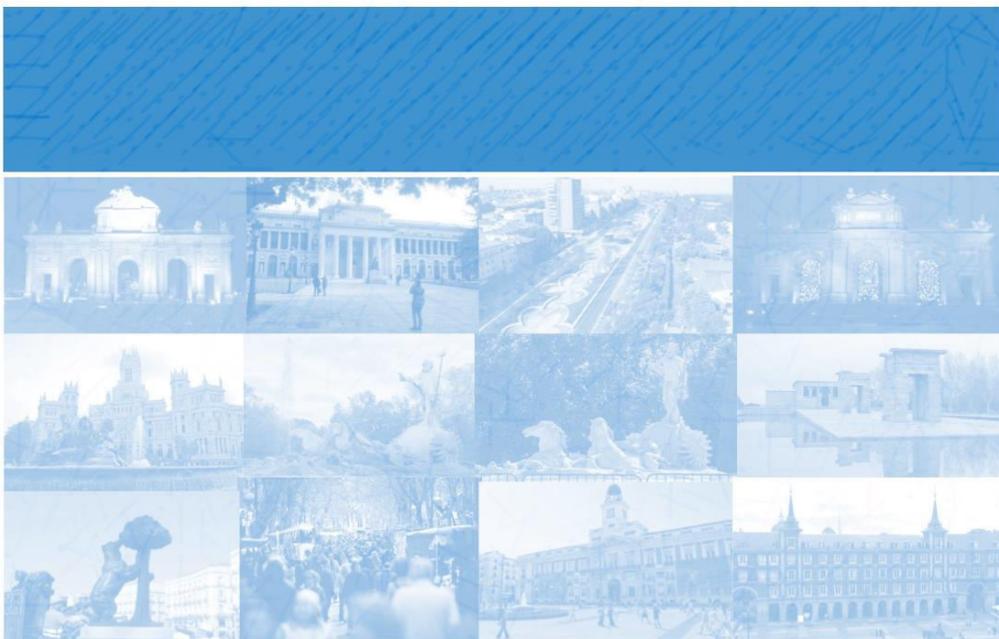


MADRID

AGE-FRIENDLY CITY

ACTION PLAN 2017-2019





One of the key commitments of my current responsibility as Mayor of Madrid is to build a city that is ever friendlier with all of us that dwell in it. These words, taken from the Childhood and Adolescence Plan, are equally applicable for the presentation of this Action Plan.

Making Madrid an ever-friendlier city for older people means making it friendlier for all citizens, regardless of age or gender, needs or capabilities.

The framework for this Plan revolves around the Paradigm of Active Ageing, 'the process of optimising opportunities for health, participation and security in order to enhance quality of life as people age'.

Under this initiative, older people take on the role of active citizens in the building of a new society for all ages, a society that fosters the presence and participation of older people in all aspects of life and social dynamics.

This is why this plan has such a special connection with the 2015-2019 Government Plan, which includes a strategic line of action called 'A city that focuses on people, caring and inclusive' that shares the bulk of the goals and strategies of this Plan.

Special mention must be made of the development and execution of the 'Madrid, Age-friendly city' Action Plan. This is an action in itself, with its corresponding goals and indicators.

Furthermore, the Madrid Council is developing several Plans and Strategies aimed at creating a better city for everyone. These include the '2015-2019 Madrid Plan, city of care' and the '2016-2020 Human Rights Plan'. They both share goals and principles with the friendliness Plan.

The challenge lies in achieving a healthy and safe environment, an accessible city, a good range of cultural offerings and quality social and health services that are suited to all the needs. All these factors are interrelated and have a positive bearing on maintaining the capacities.

Furthermore, a warm and easy city for older people is also a friendly city for all its inhabitants.

Barrier-free buildings, transports and streets improve mobility and give independence to people of all ages with disabilities and to people with baby strollers.

An atmosphere of safe neighbourhoods and parks allows children, youngsters and adults to safely enjoy outdoor physical and social activities.

The burden on families is alleviated if their elderly can rely on community support and on the health services they require.

Finally, the entire community benefits from the experience and skills of its oldest citizens if they are allowed to actively participate in the life of the city.



I would like to thank each and every one of the Government Departments for their active role in the development of the Plan, and especially the Equality, Social Rights and Employment Department, which has coordinated a large number of professionals and has collaborated closely with the Advisory Council for Older People of the City of Madrid.

It would have been impossible to complete it without their help, and it would be impossible to carry it out.

Like any city plan, they can count on all my support to guarantee its implementation, which I am fully confident in.

Manuela Carmena Castrillo

Mayor of Madrid



Madrid, age-friendly city

2017-2019 ACTION PLAN

CONTENTS

MADRID AND THE GLOBAL NETWORK FOR AGE-FRIENDLY CITIES: CONCEPTUAL FRAMEWORK	5
PARADIGM OF ACTIVE AGEING	5
MADRID, AGE-FRIENDLY CITY: BACKGROUND AND CURRENT CONTEXT	6
MADRID, AGE-FRIENDLY CITY: DIAGNOSIS	6
GOVERNMENT PLAN	7
OTHER PLANS OF THE CITY OF MADRID	7
METHODOLOGY	9
ACTION GROUP	9
STRUCTURE OF THE PLAN	10
LINE 1: RETHINKING THE GOVERNANCE MODEL IN AN AGEING CITY	10
AREA 1: FACILITATING THE INVOLVEMENT OF AGEING CITIZENS IN THE CITY'S DECISION-MAKING PROCESS	11
AREA 2: PROMOTING THE EMPOWERMENT OF AGEING CITIZENS SO THEY CAN EXERCISE THEIR INDEPENDENCE	11
AREA 3: PROMOTING A REALISTIC IMAGE OF AGEING CITIZENS AMONG ALL GENERATIONS.	11
LINE 2: PROMOTING THE AUTONOMY AND INDEPENDENCE OF AGEING CITIZENS BY CREATING HEALTHY AND FRIENDLY ENVIRONMENTS	12
AREA 1: PROMOTING ENVIRONMENTS FOR LIFE	12
AREA 2: PROMOTING THE CONTINUED USE OF THE USUAL RESIDENCE OR OF ALTERNATIVE HOUSING SYSTEMS	13



AREA 3: PROMOTION OF THE PREVENTION OF VULNERABILITY AND PROMOTING HEALTH.	13
LINE 3: ADVANCING IN THE GUARANTEE OF SOCIAL COLLABORATION AND PARTICIPATION OF AGEING CITIZENS AS AGENTS OF CHANGE AND PROTAGONISTS IN THE CONSTRUCTION OF A WELFARE SOCIETY	14
AREA 1: PROMOTING VOLUNTEER WORK AND SOCIAL PARTICIPATION	14
AREA 2: FAVOURING INTERGENERATIONAL SOLIDARITY	14
ACTIONS OF EACH LINE	16
LINE 1: RETHINKING THE GOVERNANCE MODEL IN AN AGEING CITY.....	16
AREA 1: FACILITATING THE INVOLVEMENT OF AGEING CITIZENS IN THE CITY'S DECISION-MAKING PROCESS	16
AREA 2: PROMOTING THE EMPOWERMENT OF AGEING CITIZENS SO THEY CAN EXERCISE THEIR INDEPENDENCE	21
AREA 3: PROMOTING A REALISTIC IMAGE OF ELDERLY CITIZENS AMONG ALL GENERATIONS.	27
LINE 2: PROMOTING THE AUTONOMY AND INDEPENDENCE OF AGEING CITIZENS BY CREATING HEALTHY AND FRIENDLY ENVIRONMENTS	30
AREA 1: PROMOTING ENVIRONMENTS FOR LIFE	30
AREA 2: PROMOTING THE CONTINUED USE OF THE USUAL RESIDENCE OR OF ALTERNATIVE HOUSING SYSTEMS	38
AREA 3: SUPPORT TO THE PREVENTION OF VULNERABILITY AND PROMOTION OF HEALTH.	43
LINE 3: ADVANCING IN THE GUARANTEE OF SOCIAL COLLABORATION AND PARTICIPATION OF AGEING CITIZENS AS AGENTS OF CHANGE AND PROTAGONISTS IN THE CONSTRUCTION OF A WELFARE SOCIETY	51
AREA 1: PROMOTING VOLUNTEER WORK AND SOCIAL PARTICIPATION	51
AREA 2: FAVOURING INTERGENERATIONAL SOLIDARITY	54
EVALUATION OF THE ACTION PLAN.....	59



MADRID AND THE GLOBAL NETWORK FOR AGE-FRIENDLY CITIES: CONCEPTUAL FRAMEWORK

The Age-Friendly City project is based on the premise that friendly cities are those that allow their citizens to enjoy active ageing. Therefore, friendly cities are those that project their structures and services so that everybody, regardless of age, skills and capabilities, can be healthy and can participate actively in all areas of social life in complete safety.

A community is age-friendly when:

- It acknowledges its diversity.
- It protects those who are most vulnerable.
- It promotes their inclusion and contribution in all spheres of community life.
- It respects their decisions and lifestyle choices.
- It anticipates and responds with flexibility to age-related needs and preferences.

With these premises in mind, Madrid completed its age-friendliness analysis with the participation of more than 4000 citizens. It revealed a number of areas of improvement that have given Madrid a chance it cannot miss.

PARADIGM OF ACTIVE AGEING

The conceptual framework of this Plan is based on the Paradigm of Active Ageing, established by the World Health Organisation.

Active ageing is unquestionably a factor that has a direct bearing on maintaining the functional capability of individuals, with all the advantages that involves both on a personal and family level or, on a higher plane, on a social level. It depends on economic, social, behavioural and personal factors, on the physical environment, culture and gender.

This paradigm, which is so broad, has been somewhat trivialised since it was initially theorised in 2002, and it has been associated to any physical activity geared towards older people that has a 'positive' or 'activist' approach. It became associated to programmes where older people are left to be mere spectators, consumers or users, and the aspect that involves participation in activities and in the decision-making process was sidelined. (Barrio, 2015)¹.

¹ Barrio, E., Mayoral, O., Sancho, M. (2015): Estudio sobre las condiciones de vida de las personas de 55 y más años en Euskadi (Study of the living conditions of people aged 55 and over in the Basque Country). Department of Employment and Social Policy. Basque Government.



On the other hand, the Age-Friendly City programme places older people as the protagonists of a process that generates well-being that then has an impact on daily life. It seeks a more rational recovery of the public spaces, of the relationships between citizens, of the transfer of care... of all those little things that make everyday life in a city more humane and satisfactory for everyone. (Sancho, 2010)².

Contributing not only yields benefits for others, but also personal rewards (Villar, 2013)³. This type of initiative therefore promotes social participation and also yields indispensable personal well-being for an active and satisfactory ageing.

MADRID, AGE-FRIENDLY CITY: BACKGROUND AND CURRENT CONTEXT

From the start, Madrid approaches this project as a 'City Project', with a participatory outlook, to improve the friendliness of the city.

The request for membership was **unanimously approved in the municipal plenary session on 26th March 2013**. It was submitted to the WHO by the Mayor of Madrid, thereby committing to the project.

The **request for admittance into the Network of Age-Friendly Cities of the WHO** was accepted on **16th May 2014**. For Madrid, belonging to this Network is a chance to establish relationships between participating cities, facilitate the exchange of information and good practices, provide technical support and expertise and promote interventions that are suitable, sustainable and cost-efficient to improve the life of older people.

MADRID, AGE-FRIENDLY CITY: DIAGNOSIS

The **diagnosis of age-friendliness of the city of Madrid** was completed during 2014. The final report listed 178 proposals for improvement and was presented by the Mayor in **November 2015**, thus confirming her leadership of the project.

The diagnosis was completed with the following actions:

² Sancho, M. and Barrio, E. (2010). Donostia-San Sebastián, ejemplo de ciudad amigable. La ciudad y los mayores (Donostia-San Sebastián, example of an age-friendly city. The city and older people). Barcelona Metrópolis. Revista de información y pensamiento urbanos, Oct-Dec, 58-62.

³ Villar, F., López, O., and Celdrán, M. (2013): La generatividad en la vejez y su relación con el bienestar: ¿Quién más contribuye es quien más se beneficia? (Old age generativity: whoever contributes most also benefits most?) Anales de Psicología, 29 (3), 897-906.



- 30 in-depth interviews to people with lengthy careers and managerial positions, responsible for the decision-making process in the areas of work of the study.
- 3900 telephone surveys to people over the age of 65 registered as living in the city of Madrid.
- 48 discussion groups from the Territorial and Advisory Councils, which represented older people, the main caregivers, associations with social goals and for older people.

The diagnosis yielded two main lines of actuation:

- the first one aims to show society as a whole that this age period is just another part of a person's life.
- the other one focuses on area-specific aspects of improvement (housing, social and health care, etc).

In this sense, it is important to stress that a distinction is made in the perception of age-friendliness between structures and attitudes. The first one refers to the actuations of the administration, whereas the second one refers to the politeness of the people. It is believed that society has a negative view of older people which needs to be changed. The key words in both cases are awareness and visibility of the groups to promote recognition, inclusion and participation.

The general perception is that there is still work to be done to improve as much as possible, and that this project is beneficial not only for older people, but also for the whole of society.

GOVERNMENT PLAN

The **2015-2019 Government plan** includes a strategic line of action called 'A city that focuses on people, caring and inclusive', which shares the bulk of the goals and strategies of this Plan.

Special mention must be made of the **development and execution of the 'Madrid, Age-friendly city' action plan**. This is an action in itself, with its corresponding goals and indicators.

In the case of older people, we find actuations in the STRATEGIC GOAL '**Guaranteeing social equality acknowledging the diversity of the population**', under the heading '**Strengthening of services and programmes for older people**'.

OTHER PLANS OF THE CITY OF MADRID

The Madrid Council is developing several Plans and Strategies aimed at creating a better city for everyone. These include the '2015-2019 Madrid Plan, city of care' and the '2016-2020 Human Rights Plan'. They both share goals and principles with the friendliness Plan.

The goals of the **Madrid Plan, city of care** are:



- Creating basic conditions for citizens to care, be cared for and care for themselves.
- Promoting equality to ensure care, from the point of view of gender, territory or other lines of inequality (social class, ethnic group, etc).
- Promoting community development from the standpoint of co-responsibility.
- Strengthening institutional spaces as spaces for care, where the needs of the population can be identified and satisfiers can be generated.

The guiding principles of the Plan are as follows: co-responsibility, independence, sustainability, as well as equality and proportional universalism.

The purpose of the **Human Rights Plan of the Madrid Council** is to guarantee that its public policies comply adequately with its obligations to observe, protect and enforce the human rights of all the people living in the city of Madrid.

Its values and principles:

- The universality, indivisibility and interdependence of human rights.
- Gender equality and non-discrimination for every person.
- Identification of the obstacles to exercise of the rights of all sectors of the population.
- The democratic management of the city.
- The social function of the city.
- Defence of correct access to and application of the citizens' human rights.

Goal no. 11, structured into three lines and containing nine actions, refers to '**a city that guarantees the rights of older people**'.

It is also important to bear in mind the **Strategy for Gender Equality**, currently under preparation. Its goals are included in the Government Plan, since gender and culture are elements that span the whole project of Age-Friendly Cities.

This aspect is especially relevant when it comes to the evaluation. Whenever the proposed measure can have direct or indirect effects on the people, it would also be appropriate to estimate its results and its effects on the men and women that are its potential targets.



METHODOLOGY

ACTION GROUP

The purpose of the Action Plan is to make Madrid an age-friendlier city and to achieve an integrating and accessible urban environment that promotes active ageing and enriches the quality of life of the citizens.

It is an all-encompassing process that covers all the municipal areas. An '**Action Group**' will be set up from the start with 25 representatives from various Government Departments, with the responsibility of reviewing all the field work and the diagnosis document. The presence of the Advisory Council for Older Citizens of the City of Madrid afforded consistency to the proposed work during the meetings.

The methodology used during the action plan development stage has been similar.

The various Government Areas of the Council and the Advisory Council for Older Citizens have also provided their assistance. Several meetings have been held with the Driving Group to follow up on the process and validate the plan.

At the same time, work groups of municipal technicians have been created to evaluate the detected areas of improvement. These groups were established by linking the eight areas marked by the WHO into three blocks.

PHYSICAL ENVIRONMENT: Open-air spaces and buildings, transport and housing, the key features of the physical environment of the city.

SOCIAL ENVIRONMENT: Social participation, respect and social inclusion and citizen participation and employment.

MUNICIPAL SERVICES: Communication and information and social and health services.

These meetings were held to analyse the implementation of the possible actions and their feasibility and to develop the final plan with the improvements considered by the different municipal departments, including indicators for their evaluation.

A small work group was also set up, apart from the Action Group, to avoid duplicities and inconsistencies. This working group was formed by personnel from the Directorate General for Older Citizens and Social Services, the Directorate General for Equality and Non-Discrimination, the Subdirector General for Statistics and the Subdirector General for Quality and Evaluation, as well as by a representative of the Delegate of the Equality, Social Rights and Employment Government Department, Marta María Higuera Garrobo.



The **Committee of the Whole of the Advisory Council for Older Citizens of the City of Madrid** was kept up to date on the progress of the process. A work group was constituted within it, and its members attended all three aforementioned work groups and the meetings of the Action Group.

STRUCTURE OF THE PLAN

The areas that the WHO considers as covering the key factors in the process of active ageing are as follows:

- 1) Open air spaces and buildings
- 2) Transport
- 3) Housing
- 4) Respect and social inclusion
- 5) Social participation
- 6) Communication and information
- 7) Citizen participation and employment
- 8) Social and health services

These areas are arranged in this Plan into three lines or axes of actuation, with eight areas:

LINE 1: RETHINKING THE GOVERNANCE MODEL IN AN AGEING CITY

The '**revolution of longevity**' calls for the implementation of a process for society to adapt to ageing. We need to introduce far-reaching changes, changes that affect the structure, design, public policies and especially social and health policies, to provide an adequate response to the new reality of the population.

