



# Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores



COMERCIO  
AMIGABLE  
CON LAS PERSONAS  
MAYORES

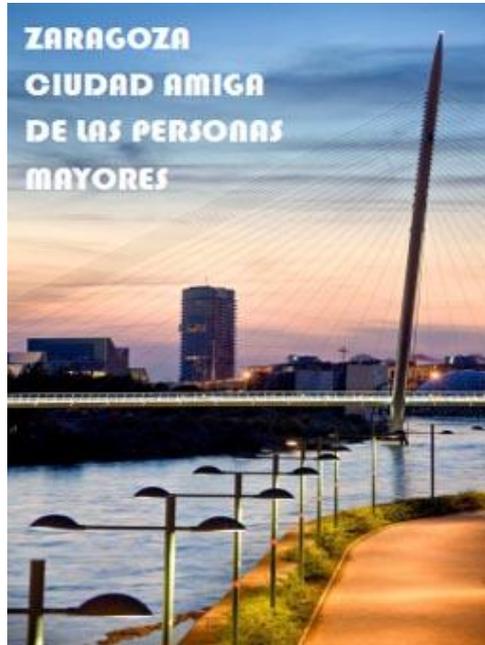


**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO

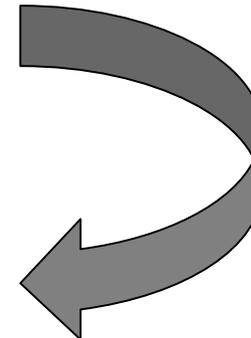
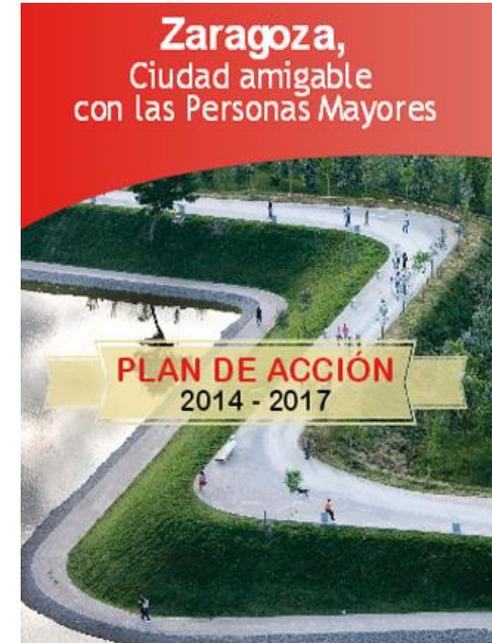


# Zaragoza Ciudad Amigable con las Personas Mayores

2011: Elaboración del Diagnóstico.  
Incorporación a la Red



Elaboración/Ejecución  
del Plan de Acción



**Informe final del Plan de  
Ciudades Amigables con las  
Personas Mayores**

## El origen

- Diagnóstico Participativo:
- *Valoración del entorno: espacios al aire libre, edificios, vivienda, transporte, desarrollo urbano...*
  - *El comercio de cercanía un valor para las personas mayores*
    - *Relación con su entorno*
    - *Algo más que un centro de compra*

• Plan de apoyo al comercio de proximidad

### Tu comercio local más cerca que nunca

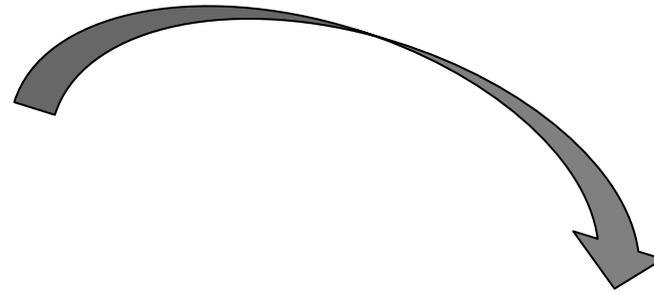
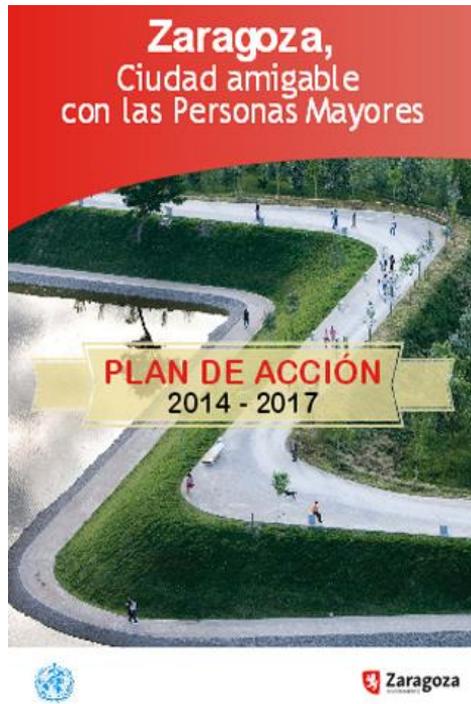
Conoce Zaragoza Comercio, la guía completa del comercio de proximidad de Zaragoza. Tus tiendas, tu barrio a un clic de distancia. La zona comercial online más grande de Zaragoza.  
Descubre su localización, su historia, sus productos y todo lo que pueden hacer por ti.  
Eventos, noticias, nuevas aperturas... el comercio de proximidad vive en las calles de Zaragoza.  
Entra y forma parte de él.



