



Informe final del Plan de Ciudades Amigables con las Personas Mayores

2014 - 2017

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. JORNADAS DE EVALUACIÓN CON LAS PERSONAS MAYORES	4
3. ACCIONES REALIZADAS Y VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS DE LA FASE DE DIAGNÓSTICO.....	6
4. METODOLOGÍA. VALORACIÓN DEL PROCESO METODOLÓGICO DE DESARROLLO DEL PLAN	26
• 4.1 PARTICIPACIÓN.....	26
• 4.2 - RELACIÓN / COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS / UNIDADES DE GESTIÓN MUNICIPAL Y OTRAS ENTIDADES... 	28
5. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEFINIDOS EN LA FASE DE DIAGNÓSTICO	30
6. CUADRO RESUMEN DEL NIVEL DE CONSECUCCIÓN DE LAS 25 PROPUESTAS	33
7.- CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.....	36
ANEXO. EJEMPLO DE DEFINICIÓN DE METAS E INDICADORES CON VALORES ESPERADOS AL FINAL DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN	38

1.- INTRODUCCIÓN

Tras la elaboración del diagnóstico llevado a cabo conforme a la metodología establecida en el protocolo de Vancouver, del Programa de Ciudades Amigables con las Personas Mayores de la O.M.S. , se elaboró el correspondiente Plan de Acción para un periodo de 3 años, 2014 – 2017. Este Plan pretendía abordar las acciones necesarias para dar respuesta a las demandas y propuestas derivadas del diagnóstico participativo llevado a cabo.

Para ello se planteó la necesidad de establecer proyectos capaces, no solo de llevar a cabo las propuestas obtenidas, si no generar una dinámica que, permaneciendo en el tiempo, permitiera una mejora continua de las diferentes acciones necesarias para promover un envejecimiento activo y saludable en el marco de la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores.

De esta forma se estructuró el Plan en los diferentes niveles de planificación, pretendiendo unificar en un solo Plan los programas y proyectos necesarios para mejorar la amigabilidad de la ciudad y por supuesto dar respuesta a las propuestas realizadas por las personas participantes.

Así, partiendo de las propuestas del diagnóstico participativo, se combinaron las actuaciones relacionadas que ya estaban en funcionamiento, con las 8 áreas de diagnóstico establecidas en el protocolo de Vancouver y las áreas de gestión municipal.

De este análisis se obtuvieron 4 ejes de actuación, en los que se incluyeron los diferentes programas y proyectos, algunos de ellos novedosos y otros ya existentes, que debieron ser reorientados y/o mejorados para dar respuesta a la demanda detectada.

Las actividades y tareas necesarias para atender a cada una de las 25 propuestas obtenidas de la fase de diagnóstico, fueron incluidas en uno o varios proyectos a llevar a cabo. De esta forma la consecución de los objetivos y metas de cada proyecto supondrían el logro de estas propuestas y lo que quizás fuera más interesante, mantener actuaciones en el tiempo que permitieran la profundización y mejora de las acciones propuestas con el fin de promover cada vez más una ciudad amigable con las personas mayores.

Las diferentes evaluaciones parciales realizadas sobre el desarrollo del Plan, permitieron comprobar la progresión en la consecución de estas propuestas, así como la creación de una dinámica de continuidad en el desarrollo de las mismas.

Se realiza ahora la evaluación final del Plan, para lo que se ha realizado el siguiente proceso:

- *Valoración de los objetivos operativos diseñados en cada proyecto mediante la aplicación de los correspondientes indicadores. (ver ejemplos en Anexo)*
- *Valoración técnica de los diferentes proyectos.*
- *Descripción de las actuaciones llevadas a cabo para la consecución de cada una de las 25 propuestas del diagnóstico tomando como referencia las actividades llevadas a cabo en cada proyecto relacionado con las propuestas.*
- *Realización de unas jornadas de evaluación con las personas mayores de las Juntas de Representantes de los Centros y los voluntarios de diferentes proyectos*
- *Valoración de los indicadores establecidos en la fase de diagnóstico necesarios para la consecución de las propuestas.*
- *Valoración del nivel de cumplimiento de cada una de las 25 propuestas.*

2.- JORNADAS DE EVALUACIÓN CON LAS PERSONAS MAYORES

Con el fin de conocer la valoración de las personas mayores, sobre los diferentes proyectos y servicios puestos en marcha en el marco del Plan 2014 – 2017, así como del cumplimiento de las propuestas del diagnóstico, se llevaron a cabo unas jornadas de evaluación con la participación, tanto de personas voluntarias que colaboran en diferentes proyectos, como de las juntas de Representantes de la Red de Centros de Convivencia, que aglutina a más de 65.000 personas mayores de la Ciudad.

Las jornadas se estructuraron en base a 5 grupos de trabajo, que aglutinaban las principales actuaciones llevadas a cabo organizadas por proyectos. En proceso de trabajo se basó en el siguiente esquema.

- Información de cada proyecto a evaluar
- Acuerdo/ desacuerdo con la información facilitada
- Opinión sobre la consecución de las propuestas del diagnóstico relacionadas con los proyectos
- Aportaciones y propuestas sobre el texto de evaluación.

En la valoración de los diferentes proyectos y la consecución de las propuestas, se incluye las conclusiones obtenidas de estas jornadas. No obstante un resumen general de las mismas sería el siguiente:

- El desarrollo de diferentes proyectos, puestos en funcionamiento o mejorados tras conocer las demandas de las personas mayores en la fase de diagnóstico, ha supuesto mayor nivel de actividad y mayor adecuación de la misma a sus demandas.
- Se ha valorado como positivo la realización de actividades orientadas a dar respuesta a las propuestas del diagnóstico, como por ejemplo, las actividades intergeneracionales, las de prevención de riesgos en el hogar, las actividades de talleres, grupos....
- El voluntariado se ha impulsado de forma importante, tanto en la formación de éste como del número de participantes.
- Se han mejorado las zonas wifi, pero el rápido desarrollo de las TICs, genera ya nuevas demandas no incluidas en la fase de diagnóstico
- La necesidad de mejorar la disponibilidad de espacios se deriva del incremento de actividad, igualmente se plantea la necesidad de más plazas para determinadas actividades.
- La coordinación con otros servicios municipales se valora positivamente, especialmente en actividades relacionadas con la seguridad vial.
- El incremento de vías pacificadas, y medidas similares se considera adecuado pero se demanda mayor nivel de respeto y cumplimiento de las mismas
- La participación y el asociacionismo es uno de los temas que se valora como necesario y se consideran positivas las actuaciones realizadas, pero se demanda mayor información y especialmente de forma directa a los grupos y juntas de representantes
- Proyectos como el de rutas amigables son valorados como método adecuado para hacer frente a la mejoras solicitadas en áreas de diagnóstico relacionadas especialmente con espacios al aire libre y edificios
- Una de las carencias comunes a la mayoría de las actuaciones es la dificultad para conseguir que la información llegue a las personas destinatarias. Actuaciones para dar respuesta a propuestas relacionadas con la participación en barrios rurales y distritos, la mejora de información sobre ayudas para mejorar la accesibilidad en domicilios..... son una de las demandas coincidentes en varios proyectos.

3.- ACCIONES REALIZADAS Y VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS DE LA FASE DE DIAGNÓSTICO

Se describen a continuación las acciones llevadas a cabo en la fase de ejecución de los diferentes proyectos. Estos proyectos derivan, como se ha explicado previamente, de las demandas generadas en la fase de diagnóstico, de forma que cada uno o varios de ellos, en conjunto contribuyen a la consecución de las 25 propuestas del diagnóstico.

La valoración técnica y de ellos participantes, del desarrollo de cada proyecto y la valoración del nivel de consecución de las metas establecidas para cada uno, definirán el nivel de consecución de las propuestas.

Se describe así tres parámetros para cada una de las propuestas:

- **Situación Actual:** por proyecto relacionado con la propuesta: Acciones generales realizadas y nivel de ejecución de cada proyecto.
- **Valoración general de la propuesta:** estado actual y principales aspectos alcanzados.
- **Cumplimiento de la propuesta:** valoración del nivel de cumplimiento de la propuesta y las necesidades de continuidad y/o mejora.