The purpose of this Plan is to contribute to the identification of a Governance model that allows ageing citizens to speak up and that helps build a society for all ages.

We need to benefit from the social capital that is our elderly population by simplifying their everyday life, creating spaces that provide information, offer guidance and accompany them to ease the construction of their life project and to face difficult situations that often arise as people get older.

The place of older people in a society deserves an in-depth analysis and a public discussion. The acknowledgement of their rights as citizens and the promotion of their application so they can participate. Taking part in the social and political decisions of the city.

This line therefore includes the following areas of actuation:



AREA 1: FACILITATING THE INVOLVEMENT OF AGEING CITIZENS IN THE CITY'S DECISION-MAKING PROCESS

The involvement of older people in the decision-making process of the city, its districts or neighbourhoods is indispensable for the promotion of an age-friendly city. Participating involves, on one hand, the active intervention of citizens in the construction of their own reality and, on the other hand, exchange dynamics that generate a mutual transformation between the subject and the fact in which the participation occurs. (EAPN 2009)⁴.

In this sense, the population has an influence and shares control over the decisions, and it takes centre stage as a community. This decision-making process is performed in institutional participation spaces, but also in informal spaces for collaboration and exchange of supports that generate innovative initiatives that need to be taken into account in a friendly and inclusive city.

AREA 2: PROMOTING THE EMPOWERMENT OF AGEING CITIZENS SO THEY CAN EXERCISE THEIR INDEPENDENCE

Promoting a social and organisational shift in the city of Madrid that generates a governance model that is suited to the structure of its population and the role of ageing citizens within it calls for an effort to develop individual and group empowerment strategies so that their rights can be exercised with a comprehensive and integrating approach.

The purpose of this empowerment is to promote self-advocacy and improve the living conditions of the citizens, gradually eliminating the factors that increase social inequality and striving to improve the well-being and quality of life for older people.

AREA 3: PROMOTING A REALISTIC IMAGE OF AGEING CITIZENS AMONG ALL GENERATIONS.

The fight against the negative and stereotypical image of older people is the starting point for the change in the outlook towards ageing that is necessary to tackle the 21st century.

Changing the way ageing is viewed implies changing the way it is regarded and approached, so as to rid the social imagery of the stigmas about ageing that become prejudices, discrimination, infantilisation and inadequate treatment. Ultimately, this change in the approach will strengthen the self-esteem, empowerment, independence, well-being and quality of life of older people.

⁴ EAPN 2009): Guía metodológica de Participación Social de las personas en situación de pobreza y exclusión social (Methodology guide for social participation of people in poverty and social exclusion conditions).



LINE 2: PROMOTING THE AUTONOMY AND INDEPENDENCE OF AGEING CITIZENS BY CREATING HEALTHY AND FRIENDLY ENVIRONMENTS

The **concept of autonomy** has become the paradigm of this century and is gaining immense value in all spheres of society and from all dimensions of analysis.

Actions that promote healthy ageing, such as the care for the physical environment, the guarantee of mobility through transport, the adaptation of a house for life and the integrated provision of services and care whenever required are key aspects for the construction of a life project governed by the desire of people to age independently and to live in their own house even when they need assistance.

The promotion of autonomy and independence in ageing citizens is a key element towards inclusive, age-friendly cities. Although most of the actions contemplated in this Plan pursue this goal, it compiles all the measures related to the physical environment, housing and the services and resources of the Council that promote the autonomy of the people in a more tangible way.

This Line is divided into the following areas of actuation:

AREA 1: PROMOTING ENVIRONMENTS FOR LIFE

The extension of the active and independent life largely depends on the friendliness of the urban design, the safety and the adequacy of the domestic environments. It is currently configured as one of the strategic sectors of intervention, together with the health sector.

The outdoor environment and the public buildings have a significant impact on the mobility, independence and quality of life of older people and affect their capacity to 'age at home'. (WHO, 2007:16)⁵.

Transport, including public transport that is accessible both physically and economically, is one of the main elements for active ageing. This issue is connected to many of the other areas being discussed, particularly how the capability to move around the city determines the social and civil participation and the access to community and health services. (WHO: 24)⁶.

⁵ WHO (2007). Guía Ciudades Globales Amigables con los mayores (Guide of Age-Friendly Cities). Geneva: WHO. Chap. 2.

⁶ WHO (2007). Guía Ciudades Globales Amigables con los mayores (Guide of Age-Friendly Cities). Geneva: WHO. Chap. 4.



AREA 2: PROMOTING THE CONTINUED USE OF THE USUAL RESIDENCE OR OF ALTERNATIVE HOUSING SYSTEMS

The wish to remain at the home and in the familiar environment even when requiring assistance is one of the most oft-repeated arguments in all the studies that ask about this issue.

'Living at home' requires accessible and friendly housing and community environments, proper houses, a wide range of nearby services, support of volunteer actions, support products and technologies, flexible and varied professional profiles, coordinated action with the health system and an organisation of the care model that can integrate all these elements and serve as a complement, whenever possible, to the solid support from the family environment which we still enjoy in southern European countries.

Social and health services are essential to maintain health and independence in the community. The relevant issues in this area are: the availability of care, the good quality of the service, and its custom and accessible nature. (WHO)⁷.

AREA 3: PROMOTION OF THE PREVENTION OF VULNERABILITY AND PROMOTING HEALTH.

Promotion of health allows people to improve control over their health so that it can be improved (WHO, 1986)⁸. It encompasses actions geared at improving the skills and capacities of citizens and other actions aimed at modifying the social, environmental and economic conditions that have a bearing on the health factors. The public administration needs to promote the social and individual responsibility of the citizens for their health. It will implement a series of programmes and interventions that ensure a normal and healthy ageing with ever fewer avoidable illnesses.

Transmitting the idea that prevention concerns everyone is a priority for the Madrid Council. This covers most of the interventions that are required to achieve equal opportunities and equality in Madrid society.

It is also necessary to pay special attention to the growing number of elderly people, especially women, who, for one reason or another, have to face their twilight years alone. Although loneliness as a way of life is nowadays viewed as a sure indicator of healthy competence, it is also true that it can become a risk, sometimes a high one, if it occurs at an old age and with small social and family networks, and it needs to be addressed.

⁷ WHO (2007). *Guía Ciudades Globales Amigables con los mayores (Guide of Age-Friendly Cities)*. Geneva: WHO.

⁸ WHO (1986): *Ottawa Charter for Health Promotion (1986)*. WHO. Geneva.



LINE 3: ADVANCING IN THE GUARANTEE OF SOCIAL COLLABORATION AND PARTICIPATION OF AGEING CITIZENS AS AGENTS OF CHANGE AND PROTAGONISTS IN THE CONSTRUCTION OF A WELFARE SOCIETY

The friendliness movement, which is gathering strength the whole world over, is based especially on the reformulation of the **participation processes** to which older people are strongly committed. The upheavals and the impact of the crisis we are living through provide a possibility to generate new initiatives in the field of citizen participation, which are intended to fight to maintain the well-being that was attained over the past few decades.

Older people are having an important role in this process: participative actions of all kinds are appearing and generating social interactions outside the more structured institutional initiatives.

In recent years, various bodies and institutions have promoted social participation among older people. The demographic weight of older people in the structure of modern societies needs to go hand in hand with a comparable participation in active life.

This line therefore includes the following areas of actuation:

AREA 1: PROMOTING VOLUNTEER WORK AND SOCIAL PARTICIPATION

Promoting all forms of social participation, from citizen participation to volunteer work or informal support, is an essential element for the development of our societies. All the segments of the population need to be involved in these functions, but especially older people because they have more time available and they have valuable capabilities thanks to their life experiences.

The goal is to carry out roles that are not secondary, but relevant in society.

However, Spanish culture of participation through volunteer actions is still lacking. It is necessary to unite efforts to promote voluntary collaboration where older people have an ever greater role.

AREA 2: FAVOURING INTERGENERATIONAL SOLIDARITY

The Second World Assembly on Ageing of the UN, held in Madrid in 2002, acknowledged '*the need to strengthen solidarity between generations and intergenerational associations, taking into account the specific needs of older people and the youth and encouraging intergenerational solidarity*' (United Nations, 2002: 4)⁹. This is achieved by uniting efforts that aim to 'encourage and support traditional and non-traditional multigenerational mutual assistance

⁹ United Nations (2002). Report on the Second World Assembly on Ageing. Madrid, 8th to 12th April 2002.



activities with a clear gender perspective in the family, the neighbourhood and the community' (United Nations, 2002; 18)¹⁰. For the United Nations, intergenerational relationships are relevant because of the potential for intergenerational solidarity that may be encouraged at all levels. The efforts to build a society for all ages were predicated on promoting that solidarity.

¹⁰ United Nations (2002). Report on the Second World Assembly on Ageing. Madrid, 8th to 12th April 2002.



ACTIONS OF EACH LINE

LINE 1: RETHINKING THE GOVERNANCE MODEL IN AN AGEING CITY

AREA 1: FACILITATING THE INVOLVEMENT OF AGEING CITIZENS IN THE CITY'S DECISION-MAKING PROCESS

LINE 1 - AREA 1				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
1.1.1.	Improvements in the Service of the Municipal Centres for older people, reviewing the current model and developing a more participatory model that is better suited to the needs, preferences and wishes of older people, taking into account their diversity, their participation and the participation of professionals.	Development of work groups with the participation of professionals and older people.	Number of groups created with technical professionals.	Equality, Social Rights and Employment
			Number of groups created for older people	
		Pilot programme for the new proposals in the Barrio de la Estrella CMM (Municipal Centre for Older People).	Pilot programme in the Barrio de la Estrella neighbourhood.	
		Analysis and evaluation of the participation model, the competences and operation of the representative bodies of the CMM and modification, if applicable, of their by-laws and regulations towards a more suitable participatory model.	Development of a new participatory model of the CMM regulations and by-laws.	Ratio of members that consider the participatory model proposed in the CMMs to be suitable.



LINE 1 - AREA 1

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
1.1.2.	Creation of work groups within the Advisory Council for Older Citizens, as a regulated participatory body.	Modification of the regulations of the Advisory Council for Older Citizens of the Madrid Council.	Creation of the work group from among the members of the Advisory Council to review the regulations.	Equality, Social Rights and Employment
			Preparation of the report.	
1.1.3.	Promotion of participation among older people in the design of municipal actuations.	Creation of work groups and/or advisory groups for different municipal actions relying on volunteer elderly citizens from established participatory bodies or selected for specific projects such as: Fitting and installation of benches in consolidated urban areas and information and awareness campaigns on urban cleanliness and waste collection.	Percentage of municipal actions where the participation of older people has been requested during the design and implementation stages.	Equality, Social Rights and Employment
			Satisfaction of the participants in advisory groups for older people.	Environment and Transportation
1.1.4.	Joint work of the Advisory Council for Older Citizens with the Municipal Housing and Land Institute.	Shared design of the intergenerational houses so that they address the needs of older people.	Creation of groups between members of the Advisory Council.	Equality, Social Rights and Employment
			Preparation of the document.	



LINE 1 - AREA 1				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
			Satisfaction of the participants in the work group formed by members of the Advisory Council for Older Citizens and of the Municipal Housing and Land Institute.	
1.1.5.	Creation of advisory boards or work groups for older people in local district forums and in information and citizen participation associations.	Creation, optimisation and evaluation of an advisory board or work group for older people, in a 'pilot district'.	Completion of a pilot project in a district.	Territorial Coordination and Associations
		Fostering the implementation of advisory boards for older people in the rest of the districts.	Number of annual sessions called by the advisory boards or work groups for older people within the framework of each Local Forum.	
			Number of elderly citizens that participate in each Local Forum as a percentage of the total number of members.	



LINE 1 - AREA 1

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
1.1.6.	Guarantee the participation and evaluation of older people in the municipal services that are targeted at them (day care centres, SAD (home help service), TAD (remote home help service), CMM, meals on wheels, etc)	Performance of service satisfaction surveys.	Number of services evaluated in the satisfaction surveys.	Equality, Social Rights and Employment
		Application of qualitative techniques through focus and discussion groups with older people and caretakers to evaluate the services.	Total number of participants in the satisfaction surveys/year. Number of groups created with qualitative techniques.	
		Evaluation and collection of suggestions related to the services provided.	Satisfaction with the evaluated services.	
		Loading of the Service Charters for consultation and debate in the web page www.decide.madrid.es .	Presentation to the citizens of the Service Charters in the municipal web page.	
		Distribution of the Service Charters to associations, federations and other participatory institutions that are represented in the Advisory Council for Older Citizens.	Number of distribution points of the Service Charters to associations, federations and other participatory institutions that are represented in the Advisory Council for Older Citizens of the City of Madrid.	
		Distribution of the Service Charters to the managers of the district CMMs.	Percentage of the 21 districts where the Service Charters are distributed to the managers of the CMMs.	



LINE 1 - AREA 1

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
1.1.7.	Encourage the participation of older people in the decision-making process about improving accessibility conditions in the most frequently used urban environments (care centres for older people, health centres and other points that are mostly used by older people).	Affected pedestrian surface area.	Affected pedestrian surface area.	Sustainable Urban Development
		Extension of pedestrian areas.	Extension of pedestrian areas.	
		Installed accessible furnishing elements.	Number of installed accessible furnishing elements.	
		Improved pedestrian crossings.	Number of improved pedestrian crossings.	



AREA 2: PROMOTING THE EMPOWERMENT OF AGEING CITIZENS SO THEY CAN EXERCISE THEIR INDEPENDENCE

LINE 1 - AREA 2				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
1.2.1.	Encourage the leadership of women in the Municipal Centres for older people	Presentation and implementation of the project in Municipal Centres for Older People.	Start of the radio programme.	Equality, Social Rights and Employment
		Broadcasting of the project through a community radio.	Completed radio programmes.	
		Evaluation of the project and detection of areas for improvement for the subsequent implementation in other centres.	Project evaluation document.	
			Number of centres where the project is implemented.	
1.2.2.	Encourage the independence of older people through the learning and use of new technologies.	Increase in the number of computer labs in the Municipal Centres for older people.	Percentage of CMMs with computer labs.	Equality, Social Rights and Employment
			Level of satisfaction of CMM users with the computer labs.	
		Adding Wifi to the Municipal Centres for older people.	Percentage of CMMs that have Wifi.	City Management



LINE 1 - AREA 2

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
1.2.3.	Encourage associationism among ageing citizens as an element to encourage empowerment.	Specific course for the management of elderly, retired and pensioner associations.	Number of elderly, retired and pensioner associations attending the training course in 2017.	Territorial Coordination and Associations
		Yearly information campaign targeted at citizen entities for older people, retired workers and pensioners to encourage associationism among this sector of the population.	Number of citizen entities for older people, retired workers and pensioners that the campaign to encourage associationism is aimed at.	
		Information to the entities for older people, retired workers and pensioners in the Municipal Register about the 'Annual association meeting' so as to encourage their active participation.	Number of citizen entities for older people, retired workers and pensioners that receive information in the annual meeting.	
1.2.4.	Improve access to information about municipal services in Línea Madrid.	Creation of the figure of 'Administration Manager' that will be in charge of contacting older people to improve information and present the municipal services to them, and to manage the catalogue of Línea Madrid services they require. Pilot project.	Total number of requests for the contacting service.	Citizen Participation, Transparency and an Open Government
			Number of service requests by type of management operation and of information.	
			Number of service requests with complete management operation.	



LINE 1 - AREA 2

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
1.2.5.	Improve awareness by older people of their rights as consumers.	Installation of consumer information points in elderly care centres.	Number of information points installed per year.	Health, Safety and Emergencies
			Number of users/year.	
		Review and update of the guide 'Older people and consumers'.	Number of units issued and distributed per year.	
			Number of distribution points of the guide per year.	
1.2.6.	Encourage the assistance and guidance to elderly citizens with work and entrepreneurial interests.	Development of a general actuation protocol.	Development of the general actuation protocol.	Equality, Social Rights and Employment
		Assignment of a pilot assistance and guidance office.	Elderly people that have received information on employment.	
1.2.7.	Create specialist information structures on the portfolio of resources and social services targeted at older people.	Group information meetings for SAD (home help service) beneficiaries.	Number of SAD groups.	Equality, Social Rights and Employment
			Number of attendees to the SAD groups.	
		Group information meetings for new social service applicants.	Number of information groups for new users.	
			Number of attendees to the information groups for new users.	
	Group information meetings for new members of the CMMs.	Number of information groups for members of the CMMs.		



LINE 1 - AREA 2

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
1.2.8.	Promote equality between women and men, with a special focus on the personal, collective and social empowerment of women over 60 and on the knowledge of their needs and requirements.	Performance of a participatory diagnosis about the needs and requirements of women over 60 that attend the Equality Spaces of the DGIMH (Directorate General for Equality between Women and Men).	Development of a report on the needs and requirements of women over 60.	Government Department of Gender and Diversity Policy
			Number of Equality Spaces where the needs and requirements of women over 60 have been analysed.	
		Progressive adaptation of the follow-up systems of Equality Spaces to gather relevant and updated information on this group.	Number of follow-up systems of the Equality Spaces that are adapted to obtain relevant information on women over 60.	
			Number of activities completed from the Equality Spaces with the participation of women over 60 as a percentage of the total number of activities completed.	
		Development of actuations to strengthen empowerment to cover the specific needs of women over 60.	Number of specific activities targeted at women older than 60 that have been completed in the Equality Spaces.	
	Total number of women over 60 that participate in activities and services developed in the Equality Spaces.			



