimiento de soledad se da más frecuentemente entre los jóvenes, las personas muy mayores sí parecen más vulnerables a los sentimientos de soledad.

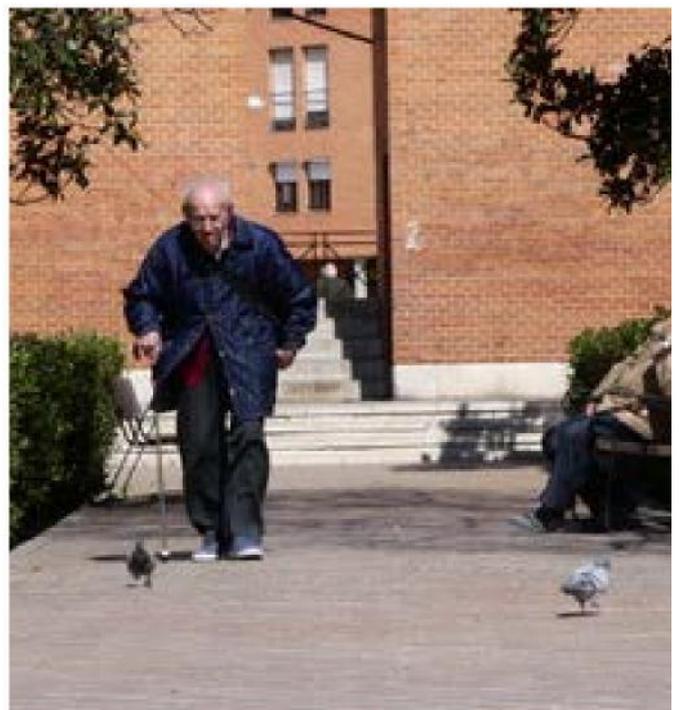
Porcentaje de personas que se sienten solas por grupos de edad



(n=3.011)

Índice de Envejecimiento Activo de la ciudad de Madrid (2018)

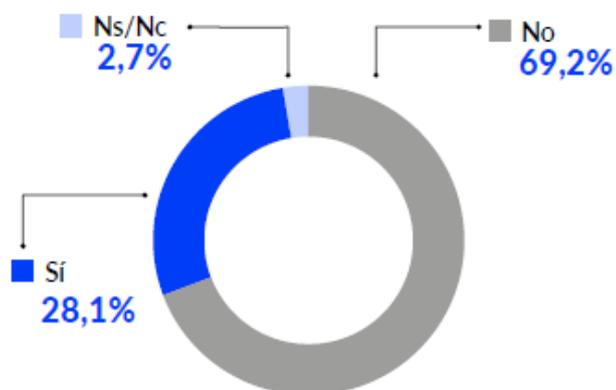
Para progresar en aspectos clave, como la prevención de la vulnerabilidad y la promoción de la salud, parece necesario hacer una mejor difusión de los recursos de la ciudad a la población en riesgo de aislamiento, implementar actividades de ocio que tengan en cuenta a las personas en situación económica desfavorable, mejorar el conocimiento de los CMSc, y aumentar la coordinación de los servicios de emergencia con los servicios sociales y sanitarios



Por otra parte, según el Estudio del impacto de la situación de confinamiento en la población de la ciudad de Madrid tras la declaración del Estado de Alarma por la pandemia, las personas de 65 años y más acusaron algo más la soledad: el 66,7% de las personas menores de 65 años no sintieron sentimientos de soledad nunca o casi nunca, frente al 64,7 de las mayores de 65 años.

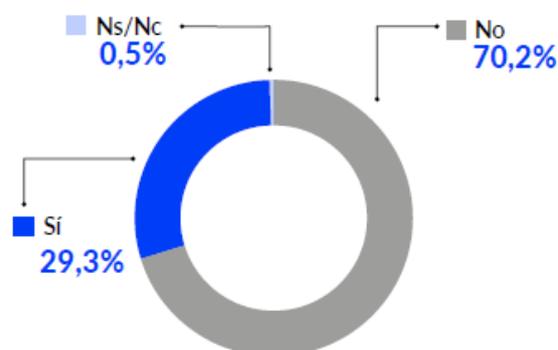
La soledad está presente de manera evidente en las personas atendidas por los servicios sociales.

Servicio de Ayuda a Domicilio ¿Se siente solo/a a menudo?



La soledad es una preocupación que ha alcanzado gran protagonismo en la actualidad. Distintos estudios señalan que está presente de manera evidente en las personas atendidas por los servicios sociales, un hecho que se ha tenido en cuenta en el diseño de las acciones que, en el marco de este Plan, tienen el objetivo de prevenir, detectar e intervenir ante situaciones de soledad no deseada

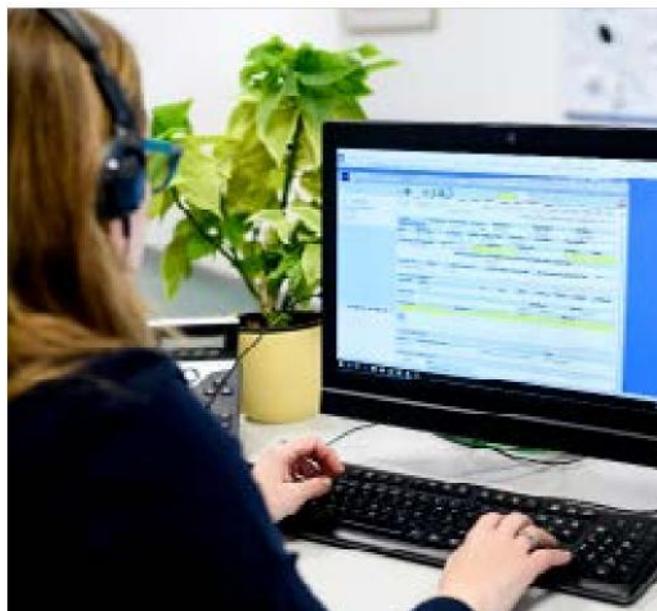
Teleasistencia ¿Se siente solo/a a menudo?



Encuesta a personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia (2020)

Es oportuno reiterar la **necesidad de ofrecer información sobre los servicios municipales** que llegue a todas las personas, algo que también se puso de manifiesto en los grupos focales.

“Lo que me preocupa es cómo otras personas pueden llegar a este programa, y no solo eso, sino que hay una cantidad de personas mayores que están solas, en la más absoluta soledad, y no conocen bien todos los recursos que tiene el Ayto. y la comunidad de Madrid”.
(GF personas cuidadoras, 2019)



3. ENTORNO FÍSICO: ESPACIO PÚBLICO, TRANSPORTE Y VIVIENDA

El entorno físico de la ciudad como espacio de encuentro, de intercambio y de bienestar para las personas mayores es fundamental para el proyecto de hacer de Madrid una ciudad amigable.

El diseño urbano, la planificación de la movilidad, la disponibilidad de medios de transporte público accesibles (garantizando una accesibilidad universal y económica), constituyen factores clave para el envejecimiento activo, en tanto que facilitan la participación social y cívica y el acceso a servicios comunitarios y de salud.

PARQUES

Uno de los elementos del entorno físico más importantes para el disfrute de la ciudad son los parques y zonas verdes, de ahí la necesidad no solo de conservarlos adecuadamente, sino también de diseñar estrategias para promover su uso y disfrute y la organización de actividades colectivas.

"Es un parque abandonado y debería de ser un espacio lleno de posibilidades, y no solamente eso, sino también debería estar adaptado para las personas mayores". (GF1. *Personas mayores*)

"Sí que hay parques en Madrid, lo que pasa es que los mayores hacen un ocio pasivo, los ves sentados en el banco toda la tarde". (GF1. *Personas mayores*)



Por otro lado, uno de los elementos con los que se muestra una menor satisfacción y una evolución claramente negativa es la disponibilidad de baños públicos, tanto en los parques y áreas verdes como en el conjunto de la ciudad. A la vista de esta apreciación negativa, parece evidente la necesidad de invertir en actuaciones que tengan como objetivo ampliar y mejorar este tipo de recurso, imprescindible para promover la movilidad y el envejecimiento activo de las personas mayores.

"La falta de baños públicos que hay es bestial. Es una falta prácticamente total, yo hablo de lo que es mi barrio, que es el parque de Aluche y que tienen 1.200 metros de largo y no hay ni un baño en todo el parque. Ni uno solo". (GF1. *Personas mayores*).

Otro elemento en el que es necesario mejorar es la disponibilidad de rampas y barandillas para facilitar la accesibilidad.

Los parques y los espacios verdes de Madrid están bien cuidados	6,13
Los parques y los espacios verdes de Madrid están limpios	5,68
Los parques y los espacios verdes de Madrid son seguros	6,02
Los parques y los espacios verdes de Madrid disponen de suficientes asientos	6,18
Los parques y los espacios verdes de Madrid disponen de suficientes baños públicos	2,57
Los parques y los espacios verdes de Madrid disponen de suficientes zonas específicas para personas mayores (máquinas de ejercicios)	5,00
Los parques y los espacios verdes de Madrid disponen de rampas y barandillas para facilitar la accesibilidad (zonas de escaleras o con desnivel)	5,00

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

Respecto a la seguridad, la percepción es claramente diferente entre hombres y mujeres. Los hombres perciben una mayor seguridad en los parques (6,47 frente a 5,98) y en las calles (5,73 frente a 5,33). El Índice de Envejecimiento Activo muestra también esta diferencia en cuanto a la percepción del espacio público como un entorno seguro.

	Total	Hombres	Mujeres
Porcentaje de población ≥55 sin preocupación de poder ser víctima de un delito violento	49,8	63,3	40,8

CALLES Y ACERAS

Dentro del entorno físico, el estado de las aceras y de las calles es clave para la movilidad e independencia de las personas. Además de su estado también es importante atender a los diferentes usos que se hacen de ellas; por ejemplo, la circulación de bicicletas y patinetes por las aceras fue un tema muy discutido en todos los grupos focales, tanto de personas mayores como de profesionales.

En cuanto a la valoración de los carriles bicis, en general ha evolucionado de forma negativa, sobre todo en lo que respecta a su uso correcto. No hay que olvidar que el uso de la bicicleta en la ciudad como medio de transporte alternativo se ha multiplicado en los últimos años, circunstancia que puede haber influido en estos resultados negativos.

“El carril bici existe en muy escasa proporción para la demanda que hay. Las bicis y los patinetes por las aceras... es muy contraproducente”. (GF1. *Personas mayores*)

“Con los medios de transporte que hay, tenemos la invasión de las aceras en algunas zonas como en mi distrito (Madrid Río): un movimiento de patinetes, de bicicletas... por las aceras, que habría que regularlo porque hace inviable que los mayores vayan por la calle”. (GF5. *Personas Mayores*)

Los carriles bici en Madrid están bien planificados	4,23
Los carriles bici en Madrid son usados correctamente	4,64
Los carriles bici en Madrid están bien señalizados y son seguros	6,38

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

Como aspecto positivo, se valora el esfuerzo para hacer más accesible y amigable el espacio público por parte de la Administración mediante la peatonalización de ciertas zonas y el ensanchamiento de las aceras.

“Que haya calles como han dejado la Gran Vía es agradable para las personas”. (GF4. *Personas mayores*)

De cara a mejorar la movilidad, las/os profesionales destacan la necesidad de **promover una infraestructura peatonal** con la planificación de travesías seguras y agradables. En este sentido se comenta la importancia de la cercanía a recursos básicos y la accesibilidad de la ciudad para considerarla amigable.

“Para mí amigabilidad es cercanía”. (GF10. *Profesionales Comercio*)

Un aspecto para la mejora destacado en los grupos focales en el ámbito de los espacios al aire libre es delimitar la proliferación de terrazas en las vías públicas, ya que restan espacio a los viandantes y se convierten en un obstáculo más para las personas con movilidad reducida.

“Respecto al espacio público, es muy reducido y constreñido en muchos casos. Hay barrios del centro que podrían tener un espacio más amplio si no estuviese privatizado por el negocio. La privatización del espacio público dificulta en muchos casos el disfrute de la ciudad”. (GF5. *Personas Mayores*)

En los grupos focales también se destacaron diversos obstáculos que complican la accesibilidad y adaptabilidad del entorno en los diferentes barrios

y distritos de Madrid. La proliferación de pivotes, la estrechez de las aceras, el pavimento resbaladizo de algunas de ellas, los problemas con los alcorques, etc. dificultan la movilidad en silla de ruedas y aumentan el riesgo de tropiezos, caídas y accidentes, restando seguridad a la vía pública.

“Pasear les parece un riesgo, las aceras son estrechas, con coches aparcados por todas partes, con pivotes en todas las aceras que si no vas con cuidado te chocas y te has destrozado la pierna”. (GF1. *Personas mayores*)

Aunque se destaca la evolución positiva de la accesibilidad de la ciudad comparada con décadas anteriores, parece claro que hay que seguir apostando por la consolidación de las medidas adoptadas.

“Se está dando una visión muy pesimista del espacio público. Ahora es raro que no haya semáforos con sonido o que los bordillos no estén rebajados. Yo creo que cada vez hay más conciencia de esto”. (GF6. *Profesionales Infraestructuras*)

De cara a promover el espacio público como lugar de descanso y encuentro, que fomente la convivencia y las relaciones sociales, es necesario planificar la distribución de los bancos en la vía pública.

Para fomentar entornos para toda la vida, las principales áreas de mejora tienen que ver con los ruidos, la contaminación, la disponibilidad de baños públicos, la accesibilidad de parques y zonas verdes, la disponibilidad de áreas de mayores en los parques, el mantenimiento de las aceras, el número de bancos o lugares de descanso, la planificación de carriles bicis y su buen uso entre ciclistas y peatones

“Las reformas que están haciendo en las plazas de los barrios que tenían más tendencia comunitaria, tienden a ser cada vez menos espacios de encuentro: los bancos tienen asas o son para una sola persona: Veo una tendencia al individualismo”. (GF1. *Personas mayores*)

Las calles y aceras de Madrid están limpias	4,23
Las calles y aceras de Madrid disponen de suficientes aceras o bancos	4,64
Las calles y aceras de Madrid están bien iluminadas	6,38
Las calles y aceras de Madrid son seguras, no da miedo caminar por ellas	5,37
Las calles y aceras de Madrid se encuentran en buen estado de conservación (no se observan baldosines rotos)	3,82
Las calles y aceras de Madrid disponen de rebajes para facilitar la subida y bajada con silla de ruedas, carro o similar	5,45
Las calles y aceras de Madrid son suficientemente anchas	5,92
Las calles y aceras de Madrid están libres de obstáculos (terrazas, bolardos, cafeterías...)	4,75

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

Los pasos de peatones son los elementos mejor valorados en las encuestas y han experimentado una evolución positiva, sobre todo en cuanto a su señalización. En los grupos focales también se reconoció la mejora de los tiempos de apertura de los semáforos, lo que facilita el paso a las personas con diferentes grados de movilidad reducida, así como la instalación de isletas que facilitan la movilidad peatonal al ofrecer un espacio de descanso.

“Creo que se ha mejorado el tema de semáforos y pasos de cebras. Por lo menos, darles un poquito más de tiempo. Que cuando tengas dificultad, no tengas que quedarte en medio. O han hecho una isleta central para que incluso puedas parar en medio. Pero se ha hecho poco”. (GF5. *Personas Mayores*)



Madrid es una ciudad sin ruidos	4,50
Madrid es una ciudad no contaminada	4,08

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

Valoración de la recogida de basuras	6,60
Valoración de la recogida selectiva de residuos (contenedores de papel, vidrio, plásticos... Recogida de basuras)	6,30

Encuesta de Calidad de Vida (2019)

TRANSPORTE

Respecto al transporte público en Madrid, el metro y los autobuses de la Empresa Municipal de Transportes (EMT) están bastante bien valorados, con una nota media por encima de 7 en ambos casos. En los grupos focales también se comentaron los avances de la ciudad en cuanto a transporte público, al tiempo que se señalaron algunas áreas de mejora.

“Yo, que tengo mis capacidades preservadas, he intentado sacarme un billete para venir hasta aquí y me he tirado media hora, he tenido que ir a la taquilla”. (GF2. Personas Mayores)

“Hay muchísimas estaciones que no tienen ascensor. ¿Y si está averiado qué haces?” (GF2. Personas Mayores)

El autobús es, sin duda, el medio preferido por las personas mayores para moverse por la ciudad. Algunas personas destacan su accesibilidad y adaptabilidad y valoran especialmente las rampas, los asientos reservados y la cercanía de las paradas del autobús. Los aspectos de mejora identificados tienen que ver con el espacio limitado para sillas de ruedas, el estilo de conducción o las marquesinas.

“El más adecuado para los mayores y el que más utilizamos son los autobuses. Entre otras cosas, porque tiene una accesibilidad mayor y una mayor seguridad”. (GF5. Personas Mayores)

Los pasos de peatones y semáforos en Madrid son suficientes	6,79
Los pasos de peatones y semáforos en Madrid son seguros, permiten cruzar las calles sin peligro	6,19
Los pasos de peatones y semáforos en Madrid están correctamente ubicados	6,66
Los semáforos duran el tiempo suficiente para que cruce el peatón	6,59
Los semáforos están bien señalizados (auditiva y visualmente)	7,26

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

En relación con el medio ambiente urbano, el ruido y la contaminación de la ciudad resultan mal valorados. La recogida de residuos recibe, por contra, una puntuación más alta. Es probable que en estos resultados influya la creciente conciencia ecológica, que conlleva una mirada más crítica sobre estos parámetros.

La necesidad de mejorar la conducción de los autobuses es uno de los aspectos más recurrentes en los grupos focales de personas mayores. El grupo de profesionales del transporte comparte esta preocupación; a su juicio, es necesario sensibilizar tanto a usuarios/as como a conductores/as, en este caso para que tomen conciencia de las dificultades de las personas mayores en términos de movilidad y accesibilidad.

“Deberían hacerse acciones combinadas. Por un lado, una formación y sensibilización a conductores para que sepan cuáles son las necesidades de las personas mayores, pero también organizar jornadas para personas mayores para trasladarles los sistemas que tiene el autobús, que conociesen esos sistemas y pudieran estar más seguros”. (GF8. Profesionales Transporte)

Uno de los aspectos mejor valorados sobre el transporte público es la tarifa del Abono tercera edad, que consideran adecuada y muy beneficiosa.

“Las tarifas no nos podemos quejar. Incluso que hubiera diferentes tarifas por la renta”. (GF5. Personas Mayores)

Otro aspecto de mejora mencionado en los grupos de profesionales es la necesidad de generar más información sobre los medios de transporte y las posibilidades de movilidad, para que las personas usuarias puedan planificar su viaje (con intercambios, paradas, horarios, etc.) con antelación. Sin dejar de lado la atención personal, se considera que la tecnología y las aplicaciones móviles jugarán un papel destacado en la consecución de este objetivo.



La necesidad de mejorar la conducción de los autobuses es uno de los aspectos más recurrentes en los grupos focales de personas mayores. El grupo de profesionales del transporte comparte esta preocupación; a su juicio, es necesario sensibilizar tanto a usuarios/as como a conductores/as para que tomen conciencia de las dificultades de las personas mayores en términos de movilidad y accesibilidad

Valoración de los taxis de Madrid	5,70
Valoración de <i>parkings</i> públicos	5,00
Valoración del metro de Madrid	7,50
Valoración de los autobuses de la EMT	7,20

Encuesta de Calidad de Vida (2019)

VIVIENDA

La vivienda es uno de los temas con peores índices de satisfacción por parte de las personas mayores de la ciudad, que perciben escasas opciones adecuadas y accesibles para personas frágiles y con discapacidad.

Los grupos focales de personas mayores apuntan que **la accesibilidad en las viviendas es un tema prioritario** para avanzar en la amigabilidad del entorno doméstico. La falta de accesibilidad de los edificios, la ausencia de ascensores y rampas repercute directamente en la socialización e integración social de las personas mayores, lo cual puede a su vez estar asociado con el aislamiento social y los sentimientos de soledad no deseada.

“Y si, además, viven sin ascensor, están derivadas a vivir una soledad tremenda y estar aislados”. (GF4. *Personas mayores*)

El grupo de profesionales de Seguridad y Emergencias señala situaciones problemáticas de accesibilidad en viviendas de muchas personas mayores. Así, en muchos casos salir a la calle supone traspasar una frontera que implica demasiado esfuerzo, no solo físico sino también psicológico y emocional, lo que aumenta el riesgo social y la vulnerabilidad de estas personas.

“Hay personas que no bajan de sus casas porque no pueden bajar. Están condenadas. Eso lo vemos cuando tenemos que bajar a algún paciente y te preguntas: esta persona, ¿cómo hace su día a día?” (GF. *Profesionales Seguridad- Emergencias*)

En los grupos de profesionales también se puso de relieve el problema de la vivienda asociado al fenómeno de la gentrificación del centro urbano. Las dinámicas propias de la ciudad, como **la turistificación y la gentrificación de los barrios históricos del centro tienen consecuencias negativas en el entorno social y físico de los vecinos y vecinas mayores**. A través del proceso de gentrificación se produce un desplazamiento de las personas residentes, siendo sustituidos paulatinamente por otros grupos de población con estados socioeconómicos superiores,

incluyendo también al colectivo de turistas. Este problema implica un deterioro del tejido social que influye directamente en la vida cotidiana de las personas mayores.

“La persona mayor tiene que reconocer su barrio y saber dónde está. El comercio de toda la vida, y de repente, esto cambia en un espacio de tres meses y va a la calle y ya no reconoce sus propios barrios”. (GF6. *Profesionales Infraestructuras*)

El precio de la vivienda es accesible para las personas mayores	2,03
El precio del alquiler es accesible para las personas mayores	2,02
Existen opciones de vivienda adecuada y accesible (incluidas personas frágiles y con discapacidad)	3,39

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

Los grupos focales tanto de personas mayores como de profesionales destacan las ayudas municipales para la adaptación/rehabilitación de edificios. Sin embargo, las personas mayores también manifiestan que hay un desconocimiento general sobre el procedimiento para solicitarlas.

Por su parte, los grupos de profesionales recuerdan que estas ayudas van dirigidas a la instalación de ascensores, sillas salva-escaleras, rampas, sistemas de apertura de puertas del portal, etc. Sin embargo, a su juicio estas iniciativas suponen procesos largos y costosos que, en muchos casos, implican también la inversión privada de la comunidad de vecinos, lo cual retrasa y complica las obras de accesibilidad.

“Cuatro años intentando conseguir ascensor. No hay un marco que dé prioridad o que obligue a agilizar y a poner en primer orden la necesidad de esa persona mayor [...] Y la mayoría de vecinos votaron en contra. Prima la individualidad. La calle puede que esté adaptada, pero tú, hasta que llegas, no es posible”. (GF6. *Profesionales Infraestructuras*)



Los grupos focales señalan la necesidad de intervenir en las posibles situaciones de soledad no deseada en los hogares y ofrecer alternativas a las personas mayores. Intervenciones de índole tan diversa como las ayudas para la mejora de las viviendas o el acompañamiento organizado en el ámbito comunitario se consideran muy importantes, pero cabe destacar el papel fundamental de los servicios sociales municipales

Estrechamente ligados a la vivienda están los servicios que favorecen la permanencia en el hogar habitual con buena calidad de vida, un objetivo destacado en los grupos focales. Estos servicios cuentan con una buena valoración (tanto los servicios sociales como los de otro tipo, como pedidos a domicilio, etc.), también en cuanto a su grado de adaptación a las necesidades de las personas mayores.

Se dispone de servicios de pedido a domicilio accesible a personas mayores	7,42
Los servicios están orientados a las necesidades de las personas mayores	6,07

Encuesta de Calidad de Vida (2019)

En relación con el objetivo de favorecer la permanencia en el domicilio habitual, los grupos focales señalan la necesidad de intervenir en las posibles situaciones de soledad no deseada en los hogares y ofrecer alternativas a las personas mayores. Intervenciones de índole tan diversa como las ayudas para la mejora de las viviendas o el acompañamiento organizado en el ámbito comunitario, ya señaladas anteriormente, se consideran muy importantes, pero cabe destacar el papel fundamental de los servicios sociales municipales, como se desprende de las encuestas de valoración de los mismos.