1 Estandarizar los soportes de información gráfica, adaptándolos a las necesidades de las personas mayores, especialmente en espacios públicos como Centros de Mayores, Centros de Salud y de Servicios Sociales... y creación de puntos de información general

Proyectos relacionados:

Proyecto	Denominación	Situación actual
4.1.-	Protocolo de Información	<ul style="list-style-type: none"> ➔ En colaboración con Comunicación y Marketing, se creó un primer documento para unificar criterios sobre comunicación e información a las personas mayores, estableciendo fuentes, tamaños y elementos gráficos e incluyendo plantillas para cartelería y folletos, y aquellas informaciones que interesan a los mayores. ➔ Se ha diseñado la propuesta de organización y características de los tabloneros de anuncios
4.2.-	Informayor	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Se ha realizado un diseño base de cartelería para la Red de Centros y para cada Centro de la Red. En proceso de aplicación en cada Centro, después de 2 cursos de formación de uso de programa informático específico para la elaboración de dicha cartelería. ➔ Se ha elaborado un protocolo (09) de Instrucciones sobre uso de la Cartelería y un manual específico de instrucciones de diseño y tipos y tamaño de letras accesibles. ➔ Se ha realizado el diseño base para cada Centro de tríptico/díptico de información periódica, adaptado al diseño de Cartelería, para su lanzamiento antes de finalizar 2017 ➔ Los Centros de la Red disponen de la Carpeta de información para usuarios y usuarias. ➔ Se ha iniciado un plan de formación para mejorar la atención e información a las personas mayores para el personal que atiende en los centros ➔ Se han identificado los puntos de información en los Centros de Convivencia y en 11 de ellos se ha colocado un puesto informático de apoyo a la información. ➔ Se han determinado los tamaños y tipos de fuentes adecuados para mejorar la accesibilidad en los diferentes soportes informativos destinados a las personas mayores

Valoración general de la propuesta:

- ➔ Se han desarrollado las acciones en la línea de la propuesta. Contamos con el diseño y uso de carteles estandarizados, coordinados con el Área de Comunicación y Prensa. Para terminar esta línea de trabajo, falta de implantar el uso generalizado de la Cartelería y los boletines periódicos de información de las actividades del Centro.
- ➔ Se han creado tres documentos base para: 1) Unificar criterios sobre comunicación e información a las personas mayores, 2) Manual de uso de diseño de la Cartelería e instrucciones técnicas y 3) P09 de Gestión de la Difusión de Actividades en la Red de Centros de Convivencia de Mayores del Ayuntamiento de Zaragoza.
- ➔ Se ha creado una Carpeta de Información al Mayor, "Informayor", con posibilidad de

consultarla en todos los Centros, así como la creación de 11 puestos informáticos para acceder a dicha información u otras informaciones desde los puestos de “Información” de los Centros (en colaboración con los Servicios de Conservación de Equipamientos y de Redes y Sistemas).

- ➔ Se ha incluido en la información de la Carpeta algunos asuntos permanentes de vivienda, o periódicos como ayudas a la rehabilitación y eliminación de barreras, tanto a nivel individual como de comunidad (Estado, DGA y Sociedad Municipal de la Vivienda).
- ➔ Se está trabajando en la elaboración de cuadrantes de actividades en Centros de Mayores, que estará disponible cuando se ponga en marcha la actualización de la agenda web del Ayuntamiento de Zaragoza (en colaboración con la Unidad de Gestión de la Web Municipal).
- ➔ Se ha mejorado la accesibilidad de los soportes gráficos
- ➔ Por tratarse de un proyecto de carácter organizativo, no es uno de los más conocidos por las personas mayores. No obstante sería necesario difundir más el servicio que se presta, si bien este servicio está señalizado en todas las consejerías

Cumplimiento de la propuesta

- ➔ *Se ha llevado a cabo un adecuado cumplimiento de la propuesta, quedando pendiente una mayor difusión del servicio y el control de la actividad de cada Centro a través de los cuadrantes (agenda web), que representa en realidad una mejora de gestión interna derivada de la propuesta.*

2 Ampliar las zonas wi-fi de acceso a la ciudadanía.

Proyectos relacionados:

Proyecto	Denominación	Situación actual
4.3.-	+Mayores en la Red	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Se han ampliado las zonas wi-fi municipales con validación de usuario a través de la tarjeta ciudadana para acceder a esta red, ampliando esta red wi-fi municipal hasta los 462 puntos de conexión. ➔ Se inicia en breve desde el Servicio de Redes y Sistemas las pruebas piloto para instalar redes wifi en los diferentes centros municipales incluidos los de personas mayores

Valoración general de la propuesta:

- ➔ Se mejorará la propuesta realizada con la próxima instalación de wifi en los Centros de Mayores
- ➔ El rápido desarrollo de las TICs está generando nuevas demandas, algunas de ellas ya iniciadas (cursos de tablets, smartphones y la instalación de wifi en el interior de los edificios)

Cumplimiento de la propuesta

- La propuesta de aumentar la cobertura wi-fi en la Ciudad, se determinó en disponer de red al menos en los 14 distritos urbanos municipales, habiéndose cumplido ya en su integridad. No obstante quedaría pendiente la instalación de wifi en el interior de edificios municipales.

3 Promocionar una imagen positiva de las personas mayores y poner en valor su aportación social potenciando el uso de actividades y espacios compartidos

Proyectos relacionados:

Proyecto	Denominación	Situación actual
1.1	INTERGENERACIONAL POR DISTRITOS	→ Se están realizando 29 proyectos y actividades en 15 centros de mayores
1.2	INTERGENERACIONAL DE CIUDAD.	<p>→ Canas y canicas: Continuidad del proyecto con su VI edición. Se ha realizado diferentes acciones de difusión del proyecto</p> <p>→ Habil.e.dades: Se han realizado diferentes acciones de difusión en medios de comunicación así como intercambio con la ciudad de AVESTA en el marco de un proyecto europeo.</p> <p>En el curso 17/18 se iniciará la fase de sensibilización en institutos con el objeto de eliminar estereotipos sobre las personas mayores y la discapacidad. Serán personas participantes en el proyecto quienes realicen la sensibilización.</p>
1.3	DIFUSION DEL VALOR SOCIAL DE LAS PERSONAS MAYORES EN CENTROS EDUCATIVOS Y A LA POBLACION EN GENERAL	→ Se han realizado proyectos intergeneracionales con participación de las personas mayores en diferentes centros educativos desde 7 centros de mayores con los centros educativos de su territorio
1.5	GRUPOS DE ACTIVIDAD	<p>→ Mayores con Tablas, ciclo de muestra de grupo de teatro de personas mayores, se realiza anualmente con una participaron media de 14-15 grupos de teatro de 10-12 centros distintos y asistencia de público entre 550 y 600 personas</p> <p>→ Celebración del día Internacional del mayor, 1 de Octubre, con la actividad “Mayores en Marcha” centrada cada año en un tipo de actividad de los diferentes grupos, senderismo, bailes en línea, con una participación media por año en torno a 600 personas.</p>

Valoración general de la propuesta:

- Una de las maneras de contribuir a promocionar la imagen positiva de la personas mayores es a través del fomento de los proyectos intergeneracionales. Con ellos se contribuye a eliminar estereotipos negativos existentes, no solo sobre las personas mayores, sino sobre otros grupos de edad, la discapacidad o la inmigración. El número de actividades intergeneracionales en las que participan los centros de mayores se ha visto incrementado de forma importante, así como la difusión de estos proyectos a través de prensa y redes sociales fomentando la imagen positiva, activa y solidaria de las personas mayores.
- Para la difusión del valor social de las personas mayores en los centros educativos y entre la población en general, existen varias actividades intergeneracionales entre los centros de mayores y los centros educativos en distintos barrios (Valdefierro, La Jota, La Paz, Oliver, Delicias, Centro....). Además desde el Gobierno de Aragón, se desarrollan proyectos como los “Grupos Interactivos” en centros escolares en los que se cuenta con la colaboración de personas mayores de los centros municipales. Está prevista además la puesta en marcha de la fase de sensibilización del proyecto *Habil.e.dades* en institutos.
- La difusión en medios de las actuaciones de los grupos de mayores, se han llevado a cabo de forma adecuada, superando la expectativa de al menos 12 apariciones en medios (prensa escrita, radio y TV), igualmente la difusión en redes sociales se ha llevado a cabo a través de las cuentas de Twitter y Facebook del Ayuntamiento de Zaragoza.
- El programa intergeneracional *Habil.e.dades* participó en un proyecto transnacional con Suecia en el marco ERASMUS+, para dar a conocer a otros países la labor educativa y de transmisión de valores que las personas mayores realizan dirigida a jóvenes con discapacidad intelectual leve.
- Los proyectos intergeneracionales de ciudad mejoran positivamente la acción de las personas mayores
- Es necesario visibilizar más estas actividades y quienes en ellas participan

Cumplimiento de la propuesta

- *Las acciones realizadas han contribuido a la consecución de la propuesta del diagnóstico, y el carácter general de la misma supone un proceso, que de forma permanente debe llevarse a cabo, habiéndose alcanzado las diferentes metas propuestas en los proyectos destinados a dar respuesta a esta acción. De esta forma además de atender la solicitud derivada del diagnóstico se ha generado una dinámica de trabajo a través de diferentes proyectos que permitirá mantenerse en el tiempo, no obstante es necesario seguir potenciando la visibilización de estos proyectos*

4 Crear un cuerpo de voluntariado único y estructurado que promueva la participación voluntaria de las personas mayores.

Proyectos relacionados:

<i>Proyecto</i>	<i>Denominación</i>	<i>Situación actual</i>
1.8.-	DIFUSION DE PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO	<ul style="list-style-type: none"> → Difusión realizada mediante 2000 folletos enviados a los nuevos socios y socias. → Difusión en medios de comunicación de las actividades más importantes: difusión anual de los talleres de la experiencia (talleres con voluntariado) en prensa y en radio. Difusión en medios mediante noticias y reportajes de radio específicos de los proyectos en que participan personas mayores como voluntarios y voluntarias. → Homenaje anual realizado a los voluntarios y voluntarias. → Realización de la Formación básica, para los voluntarios y voluntarias. → Creación de una base de datos con las personas colaboradoras → Incremento de los talleres de la experiencia realizados por voluntarios y voluntarias. Desde 302 talleres de la experiencia con 5261 plazas impartidos por 150 colaboradores, se ha incrementado hasta 349 talleres con 6107 plazas impartidos por 225 personas colaboradoras. → Incremento de los proyectos donde se definen puestos de voluntariado para las personas mayores
1.9.-	PARTICIPACION COLABORACION DE SOCIOS y SOCIAS EN LOS CENTROS DE MAYORES	

Valoración general de la propuesta:

- Los proyectos desarrollados han promocionado de forma notable la participación del voluntariado en la línea de la propuesta. Se ha incrementado significativamente el número de personas colaboradoras de los centros desde los 400 de 2015 hasta más de 500 a día de hoy.
- Se han realizado acciones formativas, así como actividades de organización y de reconocimiento a la labor de las personas mayores voluntarias.
- Se han difundido en medios de comunicación diferentes proyectos con participación de personas mayores voluntarias, como Comercios Amigables, Habil.e.dades, Canas y Canicas...