LINE 1 - AREA 2				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
1.2.9.	Encourage the participation of older people in the cultural activity of the city, promoting equal access of older people to cultural content.	Incorporate action measures in the cultural programme, activities and contents to encourage access of older people to cultural events.	Number of projects with an impact for older people.	Culture and Sport
			Number of contracts that include social clauses for older people.	
		Support projects that favour cultural, functional and gender diversity and access to culture for older people on equal terms.	Aid lines that incorporate diversity into all their manifestations.	
			Subsidised projects that favour cultural, functional and gender diversity.	
1.2.10.	Facilitate access to culture through reading and use of ICT.	Creation of easy reading clubs for older people.	Number of groups created.	Culture and Sport
			Number of sessions held.	
			Number of participating users.	



LINE 1 - AREA 2				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
		Promotion of the eBiblio Platform, completing training and educational sessions of the ebook loan platform.	Number of sessions held.	
1.2.11.	Encourage access to museums and interest about art among older people as a means for personal enrichment and a recreational form of social participation.	Activities and workshops in municipal museums targeted especially to associations of elderly people and elderly users of day care centres, culture centres, centres for pensioners and elderly citizens, Madrid Salud, etc.	Number of participants.	Culture and Sport
			Number of activities.	
			Number of participating institutions.	



AREA 3: PROMOTING A REALISTIC IMAGE OF ELDERLY CITIZENS AMONG ALL GENERATIONS.

LINE 1 - AREA 3				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
1.3.1.	Present an adequate image of ageing by eliminating stereotypes and increasing the visibility of the diversity of this collective (gender, people with cognitive impairment, with disabilities, with different sexual orientations, ageing immigrants, etc) to change social attitudes.	Activities to create awareness about the correct treatment of older people, observing their diversity and social reality.	Development of awareness activities.	Equality, Social Rights and Employment
		Development of a guide on ageism.	Development of a guide against ageism.	
		Creation of a network of age-friendly businesses.	Development of a guide of criteria to qualify as an age-friendly business.	
			Number of entities that have been informed.	
		Favour the increase in the know-how and research projects on the subject of active ageing.	Number of member entities.	
	Number of completed research projects.			



LINE 1 - AREA 3

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
1.3.2.	Encourage inclusive mobility of people through their own leadership.	Communication campaign, including the development of strategies and contents, with special focus on the following: championing the figure of older people by breaking current stereotypes; allowing their empowerment; and raising awareness about the convenience of independent and active movement.	Level of participation of users of centres for older people.	Environment and Transportation
			Level of participation of older experts.	
			Fields of knowledge.	
			Amount of advertising products.	
			Impact of the campaign.	
			Modification of attitudes/behaviours (from the baseline).	
1.3.3.	Encourage the participation of older people in the organisation of events on Environmental Education on Transportation.	Walks and bicycle runs from Vallecas to downtown Madrid (pilot).	Number of elderly citizens that participate in the organisation of ECCENTRIC events.	Environment and Transportation
			Number of activities that are organised.	
			Number of older citizens that participate in the activities.	
			Level of satisfaction of older people with the activity.	



LINE 1 - AREA 3				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
1.3.4.	Find the social, environmental and economic impact of the services targeted at older people in the city.	Performance of an evaluation study of the SROI (social return on investment) social, environmental and economic impact generated by an elderly care programme or service of the Madrid Council.	Number of SROI studies completed.	Equality, Social Rights and Employment
1.3.5.	Facilitate the use of public buses for older people, by means of information and awareness measures that contemplate the inclusion of functionally diverse people.	Information/training sessions for older people in the operating centres of the EMT (Public Transport Company) to inform about the characteristics of the service. Compilation of suggestions and requirements.	Number of sessions held.	Environment and Transportation
			Number of participants that benefit from this action.	
		Development of awareness campaigns on the correct use of the accessibility elements fitted to the buses, and particularly on allowing the use of reserved seats for passengers with reduced mobility.	Number of campaigns completed.	
		Training and awareness for drivers and for mobile customer care (SAM) personnel on issues of universal accessibility, with special focus on the vulnerability of older people in aspects related to their safety in transport. Aimed at promoting driving that suits their reduced mobility.	Number of courses completed.	
		Number of participating drivers.		



LINE 2: PROMOTING THE AUTONOMY AND INDEPENDENCE OF AGEING CITIZENS BY CREATING HEALTHY AND FRIENDLY ENVIRONMENTS

AREA 1: PROMOTING ENVIRONMENTS FOR LIFE

LINE 2 - AREA 1				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
2.1.1.	Promote the use and enjoyment of the public spaces by incorporating elements that facilitate everyday life.	Installation of accessible street toilets.	Number of installed toilets.	Sustainable Urban Development
			Level of satisfaction of the users.	
		Installation of benches on the street.	Number of installed benches.	Environment and Transportation
		Installation of accessible fountains.	Total number of new fountains installed in free spaces.	
		Minimum number of new fountains installed per district.		



LINE 2 - AREA 1

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
2.1.2.	Improve the mobility and safety of older people while using public spaces.	Perform police interventions in parks, health centres and centres for older people to improve mobility and safety conditions, with a special focus on pavements, pedestrian crossings and bicycle lanes.	Operational bicycle service.	Health, Safety and Emergencies
			Level of compliance of the scheduled patrols.	
			Audited health centres and centres for older people.	
			Road safety campaigns related to the use of pedestrian spaces, especially in areas frequently used by older people.	Equality, Social Rights and Employment
			Publications in social networks and official web pages.	
Training for students and teachers on the use and handling of bicycles.				
2.1.3.	Advance the social and urban improvement of the neighbourhoods, focusing on older people that live in them or interact with them.	Different actuations to improve accessibility and to remove architectural barriers that hinder the use of the urban environment by the citizens, and especially older people.	Number of actuations of accessibility improvement and architectural barrier suppression as a percentage of the total number of actuations of the Rebalancing Fund.	Territorial Coordination and Associations
				Sustainable Urban Development



LINE 2 - AREA 1				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
2.1.4.	Improve accessibility to public spaces and buildings to carry out physical exercise and sport activities.	Complete works to adapt to universal accessibility in the Municipal Sports Centres to facilitate their use.	Complete three accessibility works in Municipal Sports Centres.	Economy and Treasury
2.1.5.	Maintain and promote the use of the Areas for older people and Basic Sports Circuits.	Development of an accessibility study to Areas for Older People or Basic Sports Circuits.	Number of Areas for Older People studied.	Environment and Transportation
			Number of Basic Sports Circuits studied.	
		Preventive and corrective maintenance required in the Areas for Older People and Basic Sports Circuits.	Number of Areas for Older People to be maintained.	
			Number of Basic Sports Circuits to be maintained.	
		Installation of new elements or new Areas for Older People.	Number of new Areas for older people installed.	
		Installation of new elements or new Basic Sports Circuits.	Number of new Basic Sports Circuits installed.	
2.1.6.	Improve and complete the network of public facilities for the general population and for older people in particular.	Complete the network of specific public facilities for older people (Centres for older people and Day Care Centres).	Number of newly constructed Centres for Older People.	Economy and Treasury
		Refurbishment and improvement of the existing public facilities for older people (Centres for Older People, Day Care Centres and Alzheimer's disease Centre).	Completion of the refurbishment or improvement of the existing Municipal Centres for Older People.	



LINE 2 - AREA 1				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
		Complete the network of public facilities used by older people and by the general public (sports centres, swimming pools, music schools, municipal sports centres, etc).	Complete construction works of the related actuations.	
		Refurbish and improve the existing public facilities used by older people and by the general public.	Complete eight refurbishment/improvement works of centres used by older people and by the general public.	
2.1.7.	Facilitate the mobility of older people with actuations on the city traffic.	Traffic calming to facilitate the usual active movement of older people and the quality of life of the whole population.	Active movement of older people. Number and quality of the rest areas (noise, benches, etc). Individual motorised transit (cars, motorbikes). Independent movement.	Environment and Transportation
2.1.8.	Encourage age-friendliness in markets and businesses to facilitate the use of public and private resources.	Promotion of accessible markets by issuing subsidies to modernise municipal markets.	Number of refurbished markets.	Equality, Social Rights and Employment



LINE 2 - AREA 1

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
2.1.9.	Facilitate user access to buses.	Accessible conditioning of bus stops, including the removal of prefabricated platforms and the extension of the pavement.	Number of adapted stops.	Sustainable Urban Development
2.1.10.	Facilitate the use of city buses.	Review and specific and in-depth analysis of the location of bus stops close to hospitals, specialty centres and health centres, so as to guarantee the mobility of the users of these services.	Number of stops reviewed (percentage of verification).	Environment and Transportation
			Number of relocations.	
			Number of affected users.	
		Review and analysis of the frequencies of buses close to hospitals and specialty centres.	Number of lines whose frequencies have been reviewed.	
			Number of lines whose frequencies have been modified.	
			Number of affected users.	
Follow-up and monitoring of a protocol for the use of mobile ramps for wheelchair-bound users, to explain the procedure to be applied whenever they malfunction, and adaptation of the protocol to real-life scenarios.	Number of transfers completed by the Madrid Auto Taxi Union and Madrid Radio Taxi.			
	Number of claims received.			
	Number of unsuccessful services (the protocol is activated but the taxi is ultimately not used to verify the effectiveness of the protocol).			



LINE 2 - AREA 1

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
		Acquisition of city buses with double spacing in the central platform, to consolidate and improve full accessibility to the buses (it will be possible to hold two wheelchairs simultaneously, or else different elements (scooter and wheelchair/stroller)), and with a sensor in the central platform for the people accessing through the rear door to validate their tickets. Adaptation of the older buses to fit an extended central platform.	<p>Number of buses that include these new accessibility measures: double spacing.</p> <p>Percentage of the total fleet that these buses amount to.</p> <p>Number of buses with a double platform or an extended platform by the end of each year.</p> <p>Percentage of the total fleet that these buses amount to.</p> <p>Number of reconditioned vehicles.</p>	
		Maintenance of the accessibility systems in the written and spoken user information inside and outside the bus (SIENA).	<p>Number of completed interior SIENA reviews.</p> <p>Percentage of the total reviews that are correct (interior SIENA).</p> <p>Number of complete outside SIENA reviews.</p> <p>Percentage of the total reviews that are correct (outside SIENA).</p>	



LINE 2 - AREA 1				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
			Validity of the contract with the provider in charge of the maintenance of the SIENA programme.	
		Ongoing incorporation of variable message signs (VMS) on the bus stop shelters to improve the passenger information about delays, service incidents, route changes and other additional functionalities. Installation of audio functionalities to this system.	Number of installed information panels.	
			Number of reviews completed on the VMSs.	
			Percentage of reviews completed and correct.	
			Approximate number of users that use the stops with VMSs on a daily basis.	
2.1.11.	Mobility support by using taxis.	Support for the implementation of the BONOTAXI.	Amount of aids earmarked for the implementation of the BONOTAXI.	Environment and Transportation Equality, Social Rights and Employment
		Second Call for Concession of the Eurotaxi Special Scheme.	Number of Eurotaxi vehicles adhering to the taxi licence.	
		Call for TAXIFREE 2017 subsidy that shall include the EUROTAXIS ECO and ZERO, as well as taxis used by older people.	Number of Eurotaxis ECO and ZERO adhering to the taxi licence.	



LINE 2 - AREA 1

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Department
2.1.12.	Encourage the safe use of bicycles among older people.	Course on urban cycling for older people.	Number of older citizens trained by the police.	Environment and Transportation Health, Safety and Emergencies
			Skill level.	
			Level of satisfaction of older people with the activity.	
			Level of satisfaction of the police with the activity.	
2.1.13.	Allow access to the information and the management of actions through Línea Madrid with the support of volunteers.	Detection and transfer of older people that require accompaniment or assistance for administrative procedures (either in person or through the internet) from Línea Madrid to the volunteers.	Total number of requests of the accompaniment service.	Citizen Participation, Transparency and an Open Government
			Number of accompaniment service requests dealt with in each Citizens' Assistance Office (CAO).	
			Number of transferred service requests (complete process).	



AREA 2: PROMOTING THE CONTINUED USE OF THE USUAL RESIDENCE OR OF ALTERNATIVE HOUSING SYSTEMS

LINE 2 - AREA 2				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
2.2.1.	Promote Accessible and adapted housing buildings, with enough good quality services, for independence services.	Granting of subsidies to improve accessibility, energy efficiency and the preservation of housing buildings.	Number of buildings that have received subsidies for refurbishment every year.	Sustainable Urban Development
2.2.2.	Promote the construction of flats and the subsequent award to elderly citizens that are personally independent and have housing problems.	Construction of assisted living flats to allow independent living for as long as possible.	Number of houses.	Equality, Social Rights and Employment
			Number of assisted elderly citizens.	
			Satisfaction survey for elderly users.	
			Satisfaction survey for relatives.	
2.2.3.	Promote intergenerational co-habitation between older citizens and youngsters.	Intergenerational housing programme whereby older citizens and youngsters live together and help each other.	Number of houses.	Equality, Social Rights and Employment
			Number of people in the programme.	
			User satisfaction survey.	
			Number and type of actions that are shared.	



LINE 2 - AREA 2

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
2.2.4.	Promote the adapted housing programme for older people to provide habitability solutions in their own homes.	Adaptation of homes of older citizens to improve accessibility.	Number of houses.	Equality, Social Rights and Employment
			Number of people in the programme.	
			User satisfaction survey.	
2.2.5.	Promote the exchange of homes of older citizens for others that are adapted to their needs.	Exchange of homes to improve the personal independence and quality of life of older people.	Number of houses.	Equality, Social Rights and Employment
			Number of people in the programme.	
			User satisfaction survey.	
2.2.6.	Assign houses to elderly citizens that are undergoing an eviction process, that are about to be evicted or that are vulnerable.	Priority emergency housing care for elderly citizens that are being evicted or are vulnerable.	Number of houses.	Equality, Social Rights and Employment
			Number of people in the programme.	
			User satisfaction survey.	



LINE 2 - AREA 2

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
2.2.7.	Improvement of the Municipal Day Care Centre service for older people in accordance with the Integrated People-Centred Care model.	Increase the number of places available for users in day care centres.	Increase in the number of places available for users in day care centres.	Equality, Social Rights and Employment
		Gradual implementation of the IPCC model in Municipal Day Care Centres.	Percentage of Day Care Centres where the IPCC model has been implemented in three years.	
			Satisfaction of users/relatives with the IPCC model.	
2.2.8.	Improve the home assistance service for older people, adapting it to their needs.	Definition of risk profiles.	Number of new users evaluated for the risk profile.	Equality, Social Rights and Employment
		Performance of a coverage study in the districts.	Performance of a coverage study among districts.	
		Pilot Integrated People-Centred Care model within the home assistance service.	Number of districts with pilot implementations of the IPCC model within the home assistance service.	
		Incorporation of professionals (physiotherapists, occupational therapist and psychologist) for the evaluation, counselling and home support.	Interventions by professionals (physiotherapists, occupational therapists and psychologists) at the homes.	



LINE 2 - AREA 2

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
2.2.9.	Improvements in the remote home help service to detect fragility and overwork situations of the caregivers.	Identification of the vulnerability of newly-registered older citizens as per the defined profile.	Evaluation of the vulnerability of all new users as per the defined profile.	Equality, Social Rights and Employment
		Identification of the level of overwork of caregivers taking care of highly dependent older citizens.	Evaluation of the level of overwork of caregivers taking care of newly-registered highly-dependent users.	
			Evaluation of the level of overwork of caregivers taking care of newly-registered highly-dependent users over a period of three years.	
2.2.10.	Support to the caregivers of dependent elderly citizens.	Review of the 'Cuidar a quienes cuidan' (Caring for those who care) programme in a joint group of technicians and caregivers to detect improvement areas.	Creation of a joint technician/caregiver group.	Equality, Social Rights and Employment
			Preparation of the new model of psychotherapeutic programme for caregivers.	
		Information, counselling and support through the remote home help service and the home help service.	Number of users that have received information or assistance from the remote home help service and the home help service.	



LINE 2 - AREA 2				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
		Yearly public recognition of the role of caregivers.	Yearly recognition event.	
2.2.11.	Ensure that the quality of the services in support of older people remaining in their homes is correct and in accordance with the goals of each of them, regardless of whether they are managed directly or indirectly.	Favour the ongoing training of municipal personnel, including appropriate actions in the municipal training plan.	Number of training activities completed.	Equality, Social Rights and Employment
		Completion of technical sessions to ensure consistency in key aspects of the care of older citizens.	Number of technical sessions held.	
		Evaluation and quality control of the services provided, with a view towards ongoing improvement, and guarantee of compliance of the commitments set out in the Service Charters.	Number of evaluated services where compliance with standards has been attested.	
2.2.12.	Analysis of suggestions and claims of the services provided in relation with older people.	Compliance with quality standards of the S&C system.	Percentage of S&C addressed in under 40 calendar days.	Citizen Participation, Transparency and an Open Government
			Average reply time for S&C.	
		Comparative study of the received S&C of the services for older people in relation with the rest.	Number of S&C addressed in relation with municipal services for older people.	



AREA 3: SUPPORT TO THE PREVENTION OF VULNERABILITY AND PROMOTION OF HEALTH.

