



I CONFERENCIA HISPANA
DE CIUDADES Y COMUNIDADES
AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES
Entornos sostenibles para todas las personas

...
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social
Madrid, 14, 15 y 16 de octubre de 2019

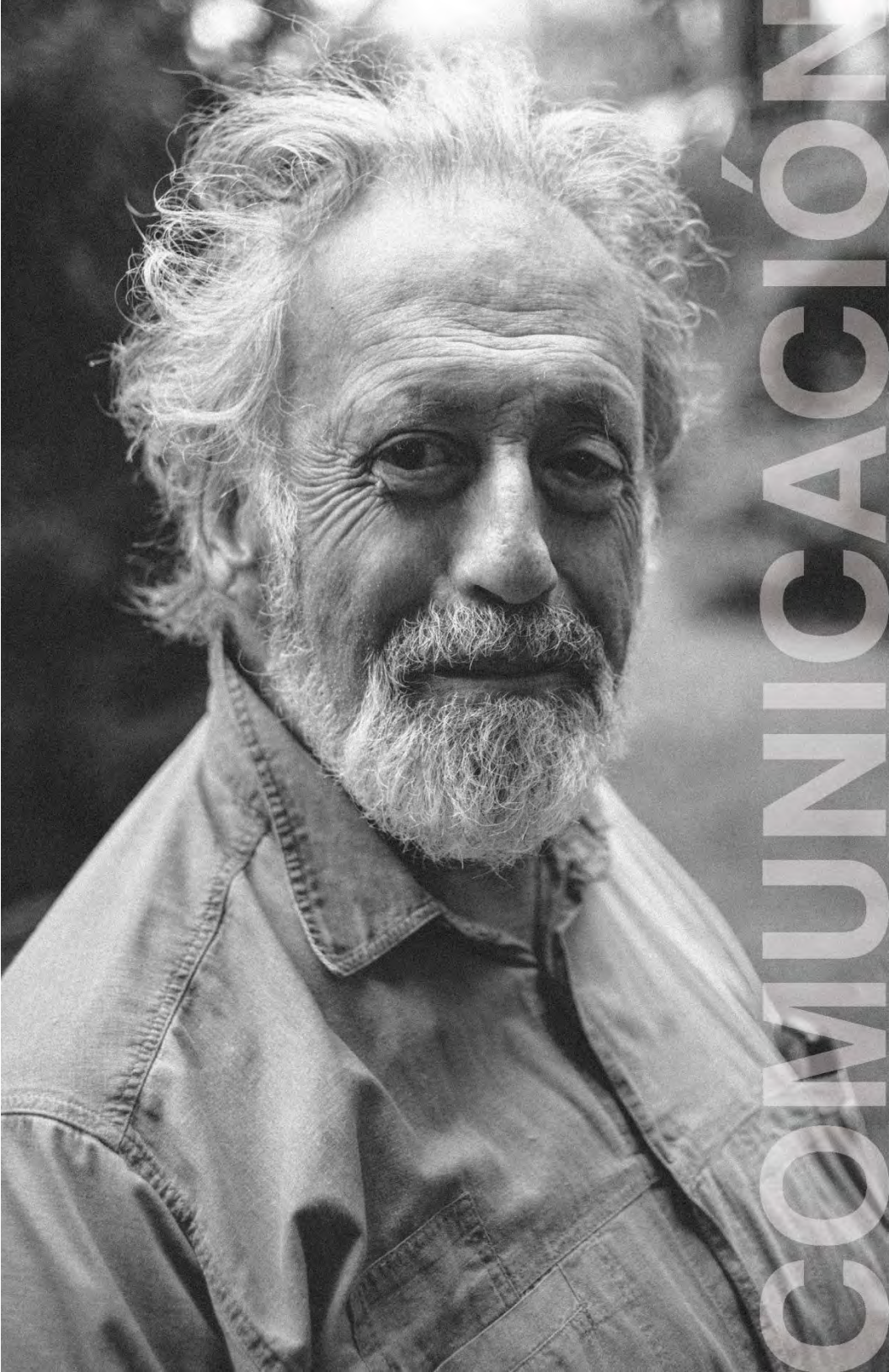


Facilitadores y barreras para la amigabilidad
de ciudades y comunidades, con la edad:
accesibilidad y comunicación en el proyecto

...