**ZARAGOZA COMERCIO**



# Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores



PROYECTO	PROPUESTAS
<i>3.1 Proyecto de sensibilización y seguridad vial.</i>	<i>Desde el 14 al 21 (a.i)</i>
<i>3.2 Recorre y descubre una ciudad segura y accesible.</i>	<i>13, 14 ,15, 18, 24</i>
<i>3.3 Comercios Amigos de los mayores</i>	<i>23, 8</i>



### Una Red de Comercios para...

- Mejorar el servicio y las relaciones de cercanía para las personas mayores: UN SERVICIO QUE CUIDE DE LOS MAYORES
- Promover la **responsabilidad social** y el compromiso de mejora del comercio de proximidad con las Personas Mayores. IMPLICACION SOCIAL EN SU ENTORNO
- Apoyar al pequeño comercio

## ¿Que es un comercio amigable?

*Compromiso de mejora para las personas mayores*

*Proceso de mejora continua: formación y servicio*

*Implicación en su entorno*





## Las ventajas de ser un comercio amigable (1)

- Información permanente de su comercio en la red de centros de convivencia, así como en las redes sociales y web municipal
- Campañas de difusión y publicidad
- Posibilidad de participar en sesiones sobre
  - Marketing Emocional
  - Características personas mayores
  - Senior Marketing, etc...



COMERCIO  
AMIGABLE  
CON LAS PERSONAS  
MAYORES



### Las ventajas de ser un comercio amigable (2)

- Posibilidad de asistir a eventos y establecer contacto con otros comercios.
- Reconocimiento de buenas prácticas

*Ser miembro de una Red que promueve la responsabilidad social y la mejora del entorno para los mayores*



# Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores

## Objetivos

### Hacia las Personas Mayores

Mejorar el servicio que reciben mediante la sensibilización y la mejora continua de los comerciantes

Promover la participación activa como agentes de cambio

### Hacia los Comercios

Sensibilizar a los comercios sobre la necesidad de mejorar su atención a los mayores:  
...por interés..... por responsabilidad

Visibilizar el trabajo de los comercios mejorando la ciudad



# Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores

## Metodología del proyecto

Participación de los mayores



Voluntariedad del comercio. **Compromiso**



**ACUERDO DE COLABORACIÓN**  
RED DE COMERCIOS AMIGABLES  
CIUDAD DE ZARAGOZA

NOMBRE DEL COMERCIO	
DIRECCIÓN ( CON C.P)	
TELÉFONO	
CORREO ELECTRONICO	

Mejora continua: **Seguimiento**



## La Participación de las Personas Mayores: Tareas

- Participar en la formación inicial
- Visitar, valorar los comercios
- Participar en la evaluación y propuestas del proyecto
- Colaborar en la elaboración de las propuestas de mejora
- Participar en las reuniones de coordinación y evaluación



## Voluntariedad del comercio. Compromiso

### Solicitud del comercio

### Compromisos Comercio

- ✓ Realizar mejoras en 2 años
- ✓ Asistir a sesiones de formación
- ✓ Identificar el comercio con el distintivo
- ✓ Permitir las visitas de seguimiento

### Compromisos Red (Ayto.)

- × Certificar la adhesión a la Red
- × Ofrecer formación relacionada
- × Campañas de difusión y publicidad
- × Información