LINE 2 - AREA 3				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
2.3.1.	Promote health and active ageing in the Community Health Municipal Centres.	Create one new Community Health Municipal Centre (CHMC) to promote health.	Number of centres created.	Economy and Treasury Health, Safety and Emergencies
		Promote active ageing in the CHMCs by issuing a brochure with the bases for intervention of the Active and Healthy Ageing programme promoted by it.	Number of brochures issued.	
2.3.2.	Promote activities to encourage healthy habits specifically for older people.	Strengthen the health advice about physical exercise by health professionals in coordination with the municipal sports centres to encourage physical activities by carrying out supervised activity sessions and theoretical sessions on health education.	Creation of multidisciplinary work groups to develop intervention plans for older people by districts.	Culture and Sport Health, Safety and Emergencies
			Specific intervention programmes for older citizens at a risk of falling.	
			Design of other specific intervention programmes for older people.	



LINE 2 - AREA 3

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
2.3.3.	Foster prevention in situations related to safety at home.	Training for the users of Municipal Centres for older people on prevention so that they can cope with their everyday life more safely and independently.	Number of centres visited.	Health, Safety and Emergencies Equality, Social Rights and Employment
			Number of senior attendees.	
		Verification of operation of the smoke detectors in the houses of older people using the remote house help service. Safety and prevention advice within the house and the building where it is located.	Number of houses inspected.	



LINE 2 - AREA 3

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
2.3.4.	Promote prevention in scenarios related with everyday-life safety of older people and develop new knowledge, prevention and awareness tools so as to provide recommendations on home safety, safety in public spaces, road safety and mobility, neighbour and family cohabitation.	Training presented in Municipal Centres for older people with the 'Envejecer Seguro' (Safe Ageing) programme.	Number of preventive lectures and conferences on civility and respect for cohabitation.	Health, Safety and Emergencies Equality, Social Rights and Employment
		Training provided in the Municipal Centres for older people on road safety and civility.	Number of lectures and conferences on road safety and civility in Centres for older people.	
		Implementation of the section on care for older people within the Support and Protection Unit for Women, Minors and the Elderly (SPUWME), for the purpose of developing actuation protocols with other municipal services (Madrid Salud, Samur Social, DGM) to prevent, detect and address situations where there is a risk of mistreatment of older people and to address the issues faced by those living by themselves.	Number of events managed/investigated.	
			Number of mistreatment cases detected through the intended communication channels other than through the courts.	



LINE 2 - AREA 3

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
		Development of knowledge, prevention and awareness tools to provide recommendations on safety at home, safety in public spaces, road safety and mobility, neighbour and family cohabitation to people over 65 years of age.	Amount of audiovisual material created for the contents to be broadcast through the various channels (Facebook, Twitter, YouTube, press, radio, TV and communication channels of the Madrid Council).	
			Amount of graphical material (tri-fold brochures and posters) for distribution in Care Centres for Older People, Day Care Centres and Municipal District Councils.	
			Number of publications in social media a official web pages.	
			Number of audiovisual content provided to the Government Department of Equality, Social Rights and Employment.	
			Number of hits in the social network channels (Facebook and YouTube) and official web pages.	
			Number of retweets and likes or dislikes/number of followers.	



LINE 2 - AREA 3

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
2.3.5.	Encourage physical exercise among ageing citizens in the Municipal Sports Centres.	Incorporation into the Customised Technical Advisory (CTA) Service in all Municipal Sports Centres.	Municipal Sports Centres with CTA service.	Culture and Sport
			Elderly people that used the CTA service.	
		Evaluation of the physical condition of people over 65 in these centres.	Implementation of the physical condition evaluation stage in the Municipal Sports Centres.	
2.3.6.	Encourage outdoor physical exercise.	Promotion of the 'Caminar por Madrid' (Walking through Madrid) programme throughout the whole city. Promotion sessions of the capacity of citizens to independently use spaces and itineraries in parks and green spaces as a healthy leisure alternative.	District where the 'Caminar por Madrid' programme is implemented.	Culture and Sport Health, Safety and Emergencies
			Municipal Sports Centres where the 'Caminar por Madrid' programme is implemented.	
		Creation of new Nordic walking groups within the framework of the 'Caminar por Madrid' programme.	Specific Nordic walking groups.	



LINE 2 - AREA 3

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
2.3.7.	Promotion of the 'Moverse es Cuidarse' (Moving is health) programme and extension of the awareness actions.	Promotion of the 'Moverse es Cuidarse' (Moving is health) programme and extension of the awareness actions.	Creation of outdoor exercise groups.	Equality, Social Rights and Employment
			Inter-district physical exercise meetings.	
			Yearly meeting in an emblematic park of the city.	
			Satisfaction of users of the outdoor exercise groups.	
2.3.8.	Reduction in the risk of falls among older people.	Detection of people who have fallen previously or who show signs of potential for falls.	Number of people participating in the workshops/Number of people at risk.	Health, Safety and Emergencies Culture and Sport
		Intervention with Health Education and Physical Activity techniques to prevent them and avoid their consequences.	Number of participants that reduce their risk/Number of participants in the workshops.	
		Issue of a brochure on fall prevention for older people.	Number of brochures issued.	



LINE 2 - AREA 3				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
2.3.9.	Prevention of falls at home for elderly people at risk.	Professional assessment and assistance from the home help service to improve the environment.	Number of assessments completed.	Equality, Social Rights and Employment
		Assessment, professional assistance and installation of fall detectors from the remote home help service.	Increase in the number of installed fall detectors.	
2.3.10.	Promote scientific knowledge about frail elderly people.	Development of a social vulnerability study.	Preparation of the report.	Equality, Social Rights and Employment
2.3.11.	Actuation against risk situations that affect vulnerable elderly citizens, especially as a result of loneliness, social isolation or abuse.	Establishment of a Protection Network for vulnerable elderly people, by means of coordinated actuations and specific programmes in both areas.	Establishment of a protection network for vulnerable elderly people.	Equality, Social Rights and Employment
		Design of an integrated care programme for older people that suffer abuse.	Number of inter-area work groups created for the design of the protocol against abuse.	Health, Safety and Emergencies
			Development of the protocol against abuse.	



LINE 2 - AREA 3

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
			Number of training sessions for professionals where the issue of abuse is discussed.	
			Number of sessions presenting the protocol against abuse to entities providing this service to older people.	
			Development of the protocol to care for older people that live alone.	
		Design of the protocol to care for older people that live alone, especially those over 80.	Number of districts where the pilot protocol to care for older people that live alone is applied.	
			Number of follow-up visits performed yearly from the remote home help service for people older than 80 that live alone.	



LINE 3: ADVANCING IN THE GUARANTEE OF SOCIAL COLLABORATION AND PARTICIPATION OF AGEING CITIZENS AS AGENTS OF CHANGE AND PROTAGONISTS IN THE CONSTRUCTION OF A WELFARE SOCIETY

AREA 1: PROMOTING VOLUNTEER WORK AND SOCIAL PARTICIPATION

LINE 3 - AREA 1				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
3.1.1.	Encourage volunteer action among older people.	Increase the participation of older people in the Municipal Volunteer Project 'Los mayores también cuentan' (Older people also count).	Number of elderly volunteers participating in the 'Los mayores también cuentan' Municipal Project.	Citizen Participation, Transparency and an Open Government Area
		Increase participation of older people in the permanent and individual projects developed by the Municipal Volunteer Programme.	Number of elderly volunteers participating in permanent and individual projects.	
		Increase the participation of people over 65 as volunteers in district activities.	Number of elderly volunteers participating in district activities.	



LINE 3 - AREA 1				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
3.1.2.	Support to the volunteer organisations working with older people of the city.	Support through subsidies to elderly volunteer organisations or to organisations aimed at older people themselves.	Number of subsidies awarded to volunteer organisations or to projects aimed at older people themselves.	Equality, Social Rights and Employment
3.1.3.	Create a friendliness movement to which the various city agents will be incorporated.	Inform volunteer organisations about the age-friendly cities project so they can include aspects contemplated in the project in their programmes.	Number of information meetings.	Equality, Social Rights and Employment
		Publish the results of the age-friendliness analysis among the companies that make up the Forum of Companies and encourage their inclusion in the project as active agents, incorporating the Age-Friendly Madrid project to their strategy, by planning activities related to active ageing.	Number of good practices registered.	
3.1.4.	Promote the 'Memoria de los barrios' (Memory of the neighbourhoods) programme to encourage the participation of older people.	Development of a digitisation and Internet broadcasting project with private citizens' pictures and documents related to the history of the districts, neighbourhoods and inhabitants of Madrid.	Number of libraries participating in the project.	Culture and Sport



LINE 3 - AREA 1

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
3.1.5.	Encourage the exchange of help among neighbours.	Encourage the use of the time banks of the Madrid Council among older people.	Number of elderly members of the time banks.	Equality, Social Rights and Employment
			Level of satisfaction of older members participating in the time banks.	
3.1.6.	Incorporate specific actuations for older people in the city neighbourhoods.	Encourage specific actions for older people in the Neighbourhood Plans by means of planned social intervention after agreeing with the association fabric.	Neighbourhood plans with specific actuations for older people.	Territorial Coordination and Associations
3.1.7.	Encourage older people to participate in neighbourhood life through urban gardens.	Increase the number of urban gardens in the Centres for Older People of the city.	Number of Centres for Older People with urban gardens.	Environment and Transportation
			Level of satisfaction of older people with the activity.	
3.1.8.	Encourage the participation of older people in the spreading of cultural spaces as a way of fulfilling and extending their wish to serve the community.	Participation of elderly volunteers as museum guides, customer care assistants, assistants for handicapped people, etc. Actions as motivators and searchers for sponsors.	Number of participating elderly volunteers.	Culture and Sport
			Number of guided visits.	
			Number of activities completed.	
			Number of visitors that received attention.	



AREA 2: FAVOURING INTERGENERATIONAL SOLIDARITY

LINE 3 - AREA 2				
#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
3.2.1.	Promote intergenerational activities in the Municipal Centres for older people and the Municipal Day Care Centres.	Yearly intergenerational activities in Municipal Day Care Centres.	Municipal Day Care Centres where at least one intergenerational activity has been completed.	Equality, Social Rights and Employment
			Level of satisfaction of the users of the Municipal Day Care Centres with the intergenerational activities.	
		Yearly intergenerational activities in Municipal Centres for older people.	Municipal Centres for older people where at least one intergenerational activity has been performed.	
			Level of satisfaction of the users of the Centres for Older People with the intergenerational activities.	



LINE 3 - AREA 2

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
		Yearly intergenerational groups of outdoor exercise with older users of the Municipal Centres for Older People	<p>Outdoor exercise groups that perform intergenerational activities.</p> <p>Level of satisfaction of the children with the intergenerational outdoor exercise activities.</p> <p>Level of satisfaction of older people with the intergenerational outdoor exercise activities.</p>	
		Yearly meetings to inform about the intergenerational cohabitation programme, with the intervention of older citizens and youngsters that participated in it.	<p>Cohabitation meetings for couples participating in the intergenerational cohabitation programme.</p> <p>Information meeting about the intergenerational cohabitation programme, with the participation of couples of the programme, in Municipal Centres for older people close to university campuses.</p>	



LINE 3 - AREA 2

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area	
3.2.2.	Promote family breaks for grandparents with foster minors within the framework of the intergenerational leisure activity project.	Activities to provide support during the holiday periods with summer camps and individual leisure activities.	Number of participating foster grandparents and minors during the summer activities.	Equality, Social Rights and Employment	
			Level of satisfaction of the participants in the summer activities.		
		Yearly meeting of foster grandparents and their grandchildren.	Number of participants in the yearly meeting between foster grandparents and minors.		Equality, Social Rights and Employment
			Level of satisfaction of the participants in the yearly meeting.		
3.2.3.	Encourage intergenerational activities in the districts.	Develop intergenerational district leisure activities (joint workshops, digital literacy, exhibitions, sports activities, musicals, intergenerational excursions) in at least 10 districts.	Number of districts where intergenerational activities are carried out.	Equality, Social Rights and Employment	
			Level of satisfaction of the people responsible for the activities performed in the participating districts.		



LINE 3 - AREA 2

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
3.2.4.	Encourage intergenerational relationships by having older people accompany the minors to the educational centres.	Accompaniment by older people of the children in the STARS programme (which promotes active journeys home/to school) in bicycle or walking groups that are organised in the schools and institutes.	<p>Number of elderly citizens that collaborate with the STARS programme as volunteers accompanying minors.</p> <p>Level of satisfaction with the activity and of competence in the activity.</p>	<p>Environment and Transportation</p> <p>Health, Safety and Emergencies</p>
3.2.5.	Strengthen the relationships between grandparents and grandchildren around environmental activities.	<p>About biodiversity: guided ornithological itineraries, visits to urban fauna centres, ringing workshops, construction of bird feeders, planting of trees, etc.</p> <p>Guided itineraries through parks and gardens: Retiro, Prado-Recoletos axis, Casa de Campo, Madrid Río, El Capricho, Quinta de los Molinos, etc.</p> <p>Consumers: green Christmas, agroecological market, recycled paper workshop, etc.</p> <p>Urban gardens (horticulture workshops, seed exchange, etc).</p>	<p>Elderly participants in the activities of the environmental activity programme, alone or with other elderly citizens.</p> <p>Elderly participants in the activities of the environmental activity programme with grandchildren or minors.</p> <p>Level of satisfaction of older people with the activity.</p>	Environment and Transportation



LINE 3 - AREA 2

#	Action	Actuations	Indicators	Council Government Area
3.2.6.	Encourage the meeting of older people and the new generations in cultural and fun spaces that contribute towards producing appreciation for art and museums. Contribute to improving the personal and family relationships between older people and youngsters.	Workshops and/or guided visits in the municipal museums aimed at grandparents with their grandchildren (other family members may attend as long as the generation difference involves one elderly person).	Number of participants.	Culture and Sport
			Number of participating adults.	
			Age distribution of participants.	
			Number of sessions held.	



EVALUATION OF THE ACTION PLAN

Once the diagnosis has been completed and the action plan has been developed, it is time to remember that the proposal from the WHO states that cities need to enter a cycle of ongoing improvement: the execution will be followed by a reformulation of the plan to collect new actuations for the detected areas of improvement.

The indicators are normally cemented on the contributions that ultimately lead to the impact indicators. The proposal from the WHO, set out in its 2015 document 'Measuring the age-friendliness of cities: a guide to using core indicators', suggests a bottom-up selection of the indicators: it will first be necessary to identify the impact indicators and results and then backtrack to identify the relevant product and contribution indicators.

These indicators are used to measure the age-friendliness reference level and to follow up on its evolution as suitable interventions are applied. These indicators have been agreed among the work groups and have been standardised upon the recommendations of the Global Network for Age-Friendly Cities.

The proposed indicators to analyse the evolution of the City of Madrid are the following:

1. Contributions: resources and structures that act as main facilitators:
 - Political commitment from the Mayor to develop the programme.
 - Involvement of the Action Group and participation of all the Government Departments.
2. Products: interventions aimed at creating an environment that suits older people:
 - 2015-2019 Government Plan
 - 2015-2019 Plan Madrid, city of care
 - 2016-2020 Human Rights plan
3. Results: short/mid-term changes for the purpose of creating an age-friendly environment:
 - Indicators included in each of the actions
 - Pre-post analysis with the city services (survey for older people on the 'age-friendliness' of Madrid and survey on the quality of life and satisfaction with the public services of the City of Madrid)

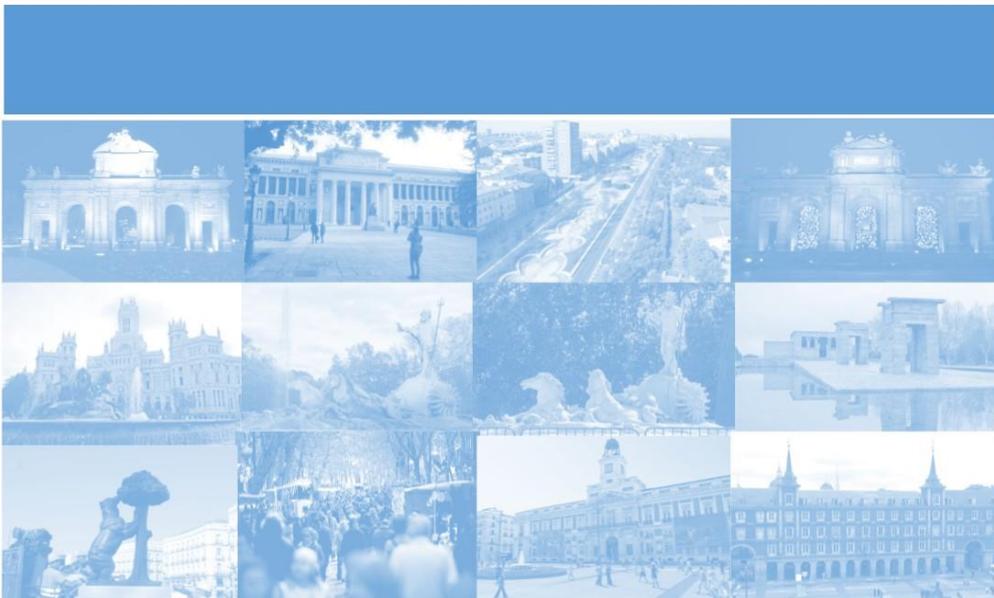


4. Impact: long-term changes as a result of the improvement in an age-friendly environment:
 - Evolution of the perception, quality of life and satisfaction
 - Evolution of the life expectancy
 - Evolution of the active ageing index
5. Equality (Transversal Indicator): verification of disparity/equality between groups.
 - Life expectancy by district
 - Active ageing index by gender

MADRID

CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES

PLAN DE ACCIÓN 2017-2019





Uno de los compromisos fundamentales de mi actual responsabilidad como Alcaldesa de Madrid es lograr que nuestra ciudad sea cada vez más amable con todos nosotros y nosotras, sus habitantes. Estas palabras, réplica de las expresadas en el Plan de Infancia y Adolescencia, son igualmente pertinentes en la presentación de este Plan de Acción.