CORRESPONSABILIDAD SOCIAL
Comunicación y Entorno

Experiencia 2016-2019 | Guadalajara, Jalisco, México



NUESTROS PROPÓSITOS

visibilidad social

Protagonismo

Estilo **alternativo** de vida

Empoderamiento

Mentoría intergeneracional

Red solidaria



CONCEPTOS BASE

Punto de partida
NUESTRA CULTURA



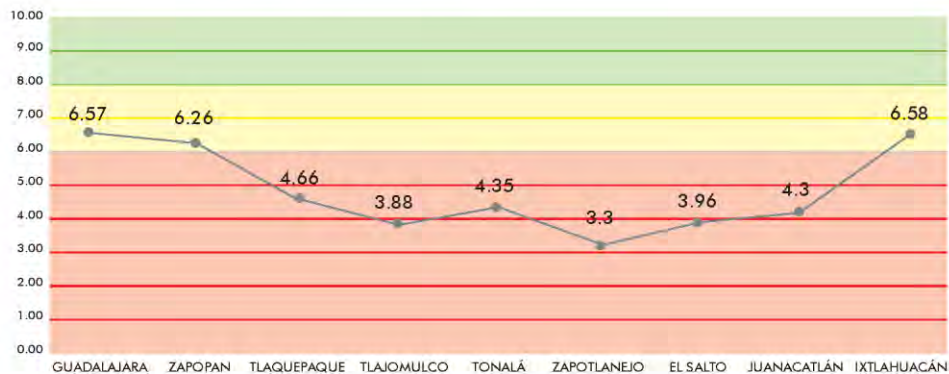
RECONOCERNOS COMO CIUDAD

EL ENTORNO de nuestras personas mayores



CONSULTA CIUDADANA del AMG

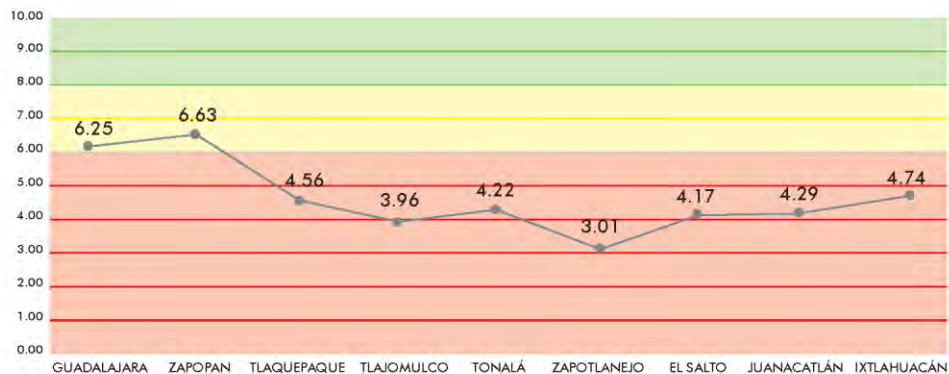
A. Espacios al aire libre y edificios



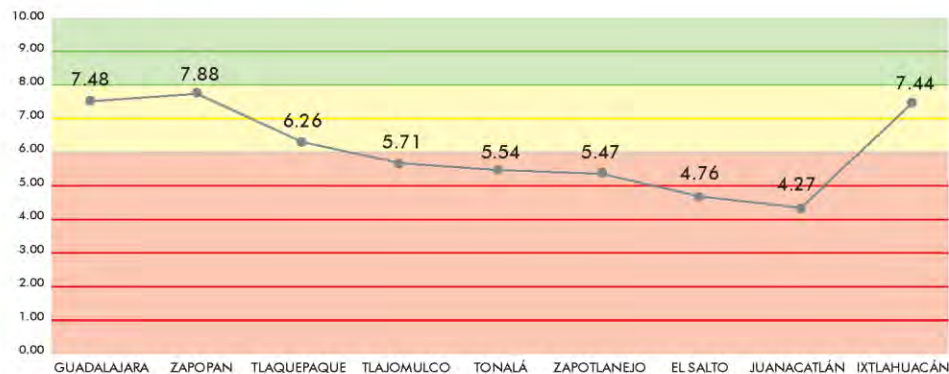
B. Transporte público



C. Vivienda



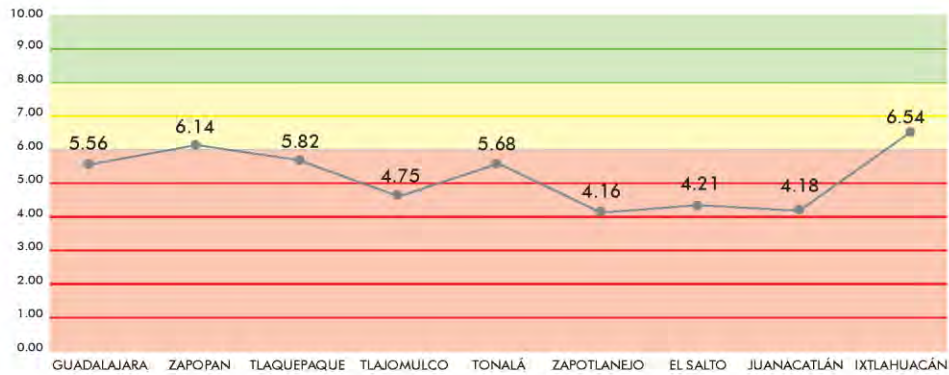
D. Participación social



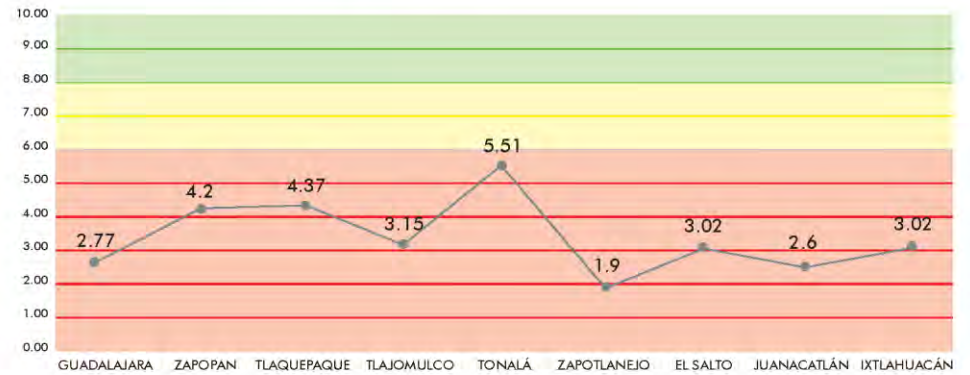
CÓDIGO DE COLOR		
Valores debajo de 6		Acciones correctivas
Valores entre 6 y 7.9		Acciones preventivas
Valores de 8 hacia arriba		Acciones de mantenimiento