¿Cree usted que recibir el servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones? (%)

Teleasistencia (2018)	81,1
Servicio de ayuda a domicilio (2019)	87,3
Comidas a domicilio (2017)	87,9
Lavandería (2017)	92,2

Encuestas de los diferentes servicios para personas mayores

4.5. IMPACTO DE LA PANDEMIA

La evaluación del primer plan y la elaboración del nuevo Plan 2021-2023 se han realizado en plena pandemia de COVID-19. La ejecución de las acciones recogidas en este documento se verá, sin duda, marcada por la evolución de esta crisis, así como por sus consecuencias sanitarias, económicas, sociales y políticas.

Para lograr que la implementación de este Plan sea eficaz, los servicios municipales —en particular, aunque no solo, los dirigidos a las personas mayores— deberán redoblar su capacidad de adaptación a un escenario incierto y cambiante.

Como destaca Naciones Unidas¹⁶ en el documento de política *La COVID-19 en un mundo urbano*, el 90% de los casos de todo el mundo se ha producido en entornos urbanos. Ello “ha puesto de manifiesto la **función crítica de las autoridades locales como agentes de primera línea en la respuesta a la crisis, la recuperación y la reconstrucción**”.

La ONU subraya que en el entorno urbano “hay varios factores que exponen más claramente a la COVID-19: en qué lugar de la ciudad vive y trabaja una persona, su género, edad y estado de salud previo, su nivel de ingresos, el tipo de vivienda donde reside y su acceso a servicios públicos”.

A la vista de estos factores de riesgo, Naciones Unidas recomienda diseñar respuestas a medida en los barrios con mayor riesgo; ofrecer respuestas innovadoras ante el problema de la vivienda inadecuada e inasequible; acceso a servicios públicos esenciales; acceso a los servicios de salud en condiciones de igualdad, e intervenciones específicas para grupos vulnerables.

En este contexto excepcional, el Plan Madrid Ciudad Amigable 2021-2023 puede ser un instrumento que contribuya a una recuperación más inclusiva y que

asiente definitivamente el enfoque de amigabilidad en la gestión municipal, esto es, la necesidad de construir una ciudad adaptada a las personas de todas las edades.

Para lograrlo, es fundamental contar con información a lo largo del proceso. Una primera aproximación la encontramos en la [Encuesta a población mayor de 65 años sobre el impacto del coronavirus](#), realizada en 2020 por el Ayuntamiento de Madrid¹⁷ para conocer cómo vivieron las personas mayores los primeros meses de la pandemia, cuando tuvo lugar el confinamiento más estricto.

Esta encuesta ofrece información preliminar sobre las consecuencias de la pandemia en distintos aspectos directamente relacionados con la calidad de vida y la percepción de la ciudad como un entorno amigable.

Algunas de estas consecuencias deberán ser objeto de seguimiento durante la ejecución de las acciones de este Plan, entre otras:

- Impacto emocional (situaciones de duelo, etc).
- Efecto en la imagen pública de las personas mayores (autopercepción y percepción por parte del conjunto de la sociedad).
- Impacto de las medidas de prevención (distancia social, mascarilla, etc.) en la vida cotidiana.
- Modificación de hábitos y posibles adaptaciones en los servicios, actividades, canales de comunicación, etc.
- Fortalecimiento/debilitamiento de las redes sociales y aparición de situaciones de aislamiento social (soledad no deseada).

¹⁶ Naciones Unidas (2020). Documento de Política: la COVID-19 en un medio urbano. Disponible en: https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/covid-19_in_an_urban_world_spanish.pdf

¹⁷ Encuesta telefónica realizada a 1.845 personas por Sigma Dos en octubre de 2020.

4.6. COHERENCIA CON LA ESTRATEGIA MUNICIPAL

Tanto en el plan anterior como en este, parece importante buscar la vinculación del proyecto Madrid Amigable con las Personas Mayores con otros planes municipales y, con ello, la transversalidad de sus objetivos y el compromiso del conjunto de la institución para lograr una ciudad a la medida de todas las personas con independencia de su edad.

El Plan 2021-2023 está plenamente integrado en la estrategia municipal y refleja el compromiso de la institución con el objetivo de lograr una ciudad abierta e inclusiva, que favorezca el desarrollo personal en plenitud de derechos en todas las etapas de la vida.

PLANES ALINEADOS

El **Acuerdo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid 2019-2023** contempla varios compromisos de gran calado en términos de amigabilidad que, de hecho, se materializan en varias acciones de este Plan:

- **Reformulación del modelo de atención de los Servicios Sociales dando prioridad a las familias y a los mayores.** Hacia unos Servicios Sociales municipales más accesibles, universales, proactivos, ágiles y que profundicen en su capacidad de intervención con las personas para recuperar la autonomía necesaria que permita integrarse activamente en la sociedad.
- **Impulso a la Oficina Municipal de Accesibilidad.** Coordinación de todas las áreas del Ayuntamiento para lograr la eliminación de barreras físicas y sensoriales y la plena inclusión y autonomía de las personas con discapacidad.
- **Abordaje de la soledad y aislamiento social de las personas mayores.** Empleo de tecnologías innovadoras como la teleasistencia avanzada y la monitorización de hogares para la detección del

riesgo de soledad de las personas mayores más vulnerables, en línea con proyectos como *Radares*, *Grandes Vecinos* o *Madrid en compañía*.

- **Ayuda a las familias que cuidan a personas dependientes.** Reconocimiento a las personas que cuidan a sus seres queridos dependientes y acompañamiento con apoyo psicológico y con la creación de espacios compartidos con otros cuidadores para crear redes de solidaridad que les ayuden a disminuir la carga de trabajo.
- **Nuevos contratos de conservación y mantenimiento de zonas verdes y parques.** Fijación de unos mínimos de personal y maquinaria, mejora de la dedicación y especialización de los trabajos de conservación.
- **Limpieza de las calles y espacios públicos.** Plan de Limpieza, aumento del presupuesto dedicado a limpieza de la ciudad y un nuevo mando operativo de supervisión y coordinación del servicio.
- **Plan de equipamientos en los distritos y en los nuevos desarrollos:** centros deportivos, centros de mayores, centros culturales, etc. Dotaciones de carácter deportivo, lúdico, cultural, social y educativo según las necesidades de cada zona.

El presente documento recoge también varias acciones contempladas en los [Acuerdos de la Villa](#), elaborados con la participación de todos los grupos municipales y aprobados por unanimidad el 7 de julio de 2020. Los Acuerdos contienen una serie de medidas para paliar tanto situaciones de emergencia como vulnerabilidades estructurales que la pandemia ha puesto de manifiesto.

Muchas de las medidas comprometidas en estos Acuerdos contribuyen a fortalecer la amigabilidad de la ciudad desde múltiples puntos de vista e inspiran varias acciones del Plan:

- Desarrollo de actuaciones que permitan la **permanencia en el domicilio y el entorno familiar y social habitual:** refuerzo del programa de teleasistencia.

- Apoyo a la creación de **redes comunitarias** con recursos públicos, privados y sociales que contribuyan a prevenir, detectar e intervenir ante situaciones de vulnerabilidad y, en especial, frente a la soledad no deseada.
- Promoción del **envejecimiento activo y saludable**.
- Intervención para mejorar la capacidad de uso de las TIC y **salvar la brecha digital**.
- **Promoción de la cultura:** desarrollo de un programa cultural en espacios al aire libre en los distritos de Madrid y digitalización de los teatros municipales.
- Acciones en materia de vivienda para avanzar hacia la **accesibilidad universal** y en el desarrollo de **nuevos modelos residenciales** para las personas mayores.
- Desarrollo de un **nuevo modelo de centros municipales de mayores**.
- Desarrollo de un **modelo de movilidad sostenible:** peatonalizaciones, reducción del tráfico, estacionamiento de motocicletas, bicicletas y patinetes, etc.
- Impulso del **bosque metropolitano** para hacer de Madrid una ciudad más sostenible, con más zonas verdes.

Asimismo, este Plan se enmarca en la [Estrategia de Localización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 en la Ciudad de Madrid](#), hoja de ruta con la que el Ayuntamiento de Madrid alinea sus políticas de desarrollo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), adaptando esta agenda global a las características y circunstancias de la ciudad.

La Estrategia se inspira en las cinco dimensiones de la Agenda 2030 (**personas, planeta, prosperidad, paz y alianzas**) y establece 6 grandes políticas palanca, que se materializan en 24 líneas de acción municipal en relación al cumplimiento de los ODS. Una de estas líneas de acción es precisamente la “Atención a las personas mayores”, aunque todas ellas están directamente relacionadas con los objetivos y

acciones del Plan Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores:

Políticas palanca y líneas de acción	
<p>1. Instituciones eficientes y transparentes</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Digitalización e información para la eficacia y la transparencia ■ Participación efectiva ■ Contratación pública responsable 	
<p>2. Neutralidad climática, movilidad y calidad del aire</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Descarbonización y energías renovables y eficientes ■ Movilidad sostenible ■ Calidad del aire 	
<p>3. Ciudad verde, consumo responsable y economía circular</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Planificación estratégica para el desarrollo sostenible ■ Consumo responsable y comercio justo ■ Reducción y reciclaje de residuos ■ Educación ambiental ■ Biodiversidad y zonas verdes ■ Calidad del agua 	
<p>4. Protección social e igualdad</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Lucha contra la pobreza ■ Accesibilidad e inclusión social ■ Igualdad de género ■ Atención a las personas mayores ■ Escolarización y protección infantil ■ Acceso a la vivienda ■ Cooperación internacional y ciudadanía global 	
<p>5. Ciudad para disfrutar</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Protección del patrimonio cultural ■ Reequilibrio y renovación urbana ■ Vida saludable ■ Seguridad urbana 	
<p>6. Innovación y economía inclusiva y sostenible</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Emprendimiento e innovación comercial y empresarial 	

Por otra parte, el Plan Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2021-2023 contempla, tanto en el diseño de acciones como en su posterior implementación y evaluación lo dispuesto en las [Directrices de Transversalidad de Género del Ayuntamiento de Madrid](#), en cumplimiento de los compromisos adoptados en el Plan Estratégico para la Igualdad de Género de la Ciudad de Madrid 2018-2020.

Estas directrices establecen los criterios que han de regir de forma homogénea en la actuación municipal para la **integración del enfoque de género** de forma que se garantice que el principio de igualdad entre mujeres y hombres, reconocido en el ordenamiento jurídico internacional, europeo y nacional, es transversal a todas las actuaciones municipales.

Las acciones para fomentar la amigabilidad de Madrid previstas en este documento también tienen su origen en otros planes municipales de alcance más específico. Entre ellos destaca la [Estrategia Madrid 360](#) de sostenibilidad ambiental,

cuyo objetivo es mejorar la calidad del aire, en cumplimiento de la Directiva 2008/50/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008. Para ello, contempla diversas líneas de actuación, tales como: peatonalizaciones, fomento del transporte público y de otros transportes alternativos, limitación de los vehículos más contaminantes, reducción de emisiones, instalación de aparcamientos disuasorios, etc.

El [Plan Sures](#) también es fuente de algunas actuaciones recogidas en el presente documento. Se trata de un plan de desarrollo de los distritos del Sur y del Este de Madrid. Su objetivo es **reducir los desequilibrios históricos** que afectan a estas zonas, impulsar su desarrollo e igualar la calidad de vida y de oportunidades entre los 9 distritos que lo componen (donde viven más del 44% de la población madrileña) y la media de la ciudad.

Asimismo, algunas acciones incluidas en el Plan Madrid Ciudad Amigable 2021-2023 proceden de los [Planes Integrales de Barrio](#) (PIBA) y distintos planes estratégicos de subvenciones tanto de las Áreas de Gobierno como de los distritos.

El proyecto Madrid Amigable con las Personas Mayores está plenamente integrado en la estrategia municipal y refleja el compromiso de la institución con el objetivo de lograr una ciudad abierta e inclusiva, que favorezca el desarrollo personal en plenitud de derechos en todas las etapas de la vida

5. Metodología

5.1. LIDERAZGO, COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO

Desde la adhesión de Madrid a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, la Alcaldía asume el liderazgo de este proyecto para garantizar que pasa a formar parte, de manera transversal e integral, de la política municipal.

El Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, entre cuyas competencias están los programas y servicios para las personas mayores, ejerce la dirección política de las comisiones de gestión y coordinación del Plan.

La **Comisión Interáreas**, por su parte, asume las funciones de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control. En ella están representadas las Áreas de Gobierno municipal y el Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid.

ESTRUCTURA DE TRABAJO

Se mantiene la estructura de trabajo creada para la elaboración del Plan 2017-2019, al entender que garantiza la participación transversal de las Áreas de Gobierno y de las personas mayores. Esta estructura consta de:

Comisión Técnica Extendida. Es el Grupo Motor, integrado por las personas de las distintas áreas y, dentro de ellas, las direcciones generales o gerencias encargadas de la propuesta, diseño y ejecución de acciones y de sus correspondientes actuaciones. Es un órgano clave para garantizar la transversalidad y operatividad del Plan, por eso

resulta esencial que esté formado por un equipo de personas sensibilizadas y motivadas con el potencial transformador de este proyecto. La presencia de miembros del Consejo Sectorial de Personas Mayores es de gran importancia.

Comisión Técnica. Es el órgano encargado de coordinar y gestionar a nivel más operativo la elaboración del Plan. Liderada por un equipo de la D.G. de Mayores, cuenta con personas delegadas de la concejalía / coordinación del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social, el Servicio de Estadística Municipal, la Subdirección General de Calidad y Evaluación y la D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género.

Asistencia técnica: Asociación Jubilares. Esta entidad se ha encargado de la coordinación, asesoramiento técnico y redacción del proyecto.

Relación de representantes en la Comisión Técnica Extendida*:

ALCALDÍA

Coordinación General de Alcaldía

- D.G. de la Coordinación de Alcaldía
- D.G. de Organización y Régimen Jurídico
- S.G. de Administración Digital
- Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM)

*D.G.: Dirección General | S.G.: Subdirección General

VICEALCALDÍA**Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana**

- D.G. de Atención a la Ciudadanía
- D.G. de Coordinación Territorial y Desconcentración
- D.G. de Participación Ciudadana
- D.G. de Transparencia y Calidad

Área Delegada de Internacionalización y Cooperación

- D.G. de Cooperación y Ciudadanía Global

**FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL
Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social**

- Departamento de Voluntariado
- D.G. de Servicios Sociales y Emergencia Social
- D.G. de Familias, Infancia, Educación y Juventud
- D.G. de Innovación y Estrategia Social
- D.G. de Mayores
- D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género
- D.G. de Inclusión Social

MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD**Coordinación General de Medio Ambiente**

- D.G. de Gestión del Agua y Zonas Verdes
- D.G. de Sostenibilidad y Control Ambiental
- D.G. de Servicios de Limpieza y Residuos

Coordinación General de Movilidad

- D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación
- D.G. de Planificación e Infraestructuras de Movilidad
- Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. (EMT)

DESARROLLO URBANO**Coordinación General de Desarrollo Urbano**

- D.G. de Gestión Urbanística
- D.G. de Planeamiento
- D.G. de Planificación Estratégica

Área Delegada de Vivienda

- D.G. de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración
- Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A. (EMVS)

OBRAS Y EQUIPAMIENTOS**Coordinación General de Patrimonio, Obras y Equipamientos**

- D.G. del Espacio Público, Obras e Infraestructuras
- D.G. de Conservación de Vías Públicas
- D.G. de Gestión del Patrimonio
- D.G. de Arquitectura y Conservación del Patrimonio
- D.G. de Accesibilidad

CULTURA, TURISMO Y DEPORTE**Coordinación General de Cultura**

- D.G. de Bibliotecas, Archivos y Museos
- D.G. de Programas y Actividades Culturales
- D.G. de Patrimonio Cultural

Área Delegada de Deporte

- D.G. de Deporte

PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS Coordinación General de Emergencias

- D.G. de Comunicación
- D.G. de Emergencias y Protección Civil
- D.G. de Policía Municipal
- Organismo Autónomo Madrid Salud

ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO Coordinación General de Economía, Comercio, Consumo y Partenariado

- D.G. de Comercio y Hostelería
- Instituto Municipal de Consumo

Área Delegada de Innovación y Emprendimiento

- D.G. de Innovación y Emprendimiento
- Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid

HACIENDA Y PERSONAL Coordinación General de Contratación y Política Financiera

- D.G. de Contratación y Servicios

Coordinación General de Presupuestos y Recursos Humanos

- D.G. de Presupuestos

CONSEJO SECTORIAL DE PERSONAS MAYORES

El Consejo cuenta con un Grupo de Trabajo de Ciudades Amigables; sus miembros representan al Consejo en la Comisión Técnica Extendida, en la que participan representantes de las siguientes entidades:

- CEOMA (Confederación Española de Organizaciones de Mayores)
- Asociación Mayores de Madrid XXI
- Fundación 26 de diciembre
- Asociación Provincial de Mayores y Pensionistas de Madrid - UDP (Unión Democrática de Pensionistas)
- Asociación de Personal Jubilado del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos - AJAMADRID
- Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid (FRAVM)
- Unión de Jubilados y Pensionistas de Madrid -UGT
- UMER (Universidad de Mayores Experiencia Recíproca)
- AGMT (Asociación Grupo de Mayores de Telefónica)
- Centro Municipal de Mayores de Moratalaz

5.2. SISTEMA DE TRABAJO

La elaboración de este Plan ha requerido el trabajo coordinado y participativo de ocho Áreas de Gobierno y 37 órganos de distinto nivel (organismos autónomos, direcciones generales, departamentos y otros) que han comprometido diversas acciones. Tanto durante la evaluación del primer plan como en la elaboración del actual, la comisión técnica ha mantenido contactos frecuentes, no presenciales debido a la pandemia.

La Dirección General de Mayores ha liderado el proceso de trabajo y, una vez finalizada la evaluación, remitida desde la Coordinación del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social al resto de áreas municipales, ha sido la responsable de recoger las propuestas de acción para impulsar el segundo plan.

A partir de los resultados de la evaluación del primer plan y de esas primeras propuestas, se diseñó una estructura de contenidos provisional que ofreciera un marco de trabajo para ordenar, de forma clara y coherente, las acciones y actuaciones inicialmente propuestas por las Áreas de Gobierno y sus distintos órganos.

Esa estructura preliminar constaba de dos grandes ejes, cada uno de ellos con tres ámbitos estratégicos. El primero de los ejes estaba dedicado al entorno social y aglutinaba las medidas para fomentar la participación social, la atención integral y la transversalización de la perspectiva de ciclo de vida y envejecimiento en la vida municipal. El segundo eje se refería al entorno físico y comprendía todas las medidas relacionadas con la vivienda, el espacio público, la movilidad y el transporte.

Siguiendo esta clasificación de acciones y actuaciones, la Comisión Técnica Extendida celebró seis reuniones telemáticas en el mes de diciembre de 2020 en las que se revisaron todas las acciones presentadas, se comentaron y se expusieron dudas y sugerencias. Las sesiones siguieron este esquema de trabajo:

- Presentación de las acciones y actuaciones: representantes de las áreas proponentes explicaron la naturaleza de sus iniciativas y sus objetivos.
- Puesta en común de dudas, comentarios y sugerencias por parte del resto de áreas y el Consejo Sectorial de Personas Mayores.
- Identificación de acciones y actuaciones susceptibles de una labor coordinada entre áreas o departamentos.
- Revisión de posibles acciones en el marco de otros planes de política municipal.

Tras esta ronda de reuniones, se llevó a cabo una sistematización de las acciones, actuaciones y un contacto individualizado con cada una de las direcciones generales u órganos proponentes para solicitarles información adicional, en su mayor parte relativa a una mayor concreción de las actuaciones y la incorporación de indicadores, metas y presupuestos.

En esta fase se vio la necesidad de redefinir la estructura del Plan, que quedó configurado definitivamente en torno a los tres ámbitos estratégicos que se describen en el capítulo 6 de este documento.

Las direcciones generales proponentes han participado activamente en las reuniones, han respondido a las frecuentes peticiones de información y, aquellas que comparten acciones y actuaciones, se han coordinado para diseñarlas.

Una vez recogidos los últimos datos, se procedió a la devolución del borrador final del documento al conjunto de la Comisión Técnica Extendida para su revisión final.

6. Plan 2021-2023: estructura, objetivos y acciones

6.1. ESTRUCTURA DEL PLAN

Las acciones y actuaciones contempladas en el Plan 2021-2023 toman como punto referencia las ocho áreas del entorno urbano y social que la Organización Mundial de la Salud (OMS) identifica como claves para la salud y la calidad de vida de las personas y se estructuran en tres grandes ámbitos estratégicos:

OMS Factores del envejecimiento activo	Plan Madrid Amigable 2021-2023 Ámbitos estratégicos
Respeto e inclusión social Participación social Comunicación e información Participación cívica y empleo	Ámbito estratégico 1. Entorno cívico y social: una ciudad para todas las generaciones.
Servicios sociales y sanitarios	Ámbito estratégico 2. Prevención y atención integral: una ciudad que responde a las necesidades de la población mayor.
Espacios al aire libre y edificios Transporte Vivienda	Ámbito estratégico 3. Entorno urbano amigable: una ciudad que se adapta a todas las personas.

Estos tres ámbitos estratégicos incorporan los siguientes enfoques transversales que deben permear todo el Plan desde su formulación hasta su ejecución y posterior evaluación:

Enfoques transversales – Plan Madrid Amigable 2021 - 2023	
Heterogeneidad	La población mayor de Madrid se caracteriza por una enorme diversidad de capacidades, necesidades, aspiraciones, inquietudes , etc. Esta diversidad viene marcada por el amplio rango de edades que abarca la expresión “personas mayores” (que implica diferencias en cuestiones de salud, vivencias generacionales, etc.) y, sobre todo, por la riqueza de perfiles e identidades que caracterizan a las poblaciones urbanas.
Igualdad de género	La feminización del envejecimiento es un hecho: la mayoría de personas de 65 años en adelante son mujeres (hay 155 por cada 100 varones), una proporción que aumenta de la tercera a la cuarta edad merced a que su esperanza de vida supera en casi 6 años a la de los hombres. Pero más allá de los datos puramente demográficos, la desigualdad estructural se traduce en una brecha de género evidente entre hombres y mujeres mayores, brecha con múltiples manifestaciones, como por ejemplo las diferencias en el acceso a recursos económicos, el uso del tiempo y el papel desempeñado en los cuidados, la existencia de violencia de género y una mayor prevalencia de maltrato hacia las personas mayores en las mujeres. Todo ello hace imprescindible introducir la perspectiva de género en el diseño y la ejecución de las acciones de este Plan, de forma que se tengan en cuenta las necesidades de las mujeres mayores, cuya experiencia en tanto mujeres es también distinta de la vivida por generaciones más jóvenes.
Equidad	Para abordar las desigualdades entre los distritos y barrios de la ciudad, es necesario localizar y priorizar las acciones y actuaciones atendiendo a las diferentes necesidades de los territorios y sus poblaciones.



La heterogeneidad de la población mayor, la igualdad de género y la equidad entre los distintos territorios urbanos son los enfoques transversales que inspiran las acciones del Plan

6.2. ÁMBITO ESTRATÉGICO 1. ENTORNO CÍVICO Y SOCIAL : UNA CIUDAD PARA TODAS LAS GENERACIONES

El entorno social y cultural es determinante en la calidad de vida de las personas. El aumento espectacular de la esperanza de vida, lo que se ha dado en llamar “revolución de la longevidad”, implica la construcción de un nuevo paradigma del envejecimiento que redefina el estatus de las personas mayores a nivel tanto individual como social.