Hacer de Madrid una ciudad cada día más amigable con las personas de edad es convertirla a la vez en amigable con todos los ciudadanos, sin diferencias por edad o género, necesidades o capacidades.

El marco conceptual de este Plan se basa en el Paradigma del Envejecimiento Activo, “proceso en que se optimizan las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen”.

Las personas mayores toman, en esta iniciativa, un rol de ciudadanos activos en la construcción de una sociedad para todas las edades. Una sociedad que favorece la presencia y participación de la gente mayor en todos los aspectos de la vida y de la dinámica social.

Es por eso que este plan entronca de manera tan especial con el Plan de Gobierno 2015-2019, en el que se ha incluido un Eje estratégico denominado “Una ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva” que comparte sustancialmente sus objetivos y estrategias con el presente Plan.

Se hace mención concreta a la Elaboración y ejecución del Plan de Acción "Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores", algo que constituye una acción en sí misma, con sus correspondientes metas e indicadores.

Además, el Ayuntamiento de Madrid está desarrollando diferentes Planes y Estrategias orientados a fomentar una ciudad mejor para todos y todas. Entre ellos destacan el “Plan Madrid, ciudad de los cuidados 2015-2019” y el “Plan de Derechos Humanos 2016-2020”. Ambos comparten objetivos y principios con el Plan de amigabilidad.

El reto está en conseguir un entorno saludable y seguro, una ciudad accesible, una buena oferta cultural, servicios sociales y sanitarios de calidad y adaptados a todas las necesidades, factores que interrelacionan entre sí e inciden positivamente en el mantenimiento de las capacidades.

Pero además, una ciudad acogedora y facilitadora con las personas mayores es una ciudad amigable con todos sus residentes.



Los edificios, los transportes y las calles libres de barreras mejoran la movilidad y posibilitan la independencia de personas con discapacidad de todas las edades y de quienes pasean con los cochecitos de bebés.

Un entorno de barrios y parques seguros permite a niños, jóvenes y mayores salir al exterior con confianza para disfrutar de actividades físicas y sociales.

Las familias aligeran su carga si sus integrantes de mayor edad cuentan con el apoyo comunitario y los servicios de salud que necesitan.

Y por último, la comunidad entera se beneficia de la experiencia y capacidad de sus residentes de más edad si se les facilita el acceso a la participación activa en la vida de la ciudad.

Agradezco la elaboración del Plan a todas y cada una de las Áreas de Gobierno que han participado activamente en su elaboración y especialmente al Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, que ha coordinado la participación en el mismo de un buen número de profesionales y contado con la estrecha colaboración del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid.

Sin ellos no hubiera sido posible su redacción y sin ellos sería imposible llevarlo a buen término.

Como todo plan de ciudad, cuentan con mi apoyo e impulso para garantizar su desarrollo, en el que confío plenamente.

Manuela Carmena Castrillo

Alcaldesa de Madrid



Madrid, ciudad amigable con las personas mayores

PLAN DE ACCIÓN 2017-2019

CONTENIDO

MADRID Y LA RED MUNDIAL DE CIUDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES: MARCO CONCEPTUAL	4
MADRID AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES: ANTECEDENTES Y CONTEXTO ACTUAL ..	6
METODOLOGÍA.....	13
ESTRUCTURA DEL PLAN	15
ACCIONES DE CADA EJE.....	24
CALENDARIZACIÓN Y PRESUPUESTOS	73
ANÁLISIS JURÍDICO	107
SISTEMA DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN	109
EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	113



MADRID Y LA RED MUNDIAL DE CIUDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES: MARCO CONCEPTUAL

“...Para ser sostenibles las ciudades deben proveer estructuras y servicios que sustenten el bienestar y la productividad de sus residentes. Las personas mayores, en particular, requieren entornos de vida facilitadores y de apoyo para compensar los cambios físicos y sociales asociados al envejecimiento (...) Lograr que las ciudades sean más amigables con los mayores constituye una respuesta necesaria y lógica para promover el bienestar y el aporte de los residentes urbanos de mayor edad y mantener ciudades prósperas.” (OMS 2007)¹.

El Proyecto Ciudades Amigables con las personas mayores se basa en la premisa de que una ciudad amigable es aquella que facilita que sus ciudadanos envejecan de forma activa. Por tanto, una ciudad amigable es aquella que proyecta sus estructuras y servicios para que todas las personas, independientemente de sus edades, habilidades y capacidades, disfruten de buena salud y vivan con seguridad participando activamente en todos los ámbitos de la vida social.

Una comunidad es amigable con las personas mayores cuando:

- Reconoce su diversidad.
- Protege a los más vulnerables.
- Promueve su inclusión y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria.
- Respeta sus decisiones y elecciones de estilo de vida.
- Anticipa y responde con flexibilidad a las necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento.

Con estas premisas, Madrid realizó su diagnóstico de amigabilidad con la participación de más de 4.000 ciudadanos y ciudadanas, descubriendo numerosas áreas de mejora que, parafraseando a la Alcaldesa, Manuela Carmena, en la presentación del documento [“Madrid, ciudad amigable con las personas mayores”](#)², han brindado a la ciudad una oportunidad que no puede desaprovechar.

Por eso, la adhesión de Madrid a esta red es un gran estímulo para seguir trabajando con y para la ciudadanía, ya que una ciudad amigable con los mayores no sólo es “amigable con las personas de edad”, una ciudad amigable con los mayores es a la vez amigable con todos los ciudadanos, sin diferencias por edad o género, necesidades o capacidades.

Manuela Carmena Castrillo. Alcaldesa de Madrid.

1 OMS (2007). Guía Ciudades Globales Amigables con los mayores. Ginebra: OMS.

2 Ayuntamiento de Madrid. Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo (2015).



PARADIGMA DEL ENVEJECIMIENTO ACTIVO

El marco conceptual de este Plan se basa en el Paradigma del Envejecimiento Activo, establecido por la Organización Mundial de la Salud, y que lo define como el “proceso en que se optimizan las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen”. (OMS 2002)³.

El envejecimiento activo es, sin duda, un factor que incide directamente en el mantenimiento de la capacidad funcional de los individuos, con todas las ventajas que esto entraña, tanto a nivel personal como a nivel familiar o, en la esfera superior, social.

Dicho proceso depende de una serie de determinantes económicos, sociales, conductuales, personales, el ambiente físico, la cultura y el género. Este es un concepto multidimensional tanto en sus elementos constitutivos como en sus determinantes. (Fernández-Ballesteros, 2009)⁴.

Este paradigma, de tan grandes dimensiones, ha sufrido un proceso de cierta banalización desde su teorización en 2002 y ha sido asociado a cualquier actividad dirigida a las personas mayores que tuviera un enfoque “positivo”, “activista”, convirtiéndose en un calificativo que se asocia a programas donde se otorga un rol de mero espectador, consumidor o usuario a la persona mayor, dejando de lado su faceta vinculada a la implicación en las actividades y en la toma de decisiones, la participación. (Barrio, 2015)⁵.

En cambio, en el programa de Ciudades Amigables, las personas mayores son las protagonistas de un proceso de generación de bienestar que revierte en la vida cotidiana, que reclama una recuperación más racional de los espacios públicos, de las relaciones entre los ciudadanos, de las transferencias de cuidados... de todas esas pequeñas cosas que hacen que la vida cotidiana en el municipio sea un poco más humana y más satisfactoria para todos y todas. (Sancho, 2010)⁶.

Las personas mayores toman, en esta iniciativa, un rol de ciudadanos activos en la construcción de una sociedad para todas las edades. Una sociedad que favorece la presencia y participación de la gente mayor en todos los aspectos de la vida y de la dinámica social.

Las personas mayores tienen el derecho de participar activamente de manera integral en la sociedad, lo que implica que no pueden seguir siendo simples objetos de atención y de

³ OMS (2002). Active Ageing: A Policy Framework. Geneva: WHO.

⁴ Fernández-Ballesteros, R. (2009): Envejecimiento activo. Contribuciones de la Psicología. Madrid: Pirámide.

⁵ Barrio, E., Mayoral, O., Sancho, M. (2015): Estudio sobre las condiciones de vida de las personas de 55 y más años en Euskadi. Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco.

⁶ Sancho, M. y Barrio, E. (2010). Donostia-San Sebastián, ejemplo de ciudad amigable. La ciudad y los mayores. Barcelona Metròpolis. Revista de información y pensamiento urbanos, Oct-Dic, 58-62.



administración. Implica que han de estar presentes en las dinámicas sociales y políticas de cada ciudad y comunidad. (Subirats, 2011)⁷.

El gran potencial de las personas mayores debe revertir en el bienestar de la sociedad. Estas personas ya son generadoras de bienestar, ayudando a sus hijos/as en el cuidado de sus nietos/as, apoyando económicamente a su familia, protegiendo nuestro sistema mitigando los problemas sociales ocasionados por el elevado desempleo, o formando parte de asociaciones y entidades de voluntariado.

Contribuir aporta no sólo beneficios para los demás, sino también recompensas personales (Villar, 2013)⁸. Este tipo de iniciativas, por tanto, además de fomentar la participación social conllevan un bienestar personal indispensable para un envejecimiento activo y satisfactorio.

MADRID AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES: ANTECEDENTES Y CONTEXTO ACTUAL

Desde sus comienzos, Madrid, se plantea este proyecto como un “Proyecto de Ciudad”, con un carácter participativo, cuyo objetivo es mejorar la amigabilidad de la ciudad y así lo demuestran diferentes hechos relacionados con el proceso de adhesión.

Con fecha **26 de marzo de 2013** se aprueba la **solicitud de adhesión, por unanimidad en el pleno municipal** y por parte de todos los grupos políticos. Dicha solicitud es remitida a la OMS por la máxima figura municipal, la Alcaldesa de Madrid mostrando así su compromiso con el proyecto.

El **16 de mayo de 2014** se recibe la **aceptación de la solicitud para formar parte de la Red de Ciudades Amigables de la OMS**. Para Madrid, una ciudad con amplia trayectoria en políticas para mayores, la pertenencia a la Red Internacional de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, supone una oportunidad de establecer relaciones entre las ciudades participantes, facilitar el intercambio de información y de buenas prácticas, proporcionar apoyo técnico y capacitación y fomentar intervenciones apropiadas, sostenibles y costo eficaces para mejorar la vida de las personas mayores.

⁷ Subirats, (2011): Ciudadanía y personas mayores. En Causapié, P. (dir.) y VVAA., Libro Blanco: Envejecimiento Activo. Madrid. IMSERSO. 2, 87-102.

⁸ Villar, F., López, O., y Celdrán, M. (2013): La generatividad en la vejez y su relación con el bienestar: ¿Quién más contribuye es quien más se beneficia? Anales de Psicología, 29 (3), 897-906.



MADRID CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES: DIAGNÓSTICO

El **diagnóstico de amigabilidad de la ciudad de Madrid** se realizó durante el año 2014. El informe final de todo este proceso vio la luz en **noviembre de 2015** quedando plasmado en un documento, presentado por la máxima representante de la corporación municipal, la Alcaldesa, confirmando así su liderazgo del proyecto.

Para llevar a cabo el diagnóstico se realizaron:

- 30 entrevistas en profundidad, a personas de dilatada experiencia y cargos directivos, responsables de la toma de decisiones en las áreas de trabajo del estudio.
- 3.900 encuestas telefónicas de opinión, dirigidas a personas mayores de 65 años empadronadas en la ciudad de Madrid, en las que se recogieron indicadores de percepción para la valoración de diversos aspectos de la ciudad, esta percepción fue recogida a través de una escala de medición de 0 a 10 puntos.
- 48 grupos de discusión a través de los Consejos Territoriales y Consejos Sectoriales, en los cuales estaban representadas las personas mayores, personas mayores muy longevas, cuidadores principales, asociaciones con fines sociales y asociaciones de PPMM.

Este diagnóstico concluyó con el informe final en el que se recogían 178 propuestas de mejora para hacer de Madrid una ciudad amigable con las personas mayores.

Del diagnóstico se pueden destacar dos grandes líneas de actuación:

- Una línea de trabajo que se encamina más a que el conjunto de la sociedad entienda que este periodo de vida es uno más dentro del proceso vital de la persona:
 - Integrando a la persona mayor con el conjunto de la sociedad.
 - Haciendo sentir su valor a través de ejemplos visibles.
- Y la otra centrada en aspectos de mejora concretos por áreas (vivienda, atención social y sanitaria, etc.).

En este sentido, es muy interesante destacar que en la percepción de amigabilidad con las personas mayores distinguen entre lo relativo a las estructuras y lo relativo a las actitudes. En el primer caso, se refieren a las actuaciones de la administración y, en el segundo, a la educación de la ciudadanía. Creen que la sociedad tiene una visión negativa sobre la persona mayor que es necesario cambiar, “cambiar una acera es muy fácil, pero cambiar una actitud o fomentar respeto es difícilísimo”. Las palabras clave en ambos casos son sensibilización y visibilidad hacia todos los colectivos para fomentar el reconocimiento, la inclusión y la participación.



Englobar la variedad de realidades presentes en las personas mayores de 65 años en el concepto “colectivo de mayores” es muy reduccionista y discriminatorio... hace que el envejecimiento no se viva en el imaginario colectivo como una etapa dentro de un proceso, sino como un salto a otra realidad.

Existe una percepción generalizada de que es necesario seguir trabajando para mejorar en todo lo que se pueda y porque, además del fin real de este proyecto, supone un beneficio para toda la sociedad.

PLAN DE GOBIERNO

En el **Plan de Gobierno 2015-2019** se ha incluido un Eje estratégico denominado “Una ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva” que comparte sustancialmente sus objetivos y estrategias con el presente Plan.

Se hace mención concreta a la **Elaboración y ejecución del Plan de Acción "Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores"**, algo que constituye una acción en sí misma, con sus correspondientes metas e indicadores.

En el caso de las personas mayores, encontramos actuaciones en el OBJETIVO ESTRATÉGICO **“Garantizar la equidad social reconociendo la diversidad de la población”**, bajo el epígrafe **“Fortalecimiento de servicios y programas para personas mayores”**.

Al margen de medidas concretas, podemos señalar las grandes líneas de actuación en las que se enmarcan todas ellas, aunque redactadas de forma diferente a las del plan y expresadas de forma agrupada para facilitar su comprensión.

- **Fomentar el envejecimiento activo, la participación, el respeto y la inclusión de las personas mayores en la vida de la ciudad.**
 - Mantener y ampliar una red de centros de mayores que junto a los existentes de otras áreas, como centros culturales, deportivos o de promoción de la salud, favorecen la promoción del envejecimiento activo a través de prácticas saludables como el ejercicio o el aprendizaje a lo largo de toda la vida.
 - Impulsar y promover que todas las áreas municipales consideren al colectivo de personas mayores como parte activa y fundamental de la ciudadanía, evitando la segregación y teniendo en cuenta sus opiniones y necesidades, siguiendo las directrices de la **red mundial de ciudades amigables con los mayores**.
- **Favorecer la permanencia de las personas mayores en su entorno, con buena calidad de vida, incluso en presencia de trastornos funcionales, dependencia o vulnerabilidad social.**



- Mantener y ampliar la red de servicios de apoyo prestados en el hogar (SAD, TAD, comidas a domicilio, etc.) y los existentes en la comunidad que favorecen la permanencia en el mismo (CD), así como los programas específicos de apoyo a quienes cuidan, como el respiro familiar o los grupos psicoterapéuticos.
- Establecer una red de protección para las personas mayores vulnerables, especialmente por soledad, aislamiento social o maltrato, mediante actuaciones coordinadas y programas específicos.
- **Asegurar que los servicios se prestan con calidad y de acuerdo a los objetivos de cada uno de ellos, independientemente de que se presten mediante gestión directa o indirecta.**
 - Favorecer la formación continua del personal municipal, incluyendo las acciones oportunas en el plan de formación municipal y realizando jornadas técnicas que garanticen la puesta en común de aspectos claves de la atención a mayores.
 - Hacer evaluación y control de calidad de los servicios prestados, con un deseo de mejora continua y garantizar el cumplimiento de los compromisos marcados en las cartas de servicios.

OTROS PLANES DE LA CIUDAD DE MADRID

Además, el Ayuntamiento de Madrid está desarrollando diferentes Planes y Estrategias orientados a fomentar una ciudad mejor para todos y todas. Entre ellos destacan el “Plan Madrid, ciudad de los cuidados 2015-2019” y el “Plan de Derechos Humanos 2016-2020”. Estos Planes comparten objetivos y principios con el Plan de amigabilidad.

Los objetivos del **Plan Madrid, ciudad de los cuidados** son:

- Crear condiciones básicas para que el ciudadano pueda cuidar, ser cuidado y cuidarse.
- Promover la equidad para el desarrollo de los cuidados, tanto desde la perspectiva de género, como territorial, o la de los otros ejes de desigualdad (clase social, etnia, etc.).
- Promover el desarrollo comunitario desde la visión de la corresponsabilidad.
- Potenciar los espacios institucionales como espacios de cuidados, donde se puedan identificar las necesidades de la población y generar satisfactores.

Los principios que rigen este Plan son: la corresponsabilidad, la autonomía, la sostenibilidad, así como la equidad y el universalismo proporcional.

Por otro lado, el **Plan de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid** tiene por objetivo garantizar que sus políticas públicas cumplen adecuadamente con sus obligaciones de respetar, proteger y realizar los derechos humanos de todas las personas que habitan en el Municipio de Madrid.