CONSULTA CIUDADANA del AMG

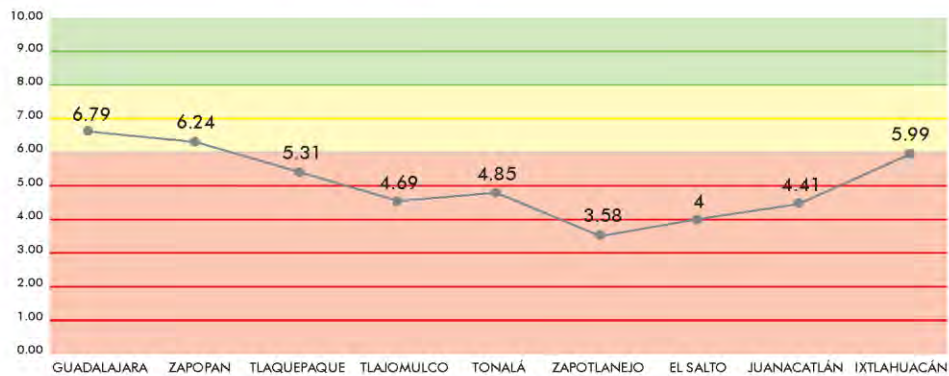
E. Respeto e inclusión social



F. Participación cívica y empleo



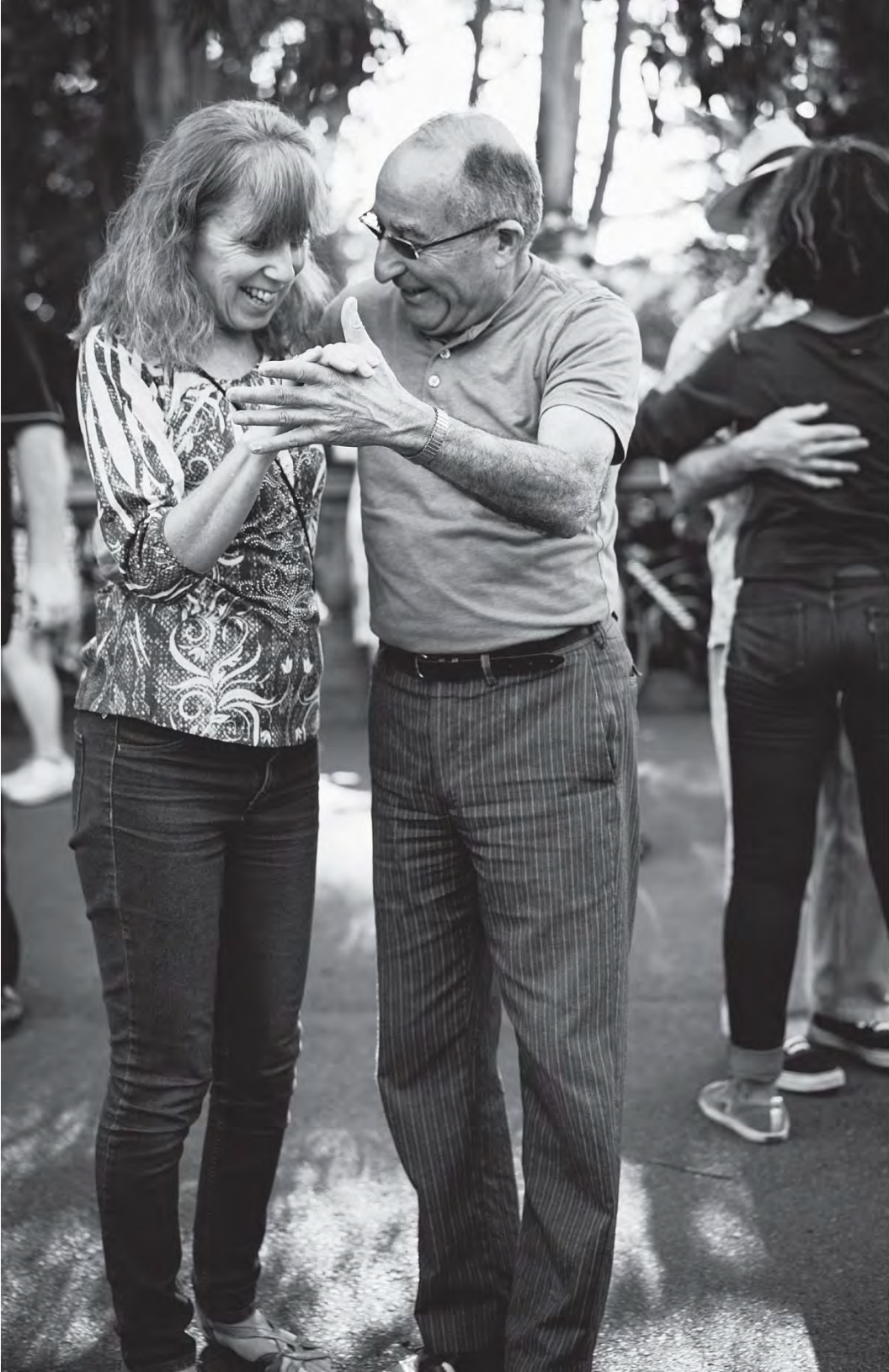
G. Comunicación e información



H. Servicios comunitarios y de salud



CÓDIGO DE COLOR		
Valores debajo de 6		Acciones correctivas
Valores entre 6 y 7.9		Acciones preventivas
Valores de 8 hacia arriba		Acciones de mantenimiento



ESTRATEGIA

PRINCIPIOS

Corresponsabilidad Social

Empoderamiento

Generación de Cultura



EJES

Salud y Bienestar

Desarrollo Económico

Educación, Cultura y Difusión

Derechos Humanos

Gestión Social y Participación Ciudadana

Seguridad y Vejez

Solidaridad Intergeneracional

CORRESPONSABILIDAD SOCIAL

Modelo de gestión



EJECUTAR

COMITÉ TÉCNICO

24 direcciones municipales



MONITOREAR

CONSEJO CIUDADANO

11 representantes de actores sociales



CONSTRUIR CONOCIMIENTO

COLEGIO INTERINSTITUCIONAL

Universidades y Colegios



EVALUAR

MESAS DIRECTIVAS DE REPRESENTACIÓN

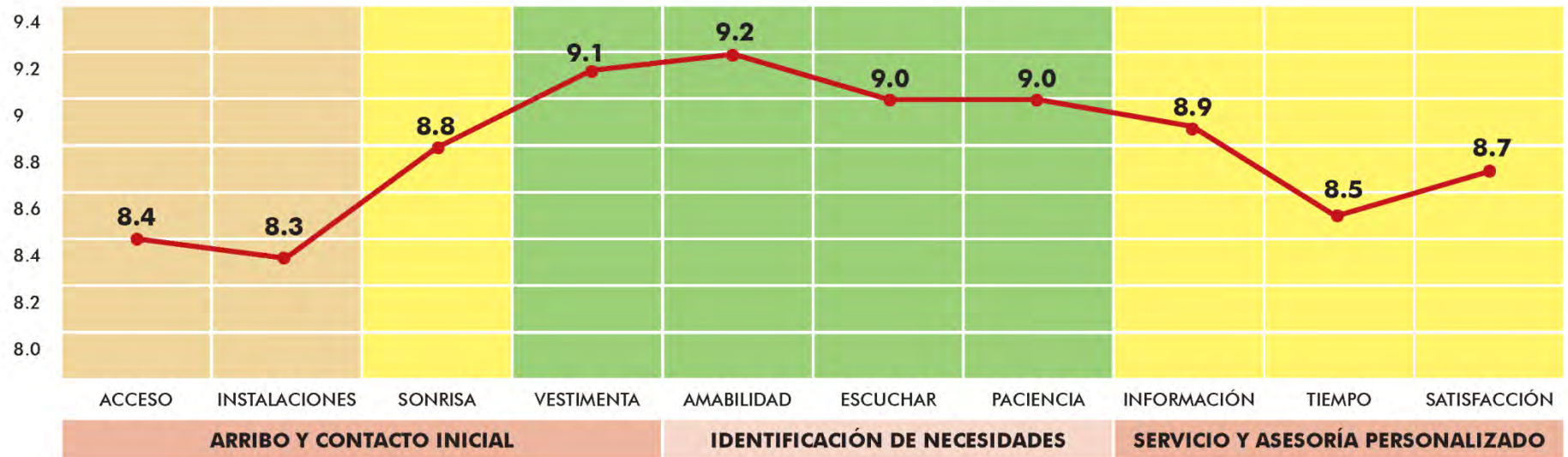
125 representantes de 5200 personas mayores
(3.2% del total / 160,181 en Guadalajara)

