

C



PROTOCOLO DE VANCOUVER

INTRODUCCIÓN

El Protocolo de Vancouver es un protocolo de investigación desarrollado en el marco del Proyecto "Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores" promovido por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Este protocolo fue utilizado por 33 ciudades de todas las regiones del mundo que participaron en llevar a cabo una investigación para valorar su adaptación a las necesidades de las personas mayores.

Esta metodología de investigación mediante grupos focales dio origen al documento "Una Guía de Ciudades Amigables con las Personas Mayores" de la OMS. Se llama Protocolo de Vancouver en reconocimiento al generoso apoyo del Gobierno de Columbia Británica, anfitrión de la reunión de socios del proyecto para preparar este protocolo.

La participación de las personas mayores es elemento esencial de la metodología propuesta por la OMS en este proyecto. La información local proporcionada por las personas mayores y otros grupos, contribuirá a localizar los puntos débiles y las ventajas específicas de la comunidad en relación a su "amigabilidad" con las personas mayores. Además, la colaboración de miembros de la Comunidad como participantes activos en la evaluación facilitará su apoyo y compromiso. Las personas involucradas en el proceso de investigación de Ciudades Amigables con las Personas Mayores deben también desempeñar la función de sugerir modificaciones en la aplicación y seguimiento de las mejoras.

La investigación propuesta en el Protocolo de Vancouver, ofrecerá un diagnóstico que servirá para elaborar un Plan de Acción y unos indicadores que permitan evaluar el impacto de la puesta en marcha y ejecución de dicho Plan de Acción. Esta evaluación de los progresos conseguidos permitirá establecer nuevas propuestas de actuación en el marco de un

proceso de mejora continua de la ciudad, con el objetivo de atender las necesidades y demandas de la población mayor.

Las ciudades españolas pioneras en adherirse a la Red, que ya están participando en este proyecto y han llevado a cabo la investigación inicial, han detectado algunos aspectos y datos del Protocolo de Vancouver que no aportan información relevante sobre las necesidades de las personas mayores, y otros aspectos no recogidos y que, sin embargo, aportarían información útil a la investigación. En definitiva, este Protocolo podría mejorarse adaptando algunos apartados al contexto español, de manera que la información recogida refleje necesidades reales de las personas mayores, que permita elaborar un Plan de Acción adaptado a nuestro contexto y que responda a las necesidades detectadas.

Para elaborar este documento de adaptación, se ha contado con un grupo de personas con amplia experiencia, desde diferentes ámbitos, en el trabajo de adecuación de las ciudades y los entornos a las necesidades de las personas mayores propuesto por el proyecto de la OMS. La diversidad en la composición de este grupo de trabajo (administraciones públicas estatal, regional y local, representantes de las personas mayores, sector privado, etc....) ha permitido contar con diferentes perspectivas que han enriquecido esta adaptación del Protocolo de Vancouver, que respeta la idea original y mantiene gran parte del contenido del documento original.

I OBJETIVOS GENERALES DEL PROYECTO Y PLAN DE TRABAJO

Parámetros y definiciones básicas

El proyecto se basa en la premisa de que una ciudad amigable con las personas mayores promueve el envejecimiento activo.

El envejecimiento activo es "el proceso de optimización de oportunidades para salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen" (Envejecimiento activo: Un marco de política, OMS, 2002).

Una ciudad amigable con las personas de mayor edad:

- reconoce la gran diversidad entre las personas mayores
- promueve su inclusión y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria
- respeta sus decisiones y elecciones de estilo de vida, y
- anticipa y responde con flexibilidad a las necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento.

En una comunidad amigable con las personas mayores, existe una cultura de inclusión, compartida por personas de todas las edades y capacidades.

Políticas, servicios y estructuras relativas al entorno físico y social se diseñan para apoyar y permitir que las personas mayores "envejecan activamente", es decir, que vivan con seguridad, disfruten de buena salud y continúen participando plenamente en la sociedad.

Enfoque centrado en las ciudades y los pueblos:

Las ciudades son el centro de la actividad humana y del progreso. En los países desarrollados, las tres cuartas partes de las personas mayores viven en las ciudades. En los países en vías de desarrollo, la convergencia del rápido envejecimiento demográfico y la rápida urbanización hace que sea esencial diseñar las ciudades para que fomenten y posibiliten el incremento masivo de residentes mayores.

Hacer que las ciudades sean amigables con la personas mayores es una de las estrategias políticas más eficaces para responder al envejecimiento demográfico. Los más importantes centros urbanos tienen recursos humanos, económicos y sociales para realizar cambios innovadores para las personas mayores.

Pero también en el medio rural es necesario actuar para que los pueblos puedan responder de manera adecuada a los retos del envejecimiento activo y saludable y las necesidades de su población de más edad. Habrá que tener en cuenta en esta respuesta al envejecimiento demográfico, que los entornos rurales presentan características y formas de vida que varían de los urbanos

Enfoque en barrios o distritos específicos en las ciudades:

En las grandes aglomeraciones urbanas, las personas habitualmente viven, comparten, se socializan, juegan y obtienen bienes y servicios en barrios o distritos más pequeños y a menudo muy distintos entre sí. En estos casos, el proyecto se llevará a cabo **por barrios** o distritos claramente identificados dentro de las grandes ciudades, hasta estudiar toda la ciudad.

Cuando se trate de aplicar el Proyecto en ciudades y pueblos pequeños, se puede abarcar toda la comunidad si resulta más conveniente.

Enfoque participativo ascendente.

El proyecto de Ciudad Amigable con las Personas Mayores adopta explícitamente un enfoque controlado localmente y "ascendente", que comienza con la experiencia vivida por las personas mayores en relación a lo que es y lo que no es amigable con la población mayor y qué podría hacerse para mejorar la adaptación de una localidad a las necesidades de estas personas.