Se funda en los siguientes valores y principios:

- La universalidad, indivisibilidad e interdependencia de los derechos humanos.
- La igualdad de género y la no discriminación para todas las personas.
- Identificación de los obstáculos para el ejercicio de derechos de todos los sectores de la población.
- La gestión democrática de la ciudad.
- La función social de la ciudad.
- La defensa del buen acceso y ejercicio de los DDHH de la ciudadanía.

En su meta 11, estructurada en tres ejes y que contiene nueve acciones, hace referencia a **“una ciudad que garantiza los derechos de las personas mayores”**.

Su última redacción es la siguiente:

De acuerdo con el principio de no discriminación, todas las personas mayores que habitan Madrid tienen derecho a condiciones de existencia que favorezcan su desarrollo físico, mental y social y a disfrutar de todos los derechos contenidos en los estándares internacionales. Para continuar cumpliendo con un impulso renovado sus obligaciones con estos derechos, el Ayuntamiento se compromete, en el ámbito de sus competencias, a:

OE 1.- Continuar adoptando las medidas normativas, políticas, procedimientos y prácticas necesarias para garantizar que su plantilla y el personal de las entidades de gestión indirecta se **abstienen de incurrir en cualquier acto de discriminación** contra las personas mayores y que actúan desde su reconocimiento como titulares de derechos.

OE 2.- Reforzar los programas municipales sobre derechos de las personas mayores mejorando su adecuación a los estándares internacionales, y garantizar que promueven la autonomía, la participación, la dignidad, los cuidados y la autorrealización de este colectivo, a través del Plan de Acción “Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores”, con un enfoque DH-GI y en el que se revisen los modelos de actuación con personas mayores para garantizar un abordaje integral.

OE 3.- Reforzar las políticas públicas municipales de respuesta ante la violencia que sufren las personas mayores, mejorando su adecuación a lo previsto en los estándares internacionales de derechos humanos.

No ha de olvidarse tampoco la **Estrategia para la Igualdad de Género**, actualmente en elaboración, cuyos objetivos están recogidos en el Plan de Gobierno, ya que género y cultura son elementos transversales del proyecto de Ciudades Amigables con las Personas Mayores.



Este aspecto es especialmente relevante a la hora de realizar la evaluación, de manera que en aquellos casos en los que la medida propuesta pueda tener efectos, directos o indirectos, sobre personas físicas, sería deseable realizar una previsión sobre los resultados de la misma y sus efectos para los hombres y mujeres que sean sus potenciales destinatarios.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE PLANES DE AMIGABILIDAD

Tras el diagnóstico se realizó el documento [“Plan Madrid, ciudad amigable con las personas mayores: guía para su elaboración”](#)⁹ en el que, entre otras cosas, se hace una comparativa de los planes de algunas ciudades participantes en la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores. Las ciudades escogidas para este análisis son, a nivel nacional, Almendralejo, Bilbao, Manresa, San Sebastián, Tarrasa, Vitoria, Zaragoza, y a nivel internacional, Belfast, Dublín, Meath, Monaghan y Nueva York, ciudades muy diferentes en tamaño y porcentaje de personas mayores de 60 años.

Ese documento, disponible en la web municipal, contiene una comparativa de las estructuras y cabe señalar que la mayoría de las ciudades analizadas trabajan con los ejes recomendados por la OMS, aunque modificando sus denominaciones. Hay que recordar, que la OMS deja libertad para abordar las áreas que se consideren oportunas y no es preciso abordar todos los aspectos estudiados desde un inicio.

Almendralejo: El plan de acción desarrollado por esta ciudad, está elaborado según los bloques señalados por la OMS, es decir, 8 en total. En la mayoría de los casos, mantiene los mismos nombres salvo en el área de “Servicios Sociales y Servicios Sanitarios” que pasa a llamarse “Servicios de Apoyo Comunitario y de Salud”.

Bilbao: El plan de acción de la ciudad de Bilbao, tiene en cuenta las 8 líneas de acción que recoge la OMS, sin embargo, en algunas de ellas cambia el enunciado; por ejemplo: al referirse a “Participación Social”, lo definen como “Redes y Apoyo Social”; “Participación Cívica y Empleo”, se enuncia como “Empleo y Participación”, “Servicios Sociales y Sanitarios” como “Servicios Sociales y Salud”.

Manresa: Las actuaciones se engloban en 8 áreas, al igual que la OMS, sin embargo, el orden en que se presentan no es el mismo y en algunas de ellas se cambia la denominación. Tal es el caso de “Espacios al aire libre y edificios públicos” que pasa a llamarse “Edificios y espacios públicos”; “Transporte” que pasa a llamarse “Movilidad y transporte”; “Participación cívica y empleo” que pasa a llamarse “Civismo”; “Participación Social” que pasa a llamarse “Red social y tejido asociativo”.

⁹ Ayuntamiento de Madrid. Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo. 2016.



San Sebastián: Concretamente, las áreas de intervención tal como lo recomienda la OMS se dividen en 8 ejes, pero en algunos de ellos cambia la denominación, tal es el caso de “Espacios al Aire Libre y Edificios Públicos” que pasa a llamarse “Urbanismo Amable, Espacios al Aire Libre, Plazas, Calles y Edificios Públicos”; “Transporte” que se denomina “Transporte y Movilidad”; “Vivienda” que se enuncia como “Edificios, Equipamientos y Vivienda”; “Participación Social” que pasa a ser “Redes y Apoyo Social” y por último “Participación Cívica y Empleo” que se denomina “Envejecimiento Activo: Participación, Empleo y Aprendizaje”.

Tarrasa: En relación a las áreas de intervención, hay que señalar que estas se agrupan en 8 ejes tal como lo recomienda la OMS, pero en algunos de ellos cambia la denominación, tal es el caso de “Participación Cívica y Empleo” que pasa a llamarse “Participación Social y Cívica”; “Transporte” que se denomina “Movilidad y Transporte”; “Espacios al Aire Libre y Edificios Públicos” denominada “Accesibilidad y Uso de los Espacios Públicos y Privados”; “Participación Social” que pasa a ser “Relaciones de Apoyo y Ayuda Mutua”; “Respeto e Inclusión Social” que se denomina “Respeto, Desigualdades y Condiciones de Inclusión”.

Vitoria: Trabaja con los mismas denominaciones que recomienda la OMS para las líneas de intervención.

Dublín: Se han tenido en cuenta los 8 ejes de intervención que plantea la OMS, pero en algunos de ellos cambia la denominación, tal es el caso de “Servicios Sociales y Sanitarios” que pasa a llamarse “Apoyo comunitario y Servicios de Salud”.

Meath: Trabaja con los mismas denominaciones que recomienda la OMS para las líneas de intervención.

Monaghan: Trabaja con los mismas denominaciones que recomienda la OMS para las líneas de intervención.

Por último, cabe destacar que para el caso de **Zaragoza**, los 8 ejes recomendados por la OMS, se desarrollan de manera transversal, en 4 líneas de intervención. Lo mismo ocurre en la ciudad de **Belfast**, los 8 ejes se desarrollan de manera transversal en 3 grandes líneas de intervención. Por último, y al igual que las ciudades anteriores, **Nueva York** también presenta los 8 ejes reducidos a 4 en el Plan de Acción.

En el caso de Madrid, se contemplan las 8 áreas pero agrupadas en tres ejes. El primero y el tercero obedecen claramente a la primera línea detectada en el diagnóstico, la más “intangibles”, mientras que el segundo eje aborda recursos y servicios, aspectos concretos de la ciudad.



METODOLOGÍA

GRUPO MOTOR

El objetivo del Plan de acción es conseguir que Madrid sea una ciudad más amigable, alcanzar un entorno urbano integrador y accesible que fomente el envejecer de forma activa y enriquezca la calidad de vida de la ciudadanía.

Este proceso se reconoce como transversal a todas las áreas municipales y así se evidencia a través de la existencia de un **“Grupo Motor”, presente desde el inicio del proyecto**, en la etapa del diagnóstico y que ha estado formado por entre 20 y 30 miembros, representantes de las distintas Áreas de Gobierno, cuya responsabilidad fue revisar todo el trabajo de campo y el documento diagnóstico. La presencia de representantes del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid, en las reuniones dotaba de coherencia al trabajo propuesto.

En la etapa correspondiente a la elaboración del plan de acción, la metodología ha sido semejante.

Para la elaboración del plan se ha contado con la colaboración de las diferentes Áreas de Gobierno del Ayuntamiento y del Consejo Sectorial de Personas Mayores. Se han realizado varias reuniones con el Grupo Motor del proyecto, constituido por las personas designadas por directores generales, o gerentes, para seguimiento del proceso y validación del plan.

En paralelo, técnicos municipales constituidos en grupos de trabajo, han sido los encargados de valorar las áreas de mejora detectadas, grupos que se establecieron asociando las ocho áreas marcadas por la OMS en tres bloques.

ENTORNO FÍSICO: Espacios al aire libre y edificios, Transporte y Vivienda, recogen las características claves del entorno físico de la ciudad. Dichos aspectos influyen decisivamente en la movilidad personal, la seguridad, la promoción de la salud y la participación social.

ENTORNO SOCIAL: Participación social, Respeto e inclusión social y Participación cívica y empleo, reflejan distintos elementos del entorno social y cultural que afectan principalmente a la participación y al bienestar subjetivo de las personas.

SERVICIOS MUNICIPALES: Comunicación e información y Servicios sociales y sanitarios, analizan los medios y formas de comunicación e información existentes, así como la utilización y conocimiento por parte de las personas mayores de los servicios sociales de apoyo y de salud disponibles.

En estas reuniones se analizó, con cada una de las áreas, la puesta en marcha de las posibles acciones, se estudió su viabilidad y finalmente se elaboró el plan definitivo con las mejoras asumidas por las diferentes áreas municipales incluyendo indicadores para su evaluación.



Para evitar duplicidades o inconsistencias en el plan, además del Grupo Motor, verdadero garante del proceso, se ha contado con un pequeño grupo de trabajo, formado por técnicos de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, la Dirección General de Promoción de la Igualdad y No Discriminación, la Subdirección General de Estadística y la Subdirección General de Calidad y Evaluación, así como un representante de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, Marta María Higuera Garrobo.

Además, se ha contado con la asistencia técnica de la **Fundación Matia Instituto**.

El **Plenario del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid** ha sido informado puntualmente en todas las sesiones del avance del proceso, se constituyó un grupo de trabajo en el seno del mismo y sus componentes han sido los encargados de estar presentes en los tres grupos de trabajo mencionados, además de asistir a las convocatorias del Grupo Motor.

PROPUESTAS DE MEJORA

En las primeras reuniones con el Grupo Motor se trabajó con el Informe Diagnóstico de la Ciudad y las áreas de mejoras propuestas en este documento. Cada miembro del grupo trabajó, en el marco de su respectiva Área del Gobierno, cada una de las propuestas de mejora asignada para analizar las posibles acciones correctoras y su viabilidad.

De las 178 propuestas de mejora incluidas en el Diagnóstico de la Ciudad de Madrid, el 14% (26) no eran de competencia municipal. En estos casos, las Áreas de Gobierno se responsabilizaron en trasladar las diferentes propuestas de mejora a las entidades correspondientes para llevarlas a cabo. De esta manera, se trabajó en base a las 152 propuestas de ámbito municipal.

Del total de propuestas de mejora, las más numerosas (79) hacían referencia al Entorno físico, el 44,9%. Es decir, casi la mitad de las propuestas de mejora del diagnóstico se relacionaban con el espacio más tangible de la ciudad. Se organizaban de esta manera:

- 44 Espacios al aire libre y edificios
- 22 Transporte
- 13 Vivienda

En el caso del Entorno Social, se recopilaron 44 propuestas de mejora, el 24,7% del total. Estas propuestas se clasificaban en:

- 11 Respeto e inclusión social
- 14 Participación social
- 19 Participación cívica y empleo

En el grupo denominado Servicios Municipales se cuantificaron 55 propuestas de mejora, siendo el 30,9% del total de las propuestas realizadas.



- 16 Comunicación e información
- 39 Servicios sociales y servicios sanitarios

En este caso se incluían un gran número de propuestas que no eran de competencia municipal, la mayoría relacionadas con el Sistema de Salud. Todas estas propuestas habrían de ser trasladadas a las entidades correspondientes.

PROPUESTA DE ACCIONES

En un primer análisis de situación se recopilieron 97 posibles acciones para poner en marcha en el marco del Plan Madrid, ciudad amigable con las personas mayores. Lo que suponía dar respuesta al 81,6% de las propuestas de mejora.

Respecto a las primeras propuestas de acciones recibidas y trabajadas por el Grupo Motor, se contempló, poner en marcha o dar continuidad a 40 acciones relacionadas con el entorno físico, lo que suponía que el 41,2% del total de las acciones estaban englobadas en esta categoría.

Se propusieron un total de 29 acciones del Entorno Social, lo que suponía el 29,9% del total de las acciones.

En Servicios Municipales se propusieron 28 acciones, el 28,8% del total de las acciones.

Estas 97 acciones se tomaron como base de partida para la elaboración de este Plan, que finalmente se han constituido en más de 70 acciones que se concretan en alrededor 150 actuaciones.

ESTRUCTURA DEL PLAN

Las áreas trabajadas que la OMS considera que engloban los factores que son determinantes en el proceso de envejecer activamente son las siguientes:

- 1) Espacios al aire libre y edificios
- 2) Transporte
- 3) Vivienda
- 4) Respeto e inclusión social
- 5) Participación social
- 6) Comunicación e información
- 7) Participación cívica y empleo
- 8) Servicios sociales y servicios sanitarios

Estas áreas se incluyen en este Plan organizadas en 3 líneas o Ejes de Actuación, con ocho áreas:



- I. Reformular el modelo de gobernanza en una ciudad que envejece.
 - Área 1: Facilitar la implicación de las personas que envejecen en la toma de decisiones de la ciudad.
 - Área 2: Promover el empoderamiento de las personas mayores para el ejercicio de su plena autodeterminación.
 - Área 3: Difundir entre todas las generaciones una imagen de las personas que envejecen ajustada a la realidad.
- II. Fomentar la autonomía e independencia de las personas que envejecen promoviendo la permanencia en sus entornos.
 - Área 1: Fomentar la creación de entornos para toda la vida, amables, acogedores.
 - Área 2: Promover la permanencia en el domicilio habitual o en sistemas alternativos de alojamiento.
 - Área 3: Garantizar el desarrollo de políticas de prevención de vulnerabilidad y promoción de la salud.
- III. Avanzar en la garantía de participación y colaboración social de las personas que envejecen como agentes de cambio y protagonistas en la construcción de una sociedad del bienestar.
 - Área 1: Promocionar el voluntariado y la participación social.
 - Área 2: Favorecer la solidaridad intergeneracional.

EJE 1: REFORMULAR EL MODELO DE GOBERNANZA EN UNA CIUDAD QUE ENVEJECE

La conocida ya como **“revolución de la longevidad”** impone la puesta en práctica de un proceso de adaptación de la sociedad al envejecimiento que reconozca el papel que las personas que envejecen deben asumir y, de hecho, así lo están haciendo, nuestras ciudades. Necesitamos introducir cambios en profundidad, desde su estructura, su diseño, sus políticas públicas y especialmente sociales y sanitarias, para dar la respuesta adecuada a esta nueva realidad poblacional, compartida con todos los países desarrollados.

Se pretende que este Plan contribuya a la identificación de un modelo de Gobernanza que dé la palabra a las personas que envejecen y ayude a construir una sociedad para todas las edades. La gobernanza supone la interacción de las administraciones públicas con la sociedad civil, no desde la relación jerárquica, sino desde la construcción de redes, para garantizar eficacia, calidad y buena orientación de las políticas públicas. El Capital social que supone nuestra población mayor, debe ser aprovechado desde la simplificación de su vida cotidiana, ofreciéndoles espacios de información, orientación y acompañamiento que les faciliten la construcción de su proyecto de vida y el afrontamiento de situaciones difíciles que con frecuencia aparecen con el avance de la edad.

En definitiva, Madrid necesita desarrollar políticas transversales que promuevan un cambio integral en el que el grupo de población que envejece ocupe el lugar que le corresponde, no



sólo por su potencia numérica sino por el papel que está desempeñando ya en la construcción de una sociedad moderna, desarrollada, que genera riqueza desde el envejecimiento y sedimenta valores imprescindibles para las personas que la componen.

El lugar de las personas que envejecen en una sociedad, en la que supondrán enseguida un tercio de su población, merece una reflexión a fondo y la apertura de un debate público sobre su papel. Reconociendo su derecho ciudadano y fomentando su ejercicio que les permite intervenir. Tomando parte de las decisiones sociales y políticas en la ciudad.

Para ello, este Eje incluye las siguientes Áreas de actuación:

Área 1: Facilitar la implicación de las personas que envejecen en la toma de decisiones de la ciudad.

Área 2: Promover el empoderamiento de las personas mayores para el ejercicio de su plena autodeterminación.

Área 3: Difundir entre todas las generaciones una imagen de las personas que envejecen ajustada a la realidad.

ÁREA 1: FACILITAR LA IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA CIUDAD

La implicación de las personas mayores en la toma de decisiones de la Ciudad, sus distritos o sus barrios, es imprescindible para la promoción de una Ciudad amigable. Participar supone, por un lado, la intervención activa de los sujetos en la construcción de su propia realidad y por otro, una dinámica de intercambio que genera una mutua transformación entre el sujeto y el hecho en el cual se participa. (EAPN 2009)¹⁰.

En este sentido, la ciudadanía ejerce influencia y comparte el control de las decisiones, asumiendo como comunidad, un papel protagonista. Esta toma de decisiones se desarrolla en espacios institucionales de participación y supone el reconocimiento de los derechos de ciudadanía de las personas y grupos. Pero también se construye en espacios informales de colaboración e intercambio de apoyos que generan iniciativas innovadoras que deben ser tenidas en cuenta en una ciudad amigable e inclusiva.