EVALUACIÓN y MONITOREO de los PROCESOS

Accesibilidad, Información y Comunicación



EVALUACIÓN del servicio y atención pública



ARRIBO Y CONTACTO INICIAL | ACCESO

Faltan rampas
 Espacio muy angosto
 No hay barandales
 Malas condiciones
 Rampas más bajitas
No hay donde sentarse

ARRIBO Y CONTACTO INICIAL | INSTALACIONES

No dan prioridad a adultos mayores
Baños sucios
 Falta mantenimiento general
 Baños cerrados
Faltan sillas más altas

EVALUACIÓN del servicio y atención pública

ESQUEMA DE MOMENTOS DE VERDAD | SERVICIO Y ASESORÍA

FACTORES NEGATIVOS	EXPECTATIVAS ESTÁNDAR	FACTORES POSITIVOS
<ul style="list-style-type: none"> Información confusa Falta de personal para brindar atención Personal no capacitado Duración de trámites y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Proveer información útil Orden en la atención Personal suficiente para atender Tiempo de espera justificado 	<ul style="list-style-type: none"> Filosofía de <i>El cliente es primero</i> Reducir los tiempos de trámites y servicios Personal capacitado y dispuesto a ayudar

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES | ESCUCHAR



SERVICIO Y ASESORÍA | INFORMACIÓN



A SERVIDORES PÚBLICOS DE ATENCIÓN DIRECTA A LAS PERSONAS MAYORES

Generar una filosofía que les ayude a comprender la importancia de su tarea

ASPECTOS PARA RESOLVER POR MEDIO DE LA CAPACITACIÓN	INSTANCIAS A QUIENES SE DEBE DIRIGIR LA CAPACITACIÓN
<ul style="list-style-type: none">■ <i>Actitudinales</i> (paciencia, escuchar, imagen, sonrisa, amabilidad, disponibilidad, contacto visual)■ <i>Procesos y orden</i> (tiempo de atención, identificación de necesidades)■ <i>Comunicación e información</i>■ <i>Sensibilización del usuario y sus características</i>	<ul style="list-style-type: none">■ <i>Directivos</i> (planeación, concientización y compromiso social)■ Operativos primer nivel■ Personal de atención al público / ciudadano■ Todo el personal del Ayuntamiento