La longevidad exige cambios políticos, económicos y sociales y proyectos de vida personal y comunitaria distintos que garanticen que esa vida extra que hemos conquistado se desarrolle con la mejor calidad de vida posible.

Las políticas públicas son un elemento clave para garantizar la igualdad, redefinir el estatus social de las personas mayores y el concepto mismo de la vejez, un constructo cultural que está en plena metamorfosis y que condiciona en gran medida la manera en que nos vemos y nos ven a partir de cierta edad.

Estas políticas, especialmente las municipales por ser las más cercanas a la ciudadanía, pueden

ayudarnos individual y colectivamente a desarrollar un nuevo autoconcepto; llevar adelante proyectos de vida y planificar los apoyos necesarios para garantizar que esos proyectos puedan desarrollarse a lo largo de toda la vida con dignidad y autonomía.

A partir de estas premisas, las **47 acciones** y **95 actuaciones** contempladas en este ámbito fomentan el empoderamiento de las personas mayores mediante el impulso a su participación cívica y social; generan espacios de aprendizaje a lo largo de la vida, en especial -aunque no solo- para salvar la brecha digital; promueven el envejecimiento activo y saludable mediante el ejercicio físico, la actividad cultural, el asociacionismo y el voluntariado; visibilizan e intervienen ante la desigualdad de género de hombres y mujeres; desarrollan actividades intergeneracionales con sentido, etc.

Es importante señalar que las acciones propuestas tienen como escenario la ciudad de Madrid en su conjunto, no únicamente los espacios tradicionalmente asociados a las personas mayores. Si bien los Centros Municipales de Mayores siguen siendo un lugar de encuentro para muchas de ellas, la heterogeneidad de este colectivo poblacional y sus nuevas y legítimas aspiraciones implican una mirada diferente, más abierta y libre de las etiquetas que han alimentado el edadismo.



Los encuentros intergeneracionales son una de las fórmulas promovidas por el Ayuntamiento de Madrid para fomentar el conocimiento y la solidaridad entre la población madrileña.

En línea con este planteamiento general, las acciones de este ámbito estratégico tienen los siguientes objetivos específicos:

- Visibilizar la contribución de las personas mayores y resignificar esta etapa de la vida para cambiar la forma en que, como sociedad, concebimos, sentimos y actuamos respecto al envejecimiento.
- Mejorar la inclusión social propiciando actitudes, comportamientos y mensajes respetuosos hacia las personas mayores.
- Combatir activamente el edadismo propiciando un nuevo relato sobre el envejecimiento que reconozca la heterogeneidad del colectivo de las personas mayores y destierre cualquier tentación de etiquetar a las personas en función de su edad.
- Desarrollar mecanismos de participación en el Gobierno municipal más ágiles y accesibles.
- Promover un nuevo modelo de Centros Municipales de Mayores más participativo.
- Visibilizar la desigualdad de género y empoderar a las mujeres mayores.
- Luchar contra la LGTBIfobia y sensibilizar sobre la situación del colectivo de personas mayores LGTBI.
- Empoderar a las personas mayores para que participen activamente en la comunidad por medio del asociacionismo y el voluntariado, con un enfoque intergeneracional, solidario y no asistencialista¹⁸.
- Desarrollar actividades intergeneracionales con sentido.
- Impulsar el aprendizaje a lo largo de la vida, con especial atención a la formación en herramientas tecnológicas para salvar la brecha digital.
- Fomentar actividades culturales y de ocio diversas y de calidad.
- Informar y sensibilizar a la sociedad y a los órganos municipales sobre accesibilidad universal y su contribución a la participación social.
- Impulsar la actividad y el ejercicio físico como parte de la estrategia de envejecimiento activo y saludable.
- Promover alianzas con los mercados municipales para sensibilizar sobre el buen trato a las personas mayores.

Visibilizar la contribución de las personas mayores y resignificar esta etapa de la vida es uno de los objetivos específicos del ámbito estratégico 1, que promueve en la ciudad de Madrid un entorno cívico y social para todas las generaciones y libre de etiquetas etarias

¹⁸ Las acciones de voluntariado previstas en este plan rompen con el estereotipo que asocia voluntaria/o = joven y beneficiaria/o = mayor.

ÁMBITO ESTRATÉGICO 1

ENTORNO CÍVICO Y SOCIAL: UNA CIUDAD PARA TODAS LAS GENERACIONES.



ACCIÓN AE1.1. INCORPORACIÓN A LA ESTRATEGIA MUNICIPAL DEL ENFOQUE BASADO EN DERECHOS EN LAS POLÍTICAS Y SERVICIOS DIRIGIDOS A LAS PERSONAS MAYORES

Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores

- | | |
|--|----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 1.1. Elaboración de la Carta de Derechos de las personas Mayores en el municipio.
 Metas: Elaboración (2021) Presentación (2022) Publicación y difusión por correo electrónico a asociaciones de mayores y entidades de interés (2023) | 2021
2022
2023 |
|--|----------------------|

ACCIÓN AE1.2. FOMENTO DE UNA IMAGEN DE LAS PERSONAS MAYORES AJUSTADA A LA REALIDAD

Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores

- | | |
|---|----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 2.1. Realización de campañas de lucha contra el edadismo de contenido diverso.
 Meta: Realización de 1 campaña al año | 2021
2022
2023 |
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 2.2. Sensibilización para fomentar la igualdad y la diversidad: mujeres mayores y LGTBI.
 Meta: Realización de 2 actividades de sensibilización al año | 2022
2023 |
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 2.3. Difusión del concepto de amigabilidad con las personas mayores en establecimientos de proximidad y mercados municipales.
 Meta: Realización de 1 campaña de difusión | 2021
2022
2023 |
| <ul style="list-style-type: none">  Actuación 2.4. Modificación de pictogramas para identificar a personas mayores. Actuación coordinada con la D.G. de Accesibilidad (Área de Gobierno de Obras y Equipamientos)
 Meta: Realización del diseño | 2022 |

ACCIÓN AE1.3. CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN CIUDADANA QUE PONGAN EN VALOR A LAS PERSONAS MAYORES


 Coordina: Área de Gobierno Portavoz, Seguridad y Emergencias - D.G. de Comunicación
 En colaboración con la D.G. de Mayores (Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social)

- | | |
|---|----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 3.1. Apoyo y asesoramiento en la planificación de campañas de sensibilización y concienciación ciudadana con el objetivo de difundir, proyectar en positivo y poner en valor la imagen de las personas mayores.
 Meta: 1 campaña de sensibilización y concienciación al año | 2021
2022
2023 |
|---|----------------------|



Cronograma



Acción o actuación coordinada entre varios órganos municipales D.G.: Dirección General

ACCIÓN AE1.4. IMPULSO A LA DIFUSIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS MUNICIPALES PARA LAS PERSONAS MAYORES	
<p> Coordina: Área de Gobierno Portavoz, Seguridad y Emergencias - D.G. de Comunicación En colaboración con la D.G. de Mayores (Área de Gobierno de Familia, Igualdad y Bienestar Social)</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 4.1. Información a los medios de comunicación de las acciones más representativas que realiza el Ayuntamiento de Madrid sobre los programas y servicios ofertados a las personas mayores. Meta: 12 notas de prensa al año 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.5. COMUNICACIÓN DEL PLAN MADRID CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 5.1. Información a la población general (web y Facebook). Meta: 6 acciones de comunicación al año para informar y poner en valor el Plan 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 5.2. Actuaciones de comunicación interna (Revista Digital Madrid Social, etc.) para informar al personal del Ayuntamiento de Madrid del Plan y de la importancia de transversalizar el enfoque de amigabilidad en todas las políticas y servicios municipales. Meta: 6 acciones de comunicación interna al año para informar del concepto de amigabilidad 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.6. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROYECTO CIUDADES AMIGABLES A PERSONAS MAYORES Y A LOS SERVICIOS DE LA POLICÍA MUNICIPAL DENTRO DEL PLAN	
<p>Coordina: Área de Gobierno Portavoz, Seguridad y Emergencias - D.G. de Policía Municipal</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 6.1. Elaboración de contenidos audiovisuales y gráficos sobre los contenidos establecidos. Metas: 4 audiovisuales 4 diseños gráficos 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 6.2. Difusión de acciones de la Policía Municipal en redes sociales y portales web. Metas: 60 publicaciones anuales en RRSS 12.000 visitas a RRSS y web 400 reacciones en RRSS (retuiteo, compartido, like) 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.7. APORTACIÓN A LA RED DE CIUDADES Y COMUNIDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD Y OTRAS REDES INTERNACIONALES	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 7.1. Colaboración en el intercambio de conocimiento con la <i>Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores</i> de la OMS, así como con otras redes internacionales de las que Madrid también es miembro, como <i>Eurocities</i> y <i>European Social Network</i>, mediante aportaciones en encuentros y publicaciones. Metas: Participación en 1 encuentro de la Red al año Publicación de 2 documentos al año (desarrollo del programa, buenas prácticas o hallazgos) en la web de la Red Internacional, el blog de la Red española u otros medios análogos 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE1.8. FORTALECIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DEL CONSEJO SECTORIAL DE PERSONAS MAYORES	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores	
<ul style="list-style-type: none">  Actuación 8.1. Revisión de reglamento/estatutos. Actuación coordinada con la D.G. de Participación Ciudadana (Vicealcaldía) Metas: Creación de un grupo de trabajo mixto (2021) Elaboración y presentación del borrador (2022) Tramitación y aprobación (2022) 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 8.2. Incorporación, como vocales, en la Comisión Interáreas para el seguimiento del Plan de Acción Madrid Amigable con las Personas Mayores. Metas: Decreto de nombramiento y constitución de la Comisión (2021) 2 reuniones de seguimiento al año 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 8.3. Creación de grupos de trabajo. Meta: Creación de 3 grupos de trabajo al año 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 8.4. Configuración de consultores (grupos de consulta a petición de las Áreas municipales). Meta: 100% de respuesta del Consejo Sectorial de Personas Mayores a la demanda de consultores de las Áreas municipales 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.9. PARTICIPACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES COMO MIEMBRO DEL CONSEJO REGIONAL DE MAYORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 9.1. Vocalía y grupos de trabajo conjuntos con los miembros del Consejo (Administración regional, Administraciones locales y entidades de la sociedad civil de la Comunidad). Metas: Vocalía en el Consejo Regional Participación en 1 grupo de trabajo al año 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.10. CREACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE PERSONAS MAYORES	
Coordina: Vicealcaldía - D.G. de Participación Ciudadana	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 10.1. Impulso a la creación de grupos de trabajo sectoriales de personas mayores en todos los distritos, promoviendo el debate y propuestas sobre las cuestiones que les afectan. Metas: Implantación de grupo de personas mayores en el 100% de los distritos en 2023 105 personas inscritas en los grupos de personas mayores en 2023 (5 por distrito) 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE1.11. AVANCES EN EL SERVICIO DE CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES PARA EVOLUCIONAR HACIA UN MODELO MÁS PARTICIPATIVO Y ACORDE A LAS NECESIDADES, PREFERENCIAS Y DESEOS DE LAS PERSONAS MAYORES, TENIENDO EN CUENTA SU DIVERSIDAD Y CONTANDO CON SU PARTICIPACIÓN Y LA DE LOS PROFESIONALES

Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 11.1. Aprobación del borrador definitivo del nuevo Reglamento de Régimen Interno de los Centros Municipales de Mayores (CMM). Meta: Aprobación del documento final en 2021 	2021
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 11.2. Difusión, información y sensibilización sobre el contenido del nuevo borrador de estatutos entre profesionales, personas mayores, Consejo Sectorial de Personas Mayores y demás entidades interesadas. Metas: Difusión mediante la web municipal Reuniones en todos los CMM, distritos y Consejo Sectorial de Personas mayores 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 11.3. Puesta en marcha de un grupo motor que acompañe y haga un seguimiento del proceso de cambio. Meta: Creación de un grupo motor 	2021 2022

ACCIÓN AE1.12. CREACIÓN DE NUEVOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

 Coordina: Área de Gobierno de Obras y Equipamientos - D.G. de Arquitectura y Conservación del Patrimonio En colaboración con la D.G. de Mayores (Área de Gobierno de Familia, Igualdad y Bienestar Social)	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 12.1. Centro Municipal de Mayores Blas Cabrera (distrito de Latina). Meta: Creación del centro 	2021
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 12.2. Centro Municipal de Mayores Travesía del Caño (distrito de Moncloa- Aravaca). Meta: Creación del centro 	2021
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 12.3. Centro Municipal de Mayores San Diego (distrito de Puente de Vallecas). Meta: Creación del centro 	2021
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 12.4. Centro Municipal de Mayores Bronce (distrito de Arganzuela). Meta: Creación del centro 	2021
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 12.5. Centro Municipal de Mayores Mirasierra (distrito de Fuencarral-El Pardo). Meta: Creación del centro 	2022

ACCIÓN AE1.13. ACTUACIONES GRUPALES E INDIVIDUALES ENCAMINADAS A PROPORCIONAR UNA ACOGIDA ADECUADA DE PERSONAS MAYORES EN CENTROS DE MAYORES	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Servicios Sociales y Emergencia Social</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 13.1. Sesiones grupales e individuales de acogida destinadas a las personas mayores socias de los Centros Municipales de Mayores (CMM). Metas: 6 sesiones grupales al año por CMM Sesiones de acogida en el 60% de los CMM Recogida de datos del número de personas asistentes/entrevistadas, desagregado por sexo y edad Incremento interanual del 5% en el número de personas asistentes/entrevistadas Participación activa de una persona mayor socia del CMM en el 80% de las sesiones realizadas 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.14. INFORMACIÓN PERSONALIZADA A SOLICITANTES Y USUARIOS/AS DE LA TARJETA MADRID MAYOR DE LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO DE MAYORES QUE LES CORRESPONDE	
<p>Coordina: Vicealcaldía - D.G. de Atención a la Ciudadanía</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 14.1. Publicación en el portal institucional www.madrid.es del detalle de las actividades de cada Centro Municipal de Mayores (CMM). Metas: 40.000 visitas y visualizaciones a los contenidos del portal institucional sobre las actividades de cada CMM 20.000 solicitudes de servicio (CRM) por canal del servicio tipificado (Información general/Servicios Sociales/Actividades CMM) 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 14.2. Comunicación personalizada en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en la tramitación de la Tarjeta Madrid Mayor. Metas: 15.000 solicitudes de servicio (CRM) por canal del servicio tipificado (Servicios Sociales/Tarjeta Madrid Mayor) 25 sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a la información proporcionada sobre la Tarjeta Madrid Mayor 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.15. FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES EN LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DIRIGIDOS A ELLAS	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 15.1. Realización de encuestas de satisfacción sobre los servicios o programas. Meta: Evaluación de 8 servicios o programas al año con encuestas de satisfacción 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 15.2. Aplicación de técnicas cualitativas a través de grupos focales y de discusión con personas mayores y cuidadoras para evaluar los servicios. Meta: 6 grupos focales al año 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE1.16. ASESORAMIENTO Y APOYO TÉCNICO PARA LA INCORPORACIÓN DEL ENFOQUE DE GÉNERO EN EL PLAN

<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 16.1. Acciones de asesoramiento técnico para mejorar la incorporación del enfoque de género en el Plan a través de las Unidades de Igualdad (UIG) de los diversos órganos municipales implicados en el mismo. <p>Metas: Asesoramiento al 100% de los órganos municipales implicados en el Plan que lo soliciten Elaboración de un listado de órganos municipales implicados en el Plan que han sido asesorados por sus Unidades de Igualdad</p> 	<p>2021 2022 2023</p>
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 16.2. Análisis, aplicando el enfoque de género, de los resultados obtenidos anualmente en el proceso de seguimiento de la implementación del Plan. <p>Meta: Informe anual de seguimiento de la incorporación del enfoque de género en la implementación del Plan</p> 	<p>2021 2022 2023</p>

ACCIÓN AE1.17. INCORPORACIÓN DEL ENFOQUE DE GÉNERO EN EL PLAN EN CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA ESTATAL Y LAS DIRECTRICES DE TRANSVERSALIDAD DE GÉNERO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

<p> Coordina: Todas las Áreas de Gobierno y órganos implicados en el Plan</p> <p>Con el asesoramiento y seguimiento de la D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género (Área de Gobierno de Familia, Igualdad y Bienestar Social)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 17.1. Cumplimiento, por parte de los órganos municipales implicados en el Plan, de los criterios de incorporación del enfoque de género en el desarrollo, seguimiento y evaluación del mismo. <p>Metas: El 100% de las fichas de seguimiento de las actuaciones del Plan dirigidas a personas recogen los datos desagregados por sexo Incorporación del 50% de las propuestas de mejora en relación al total de recomendaciones realizadas en los informes de seguimiento de la incorporación del enfoque de género en la implementación del Plan 50% de los procesos participativos llevados a cabo en el marco del Plan con representación paritaria de mujeres y hombres (que ni mujeres ni hombres superen el 60% ni sean menos del 40% del total de participantes) El 100% de las acciones de difusión y/o sensibilización dirigidas a la ciudadanía realizadas en el marco del Plan cumplen con las Directrices de Transversalidad de género del Ayuntamiento de Madrid (uso del lenguaje escrito, visual y audiovisual inclusivo y no sexista) Evaluación de impacto de género del Plan incluida en el informe de evaluación final del mismo</p> 	<p>2021 2022 2023</p>

ACCIÓN AE1.18. VISIBILIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE LAS DESIGUALDADES DE GÉNERO EXISTENTES ENTRE MUJERES Y HOMBRES MAYORES EN LA CIUDAD DE MADRID

<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 18.1. Sesiones de trabajo de análisis de la situación de las mujeres y hombres mayores en Madrid dirigidas al personal de los órganos municipales implicados en el Plan. <p>Metas: 1 sesión al año Participación en las sesiones de trabajo del 50% de los órganos municipales implicados en el Plan</p> 	<p>2021 2022 2023</p>

ACCIÓN AE1.19. FOMENTO DEL EMPODERAMIENTO PERSONAL DE LAS MUJERES MAYORES DE 60 AÑOS	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 19.1. Desarrollo de actuaciones de empoderamiento para la promoción de la salud desde la perspectiva de género con las mujeres mayores de 60 años. Metas: 240 acciones específicas al año para la promoción de la salud desde la perspectiva de género para mujeres mayores de 60 años en los Espacios de Igualdad Participación de 2.800 mujeres mayores de 60 cada año en estas acciones en los Espacios de igualdad 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.20. SENSIBILIZACIÓN SOBRE LA DIVERSIDAD SEXUAL DE LAS PERSONAS MAYORES	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 20.1. Actuaciones formativas y de sensibilización dirigidas a las personas mayores en los Centros Municipales de Mayores (CMM). Meta: 3 actividades al año en los CMM 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 20.2. Información a la sociedad sobre la diversidad sexual y sus circunstancias. Meta: 1 cesión al año de espacios para la realización de jornadas de sensibilización 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 20.3. Información y atención psicosocial a personas mayores de 60 años LGTBI. En coordinación con la D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género Meta: Al menos un 10% del total de personas participantes son mayores de 60 años 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.21. FOMENTO DEL ASOCIACIONISMO ENTRE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN	
Coordina: Vicealcaldía - D.G. de Participación Ciudadana	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 21.1. Información a las entidades de la categoría de "Mayores, Jubilados y Pensionistas" del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos sobre el "Encuentro Asociativo anual" con el fin de conseguir su participación activa en el mismo. Meta: Participación del 10% de las entidades ciudadanas de la categoría de Mayores, Jubilados y Pensionistas en el encuentro anual 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.22. PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social - Voluntariado	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 22.1. Incremento del número de personas mayores que participan en actividades de voluntariado. Metas: 80 personas mayores de 65 años inscritas en Voluntarios por Madrid, con datos desagregados por sexo Incremento interanual del 10% en el número de asistentes, con datos desagregados por sexo 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE1.23. DESARROLLO DEL ROL DE LAS PERSONAS MAYORES COMO MENTORES DIGITALES INTERGENERACIONALES	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 23.1. Formación a núcleos familiares. Meta: 250 personas mayores activas formando a familias 	2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 23.2. Mentorización a jóvenes. Meta: 40 personas mayores activas que orientan profesionalmente a jóvenes 	2022 2023
ACCIÓN AE1.24. PROMOCIÓN DEL ASESORAMIENTO Y LA ORIENTACIÓN EN PERSONAS MAYORES CON MOTIVACIONES LABORALES Y EMPRENDEDORAS	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo - Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 24.1. Asesoramiento personalizado a personas mayores con motivaciones laborales y emprendedoras. Meta: 300 personas mayores de 65 años atendidas en materia de empleo, con datos desagregados por sexo, edad y distrito 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none">  Actuación 24.2. Elaboración de un protocolo de actuación con la D.G. de Mayores para la atención en materia de información, orientación para el empleo, autoempleo e intermediación laboral. En coordinación con la D.G. de Mayores (Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Social) Meta: Elaboración y aprobación del protocolo de actuación 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.25. FOMENTO DE LA AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS MAYORES A TRAVÉS DEL APRENDIZAJE Y EL USO DE TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 25.1. Fomento del uso de las nuevas tecnologías en todos los programas y servicios de la D.G. de Mayores. Meta: Finalización del catálogo inicial y revisión anual 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 25.2. Mantenimiento e introducción de las mejoras necesarias en las aulas informáticas de los Centros Municipales de Mayores (CMM). Meta: Grado de satisfacción ≥ 7 de las personas usuarias de las aulas informáticas 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE1.26. REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL Y SOCIAL MEDIANTE LA CREACIÓN DE PROGRAMAS DE PARTICIPACIÓN EN CENTROS DE MAYORES	
<p>Coordina: Vicealcaldía - D.G. de Participación Ciudadana</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 26.1. Mejora de la usabilidad de Decide Madrid para las personas mayores contando con su participación. Metas: 10 personas mayores incluidas en el contrato 5 cambios en Decide Madrid para la adaptación 	2021
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 26.2. Actuaciones formativas que acerquen los canales de participación a los mayores, mediante la creación de programas de formación en los centros de mayores. dirigidos a cómo participar en <i>Decide Madrid</i> Metas: 21 sesiones impartidas 21 propuestas generadas 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.27. REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL EN LAS MUJERES MAYORES DE 60 AÑOS	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 27.1. Actividades en la red municipal de Espacios de Igualdad para formar a las mujeres mayores de 60 años en el uso de TICs. Metas: 30 actividades al año 300 mujeres mayores de 60 años participantes en las actividades Participación de mujeres mayores de 60 años en el 10% de las actividades 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.28. FORMACIÓN A LO LARGO DE LA VIDA EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES: PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES, DE PROMOCIÓN DE LA LECTURA Y REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL PARA PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte - D.G. de Bibliotecas, Archivos y Museos</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 28.1. Actividades de formación digital en las bibliotecas para personas mayores. Metas: 500 personas inscritas mayores de 65, con datos desagregados por sexo, en actividades de reducción de brecha digital (talleres de alfabetización <i>informativa</i>) 100 actividades de formación digital al año Determinación, con carácter informativo, del porcentaje de personas inscritas mayores de 65 años sobre el total 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 28.2. Actividades de fomento lector. Metas: 3.500 personas mayores de 65 inscritas al año, con datos desagregados por sexo, en actividades de fomento lector (clubes de lectura en todos sus formatos: presenciales, virtuales, o de lectura fácil) 800 sesiones al año de actividades de fomento lector Determinación, con carácter informativo, del porcentaje de personas inscritas mayores de 65 años sobre el total 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none">  Actuación 28.3. Promoción del ocio cultural de las personas mayores en centros de mayores y residencias por parte de las bibliotecas municipales. En coordinación con la Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social - Voluntariado (Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social) Metas: 300 personas mayores de 65 inscritas al año, con datos desagregados por sexo, en actividades de carácter cultural desde centros de mayores y residencias 20 actividades en colaboración con residencias o centros de mayores por medios telemáticos o presenciales en 2021 (inicio del proyecto) 40 actividades realizadas Participación de 15 personas voluntarias 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE1.29. LAS MAYORES TAMBIÉN CUENTAN

Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social - Voluntariado

- | | |
|---|------|
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 29.1. Acompañamiento a través de la narración oral a diferentes colectivos con temáticas sobre igualdad de género, diversidad, etc. | 2021 |
| | 2022 |
| <p>Metas: 50 narraciones realizadas 20 personas mayores de 65 años voluntarias, con datos desagregados por sexo 100 personas participantes en la escucha de las narraciones</p> | 2023 |

ACCIÓN AE1.30. MUSEO FUERA DEL MUSEO

Coordina: Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte - D.G. de Bibliotecas, Archivos y Museos

- | | |
|--|------|
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 30.1. Talleres para personas mayores: presentación con material arqueológico y acercamiento al arte contemporáneo. | 2022 |
| <p>Meta: 2 presentaciones al año realizadas en residencias, centros de día, centros de mayores y asociaciones de mayores (1 con material arqueológico y 1 con arte contemporáneo)</p> | 2023 |
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 30.2. Charlas divulgativas: presentación de los museos municipales y aproximación a la colección. | 2022 |
| <p>Meta: 1 visita explicativa al año a residencias, centros de día, centros de mayores y asociaciones de mayores</p> | 2023 |

ACCIÓN AE1.31. MUSEO EN LÍNEA

 Coordina: Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte - D.G. de Bibliotecas, Archivos y Museos

En colaboración con la Oficina Digital (Alcaldía)

- | | |
|---|------|
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 31.1. Visitas guiadas en <i>streaming</i> para conocer los museos municipales. | 2021 |
| <p>Meta: Incremento interanual del 10% del número de descargas del programa <i>Visitando mi colección</i></p> | 2022 |
| | 2023 |
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 31.2. Dinamización de piezas del museo. Charlas estacionales. | 2021 |
| <p>Meta: Incremento interanual del 10% del número de descargas de los programas <i>Visitando mi colección</i>, <i>El universo en unos minutos</i> y <i>Planetario en la escuela</i> (material no exclusivo para escolares)</p> | 2022 |
| | 2023 |

ACCIÓN AE1.32. MUSEO PRESENCIAL

Coordina: Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte - D.G. de Bibliotecas, Archivos y Museos

- | | |
|--|------|
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 32.1. Guías de los museos municipales: voluntariado cultural de personas mayores. | 2022 |
| <p>Metas: Número estable de guías voluntarios/as con datos desagregados por sexo y edad (se toma como referencia la cifra de 2019: 45 personas mayores, 29 mujeres y 16 hombres) 5 personas mayores formadas como guías voluntarios/as (con dato desagregado por sexo y edad)</p> | 2023 |

<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 32.2. Camina y conoce los museos municipales: visitas guiadas para personas mayores. Meta: 1 visita guiada al año a exposiciones temporales de Conde Duque del grupo <i>Camina</i> y 	2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 32.3. Actividades intergeneracionales (para familias). Meta: 100 actividades intergeneracionales (para familias) realizadas 	2022 2023
ACCIÓN AE1.33. DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL MADRILEÑO ENTRE LAS PERSONAS MAYORES	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte - D.G. de Patrimonio Cultural</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 33.1. Actividades de información y divulgación de los programas culturales: <i>El paisaje de la LUZ</i>, <i>Prado-Retiro</i>, <i>Pasea Madrid</i>, <i>Año Sabatini</i>, <i>Leer Madrid</i>. Meta: 4 acciones de difusión al año 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.34. APOYO AL TEJIDO CULTURAL DE LA CIUDAD DE MADRID PARA FAVORECER EL ACCESO DE LA POBLACIÓN A LA CULTURA	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte - D.G. de Programas y Actividades Culturales</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 34.1. Líneas de subvención a los diversos agentes culturales de la ciudad de Madrid. Meta: Convocatorias anuales de subvenciones de pública concurrencia a los distintos agentes culturales de la ciudad de Madrid 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.35. DISEÑO DE UN PROGRAMA INTERGENERACIONAL MUNICIPAL	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 35.1. Recopilación de las actividades consolidadas de carácter intergeneracional existentes y elaboración de una guía de buenas prácticas. Meta: Presentación del documento final en 2022 	2021 2022
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 35.2. Elaboración de un catálogo de buenas prácticas intergeneracionales. Metas: Publicación en la web municipal en 2023 1 encuentro anual de reconocimiento a mejores prácticas 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 35.3. Desarrollo de actividades en centros de mayores. Metas: 2 actividades al año en cada centro 100% de actividades diseñadas con participación de las personas mayores Grado de satisfacción con las actividades ≥ 7 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 35.4. Desarrollo de actividades en centros de día. Metas: 1 actividad al año en cada centro 100% de actividades diseñadas con participación de las personas mayores Grado de satisfacción con las actividades ≥ 7 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 35.5. Actividades intergeneracionales en el espacio público. Metas: 15 encuentros 100% de actividades diseñadas con participación de las personas mayores Grado de satisfacción con las actividades ≥ 7 	2021 2022 2023

<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 35.6. Actos públicos de conmemoración del Día de la Solidaridad Intergeneracional. Meta: 1 acto público al año 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.36. ACTIVIDADES DIVULGATIVAS DE SAMUR PROTECCIÓN CIVIL EN CENTROS ESCOLARES PARA SENSIBILIZAR SOBRE EL VALOR DE LAS PERSONAS MAYORES	
Coordina: Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias - D.G. de Emergencias y Protección Civil - SAMUR Protección Civil	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 36.1. Sensibilización a escolares de enseñanza primaria sobre buen trato, respeto y valor de las personas mayores. Las actividades culminarían, en la medida de lo posible, con un encuentro intergeneracional, facilitando la participación de alguna persona mayor para que charle con los niños/as. Metas: 75 escolares (como mínimo) asistentes al trimestre a las jornadas de sensibilización (de octubre a junio) 3 personas mayores (como mínimo) involucradas al trimestre en las jornadas (de octubre a junio) 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.37. ACCIONES INTERGENERACIONALES E INTERCULTURALES	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Familias, Infancia, Educación y Juventud	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 37.1. <i>Aprendemos juntos/as</i>: talleres intergeneracionales en los Centros Municipales de Mayores para mostrar a la población más joven otras formas de ocio. Metas: 1 taller intergeneracional en 10 distritos Recogida del dato de número de asistentes, desagregado por sexo 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 37.2. Apoyo y seguimiento a menores y personas acogedoras 1: Grupos de intervención con abuelos/as que atienden en los Centros de Atención a la Infancia (CAI). Metas: 12 CAI realizan grupos de intervención con abuelas/os que acogen Recogida del dato de participantes en los grupos de intervención en los CAI, desagregado por sexo y edad 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 37.3. Apoyo y seguimiento a menores y personas acogedoras 2: Encuentro anual de acogimiento de menores en familia extensa. Metas: Realización anual del Encuentro de Acogimiento de Menores en Familia Extensa Recogida del dato de participantes en el Encuentro, desagregado por sexo y edad 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 37.4. Apoyo y seguimiento a menores y personas acogedoras 3: Grupos de apoyo a menores acogidos/as y sus familias. Metas: 1 grupo de apoyo al año Recogida del dato de participantes en los grupos de apoyo, desagregado por sexo y edad (grupos de edad de los/las menores: < 6, 6-11 y 12-17 años) 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 37.5. Apoyo y seguimiento a menores y personas acogedoras 4: Apoyo económico mediante convenio anual con Infancia Creciendo en Familia, (INCREFAM). Meta: Convenio anual de 40.000 € con INCREFAM 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE1.38. IMPULSO A LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA CIUDAD DE MADRID Y SU CONTRIBUCIÓN A LA INCLUSIÓN Y LA PARTICIPACIÓN SOCIAL	
Coordina: Área de Gobierno de Obras y Equipamientos - D.G. de Accesibilidad	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 38.1. Información y sensibilización a toda la población en materia de accesibilidad. Meta: 1 actividad al año 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 38.2. Difusión de la accesibilidad entre las Áreas de Gobierno favoreciendo el diseño de programas y servicios. Meta: 6 reuniones/actividades con las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid al año para incorporar el criterio de accesibilidad en el diseño de programas y servicios 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 38.3. Información sobre la Dirección General de Accesibilidad y sus competencias entre los órganos de participación municipales. Meta: 2 reuniones/actividades con las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid al año para informar sobre la D.G. de Accesibilidad y sus competencias 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.39. REFUERZO DE LAS ACTUACIONES DE LA MESA DE ACCESIBILIDAD DE LA CIUDAD DE MADRID	
Coordina: Área de Gobierno de Obras y Equipamientos - D.G. de Accesibilidad	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 39.1. Impulso de la accesibilidad transversal con un enfoque intergeneracional. Meta: 2 propuestas con enfoque intergeneracional presentadas por la D.G. de Accesibilidad a la Mesa de Accesibilidad (al año) 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 39.2. Análisis de acciones de innovación que mejoren la amigabilidad de la ciudad. Meta: Informe anual 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.40. MEJORA DE LAS GESTIONES Y TRÁMITES A TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID MEDIANTE LA INTRODUCCIÓN DE SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA SENCILLOS Y SEGUROS	
Coordina: Alcaldía - Oficina Digital	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 40.1. Incorporación de Clave-PIN como mecanismo de firma en trámites municipales. Meta: Incorporación de Clave-PIN 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.41. FOMENTO DE LA AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS MAYORES Y VISIBILIZACIÓN A TRAVÉS DEL EJERCICIO FÍSICO	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 41.1. Programa <i>Moverse es cuidarse</i> para personas mayores. Metas: 30 grupos al año de ejercicio al aire libre Aumento progresivo de distritos en los que se realizan actividades de sensibilización (20% el primer año y 100% al finalizar el Plan) 2 encuentros al año en un parque emblemático de Madrid Grado de satisfacción de las personas usuarias del programa de ejercicio al aire libre ≥ 7 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE1.42. FOMENTO DE LA ACTIVIDAD Y EL EJERCICIO FÍSICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS MAYORES	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte - D.G. de Deporte</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 42.1. Atención a las demandas y necesidades de actividad física de las personas mayores a través del Servicio de Asesoramiento Técnico Personalizado (ATP) en los Centros Deportivos Municipales. <p>Metas: Servicio de ATP en el 100% de los centros deportivos municipales de gestión directa 45.000 personas mayores, con datos desagregados por sexo, franja de edad y distrito, atendidas en el servicio de ATP</p> 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 42.2. Valoración de la condición física de personas mayores de 65 años de los Centros Deportivos Municipales. <p>Metas: Realización de al menos 2 baterías de test en función de los niveles de riesgo: detección de fragilidad y nivel de condición física 10.000 personas mayores realizan la batería de test, desagregadas por sexo, franja de edad y distrito</p> 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 42.3. Oferta de un amplio abanico de actividades para personas mayores atendiendo a sus necesidades. <p>Metas: 15 actividades diferentes ofertadas 45.000 personas mayores participan en las actividades ofertadas, desagregadas por sexo, franja de edad y distrito</p> 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 42.4. Sesiones de ejercicio físico emitidas <i>online</i> y específicas para realizar en casa. <p>Meta: 360 sesiones para personas mayores emitidas <i>online</i></p> 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.43. PROMOCIÓN DEL EJERCICIO FÍSICO EN LOS ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y DE LA CAPACIDAD DE LA PERSONA MAYOR PARA EL USO AUTÓNOMO DE LOS MISMOS	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte - D.G. de Deporte</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 43.1. Oferta de actividades: <i>Caminar, Marcha nórdica y Ejercicio físico.</i> <p>Metas: Al menos 1 grupo de una de las modalidades por distrito 3.900 personas mayores participantes en cada una de las actividades</p> 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE1.44. PROGRAMAS DE EJERCICIO FÍSICO QUE FAVOREZCAN LA PRÁCTICA DE PERSONAS MAYORES CON RIESGO DE SUFRIR SOLEDAD	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte - D.G. de Deporte</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 44.1. Oferta de actividades de ejercicio físico para que las personas mayores de alto riesgo puedan acudir acompañadas. <p>Meta: 600 personas mayores asisten acompañadas a las actividades, con datos desagregados por sexo, franja de edad y distrito</p> 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE1.45. ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y CAMBIO CLIMÁTICO	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad - D.G. de Sostenibilidad y Control Ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 45.1. Actividades intergeneracionales de concienciación sobre la importancia de la alimentación en la lucha contra el cambio climático. <p>Meta: 90 personas mayores participantes con datos desagregados por sexo, edad y distrito</p>	2022 2023
ACCIÓN AE1.46. HABILITACIÓN DE UN CANAL ESPECÍFICO PARA LA COMPRA EN LOS MERCADOS MUNICIPALES PARA FAVORECER EL ACCESO A LA ALIMENTACIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES	
<p> Coordina: Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo - D.G. de Comercio y Hostelería En colaboración con la D.G. de Mayores (Área de Gobierno de Familia, Igualdad y Bienestar Social)</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 46.1. Puesta en marcha del proyecto y pilotaje en mercados municipales en 2021. <p>Meta: Puesta en marcha del proyecto piloto en 2 mercados</p>	2021
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 46.2. Expansión del proyecto. <p>Meta: Puesta en marcha del proyecto piloto en un 10% de los mercados</p>	2021 2022
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 46.3. Evaluación de la satisfacción de las personas mayores con la iniciativa. <p>Meta: Grado de satisfacción de las personas mayores con la iniciativa ≥ 7</p>	2022
<p>Actuación 46.4. Difusión del proyecto a las personas mayores de Madrid (Centros Municipales de Mayores, Centros de Servicios Sociales, Consejo Sectorial de Personas Mayores, web municipal y página de Facebook de la D.G. de Mayores).</p> <p>Meta: 1 campaña de difusión al año</p>	2021 2022
ACCIÓN AE1.47. EVALUACIÓN CONTINUA DEL PLAN MADRID AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES 2021-2023	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 47.1. Elaboración de informes semestrales de seguimiento y presentación a la Comisión Técnica Extendida. <p>Meta: Informe anual de evaluación</p>	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 47.2. Elaboración de un nuevo Índice de Envejecimiento Activo. <p>Meta: Índice de Envejecimiento Activo actualizado</p>	2022

Presupuesto	2021	2022	2023	Total
Ámbito Estratégico 1. Entorno cívico y social: una ciudad para todas las generaciones	21.699.533,44 €	5.339.125,00 €	1.645.823,00 €	28.684.481,44 €

6.3. ÁMBITO ESTRATÉGICO 2. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL: UNA CIUDAD QUE RESPONDE A LAS NECESIDADES DE LA POBLACIÓN MAYOR.

La longevidad trae consigo el regalo de una vida extra con buena calidad de vida, pero también nuevas necesidades de atención y una demanda creciente de servicios sociales y sanitarios para prevenir, retrasar y atender debidamente a las personas en situación de dependencia.

La **necesidad de articular un nuevo modelo de cuidados de larga duración** es, precisamente, uno de los ejes básicos de la Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030 impulsada por la Organización Mundial de la Salud.

Frente a la identificación tradicional de estos cuidados con la institucionalización (residencias), este nuevo modelo de atención promueve la

autonomía de las personas para que sigan viviendo en su domicilio y en su entorno recibiendo distintos apoyos, que se van adaptando e intensificando según sus necesidades para garantizar la autonomía personal.

Las acciones comprendidas en este ámbito estratégico, con un total de **38 acciones** y **101 actuaciones**, están orientadas tanto a la prevención y el mantenimiento de la capacidad funcional de las personas mayores (promoción de hábitos saludables, prevención de enfermedades y del deterioro cognitivo, formación para evitar caídas, etc.), como a la atención de aquellas que necesitan apoyo en mayor o menor grado.

Entre las medidas propuestas están los servicios de atención domiciliaria, la teleasistencia, los centros de día, etc. En todos ellos el Ayuntamiento de Madrid tiene previsto seguir avanzando en la implantación del Modelo de Atención Integral y Centrado en la Persona. Parte esencial de este modelo son también los programas y servicios dirigidos a las personas cuidadoras.



Los servicios sociales son una pieza fundamental en este Plan para proporcionar la atención integral que precisa una parte de la población mayor de Madrid. En la imagen, una usuaria de un centro de día municipal.

Este Plan presta especial atención al problema de la soledad no deseada. Este fenómeno, característico de las grandes ciudades en todo el mundo, afecta al conjunto de la población, pero tiene consecuencias especialmente perniciosas y más difícilmente reversibles en la población mayor.

La soledad no deseada es, al mismo tiempo, causa y efecto de la aparición o agravamiento de la dependencia en las personas mayores. Por ello, se incluyen en este ámbito diversas acciones encaminadas a prevenir, detectar e intervenir ante situaciones de este tipo, teniendo en cuenta factores tanto personales como sociales. En particular, se considera el mayor riesgo de exclusión que sufren las mujeres por el hecho de que, en general, sus relaciones sociales han estado supeditadas a las de sus parejas; además, son más longevas pero viven esta etapa con peor salud y, también con carácter general, son más reacias que los hombres a establecerse en pareja tras enviudar.

Los objetivos específicos de las acciones de este ámbito estratégico son:

- Desarrollar una estrategia municipal para afrontar la soledad no deseada con la participación de las personas mayores basada en la coordinación y el trabajo en red de los servicios municipales y otros agentes comunitarios, así como en la puesta en marcha de distintas estrategias para abordar el aislamiento social (app, acompañamiento telefónico, voluntariado, etc.).
- Mejorar el Servicio de Ayuda a Domicilio, avanzando en la implantación del modelo de Atención Integral Centrada en la Persona e incorporando herramientas tecnológicas para adaptar el servicio a las necesidades de las personas usuarias.
- Mejorar el Servicio de Teleasistencia para optimizar su capacidad de monitorización de los hogares y de detección de situaciones de vulnerabilidad mediante la incorporación de avances tecnológicos (teleasistencia avanzada/hogar inteligente, telemedicina, dispositivos de emergencia, etc.) y ampliar el número de personas usuarias.
- Mejorar los servicios domiciliarios de comidas, lavandería y préstamo de productos de apoyo para adaptarlos a las necesidades de las personas.
- Avanzar en la coordinación de los servicios sociales para garantizar la continuidad de la atención.
- Incrementar el número de centros de día y avanzar en la implantación del Modelo de Atención Integral Centrada en la Persona.
- Mejorar la información disponible sobre los servicios y recursos municipales dirigidos a las personas mayores y sus familias, tanto a nivel presencial como telemático.
- Impulsar la seguridad de las personas mayores en el hogar y el espacio público mediante la intervención coordinada de los distintos servicios municipales.
- Fomentar hábitos de vida saludables y prevenir y retrasar la aparición de la dependencia (envejecimiento activo y saludable), ofreciendo información y formación sobre los cambios físicos, psíquicos y sociales que implica la edad y promoviendo la resiliencia y el autocuidado de las personas mayores y las personas cuidadoras.
- Avanzar en la identificación, detección y atención frente al maltrato que sufren las personas mayores.
- Implementar medidas específicas frente a la violencia de género que sufren las mujeres mayores.
- Promover la autonomía y el bienestar de las personas mayores LGTBI.

Este Plan presta especial atención al problema de la soledad no deseada que es, al mismo tiempo, causa y efecto de la aparición o agravamiento de la dependencia en las personas mayores

ÁMBITO ESTRATÉGICO 2

PREVENCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL: UNA CIUDAD QUE RESPONDE A LAS NECESIDADES DE LA POBLACIÓN MAYOR.



ACCIÓN AE2.1. INTERVENCIONES PARA PALIAR LOS SENTIMIENTOS DE SOLEDAD NO DESEADA Y DIFICULTADES RELACIONALES DE LAS PERSONAS MAYORES

Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 1.1. Protocolización de la detección de soledad en los diferentes servicios para personas mayores (Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Centros de Día, etc.). Protocolo común. Metas: Elaboración del protocolo de detección y abordaje en 2021 Número de casos detectados (1.000 en 2021, 3.000 en 2023) 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 1.2. Protocolización del abordaje de las dificultades de relación social y la soledad no deseada. Protocolos de abordaje específicos para cada uno de los servicios. Metas: Porcentaje de personas atendidas en relación a las personas detectadas (del 30% en 2021 al 100% en 2023) Grado de satisfacción de las personas participantes ≥ 7 (cuestionario con escala 0-10) 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 1.3. Creación de un equipo de visitas domiciliarias para el abordaje individual de la soledad. Metas: 3.000 visitas realizadas por el equipo en 2021, después 6.000 al año 700 personas atendidas en 2021, después 1.400 al año Grado de satisfacción de personas participantes ≥ 7 (cuestionario con escala 0-10) 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 1.4. Acompañamiento domiciliario con voluntarios. Metas: 800 personas atendidas Grado de satisfacción de personas participantes ≥ 7 (cuestionario con escala 0-10) 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 1.5. Realización de grupos de abordaje de la soledad. Metas: 60 grupos realizados en 2021, después 180 al año 1.000 personas atendidas en 2021, después 3.000 al año Grado de satisfacción de personas participantes ≥ 7 (cuestionario con escala 0-10) 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 1.6. Actividades grupales complementarias en los servicios de atención domiciliaria. Metas: 20 actividades realizadas 200 personas atendidas Grado de satisfacción de personas participantes ≥ 7 (cuestionario con escala 0-10) 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 1.7. Llamadas a personas mayores de 75 años carentes de servicios (TAD, SAD, CD, etc.) que viven solas o acompañadas de otra persona en iguales condiciones para ofrecer teleasistencia y detectar necesidades no cubiertas. Metas: 50.000 contactos con personas que cumplen los criterios 3% de personas aceptan el servicio 1% de casos de riesgo detectados 	2021



Cronograma



Acción o actuación coordinada entre varios órganos municipales D.G.: Dirección General

<ul style="list-style-type: none"> Actuación 1.8. Potenciación de las relaciones vecinales: programa <i>Grandes vecinos</i>. Metas: 140 personas mayores participantes 180 vecinas/os participantes 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 1.9. Mapeo de recursos comunitarios que actúen como antenas para detectar situaciones de soledad. Meta: 4.500 acciones externas de difusión 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none">  Actuación 1.10. Elaboración de un protocolo para la prevención de la soledad no deseada en coordinación con Madrid Salud. En coordinación con Madrid Salud (Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias) Meta: Elaboración de acuerdo y protocolo de seguimiento 	2021
ACCIÓN AE2.2. MADRID TE ACOMPAÑA, UNA APP PARA AFRONTAR LA SOLEDAD NO DESEADA	
<ul style="list-style-type: none">  Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social - Voluntariado En coordinación con la D.G. de Mayores  Actuación 2.1. Puesta en marcha y mantenimiento de la aplicación. En coordinación con la Oficina Digital (Alcaldía) Metas: 1 aplicación en producción en las tiendas de Apple y Android 300 personas registradas (usuarias y voluntarias) en la app 200 personas mayores inscritas en la app Puntuación media de 3 en un rango de 1-5 en Apple Store/Play Store 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 2.2. Campaña de difusión de la aplicación. Meta: 3 acciones de difusión 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 2.3. Sesiones formativas para dotar de habilidades tecnológicas a personas mayores para el manejo de la aplicación. Meta: 3 sesiones realizadas 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 2.4. Puesta en contacto de personas mayores y voluntarias de Voluntarios por Madrid a través de la aplicación. Meta: Colaboración de 100 personas voluntarias 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 2.5. Acompañamiento a personas mayores que sufran soledad a paseos, gestiones administrativas, actividades de ocio y tiempo libre, paseo de mascotas, citas médicas y acompañamiento hospitalario. Meta: 100 acompañamientos realizados 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE2.3. MADRID TE ESCUCHA, ACOMPAÑAMIENTO TELEFÓNICO	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social - Voluntariado	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 3.1. Escucha a personas mayores que sufren de soledad no deseada. Meta: 100 personas atendidas con datos desagregados por sexo 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.4. CREACIÓN DE UNA PLATAFORMA ASOCIADA AL CONSEJO SECTORIAL DE PERSONAS MAYORES PARA INVOLUCRAR A LAS PERSONAS MAYORES EN LA BÚSQUDA DE SOLUCIONES A LA SOLEDAD NO DESEADA	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 4.1. Creación de la plataforma, definición de funciones, componentes y modo de funcionamiento. Meta: Creación de la plataforma 	2021
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 4.2. Celebración de encuentros con agentes interesados/expertos en el tema de la soledad. Meta: 2 encuentros (1 al año) 	2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 4.3. Generación de propuestas para mejorar la atención a las personas que sufren soledad. Meta: 2 documentos con propuestas (1 al año) 	2022 2023
ACCIÓN AE2.5. COLABORACIÓN EN EL PROYECTO ESTRATÉGICO DE PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD EN LA CIUDAD DE MADRID DIRIGIDO A LAS PERSONAS MAYORES	
Coordina: Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias - D.G. de Emergencias y Protección Civil - SAMUR Protección Civil	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 5.1. Inclusión en el Procedimiento de asistencia sociosanitaria a mayores de SAMUR Protección Civil de una escala de valoración de la soledad en personas mayores. Meta: 95% (como mínimo) de casos con valoración de la escala de soledad de UCLA¹⁹ inferior a 30 notificados a Servicios Sociales 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.6. MEJORAS EN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES ADAPTÁNDOLO A SUS NECESIDADES	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 6.1. Creación de equipos de atención específica para usuarios de alto riesgo. Meta: 21 equipos creados de atención específica para este perfil (1 por distrito) 	2021 2022 2023

¹⁹ La escala de soledad de la Universidad de California, Los Ángeles (UCLA) es una de las herramientas de medición de la soledad más utilizadas.