ÁREA 2: PROMOVER EL EMPODERAMIENTO DE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN PARA EL EJERCICIO DE SU AUTONOMÍA

Promover un cambio social y organizativo en la ciudad de Madrid que genere un modelo de Gobernanza acorde con la estructura de su población y el papel de las personas que envejecen

¹⁰ EAPN (2009): Guía metodológica de Participación Social de las personas en situación de pobreza y exclusión social.



en ella, impone un esfuerzo para desarrollar estrategias de empoderamiento individual y grupal que hagan posible el ejercicio de sus derechos desde un enfoque transversal e integrador.

Este empoderamiento tiene como finalidad promover la autogestión y mejorar las condiciones de vida de las personas, eliminando progresivamente los factores que potencian las desigualdades sociales y procurando mejorar el bienestar y la calidad de vida en la vejez.

El empoderamiento de las personas mayores debe suponer un cambio en el nivel de participación en nuestra vida social, política o cultural. Más allá de la mejora de los actuales cauces de participación y defensa de sus derechos, se deberá avanzar en la implantación de procesos de integración en la toma de decisiones sobre el modelo de atención a las personas mayores vigente y futuro para nuestra ciudad.

ÁREA 3: PROMOVER ENTRE TODAS LAS GENERACIONES UNA IMAGEN DE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN AJUSTADA A LA REALIDAD

La lucha contra la imagen negativa y estereotipada de la vejez constituye un punto de partida para el cambio de mirada hacia el envejecimiento necesario para afrontar el S. XXI. En una sociedad cada vez más envejecida, donde las personas mayores tienen un papel indiscutible como soporte al estado de bienestar y ciudadanos de pleno derecho, se hace evidente el impulso de un cambio en la representación social de este grupo social que aún todavía sigue anclado en estándares negativos alejados de la realidad.

Cambiar la forma de mirar la vejez conlleva un cambio en su consideración y trato, con el fin de deshacerse de los estigmas que afectan al imaginario social que se concretan en prejuicios, discriminación, infantilización y trato inadecuado. En última instancia este cambio de mirada supondrá fomentar la autoestima, el empoderamiento, la autonomía, el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores.

EJE 2: FOMENTAR LA AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA DE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN FAVORECIENDO ENTORNOS SALUDABLES Y AMIGABLES

El **concepto de autonomía** convertido ya en paradigma de este siglo, está adquiriendo un valor extraordinario en cualquier ámbito de la sociedad y desde cualquier dimensión de análisis. En el caso de las personas mayores residentes en el sur de Europa, hasta hace muy pocos años, la expectativa social sobre su conducta giraba en torno a la dependencia, especialmente de los hijos, y en el caso de las mujeres, de los esposos para la toma de decisiones y proyectos de futuro. Esta tendencia es un indicador de competencia social que empieza a tomar una fuerza inusitada, a pesar de sus múltiples contradicciones cuando se aplica al ámbito de un sistema de servicios sociales que todavía no puede hacer frente a todas las necesidades que se presentan y, por tanto, mucho menos ofrecer una posibilidad clara de elección, concepto asociado al de autonomía.



Sin embargo, esta corriente en la evolución de los valores sociales, es indispensable para avanzar en la implantación de un proceso de envejecimiento activo, saludable, acorde con las expectativas de las personas.

Tanto las acciones de promoción de un envejecimiento saludable, como el cuidado de los entornos físicos, la garantía de movilidad a través del transporte, la adecuación de una vivienda para toda la vida y la provisión integrada de servicios y atenciones cuando se necesitan son aspectos clave en la construcción de un proyecto de vida presidido por el deseo de las personas de envejecer con independencia y de vivir en su casa aun cuando necesiten ayuda.

En definitiva, se pretende generar una ciudadanía informada, competente, autónoma y capaz de tomar decisiones en aspectos esenciales de su proyecto de vida futuro.

El fomento de la autonomía y la independencia en las personas que envejecen es un aspecto clave para promover ciudades inclusivas y amigables con la edad. Aunque la mayoría de las acciones contempladas en este Plan tienen ese objetivo, se recopilan aquí todas aquellas medidas relacionadas con el entorno físico, la vivienda y los servicios y recursos del Ayuntamiento que fomentan de manera más tangible la autonomía de las personas.

Este Eje se divide en las siguientes áreas de actuación:

Área 1: Fomentar la creación de entornos para toda la vida, amables, acogedores.

Área 2: Promover la permanencia en el domicilio habitual o en sistemas alternativos de alojamiento.

Área 3: Garantizar el desarrollo de políticas de prevención de vulnerabilidad y promoción de la salud.

ÁREA 1: FOMENTAR LOS ENTORNOS PARA TODA LA VIDA

Repensar la ciudad como espacio de encuentro, de intercambio y de bienestar supone reconocer la importancia que en el diseño urbano tiene la vida cotidiana de las personas, sus necesidades y preferencias. Impone integrar los conocimientos especializados y técnicos sobre urbanismo, transporte, parques, diseño de edificios y casas, con otros saberes relacionados con las emociones, las percepciones y lo que constituye la calidad de vida de las personas. Unos y otros construyen entornos amigables, inclusivos, amables y acogedores que intentarán minimizar las desigualdades sociales, la segregación residencial socioeconómica y las limitaciones que la discapacidad, la dependencia y la vejez muy avanzada afloran con fuerza en las ciudades.

La prolongación de la vida activa y autónoma depende en gran parte, de la amigabilidad del diseño urbano, de la seguridad y adecuación de los entornos domésticos. Actualmente, se configura como uno de los sectores estratégicos de intervención, junto con el de la salud.



El entorno exterior y los edificios públicos tienen un impacto importante sobre la movilidad, la independencia y la calidad de vida de las personas mayores y afectan su capacidad para “envejecer en casa”. (OMS, 2007:16)¹¹.

El transporte, incluyendo transporte público accesible en términos físicos y económicos, constituye un factor clave para el envejecimiento activo. Este tema está relacionado con muchas de las otras áreas de discusión. En particular, la habilidad de trasladarse por la ciudad determina la participación social y cívica y el acceso a servicios comunitarios y de salud. (OMS, 2007: 24)¹².

ÁREA 2: PROMOVER LA PERMANENCIA EN EL DOMICILIO HABITUAL O EN SISTEMAS ALTERNATIVOS DE ALOJAMIENTO

El deseo de permanecer en el domicilio y en el entorno habitual aun cuando las personas necesiten ayuda, se manifiesta con insistencia en todos los estudios en los que se pregunta sobre esta cuestión. Cuanto más avanza la edad, esta preferencia se manifiesta con más firmeza. En coherencia con esta sólida voluntad de los interesados, la legislación realizada en los últimos años tanto en los ámbitos internacionales como en España, prioriza este tema en toda la normativa emitida desde las administraciones públicas. De hecho el fenómeno “housing” desde una acepción más amplia, ocupa buena parte de las actuales planificaciones gerontológicas.

“Vivir en casa” requiere entornos domiciliarios y comunitarios accesibles y amigables, viviendas dignas, una amplia gama de servicios de proximidad, apoyo de la acción voluntaria, productos de apoyo y tecnologías, perfiles profesionales flexibles y diversos, acción coordinada con el sistema sanitario y una organización del modelo de atención capaz de integrar todas estas atenciones complementando, siempre que sea posible el sólido apoyo procedente del entorno familiar que todavía disfrutamos en los países del sur de Europa.

El alojamiento se convierte en el paradigma del cambio para las personas mayores. Las características de la vivienda, su entorno cercano, su ubicación... condicionan en gran parte la posibilidad de las personas de mantenerse en su entorno a medida que envejecen. Su potencial preventivo es evidente.

Los servicios sociales y sanitarios son vitales para mantener la salud y la independencia en la comunidad. Cuestiones relevantes en este ámbito son: la disponibilidad de cuidado, la buena calidad del servicio, que sea personalizado y accesible. (OMS, 2007)¹³.

¹¹ OMS (2007). Guía Ciudades Globales Amigables con los mayores. Ginebra: OMS. Cap. 2.

¹² OMS (2007). Guía Ciudades Globales Amigables con los mayores. Ginebra: OMS. Cap. 4.

¹³ OMS (2007). Guía Ciudades Globales Amigables con los mayores. Ginebra: OMS.



ÁREA 3: IMPULSAR LA PREVENCIÓN DE LA VULNERABILIDAD Y LA PROMOCIÓN DE LA SALUD

La promoción de la salud es el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud para mejorarla (OMS, 1986)¹⁴. Abarca no solamente las acciones dirigidas directamente a aumentar las habilidades y capacidades de las personas, sino también las dirigidas a modificar las condiciones sociales, ambientales y económicas que tienen impacto en los determinantes de salud. Por ello, a la administración pública está obligada a promover la responsabilidad social e individual de la ciudadanía sobre su salud, poniendo a su disposición un conjunto de programas e intervenciones que faciliten un proceso de envejecimiento normal, saludable y con una incidencia cada vez menor de patologías evitables. De hecho, las conductas de riesgo en relación a la salud reciben hoy la censura inequívoca de la sociedad, que se convierte en sí misma en un agente de prevención de suma importancia.

Conseguir que la prevención sea un asunto de todos es una prioridad para el Ayuntamiento de Madrid. En ella reside buena parte de las intervenciones que es necesario realizar en pro de la igualdad de oportunidades y de la equidad de la sociedad madrileña.

Es necesario, asimismo, prestar especial atención al creciente grupo de personas mayores, especialmente mujeres que, por diversas causas afrontan su vejez en solitario. Si bien la soledad como modo de vida, se reconoce hoy como un indicador de competencia indudable, no es menos cierto, que cuando se produce en edades avanzadas y con redes sociales y familiares escasas, la competencia se transforma en riesgo, a veces muy elevado, al que hay que intentar ofrecer soluciones.

EJE 3: AVANZAR EN LA GARANTÍA DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN COMO AGENTES DE CAMBIO Y PROTAGONISTAS EN LA CONSTRUCCIÓN DE UNA SOCIEDAD DEL BIENESTAR

El movimiento de amigabilidad, que toma fuerza cada día en todo el mundo, se está basando sobre todo, en una reformulación de los **procesos de participación** en los que están fuertemente comprometidas las personas mayores. Los momentos de cambio y el impacto de la crisis socioeconómica que vivimos ofrecen la oportunidad de generar iniciativas novedosas en el ámbito de la participación ciudadana, tendentes a luchar por el mantenimiento del bienestar conseguido en las últimas décadas. Ante la evidencia de una debilitación del modelo de protección social que sustenta nuestra sociedad del bienestar, aparecen movimientos que dan valor a la reciprocidad, y a la colaboración en la vida cotidiana de las personas, tanto en el ámbito de la intimidad como en los entornos comunitarios.

¹⁴ OMS (1986): Declaración de Ottawa sobre Promoción de la Salud (1986). OMS. Ginebra.



En este proceso, el papel de las personas mayores está siendo muy destacado, surgiendo acciones participativas de todo tipo que generan interacciones sociales, al margen de las iniciativas institucionales más estructuradas. Esta pluralidad de proyectos participativos afianza la noción de heterogeneidad asociada al envejecimiento, etapa de la vida que todavía hoy, tiende a homogeneizarse excesivamente. El paradigma de envejecimiento activo se hace realidad desde el compromiso y la corresponsabilidad que cada día evidencia la magnitud de las transferencias de apoyos y cuidados que ofrecen las personas mayores.

La participación en actividades comunitarias de recreación, sociales, culturales y espirituales, así como en actividades familiares, le permite a las personas mayores seguir ejerciendo su competencia, gozar de respeto y estima, y mantener o establecer relaciones de apoyo y cuidado; fomenta la integración social y es la clave para mantenerse informado.

(OMS, 2007: 41)¹⁵

La participación se está convirtiendo en el elemento clave de la dinámica social, tanto en los sistemas macrosociales, como descendiendo a bases más micro. La práctica participativa tiene repercusiones en todos los estratos de la estructura social, siendo su incidencia especialmente interesante en la cima de la pirámide poblacional. En los últimos años se ha asistido a una promoción de la participación social entre las personas de más edad por parte de diferentes organismos e instituciones. El peso demográfico que las personas mayores tienen en la estructura de las sociedades modernas debe acompañarse con una incursión en la vida activa del sistema social análoga a dicha representación.

Para ello, este Eje incluye las siguientes Áreas de actuación:

Área 1: Promocionar el voluntariado y la participación social.

Área 2: Favorecer la solidaridad intergeneracional.

ÁREA 1: PROMOCIONAR EL VOLUNTARIADO Y LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

El fomento de la participación social en todos sus ámbitos, desde la ciudadana al voluntariado o el apoyo informal, resulta muy importante para el desarrollo de nuestras sociedades. Todos los segmentos de población deben estar implicados en estas funciones, pero sobre todo la población mayor, población con más tiempo disponible y con unas capacidades inestimables gracias a su experiencia de vida. Las personas mayores son un recurso social imprescindible y necesario. (Barrio, 2015)¹⁶.

Hasta ahora cuando alguien se jubilaba lo hacía en las dos formas, pero hoy las nuevas personas jubiladas son sólo laborales, ya que quieren seguir siendo parte activa de la sociedad. Así, uno

¹⁵ OMS (2007). Guía Ciudades Globales Amigables con los mayores. Ginebra: OMS.

¹⁶ Barrio, E., Mayoral, O., Sancho, M. (2015): Estudio sobre las condiciones de vida de las personas de 55 y más años en Euskadi. Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco.



de los cambios que se está produciendo en la figura de la jubilada/o es en el significado del término; es decir, ya no es tan real el paso de activo a inactivo o a una situación de dependencia, sino que más bien se empieza a producir una transformación que lleva a que las y los jubilados pasen de ser activos laborales a productores de bienestar social y familiar. (Trinidad, 2006)¹⁷.

Las nuevas generaciones de mayores disponen de mayores recursos económicos y formación, lo que supone que las/os nuevas/os jubiladas/os se comporten de forma distinta, desarrollando estrategias sociales nuevas. Se busca desempeñar roles que no sean secundarios, sino tener un papel relevante en la sociedad. La jubilación ya no es sinónimo de exclusión social, sino que se plantea como un periodo de la vida lleno de actividad social, en el que las personas tienen la necesidad de sentirse útiles (Pérez, 2006)¹⁸. Como plantea Díaz Casanova (1995)¹⁹, la jubilación puede ser entendida como un servicio a los demás, ya que los jubilados pueden participar solidariamente por medio de actividades que son una respuesta a las demandas sociales de un momento determinado.

Sin embargo, la cultura española de participación a través de la acción voluntaria sigue siendo muy escasa. Es obligado concentrar esfuerzos para promover la colaboración voluntaria en la que las personas mayores una vez más tienen un papel protagonista.

ÁREA 2: FAVORECER LA SOLIDARIDAD INTERGENERACIONAL

Naciones Unidas reconoció, en las conclusiones de la II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, celebrada en Madrid en 2002, *«la necesidad de fortalecer la solidaridad entre las generaciones y las asociaciones intergeneracionales, teniendo presentes las necesidades particulares de los más mayores y los más jóvenes y de alentar las relaciones solidarias entre generaciones»* (Naciones Unidas, 2002: 4)²⁰. Esto se consigue aunando esfuerzos dirigidos a *«alentar y apoyar las actividades tradicionales y no tradicionales de asistencia mutua multigeneracional dentro de la familia, la vecindad y la comunidad, aplicando una clara perspectiva de género»* (Naciones Unidas, 2002: 18)²¹. Para Naciones Unidas, las relaciones intergeneracionales son de interés por la posible solidaridad intergeneracional que pueden fomentar a todos los niveles: en las familias, en las comunidades y en las naciones. Sin esta solidaridad es imposible lograr sociedades para todas las edades.

¹⁷ Trinidad, A. (2006): El nuevo discurso de los mayores: la construcción de una nueva identidad social. Revista Española de Sociología, 6, 65-90.

¹⁸ Pérez, L. (2006). Estructura Social de la Vejez en España. Nuevas y viejas formas de envejecer. Madrid: IMSERSO.

¹⁹ Díaz Casanova, M. (1995), El cambio en el modelo de jubilación y la aportación económica de los mayores (99-116). En SECOT, Las actividades económicas de las personas mayores. Madrid: Banco Central Hispano.

²⁰ Naciones Unidas (2002). Informe de la II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. Madrid, 8 a 12 de abril de 2002.

²¹ Naciones Unidas (2002). Informe de la II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. Madrid, 8 a 12 de abril de 2002.



ACCIONES DE CADA EJE

EJE 1: REFORMULAR EL MODELO DE GOBERNANZA EN UNA CIUDAD QUE ENVEJECE

ÁREA 1: FACILITAR LA IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA CIUDAD

EJE 1 – ÁREA 1						
Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área de Gobierno del Ayuntamiento	Órgano directivo	
1.1.1.	Mejoras en el Servicio de Centros Municipales de Mayores, revisando el modelo actual y apostando por un modelo más participativo y acorde a las necesidades, preferencias y deseos de las personas mayores, teniendo en cuenta su diversidad y contando para ello con su participación y la de los profesionales.	Realización de grupos de trabajo con participación de profesionales y personas mayores.	Número de grupos con profesionales técnicos creados.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales	
		Pilotaje de las nuevas propuestas en CMM Barrio de la Estrella.	Número de grupos de personas mayores creados.			
		Analizar y evaluar el modelo de participación, las competencias y el funcionamiento de los órganos de representación de los CMM y modificar, en su caso, los Estatutos y el Reglamento de los mismos hacia el modelo participativo que se considere más adecuado.	Realización de pilotaje en el Barrio de la Estrella.	Elaboración de nuevo modelo participativo del Reglamento y Estatutos de los CMM.	Coordinación Territorial y Asociaciones	Coordinador General de Coordinación Territorial y Asociaciones
			Proporción de socios que consideran adecuado el modelo de participación propuesto en los CMM.			