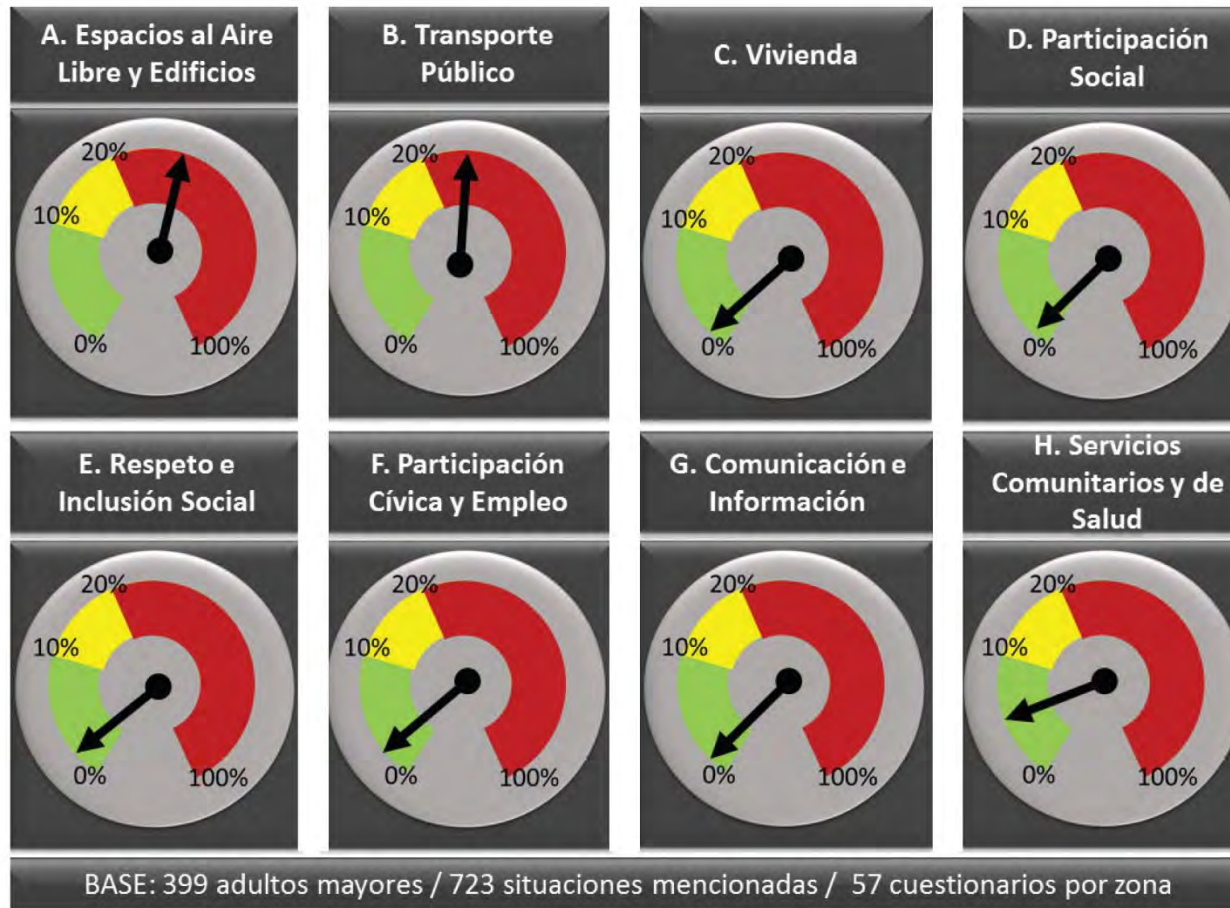






SITUACIONES DE VULNERABILIDAD

Indicadores de los 8 aspectos esenciales de la OMS / Guadalajara

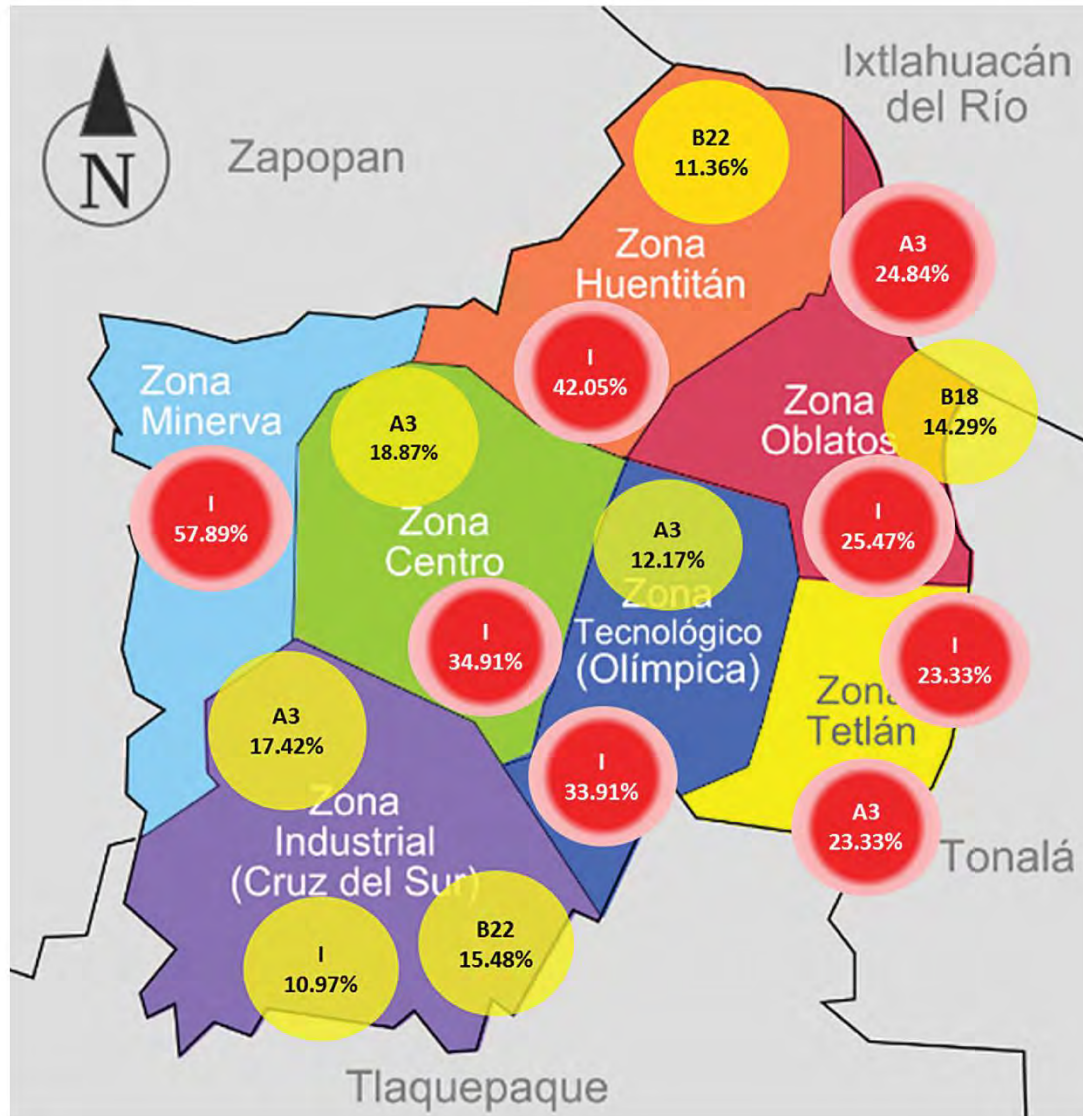


Los aspectos de **Espacios al aire libre y edificios**, así como el **Transporte público** son los más críticos, después **Servicios comunitarios y de salud**

FRECUENCIA / 100% = 723 SITUACIONES MENCIONADAS		
Área de corrección		Más de 20%
Área de prevención		De 10.1 a 20%
Área de mantenimiento		De 0 a 10%

SITUACIONES DE VULNERABILIDAD

Mapa de zonas y frecuencia de situaciones relevantes



	BANQUETAS A3	AMABILIDAD CHOFERES B18	TRANSPORTE EN GENERAL B22	INSEGURIDAD I
HUENTITÁN	5.68%	9.09%	11.36%	42.05%
CENTRO	18.87%	3.77%	1.89%	34.91%
CRUZ DEL SUR	17.42%	6.45%	15.48%	10.97%
MINERVA	2.63%	0.00%	0.00%	57.89%
OBLATOS	24.84%	14.29%	6.21%	25.47%
OLÍMPICA	12.17%	3.48%	1.74%	33.91%
TETLÁN	23.33%	10.00%	5.00%	23.33%

FRECUENCIA / 100% = 723 SITUACIONES MENCIONADAS		
Área de corrección		Más de 20%
Área de prevención		De 10.1 a 20%
Área de mantenimiento		De 0 a 10%

SITUACIONES DE VULNERABILIDAD | SEGURIDAD

SEGURIDAD DIGITAL + Temor psicológico
+ Situaciones sociales
+ Seguridad por **ACCESIBILIDAD COGNITIVA** y física