<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 6.2. Extensión del modelo de Atención Integral Centrada en la Persona. Meta: 100% de distritos con implementación del modelo AICP en el Servicio de Ayuda a Domicilio 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 6.3. Incorporación de equipo multidisciplinar (terapeutas ocupacionales, fisioterapeuta y psicólogo/a). Metas: 21 profesionales nuevos/as asignados/as a los equipos existentes 21 equipos multidisciplinarios cuentan con estos/as profesionales 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 6.4. Creación de una comunidad virtual para mayores usuarios/as del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD). Meta: Participación del 5% de personas usuarias del SAD 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 6.5. Proyecto piloto de control de presencia/patrones de vida con mayores. Meta: 200 personas usuarias del SAD con dispositivos instalados en su domicilio 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 6.6. Introducción a las nuevas tecnologías a través de actividades <i>online</i>. Meta: Participación del 5% de personas mayores usuarias del SAD 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 6.7. Creación de una aplicación dirigida a familiares cuidadores/as de personas mayores. Meta: 25% de familiares cuidadores/as se han descargado la aplicación 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 6.8. Proyecto piloto de telemedicina con personas usuarias del SAD con enfermedades crónicas. Meta: Participación de 30 personas usuarias del SAD 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 6.9. Identificación, en todas las altas nuevas al servicio, de la situación de vulnerabilidad de personas mayores según un perfil definido. Meta: Valoración del 100% de nuevas personas usuarias 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.7. MEJORAS EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA DETECTAR SITUACIONES DE RIESGO Y FOMENTAR EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 7.1. Identificación, en todas las altas nuevas al servicio, de la situación de vulnerabilidad de personas mayores según un perfil definido. Meta: Valoración del 100% de nuevas personas usuarias 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 7.2. Proyecto de implementación de dispositivo de emergencia en situaciones de alto riesgo por maltrato /negligencia. Meta: Participación de 150 personas usuarias 	2021 2022 2023

<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 7.3. Avance en la Teleasistencia avanzada, incrementando la telemonitorización. Meta: Participación de 300 personas usuarias 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 7.4. Centralización de los recursos destinados a personas usuarias y facilitación de la comunicación directa con estos. Metas: 5 servicios incorporados a la central de atención 150 personas usuarias utilizan el servicio 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 7.5. Proyecto piloto de telemedicina con personas usuarias con enfermedades crónicas. Meta: Participación de 50 personas 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.8. MEJORAS EN EL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE PRODUCTOS DE APOYO	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 8.1. Identificación, en todas las altas nuevas al servicio, de la situación de vulnerabilidad de personas mayores según un perfil definido. Meta: Valoración del 100% de nuevas personas usuarias 	2021 2022 2023
<p>Actuación 8.2. Valoración de todas las personas usuarias por un/a terapeuta ocupacional. Meta: Valoración del 100% de personas usuarias</p>	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.9. MEJORAS EN EL SERVICIO DE COMIDAS A DOMICILIO	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 9.1. Programa de seguimiento específico para personas usuarias de alto riesgo. Meta: 100% de personas de alto riesgo incluidas en el programa de seguimiento 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 9.2. Introducción a las nuevas tecnologías a través de actividades <i>online</i>. Meta: 200 personas incluidas en el programa 20 actuaciones realizadas 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 9.3. Realización de actividades socioculturales que fomenten la creación de amistades. Meta: 200 personas incluidas en el programa 20 actuaciones realizadas 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE2.10. MEJORAS EN EL SERVICIO DE LAVANDERÍA	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 10.1. Programa de seguimiento específico para personas usuarias de alto riesgo. Meta: 100% de personas de alto riesgo incluidas en el programa de seguimiento 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.11. CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES ANTE SITUACIONES DE RIESGO Y VULNERABILIDAD DE MAYORES FUERA DEL HORARIO DE ATENCIÓN DE DICHS SERVICIOS SOCIALES. VISITAS A DOMICILIO	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - SAMUR Social</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 11.1. Supervisión de la situación domiciliaria. Metas: Número de intervenciones realizadas, con datos desagregados por sexo, edad y distrito: 30 en 2021, 50 en 2022, 75 en 2023 Informe anual con la clasificación de la prestación proporcionada (información y valoración, localización de apoyo familiar, gestión de recursos de alojamiento de emergencia y gestión de ayuda a domicilio) 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.12. ATENCIÓN TELEFÓNICA 24 HORAS PARA PERSONAS MAYORES	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - SAMUR Social</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 12.1. Atención telefónica orientada a: información y asesoramiento ante situaciones o problemas sociales, apoyo emocional y valoración ante posibles situaciones de emergencia. Metas: Número de llamadas atendidas, con datos desagregados por sexo, edad y distrito: 300 en 2021, 1.000 en 2022, 1.500 en 2023 Informe anual con clasificación de la tipología de las llamadas atendidas 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.13. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE APOYAN LA PERMANENCIA DE LAS PERSONAS MAYORES EN SU DOMICILIO DE ACUERDO A SUS RESPECTIVOS OBJETIVOS (SEAN DE GESTIÓN DIRECTA O INDIRECTA)	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 13.1. Evaluación y control del cumplimiento de los compromisos marcados en las cartas de servicio. Meta: Evaluación de 4 cartas de servicios al año 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 13.2. Evaluación y control de calidad de los servicios prestados para la mejora continua. Metas: Evaluación de 3 programas o servicios al año en los que se ha constatado el cumplimiento de estándares Al finalizar el Plan, se constata el cumplimiento de estándares en el 80% de los programas o servicios evaluados 	2021 2022 2023

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actuación 13.3. Celebración de jornadas técnicas que garanticen la puesta en común de aspectos clave de la atención a personas mayores. Meta: 1 jornada técnica al año 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actuación 13.4. Formación continua del personal, incluyendo las acciones previstas en el plan de formación de las entidades prestadoras de servicio. Metas: 70% de servicios con plan de formación anual el primer año y 100% en 2023 40% de servicios con formación en amigabilidad el primer año y 80% en 2023 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.14. CREACIÓN DE CENTROS DE DÍA Y DE SERVICIOS SOCIALES	
<p> Coordina: Área de Gobierno de Obras y Equipamientos - D.G. de Arquitectura y Conservación del Patrimonio.</p> <p>En colaboración con la D.G. de Mayores (Área de Gobierno de Familia, Igualdad y Bienestar Social)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actuación 14.1. Centro de Día Mayores y Alzheimer (Ensanche de Vallecas). ▪ Meta: Creación del centro 	2021
<p>Actuación 14.2. Centro de Día y de Servicios Sociales Yuste (distrito Puente Vallecas).</p> <p>Meta: Creación del centro</p>	2021
ACCIÓN AE2.15. MEJORAS EN EL SERVICIO DE CENTROS DE DÍA SIGUIENDO EL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actuación 15.1. Avances en la implantación progresiva del modelo de Atención Integral Centrada en la Persona en centros de día. Metas: Grado de satisfacción ≥ 7 de personas usuarias/familias con el Modelo AICP Grado de satisfacción ≥ 7 de personas usuarias/familias con su profesional de referencia 100% de centros de día con el modelo AICP implantado 100% de centros de día tienen historia de vida abierta de todas sus personas usuarias 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.16. ACTUACIONES GRUPALES E INDIVIDUALES PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO ESPECIALIZADO SOBRE LA CARTERA DE RECURSOS Y PRESTACIONES DE APOYO Y CUIDADOS DIRIGIDAS A LAS PERSONAS MAYORES	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Servicios Sociales y Emergencia Social</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actuación 16.1. Sesiones informativas grupales o individuales destinadas a personas mayores que demandan servicios sociales por primera vez y a las personas de su entorno que les prestan apoyos y cuidados. Metas: 2 sesiones grupales al año por Centro de Servicios Sociales para personas mayores usuarias nuevas Sesiones en el 60% de los distritos Recogida del dato de personas asistentes/entrevistadas desagregado por sexo y edad Incremento interanual del 5% de personas asistentes/entrevistadas con datos desagregados por sexo y edad 	2021 2022 2023

<ul style="list-style-type: none"> Actuación 16.2. Sesiones grupales o individuales de seguimiento destinadas a personas mayores usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) y a las personas de su entorno que les prestan apoyos y cuidados. Metas: 2 sesiones grupales al año por Centro de Servicios Sociales para personas mayores usuarias del SAD Sesiones/entrevistas en el 60% de los distritos Recogida del dato de personas asistentes/entrevistadas desagregado por sexo y edad Incremento interanual del 5% de personas asistentes/entrevistadas con datos desagregados por sexo y edad 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.17. ATENCIÓN A PERSONAS CUIDADORAS	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 17.1. Incremento de grupos terapéuticos y educativos del programa <i>Cuidar a quienes cuidan</i>. Metas: 42 grupos al año 800 personas atendidas al año Grado de satisfacción de las personas participantes ≥ 7 (cuestionario con escala 0-10) Mejora en la calidad de vida de un 10% de media (medición con cuestionario validado) 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 17.2. Realización de visitas de asesoramiento a domicilio. Metas: 500 visitas en 2021, después 5.000 al año 100 personas atendidas en 2021, después 1.200 al año Grado de satisfacción parte de personas participantes ≥ 7 (cuestionario con escala 0-10) 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 17.3. Creación de una plataforma <i>online</i> específica con contenidos informativos y educativos. Metas: Creación de la plataforma en 2021 1 grupo anual de consulta con personas cuidadoras 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 17.4. Atención específica a personas cuidadoras del entorno de la enfermedad de Parkinson. Metas: 400 personas atendidas individualmente al año 4.000 visualizaciones al año 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none">  Actuación 17.5. Reconocimiento a la contribución social de las personas cuidadoras. En coordinación con la D.G. de Cooperación y Ciudadanía Global (Vicealcaldía) Metas: 1 acto público al año Tramitación del reconocimiento del día internacional de las personas cuidadoras 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.18. ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS DE ADMISIÓN DE SERVICIOS Y PRESTACIONES	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - SAMUR Social	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 18.1. Estudio y análisis de los criterios de admisión y aceptación de las prestaciones y servicios. Metas: Informe diagnóstico sobre los obstáculos existentes en la gestión de las prestaciones para personas mayores en diciembre de 2021 Informe de las medidas y evolución del resultado de las medidas ejecutadas en diciembre de 2022 Informe de seguimiento sobre la ejecución de las medidas en diciembre de 2023 	2021 2022 2023

<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 18.2. Análisis de los criterios de admisión y estancia en los servicios y centros. Meta: Informes descritos en la actuación 18.1. 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.19. ALIANZAS ENTRE ÁREAS MUNICIPALES PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN MAYOR	
<ul style="list-style-type: none">  Coordina: Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias - Organismo Autónomo Madrid Salud En colaboración con otros servicios municipales ■ Actuación 19.1. Asesoramiento en materia de salud pública e implementación de planes de prevención en otras dependencias municipales. Meta: 1 servicio de asesoramiento e implementación de planes de prevención en salud 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none">  ■ Actuación 19.2. Convenio de colaboración entre el Organismo Autónomo Madrid Salud y el Área Delegada de Deporte para la promoción del envejecimiento activo mediante actuaciones preventivas y protocolos multidisciplinares de educación para la salud y ejercicio físico para la prevención de caídas en mayores de alto riesgo. En coordinación con la D.G. de Deporte (Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte) Metas: 20 grupos de trabajo multidisciplinares para desarrollar planes de intervención para personas mayores, 1 por distrito que cuente con Centro Deportivo Municipal (CDM) de gestión directa El 60% de los Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc) realizan actuaciones en coordinación con la D. G de Deportes El 60% de los CDM realizan actuaciones en coordinación con los CMSc 21 grupos específicos de personas mayores con riesgo de caídas (1 por distrito) Participación de 500 personas mayores en el programa, con datos desagregados por sexo y franja de edad (65 a 75 años y más de 75 años) 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none">  ■ Actuación 19.3. Refuerzo de una estrategia común para potenciar el envejecimiento activo y saludable en los Centros Municipales de Mayores y en los Centros de Día Municipales de acuerdo con el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social. En coordinación con la D.G. de Mayores (Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social) Meta: Elaboración de un protocolo de colaboración 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.20. PANEL DE HOGARES DE LA CIUDAD DE MADRID	
<ul style="list-style-type: none"> Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Innovación y Estrategia Social ■ Actuación 20.1. Investigación sobre las necesidades de los hogares y sus variaciones a lo largo del tiempo en relación con las competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Meta: 1 encuesta al año 	2021

ACCIÓN AE2.21. CANAL WEB MADRID TE AYUDA	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Innovación y Estrategia Social</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 21.1. Unificación en un solo canal de fácil localización y acceso de toda la información sobre los servicios y prestaciones sociales municipales de mayor interés para la ciudadanía: cobertura de las necesidades básicas (alimentación, higiene, vestido, etc.), vivienda, dependencia, infancia, familias, violencia de género, igualdad de género, inmigración, juventud, mayores, voluntariado. <p>Metas: 200 accesos externos al espacio web <i>Madrid Te Ayuda</i> 30 accesos externos a las secciones relacionadas con personas mayores</p> 	2021
ACCIÓN AE2.22. SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRADO	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Innovación y Estrategia Social</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 22.1. Catálogo de fuentes de datos integrado y actualizado permanentemente que permita dar respuesta a las necesidades de información del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social de cara a la planificación, seguimiento y gestión del Área. <p>Meta: El 100% de los datos de mayores disponibles en CIVIS (sistema de gestión de prestaciones sociales) o en formatos reutilizables se incorporan al Sistema de Información Integrado</p> 	2021
ACCIÓN AE2.23. PROMOCIÓN DE UNA ALIMENTACIÓN MÁS SALUDABLE Y SOSTENIBLE PARA LAS PERSONAS MAYORES	
<p>Coordina: Vicealcaldía - D.G. de Cooperación y Ciudadanía Global</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 23.1. Inclusión en la Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible de la Ciudad de Madrid de acciones progresivas de promoción de la alimentación saludable y sostenible en los servicios municipales a personas mayores. <p>Metas: Publicación de la Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible 2021-2025</p> 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.24. FOMENTO DE LA SALUD Y EL ENVEJECIMIENTO ACTIVO EN LOS CENTROS MUNICIPALES DE SALUD COMUNITARIA (CMSc) Y CENTRO DE PREVENCIÓN DEL DETERIORO COGNITIVO (CPDC)	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias - Organismo Autónomo Madrid Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 24.1. Incorporación a la Estrategia <i>Madrid, una ciudad saludable</i> el programa marco de envejecimiento activo y saludable. <p>Meta: Publicación del documento</p> Actuación 24.2. Diseño y elaboración de material divulgativo y formativo sobre las principales necesidades de salud de las personas mayores (alimentación, caídas, memoria, bienestar emocional, fomento del buen trato, etc.). <p>Meta: 5 documentos divulgativos y formativos</p> 	2021 2022 2023

<ul style="list-style-type: none"> Actuación 24.3. Talleres específicos de prevención y promoción de la salud para personas mayores. Meta: 85% de centros (CMSc y Centros de Prevención del Deterioro Cognitivo) realizan talleres para la población mayor 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 24.4. Promoción de redes de apoyo y acompañamiento a personas mayores en situaciones de final de vida y duelo. Meta: El 100% de distritos dispone de redes de apoyo y acompañamiento en situaciones de final de vida y duelo 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 24.5. Prevención de la soledad no deseada en las personas mayores. Meta: El 100% de distritos dispone de redes de apoyo, actuaciones e itinerarios de intervención para la prevención de la soledad no deseada en la población mayor 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.25. PREVENCIÓN DE LA APARICIÓN DE DEPENDENCIA EN LAS PERSONAS MAYORES	
Coordina: Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias - Organismo Autónomo Madrid Salud	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 25.1. Valoración sociosanitaria de las personas mayores que acceden a los CMSc. Meta: Valoración sociosanitaria del 85% de las personas mayores de los CMSc 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 25.2. Actuaciones para el fomento de la actividad física para la prevención de caídas. Metas: El 85% de los CMSc realizan este tipo de actuaciones 8 grupos de intervención específica en caídas para personas mayores con riesgo de caída por CMSc que participe en el programa en los distritos en los que se implemente 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 25.3. Actuaciones para prevenir el deterioro cognitivo. Meta: El 85% de CMSc y CPDC realizan talleres de memoria 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.26. TALLER DE PREVENCIÓN PARA PERSONAS MAYORES	
Coordina: Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias - D.G. de Emergencias y Protección Civil - Cuerpo de Bomberos	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 26.1. Visita a centros de personas mayores. Metas: 50 centros visitados Grado de satisfacción de las personas mayores participantes ≥ 7 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE2.27. ASISTENCIA INTEGRAL A PERSONAS MAYORES (PREVENCIÓN/ INFORMACIÓN)	
<p> Coordina: Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias - D.G. de Policía Municipal</p> <p>En colaboración con la D.G. de Emergencias y Protección Civil - SAMUR Protección Civil D.G. de Mayores y D.G. de Servicios Sociales y Emergencia Social - SAMUR Social (Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social)</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 27.1. Prevención y actuación ante situaciones de violencia (maltrato en todas sus formas) en línea con la Guía de Atención de Maltrato a Mayores y en coordinación con los servicios de Atención Social Primaria y la Mesa de Vulnerabilidad. Metas: 100% de actuaciones de investigación/gestión de los sucesos conocidos en los que esté implicada una persona mayor 15% de supuestos investigados o gestionados de personas mayores sobre los que se diseñan canales (extrajudiciales) de comunicación con otros servicios de la red municipal y sociedad civil 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 27.2. Información y formación a personas mayores en materia de seguridad vial, en el espacio público y en el domicilio. Meta: Cobertura del 100% de la demanda de: acciones de información y formación en seguridad vial, espacios públicos, domicilios y convivencia y mediación 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.28. EVALUACIÓN Y REDISEÑO DEL PROGRAMA MUNICIPAL DE MALTRATO Y AISLAMIENTO	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 28.1. Reconstitución del grupo de trabajo de maltrato, revisión documental y rediseño del programa incorporando las áreas de mejora detectadas. Metas: Presentación del documento final (2022) 1 grupo de consulta al año con implicación de personas mayores 1 grupo de mejora con profesionales (2023) 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.29. COORDINACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES FRENTE AL MALTRATO DE LAS PERSONAS MAYORES	
<p> Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores</p> <p>En colaboración con la D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 29.1. Elaboración de un protocolo que defina las competencias y fórmulas de coordinación entre ambas direcciones generales que incluya indicadores de violencia en la detección de mujeres víctimas de maltrato. Meta: Presentación del documento final 	2021
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 29.2. Utilización del protocolo de violencia de género en las mujeres mayores atendidas en el programa de maltrato. Metas: 1 actividad formativa al año para profesionales municipales Valoración, conforme a protocolo, del 100% de mujeres atendidas en el programa de maltrato a mayores 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 29.3. Evaluación anual del protocolo. Metas: Verificación anual del cumplimiento de las medidas del protocolo: 50% en 2021 y 100% en 2022 y 2023 Realización de grupo de mejora (diciembre 2022) 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE2.30. INCREMENTO DE LAS HERRAMIENTAS PARA LA DETECCIÓN E INTERVENCIÓN EN PERSONAS MAYORES ESPECIALMENTE VULNERABLES POR SOLEDAD, AISLAMIENTO O MALTRATO	
<p> Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores En colaboración con la D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 30.1. Impulso a la mesa de vulnerabilidad, incrementando sus fuentes de información y posibilidades de derivación a programas específicos. Meta: Aumento del 50% respecto a las notificaciones en 2020 al finalizar el Plan 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 30.2. Protocolización de la detección de vulnerabilidad en los diferentes servicios para personas Mayores (Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Centros de Día, etc.). Metas: Elaboración del protocolo (2021) 2 acciones de difusión al año entre los diferentes agentes mediante reuniones de información 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 30.3. Creación de equipos distritales de detección de personas mayores en situación de vulnerabilidad. Metas: Diseño de los equipos distritales (objetivos, composición, funcionamiento) en 2021 Creación de una estructura central de seguimiento (2021) 3 equipos distritales en pilotaje 2 grupos de mejora para evaluación 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.31. DETECCIÓN DE CASOS DE PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE RIESGO, VULNERABILIDAD O MALTRATO	
<p> Coordina: Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias - D.G. de Emergencias y Protección Civil En colaboración con: SAMUR Protección Civil, D.G. de Policía Municipal, Cuerpo de Bomberos SAMUR Social y D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género (Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social)</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 31.1. Mejora y optimización de la coordinación entre los servicios sociales y de emergencias (SAMUR Protección Civil, SAMUR Social, D.G. de Policía y Bomberos) para abordar los casos de mayores en situación de vulnerabilidad. Meta: 1 reunión interdepartamental al año para revisar el procedimiento conjunto 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 31.2. Puesta en marcha de una red de alerta familiar desde la fase de emergencia (SAMUR, Bomberos, D.G. de Policía). Meta: Contacto con personas allegadas en la fase de emergencias (en el lugar del incidente) en, al menos, el 75% de los casos 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.32. AMPLIACIÓN DEL CONOCIMIENTO SOBRE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN GENERAL Y EN MUJERES MAYORES EN PARTICULAR PARA MEJORAR LA DETECCIÓN, ATENCIÓN Y DERIVACIÓN DE LAS MUJERES MAYORES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 32.1. Diagnóstico de la violencia de género que sufren las mujeres mayores de 60 años en la ciudad de Madrid. Meta: Informe final presentado a los órganos municipales representados en el Plan 	2021