El conocimiento y la experiencia de proveedores de servicios comerciales, públicos y de voluntariado, se combina con la información de las personas

mayores para proporcionar una visión más completa de los puntos fuertes y débiles de la comunidad en relación con las facilidades y dificultades para las población de más edad. Las personas responsables del proyecto informarán sobre esta evaluación de ámbito local al público, a las personas mayores y a las personas con capacidad de decisión, como punto de partida para la planificación de actuaciones a llevar a cabo para que una localidad sea más amigable con las personas mayores.

Investigación cualitativa

La función de investigación implica dirigir las actividades de investigación cualitativa integradas en el proyecto para garantizar que el proceso de investigación cumple con las normas científicas y éticas y que los resultados son rigurosamente analizados y bien informados. La persona encargada de la investigación debe tener experiencia en la metodología de grupos focales y en el análisis de datos cualitativos. Además, sería interesante que esta persona cuente con conocimientos en gerontología.

La responsabilidad de la investigación implica las siguientes actividades:

- Aplicación de la estrategia de investigación mediante grupos focales, incluyendo la aprobación ética y procedimiento de consentimiento informado, muestreo, selección, captación, entrevistas, transcripción de datos, análisis de datos y elaboración de informe.
- Selección y formación de las personas que van a colaborar en la investigación.
- Comunicación de los resultados de la investigación a los y las participantes del grupo focal.

II METODOLOGIA DE EVALUACIÓN MEDIANTE GRUPOS FOCALES DE LA COMUNIDAD

Este apartado describe la metodología para evaluar cómo es de amigable con las personas mayores un barrio o distrito y cuáles son los problemas y barreras que requerirán la acción comunitaria. Este trabajo posibilitará la creación de un perfil de la comunidad local y una serie de grupos focales de personas mayores, de cuidadores/as de personas mayores y de proveedores locales de servicios.

Perfil de la comunidad:

Es importante presentar las características geográficas, demográficas, sociales y económicas de la ciudad y el distrito dónde se lleva a cabo el estudio. Esta información proporciona un contexto para comprender las características locales y los retos. La mayor parte de la información se puede obtener de encuestas o de datos administrativos.

Se incluirán datos sobre:

- ubicación, tamaño y topografía del distrito
- número y densidad de habitantes
- características sociales, étnicas y económicas
- número y proporción de las personas mayores (de 60 a 74 años y mayores de 75 años)
- tipo de vivienda y régimen de tenencia
- distribución de servicios públicos, comerciales y de voluntariado.

Grupos focales con personas mayores y cuidadores/as

Muestreo: selección, captación e investigación

Debe reunirse a un grupo mínimo de cinco grupos focales, cuatro de los cuales deben ser con personas mayores y uno con cuidadoras y cuidadores de personas mayores con discapacidad moderada o severa.

Para grandes municipios, es deseable reunir más grupos focales para tener una evaluación más extensa y real del contexto. Si se decide contar con más grupos de personas mayores que el mínimo requerido, es importante garantizar que se repiten todas las características relevantes para asegurar una representación equilibrada de personas mayores en la muestra total. Por lo tanto, 2 grupos de personas mayores, significarán un total de 8 grupos focales de mayores (2x4), o 3 grupos de mayores significarán 12 grupos focales de mayores (3x4). También es deseable incrementar el grupo focal de cuidadores y cuidadoras si los recursos lo permiten.

Cada grupo focal constará de 8-10 personas. La participación es voluntaria y se debe intentar captar participantes de distintas fuentes. Unas 12-15 personas deberían ser invitadas a cada grupo para prever algunos casos de participantes que a última hora no se presenten. Los y las participantes pueden ser animados a traer a familiares mayores o amigos/as a la sesión del grupo focal ya que el tema a tratar no es confidencial, ni privado. Para mejorar la cantidad y eficacia de la información proporcionada por los grupos focales, debe entregarse con antelación una copia de las preguntas a los y las participantes para que puedan prepararse la sesión.

Los grupos de personas mayores serán separados de acuerdo a 2 grupos de edad (60-74 y 75 y más) y estatus socio-económico (bajo y medio como mínimo), para procurar constituir los grupos como sigue:

Grupo	Edad	Estatus socio-económico
1	60-74	bajo
2	60-74	medio
3	75 y más	bajos
4	75 y más	medio

Debe intentar incluirse en los grupos focales a personas de mayor edad, esto es, a personas de más de 85 años. Cada grupo estará conformado por

hombres y mujeres para reflejar la distribución por sexo en la población de personas mayores.

Preferiblemente, la selección por nivel socio-económico se basará en el nivel socio-económico del barrio dónde las personas participantes residen, no sobre los ingresos de cada persona para evitar preguntas impropiedades sobre ingresos personales...

Cada grupo también debe tener una mezcla de personas sin discapacidad, con discapacidad leve y con discapacidad moderada, para ser representativa de la amplia gama de niveles de capacidad dentro de la población mayor. Debe intentarse que en cada grupo de personas mayores de 75 años, al menos la mitad tenga algún tipo de discapacidad (no sólo que lleven gafas!). Si su localidad cuenta con una proporción significativa de personas mayores de grupos étnico-culturales minoritarios, es aconsejable incluir a las personas de estos colectivos en los grupos focales para que también expresen su opinión.

La característica importante de los miembros del **grupo de cuidadores/as** es que proporcionen cuidado directo a una persona mayor con discapacidad moderada o grave. En este grupo focal, los cuidadores y las cuidadoras proporcionarán sus puntos de vista sobre las ventajas y dificultades a las que se enfrentan las personas mayores a las que cuidan. Las áreas temáticas son las mismas, con una ligera modificación de la pregunta principal, por ejemplo:

"Describir cómo es para la persona mayor que cuida a... (área de tema)."

Todas las personas participantes en los grupos focales de personas mayores y cuidadores deben ser seleccionadas dentro de la localidad geográfica que está bajo estudio. Es aceptable determinado grado de muestreo y selección en la localidad cuando sea conveniente. Los centros religiosos, sociales, de voluntariado y de ocio donde se reúnen personas mayores, y centros y servicios comunitarios, son lugares recomendados para captar participantes.

Un documento acreditativo o diploma puede darse a las personas que, voluntariamente, han participado en el grupo focal, como reconocimiento a su aportación y participación desinteresada.