Me robaron
fuera del cajero

No le entiendo
a la señalización
de las ciclovías

Me extorsionaron
por teléfono

Banquetas en mal estado

Fraude
por teléfono

Temor de transitar
por las calles



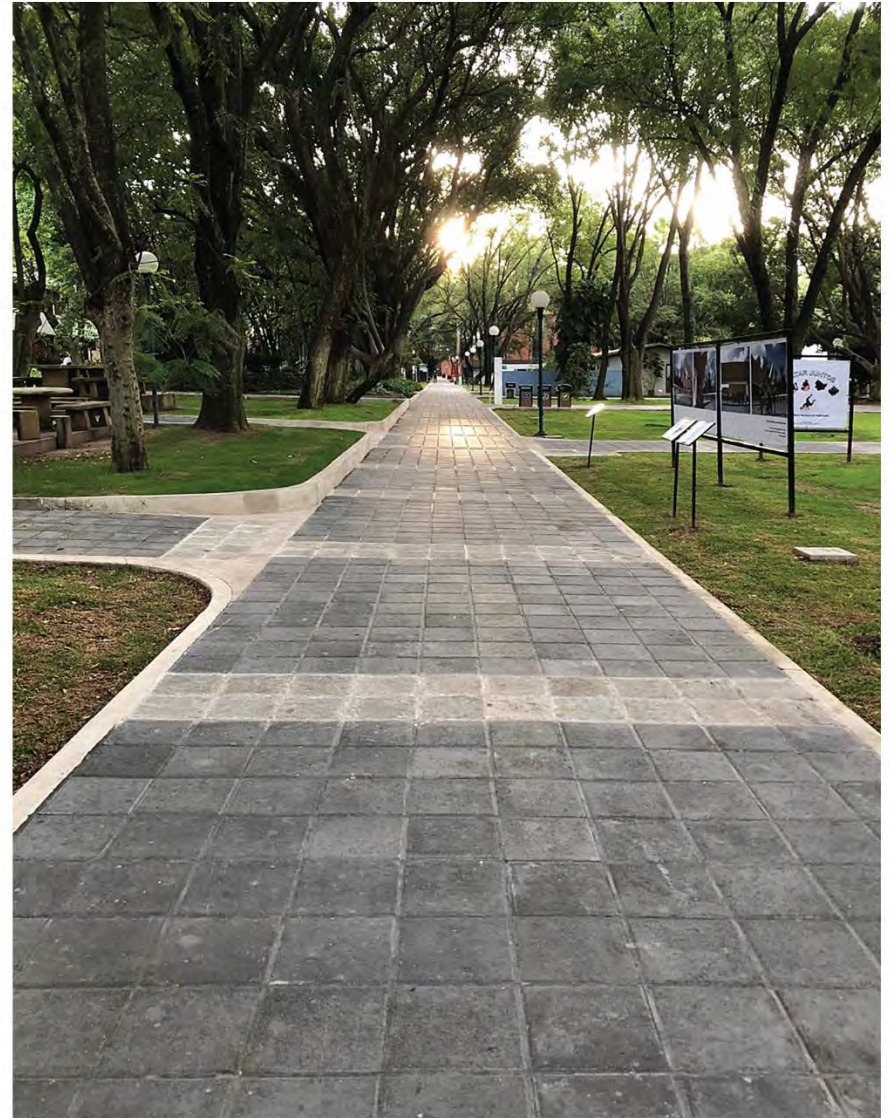
SITUACIONES DE VULNERABILIDAD

Accesibilidad cognitiva **CÓDIGOS URBANOS**



SITUACIONES DE VULNERABILIDAD

INTERSECCIONALIDAD



INTERSECCIONALIDAD

FORMAS DE PREJUICIO



Accesibilidad Cognitiva

Guía de Recomendaciones

FEAPS Madrid



REVISIÓN DE REGLAMENTOS MUNICIPALES

Adaptar condiciones para una ciudad amigable con las **personas mayores**



Iniciativa de ordenamiento municipal que propuso la reforma a diversos reglamentos municipales con el fin de cumplir con los aspectos esenciales de una Ciudad Amigable con los Mayores, aprobada por la Comisión de Gobernación del Cabildo del H. Ayuntamiento de Guadalajara.



Trabajo realizado en colaboración con el comité técnico, con el propósito de identificar los artículos a modificar de cada uno de los reglamentos, y cuyo producto final y documento de soporte fue revisado y aceptado por parte del consejo ciudadano, beneficiando así al total de la población de personas mayores que habitan en el municipio.

CAPACITACIÓN

Para la certificación de **espacios** y **edificios** de uso cotidiano de las personas mayores



EDUCACIÓN, CULTURA y DIFUSIÓN

Campañas de comunicación e **información**



¿Sabías qué?

Guadalajara **forma parte de la red de ciudades amigas de las personas mayores** con políticas y presupuestos transversales



UNA CIUDAD AMIGABLE
CUIDA DE SUS MAYORES



Eres nuestro **orgullo**
APOYO A ADULTOS MAYORES

Beneficia a 1250 personas mayores
con **2 mil pesos bimestrales**



EDUCACIÓN, CULTURA y DIFUSIÓN

Campañas de comunicación
y **sensibilización**

“LOS AÑOS CUENTAN” Muestra fotográfica



EDUCACIÓN, CULTURA y DIFUSIÓN

Campañas de comunicación y **educación**



CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN PARA
CIUDAD AMIGABLE CON ADULTOS MAYORES

Ser Mayor Es

alter
CÓDIGO ITESO



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara



El aislamiento social afecta su salud física y emocional.



En comunidades indígenas los adultos mayores tienen un lugar respetado en la sociedad.



Obstruir banquetas y rampas pone en riesgo su integridad.

En la publicidad se refuerzan ideas negativas sobre las personas mayores

Cada persona es diferente, su edad no los define

¿Conoces la tarjeta INAPAM?

Beneficios y descuentos en:

- Alimentos
- Transporte
- Vestimenta
- Educación

¡Es importante tramitarla para ti o tus familiares!

Los padecimientos más comunes entre la tercera edad son:

- Desnutrición
- Dolor en las articulaciones
- Neumonía
- Demencia senil

El ahorro es importante en cada una de las etapas de la vida

Especialmente para emergencias de salud y el retiro

Después de los 60 años necesitamos tener más conciencia sobre nuestra dieta

- Consumir más alimentos de origen vegetal
- Disminuir la ingesta de sal y azúcar

El entorno de un adulto mayor, puede ser un facilitador o una barrera

- Las escaleras pueden propiciar caídas
- Priorizar espacios despejados y barras auxiliares

EDUCACIÓN, CULTURA y DIFUSIÓN

Salud y prevención



Organización Panamericana de la Salud



Gobierno de Guadalajara



DIF Guadalajara



Organización Mundial de la Salud

CIUDAD AMIGABLE CON LOS MAYORES GUADALAJARA 2016 - 2018

PROGRAMA DE CULTURA DE INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN EN EL ENVEJECIMIENTO

Entrenamiento Líderes Comunitarios Programa Tomando Control de su Salud

**CONFERENCIA DE APERTURA:
ENVEJECIMIENTO Y SALUD**

DOCTORA MARTHA PELÁEZ
Asesora Regional de la OPS

LUNES 27 NOVIEMBRE
9:00 hrs. Acto protocolar
10:00 hrs. Conferencia
Eulogio Parra 2539,
Col. Circunvalación Guevara



UNIVERSIDAD DEL ADULTO MAYOR | Universidad de Guadalajara

SISTEMA UNIVERSITARIO
DEL ADULTO MAYOR



Raliza actividades docentes y de difusión de la cultura; apoya en la adquisición de conocimientos y habilidades; lleva a cabo investigaciones con el propósito de resolver necesidades y principales problemáticas de las personas mayores; recupera su experiencia y conocimiento; y genera una cultura de dignificación, aceptación, reconocimiento y desarrollo. Todo lo anterior, enfocado a que alcancen una mejor calidad de vida.