Cumplimiento de la propuesta

- *El incremento en el número de personas mayores que participan como voluntarias ha sido notable, habiéndose unificado la formación y registro de los mismos, por lo que se ha dado una adecuada respuesta a la propuesta derivada del diagnóstico.*

5 Promocionar el asociacionismo entre mayores.

Proyectos relacionados:

Proyecto	Denominación	Situación actual
1.4.-	GRUPOS DE PARTICIPACION EN BARRIOS RURALES Y DISTRITOS	<ul style="list-style-type: none"> → Se ha diseñado curso para promover la participación de las personas mayores tanto mediante la creación de grupos y asociaciones como la participación en las ya existentes y en las vías formales de participación (juntas de distrito, asociaciones vecinales..) → Este curso se ha llevado a cabo en 8 distritos diferentes y un barrio rural scon la participación de más de 100 personas. → Se han constituido dos grupos de personas mayores e incluso una asociación vecinal. → Se ha promovido la participación activa de las personas mayores en los presupuestos participativos
1.7.-	IMPULSO DEL ASOCIACIONISMO ENTRE PERSONAS MAYORES	<ul style="list-style-type: none"> → Se ha realizado campaña de difusión sobre cómo constituirse en Asociación (dípticos, carteles y Guía básica) → Actualmente se han repartido 945 Guías entre los Centros de Convivencia. → Se han repartido 4500 folletos informativos para la promoción de la Participación social entre mayores.
1.5.-	GRUPOS DE ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> → Se ha incrementado en 22 grupos desde el inicio del Plan. → Se han llevado a cabo actividades conjuntas de los grupos de actividades artísticas (teatro, musicales, ...)

Valoración general de la propuesta:

- En las ediciones del curso de participación han surgido varios grupos de intervención en el entorno y se ha favorecido la incorporación de las personas mayores a las vías habituales de participación como son las juntas de distrito municipales o los presupuestos participativos, o se han creado grupos de actividad para acciones concretas como por ejemplo la llevada a cabo por grupo de alumnos y alumnas del curso de Santa Isabel, que realizó un Mapeo participativo de las entidades ciudadanas del distrito, presentando el trabajo en la Junta de Distrito y cediendo a la misma el Mapa físico realizado para su consulta por la ciudadanía.
- La campaña de información en la que se explicaba el Proyecto y se difundía la existencia de la Guía Básica del Asociacionismo para Mayores a través de dípticos publicitarios debe tener continuidad en el tiempo ya alrededor del 50% del número de ejemplares repartidos.
- El servicio de información y asesoramiento en materia de Asociacionismo, cuya herramienta ha sido la edición de una Guía Básica de Asociacionismo, ha tenido menor repercusión, ya que el reparto de la misma ha sido a instancia de las personas interesadas, y éstas se concentran en el alumnado de los cursos formativos en esta materia, a los que sí se han entregado las Guías.

- ➔ No es suficientemente conocida la Guía básica del Asociacionismo
- ➔ Es importante seguir promocionando el Asociacionismo y seguir buscando fórmulas que impliquen a más personas mayores en los procesos participativos que tejen los barrios y articulan la ciudad.

Cumplimiento de la propuesta

- ➔ *De igual forma que en otras propuestas, la promoción del Asociacionismo entre mayores, supone un proceso a medio y largo plazo. Las acciones realizadas se han orientado a ello e incluso se han obtenido los primeros resultados como ya se ha descrito, por lo que la respuesta a la propuesta realizada es satisfactoria, si bien es necesario un mayor nivel de difusión*

6 Incrementar las actividades más populares entre las personas mayores, como puedan ser el baile, la actividad física y las tecnologías de la información y comunicación.

Proyectos relacionados:

Proyecto	Denominación	Situación actual
1.5	GRUPOS DE ACTIVIDAD	➔ Se ha incrementado el número de grupo y actividades, tanto en Centros de Convivencia como en el exterior. Se ha incrementado desde 62 grupos a 126 en 2017.
2.1	MEMORIZAR	➔ Las actividades de memoria se realizan anualmente mediante 50 talleres con capacidad para 1137 participantes, así como la creación de grupos de taller abierto donde se realizan ejercicios de memoria.
2.2	ACTIVIDADES FÍSICAS Y DEPORTIVAS	➔ Las actividades físicas se llevan a cabo cada año a través de 102 talleres con 2373 participantes, además de los grupos de actividades como senderismo, petanca, ciclismo etc. Se ha realizado también acciones para mejorar y promover el uso de aparatos de gimnasia para mayores al aire libre.
2.3	ACTIVIDADES CULTURALES Y DE EXPRESIÓN ARTÍSTICA	➔ Con 193 talleres y 3263 plazas anuales se llevan a cabo actividades de este tipo, además de las actividades de carácter cultural programadas en los Centros y las diferentes muestras y exposiciones.
2.4	NUTRICIÓN SALUDABLE	<ul style="list-style-type: none"> ➔ El servicio de comedor se ha incrementado a 7 comedores y más de 40.000 servicios anuales. ➔ Se han realizado charlas de información sanitaria y de alimentación.

2.6	VIAJES Y EXCURSIONES DE TIEMPO LIBRE	<p>➔ Se ha realizado 25 viajes a fecha de esta evaluación con una valoración positiva de los participantes</p>
2.7	ACTIVIDADES LUDICAS Y RECREATIVAS	<p>➔ Se realizan satisfactoriamente y de forma permanente cada año los ciclos de espectáculos en la red de centros, así como unas 600 actividades anuales con más de 85.000 usos cada año de actividades de este tipo. El baile, como una de las actividades específicamente solicitadas se ha incrementado en la casi totalidad de centros, potenciando su difusión con folletos de difusión de este tipo de actividades en toda la Red de Centros</p>
4.3	+ MAYORES EN LA RED	<p>➔ Se ha consolidado el equipo de personas mayores dinamizadores que participan en el proyecto y qu colaboran en las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se ha iniciado la realización de cursos de smartphone con una importante demanda. ✓ Se continúa con la realización de talleres de preinicio a la informática ✓ Se pone en funcionamiento el proyecto piloto para acercar contenidos digitales a las personas asistentes a talleres de cultura y expresión artística sirviendo como complemento al contenido teórico que reciben en las clases. ✓ Formación a los dinamizadores tecnológicos sobre Redes Sociales con el objeto de mejorar la difusión de las actividades en la red y promover la imagen positiva de las personas mayores en la sociedad. ✓ Colaboración en el proyecto MOBILEAGE (MóvilAd) para mejorar el contenido y accesibilidad del portal de mayores de la web municipal.

Valoración general de la propuesta:

- ➔ Las actividades más demandadas y populares se han incrementado, tanto la oferta de talleres, como las actividades físicas o las actividades relacionadas con las Tecnologías de Información y Comunicación. Se ha organizado un programa de viajes (culturales, de promoción de la salud, intergeneracionales, etc) y ciclos de espectáculos en los centros en dos ocasiones al año. En la programación de estas actividades se cuenta en gran medida con la participación de las personas mayores procurando que las actividades respondan a las propuestas que generan.

- El proyecto de nutrición saludable ha realizado además acciones de difusión específicas con el ciclo “Aliméntate de Salud”, habiendo sido reformulado e incorporado al proyecto de “Educación para la salud”
- Se ha incrementado el número de comedores y personas usuarias.
- Una de las demandas existentes en los centros de mayores es la realización de cursos para aprender a utilizar un smartphone. Por ello se ha impulsado un equipo de dinamización tecnológica formado por voluntarios y voluntarias mayores para la realización de estos talleres, asumiendo esta demanda . El hecho de que sean personas mayores quienes enseñen a otras facilita el aprendizaje y hace que sea más empático.
- Se ha producido un incremento importante en las actividades más demandadas

Cumplimiento de la propuesta

- *Las actividades con mayor demanda por parte de las personas mayores se han incrementado en todos los casos aumentando los recursos destinados a ellas y contando con una buena aceptación por parte de las personas mayores, por lo que se ha dado una satisfactoria respuesta a esta propuesta del diagnóstico, siendo necesario mejorar la disponibilidad de espacios de actividad.*

7 Promocionar más actividades intergeneracionales, incluyendo, por ejemplo el “2x1” cuando las personas mayores van acompañados por sus nietos y nietas (teatro, espectáculos, conciertos...) tanto en la iniciativa pública como privada.