Las personas participantes serán previamente informadas, verbalmente y por escrito, del objetivo de la investigación, del procedimiento y las áreas de consulta. El consentimiento informado se obtendrá antes del trabajo con el grupo focal. Cada país deberá adherirse al proceso de consentimiento informado para investigaciones que sea necesario. Un ejemplo de formulario de consentimiento informado, que puede ser adaptado, se proporciona en el anexo II.

Grupos focales con proveedores de servicios

Muestreo: selección, captación e investigación

Estos grupos focales deben componerse de proveedores de servicios en cada una de las siguientes categorías:

- **personal profesional de los servicios públicos municipales o regionales** en las áreas clave (diseño urbano, cultura, parques y ocio, sociales y sanitarios, transporte, seguridad, policía). Y especialmente profesionales que trabajan directamente con personas mayores (directores/as de centros de mayores, directores/as de centros de salud, etc....)
- **empresariado y comerciantes** (representantes de la cámara de comercio, bancos, comerciantes y dependientes de tienda de alimentación, farmacia, restaurante, peluquería/barbería, gerentes de centro comercial, medios de comunicación, prensa...)
- **organizaciones de voluntariado** (entidades sociales, asociaciones de mayores, de Alzheimer, organizaciones religiosas, centros de personas mayores)

Pueden existir grupos separados para cada categoría o pueden mezclarse. Debido a que puede resultar complicado reunir a los proveedores de servicios por la poca disponibilidad de tiempo, se pueden considerar adaptaciones, por ejemplo, entrevistas individuales, o debates de grupos pequeños en su lugar de trabajo. También se requiere el consentimiento por escrito de cada participante.

Se tratarán las mismas áreas temáticas que en los otros grupos focales, con la siguiente pregunta principal:

"Desde su punto de vista y experiencia profesional, ¿cómo es para las personas mayores...?"

Se tiene en cuenta que los miembros del grupo no podrán comentar todos los temas desde su experiencia profesional, por ejemplo, la persona responsable de la tienda de alimentación puede que no tenga nada que decir en cuanto a vivienda o participación social y ciudadana. No obstante, todos los miembros del grupo deben poder expresar sus opiniones en determinados temas.

ADAPTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL PROYECTO EN LOS MUNICIPIOS DE ÁMBITO RURAL

Los entornos rurales presentan características y formas de vida que varían de los urbanos, aún considerando éstos últimos como unidades de distrito o barrios en una zona urbana.

Se pueden definir al menos dos factores que generan diferencias importantes en el entorno rural respecto al urbano:

- el tamaño del municipio y población: *territorio y habitantes*
- los *estilos de vida propios de ese entorno*, a su vez condicionados por los factores anteriores además de la actividad económica, la ubicación geográfica ...

Estas dos circunstancias suponen la necesidad de adecuar la metodología de la fase diagnóstica, de manera que contemple al menos el número y composición de los grupos focales y la adecuación del contenido a debatir en los grupos focales en algunas de las áreas.

Municipios de ámbito rural:

Se define un límite de población a partir de la cual se considere entorno rural, adecuando así el número y composición de los grupos focales.

De esta forma, se toma como referencia aquellos que por población, supone un estilo de vida más diferenciado de los núcleos urbanos. Se parte por ello de los *municipios de menos de 5000 habitantes*, estableciendo las siguientes adecuaciones:

Municipios entre 1.001 y 5.000 habitantes

Se mantiene los mismos grupos que el protocolo indica, en número y composición, con 4 grupos focales de mayores y uno de personas relacionadas con éstos.

Es necesario adecuar los contenidos de las áreas, en función del propio municipio, de manera que los principales puntos de debate de cada área se centren en las características propias del municipio en cuestión. Algunas de las cuestiones a tener en cuenta para su adaptación al municipio serían:

EDIFICIOS Y ESPACIOS AL AIRE LIBRE:

- adecuación de las zonas de tránsito, accesibilidad, iluminación
- acceso a zonas verdes de paseo
- zonas de convivencia exteriores: dotación de bancos, zonas de sombra, recorridos seguros que promuevan su movilidad

TRANSPORTE.

- Comunicación con otros núcleos urbanos para servicios y suministros.
- Transporte dentro del mismo municipio, redes vecinales, suministros habituales...

VIVIENDA

- Adecuación de la vivienda, accesibilidad, confort y seguridad

RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL

- Relaciones de vecindario
- Relaciones en posibles épocas del año de mayor/menor población
- Apoyo mutuo
- Redes de apoyo social

PARTICIPACIÓN SOCIAL

- espacios y/o actividades de ocio organizado (al aire libre o en centros)
- variaciones por el clima y la época del año

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

- Acceso a la información externa (prensa, tv, radio...)
- Acceso a la información y servicios propios del municipio
- Acceso a la Internet a través de banda ancha universal. Conexión vía satélite.

PARTICIPACION CIUDADANA Y EMPLEO

- Actividades de apoyo social y voluntariado organizadas e informales

SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD

- Acceso a servicios de salud. Facilidad y rapidez

Municipios menores de 1.000 habitantes

Los entornos rurales de poblaciones menores de 1000 habitantes, suponen una estrecha relación personal entre sus habitantes a la vez que una disminución, o mejor un alejamiento, de los servicios importantes como los centros de salud, residencias, centros de mayores, etc.

Se propone adaptar la metodología para estos entornos con las siguientes características:

Grupos de debate. Creación de tres grupos de debate

- Un grupo de mayores de 60 a 75 años
- Un grupo de más de 75 años
- Un grupo de cuidadores/as, profesionales...

Debate en grupos:

Adaptadas con los criterios del punto anterior.

Grupo abierto:

Reunión en convocatoria abierta a todas las personas mayores de 60 años para realizar el análisis por áreas y presentar las propuestas de los tres grupos anteriores, para completar y/o modificar.