COMERCIO  
AMIGABLE  
CON LAS PERSONAS  
MAYORES

## Mejora continua y seguimiento

*Compromiso de mejora de servicio y formación continuas*

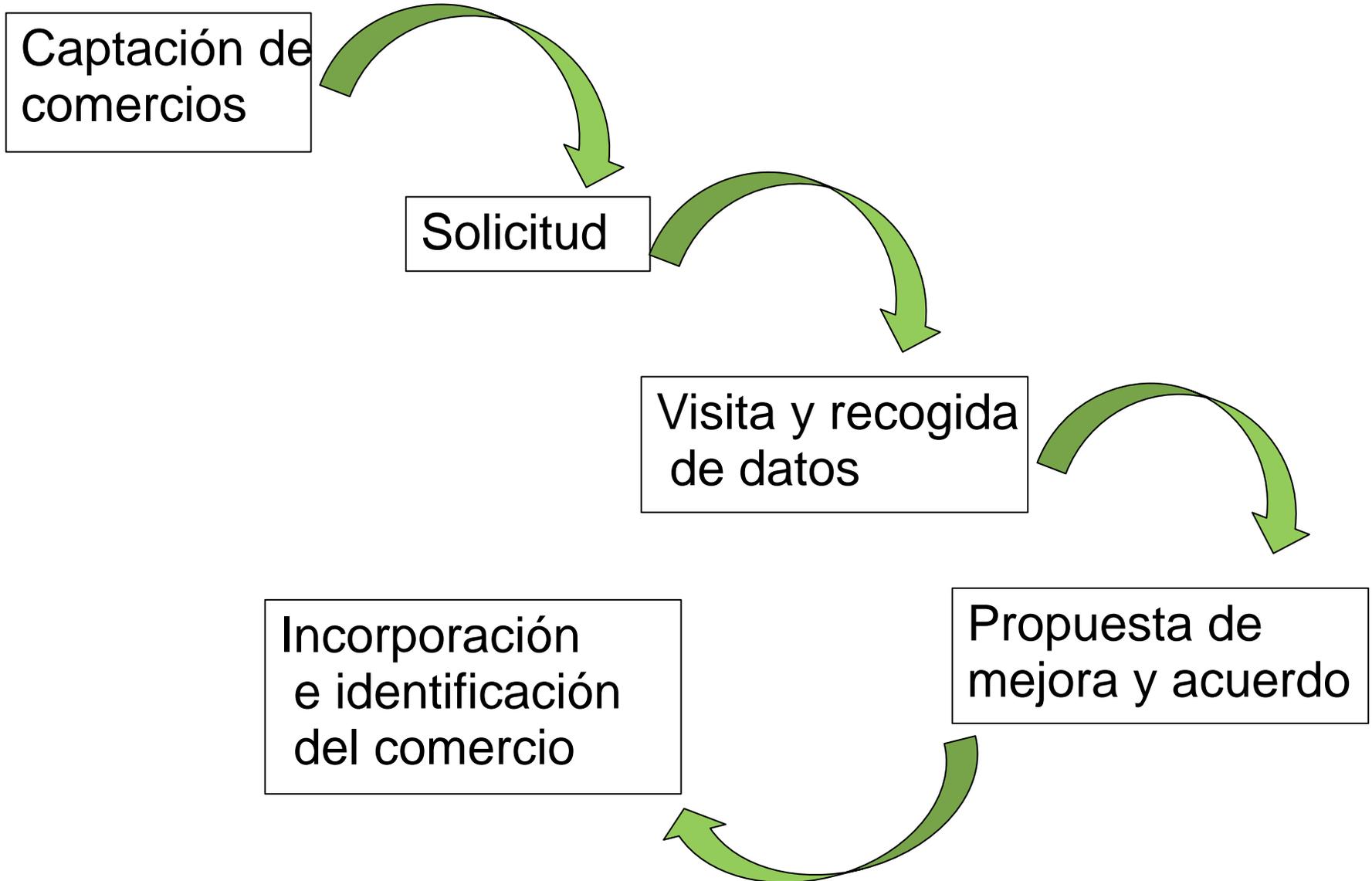
*Sensibilidad e implicación en su entorno*