Proyectos relacionados:

Proyecto	Denominación	Situación actual
1.2	INTERGENERACIONAL DE CIUDAD	<p>Canas y Canicas</p> <ul style="list-style-type: none"> → Inicio de la VI edición del proyecto <p>Habil.e.dades</p> <ul style="list-style-type: none"> → mantenimiento del proyecto → Nueva fase de sensibilización en institutos prevista para la edición 17/18.
1.1	INTERGENERACIONAL POR DISTRITO	<ul style="list-style-type: none"> → Realización de sesiones de buenas prácticas dirigidas al personal técnico de los centros. → Elaboración de un manual para la programación de proyectos intergeneracionales → Actualmente se cuenta con 29 proyectos y actividades en 15 centros → Difusión de los proyectos intergeneracionales en las Jornadas de Juntas de representantes de los centros → Aumento de la difusión en medios de comunicación y RRSS

Valoración general de la propuesta:

- Los proyectos intergeneracionales de ciudad se consolidan en su funcionamiento. Ha aumentado el número de centros que realizan actividades intergeneracionales así como el número de proyectos y actividades. Para ello ha sido relevante el esfuerzo invertido en mejorar la difusión tanto a nivel técnico (con sesiones de buenas prácticas y elaboración de un manual para la programación) como a nivel ciudad (en jornadas de Juntas de representantes, medios de comunicación etc)

Cumplimiento de la propuesta

- *La buena acogida y el impulso dado a las actividades intergeneracionales ha supuesto el incremento de las mismas, llevándose a cabo en numerosos barrios especialmente en colaboración con centros educativos, así como la realización de un intercambio en el marco de los proyectos europeos o la realización de un proyecto intergeneracional compartido con un colegio de EEUU. Podemos considerar que la consecución de esta propuesta ha sido satisfactoria, generando además un proceso de continuidad de los proyectos actuales*

8 Ampliar las prestaciones de la Tarjeta del Mayor (Tarjeta Ciudadana para Mayores de 65 años)

Valoración general de la propuesta:

- Se trata de una propuesta de carácter transversal relacionada con la mayoría de los proyectos así como con los servicios generales del Ayuntamiento
- Con la puesta en marcha de la Tarjeta Ciudadana la condición de socio/a de la red de centros se incorpora a la misma, accediendo así a nuevos servicios. Tanto esta tarjeta ciudadana, como la tarjeta de socio/a de la red de forma individualizada, permiten el acceso a servicios como: la reserva de comedor, acceso a servicios generales de los centros, acreditación para la solicitud de cita en la asesoría jurídica, uso de las salas de informática o de la lectura de prensa, identificación para promociones en comercios amigables...

Cumplimiento de la propuesta

- *Si bien el proceso de incorporar nuevos usos a la tarjeta se mantendrá en el tiempo, la propuesta puede darse por alcanzada*

9 **Mantener y aumentar las subvenciones para instalar rampas y ascensores y facilitar el procedimiento para obtenerlas.**

Proyectos relacionados:

Proyecto	Denominación	Situación actual
	Área derechos Sociales	→ Se desarrollan intervenciones, fundamentalmente en proyectos de inserción laboral, de mejora de viviendas
4.2	Puntos de información	<ul style="list-style-type: none"> → Se incorpora a este proyecto para la información y difusión de los servicios y subvenciones existentes → Difusión sobre bonificaciones en tributos fiscales relacionados con la vivienda y las personas mayores

Valoración general de la propuesta:

- Existen ya actuaciones de este tipo en diferentes administraciones, siendo la información y la facilidad de acceso una de las acciones necesarias, así como las bonificaciones fiscales y ayudas a la accesibilidad de las viviendas, tanto desde el Area de Servicios Sociales como de Zaragoza Vivienda

Cumplimiento de la propuesta

- *El mantenimiento de estas intervenciones incluido en la propuesta está alcanzado, por lo que se se incorpora la propuesta al Proyecto de Puntos de Información, para mejorar la información y el acceso a estos servicios.*

10 **Promover servicios de pequeñas reparaciones domésticas en los domicilios de personas mayores con tarifas reducidas, a poder ser, mediante proyectos intergeneracionales y con participación de voluntariado.**

11 **Potenciar el servicio de comidas a domicilio.**

12 **Promocionar el uso de la tele-asistencia.**

Estas **tres propuestas** se han ampliado, no solo con la acción propuesta en concreto, sino especialmente mediante el desarrollo de acciones orientadas a promover la seguridad especialmente en el hogar.

Proyectos relacionados:

Proyecto	Denominación	Situación actual
2.10	SERVICIOS Y ASISTENCIA EN EL HOGAR	→ Servicio de Asesoría Jurídica en convenio con la Fundación Paraíso.
3.5	Prevención de riesgos en el hogar	<ul style="list-style-type: none"> → 1.130 socios/as de 12 Centros de Convivencia han participado en el proyecto de prevención de riesgos → Se han realizado charlas en la Escuela de Bomberos en las que han participado 492 personas socias.
2.9	COMIDAS A DOMICILIO	<ul style="list-style-type: none"> → Este servicio, gestionado por Servicios Sociales Comunitarios, se ha incrementado anualmente en número de personas usuarias hasta los 635 y en extensión territorial a prácticamente todos los distritos municipales →
2.8	TELEASISTENCIA	→ Este Servicio, gestionado por Servicios Sociales Comunitarios se ha incrementado anualmente hasta los 9.323 usuarios

Valoración general de la propuesta:

- Además de la mejora en los proyectos de teleasistencia y comidas a domicilio la propuesta se complementa con acciones derivadas del proyecto de servicios y asistencia en el hogar para aumentar la seguridad de las personas mayores en su entorno más inmediato. Dentro de este proyecto se han realizado charlas en colaboración con la Policía Nacional dentro del plan Mayor Seguridad. Además se ofrece un servicio de Asesoría Jurídica gratuito en colaboración con la Fundación Paraíso.
- Para atender la propuesta de promoción de un servicio de pequeñas reparaciones domésticas se valorará la posibilidad de unirlo al proyecto de Comercios Amigables en caso de que se extienda no solo a comercios de proximidad sino también a servicios.

Cumplimiento de la propuesta

- *Se han generado acciones y proyectos orientados a mejorar los servicios a las personas mayores en su domicilio, así junto al incremento de servicios de comida, teleasistencia... se ofertan servicios como la asesoría jurídica o las actuaciones para prevenir accidentes en el hogar. Si bien no se ha generado el servicio de reparaciones domésticas con los condicionantes de la propuesta si se ha fomentado la cercanía a comercios y servicios de proximidad para las personas mayores, por lo que podemos considerar que las propuestas 11 y 12 se ha llevado a cabo adecuadamente, mientras que la propuesta 10 se ha desarrollado parcialmente.*

13 Aumentar el número de bancos, protectores de viento y baños públicos en parques y zonas de paseo, principalmente en las zonas periféricas y cinturones.

Proyectos relacionados:

Proyecto	Denominación	Situación actual
	Programas del Servicio Parques y Jardines	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Mejoras y mantenimiento en el equipamiento urbano: se ha incrementado hasta más de 23.000 bancos, con incrementos anuales, igualmente se creó un sistema de identificación de baños públicos en edificios municipales y aquellos de carácter privado que quisieron unirse a la campaña. El incremento de protectores de viento (marquesinas) se mantiene progresivamente incrementándose cada año
3.2	Recorre y descubre una ciudad segura y accesible (Rutas Amigables)	<ul style="list-style-type: none"> ➔ En fase de desarrollo se encuentra el proyecto europeo MóvilAd en colaboración con la web municipal y la Universidad Politécnica de Madrid para la elaboración de rutas amigables en tres distritos de la ciudad, rutas seguras, accesibles, útiles y de uso frecuente en el barrio. ➔ En el marco de este mismo proyecto europeo, se está realizando la valoración y actualización del portal de mayores de la web municipal

Valoración general de la propuesta:

- ➔ Para atender esta propuesta se han llevado a cabo dos acciones importantes contando con la participación directa de las personas mayores. Se colaboró en el desarrollo de una aplicación para móvil e internet, gracias al proyecto europeo T&Tnet gestionado por el Instituto Tecnológico Aragonés. Mediante esta aplicación las personas mayores podían elegir las rutas más accesibles y con puntos de interés (baños públicos, parques de mayores etc) para moverse por la ciudad al mismo tiempo que podían registrar propuestas para mejorar dicha ruta (necesidad de bancos, marquesinas etc). Tras finalizar este proyecto, el Ayuntamiento asume de manera más directa esta acción, y a través del proyecto europeo MOBILEAGE (MóvilAd) se pone en marcha la elaboración de rutas amigables con las personas mayores. Estas rutas son definidas gracias a la participación de un grupo de personas mayores. A través de consenso determinan recorridos significativos para las personas mayores del barrio, habituales y que realizan caminando; a continuación valoran si es necesario realizar algún tipo de mejora a nivel de accesibilidad.
- ➔ La mejora del mobiliario urbano se ha venido desarrollando progresivamente en cuanto a bancos y marquesinas, así como la campaña para identificar baños de acceso libre