RESUMEN DE LAS MODIFICACIONES EN LOS MUNICIPIOS DE ÁMBITO RURAL

ADAPTADO	Municipios entre 1.001 y 5.000 habitantes	Municipios menores de 1.000 habitantes
Nº de grupos	Un grupo de 60 a 70 años Dos grupos de 70 a 80 años Un grupo de más de 80 años Un grupo de cuidadores, miembros de asociaciones...	Un grupo de mayores de 60 a 75 años Un grupo de mas de 75 años Un grupo de cuidadores, profesionales... Reunión en asamblea abierta

PROPUESTAS DE GRUPOS MÍNIMOS ATENDIENDO A LA POBLACIÓN EXISTENTE EN LOS MUNICIPIOS.

En el Grupo de Trabajo surge el debate sobre el número mínimo de grupos focales necesario para la realización del estudio en los diferentes municipios en función del número de habitantes.

En el apartado anterior ya se ha recogido la recomendación para poblaciones inferiores a 5000 habitantes, por lo que ahora cabe recomendar al resto de las poblaciones.

Atendiendo a la experiencia de las ciudades y pueblos que ya han trabajado con los Grupos Focales en la primera fase, se recomienda el siguiente número de grupos mínimo, atendiendo a la población global existente en los municipios:

PROPUESTAS DE GRUPOS MÍNIMOS RECOMENDADO EN EL ESTUDIO DE LA AMIGABILIDAD DE LA CIUDAD

Número de ciudades	Nº de habitantes de la Ciudad	Nº de grupos mínimos recomendados	8 personas por grupo gm (grupos de mayores) gc-p (grupos de cuidadores /proveedores de servicios.)
	5000-20000	2 series de (4 +1)	8 gm =64 mayores 2 gc-p =16
253	20.000-50.000	3 series de (4 +1)	12 gm=96mayores 3 gc-p=24
82	50.000-100.000	5 series de (4 +1)	20 gm=160 mayores 5 gc-p=40
34	100.000-200.000	7 series de (4 +1)	28 gm=224 mayores 7 gc-p=72
23	200.000-500.000	9 series de (4 +1)	36 gm=288 mayores 9 gc-p=72
4	500.000-1.000.000	11 series de (4+1)	44 gm=352 mayores 11 gc-p=88
2	Más de 1.000.000	13 series de (4+1)	52 gm=416 mayores 13 gc-p=124

III Grupos focales, directrices de procedimientos.

Organización

La selección de la ubicación para las entrevistas debe hacerse teniendo en cuenta los siguientes factores:

- dimensiones de la sala (debe poder acomodar una mesa o un círculo sillas para sentar a todas las personas participantes y al moderador/a del grupo focal)
- es conveniente una pizarra o equivalente
- comodidad (asientos-sillas cómodas etc.)
- accesibilidad (en relación con el acceso geográfico, la distancia, las condiciones de accesibilidad, condiciones para las personas con discapacidad...)
- disponibilidad de opciones de transporte (ofrecer indicaciones sobre transporte público cercano, aparcamiento cercanos, etc.)

Se dedicará un total 2,5 a 3 horas para cada grupo (que debe incluir un descanso de 20-30 min). Si es demasiado tiempo, se puede considerar la posibilidad de celebrar 2 sesiones en 2 días diferentes. Otras maneras de aumentar la eficiencia de uso del tiempo son:

- Evitar repetir los temas y cuestiones que fueron planteadas anteriormente.
- Si un tema no suscita mucho debate a pesar de introducir algunas preguntas, es preferible pasar al siguiente tema. Otro grupo de participantes puede tener más que decir en ese tema.

Se ofrecerá a las personas participantes un pequeño aperitivo, incluyendo bebidas.

Se proporcionará a cada persona una etiqueta/identificación con nombre, apellido.

Cada grupo de discusión debe ser grabado en una cinta de audio (doblemente, por seguridad) y las cintas transcritas lo antes posible.

Papel de moderador o moderadora del grupo focal

La persona encargada de la investigación moderará el grupo focal. Esta persona debe tener experiencia en dirigir grupos focales, así como conocimientos de gerontología. El papel de la persona encargada de la investigación en la moderación del grupo focal es fundamental para mantener el grupo "centrado", manteniendo un equilibrio entre evitar dispersiones en el debate y generar un debate animado y productivo a través de la participación de todas las personas. Se tratarán tantas áreas

temáticas como sea posible, con preguntas para provocar y guiar la discusión si es necesario. El moderador o moderadora tendrá flexibilidad para reorientar preguntas, utilizar temas de actualidad relacionados con el contenido de los temas a trabajar, hacer más incidencia en uno u otros....dependiendo de las características de cada grupo focal concreto.

Papel del ayudante.

Se considera interesante que haya una persona de ayudante en cada grupo. El papel de esta persona incluye:

- preparación de la sala;
- ayudar al moderador/a en lo que se requiera, tomando nota de los temas en la pizarra; garantizar que las sesiones son grabadas por duplicado; y que se están grabando correctamente;
- apoyo general a la moderación del grupo focal.

Funcionamiento del grupo.

El debate del grupo focal, incluyendo el descanso a la mitad de la sesión, no debe durar más de 2,5 a 3 horas como máximo. Permitir 10-15 minutos por pregunta (es decir, 1 hora 40 minutos a 2 horas 30 minutos). Alentar al grupo a debatir cuestiones de actualidad e interés cuando surjan, en lugar de imponer la agenda establecida. Permitir desarrollar el debate de cada grupo de diferentes maneras, pero intentando siempre no excederse en el tiempo dedicado a cada tema para no alargar las sesiones innecesariamente.

Las sesiones deben grabarse y transcribirse. Se aconseja utilizar dos grabadoras por seguridad.

Consentimiento informado.

Al inicio de la sesión se solicitará a las personas participantes un documento de consentimiento informado. Se trata de un documento sencillo en el que se formaliza la petición de su participación voluntaria en el estudio y se le informa del contenido del estudio.

Ver anexo I, ejemplo de consentimiento informado en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, puede ser aceptado verbalmente o por escrito. Para la realización de video o toma de fotografías se debe solicitar permiso de acuerdo en cumplimiento de esta misma Ley.