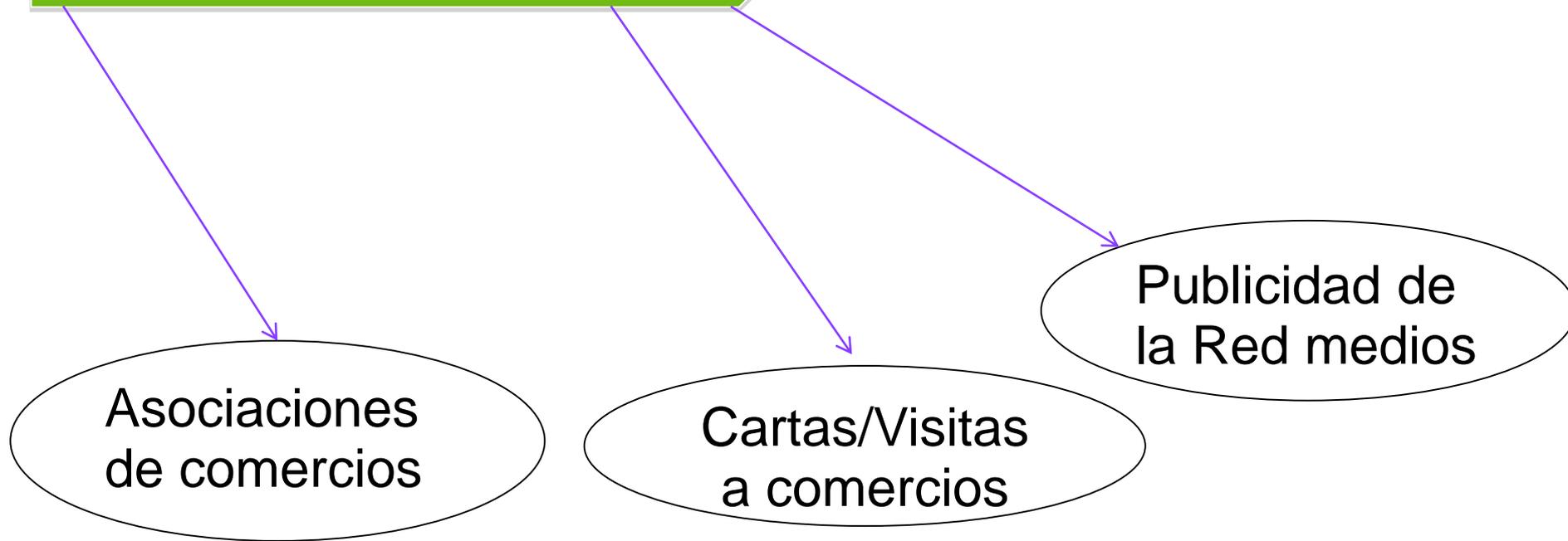
# Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores

## El Proceso



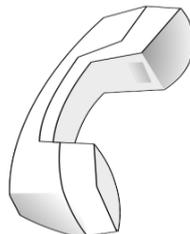


## 1. Captación de comercios



**Solicitud**

**010**



**@**

## 2. Visita y recogida de datos

Información de la Red de Comercios

Lista de chequeo

Valoración de las condiciones del comercio



RED DE COMERCIOS AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES DE ZARAGOZA  
LISTA DE CHEQUEO

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:  
PERSONA DE CONTACTO:  
DIRECCIÓN:  
TELÉFONO:  
SECTOR COMERCIAL:

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN	Comunicación oral: <input type="checkbox"/> Se utilizan palabras sencillas y familiares, en oraciones cortas y claras <input type="checkbox"/> Tono amigable <input type="checkbox"/> Trato respetuoso Comunicación escrita: <input type="checkbox"/> Se utilizan palabras sencillas y familiares, en oraciones cortas y claras <input type="checkbox"/> La señalización con fuentes legibles y con contraste suficiente (carteles, indicaciones, etc.) <input type="checkbox"/> Los materiales impresos con fuentes legibles y con contraste suficiente (recibos, folletos, etc.) <input type="checkbox"/> Etiquetado y marcado de productos y precios visible con fuentes legibles y contraste suficiente <b>Atención:</b>	Observaciones
------------------------	---	---------------



# Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores

## Propuesta de mejora y acuerdo



COMERCIO  
AMIGABLE  
CON LAS PERSONAS  
MAYORES

### ACUERDO DE COLABORACIÓN RED DE COMERCIOS AMIGABLES CIUDAD DE ZARAGOZA

NOMBRE DEL COMERCIO

DIRECCIÓN ( CON C.P)