- Proyectos como el de rutas amigables son valorados como método adecuado para hacer frente a la mejoras solicitadas en áreas de diagnóstico relacionadas especialmente con espacios al aire libre y edificios

Cumplimiento de la propuesta

- *Como respuesta a esta propuesta se ha atendido la mejora en el mobiliario urbano, pero se ha iniciado además un proyecto que permitirá en el tiempo que las personas mayores participen proponiendo mejoras en diferentes espacios urbanos, dando respuesta a la propuesta del diagnóstico.*

14 Continuar con la aplicación de los planes de eliminación de barreras arquitectónicas y seguir promocionando la participación de las personas mayores a través de Zaragoza sin barreras

Proyectos relacionados:

Proyecto	Denominación	Situación actual
3.2	Recorre y descubre una ciudad segura y accesible	→ Inicio del proyecto MobileAge (MóvilyedAd). En este proyecto, personas mayores voluntarias elaboran rutas amigables en el entorno en el que viven. Para ser ruta amigable es necesario que sea accesible.
3.3	Comercios Amigables	→ En el listado de chequeo de las características que hacen que un comercio amigable sea amigable con las personas mayores se valora positivamente el hecho de que sean accesibles físicamente.

Valoración general de la propuesta:

- Para contribuir a la eliminación de barreras arquitectónicas en la ciudad se están desarrollando acciones a través de dos proyectos: Recorre y descubre una ciudad segura y accesible y la red de comercios amigables con las personas mayores. En el proyecto recorre y descubre las personas mayores determinan cuáles son las rutas más frecuentes en el barrio en el que viven, y realizan propuestas para mejorar su accesibilidad física (rebajes de aceras, cuidado de los alcorques etc). En el proyecto para construir una red de comercios amigables con las personas mayores, la eliminación de posibles barreras arquitectónicas será requisito necesario para que el comercio obtenga la valoración de amigable. Dicha valoración es realizada por un equipo de personas mayores. En ambos proyectos es fundamental la participación de personas mayores que serán quienes decidan cómo mejorar la accesibilidad en su entorno más cercano.
- Por otro lado no solo las intervenciones urbanísticas en la ciudad se realizan favoreciendo la accesibilidad, si no que se extiende a aquellos edificios municipales que por su antigüedad no dispongan todavía de ella

Cumplimiento de la propuesta

- *La propuesta se considera cumplida, ya que no solo se han mantenido y mejorado los planes de accesibilidad, si no que se han puesto en marcha proyectos que contribuyen a mejorar la accesibilidad con la participación de los mayores*

15 *Aumentar el número de semáforos con señal acústica y contador de tiempo y aumentar el tiempo de paso en aquellas vías más anchas.*

Proyectos relacionados:

Proyecto	Denominación	Situación actual
3.1	Sensibilización y seguridad vial	→ Mejoras en las red semafórica de la ciudad.

Valoración general de la propuesta:

- En la actualidad hay 150 semáforos más con dispositivos para invidentes respecto al año 2015. En cuanto a los semáforos con contador de tiempo hay 190 dispositivos instalados en la ciudad, número que no se ha visto incrementado prácticamente desde el año 2015. La tendencia es a realizar cambios en el tiempo de cruce peatonal en algunos grupos semafóricos, pasando de ser 0.7 m/seg a 0.5 m/seg. Este año se han realizado estas modificaciones en 20 grupos y está previsto llevar a cabo modificaciones en más grupos del distrito centro y del casco histórico de la ciudad.

Cumplimiento de la propuesta

- *Dentro de las acciones de mejora del Servicio de Movilidad Urbana, se han realizado mejoras relacionadas con las propuestas de los mayores.*

PROPUESTAS 16 A 22:

16 *Sensibilizar a ciclistas y conductores para que respeten las señales y promuevan actitudes positivas hacia las personas mayores.*

17 *Impulsar más acciones de seguridad vial.*

18 *Aumentar las vías pacificadas para moderar la velocidad de los vehículos en el casco urbano y promover su cumplimiento.*

19 Promover la inclusión en las autoescuelas de material informativo y charlas sobre las limitaciones de las personas mayores como peatones.

20 Aumentar el número de autobuses adaptados.

21 Promover cursos de sensibilización a los conductores y conductoras de transporte público.

22 Promover acuerdos para la bonificación en taxis

PROPUESTAS 16 A 22:

Proyectos relacionados:

Proyecto	Denominación	Situación actual
	Proyectos del Servicio de Movilidad Urbana y Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> → Incremento de vías pacificadas. Se han limitado a 30Km/h todas las de un carril de una dirección y compartidas → La totalidad de la flota de autobuses esta adaptada. → Realización de la campaña “respeta la cebrá”
3.1.-	Sensibilización y Seguridad Vial	<ul style="list-style-type: none"> → Se han realizado acciones como el programa de charlas “Cuando circule...cuídese por su seguridad” impulsada por la Policía Local y dirigida a mayores de 60 años en los Centros de Convivencia. → Actualmente en fase de diseño y pendiente de la posible incorporación a la revisión del Plan de Movilidad sostenible donde se establecen actuaciones teniendo en cuenta a las personas mayores → Se han realizado charlas-taller con Tranvía de Zaragoza (Jornada de seguridad vial) en 7 centros de la Ciudad → Personas socias de diferentes Centros de Convivencia han participado en las instalaciones de Policía local en las charlas de Educación Vial.

Valoración general de las propuestas

- La acciones para la consecución de las propuestas relacionadas con la seguridad vial, se han basado en la coordinación y colaboración con otros servicios municipales principalmente con Movilidad Urbana y Policía Local. Se han llevado a cabo acciones de sensibilización dirigidas hacia las personas mayores asociadas a la Red de Centros de Convivencia, así como campañas de carácter general.
- El incremento de vías pacificadas, y medidas similares se considera adecuado pero se demanda mayor nivel de respeto y cumplimiento de las mismas

Cumplimiento de la propuesta

- Si bien quedaría pendiente tres acciones específicas relacionadas con las autoescuelas, conductores de bus urbano y acuerdos con los servicios de taxis, se puede considerar que este grupo de propuestas en su conjunto han sido adecuadamente atendidas, generando además la elaboración de un proyecto específico de Seguridad Vial para mayores, que asegura la necesaria continuidad de estas actuaciones en el tiempo y que incluirá las acciones pendientes.

23 **Crear una red de comercios amigables con las personas mayores.** Además en estos comercios, podrían utilizar la Tarjeta del Mayor (Tarjeta Ciudadana para mayores de 65 años) para realizar una compra u obtener descuentos y/o promociones. Estos comercios ofrecerán todas las facilidades para que la persona mayor pueda sentirse bien atendido y con ventajas comerciales.

Proyectos relacionados:

Proyecto	Denominación	Situación actual
3,3	Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores	<ul style="list-style-type: none"> → 314 comercios de la ciudad pertenecen a esta red. → En el seguimiento realizado en el año 2016, 13 de 25 comercios a los que se les realizó una visita de seguimiento han realizado mejoras. → Planificación de la primera campaña de descuentos y promociones en los comercios amigables con personas mayores con motivo del Día del Mayor.

Valoración general de la propuesta:

- En el año 2015 nace la red de comercios amigables con las personas mayores a la que se han incorporado 314 comercios de la ciudad de diferentes sectores comerciales (moda y complementos, alimentación, salud y bienestar etc) y en 14 distritos urbanos. Un equipo de 15 voluntarios y voluntarias colaboran en el proyecto y son quienes realizan una valoración inicial de los requisitos que debe cumplir un comercio para ser amigable con las personas mayores. Se han llevado a cabo varias campañas de difusión de la red en la prensa, televisión, redes sociales, autobuses urbanos, mupis en distintos puntos de la ciudad, jornadas profesionales, formación para los comercios etc. Además en los centros de mayores se han colocado expositores para que los comercios envíen su publicidad con el objeto de que las personas socias de los centros se beneficien de las ventajas que éstos les ofrecen.
- La participación de personas mayores genera una imagen positiva del colectivo ante el sector del comercio de cercanía

Cumplimiento de la propuesta

- La propuesta ha sido satisfactoriamente cumplida, mediante un proyecto que se mantendrá en el tiempo para incrementar y mejorar la red de comercios amigables con las personas mayores.

24 *Crear un grupo formado por personas mayores, encargado de revisar que todo el mobiliario del parque esté bien conservado, incluyendo las zonas destinadas a los más pequeños. En el caso de que encuentren alguna deficiencia, podrán informar de ello mediante un formulario diseñado para esa finalidad.*

Proyectos relacionados:

Proyecto	Denominación	Situación actual
3,2	Recorre y descubre una ciudad segura Rutas Amigables con las Personas Mayores	<ul style="list-style-type: none"> → Tras una fase piloto del proyecto “Recorre y descubre una ciudad amigable” se inició el desarrollo del mismo con una definición y contenidos más adecuados, con el proyecto “Rutas Amigables” → Rutas Amigables: Elaboración de rutas amigables en tres distritos (Centro, Delicias, Almozara) en el marco del proyecto europeo MóvilYedAd.