Preparación de las personas participantes en el grupo focal.

Para preparar a las personas participantes se les debe proporcionar la lista de los temas a tratar, así como las preguntas e invitarles a reflexionar sobre ellos. Esto les permite tener un conocimiento previo sobre los temas a

tratar en la investigación y facilitará un debate más fructífero y eficaz en el grupo.

Resolución de situaciones imprevistas.

Las personas encargadas de la moderación de grupos focales deben estar preparadas para manejar conflictos o circunstancias imprevistas que puedan surgir.

Cualquier necesidad surgida en los debates debe ser resuelta, es conveniente tener a mano información sobre servicios de asesoramiento u otros servicios, por si surgen temas que requieran de ellos.

Procedimientos para comenzar el debate.

Para comenzar con los grupos se debe hacer una breve introducción que explique el propósito del grupo focal y las contribuciones que se espera de los y las participantes. Por ejemplo:

"Buena días/tardes. Mi nombre es... Gracias a todas y a todos por venir hoy y participar en este estudio.

Lo que vamos a hacer hoy es recabar su opinión e información sobre cómo ve usted su ciudad (nombre de la ciudad).

Queremos conocer cómo de "amigable con las personas mayores" es su pueblo/ciudad.

Una localidad "amigable con las personas mayores" es una comunidad que permite a las personas de mayor edad vivir con seguridad, mantener su salud y participar plenamente en la sociedad.

Vamos a hablar de muchos aspectos diferentes de su pueblo/ciudad, incluyendo el entorno urbano (las calles), edificios, carreteras y los diferentes servicios y actividades.

Según su experiencia como (elija uno de los siguientes)

- *persona mayor;*
- *cuidadora o cuidador de persona mayor,*
- *proveedor/a de servicios en la comunidad*

Quiero que me cuenten acerca de las experiencias y características, positivas y negativas de su ciudad/pueblo, que muestran de qué manera la ciudad es o no es "amigable con las personas mayores".

Por último, quiero conocer sus sugerencias sobre cómo mejorar su pueblo/ciudad para que sea "amigable con las personas mayores".

No hay respuestas mejores o peores. La opinión de cada persona es importante.

La sesión está siendo grabada para que no se pierda nada de lo que se diga. Su participación es confidencial y anónima, tengan la seguridad de que no se les identificará personalmente en el informe final.

Para que podamos entender la grabación es importante que sólo una persona hable a la vez, y nos aseguraremos de que todas tengan oportunidad de expresar su opinión.

Ahora, comencemos con... "

Es importante permitir a las personas participantes que propongan de manera espontánea temas y/o preocupaciones relevantes para ellas. Sólo si algunos temas no se producen de forma espontánea, es conveniente que el moderador/a realice preguntas específicas para provocar el debate.

Se debe intentar tratar todas las áreas temáticas.

La terminología se adaptará a los distintos contextos y entornos, así como el nivel del lenguaje utilizado. Más indicaciones pueden ser necesarias para unos grupos focales que para otros, y puede ser necesario ser menos directo al plantear preguntas dependiendo del perfil de las personas participantes. Al llevar a cabo las sesiones de grupo focal, tenga en cuenta que el grupo comienza con una pregunta genérica introductoria, de "**calentamiento**", que es seguida por la parte "**central**" del cuestionario durante la cual se realizará lo esencial del trabajo, que finalizará con una pregunta de "**conclusión**" en la que las personas participantes tienen la oportunidad de plantear otras cuestiones importantes para ellas.

Cuestionario del grupo focal

Temas y preguntas abiertas	Sugerencias
Pregunta introductoria: ¿Cómo es vivir en (nombre de la ciudad/distrito/pueblo) para usted, cómo persona mayor?	Preguntar por: ¿Características positivas? ¿Características negativas? ¿Problemas/dificultades?

Tema 1.

ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS

Vamos a hablar sobre edificios y espacios al aire libre.

Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.

¿Cómo es para usted salir de su casa para dar un paseo y tomar el aire, hacer recados, o realizar visitas?

¿Cómo es para usted entrar en edificios, tales como centro de salud, oficinas públicas, tiendas, espacios de ocio....?

Preguntar acerca de...	Sugerencias
¿Cómo es el diseño y mantenimiento de?: <ul style="list-style-type: none">• aceras y bordillos• iluminación• zonas verdes y paseos• bancos y zonas de descanso	Las aceras: si son rebajadas, antideslizantes, rampas. Las calles: demasiadas obras, suficientes pasos de peatones Existen suficientes bancos y áreas de descanso ¿son cómodos?
¿Cómo es el tráfico? (intensidad, ruido....)	Se cede el paso a los peatones, se respetan las señales de tráfico, los vehículos invaden las zonas de paso
¿Cómo le resultan momentos particulares del día, como la noche? (ruido, seguridad.....)	
¿Cómo son las condiciones meteorológicas?	Olores, contaminación Existe protección frente al sol, lluvia o viento
¿Existen espacios verdes, áreas de paseo que sean seguridad noche y día y que proporcionen tranquilidad?	Sensación de seguridad física al compartir paseos con bicis, patinadores, etc.....
¿Es suficiente el alumbrado de las calles?	¿Le proporcionan sensación de seguridad física y frente a actos delictivos?
¿Existe protección frente al sol, lluvia o viento	
¿Tiene sensación de seguridad física?	
¿Tiene sensación de seguridad ciudadana?	