TELÉFONO

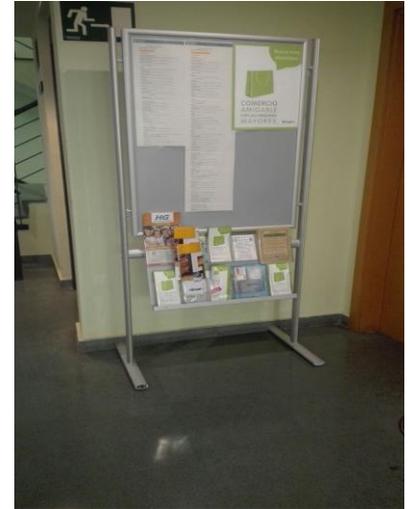
CORREO ELECTRONICO





# Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores

## Identificación, difusión de los comercios





# Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores

## Acciones desde la Red

Formación



Difusión de la red y los comercios



Campañas de promoción



Información: boletín

Buenas prácticas



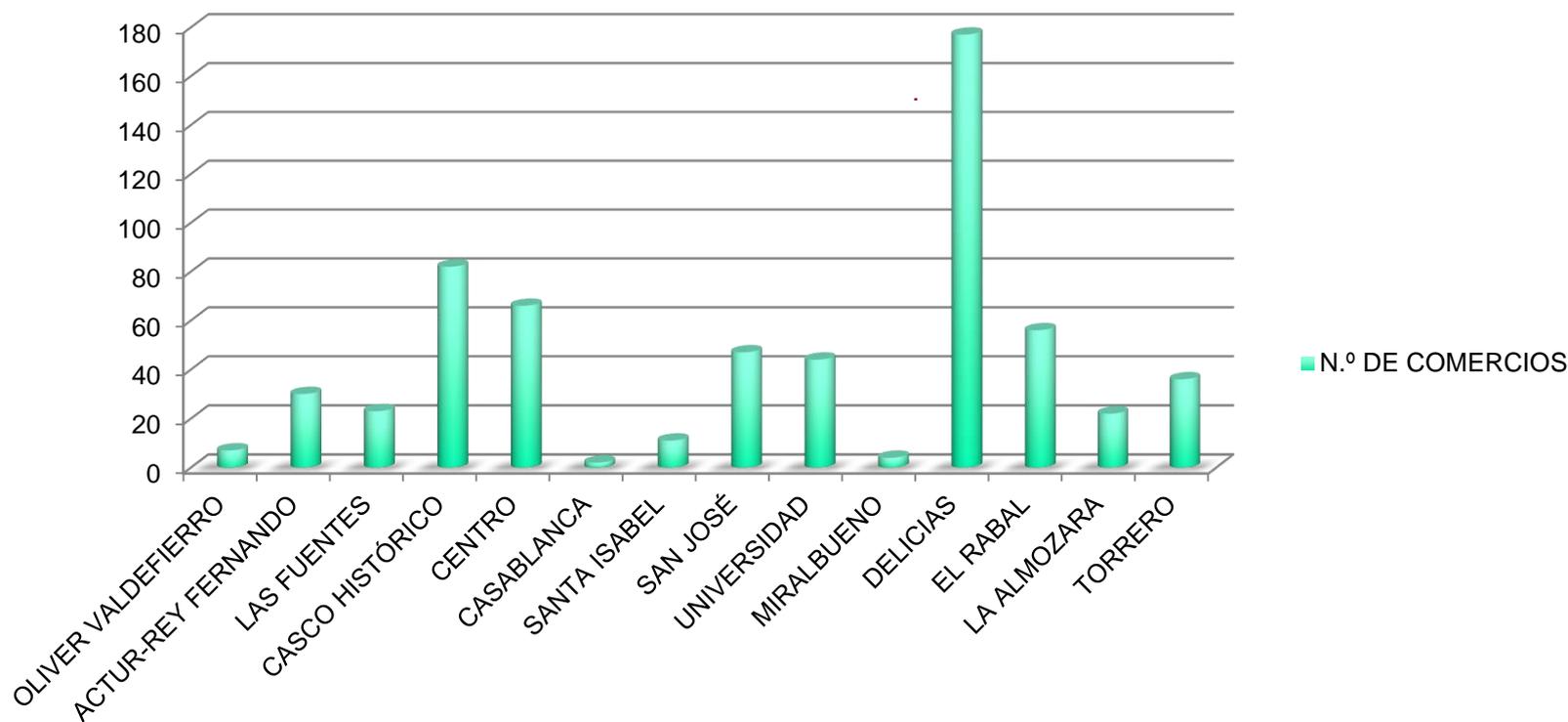


# Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores

## Los miembros de la Red

**607 comercios distribuidos por 14 distritos**

**N.º DE COMERCIOS: 607**

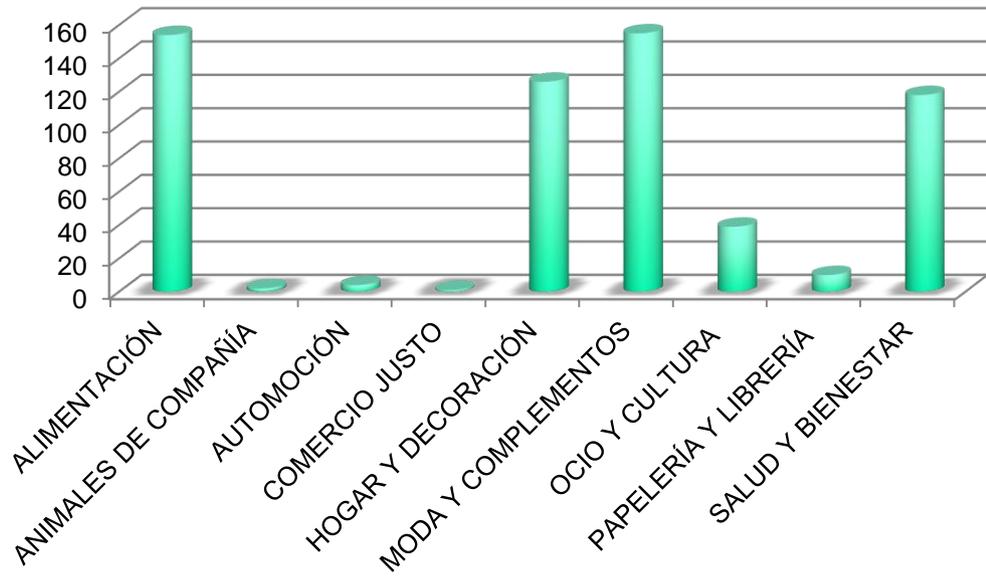




# Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores

## La Red

### TIPO DE COMERCIOS



ALIMENTACIÓN	154
ANIMALES DE COMPAÑÍA	2
AUTOMOCIÓN	4
COMERCIO JUSTO	1
HOGAR Y DECORACIÓN	126
MODA Y COMPLEMENTOS	154
OCIO Y CULTURA	39
PAPELERÍA Y LIBRERÍA	10
SALUD Y BIENESTAR	117
TOTAL:	607

## Seguimiento de los acuerdos

- Mejoras propuestas en el Acuerdo de Colaboración
- Colocación del Vinilo
- Su asistencia a las charlas que se organizan anualmente
- Las mejoras que han realizado: cuáles y cuáles no y por qué motivos, cuáles les han resultado más útiles y cuáles más dificultosas.
- Beneficios que sienten que les aporta su pertenencia a esta red
- Qué sugerencias generales aportan para mejorarla

**REDE DE COMERCIOS  
AMIGABLES CON LAS PERSONAS  
MAYORES DE ZARAGOZA**

**INFORME DE  
VISITAS DE  
SEGUIMIENTO**



**COMERCIO  
AMIGABLE  