Valoración general de la propuesta:

- De esta forma se ha creado un grupo de personas que propongan mejoras en el mobiliario urbano, que posteriormente se ampliará a cada distrito municipal, a la vez que fomenta la creación de rutas amigables.

Cumplimiento de la propuesta

- *La propuesta ha sido atendida estableciendo formas permanentes de mejora de los equipamientos de rutas urbanas*

25 **Dotar de más recursos al sistema de atención a la dependencia para facilitar el acceso a los servicios para mayores dependientes, especialmente los referidos a Centros de Día.**

Proyectos relacionados:

Proyecto	Denominación	Situación actual
	Programa de Atención a la Dependencia IMSERSO / Gobierno de Aragón	→ Programa gestionado por gobierno autonómico donde el Ayuntamiento elabora los PIAs. En el periodo de desarrollo del Plan se ha incrementado de forma importante el número de PIAs así como de los usuarios con prestaciones, has superar los 23.000
2.5	Educación para la salud	→ Se ha trabajado en la realización de las actividades puntuales en los centros, en la constitución del grupo de voluntariado en y en la organización de jornadas dirigidas a socios y socias de toda Zaragoza.
3.5	Prevención de riesgos en el hogar	<p>→ 1.130 socios/as de 12 Centros de Convivencia han participado en el proyecto de prevención de riesgos</p> <p>→ Se han realizado charlas en la Escuela de Bomberos en las que han participado 492 socios/socias.</p>

Valoración general de la propuesta:

- El incremento de casos atendidos y por lo tanto de recursos sobre dependencia se ha incrementado.
- Desde el ámbito de la prevención se ha puesto en marcha proyectos de educación para la salud y prevención de riesgos, como complemento de la intervención derivada de la propuesta con el objeto de que permanezcan en su entorno más inmediato el mayor tiempo posible.
- El Proyecto de Prevención se va consolidando, aumentando el número de socios y socias que participan en él. Hay muy buena acogida de las charlas en la Escuela de Bomberos dirigidas a personas mayores de 60 años y muy buena colaboración entre los servicios municipales.
- En el apartado de Educación para la Salud (Nutrición incluida), no se han conseguido alcanzar las metas inicialmente propuestas salvo en el caso de la realización de dos jornadas en 2017 , si bien es cierto que la experiencia piloto de comisión de salud en uno de los distritos está en fase de constitución dado que se ha integrado dentro de un proyecto más amplio de Servicios Sociales municipales.
- Se plantea la necesidad de que Proyecto de Prevención se trabaje en más Centros y mayor información de subvenciones para poder realizar adaptaciones en su hogar.

Cumplimiento de la propuesta

- *La propuesta se puede considerar alcanzada, dado el notable incremento que se ha producido en relación al Sistema de Atención a la Dependencia. Se ha complementado además con acciones de carácter preventivo en el ámbito local*

4.- METODOLOGÍA. VALORACIÓN DEL PROCESO METODOLÓGICO DE DESARROLLO DEL PLAN

La participación de las personas mayores y la transversalidad, son los dos elementos básicos establecidos en el Programa de Ciudades Amigables con las Personas Mayores para definir la metodología del mismo.

En cada uno de los proyectos la metodología a llevar a cabo se ha adaptado a las características del mismo, pero manteniendo las dos características citadas, especialmente en los proyectos relacionados con el ámbito de envejecimiento activo.

4.1.- PARTICIPACIÓN

Durante todas las fases del programa se han definido vías de participación para las personas mayores. Así, desde la participación en la fase de diagnóstico, mediante la creación de grupos focales, hasta la evaluación del Plan se ha procurado básicamente impulsar la participación.

La participación voluntaria de numerosas personas mayores ha supuesto una de las principales vías, especialmente en la fase de ejecución del Plan.

En cuanto a las personas participantes, se han establecido posibilidades de participación donde podemos distinguir:

- ✓ Representantes de personas mayores: la Red de Centros de Convivencia para Personas Mayores cuenta con una Junta de Representantes de cada uno de los Centros. El total de Personas Mayores pertenecientes a estos Centros supera los 65.000, casi el 50% de la población mayor de 65 años. Estas Juntas de representantes son elegidas mediante votación directa de las personas socias.
- ✓ Órganos de Participación. Fundamentalmente el Consejo del Mayor, como Comisión del Consejo de la Ciudad, representa a las asociaciones y centros de Mayores de las Ciudad, así como a los diferentes grupos municipales.
- ✓ Individual: Se estableció además la posibilidad de participar, principalmente en la fase de ejecución, a nivel individual, colaborando en actividades y proyectos del Plan.
- ✓ Grupal: La participación en grupos focales y grupos de debate ha sido otra de las vías posibles de participación de las personas mayores en diferentes fases del Plan.

De esta forma podemos enumerar los principales momentos y vías de participación que se han llevado a cabo:

	Diagnóstico	Elaboración Plan			Ejecución Plan	Evaluación Plan
VIA DE PARTICIPACIÓN	-Grupos Focales	-Grupos de debate	-Jornadas Representantes de P.M. (1)	-Sesiones Órganos de Participación	-Proyectos -Sesiones con representantes de P.M. (1) -Órganos de Participación (2)	-Seguimiento proyectos -Jornadas de representantes de P.M. (1) -Sesiones Órganos de Participación -Grupos debate
PARTICIPANTES	-Personas Mayores -(proveedores, ONGs..)	-Personas Mayores -Representantes de P.M. (1)	-Representantes de P.M. (1)	-Órganos de Participación (2)	-Representantes de P.M. (1) -Voluntariado -Equipos de proyectos	-Personas Mayores -Representantes de P.M. (1) -Órganos de Participación (2)
OBJETIVOS	-Análisis realidad y de necesidades: propuestas	-Validar y priorizar propuestas del diagnóstico	-Definir líneas de actuación en nuevos proyectos. -Validar el Plan	-Validar el Plan	-Seguimiento de proyectos Participación activa en proyectos	-Evaluación del cumplimiento del Plan y realización de propuestas de mejora

(1) Miembros de las Juntas de Representantes de los 31 Centros de Mayores de la Ciudad (2) Consejo del Mayor

El nivel de participación en todas las fases ha sido satisfactorio. Algunos de los proyectos llevados a cabo, como por ejemplo “*Rutas Amigables*”, “*Intergeneracionales*”, “*Comercios Amigables*”, “*Talleres de la Experiencia*”....., no habrían podido desarrollarse o lo habrían hecho deficientemente sin la participación activa de las personas mayores. Esto ha supuesto un incremento de Personas Mayores que participan activamente en el desarrollo de proyectos y actividades siendo más de 500 personas las que colaboran actualmente.

La participación en las fases de diagnóstico, evaluación.. han contado también con la participación de las personas mayores, aportando elementos, fundamentalmente cualitativos, de mejora en cada una de las fases.

4.2 - RELACIÓN / COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS / UNIDADES DE GESTIÓN MUNICIPAL Y OTRAS ENTIDADES

La diversidad de las áreas de diagnóstico, generan propuestas de mejora que afectan no solo a diferentes áreas municipales de actuación, si no también a otras administraciones públicas y organizaciones de todo tipo. En este sentido se relacionan a continuación las diferentes Áreas municipales y entidades con las que se ha establecido algún tipo de relación/colaboración para la consecución de las propuestas del diagnóstico

SERVICIOS / UNIDADES DE GESTIÓN MUNICIPAL

Servicio / Unidades	Proyectos/actividades relacionados
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Comunicación y Prensa 	Protocolos de Información. Puntos de Información Red Comercios Amigables Difusión general de todos los proyectos
<ul style="list-style-type: none"> Conservación de Equipamientos 	Puntos de Información Rutas Amigables
<ul style="list-style-type: none"> Redes y Sistemas 	+ Mayores den la Red Puntos de Información
<ul style="list-style-type: none"> Escuela de Jardinería 	Proyectos Intergeneracionales (Habil.E.dades)
<ul style="list-style-type: none"> Sociedad Zaragoza deporte Municipal 	Actividad Físicas y Deportiva
<ul style="list-style-type: none"> Instituto Municipal de Higiene 	Nutrición saludable
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Infancia (S.S. Comunitarios) 	Proyectos Intergeneracionales (Canas y Canicas)
<ul style="list-style-type: none"> Parques y Jardines 	Rutas Amigables
<ul style="list-style-type: none"> Movilidad Urbana 	Seguridad Vial Recorre y descubre una ciudad accesible
<ul style="list-style-type: none"> Servicios Sociales Comunitarios 	Comida a Domicilio Elaboración PIAs Sistema Atención a la Dependencia Teleasistencia
<ul style="list-style-type: none"> Zaragoza Dinámica 	Red Comercios Amigables
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Juventud 	Proyectos Intergeneracionales
<ul style="list-style-type: none"> C. Cívicos 	Actividades Culturales y recreativas
<ul style="list-style-type: none"> Policía Local 	Seguridad Vial
<ul style="list-style-type: none"> Escuela de Bomberos 	Prevención de Riesgos en el Hogar
<ul style="list-style-type: none"> Zaragoza Vivienda 	Puntos de Información
<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto 	Proyecto Mobil.Age: Rutas Amigables Evaluación página web personas mayores Red Comercios amigables Puntos de Información