<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 32.2. Acciones formativas específicas sobre violencia de género y personas mayores dirigidas a profesionales de la atención social primaria y de la D.G. de Mayores. Metas: 2 acciones formativas 21 participantes en las acciones formativas de la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid (coordinadoras/es de los Centros de Mayores), 11 en 2021 y 10 en 2022 	<p>2021 2022</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 32.3. Acciones de sensibilización sobre violencia de género y personas mayores dirigidas a personal del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), Teleasistencia, Centros Municipales de Mayores y Centros de Día. Metas: 6 acciones de sensibilización 500 participantes en las acciones de sensibilización, 250 en 2021 y 250 en 2022 	<p>2021 2022</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 32.4. Incorporación de propuestas concretas para abordar la violencia en mujeres mayores de 60 años al protocolo de coordinación entre la Red de Atención Integral a las víctimas de violencia de género en pareja y expareja y la Red de Espacios de Igualdad. Metas: 2 reuniones realizadas entre las dos redes Incorporación de propuestas e indicadores específicos para la mejora en la coordinación de ambas redes 	<p>2021</p>
<p>ACCIÓN AE2.33. AUMENTO DE LA SEGURIDAD Y DISMINUCIÓN DE LA VULNERABILIDAD Y EL AISLAMIENTO DE LAS MUJERES MAYORES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO</p>	
<p> Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género</p> <p>En colaboración con la D.G. de Mayores</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 33.1. Identificación y definición de la violencia de género. Incorporación de dicha variable a los procesos de trabajo de la vulnerabilidad en las personas mayores en coordinación con la D.G. de Mayores. Metas: 2 reuniones al año con la D.G. de Mayores para la incorporación de la violencia de género en el programa de <i>Malos tratos a mayores</i> Incorporación de la perspectiva de género y la variable violencia de género en la Guía de Vulnerabilidad Incorporación de los indicadores específicos de violencia de género para la valoración del riesgo en el maltrato a mayores Incorporación de los indicadores específicos de violencia de género en la baremación de acceso a los recursos para mayores 	<p>2021 2022 2023</p>
<p>ACCIÓN AE2.34. BÚSQUEDA DE SOLUCIONES QUE MEJOREN LA CALIDAD DE VIDA DE LAS MUJERES MAYORES QUE HAN SIDO MALTRATADAS POR SU PAREJA Y QUE YA NO CONVIVEN CON EL AGRESOR</p>	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 34.1. Incorporación del modelo de atención específico para mujeres mayores en el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (S.A.V.G. 24 Horas). Meta: 80 mujeres mayores de 60 años víctimas de violencia de género atendidas en el S.A.V.G. 24 Horas al año 	<p>2021 2022 2023</p>

<ul style="list-style-type: none"> Actuación 34.2. Desarrollo de una intervención grupal específica para mujeres mayores en los puntos municipales del Observatorio para la Violencia de Género. Meta: 10 mujeres mayores de 60 años víctimas de violencia de género participantes en los grupos de los Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género I y II al año 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 34.3. Incorporación del modelo de atención específico para mujeres mayores en los Centros de Atención Psico-Socio-Educativa (CAPSEM). Meta: 10 mujeres mayores de 60 años víctimas de violencia de género atendidas en el CAPSEM al año 	2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 34.4. Puesta en marcha de alojamientos protegidos semiautónomos para mujeres víctimas de violencia de género mayores de 60 años. Metas: 6 plazas en viviendas semiautónomas para mujeres mayores de 60 años víctimas de violencia de género Grado de satisfacción por parte de mujeres mayores residentes en las viviendas ≥ 7 (cuestionario con escala 0-10) 6 mujeres que residen en viviendas semiautónomas para mujeres mayores de 60 años víctimas de violencia de género 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE2.35. BÚSQUEDA DE SOLUCIONES QUE MEJOREN LA CALIDAD DE VIDA DE LAS MUJERES MAYORES QUE HAN SIDO O SON MALTRATADAS POR SU PAREJA Y QUE CONVIVEN CON EL AGRESOR	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 35.1. Puesta en marcha de un proyecto piloto para el acercamiento y apoyo psicológico a mujeres mayores maltratadas que se encuentren más aisladas. Metas: Implementación del proyecto en 2 distritos en coordinación con los departamentos de Servicios Sociales distritales 10 mujeres mayores al año reciben apoyo psicológico 	2021 2022
ACCIÓN AE2.36. INCORPORACIÓN DE MEDIDAS CONCRETAS QUE GARANTICEN UNA ADECUADA GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD	
Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Familias, Infancia, Educación y Juventud	
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 36.1. Información y atención especializada a personas con discapacidad. Metas: 5% de las personas con discapacidad física beneficiarias de programas de información y orientación son mayores de 60 años (dato desagregado por sexo, edad y distrito) 5% de personas con discapacidad intelectual beneficiarias de programas de información y orientación son mayores de 60 años (dato desagregado por sexo, edad y distrito) 5% de personas con discapacidad sensorial beneficiarias de programas de información y orientación son mayores de 60 años (dato desagregado por sexo, edad y distrito) 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 36.2. Actividades de respiro dirigidas a personas con discapacidad. Meta: 5% de personas con discapacidad física/orgánica, intelectual y sensorial (dato desagregado por sexo, edad y distrito) que participan en las actividades desarrolladas por el programa son mayores de 60 años 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE2.37. DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VULNERABILIDAD EN LAS MUJERES MAYORES DE 60 AÑOS

Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género

- | | |
|--|--------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 37.1. Diagnóstico participativo sobre las desigualdades de género detectadas en las mujeres mayores de 60 años que acuden a los Espacios de Igualdad.
 Metas: 17 informes elaborados sobre las desigualdades de género detectadas en las mujeres mayores de 60 años, realizado por cada uno de los 17 Espacios de Igualdad de la Red El 100% de los Espacios de Igualdad lleva a cabo el análisis de las desigualdades de género detectadas en las mujeres mayores de 60 años | 2021
2022 |
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 37.2. Revisión de los sistemas de seguimiento de los Espacios de Igualdad al objeto de obtener una información sobre mujeres mayores de 60 años que acuden a la Red municipal de Espacios de Igualdad en las que se han detectado situaciones de violencia de género.
 Meta: 12 sistemas de seguimiento de los Espacios de Igualdad revisados a finales de 2022 para la obtención del número de mujeres mayores de 60 años en el que se han detectado situaciones de violencia de género | 2021
2022 |

ACCIÓN AE2.38. MEJORA DE LA AUTONOMÍA Y EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS MAYORES LGTBI

Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores

- | | |
|--|----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 38.1. Atención especializada de carácter psicosocial, individual y grupal, a personas mayores LGTBI.
 Metas: 60 personas reciben atención individual 10 grupos realizados Grado de satisfacción ≥ 7 (cuestionario con escala 0-10) de las personas participantes | 2021
2022
2023 |
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 38.2. Disminución de las barreras sociales en la atención profesional a las personas mayores LGTBI.
 Metas: 1 actividad formativa al año 1 jornada técnica que incluya el tema al año | 2021
2022
2023 |

Presupuesto	2021	2022	2023	Total
Ámbito Estratégico 2. Prevención y atención integral: una ciudad que responde a las necesidades de la población mayor.	272.767.895,55 €	271.730.387,94 €	191.086.218,90 €	735.584.502,39 €

6.4. ÁMBITO ESTRATÉGICO 3. ENTORNO URBANO AMIGABLE: UNA CIUDAD QUE SE ADAPTA A TODAS LAS PERSONAS

Propiciar entornos libres de ruido y humos, itinerarios seguros por los que pasear y que faciliten el desarrollo de actividades significativas en el día a día es clave para el envejecimiento activo y saludable, especialmente cuando las personas tienen limitadas algunas capacidades físicas, sensoriales o cognitivas.

Este tipo de medidas son fundamentales para **transformar entornos discapacitantes en entornos amigables**, que permitan a las personas permanecer en su domicilio y su barrio con autonomía y seguridad durante toda la vida, participando activamente en la vida de su comunidad.

Las **24 acciones** y **43 actuaciones** comprendidas en este ámbito estratégico inciden en la mejora del medio físico en el que transcurre la vida en la ciudad, promoviendo avances en la accesibilidad y adaptabilidad del espacio público, los edificios,

la vivienda y el transporte que contribuyan a crear un espacio público inclusivo que facilite la máxima autonomía a una población cada vez más longeva.

Mediante diversas intervenciones en las calles, aceras, plazas, jardines y parques se busca que sean lugares amables, seguros y saludables que promuevan la convivencia, la movilidad peatonal, la seguridad y la disponibilidad de zonas tanto de descanso como de ejercicio.

En cuanto a la vivienda, este plan contempla el estudio de alternativas residenciales que permitan a las personas permanecer en su casa y su entorno familiar y vecinal, en línea con el cambio de modelo en los cuidados de larga duración. Asimismo, prevé ayudas para la rehabilitación y acondicionamiento de los hogares y comunidades, así como para el acceso a viviendas gestionadas por el Ayuntamiento en régimen de alquiler y compra.

Las acciones encaminadas a mejorar la movilidad en una gran ciudad como Madrid son también fundamentales. Entre ellas destacan la promoción del transporte público, en particular del autobús, y el desarrollo de itinerarios peatonales y de carriles bici para avanzar en un nuevo modelo de movilidad más sostenible.



Parque de Los Llanos, el más grande del distrito de Hortaleza, con casi 10 hectáreas de superficie ajardinada.

Estos son los objetivos específicos de las acciones incluidas en este ámbito estratégico:

- Avanzar en el conocimiento de alternativas residenciales para personas mayores mediante el estudio y la puesta en marcha de proyectos piloto.
- Favorecer la rehabilitación de edificios y viviendas para mejorar su accesibilidad, aislamiento térmico y acústico, adaptabilidad para incorporar productos de apoyo, etc.
- Favorecer el acceso de las personas mayores a las viviendas gestionadas por el Ayuntamiento.
- Promover la participación del movimiento vecinal en la mejora social y urbanística de los barrios (supresión de barreras arquitectónicas).
- Fomentar la participación de las personas mayores en el diagnóstico de necesidades y la planificación de acciones de mejora urbanística en los barrios.
- Mejorar el espacio público siguiendo un modelo urbanístico centrado en las personas: aumento de la superficie peatonal; renovación y construcción de nuevas aceras; mantenimiento y mejora de la accesibilidad de parques y zonas verdes; instalación de bancos; mantenimiento de áreas de mayores y circuitos deportivos elementales, etc.
- Promover la seguridad vial mediante actuaciones en el espacio público y campañas de información y sensibilización.
- Mejorar el medio ambiente urbano mediante la creación de zonas cero emisiones, la reducción del tráfico privado con la construcción de nuevos aparcamientos accesibles (tanto disuorios como para residentes), la renaturalización de la ciudad y la mejora en la recogida de residuos urbanos (contenedores accesibles y ampliación de la red de puntos limpios de proximidad).
- Investigar la disponibilidad de suelo público en los distritos en relación con la necesidad de nuevas dotaciones para las personas mayores.
- Aumentar la seguridad de las personas mayores en el espacio público mediante intervenciones específicas de prevención y atención de los servicios de emergencias: SAMUR Social, SAMUR Protección Civil, Cuerpo de Bomberos y Policía Municipal.
- Promover el transporte público y mejorar la amigabilidad de los autobuses urbanos mediante la mejora de la flota con criterios de accesibilidad, así como la formación y la sensibilización tanto de conductoras/es como usuarias/os.

Entre los objetivos específicos de este ámbito estratégico están fomentar la participación de las personas mayores en el diagnóstico de necesidades y la planificación de acciones de mejora de urbanística en los barrios y promover un modelo urbanístico centrado en las personas, más accesible y con mayor superficie peatonal

ÁMBITO ESTRATÉGICO 3 ENTORNO URBANO AMIGABLE:

UNA CIUDAD QUE SE ADAPTA A TODAS LAS PERSONAS.



ACCIÓN AE3.1. VALORACIÓN Y PILOTAJE DE NUEVAS ALTERNATIVAS HABITACIONALES

Coordina: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social - D.G. de Mayores

- | | |
|--|----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 1.1. Estudio de la situación actual de las alternativas habitacionales.
 Metas: 3 grupos de consulta de personas mayores 3 grupos de consulta de profesionales | 2021
2022
2023 |
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 1.2. Proyectos piloto de alternativas habitacionales.
 Meta: 3 proyectos piloto | 2021
2022
2023 |

ACCIÓN AE3.2. MEJORAS EN LA ACCESIBILIDAD, CONSERVACIÓN, EFICIENCIA ENERGÉTICA Y SALUBRIDAD DE EDIFICIOS DE USO RESIDENCIAL Y VIVIENDAS, INCLUYENDO ACCIONES ESPECÍFICAS DIRIGIDAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Coordina: Área de Desarrollo Urbano - D.G. de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración

- | | |
|--|------|
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 2.1. Plan Rehabilita: ayudas para la ejecución de actuaciones en el ámbito de la rehabilitación de edificios.
 Metas: 501 ascensores 117 dispositivos de accesibilidad Mejora de la accesibilidad: subvencionados 117 edificios en los 9 distritos del Sureste pertenecientes a la Estrategia de Desarrollo del Sureste (EDSE), 192 en el resto de la ciudad y 9.251 viviendas 93 edificios subvencionados con ITE desfavorable 102 edificios subvencionados con ITE favorable Conservación y rehabilitación: subvencionados 49 edificios en distritos del Sureste (EDSE), 81 en el resto de la ciudad y 3.995 viviendas Ahorro energético de 26 millones de KWh Ahorro de emisiones de 6,7 millones de kg de CO2 5 actuaciones de implementación de energías renovables Ahorro energético: subvencionados 41 edificios en distritos del Sureste (EDSE), 66 en el resto de la ciudad y 3.294 viviendas Eliminación de amianto: subvencionados 21 edificios en distritos del Sureste (EDSE), 33 en el resto de la ciudad y 500 viviendas Rehabilitación global: subvencionados 261 edificios en distritos del Sureste (EDSE), 426 en el resto de la ciudad y 14.094 viviendas | 2021 |
| <ul style="list-style-type: none"> Actuación 2.2. Plan Adapta: ayudas para la adaptación de viviendas a personas con movilidad reducida o discapacidad sensorial.
 Metas: 120 actuaciones en viviendas donde reside alguna persona con movilidad reducida o discapacidad sensorial en los nueve distritos del Sureste pertenecientes a la Estrategia de Desarrollo del Sureste (EDSE) y 180 actuaciones en el resto de la ciudad | 2021 |



Cronograma



Acción o actuación coordinada entre varios órganos municipales D.G.: Dirección General

ACCIÓN AE3.3. RESERVA DE VIVIENDAS GESTIONADAS POR LA EMVS PARA MENORES DE 35 AÑOS Y MAYORES DE 65 AÑOS CON RENTAS INFERIORES A 3,5 VECES EL INDICADOR PÚBLICO DE RENTA DE EFECTOS MÚLTIPLES (IPREM)	
<p>Coordina: Área de Desarrollo Urbano - Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 3.1. Reserva de un 20% como mínimo del total de las viviendas ofertadas para personas menores de 35 años y mayores de 65 años con unos ingresos máximos de 3,5 veces el IPREM. <ul style="list-style-type: none"> Meta: 5% de viviendas adjudicadas a personas mayores de 65 años a través del reglamento de adjudicación de la EMVS 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE3.4. ALQUILER DE VIVIENDAS GESTIONADAS POR LA EMVS PARA MAYORES DE 65 AÑOS CON RENTAS SUPERIORES A 3 VECES EL INDICADOR PÚBLICO DE RENTA DE EFECTOS MÚLTIPLES (IPREM) Y HASTA UN MÁXIMO DE 7,5 VECES EL IPREM, SEGÚN CIRCUNSTANCIAS FAMILIARES, DISCAPACIDAD O GRADO DE DEPENDENCIA	
<p>Coordina: Área de Desarrollo Urbano - Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 4.1. Viviendas de alquiler para mayores de 65 años con rentas superiores a 3 veces el IPREM y hasta un máximo de 7,5 veces el IPREM (según el número de miembros de la unidad familiar) y precio máximo de alquiler: Hasta un 20% de los ingresos netos mensuales como máximo e inferior al 20% de los ingresos netos mensuales si tiene una discapacidad mayor del 65% o un grado de dependencia de nivel III. <ul style="list-style-type: none"> Meta: 5% de viviendas adjudicadas a personas mayores de 65 años a través del programa REVIVA MADRID 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE3.5. PROMOCIÓN DE LA MEJORA SOCIAL Y URBANÍSTICA DE LOS BARRIOS	
<p>Coordina: Vicealcaldía - D.G. de Participación Ciudadana</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 5.1. Diversas actuaciones, enmarcadas en el Plan SURES, para la mejora de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas que afectan al disfrute del entorno urbano por parte de toda la ciudadanía y especialmente de las personas mayores. <ul style="list-style-type: none"> Metas: 10 actuaciones concertadas con el movimiento vecinal 11 actuaciones correspondientes a: mejora de accesibilidad de espacios interbloques; regeneración y recuperación de espacios; construcción de pasarelas; peatonalización y supresión de barreras, y mejora de la iluminación de calles Actuaciones en 9 distritos 	2021
ACCIÓN AE3.6. INTERVENCIONES SOCIALES ESPECÍFICAS EN LOS BARRIOS DE LA CIUDAD DISEÑADAS CON Y PARA LAS PERSONAS MAYORES	
<p>Coordina: Vicealcaldía - D.G. de Participación Ciudadana</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 6.1. Actuaciones planificadas y consensuadas con el tejido asociativo específicas para personas mayores en los Planes Integrales de Barrio (PIBAS). <ul style="list-style-type: none"> Meta: 19 actuaciones concertadas con el movimiento vecinal 	2021 2022

ACCIÓN AE3.7. MEJORA DEL ESPACIO URBANO (ACERAS, CALLES Y ESPACIOS DE DESCANSO), AUMENTANDO SU ACCESIBILIDAD Y SERVICIOS

Coordina: Área de Desarrollo Urbano - D.G. de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración

- **Actuación 7.1.** Mejora de ámbitos urbanos en las áreas de rehabilitación definidas en los correspondientes planes de regeneración urbana.

Metas: 6 actuaciones de mejora (3 al año) del espacio urbano en áreas de regeneración urbana definida (accesibilidad, revegetación, áreas estanciales y alumbrado) | 6 actuaciones de mejora (3 al año) de la accesibilidad | 6 actuaciones de mejora (3 al año) en la calidad del paisaje urbano y la calidad estancial de los espacios | Desarrollo de itinerarios accesibles (1.400 m² al año) | Eliminación de barreras arquitectónicas mediante la creación de rampas accesibles en los accesos a los edificios y las áreas estanciales (5.600 m² al año) | Mejora en la calidad del paisaje urbano y en la calidad de áreas estanciales: juegos infantiles y mobiliario urbano biosalubre (2.100 m² al año) | Mejora de las zonas verdes en mal estado (2.900 m² al año) | Actuaciones de mejora del alumbrado (25.500 m² al año)

2022
2023

ACCIÓN AE3.8. MEJORA DE LAS ACERAS

Coordina: Área de Gobierno de Obras y Equipamientos - D.G. de Conservación de Vías Públicas

- **Actuación 8.1.** Remodelación de aceras.

Meta: 217.860 m² al año

2021
2022
2023

- **Actuación 8.2.** Construcción de nuevas aceras.

Meta: 32.140 m² al año

2021
2022
2023

ACCIÓN AE3.9. MANTENIMIENTO Y PROMOCIÓN DEL USO DE LAS ÁREAS DE MAYORES

Coordina: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad - D.G. de Servicios de Limpieza y Residuos

- **Actuación 9.1.** Actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo de las Áreas de Mayores.

Meta: Intervenciones de mantenimiento en el 100% de las instalaciones de Áreas de Mayores (sobre un total de 186 áreas)

2021
2022
2023

- **Actuación 9.2.** Actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo necesario en Circuitos Deportivos Elementales.

Meta: Intervenciones de mantenimiento en el 100% de los Circuitos Deportivos Elementales (sobre un total de 105 circuitos)

2021
2022
2023

ACCIÓN AE3.10. EVALUACIÓN DINÁMICA DEL SISTEMA DOTACIONAL PARA MAYORES

Coordina: Área de Gobierno de Desarrollo Urbano - D.G. de Planificación Estratégica

- | | |
|---|------|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 10.1. Identificación de los barrios demográficamente envejecidos.
Meta: Informe diagnóstico de los barrios con más del 20 % de población mayor de 65 años | 2021 |
| | 2022 |
| | 2023 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 10.2. Estudio de los equipamientos disponibles para personas mayores.
Meta: Informe que recoja la existencia de al menos un equipamiento para personas mayores por barrio | 2021 |
| | 2022 |
| | 2023 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 10.3. Identificación del suelo patrimonial vacante.
Meta: Informe que establezca la existencia o no existencia de suelo dotacional vacante | 2021 |
| | 2022 |
| | 2023 |

ACCIÓN AE3.11. ZONAS CERO EMISIONES EN TODOS LOS DISTRITOS DE MADRID

Coordina: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad - D.G. de Planificación e Infraestructuras de Movilidad

- | | |
|---|------|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 11.1. Peatonalización de 21 tramos de calles, uno por distrito en la ciudad de Madrid.
Meta: 226.000 m² de calles peatonalizadas | 2021 |
| | 2022 |
| | 2023 |

ACCIÓN AE3.12. MEJORA DE LA CALIDAD DEL ESPACIO URBANO: INCREMENTO DE LA SUPERFICIE PEATONAL Y AVANCES EN TÉRMINOS DE ACCESIBILIDAD, SERVICIOS Y MEDIO AMBIENTE

Coordina: Área de Gobierno de Obras y Equipamientos - D.G. del Espacio Público, Obras e Infraestructuras

- | | |
|--|------|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 12.1. Actuación de mejora de la superficie peatonal.
Meta: 188.000 m² de superficie peatonal afectada | 2021 |
| | 2022 |
| | 2023 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 12.2. Cruces peatonales mejorados.
Meta: 283 cruces peatonales mejorados (dato desagregado por distrito) | 2021 |
| | 2022 |
| | 2023 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 12.3. Instalación de bancos en la vía pública.
Meta: 2.300 bancos instalados (dato desagregado por distrito) | 2021 |
| | 2022 |
| | 2023 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 12.4. Mejora de las condiciones medioambientales de la ciudad.
Meta: 4.800 árboles plantados (dato desagregado por distrito) | 2021 |
| | 2022 |
| | 2023 |

ACCIÓN AE3.13. PROMOCIÓN DE LA PEATONALIDAD	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad - D.G. de Sostenibilidad y Control Ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 13.1. Itinerarios diagnósticos con personas mayores de Centros Municipales de Mayores. Meta: 6 itinerarios al año 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE3.14. PROYECTO CAMINA MADRID	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad - D.G. de Planificación e Infraestructuras de Movilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 14.1. Diseño de itinerarios peatonales con señalética que se pueda identificar. Meta: No definida 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE3.15. MEJORA DE LA MOVILIDAD Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS MAYORES EN ESPACIOS PÚBLICOS	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias - D.G. de Policía Municipal</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 15.1. Patrullajes programados en los lugares detectados en los planes de acción o estratégicos. Metas: Realización de, al menos, el 55% de los patrullajes programados en los lugares y momentos identificados en el diagnóstico elaborado por la Policía Municipal 42 actuaciones anuales de análisis de seguridad integral en el entorno de los centros de salud y centros de mayores (Plan Integral de Seguridad, PISE) 6 campañas anuales de seguridad vial relacionadas con el uso de los espacios por los peatones, especialmente en los lugares de uso habitual de personas mayores 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> Actuación 15.2. Estudio de las conclusiones del grupo de trabajo de seguridad vial del Consejo sectorial para su incorporación en los planes o estrategias de Policía Municipal en este ámbito. Meta: Elaboración de documento de <i>feedback</i> (devolución) con el Consejo Sectorial de Personas Mayores tras el análisis realizado a sus conclusiones y propuestas 	2021 2022 2023
ACCIÓN AE3.16. RENATURALIZACIÓN DE LA CIUDAD	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad - D.G. de Sostenibilidad y Control Ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuación 16.1. Plantación de árboles en parques o calles cercanas a los Centros Municipales de Mayores (CMM) en colaboración con estudiantes de primaria y secundaria. Metas: 2 actividades intergeneracionales de plantación al año 120 participantes en las actividades, con datos desagregados por sexo, edad y distrito 	2022 2023