¿Los edificios son cómodos y seguros de usar?	Escaleras, puertas, ascensores, pasillos, suelos, iluminación, señalización, baños, áreas de descanso, etc.....
¿Cómo son los baños públicos?.	número, facilidad de acceso, ubicación, señalización, mantenimiento...
<p>Tema 2</p> <p>TRANSPORTE</p> <p>El siguiente tema es el transporte en su ciudad...</p> <p>Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como conocer sus ideas sobre lo que se puede mejorar</p> <p>¿Cómo le resulta conducir en su ciudad?</p> <p>¿Cómo es el transporte público: autobuses, tranvías, metro, tren...?</p>	
Preguntar acerca de...	Sugerencias
Si conduce ¿Cómo le resulta conducir en ciudad?	<p>¿Las señalizaciones y números de calle son legibles?</p> <p>¿Cruces bien iluminados?</p> <p>¿Señales de tráfico fáciles de entender?</p> <p>¿Existen cursos de repaso para conductores?</p>
¿Cómo es el aparcamiento?	<p>¿Es suficiente y cercano?</p> <p>¿Aparcamiento reservado para personas con discapacidad?</p> <p>¿Precio del aparcamiento?</p> <p>¿Zonas para dejar y recoger a pasajeros?</p>
¿Utiliza transporte publico?	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su precio es asequible? 	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las paradas está cercanas y accesibles? 	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿La resulta fácil entrar/salir? 	Existencia de plataforma baja Asientos reservados
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Frecuencia adecuada? 	
<ul style="list-style-type: none"> • Valoración del autobús. 	

• Valoración del metro	
• Valoración del taxi	
• Valoración del tranvía	
• Otros.	Amabilidad de los empleados/as de transporte, llega destinos clave, información, limpieza, estado de las paradas (iluminación, marquesinas...), horarios adecuados
Tema 3 VIVIENDA <p>Vivienda es el próximo tema a tratar</p> <p>Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.</p> <p>Hábleme de la casa o vivienda dónde reside.</p>	
Preguntar acerca de...	Sugerencias...
Movilidad e independencia en el hogar:	
• ¿Puede moverse con facilidad, dentro y fuera de la vivienda (ascensores, escaleras, rampas, iluminación, etc)	
• ¿Los baños son cómodos y fáciles de usar?	
• ¿Puede realizar las tareas domésticas y recados de forma autónoma?	
¿Si necesita cambiar de casa qué posibilidades tiene de hacerlo?	¿Estaría usted dispuesto/a a cambiar su domicilio por otro más accesible? ¿Conoce las posibilidades de ayudas/subvenciones para mejorar la accesibilidad de su vivienda?
Hábleme de la casa o vivienda dónde reside.	
• Coste	
• Comodidad	

<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad física de la propia vivienda y su entorno. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad ante actos delictivos 	
<ul style="list-style-type: none"> • Proximidad a los servicios 	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe la posibilidad de ir a pisos tutelados, hogares compartidos u otros sistemas de vivienda alternativa? 	<p>¿Conoce las posibilidades existentes? ¿Le parecen adecuadas?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen en su localidad servicios de ayuda a domicilio? 	¿Son adecuados y suficientes?
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen en su localidad centros de día? 	¿Son adecuados y suficientes?
<ul style="list-style-type: none"> • Existen residencias de mayores en su localidad o cerca de ella? 	
<ul style="list-style-type: none"> • Otros 	Diseño, reformas

Tema 4

RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL

El siguiente tema a abordar: ¿cómo es su entorno? ¿muestra respeto e incluye a las personas mayores?

Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.

¿De qué forma su entorno les muestra, o no, respeto como personas mayores?

¿De qué forma su entorno les incluye, o no les incluye como personas mayores en actividades y eventos?

Preguntar acerca de...

¿Su vecindario favorece una relación cordial?

¿Se siente discriminado/a por cuestión de edad?

¿Responde su municipio a sus necesidades en cuanto a servicios y programas?

¿Le ofrece variedad de servicios y programas?

¿Su entorno/localidad reconoce públicamente la contribución de las personas mayores?	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Propone su entorno actividades intergeneracionales? 	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿El comercio local de su localidad es atractivo, tiene buen trato? 	
<ul style="list-style-type: none"> • Otros 	¿Se siente incluido/a en sus redes familiares? ¿Participa en las realaciones familiares?
<p>Tema 5</p> <p>PARTICIPACIÓN SOCIAL</p> <p>Ahora hablemos acerca actividades sociales y de ocio...</p> <p>Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar</p> <p>¿Resulta sencillo relacionarse en su entorno? ¿Se siente discriminado/a en la participación social en su entorno por razón de edad?</p> <p>Cuénteme acerca de su participación en otras actividades, como actividades educativas, culturales, de ocio, o religiosas/espirituales.</p>	
Preguntar acerca de...	Sugerencias....
Las actividades sociales y de ocio son:	
<ul style="list-style-type: none"> • Asequibles 	
<ul style="list-style-type: none"> • Accesibles 	
<ul style="list-style-type: none"> • Frecuentes 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación adecuado 	
<ul style="list-style-type: none"> • En horario adecuado 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecen alternativas 	
<ul style="list-style-type: none"> • Interesantes 	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Disponen de información adecuada de este tipo de actividades? 	

Tema 6.

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

La información es: Accesible, Útil, Oportuna.

El siguiente tema que vamos a tratar es el manejo de la información.

Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.

¿Cuál es su experiencia en obtener información que necesita de su entorno? Por ejemplo, acerca de servicios, eventos, formación, etc.

Puede ser información que pueda obtener por teléfono, radio, TV, impresa o en persona, por internet, etc.

Preguntar acerca de...

- | | |
|--|--|
| • ¿Es oportuna y útil? | |
| • ¿Resulta fácil de entender? | |
| • ¿Tiene dificultades con sistemas automatizados e informatizados? | |
| • ¿Dificultad con tamaño y formato de las publicaciones impresas? | |
| • ¿Dispone y usa nuevas tecnologías, teléfono móvil, internet, etc...? | |
| • ¿Ofrece su ayuntamiento información pública sobre los temas que les afectan? | |
| • ¿Los canales de comunicación con su ayuntamiento incluyen feedback/escucha a las personas mayores? | |

Tema 7.

TRABAJO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Quiero que me hablen sobre sus experiencias en entorno de trabajo voluntario o trabajo remunerado y sobre su participación en cuestiones públicas.

Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.

Cuénteme sobre su participación en trabajo de voluntariado, o si está interesado/a o buscando participar en un voluntariado.

Cuénteme sobre su participación en el trabajo remunerado, si está trabajando actualmente o está buscando trabajo remunerado.