OTRAS ENTIDADES NO MUNICIPALES

Entidad	Proyecto(s)/actividades relacionados
<ul style="list-style-type: none"> Centros de Educación primaria y secundaria (Gobierno de Aragón) 	Proyectos intergeneracionales
<ul style="list-style-type: none"> Centros de Salud (Gobierno de Aragón) 	Educación para la salud
<ul style="list-style-type: none"> Policía Nacional (Participación Ciudadana) 	+ Mayores en la Red Seguridad en el hogar
<ul style="list-style-type: none"> Asociaciones de Comerciantes 	Red de Comercios Amigables
<ul style="list-style-type: none"> Instituto de Tecnología de Aragón (Gobierno de Aragón) 	Recorre y descubre una Ciudad segura y accesible
<ul style="list-style-type: none"> Atenzia 	Parques de mayores y Comercios Amigables
<ul style="list-style-type: none"> Fundación El Paraíso 	Asesoría Jurídica

La necesaria coordinación y relación con otras áreas municipales y entidades, se ha llevado a cabo mediante la relación directa con las áreas o entidades relacionadas. Esto ha supuesto una mejora en diferentes aspectos, entre los que podemos destacar:

- la transmisión de la idea de envejecimiento activo y de contemplar la perspectiva de edad en las actuaciones a llevar a cabo
- la creación de relaciones de coordinación e información permanentes
- el desarrollo de proyectos conjuntos con otras áreas municipales

5.- ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEFINIDOS EN LA FASE DE DIAGNÓSTICO

En el proceso de elaboración del diagnóstico, quedaron establecidos una batería de indicadores de carácter genérico que orientaban la medición del grado de consecución de las 25 propuestas derivadas del estudio.

La elaboración del Plan de Amigabilidad, mediante la organización del mismo en programas y proyectos, destinados a cumplir las propuestas de las personas mayores, ha generado una evaluación de cada uno de los proyectos en los que se han establecido las metas necesarias y los indicadores de evaluación correspondientes, que han permitido valorar el nivel de consecución de las propuestas, como se refleja en el presente informe.

No obstante y puesto que se crearon algunos criterios de referencia asimilables a indicadores en el documento de diagnóstico citado anteriormente, se considera necesario valorar al menos de forma general estos criterios:

1. Número de puntos de información accesibles creados en los diferentes centros de mayores.

Se han creado puntos de información para las personas mayores en todos los centros de la red, con soportes unificados y accesibles y en todos los casos posibles con acceso informático

2. Incremento del número de zonas wifi de acceso ciudadano.

La instalación de zonas wifi se ha distribuido por casi toda la ciudad, con 462 puntos de conexión, y se está iniciando ya la instalación en los centros de mayores

3. Número de acciones de difusión positiva de la imagen de las personas mayores.

Se ha incrementado hasta 29 los proyectos intergeneracionales, la promoción del voluntariado entre las personas mayores, las actividades de grupos de mayores en espacios externos a los centros, la difusión de actos relacionados con las personas mayores como Día del Mayor, Homenaje a las personas colaboradoras.... han supuesto además numerosas acciones informativas en diferentes medios de comunicación, cuya meta inicial establecida en 12 apariciones anuales se ha superado ampliamente. Se ha difundido de forma periódica las actividades de las personas mayores en redes sociales y blogs.

4. Incremento porcentual de personas mayores en el Cuerpo Municipal de Voluntariado.

El voluntariado entre las personas mayores se ha incrementado de 400 a 500 personas, junto con las acciones llevadas a cabo de formación (con periodicidad anual), o reconocimiento de la participación (anual)

5. Incremento de las Asociaciones de Mayores inscritas en el Censo Municipal.

El número de asociaciones inscritas en el registro de entidades no ha sufrido incremento, no obstante hay que tener en cuenta por un lado que la creación de nuevas asociaciones a partir de acciones de promoción supone un proceso continuado y que requiere de tiempo, igualmente las acciones para la promoción del asociacionismo no se han orientado hacia nuevas asociaciones de mayores de forma específica, sino a la participación de las personas mayores en asociaciones ya existentes, promoviendo de esta forma una participación inclusiva en el entramado asociativo de la ciudad

6. Incremento de actividades y participantes demandadas por los mayores (intergeneracionales, TIC...).

Se ha producido un notable incremento en estas actividades, de esta forma por ejemplo el número de talleres de oferta anual ha alcanzado 773, de igual forma las actividades deportivas y talleres de TICs se han incrementado progresivamente.

7. Incremento de servicios a domicilio para mayores (comidas, reparaciones ...).

Se ha potenciado este servicio incrementando el número de comidas a domicilio hasta más de 600 personas usuarias y otros servicios.

8. Incremento del número de elementos de apoyo y acciones que mejoren la accesibilidad en los espacios públicos para las personas mayores (bancos, semáforos con señal acústica...).

Se ha incrementado el mobiliario urbano (ver datos del presente informe) y puesto en marcha un proyecto que de forma permanente posibilitará la propuesta de mejoras y reparación directamente por las personas mayores.

9. Número de acciones destinadas a favorecer la seguridad vial y el respeto de las personas usuarias de la vía pública.

Seguridad vial es un proyecto que se ha iniciado recientemente, con el fin de coordinarlo adecuadamente con el nuevo plan de movilidad de la ciudad, no obstante se han llevado a cabo acciones de información y prevención en esta materia

10. Número de comercios adheridos a la red de amigabilidad.

Actualmente con más de 300 comercios adheridos se trata de un proyecto en expansión con una buena acogida

11. Número de personas mayores participantes en los grupos de seguimiento de conservación de zonas verdes.

Vinculado al proyecto de rutas amigables, se organizan grupos de 6 personas por distrito que valoran los recorridos

12. Incremento del número de personas usuarias de servicios de atención a la dependencia en relación al número de personas dependientes reconocidas.

El incremento de receptores y receptoras de prestaciones en el marco de la dependencia, se ha incrementado hasta más de 23.000

6.- CUADRO RESUMEN DEL NIVEL DE CONSECUCCIÓN DE LAS 25 PROPUESTAS

PROPUESTA	Pendiente diseño proyecto	Iniciado. Problemas de ejecución	Iniciado. Ejecución adecuada	Muy avanzado	Cumplido
1 <i>Estandarizar los soportes de información gráfica, adaptándolos a las necesidades de los mayores, especialmente en espacios públicos como Centros de Mayores, Centros de Salud y de Servicios Sociales... y creación de puntos de información general</i>					
2 <i>Ampliar las zonas wi-fi de acceso al ciudadano</i>					
3 <i>Promocionar una imagen positiva de los mayores y poner en valor la aportación social de las personas mayores potenciando el uso de actividades y espacios compartidos</i>					
4 <i>Crear un cuerpo de voluntariado único y estructurado que promueva la participación voluntaria de las personas mayores.</i>					
5 <i>Promocionar el asociacionismo entre mayores.</i>					
6 <i>Incrementar las actividades más populares entre los mayores, como puedan ser el baile, la actividad física y las tecnologías de la información y comunicación.</i>					
7 <i>Promocionar más actividades intergeneracionales, incluyendo, por ejemplo el “2x1” cuando los mayores van acompañados por sus nietos (teatro, espectáculos, conciertos...) tanto en la iniciativa pública como privada</i>					
8 <i>Ampliar las prestaciones de la Tarjeta del Mayor</i>					
9 <i>Mantener y aumentar las subvenciones para instalar rampas y ascensores y facilitar el procedimiento para obtenerlas.</i>					

PROPUESTA	Pendiente diseño proyecto	Iniciado. Problemas de ejecución	Iniciado. Ejecución adecuada	Muy avanzado	Cumplido
10 <i>Promover servicios de pequeñas reparaciones domésticas en los domicilios de personas mayores con tarifas reducidas, a poder ser, mediante proyectos intergeneracionales y con participación de voluntariado.</i>					
11 <i>Potenciar el servicio de comidas a domicilio.</i>					
12 <i>Promocionar el uso de la tele-asistencia.</i>					
13 <i>Aumentar el número de bancos, protectores de viento y baños públicos en parques y zonas de paseo, principalmente en las zonas periféricas y cinturones.</i>					
14 <i>Continuar con la aplicación de los planes de eliminación de barreras arquitectónicas y seguir promocionando la participación de los mayores a través de Zaragoza sin barreras</i>					
15 <i>Aumentar el número de semáforos con señal acústica y contador de tiempo y aumentar el tiempo de paso en aquellas vías más anchas.</i>					
16 <i>Sensibilizar a los ciclistas y conductores para que respeten las señales y promuevan actitudes positivas hacia las personas mayores.</i>					
17 <i>Impulsar más acciones de seguridad vial.</i>					
18 <i>Aumentar las vías pacificadas para moderar la velocidad de los vehículos en el casco urbano y promover su cumplimiento.</i>					
19 <i>Promover la inclusión en las autoescuelas de material informativo y charlas</i>					