<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 16.2. Instalación de huerto urbano en los CMM que lo demanden y tengan condiciones idóneas para ello (personas que lo mantengan, horas de sol, etc.). Metas: 1 huerto instalado al año en CMM con datos desagregados por distrito Instalación de huertos en el 50% de los CMM que lo demanden y tengan condiciones idóneas 	2022 2023
ACCIÓN AE3.17. MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD A LOS CONTENEDORES EN LA VÍA PÚBLICA	
Coordina: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad - D.G. de Servicios de Limpieza y Residuos	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 17.1. Instalación de plataformas para mejorar la accesibilidad de contenedores. Metas: 140 plataformas para mejorar la accesibilidad a los contenedores Incremento porcentual de <i>situados</i> accesibles hasta el 92% (el porcentaje de partida es el 90,4%) 	2021
ACCIÓN AE3.18. AMPLIACIÓN DE LA LA RED DE PUNTOS LIMPIOS DE PROXIMIDAD	
Coordina: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad - D.G. de Servicios de Limpieza y Residuos	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 18.1. Instalación de 20 nuevas unidades en dependencias e instalaciones municipales. Meta: 20 nuevos puntos limpios de proximidad (PLP) 	2021
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 18.2. Campaña de sensibilización y difusión de uso de los PLP. Meta: Realización de campaña de sensibilización 	2021
ACCIÓN AE3.19. INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL SERVICIO DE AUTOBUSES DE LA EMT	
Coordina: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad - Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. (EMT)	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 19.1. Jornadas de información y formación en los Centros de Operaciones de la EMT para dar a conocer las características del servicio y recopilar sugerencias y necesidades de las personas mayores. Metas: 2 jornadas al año de 4 horas 20 participantes por jornada, con datos desagregados por sexo, edad y distrito 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 19.2. Información y sensibilización a la población en materia de accesibilidad universal, respeto a las personas con movilidad reducida y uso correcto de los asientos reservados del autobús, etc. Meta: 1 campaña al año 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 19.3. Formación y sensibilización al personal de la EMT de atención directa (conductores, inspectores y personal del Servicio de Atención Móvil) en cuestiones de accesibilidad universal, con especial énfasis en la necesidad de fomentar la seguridad de las personas mayores en el uso del transporte. Metas: 250 horas laborales al año por parte de personas que participan Participación de 250 personas al año 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE3.20. MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA EMT

Coordina: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad - Empresa Municipal de Transportes Madrid, S.A. (EMT)

<ul style="list-style-type: none"> <p>■ Actuación 20.1. Adquisición de nuevos autobuses urbanos que incorporen doble espacio real en la plataforma central para permitir la convivencia simultánea de 2 sillas de ruedas o de otros elementos (scooter y silla de ruedas/cochecito de niño,) con el fin de consolidar y mejorar la accesibilidad plena en los autobuses.</p> <p>Meta: Porcentaje de autobuses que incorpora estas nuevas medidas de accesibilidad (doble espacio) sobre la totalidad de la flota: 71,90% en 2021; 85,07% en 2022; 93,31% en 2023</p> 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> <p>■ Actuación 20.2. Mantenimiento de los sistemas de accesibilidad en la información escrita y oral al viajero en el interior y exterior del autobús: Sistema embarcado de información acústica (SIENA).</p> <p>Metas: 88% de revisiones SIENA interior correctas 80% de revisiones SIENA exterior correctas</p> 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> <p>■ Actuación 20.3. Incorporación en las paradas de nuevos paneles de información accesible (PMV) que, mediante un pulsador, proporcionan información escrita y mediante voz sobre tiempos de espera, incidencias del servicio, cambios de itinerario y otras funcionalidades adicionales.</p> <p>Metas: 812 paneles instalados en 2021 6.000 revisiones de los PMV al año 80% de revisiones realizadas a los PMV correctas</p> 	2021
<ul style="list-style-type: none"> <p>■ Actuación 20.4. Mejora de la accesibilidad en los aparcamientos de C/ Mayor y Plaza de Olavide (2021) y Plaza de España y Plaza de Jacinto Benavente (2022).</p> <p>Meta: Número de aparcamientos que se mejoran en materia de accesibilidad: 1 en 2021, 4 en 2022 y 1 en 2023</p> 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> <p>■ Actuación 20.5. Señalización adecuada de los ascensores de los aparcamientos EMT.</p> <p>Meta: Porcentaje de revisiones correctas de ascensores respecto de las revisiones 75% en 2021, 85% en 2022 y 95% en 2023</p> 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE3.21. MADRID TAXI ACCESIBLE

Coordina: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad - D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación

<ul style="list-style-type: none"> <p>■ Actuación 21.1. Subvención Taxifree que incluye Eurotaxi Eco y Cero emisiones.</p> <p>Meta: Aumento progresivo de la flota de vehículos que sean eurotaxi eco y cero emisiones: 50 en 2021, 100 en 2022 y 150 en 2023</p> 	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> <p>■ Actuación 21.2. Instalación de bucle magnético.</p> <p>Meta: Aumento del número de taxis con bucle magnético mediante la inclusión en la Ordenanza del Taxi de una disposición que hace obligatoria su instalación en los nuevos vehículos</p> 	2021 2022 2023

ACCIÓN AE3.22. DESARROLLO DE LA MOVILIDAD CICLISTA	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad - D.G. de Planificación e Infraestructuras de Movilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 22.1. Ejecución de nuevos carriles bici de acuerdo con el Plan Director de Movilidad Ciclista. <p>Meta: 20 km de carril bici segregado</p>	<p>2021</p> <p>2022</p> <p>2023</p>
ACCIÓN AE3.23. APARCAMIENTOS DISUASORIOS PARA FOMENTAR EL USO DE TRANSPORTE PÚBLICO Y MEJORAR LA CALIDAD DEL AIRE	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad - D.G. de Planificación e Infraestructuras de Movilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 23.1. Construcción de 10 aparcamientos intermodales accesibles, con reserva de plazas para vehículos de personas con movilidad reducida, puntos de recarga eléctrica, zonas de taquillas o <i>lockers</i>, etc.: Pitis, Fuente de la Mora, Aviación Española, Canillejas, Villaverde Bajo, Aravaca, Mar de Cristal, Tres Olivos, Paco de Lucía y Barajas. <p>Meta: 10.000 plazas de aparcamientos construidas como plazas disuasorias para fomentar la utilización del transporte público</p>	<p>2021</p> <p>2022</p> <p>2023</p>
ACCIÓN AE3.24. APARCAMIENTOS PARA RESIDENTES, TOTALMENTE ACCESIBLES CON RESERVA DE PLAZAS PARA VEHÍCULOS DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, PUNTOS DE RECARGA ELÉCTRICA, ZONAS DE TAQUILLAS O LOCKERS, ETC.	
<p>Coordina: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad - D.G. de Planificación e Infraestructuras de Movilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Actuación 24.1. Ejecución de nuevos aparcamientos para residentes en zonas de alta demanda. <p>Meta: 5.000 plazas de aparcamientos para residentes</p>	<p>2021</p> <p>2022</p> <p>2023</p>

Presupuesto	2021	2022	2023	Total
Ámbito Estratégico 3. Entorno urbano amigable: una ciudad que se adapta a todas las personas	76.667.853,49 €	42.276.986,95 €	23.710.556,72 €	142.655.397,16 €

6.5. RESUMEN DE ACCIONES

El Plan Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores consta de **109 acciones** y **239 actuaciones**. Las acciones son medidas de carácter general que constan a su vez de una o varias actuaciones (medidas más específicas) para su desarrollo.

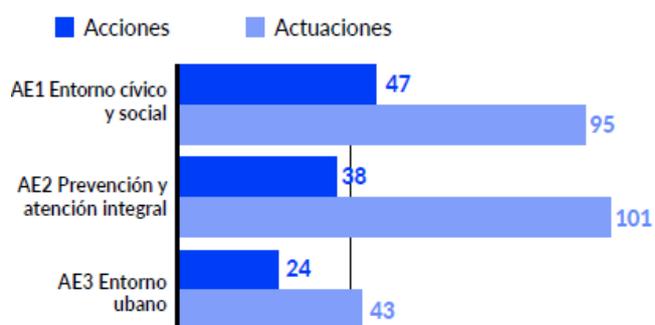
Los ámbitos estratégicos 1 y 2 concentran el mayor número de acciones y actuaciones. En el ámbito estratégico 2, buena parte de ellas corresponden a los servicios sociales municipales.

LIDERAZGO DISTRIBUIDO

Este es un Plan de ciudad, en el que participan todas las Áreas de Gobierno, coordinando acciones y colaborando en acciones/actuaciones promovidas por otros órganos. En el caso de Hacienda y Personal, sin acciones específicas, contribuye como miembro de la Comisión Técnica Extendida, el grupo motor del proyecto *Madrid Amigable*.

Esta amplia participación, junto con la planificación de acciones y actuaciones coordinadas, permiten

Acciones y actuaciones por ámbito estratégico



la asunción de **responsabilidades y liderazgos distribuidos** entre los diferentes órganos municipales y aseguran enfoques e intervenciones diversas.

Como promotora del Plan, el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social y en particular la Dirección General de Mayores han impulsado la participación del conjunto del consistorio y apoyado el trabajo del personal técnico directamente implicado en el diseño y gestión de las acciones.

Áreas de Gobierno y órganos coordinadores de acciones, por ámbito estratégico



Órganos municipales que coordinan acciones a este Plan

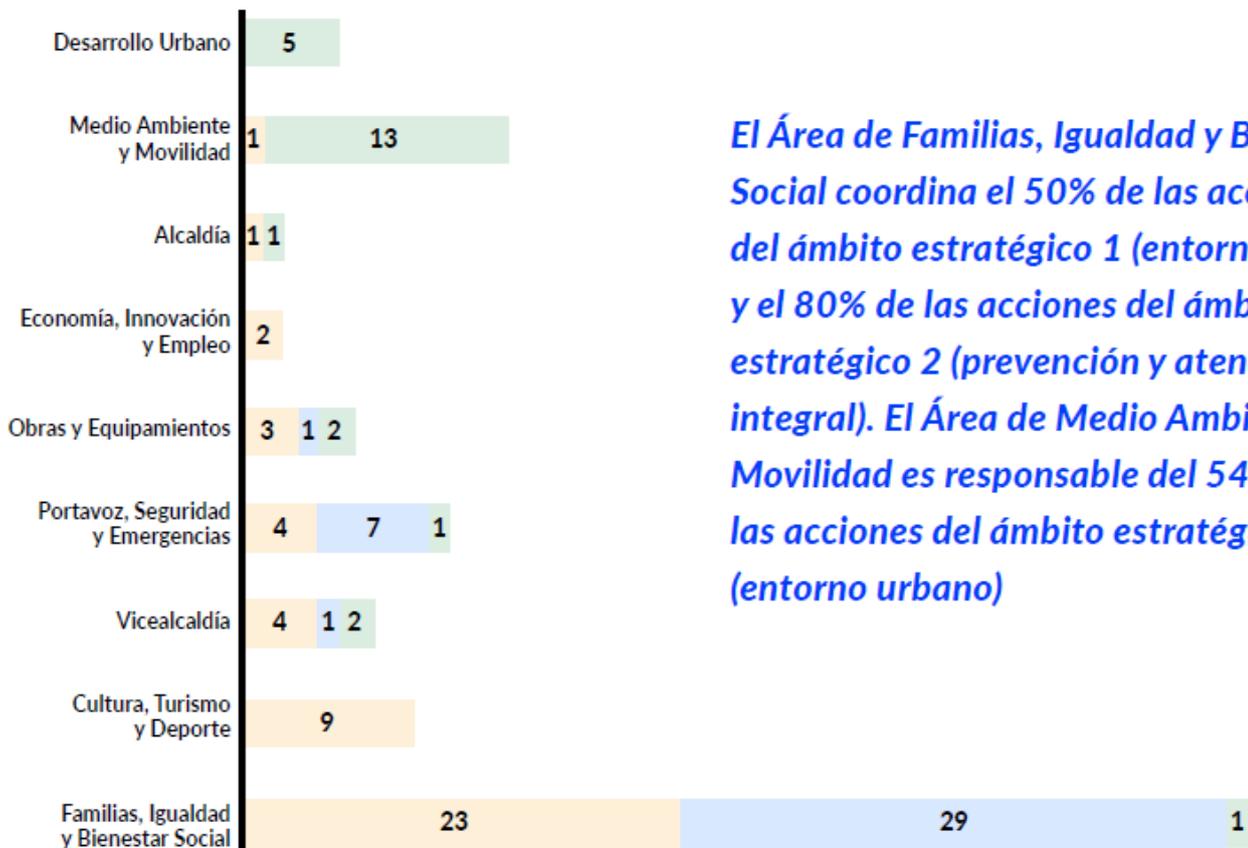
Área de Gobierno y órgano de gestión	Coordina (nº de acciones)	Colabora* (nº de acciones/ actuaciones)
Alcaldía	1	2
■ Oficina Digital	1	2
Vicealcaldía	7	2
■ Dirección General de Atención a la Ciudadanía	1	
■ Dirección General de Participación Ciudadana	5	1
■ Área Delegada de Internacionalización y Cooperación - D.G. de Cooperación y Ciudadanía Global	1	1
Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social	53	16
■ Dirección General de Mayores	29	9
■ Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social	5	2
■ Subdirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social - SAMUR Social		
■ Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género	10	4
■ Subdirección General de Subdirección General de Políticas de Igualdad		
■ Subdirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género		
■ Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social - Voluntariado	4	1
■ Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud	2	
■ Dirección General de Innovación y Estrategia Social	3	
Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias	12	2
■ Organismo Autónomo Madrid Salud	3	1
■ Dirección General de Emergencias y Protección Civil	4	1
■ Subdirección General SAMUR Protección Civil		
■ Cuerpo de Bomberos		
■ Dirección General de la Policía Municipal	3	1
■ Dirección General de Comunicación	2	
Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte	9	1
■ Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos	4	
■ Área Delegada de Deporte - D.G. de Deporte	3	1
■ Dirección General de Patrimonio Cultural	1	
■ Dirección General de Programas y Actividades Culturales	1	
Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo	2	
■ Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid	1	
■ Dirección General de Comercio y Hostelería	1	
Área de Gobierno de Obras y Equipamientos	6	1
■ Dirección General de Accesibilidad	2	1
■ Dirección General Arquitectura y Conservación del Patrimonio	2	
■ Dirección General Conservación de Vías Públicas	1	

■ Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras	1	
Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad	14	
■ Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental - Departamento de Educación Ambiental	3	
■ Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos	3	
■ Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad	5	
■ Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. (EMT)	2	
■ Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación	1	
■ Subdirección General de Regulación de la Circulación y del Servicio del Taxi		
Área de Gobierno de Desarrollo Urbano	5	
■ Área Delegada de Vivienda - D.G. de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración	2	
■ Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A.	2	
■ Dirección General de Planificación Estratégica	1	

* Además, todos los órganos participan en la incorporación del enfoque de género en el Plan (Acción AE1.17.)

Acciones por Áreas de Gobierno y Ámbitos Estratégicos

■ AE 1: entorno cívico y social ■ AE 2: prevención y atención integral ■ AE 3: entorno urbano



El Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social coordina el 50% de las acciones del ámbito estratégico 1 (entorno cívico) y el 80% de las acciones del ámbito estratégico 2 (prevención y atención integral). El Área de Medio Ambiente y Movilidad es responsable del 54% de las acciones del ámbito estratégico 3 (entorno urbano)

ACCIONES Y ACTUACIONES COORDINADAS

Para avanzar en la **transversalización del enfoque de ciclo de vida y envejecimiento** en el conjunto de la acción municipal, este Plan contiene 24 acciones y actuaciones coordinadas entre distintos órganos:

- 18 acciones/actuaciones interáreas (coordinadas entre departamentos de distintas Áreas de Gobierno)
- 1 acción implica a todos los órganos que participan en el Plan: la incorporación del enfoque de género
- 5 acciones/actuaciones coordinadas únicamente por órganos de un mismo Área de Gobierno.

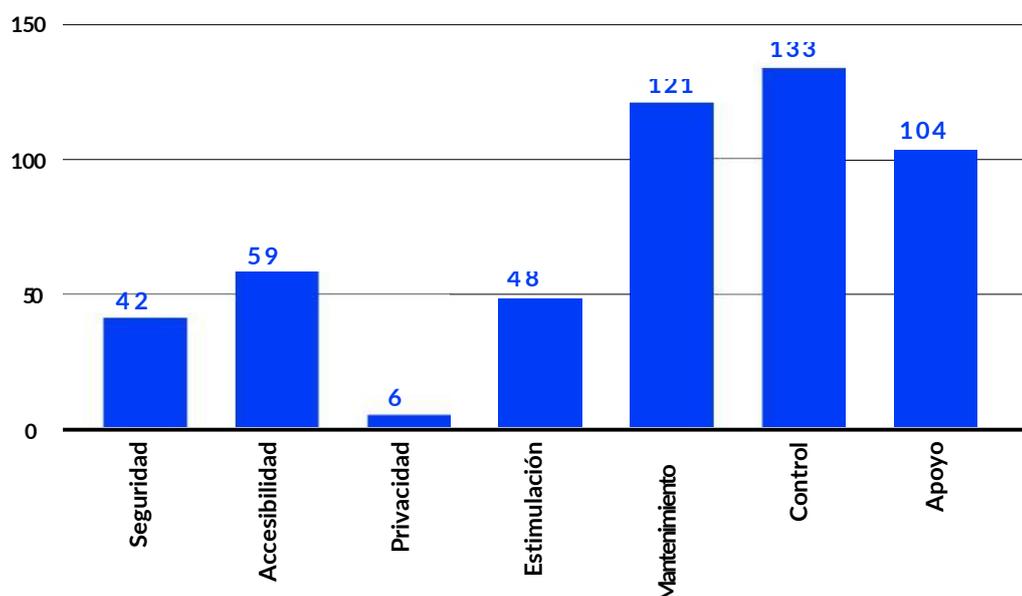


IMPACTO DEL PLAN

Para permitir la evaluación del impacto de este plan, es decir, los cambios a largo plazo como resultado de la mejora del entorno, se han incorporado siete atributos²⁰ a cada una de las actuaciones. Se observa un claro predominio de tres de estos atributos en las acciones previstas para 2021-23: mantenimiento, control y apoyo.

La puesta en marcha de acciones coordinadas entre diferentes órganos municipales es clave para avanzar en la transversalización del enfoque de ciclo de vida y envejecimiento

Número de acciones por atributo



²⁰ Más información en el apartado 9.3. *Indicadores para la evaluación de este plan.*

7. Presupuesto

El presupuesto total del Plan de Acción Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2021-2023 asciende a **906.924.380,99 €**.

Para el cálculo del presupuesto se han tenido los siguientes factores:

- Si las acciones/actuaciones tienen como población diana especial o exclusivamente a las personas mayores. En este caso, se imputa el 100% del presupuesto.
- Si las acciones/actuaciones van dirigidas a la población general, pero tienen impacto en la calidad de vida de las personas mayores. En este caso, se imputa el 20% del presupuesto (porcentaje equivalente al peso demográfico de las personas de 65 años en adelante empadronadas en la ciudad de Madrid).

El presupuesto total no refleja el coste real del conjunto de acciones y actuaciones que conforman este Plan, dado que una parte de ellas las realiza el personal municipal sin que suponga un gasto

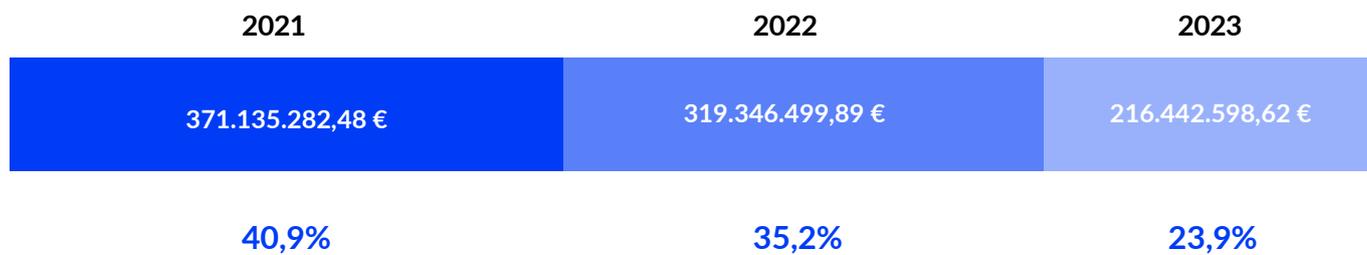
adicional. En estos casos, ante la imposibilidad de realizar una estimación mínimamente ajustada, no se imputa un presupuesto definido.

Por otro lado, en aquellos casos en que alguna acción/actuación se financie en el marco de un contrato más amplio (que cubre otras medidas no incluidas en este Plan), se consigna el presupuesto total del contrato porque se considera que, sin el contrato global, sería imposible llevarla a cabo.

Las acciones de prevención y atención integral de las personas mayores (ámbito estratégico 2), gestionadas en su mayoría por los servicios sociales municipales, concentran la mayor parte del esfuerzo presupuestario de este Plan

Presupuesto	2021	2022	2023	Total
AE1. Entorno cívico y social	21.699.533,44 €	5.339.125,00 €	1.645.823,00 €	28.684.481,44 €
AE2. Prevención y atención integral	272.767.895,55 €	271.730.387,94 €	191.086.218,90 €	735.584.502,39 €
AE3. Entorno urbano amigable	76.667.853,49 €	42.276.986,95 €	23.710.556,72 €	142.655.397,16 €
Total	371.135.282,48 €	319.346.499,89 €	216.442.598,62 €	906.924.380,99 €

Distribución del presupuesto por años



8. Análisis jurídico

El marco normativo en materia de personas mayores lo determina la [Constitución Española](#) (en adelante, CE), de 27 de diciembre de 1978, que el Ayuntamiento de Madrid, como integrante del poder público, tiene la obligación de garantizar.

Es de destacar el artículo 9.2 que establece que “Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.

No hemos de olvidar el principio general de no discriminación, formulado en el artículo 14 de la CE que, si bien no menciona expresamente la edad, sí alude a “...cualquier otra condición o circunstancia personal o social”.

El artículo 14 de nuestro texto constitucional consagra la obligación que tienen las Administraciones Públicas de velar por el derecho de las personas a ser tratadas en condiciones de igualdad. Entre las circunstancias de las que habla el artículo 14, ha de entenderse incluido el derecho a no ser discriminado por razón de edad, pues así lo reconocen la jurisprudencia y otros instrumentos jurídicos de los que España es parte.

En este sentido, es habitual en el Derecho de la Unión Europea encontrar referencias específicas a la discriminación por razón de edad. Así, la [Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#), publicada en el Diario oficial de la Unión Europea de 30 de marzo de 2010, prohíbe toda discriminación y su artículo 21 cita expresamente: “en particular la ejercida por razón de edad”. Por su parte, la Directiva Marco 2000/78/EC ya había prohibido la discriminación por motivo de edad en el entorno laboral.

Junto con el derecho a la no discriminación por razón de edad se deben garantizar derechos fundamentales reconocidos en el texto constitucional, como el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18.1.). Es decir, corresponde a las Administraciones públicas velar por una imagen positiva, alejada de tópicos, de las personas mayores y del envejecimiento.

De especial interés resulta el artículo 50 de la CE: “Los poderes públicos garantizarán, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad. Asimismo, y con independencia de las obligaciones familiares, promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio”.

Es este precepto constitucional el que configura el derecho de las personas mayores a la suficiencia económica, principalmente realizado a través de un sistema de pensiones, complementado con el derecho a percibir prestaciones de servicios sociales para atender sus necesidades esenciales (vivienda, salud, etc.).

La [Ley 39/2006](#) de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (BOE de 15 de diciembre de 2006) y el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, del Consejo de Gobierno (BOCM de 26 de mayo de 2015), por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid, también se encuentran involucradas en este plan, dado que algunas de las acciones recogidas en el mismo afectan a la promoción de la Dependencia.