Cursos y talleres

- Salud y desarrollo
- Agricultura orgánica y plantas
- Humanidades
- Cómputo e idiomas
- Artes y recreación



1ª REUNIÓN REGIONAL LATINOAMERICANA

REUNIÓN REGIONAL LATINOAMERICANA DE CIUDADES AMIGABLES CON LOS MAYORES GUADALAJARA 2018



REUNIÓN REGIONAL LATINOAMERICANA DE CIUDADES
AMIGABLES CON LOS MAYORES
MAR 20-22 . 2018
GUADALAJARA



MESAS DE TRABAJO

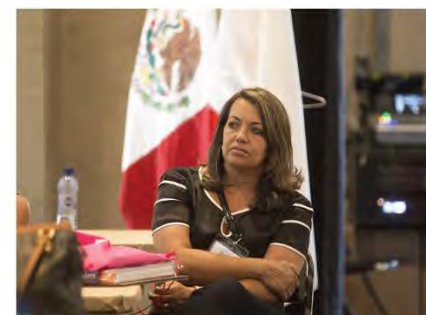
Representantes: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Puerto Rico, Perú, Uruguay, República Dominicana; y ciudades locales: Guadalajara, Acatlán de Juárez, Cihuatlán, Etzatlán, El Salto, Juanacatlán, Jocotepec, San Martín Hidalgo, Tuxcueca, Zapopan, Zapotlanejo, Zapotlán el Grande, Ocotlán, y Tlajomulco.

Debate

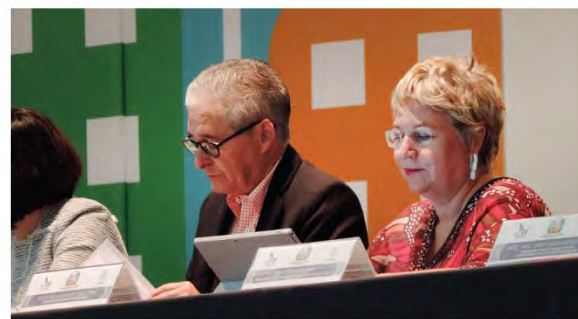
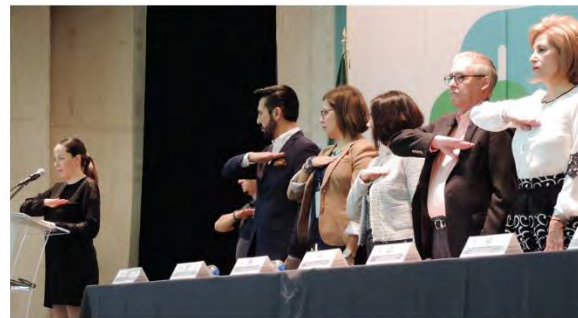
- Principales retos de las *Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores*
- Acciones para facilitar la implementación
- Beneficios de una red regional
- Estrategias y acciones prioritarias para avanzar

Productos

- Identificación de barreras para la implementación
- Alternativas para facilitar la implementación