Cuénteme sobre su participación en temas y actividades de su entorno, como en asociaciones o consejos municipales, etc.

Preguntar acerca de...	
¿Encuentra información acerca de las oportunidades para realizar un voluntariado?.	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las oportunidades son accesibles? 	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe una variedad de oportunidades? 	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las ofertas son atractivas? 	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su participación como voluntario/a le proporciona reconocimiento social? 	
Ofertas sobre trabajo remunerado, si usted está trabajando o está buscando un empleo:	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ofertas adaptadas a las capacidades de las personas mayores? 	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ofertas adaptadas a las preferencias/necesidades de las personas mayores? 	
¿Cuáles son las formas o medios utilizados para motivar la participación de las personas mayores?	

Tema 8.

SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD.

Queremos conocer más sobre el sistema de salud y de los servicios sociales públicos en su entorno que ofrecen apoyo a las personas mayores que viven en su casa.

Me gustaría conocer su opinión, su experiencia, aspectos positivos y negativos, así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.

¿Cuál es su experiencia sobre la capacidad de respuesta de los servicios comunitarios a las necesidades de las personas mayores?

Preguntar acerca de...	Sugerencias
Tipos de servicios públicos disponibles	
<ul style="list-style-type: none">• ¿Estos servicios son accesibles?	
<ul style="list-style-type: none">• ¿Son asequibles? ¿Se lo pueden permitir económicamente?• Por ejemplo, el copago farmacéutico ¿le resulta asequible?	
<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de respuesta de los servicios ante las necesidades individuales	
OTROS: ¿Cómo se siente respecto a su protección financiera y su seguridad económica?	
PREGUNTA DE RECAPITULACIÓN Antes de terminar, ¿existen otros temas, que no se han planteado y que deseen comentar?	

Análisis de datos y presentación de informes

Los grupos focales proporcionarán descripciones detalladas y relatos de las experiencias de las personas mayores, directamente e indirectamente a través del grupo focal de cuidadores/as, sobre la amigabilidad de la ciudad. El objetivo del investigador/a es reunir y comparar las discusiones de las 8 áreas temáticas y la pregunta de recapitulación, de los distintos grupos, con el fin de revelar:

- aspectos del municipio que están orientados a las personas mayores (ventajas),
- obstáculos y problemas que muestran cómo la localidad no es amigables con las personas mayores (barreras)
- sugerencias para mejorar los problemas o las barreras identificadas.

Al llevar a cabo este análisis, es importante distinguir entre el consenso del grupo y las opiniones individuales aisladas (a pesar de que se expresen con determinación). Pueden incluirse citas, textuales entre comillas, en el análisis para agregar color a la interpretación, pero estas citas deben ilustrar la opinión común, no la opinión divergente.

El análisis y la presentación del informe de los datos de cada grupo focal deben realizarse siguiendo estos pasos consecutivos:

Paso 1. Análisis de los temas de cada uno de los grupos focales (utilice la hoja de resumen de resultados para ver fácilmente los resultados)

Paso 2. Comparación de los temas entre los diferentes grupos de personas mayores, es decir, por grupo de edad, por nivel socioeconómico, para poder identificar patrones y repercusiones.

Paso 3. Comparación de los resultados de los grupos focales con personas mayores y grupo focales con cuidadores y proveedores de servicios.

Ficha de análisis de resultados:

Tema	Ventajas para las personas mayores	Barreras para las personas mayores	Sugerencias de mejoras
Espacios al aire libre y edificios			
Transporte			
Vivienda			
Respeto e inclusión social			
Participación social			
Comunicación e información			
Trabajo y participación ciudadana			
Servicios Sociales y de Salud.			

Cuestiones o temas planteados en la pregunta de recapitulación:

ANEXO 1

Consentimiento informado

Debido a los principios éticos y el respeto a la autonomía de la persona, la Declaración de Consentimiento Informado no es sólo una simple formalidad. Se considera un procedimiento fundamental para proteger los derechos de las personas que participan en el estudio.

El proceso para obtener el consentimiento informado de una persona mayor, requiere del entrevistador/a entender claramente que el derecho a dar su consentimiento nunca se delega a otra persona diferente debido a la edad del participante. Es el derecho del participante y no puede otorgarse y no puede ser negado por nadie en tanto en cuanto la persona mayor tenga capacidad cognitiva para:

- entender que tiene el derecho de querer participar en la investigación o rechazar participar;
- poder tomar una decisión sobre si quiere o no participar; y
- comunicar su decisión al entrevistador/a.

Como resultado, antes de comenzar con el grupo focal, se debe leer la «Declaración de Consentimiento» a participar en el proyecto Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores. Debe leerla lentamente. Cuando termine, pregunte a la persona si tiene alguna pregunta acerca de la declaración. Si la persona puede leer, dele la oportunidad de sentarse y leer la declaración por él mismo.

Una vez que la persona haya dado su consentimiento verbal, le damos la hoja para que la conserve y pueda consultarla en caso de alguna duda. El coordinador/a debe firmar en la hoja de "Declaración de Consentimiento" certificando que la persona ha aceptado voluntariamente participar en el proyecto de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores.

Siempre es necesario dejar a la persona participante una copia de la "Declaración de Consentimiento" con el nombre y el teléfono de la persona a la que debe llamar en caso de que le surjan dudas o preguntas que puedan surgir durante el estudio.

Declaración de Consentimiento

Fase de Estudio del proyecto "Ciudades y Comunidades amigables con las personas mayores".

Declaración que debe leerse a cada participante antes del inicio del grupo focal.

Bienvenido/a

Mi nombre es _____, de la organización (nombre) _____ y soy la persona responsable de informarle sobre el proceso de investigación en el que va a participar

Se le ha elegido para participar en un importante estudio. El objetivo de este estudio es conocer mejor cómo las ciudades pueden ayudar a las personas mayores a vivir de manera saludable y con una vida activa. Durante el debate se les pedirá compartir sus experiencias positivas y sus experiencias negativas y sus ideas para mejorar la ciudad para las personas mayores.