Por su parte, al Ayuntamiento de Madrid le corresponden las competencias recogidas con



Este Plan se fundamenta en el ordenamiento jurídico nacional, la normativa europea, los principios de Naciones Unidas en favor de las personas de edad y las asambleas mundiales sobre envejecimiento.

carácter general en la [Ley 7/1985](#), de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local. Así, en su capítulo III y los artículos 25 a 27 se establecen como competencias municipales, entre otras, las de urbanismo, medio ambiente, abastecimiento de agua potable, infraestructura viaria, atención a las situaciones de exclusión social, servicios sociales, parques, bibliotecas, policía local, tráfico, promoción de actividades económicas y comerciales, cementerios, protección de la salubridad pública, promoción del deporte y ocio, de la cultura, educación, tributos, participación ciudadana. De forma especial, al Ayuntamiento se aplica también la [Ley 22/2006](#), de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.

Un punto importante es el relacionado con los derechos de las personas mayores. Si bien no existe un tratado específico, Naciones Unidas (ONU) ha promovido la incorporación de los derechos de los/las mayores como un eje clave en la agenda de gobiernos y sociedades. Es el caso de los Principios de la ONU en favor de las personas de edad ([Resolución 46 de 1991](#)).

Especial interés reviste la documentación asociada a las asambleas mundiales de envejecimiento, en particular la celebrada en Madrid en 2002, donde se redactó el Plan Internacional de Madrid sobre Envejecimiento ([Madrid International Plan of Action on Ageing, MIPAA](#)).

Madrid es miembro de la red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las personas mayores desde el 16 de mayo de 2014, siendo aprobado el primer Plan de Acción “Madrid, Ciudad Amigable con las personas Mayores 2017-2019” por [Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de mayo de 2017](#).

El 25 de febrero de 2020, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó continuar con el proyecto Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores, desarrollando un nuevo plan que diera continuidad al anterior mediante Acuerdo publicado en el [Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid del 4 de junio de 2020](#).

Finalmente, es pertinente señalar que corresponde al Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, en virtud de las competencias atribuidas a la Dirección General de Mayores, “el impulso de las políticas públicas de atención a las personas mayores que favorezcan la amigabilidad de la ciudad con ellas y las sitúen en el centro de las diferentes actuaciones municipales que las incumben”, según consta en el Acuerdo de Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de [organización y competencias](#) de 4 de julio de 2019 (apartado 7º.1.2).

Este Plan de Acción no supone la derogación de ninguna norma municipal vigente.

9. Evaluación del Plan de acción

La evaluación del grado de amigabilidad con las personas mayores es un proceso continuo que se inicia con el primer diagnóstico y se extiende a medida que se planifican las acciones, se ejecutan y se observa el alcance de los progresos a corto y largo plazo.

Como ya se ha mencionado, tras finalizar el primer plan de acción se efectuó un exhaustivo trabajo de evaluación en 2020 para medir los progresos,

identificar los éxitos y deficiencias persistentes y sugerir nuevas medidas para el siguiente ciclo del proceso.

Este Plan 2021-2023 prevé la continuidad de la mayoría de los instrumentos de medición que ya se pusieron en marcha y propone otros adicionales para adaptar la evaluación a las nuevas acciones y mejorar ciertos aspectos.

9.1. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

El sistema de seguimiento y evaluación del presente Plan contempla los siguientes objetivos:

- Conocer el grado de cumplimiento de las acciones.
- Rendir cuentas ante la ciudadanía para explicar qué resultados ha obtenido el plan.
- Aprender de lo ejecutado para seguir mejorando.

El sistema de evaluación ha de cumplir estos objetivos a diferentes escalas: desde las actuaciones, pasando por las acciones, los ámbitos estratégicos y finalmente el propio plan en su conjunto.

En cuanto a los agentes implicados en el proceso de evaluación, este será liderado por la Dirección General de Mayores, que pondrá a disposición del Grupo Motor o Comisión Técnica Extendida el resultado antes de presentarlo al conjunto de la ciudadanía y acometer un nuevo ciclo del proceso *Madrid Amigable con las Personas Mayores*.

En coherencia con los principios de la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, es importante reivindicar la necesidad de que sean las propias personas mayores las que, en la medida de sus posibilidades, evalúen:

“Al evaluar las fortalezas y deficiencias de una ciudad, los adultos mayores describirán cómo la lista de control de características esenciales se compara con su experiencia particular con las características positivas y las barreras de la ciudad. Ellos deben tener un papel en la urgencia de cambios y en la implementación y el monitoreo de mejoras”. (OMS, 2008)

El hecho de que tanto la Comisión Técnica Extendida como la Comisión Interáreas cuenten con representantes de las personas mayores, garantiza su presencia en el seguimiento y evaluación.

No obstante, se reitera la recomendación ya planteada en el apartado de indicadores de incluir actividades específicas de recogida de datos (p.e. cuestionarios de satisfacción), en aquellas actuaciones en que sea posible. Esto permitirá a las personas usuarias/beneficiarias/participantes realizar un seguimiento continuo.

9.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA AMIGABILIDAD

Los indicadores son una forma de definición operativa y concisa de variables complejas. Pueden obtenerse a partir de la consulta de datos previamente recogidos o elaborados por ciertos organismos y también mediante la medición directa. En todo caso, en línea con las características marcadas por la OMS en 2015, deben ser:

- **Mensurables** u observables.
- **Válidos** en relación con lo que se desea medir.
- **Repetibles** en diferentes contextos espacio temporales.
- **Sensibles a los cambios** como consecuencia de medidas específicas.
- Que permitan un posible **desglose** (segmentos de población como sexo, edad...).
- **Compatibles con objetivos y metas.**
- Que se puedan **vincular con medidas** a adoptar.
- Que se encuentren en un ámbito de **influencia local** (si nos referimos tan sólo a las políticas municipales).
- **Fáciles** de recopilar, y a su debido tiempo. **Socialmente aceptables** por la población.

La finalidad de la medición con indicadores es diversa y se ha de realizar en **varios momentos**:

- Antes de comenzar a implementar el Plan de Acción la evaluación se refiere a un estado inicial del grado de amigabilidad de la ciudad. Para ello se cuenta con el trabajo de Evaluación del Plan 2017-2019.

- Durante la implementación del Plan de Acción, la evaluación se centra en observar los cambios que van produciéndose. También es importante la evaluación del propio procedimiento.
- Al finalizar el periodo de ejecución del plan, la evaluación observa los cambios respecto de la situación inicial (a corto plazo y a largo plazo o impacto).

REFERENCIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES. KOBE - OMS

La OMS presentó en 2015 un importante trabajo para la definición de indicadores de amigabilidad, que fue desarrollado en su centro de Kobe (Japón) por un gran grupo de expertos de 40 países.

El documento *Medición del grado de adaptación de las ciudades a las personas mayores. Guía para el uso de indicadores básico* recoge tanto el listado de los 16 indicadores que considera esenciales para la evaluación del proyecto, como también un marco general para apoyar el desarrollo, por parte de autoridades locales y grupos comunitarios, de indicadores pertinentes y apropiados.

Según ese marco general, se pueden distinguir:

- a) Indicadores de **aportaciones** (*inputs*), como recursos y estructuras desde las que se parte.
- b) Indicadores de **productos** (*outputs*), como las propias intervenciones que se proponen en el programa: lo que se ha hecho.
- c) Indicadores de **resultados** (*results*), como cambios a corto y medio plazo en relación con el medio físico y social: lo que se ha logrado.
- d) Indicadores de **impacto** (*impact*), como los cambios a largo plazo en la salud y bienestar de la ciudadanía.
- e) En cualquiera de los cuatro anteriores enfoques, el documento de Kobe propone otros indicadores transversales de **equidad**, que habrán de medir “la ausencia de disparidades sistemáticas (...) entre grupos sociales con diferentes niveles de ventajas y desventajas subyacentes” (OMS, 2015, pág. 16).

9.3. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE ESTE PLAN

A. APORTACIONES

Recursos y estructuras que funcionan como factores facilitadores principales

- Compromiso político de la Alcaldía para el desarrollo del programa.
- Implicación de las Áreas de Gobierno.
- Otros agentes intervinientes: desde los miembros del grupo motor (Comisión Técnica Extendida) a los recursos humanos de los servicios implicados.
- Recursos financieros.

B. PRODUCTOS

Intervenciones orientadas a crear un entorno adaptado a las personas mayores

- Acuerdos de Gobierno.
- Acuerdos de la Villa.
- Otros planes municipales.
- Indicadores incluidos en cada una de las acciones. Se han formulado 417 indicadores (con diferentes metas o hitos) para las 239 actuaciones propuestas.

C. RESULTADOS

Cambios a corto/medio plazo con miras a crear un entorno adaptado a las personas mayores

- Análisis pre-post de diversas variables vinculadas al entorno físico, al entorno social y cultural y a los servicios municipales:
 - **Entorno físico:** espacios al aire libre y edificios, transporte y vivienda. Estos aspectos influyen decisivamente en la movilidad personal, la seguridad, la promoción de la salud y la participación social.

- **Entorno social y cultural:** participación social, respeto e inclusión social y participación cívica y empleo. Estos elementos del entorno social y cultural afectan principalmente a la participación y al bienestar subjetivo de las personas.

- **Servicios municipales:** medios y formas de comunicación e información y servicios sociales y sanitarios (en qué medida las personas mayores los conocen y los utilizan).

- Indicadores relacionados con atributos asociados a cada una de las actuaciones. Dichos atributos, que dan significado al objetivo principal de este Plan: transformar el entorno para mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen, se han redefinido a partir de los enunciados por Wahl y Gitlin (2007)²¹ de la siguiente manera:

- **Seguridad.** Comprende la seguridad ciudadana, seguridad vial, elusión de problemas de accesibilidad que pueden suponer peligro para la integridad física, seguridad jurídica, salubridad, etc.

- **Accesibilidad**²². Es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

- **Privacidad.** Referente a la necesidad de disponer de espacios y tiempos para la intimidad.

- **Estimulación.** Que ofrece belleza, decoro del lugar, entorno físico y/o social que proponga retos o actividad, que motive, conforte y alegre.

²¹ Wahl & Gitlin (2007), De Donder et al. (2013), citados por Sánchez y Chávez en: Egea, C. y Sánchez, D. (coord.) (2016). Ciudades Amigables. Perspectivas, políticas, prácticas. Granada: Comares.

²² Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

- **Mantenimiento.** Que fomenta el mantenimiento de las capacidades, necesidad de recuperación ante ciertos cambios, resiliencia.
- **Control.** Que facilita la autonomía personal. Más allá de poder participar (accesibilidad), que promueva la capacidad de cualquier persona de decidir por una misma en lo que afecta a su vida, poder elegir libremente.

- **Apoyo y soporte.** Que promueve la existencia o fortalecimiento de redes de apoyo y soporte comunitario que empoderan y facilitan la autonomía y el apoyo mutuo (recibe y da soporte).

Otros indicadores de resultados, en relación con las ocho áreas definidas por la Organización Mundial de la Salud, son:

ESPACIO LIBRE Y EDIFICIOS	Numerador	Denominador
Proporción de personas mayores residentes que informan de las zonas o caminos de su barrio que permiten pasear con facilidad	Nº de residentes (65+) que informan de las zonas o caminos de su barrio que permiten pasear con facilidad	Nº total de residentes (65+)
Proporción de personas mayores que informan sobre la sensación de seguridad/inseguridad de su vecindario, a determinado horario y localización	Nº de residentes (65+) que informa sobre la sensación de seguridad/inseguridad de su vecindario (a determinado horario y localización)	Nº total de residentes (65+)
TRANSPORTE	Numerador	Denominador
Frecuencia de viajes en transporte público	Nº de residentes (65+) que informan usar el transporte público (A) cada día, (B) una vez a la semana, (C) una vez al mes	Nº total de residentes (65+)
Opciones públicas de transporte que son accesibles	Nº de residentes (65+) con movilidad reducida que perciben que el transporte público es fiable, suficiente y adecuado	Nº total de residentes (65+) con movilidad reducida (física, auditiva, visual)
Transporte público accesible	(A) Nº de autobuses que son accesibles para personas con discapacidad (física, visual, auditiva, otras)	(A) Nº total de autobuses de la flota
VIVIENDA	Numerador	Denominador
Proporción y nº de residentes de la comunidad desglosados por tipo de vivienda	Nº de residentes (65+) que viven en casas en propiedad, alquiler, vivienda social, otros	Nº total de residentes (65+)
Nº de residentes mayores de la comunidad que viven solas/os en su casa	Nº de residentes (65+ / 80+) que viven solas	Nº total de residentes (65+ / 80+)

RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL		
	Numerador	Denominador
Proporción de personas mayores que informan sentirse solas en los últimos 12 meses	Nº de residentes (65+) que informan sentirse solos alguna vez, mayormente, o siempre, durante los 12 meses previos	Nº total de residentes (65+)
Disponibilidad de apoyo familiar/vecinal/amigos	(A) Nº de residentes (65+) que tiene familia/amigos/vecinos que puedan sustituirlos en caso de emergencias	(A) Nº total de residentes (65+)
Personas mayores que perciben una actitud negativa por motivos de su edad	(B) Nº de residentes (65+) que informan sentirse tratados sin respeto por motivos de su edad	(B) Nº de residentes (65+)
Oportunidad de actividades intergeneracionales	(A) Nº de residentes (65+) que informan sentirse satisfechos con la disponibilidad de oportunidades para interactuar con personas jóvenes	(A) Nº total de residentes (65+)
Proporción de imagen positiva de los mayores en publicaciones/TV/prensa/eventos	Nº de residentes (65+) que informan que los medios de comunicación, como TV o periódicos incluyen personas mayores en su visualización pública con respeto y sin estereotipos	Nº total de residentes (65+)
PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO		
	Numerador	Denominador
Compromiso en actividades de voluntariado	(A) Nº de residentes (65+) comprometidos en voluntariado	(A) Nº total de residentes (65+)
	(B) Nº de residentes (65+) que informan sentirse satisfechos con la oportunidades de voluntariado para las personas mayores	(B) Nº total de residentes (65+)
Porcentaje de trabajo remunerado	Nº de residentes (65+) con trabajo remunerado	Nº total de residentes (65+)
Provisión de lugares de reunión, como centros de mayores	(A) Nº de residentes (65+) inscritos en los centros de mayores	(A) Nº total de residentes (65+)
SERVICIOS DE SALUD Y COMUNITARIOS		
	Numerador	Denominador
Porcentaje de visitas en los últimos 30 días	Nº de residentes (65+) que visitaron los servicios de salud en los últimos 30 días	Nº total de residentes (65+)
Proporción de limitaciones funcionales	(A) Nº total de residentes (65+) que informan tener mala o no muy buena funcionalidad física comparada con las personas de su misma edad	(A) Nº total de residentes (65+)
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	Numerador	Denominador
Acceso a internet	(A) Nº de residentes (65+) que viven en hogares con acceso a internet	(A) Nº total de residentes (65+)
	(B) Nº de residentes (65+) que informan sentirse satisfechos con el uso de ordenadores y acceso a internet en espacios públicos como ayuntamientos, oficinas locales, centros comunitarios, o bibliotecas	(B) Nº total de residentes (65+)

D. IMPACTO

Cambios a largo plazo como resultado del mejoramiento en un entorno adaptado a las personas mayores

Los indicadores de impacto empleados provendrán de las siguientes fuentes:

- Evolución de Percepción, Calidad de Vida y Satisfacción (tomando las mismas variables empleadas en el sistema de evaluación del plan anterior). Por ejemplo: "satisfacción con vivir en Madrid" o "consideración de Madrid como una ciudad amigable" (según una escala de 0-10).
- Evolución de la Esperanza de Vida.
- Evolución del Índice de Envejecimiento Activo (IEA). En él se recogen indicadores de calidad de vida de las personas mayores como empleo, participación social, vida independiente, saludable y segura, y capacidad y entornos para un envejecimiento activo.

La última actualización del IEA de Madrid es de 2018. El resultado global del índice en Madrid fue de 37,00, por encima del de la UE 28 (34,80) y de España (32,49). La elaboración de un nuevo IEA de Madrid está contemplado como acción en este Plan, concretamente en 2022.

La siguiente tabla recoge los 22 indicadores que componen el Índice de Envejecimiento Activo y su ponderación:

Dimensión	Indicador
1. Empleo (35 puntos)	1.1. Tasa de ocupación en población de 55 a 59
	1.2. Tasa de ocupación en población de 60 a 64
	1.3. Tasa de ocupación en población de 65 a 69
	1.4. Tasa de ocupación en población de 70 a 74

Dimensión	Indicador
2. Participación social (35 puntos)	2.1. % de población ≥55 que realiza trabajo voluntario en asociaciones
	2.2. % de población ≥55 que cuida a hijos/as y nietos/as al menos una vez por semana
	2.3. % de población ≥55 que cuida a personas mayores o discapacitadas al menos una vez por semana
	2.4. % de población ≥55 que participa en las actividades de un sindicato, partido político u otro grupo con actividad política
3. Vida independiente, saludable y segura (10 puntos)	3.1. % de población ≥55 que realiza actividad física o deporte al menos 5 veces/semana
	3.2. % de población ≥55 que afirma no haber tenido necesidades médicas o dentales no cubiertas (examen o tratamiento) en los últimos 12 meses
	3.3. % de población ≥75 que vive en una vivienda unipersonal o en pareja
	3.4. Ratio entre la renta mediana disponible equivalente de la población ≥65 y la de la población <65
	3.5. % de población ≥65 que no se encuentra en riesgo de pobreza
	3.6. % de población ≥65 sin privación material severa
	3.7. % de población ≥55 sin preocupación de poder ser víctima de un delito violento
	3.8. % de población 55-74 que afirma haber recibido algún tipo de formación el mes anterior

Dimensión	Indicador
4. Capacidad y entornos apropiados para un envejecimiento activo (20 puntos)	4.1. Esperanza de vida a los 55 años dividida entre 50 para calcular la proporción de EV alcanzada sobre el objetivo de 105 años
	4.2. % de esperanza de salud sobre la esperanza de vida total a los 55
	4.3. Salud mental en ≥55
	4.4. % de población de 55-74 que utiliza internet al menos una vez a la semana
	4.5. % de población ≥55 con contacto diario o frecuente con amigos/as, familia o colegas
	4.6. % de población de 55-74 con educación secundaria superior o terciaria

- **Otros indicadores de bienestar y calidad de vida:** además de contemplar la percepción de amigabilidad y satisfacción, como en el plan anterior, o la esperanza de vida al nacer (indicador de impacto propuesto por Kobe), se pueden considerar otras variables que permiten medir el grado de salud y bienestar de una forma integral, tal y como pretende el programa de amigabilidad de la OMS. Para ello es conveniente añadir indicadores, como los del modelo de Shalock y Verdugo, relacionados con las siguientes dimensiones:

- Bienestar emocional
- Relaciones interpersonales
- Bienestar material
- Desarrollo personal
- Bienestar físico
- Autodeterminación
- Inclusión social
- Derechos

Para la definición de indicadores de impacto la evaluación podrá considerar otras fuentes como por ejemplo:

- *WHO global list of indicators in Measuring the age-friendliness of cities: a guide to using core indicators (WHO 2015a): core [WHO MAFC Core] and supplementary indicators [WHO MAFC Supp];*
- *The Active Ageing Index (UNECE, 2016b) [AAI];*
- *Healthy ageing profiles produced using WHO guidelines (WHO Regional Office for Europe, 2008) [HAP 2008];*
- *The Public Health Agency of Canada's (2015) Age-friendly communities evaluation guide: using indicators to measure progress [AFC-CAN];*
- *Standard indicator definitions from the new UNECE (2016a) Recommendations on ageing-related statistics, mainly for demographic and socioeconomic context variables [UNECE 2016].*

E. EQUIDAD.

Verificación de disparidad/igualdad entre grupos

- Por sexo
- Por territorio

Se trata de uno de los principios que fundamentan la amigabilidad de la ciudad con las personas mayores, pues se ha de lograr “la ausencia de disparidades sistemáticas en materia de salud (o en los principales determinantes de la salud) entre grupos sociales con diferentes niveles de ventajas y desventajas subyacentes” (OMS, 2015). Así, la equidad ha de ser un aspecto evaluable desde diferentes perspectivas:

- Desagregando datos en indicadores de aportaciones, producto, resultado e impacto.
- Observando no solo la equidad en diferentes áreas territoriales sino también en ambos sexos y diferentes edades.

En las acciones que hacen referencia directa a personas, los datos numéricos se desagregarán por sexo, edad y distrito, siempre que el número de personas implicadas en la actuación lo permita.

La medición consistirá en: 1) la diferencia entre la media de la población y el nivel más alto posible de los resultados; y 2) la diferencia entre dos grupos de referencia.

La desagregación por edad al menos contemplará grupos de diez años (60-69, 70-79 y sucesivamente) o, en la medida de lo posible, por grupos de 5.

En cuanto a la equidad de género, los indicadores se pueden desagregar por sexo para comprobar las posibles diferencias y seguir trabajando para reducir las desigualdades entre hombres y mujeres mayores, como se viene haciendo en las memorias de presupuestos.



10. Bibliografía

- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO, 2014). *Protocolo de Vancouver, adaptación al contexto de España*. <http://www.ciudadesamigables.imserso.es>
- IMSERSO (2019). Página web de Ciudades Amigables con las personas mayores: http://www.ciudadesamigables.imserso.es/ccaa_01/ciu_amig/ques/index.htm
- Martínez, J.R. ¿Qué es el Plan de Mejora Continua? [Módulo formativo 4.2.] Curso: ¿Cómo ser una ciudad o comunidad amigable con las personas mayores?, IMSERSO.
- Naciones Unidas (ONU, 2020). *Documento de Política: la COVID-19 en un medio urbano*. https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/covid-19_in_an_urban_world_spanish.pdf
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002). *Active ageing. A policy framework*. https://www.who.int/ageing/publications/active_ageing/en/
- OMS (2007). *Ciudades Globales Amigables con los mayores: Una Guía*. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/203832/1/9789243509693_spa.pdf
- OMS (2008). *Lista de control de aspectos esenciales de las ciudades amigables con los mayores*. <https://www.who.int/ageing/4pagesAFCinsertSpanish.pdf>
- OMS (2015). *Medición del grado de adaptación de las ciudades a las personas mayores. Guía para el uso de los indicadores básicos*. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/203832/1/9789243509693_spa.pdf
- OMS (2015). Informe Mundial sobre el envejecimiento y la salud. <https://www.who.int/ageing/publications/world-report-2015/es/>
- OMS (2018). *Age-friendly environments in Europe: Indicators, monitoring and assessments*. http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0003/377481/afee-indicatorsmonitoring-eng.pdf
- OMS y Centro OMS para el Desarrollo Sanitario de Kobe, Japón (2010). *Urban HEART: instrumento de evaluación y respuesta en materia de equidad sanitaria en los medios urbanos*. <http://www.who.int/iris/handle/10665/79063>
- Pernas, B. y Román, M. (2017). *Ciudades igualitarias. Guía práctica de urbanismo y género*. Madrid: Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible del Ayuntamiento de Madrid.



Ilustraciones correspondientes a la campaña "Juntos, mucho por descubrir con las personas mayores", con la que el Ayuntamiento de Madrid reivindica su papel como pilar de la sociedad mediante una imagen activa y optimista, alejada de tópicos edadistas.

DOCUMENTOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID:

- [Espacio web](#) del proyecto *Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores*
- [Diagnóstico](#) (2015)
- [Guía para la elaboración de un plan de acción](#) (2017)
- [Plan de acción 21017-2019](#) (2017)
- [Índice de Envejecimiento Activo de la ciudad de Madrid](#) (2018)
- [Índice de Envejecimiento Activo y perspectiva de género](#) (s.f.)
- [Fomento de la imagen adecuada del envejecimiento](#) (2019)
- [Evaluación del Plan de Acción 2017-2019](#) (2020)
- [Entrevistas a personas expertas sobre el proyecto Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores](#) (2020)
- [Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores \(Informe I\)](#) (2020)
- [Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores \(Informe II\)](#) (2020)
- [Las personas mayores ante el confinamiento por COVID-19](#) Varios documentos. (2020)



MADRID