<i>sobre las limitaciones de los mayores como peatones.</i>					
PROPUESTA	Pendiente diseño proyecto	Iniciado. Problemas de ejecución	Iniciado. Ejecución adecuada	Muy avanzado	Cumplido
20 <i>Aumentar el número de autobuses adaptados.</i>					
21 <i>Promover cursos de sensibilización a las personas conductoras de transporte público.</i>					
22 <i>Promover acuerdos para la bonificación en taxis</i>					
23 <i>Crear una red de comercios amigables con las personas mayores. Además en estos comercios, podrían utilizar la Tarjeta del Mayor (Tarjeta Ciudadana para mayores de 65 años) para realizar una compra u obtener descuentos y/o promociones. Estos comercios ofrecerán todas las facilidades para que la persona mayor pueda sentirse bien atendido y con ventajas comerciales.</i>					
24 <i>Crear un grupo formado por personas mayores, encargado de revisar que todo el mobiliario del parque esté bien conservado, incluyendo las zonas destinadas a los más pequeños. En el caso de que encuentren alguna deficiencia, podrán informar de ello mediante un formulario diseñado para esa finalidad.</i>					
25 <i>Dotar de más recursos al sistema de atención a la dependencia para facilitar el acceso a los servicios para mayores dependientes, especialmente los referidos a Centros de Día.</i>					

7.- CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.

7.1.- Conclusiones

Como resumen de la evaluación podemos señalar las siguientes cuestiones:

- a) La incorporación del Programa de Ciudades Amigables con las Personas Mayores de la O.M.S., ha supuesto una orientación de las actuaciones de envejecimiento activo hacia la participación, la coordinación y la mejora de los proyectos ya existentes, además de la puesta en marcha de otros nuevos.*
- b) La participación de las personas mayores se ha visto incrementada de forma cualitativa y cuantitativa, no solo por su implicación en la fase de diagnóstico, si no también en la de desarrollo de actuaciones, siendo las personas mayores protagonistas de la acción en muchas ocasiones.*
- c) Ha mejorado sensiblemente la relación / coordinación con otras unidades de gestión del propio Ayuntamiento.*
- d) Se ha promocionado una imagen y un concepto diferente del envejecimiento activo, como algo necesario para toda la ciudadanía como fórmula para mejorar la calidad de vida.*
- e) Se ha dado respuesta a la casi totalidad de las acciones solicitadas en la fase de diagnóstico, quedando algunas de ellas pendientes de alcanzar pero que actualmente ya están incluidas en proyectos específicos de actividades.*
- f) Se han generado nuevos proyectos, que han sido capaces de dar respuesta a las propuestas del diagnóstico y lo que es más importante han generado dinámicas y proyectos que pueden ser mantenidos en el tiempo.*

7.2.- Propuestas

Partiendo de la presente evaluación se plantea como principales propuestas las siguientes:

a.- Proyectos.-

a.1.- Es necesario mantener la metodología y al menos el nivel actual de funcionamiento los siguientes proyectos:

- Talleres de la experiencia*
- Talleres de envejecimiento activo*
- Rutas Amigables*

- *Comercios Amigables*
- *Actividades Intergeneracionales*
- *Actividades lúdicas y grupos de actividad*
- *Ed. Salud*
- *Información y TICs*
- *Voluntariado*
- *Prevención de riesgos en el hogar*

a.2.- Impulsar proyectos iniciados en las últimas fases del Plan y que tienen pendientes objetivos relacionados con las propuestas:

- *Seguridad Vial*
- *Asociacionismo y Participación*

a.3.- Mantener e impulsar nuevos proyectos derivados de evaluaciones parciales del desarrollo del Plan:

- *Igualdad y prevención del maltrato*
- *Proyecto de Autonomía y Cuidados (Servicios Sociales Comunitarios)*
- *Sistema de Atención a la Dependencia*

b.- Metodología

La participación de las personas mayores como elemento transversal del proceso metodológico ha resultado válido y ha favorecido la puesta en marcha y desarrollo de los proyectos

En este sentido se plantea la continuidad de la misma tanto en la fase de diseño del próximo plan de acción, como en el desarrollo y evaluación de los proyectos del mismo.

Es necesario mejorar los cauces y la efectividad de la información hacia el colectivo de personas mayores, tanto en relación a los servicios y actividades que se ofertan como en las posibilidades de participación activa.

c.- Evaluación.-

El sistema de seguimiento y evaluación de proyectos, mediante la definición de metas en cada uno de ellos y la construcción de indicadores relacionados con éstas, ha facilitado el seguimiento de los proyectos, así como las correcciones y mejoras necesarias durante el desarrollo de los mismos.

Se mantendrá el mismo sistema de seguimiento y evaluación, si bien será objeto de revisión y valoración previa con el fin de adaptarlo al nuevo plan y facilitar en la medida de lo posible la gestión del mismo.

Anexo. Ejemplo de definición de metas e indicadores con valores esperados al final de la ejecución del Plan

Propuesta 1.- Estandarizar los soportes de información gráfica, adaptándolos a las necesidades de las personas mayores y creación de puntos de información general

META DEL PLAN DE ACCIÓN (3 AÑOS)	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	VALOR ESPERADO DEL INDICADOR A TRES AÑOS	HERRAMIENTAS	PROYECTOS RELACIONADOS
Adecuar los espacios de información, instalando tabloneros (corchos) homogéneos en los Centros de la Red	Nº de tabloneros informativos estandarizados / Nº de Centros	1	Observación directa	4.1 PROTOCOLO DE INFORMACION
Elaboración de al menos 3 boletines de información de actividades en cada Centro de la Red.	Nº de boletines informativos de Centro en funcionamiento/ Nº de Centros	1	Informe centro	
Elaboración de un planning uso de los espacios de los Centros de Mayores donde se cedan espacios a otros colectivos	Nº de Centros con planning de cesión de uso de espacios en funcionamiento/ Nº de Centros	1	Informe centro	
Diseño y elaboración de cartelería homogénea para la difusión de las actividades de los Centros de la Red.	Nº de Centros con uso de carteles estandarizados / Nº de Centros	1	Informe centro	
Instalación de PUNTOS DE INFORMACIÓN unificados en toda la red de CENTROS DE MAYORES	Nº de puntos de información unificados/Nº de Centros existentes	1	Informe centros	4.2 PUNTOS DE INFORMACION
			Observación directa	
Instalación de 12 puntos informatizados	Nº de puntos informatizados / Nº de puntos de información	1	Informe centros	
			Observación directa	

Propuesta 4.

Crear un cuerpo de voluntariado único y estructurado que promueva la participación voluntaria de las personas mayores.

META DEL PLAN DE ACCIÓN (3 AÑOS)	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	VALOR ESPERADO DEL INDICADOR A TRES AÑOS	HERRAMIENTAS	PROYECTOS
Crear al menos 6 grupos de que desarrolles actividades de voluntariado en su entorno	Nº de grupo creados que estén activos	6	Informe de Centros	1.4 GRUPOS DE PARTICIPACION EN BARRIOS RURALES Y DISTRITOS
Realizar al menos una acción de difusión anual de las acciones de los colectivos de voluntariado	Nº de acciones de difusión	3	Informe Servicio	1.8 DIFUSION DE PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO
Proporcionar formación de apoyo para desempeñar su labor al 70% de los colaboradores	Nº de colaboradores que realizan la formación/Nº de socios colaboradores en total	0,70	Plan de Amigabilidad, Programa de Colaboración de socios	1.9 PARTICIPACION Y COLABORACION DE SOCIOS EN LOS CENTROS DE MAYORES
Consolidar la aceptación de la Gala entre su público objetivo, considerando el número de asistentes, que debe ser al menos la mitad de los invitados	Nº de asistentes/Nº de destinatarios : 2	1,00	Recuento de invitaciones y Base de datos socios	
Hacer una relación de los puestos existentes	Número y denominación de los distintos puestos		Informe Centros	

Propuesta 7.-

Promocionar más actividades intergeneracionales, incluyendo, por ejemplo el “2x1” cuando los mayores van acompañados por sus nietos (teatro, espectáculos, conciertos...) tanto en la iniciativa pública como privada

META DEL PLAN DE ACCIÓN (3 AÑOS)	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	VALOR DEL INDICADOR A TRES AÑOS	HERRAMIENTAS	PROYECTOS
Organizar al menos 12 actividades intergeneracionales de carácter cultural	Nº de actividades organizadas/12	1	Memoria anual	1.2 INTERGENERACIONAL DE CIUDAD / DISTRITO
Promover al menos 2 acuerdos de colaboración para actividades culturales intergeneracionales de iniciativa pública y/o privada	Nº de acuerdo/2	1	Memoria anual	
Transferencia de conocimientos de tres proyectos intergeneracionales de distrito a otros centros de mayores	Nº de proyectos exportados a otros distritos /3	1	Memoria anual de actividades de la red	1.1 INTERGENERACIONAL POR DISTRITO
Que cada centro de mayores realice al menos una actividad intergeneracional	Nº de centros nº total de centros	1	Memoria anual de actividades de la red	