Participar en este estudio es totalmente voluntario. Usted se puede retirar en cualquier momento, si así lo decide. La reunión será grabada pero todo el contenido de las cintas será publicado sin ningún nombre propio. La información escrita que facilite sobre usted se utilizará sólo para describir al grupo. Su nombre nunca será publicado.

¿Está de acuerdo en participar en el estudio? (Rodear con un círculo la respuesta verbal de la persona)

Sí

No

Nombre: _____

Fecha: _____

Firma*: _____

(Si desean firmar)

(*)En muchos casos las personas mayores no son partidarias de firmar un documento porque, o no pueden leer, o porque sospechan sobre que pueden hacer con su firma. Por lo tanto, la firma no es un requisito, pero sí una opción para la persona participante.

ANEXO 2

Preguntas para entregar con anterioridad a las personas mayores participantes.

Gracias por acudir a la reunión que se celebrará el (día y hora) en (lugar) para hablar sobre su ciudad/pueblo (nombre de la ciudad/distrito/pueblo).

Estas son las cuestiones que serán planteadas durante la reunión. Por favor, léalas antes de asistir y piense qué puede decir acerca de cada una durante la reunión.

Reflexione acerca de sus experiencias tanto positivas como negativas en cada tema y piense en las mejoras que, en su opinión, se podrían hacer.

Pregunta general

¿Cómo es vivir en (nombre de la ciudad/barrio) como persona mayor?

1. Espacios al aire libre y edificios

¿Cómo es salir fuera de su casa para salir de paseo, tomar el aire fresco, hacer recados o visitar a alguien?

¿Es fácil entrar en los edificios, oficinas públicas, tiendas o lugares de ocio?

2. Transporte

Puede describir su experiencia usando el transporte público, autobuses, tranvía, metro o taxi en su localidad.

Si usted conduce ¿Cómo persona conducir en su localidad?

3. Vivienda

Hábleme acerca de la casa o de la vivienda en la que vive.

Si sus necesidades cambiaran ¿cuáles son sus opciones de vivienda en su entorno?

4. Respeto e inclusión social

¿De qué forma su entorno le muestra, o no le muestra, respeto como persona mayor?

¿De qué manera su entorno le incluye, o no le incluye, en las actividades y eventos?

5. Participación Social

¿Le resulta fácil y sencillo relacionarse en su entorno?

Hábleme sobre su participación en otras actividades, educativas, culturales, de ocio, sociales o religiosas/espirituales.

6. Comunicación e información

¿Cómo es su experiencia para obtener la información que necesita en su ciudad/barrio, por ejemplo, sobre los servicios, cursos, eventos, etc.?

Puede ser información proporcionada por teléfono, radio, TV, impresos, o en persona.

7. Trabajo y participación ciudadana

¿Puede hablarme acerca de su participación como trabajador voluntario?

¿Puede hablarme acerca de su trabajo remunerado, si está trabajando ahora o si está buscando trabajo?

¿Puede hablarme sobre su participación en las cuestiones públicas de la comunidad, como asociaciones comunitarias o consejos municipales?

8. Servicios Sociales y de Salud

¿Cómo es su experiencia con los servicios públicos de su localidad dirigidos a las personas mayores?

ANEXO 3

Ayuntamiento de _____
Proyecto Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores

Nombre
Lugar

Grupo focal nº
Fecha:

INFORMACIÓN SOBRE LA PERSONA PARTICIPANTE

Se precisa de algo de información sobre su persona para que podamos realizar una descripción general de las características de las personas que voluntariamente participan. Rellene, por favor, este Formulario de Información indicando la respuesta que mejor se ajuste a su descripción, o escribiendo en la respuesta. Si tiene alguna pregunta, hágasela al coordinador/a del grupo.

Sus datos personales, aportados voluntariamente, se utilizan con la finalidad exclusiva de llevar a cabo esta investigación y serán tratados de manera anónima garantizando la privacidad de los mismos.

1. Año de nacimiento:.....

2. Género: Mujer Hombre

3. Código Postal o dirección de su lugar de residencia:

.....

.....

.....

4. Situación empleo: Jubilado/a

Trabajador/a a tiempo completo

Trabajador/a a media jornada

5. ¿Realiza algún tipo de voluntariado social?

6. A su juicio, su estado actual de salud es:

Excelente Bueno Normal Débil/frágil

7. ¿Tiene alguna necesidad o limitación que le dificulte la realización de las actividades de la vida diaria?

Si No Alguna.....

- 8. Nivel de estudios** Educación Primaria sin terminar
 Educación Primaria
 Educación Secundaria
 Estudios Universitarios Medios
 Estudios Universitarios Superiores

9. ¿Es estudiante? ¿Participa en actividades de **formación para mayores?**

10. Su vivienda, ¿es de alquiler o la tiene en propiedad?

- Alquiler
 En alquiler protegido
 En propiedad (con hipoteca - sin hipoteca)

11. ¿Nos puede informar con **quién vive en casa?**

- Vivo sólo o sola
 En pareja
 Con hijos/as
 Con otros parientes
 Otros (compañero/a piso, ayuda domiciliaria).
 Nº total de personas que viven habitualmente en su vivienda.....

12. ¿Acude usted a algún **Centro Social o Centro de Mayores regularmente?**

13. ¿Pertenece a alguna **asociación?**

14. Nivel socioeconómico. ¿Podría indicarnos cual es su nivel de ingresos mensual? Ponga una cruz donde corresponda.

- Menos de 400 euros al mes
- Entre 401 euros y 700 al mes
- Entre 701 y 900 euros al mes
- Entre 901 y 1200 euros al mes
- Entre 1201 y 1600 euros al mes
- Más de 1.601 euros al mes

15. Recibe alguno de los siguientes servicios:

- Ayuda a domicilio
- Teleasistencia
- Acude a centro de día
- Residencia.
- Apoyo familiar/vecinal voluntario.

¡Muchas gracias por su tiempo!

Consiento que estos datos proporcionados voluntariamente se usen para la investigación del proyecto "Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores" promovido por el Ayuntamiento de

FECHA y FIRMA (voluntario).....