CON LAS PERSONAS  
MAYORES**

## Resultado seguimientos

El 66% había realizado mejoras físicas en su tienda:

- Rampa fija o móvil
- Aumento de la letra y precios
- Disponibilidad de asiento
- Mejora de iluminación

Todos los comercios estaban identificados

Todos los comercios habían participado en alguna acción formativa

Las instalación de rampas es la mejora más difícil de aplicar

**PORQUE SOMOS AMIGABLES  
CON LAS PERSONAS MAYORES,**

**DÍGANOS SI NECESITA...**



COMERCIO  
AMIGABLE  
CON LAS PERSONAS  
MAYORES

## Beneficios percibidos

E 94 % siente que le beneficia pertenecer a las Red y lo relaciona con::

- La publicidad
- El buen trato a las personas mayores
- Beneficio personal: responsabilidad social, apoyo a personas mayores...

## Propuestas de mejora

Más publicidad

Más charlas/formación

Campañas de imagen positiva de los mayores





## Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores

Un sello de calidad:

- Reconociendo el establecimiento como socialmente responsable,
- Comprometido con las necesidades de las personas mayores contribuyendo a hacer una ciudad más amigable.
- El comercio adquiere una identidad que refuerza su imagen.

**A futuro....**

Continuar expansión

Priorizar responsabilidad social

Potenciar compromiso con el entorno: soledad, información de recursos..

Implicar en la imagen positiva de los mayores



# ÚNETE AL COMERCIO AMIGABLE

CÓMODO Y ADAPTADO A PERSONAS MAYORES



## Muchas Gracias