EVENTO



CENTRO TAPATÍO PARA EL ADULTO MAYOR



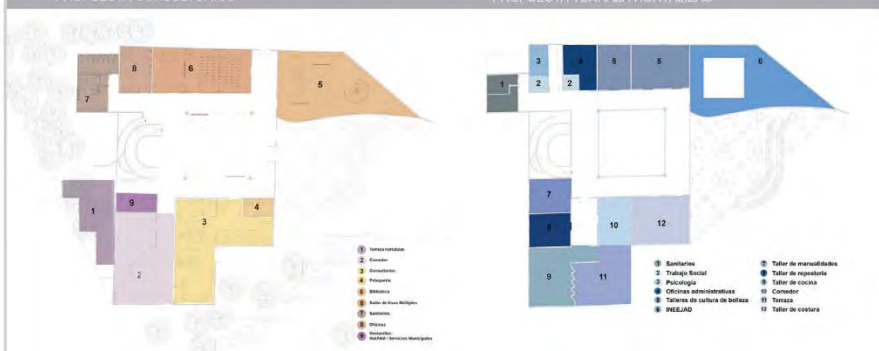
PROPUESTA EDIFICIO PRINCIPAL



PROPUESTA CONSULTORIOS



PROPUESTA TERRAZA HORTALIZAS



Edificio Principal / Planta Baja
CDC 25

Edificio Principal / Planta Alta
CDC 25

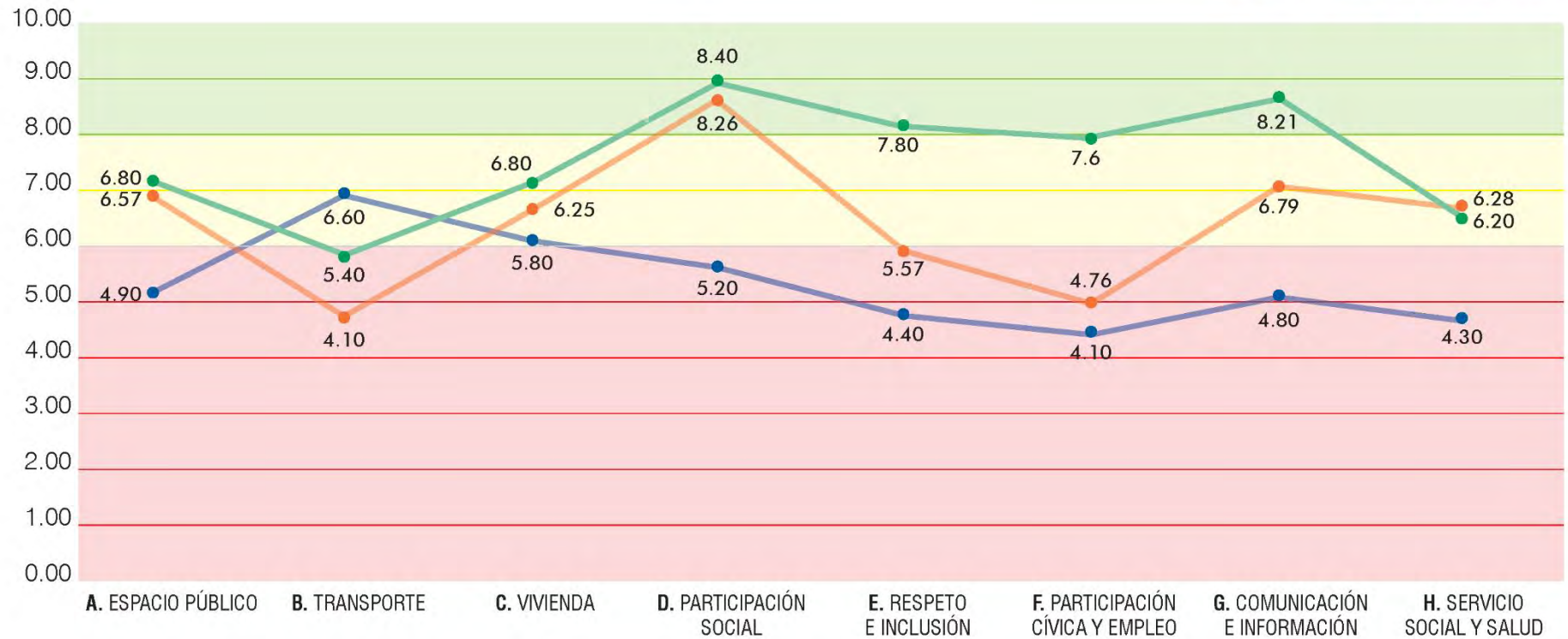


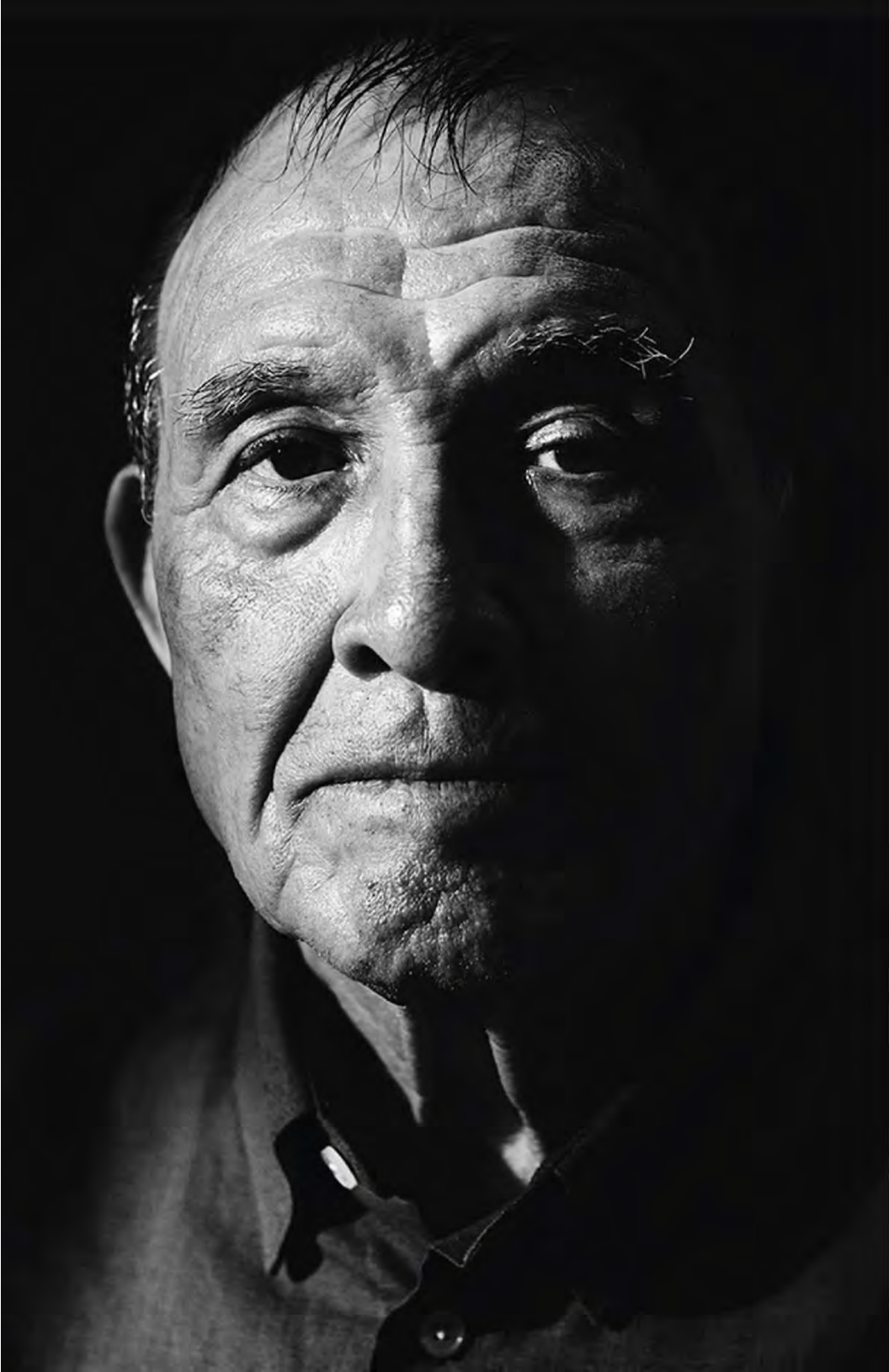
CENTRO TAPATÍO PARA EL ADULTO MAYOR



LA MEDICIÓN DE LOS PROGRESOS

2016 - 2017 - 2018





NUESTROS PENDIENTES

**Empoderamiento
de las personas mayores**

Seguridad y vejez

Mentoría intergeneracional

**Red Metropolitana
de Ciudades Amigables**

Códigos urbanos y vejez

Economía y vejez



Y tan tan ... ¡Gracias!