EJE 1 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área de Gobierno del Ayuntamiento	Órgano directivo
1.1.2.	Crear grupos de trabajo dentro del Consejo Sectorial de Personas Mayores, como órgano reglado de participación.	Modificación del reglamento del Consejo Sectorial de Personas Mayores del Ayuntamiento de Madrid.	Creación del grupo de trabajo entre los miembros del Consejo Sectorial para revisión del reglamento.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
			Elaboración del informe.		
1.1.3.	Fomentar la participación de las personas mayores en el diseño de acciones municipales.	Creación de grupos de trabajo y/o grupos consultores para distintas acciones municipales contando con personas mayores voluntarias de órganos de participación establecidos, o seleccionadas por la especificidad de los proyectos tales como: Dotaciones y ubicaciones de bancos en zonas urbanas consolidadas y campañas de información y sensibilización sobre la limpieza urbana y recogida de residuos.	Porcentaje de acciones municipales en las que han solicitado la participación de personas mayores para su diseño y se ha llevado a cabo la misma.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
			Satisfacción de los participantes en los grupos consultivos de personas mayores.	Medio Ambiente y Movilidad	Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental
1.1.4.	Trabajo conjunto del Consejo Sectorial de las Personas Mayores con la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo.	Diseño compartido de las viviendas intergeneracionales para que respondan a las necesidades de las personas mayores.	Creación de grupo entre miembros del Consejo Sectorial.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales



EJE 1 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área de Gobierno del Ayuntamiento	Órgano directivo
			Elaboración del documento.		Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo
			Satisfacción de los participantes del grupo de trabajo formado por miembros del Consejo Sectorial de Personas Mayores y de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo.		
1.1.5.	Creación de mesas o grupos de trabajo sectoriales de personas mayores en los Foros Locales de Distrito, órganos colegiados de información y de participación ciudadana.	Creación, dinamización y evaluación de una Mesa o Grupo de Trabajo Sectorial de personas mayores, en un “Distrito Piloto”.	Realización del pilotaje en un distrito.	Coordinación Territorial y Asociaciones	Dirección General de Relaciones con los Distritos y Asociaciones
		Impulsar la implementación de mesas sectoriales de personas mayores en el resto de distritos.	Número de sesiones anuales convocadas por las mesas o grupos de trabajos sectoriales de personas mayores en el ámbito de cada Foro Local.		
			Proporción de personas mayores que participan en cada Foro Local con respecto al total de sus integrantes.		



EJE 1 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área de Gobierno del Ayuntamiento	Órgano directivo
1.1.6.	Garantizar la participación y evaluación de las personas mayores en los servicios municipales dirigidos a ellas (Centros de Día, SAD, TAD, CMM, Comidas a Domicilio, etc.)	Realización de encuestas de satisfacción sobre los servicios.	Número de servicios evaluados en las encuestas de satisfacción.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
		Aplicación de técnicas cualitativas a través de grupos focales y de discusión con personas mayores y cuidadoras para evaluar los servicios.	Número total de participantes en las encuestas de satisfacción/año. Número de grupos realizados con técnicas cualitativas.		
		Evaluación y recogida de sugerencias, en relación a los servicios prestados.	Satisfacción con los servicios evaluados.		
		Inclusión de las Cartas de Servicios para su consulta y debate en la página web www.decide.madrid.es .	Exposición a la ciudadanía de las Cartas de Servicios en la web municipal.		
		Difusión de las Cartas de Servicios a asociaciones, federaciones y otras instituciones de participación representadas dentro del Consejo Sectorial de Personas Mayores.	Número de puntos de difusión de las Cartas de Servicios a asociaciones, federaciones y otras instituciones de participación representadas dentro del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid.		
		Difusión de las Cartas de Servicios a los responsables de los CMM en los distritos.	Porcentaje de los 21 distritos en los que se difunde la publicación de las Cartas de Servicios a los responsables de los Centros Municipales de Mayores.		



EJE 1 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área de Gobierno del Ayuntamiento	Órgano directivo
1.1.7.	Fomentar la participación de las personas mayores en la toma de decisiones sobre la mejora de las condiciones de accesibilidad de sus entornos urbanos más frecuentados (centros de mayores, centros de salud, y demás equipamientos de uso mayoritario de personas mayores).	Superficie peatonal afectada.	Superficie peatonal afectada.	Desarrollo Urbano Sostenible	Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras
		Incremento de la superficie peatonal.	Incremento de la superficie peatonal.		
		Elementos de mobiliario accesible instalados.	Número de elementos de mobiliario accesible instalados.		
		Cruces peatonales mejorados.	Número de cruces peatonales mejorados.		



ÁREA 2: PROMOVER EL EMPODERAMIENTO DE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN PARA EL EJERCICIO DE SU AUTONOMÍA

EJE 1 – ÁREA 2					
Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
1.2.1.	Fomentar el liderazgo de las mujeres en los Centros Municipales de Mayores	Presentación e implementación del proyecto en Centros Municipales de Mayores.	Puesta en marcha del programa de radio.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
		Difusión del proyecto a través de una radio comunitaria.	Programas de radio realizados.		
		Evaluación del proyecto y detección de áreas de mejora para su posterior implementación en otros centros.	Documento de evaluación del proyecto.		
			Número de centros en los que se implanta el proyecto.		
1.2.2.	Fomento de la autonomía de las personas mayores a través del aprendizaje y uso de las nuevas tecnologías	Aumento del número de aulas informáticas en los Centros Municipales de Mayores.	Porcentaje de CMM con aulas informáticas.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
			Grado de Satisfacción usuarios de los CMM con las aulas informáticas.		
		Dotar de Wifi a los Centros Municipales de Mayores.	Porcentaje de CMM que tienen Wifi.	Gerencia de la Ciudad	Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid



EJE 1 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
1.2.3.	Fomentar el asociacionismo entre las personas que envejecen como elemento facilitador del empoderamiento.	Curso específico para la gestión de asociaciones de mayores, jubilados y pensionistas.	Número de asociaciones de mayores, jubilados y pensionistas que asisten al curso de formación en 2017.	Coordinación Territorial y Asociaciones	Dirección General de Relaciones con los Distritos y Asociaciones
		Campaña anual informativa dirigida a entidades ciudadanas de la categoría de mayores, jubilados y pensionistas para fomentar el asociacionismo de este colectivo de población.	Número de entidades ciudadanas de la categoría de mayores, jubilados y pensionistas a quien se dirige la campaña anualmente de fomento del asociacionismo.		
		Información a las entidades de la categoría de "Mayores, Jubilados y Pensionistas" del Registro Municipal sobre el "Encuentro Asociativo anual" con el fin de conseguir su participación activa en el mismo.	Número de entidades ciudadanas de la categoría de mayores, jubilados y pensionistas a quien se informa en el encuentro anual.		
1.2.4.	Mejorar el acceso de la información sobre los servicios municipales en Línea Madrid.	Creación de la figura "Gestor Administrativo" que se encargaría de contactar con las personas mayores para mejorar la información y darles a conocer los servicios municipales, así como realizar las gestiones del catálogo de servicios de Línea Madrid que necesiten. Proyecto piloto.	Número total de solicitudes de servicio de contactación.	Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía. Subdirección General de Atención a la Ciudadanía (Línea Madrid).
			Número de solicitudes de servicio por tipología de gestión y de información.		
			Número de solicitudes de servicio con gestión completa.		



EJE 1 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
1.2.5.	Mejorar los conocimientos de las personas mayores sobre sus derechos como consumidores.	Instalación de puntos informativos en materia de consumo en centros de mayores.	Número de puntos informativos instalados por año. Número de usuarios atendidos/año.	Salud, Seguridad y Emergencias	Instituto Municipal de Consumo
		Revisión y actualización de la guía "Los mayores y el consumo".	Número de ejemplares editados y distribuidos por año. Número de puntos de distribución y difusión de la guía por año.		
1.2.6.	Promover el asesoramiento y la orientación en personas mayores con motivaciones laborales y emprendedoras.	Elaboración de un Protocolo General de actuación.	Elaboración del Protocolo General de actuación.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid
		Asignación de una oficina de asesoramiento y orientación con carácter piloto.	Personas mayores atendidas en materia de empleo.		
1.2.7.	Crear estructuras de información especializada sobre la cartera de recursos y prestaciones sociales dirigida a las personas mayores.	Sesiones informativas grupales a beneficiarios de SAD.	Número de grupos de SAD. Número de asistentes a los grupos SAD.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
		Sesiones informativas grupales a nuevos demandantes de servicios sociales.	Número de grupos informativos de usuarios nuevos. Número de asistentes a los grupos informativos de usuarios nuevos.		
		Sesiones informativas grupales de acogida a los socios en los CMM.	Número de grupos informativos de socios de CMM.		



EJE 1 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
1.2.8.	Fomentar la igualdad entre mujeres y hombres incidiendo en el empoderamiento personal, colectivo y social de las mujeres de más de 60 y profundizando en el conocimiento de sus necesidades y demandas.	<p>Realizar un diagnóstico participativo sobre necesidades y demandas de las mujeres mayores de 60 años que acuden a los Espacios de Igualdad de la DGIMH.</p> <p>Adaptar progresivamente los sistemas de seguimiento de los Espacios de Igualdad para obtener información relevante y actualizada de este colectivo.</p> <p>Desarrollo de actuaciones de impulso del empoderamiento dirigidas a cubrir las necesidades específicas de las mujeres mayores de 60 años.</p>	<p>Elaboración de un informe sobre necesidades y demandas de las mujeres mayores de 60 años.</p> <p>Número Espacios de Igualdad en los que se ha llevado a cabo el análisis de las necesidades y demandas de las mujeres mayores de 60 años.</p> <p>Número de sistemas de seguimiento de los Espacios de Igualdad adaptados para la obtención de información relevante sobre mujeres mayores de 60 años.</p> <p>Número de actividades desarrolladas desde los Espacios de Igualdad en los que participan mujeres mayores de 60 años en relación al número total de actividades realizadas.</p> <p>Número de acciones específicas dirigidas a mujeres mayores de 60 años desarrolladas en los Espacios de igualdad.</p>	Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad	D.G. de Promoción de la Igualdad y No Discriminación



EJE 1 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
			Número total de mujeres mayores de 60 años que participan en actividades y servicios desarrollados en los Espacios de Igualdad.		
1.2.9.	Favorecer la participación de las personas mayores en la actividad cultural de la ciudad fomentando la igualdad de acceso de los mayores a los contenidos culturales.	Incorporar en los programas, actividades y contenidos culturales medidas de acción para favorecer el acercamiento de las personas mayores a la producción cultural.	Número de proyectos con impacto en mayores.	Cultura y Deportes	Dirección General de Programas y Actividades Culturales
			Número de contratos en los que se han incorporado cláusulas sociales en el ámbito de las personas mayores.		
		Apoyar proyectos que favorecen la diversidad cultural, funcional y de género y el acceso a la cultura de las personas mayores en términos de igualdad.	Líneas de ayuda que incorporan la diversidad en todas sus manifestaciones.		
			Proyectos subvencionados que favorecen la diversidad de género, funcional y cultural.		



EJE 1 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
1.2.10.	Facilitar el acceso a la cultura a través de la lectura y el uso de las TIC's.	Creación de Clubs de lectura fácil para personas mayores.	Número de grupos que se forman.	Cultura y Deportes	Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos
			Número de sesiones realizadas.		
			Número de usuarios que participan.		
		Difusión de la Plataforma eBiblio, realizando sesiones formativas y divulgativas de la plataforma de préstamo de libro electrónico.	Número de sesiones realizadas.		
1.2.11.	Promover el acceso a los museos y el interés por el arte entre las personas mayores como un medio de enriquecimiento personal y una forma recreativa de participación social.	Realización de actividades y talleres en los museos municipales especialmente dirigidos a asociaciones de mayores y usuarios mayores de Centros de Día, Centros Culturales, Centros de jubilados y tercera edad, Madrid Salud, etc.	Número de participantes.	Cultura y Deportes	Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos
			Número de actividades.		
			Número de instituciones participantes.		



ÁREA 3: PROMOVER ENTRE TODAS LAS GENERACIONES UNA IMAGEN DE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN AJUSTADA A LA REALIDAD

EJE 1 – ÁREA 3					
Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
1.3.1.	Fomentar una imagen adecuada del envejecimiento eliminando estereotipos y dando visibilidad a la diversidad de este colectivo (género, personas con deterioro cognitivo, con discapacidad, con distinta orientación sexual, inmigrantes que envejecen...) para el cambio de actitudes de la sociedad.	Actividades de sensibilización sobre el trato adecuado a las personas mayores contemplando su diversidad y realidad social.	Realización de actividades de sensibilización.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
		Realización de Guía sobre el edadismo.	Realización de guía contra el edadismo.		
		Creación de red de establecimientos amigables con las personas mayores.	Elaboración guía de criterios para ser un establecimiento amigable con personas mayores.		
			Número de entidades informadas.		
		Favorecer el incremento de conocimientos y proyectos de investigación en relación con el envejecimiento activo.	Número de proyectos de investigación realizados.		



EJE 1 – ÁREA 3

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
1.3.2.	Fomentar la movilidad inclusiva de las personas a través de su propio liderazgo.	Campaña de comunicación elaborando estrategias y contenidos poniendo especial énfasis en: reivindicar la figura de las personas mayores rompiendo los estereotipos actuales; facilitar su empoderamiento; y sensibilizar sobre la conveniencia de los desplazamientos autónomos y activos.	Nivel de participación de usuarios de centros de mayores.	Medio Ambiente y Movilidad	Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental
			Nivel de participación de mayores expertos en la materia.		
			Campos de conocimiento.		
			Cantidad productos publicitarios.		
			Impacto de la campaña.		
			Modificación de actitudes/comportamientos (sobre línea base).		
1.3.3.	Promover la participación de las personas mayores en la organización de los eventos sobre Educación Ambiental en Movilidad.	Marchas a pie y en bici desde Vallecas al centro (piloto).	Número de mayores que participan en la organización de eventos ECCENTRIC.	Medio Ambiente y Movilidad	Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental
			Número de actividades que se organizan.		
			Número de mayores que participan en las actividades.		
			Nivel de satisfacción de los mayores con la actividad.		



EJE 1 – ÁREA 3

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
1.3.4.	Conocer el impacto social, ambiental y económico de los servicios dirigidos a las personas mayores en la ciudad.	Realización de un estudio evaluativo de impacto social, ambiental y económico S.R.O.I (Social Return On Investment) generado por un programa o servicio de atención a los mayores del Ayuntamiento de Madrid.	Número de estudios SROI realizados.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
1.3.5.	Facilitar el uso del autobús urbano de las personas mayores, mediante medidas de información y sensibilización, que contemplen la inclusión de personas con diversidad funcional.	Realizar jornadas de información/formación dirigidas a las personas mayores en los Centros de Operaciones de la EMT, con el fin de trasladar y dar a conocer las características del servicio, al tiempo que se recopilan sugerencias y necesidades.	Número de jornadas realizadas.	Medio Ambiente y Movilidad	Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.
			Número de participantes que se benefician con esta acción.		
		Realizar campañas de sensibilización sobre el correcto uso de los elementos de accesibilidad incorporados en autobuses, y en concreto sobre el respeto a los asientos reservados para personas con movilidad reducida.	Número de campañas realizadas.		



EJE 1 – ÁREA 3

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
		<p>Formar y sensibilizar a los conductores y al personal del servicio de atención al cliente en calle (SAM) en cuestiones de Accesibilidad Universal, con especial énfasis en la vulnerabilidad de las personas mayores en aspectos relacionados con su seguridad en el transporte. Dirigido a fomentar una conducción adecuada a su movilidad reducida.</p>	<p>Número de cursos realizados.</p> <hr/> <p>Número de conductores que participan.</p>		



EJE 2: FOMENTAR LA AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA DE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN FAVORECIENDO ENTORNOS SALUDABLES Y AMIGABLES

ÁREA 1: FOMENTAR LOS ENTORNOS PARA TODA LA VIDA

EJE 2 – ÁREA 1					
Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
2.1.1.	Fomentar el uso y disfrute del espacio público incorporando elementos facilitadores de la vida cotidiana.	Instalación de aseos accesibles en la vía pública.	Número de aseos instalados.	Desarrollo Urbano Sostenible	Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras
			Nivel de satisfacción de usuarios.		
		Instalación de bancos en la vía pública.	Número de bancos instalados.	Medio Ambiente y Movilidad	Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes
		Instalación de fuentes accesibles.	Número total de fuentes nuevas instaladas en espacios libres.		
Número mínimo de fuentes nuevas instaladas por distrito.					



EJE 2 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
2.1.2.	Mejorar la movilidad y la seguridad de las personas mayores en el uso de los espacios públicos.	Realizar actuaciones policiales en parques, centros de salud y centros de mayores que mejoren las condiciones de movilidad y seguridad, incidiendo especialmente en aceras, pasos de peatones y carril bici.	Servicio operativo en bicicleta.	Salud, Seguridad y Emergencias	Dirección General de Policía Municipal
			Grado de cumplimiento de los patrullajes programados.		
			Centros de salud y centros de mayores auditados.		
			Campañas de Seguridad Vial relacionadas con el uso de los espacios por los peatones especialmente en los lugares de uso habitual de personas mayores.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
			Publicaciones realizadas en redes sociales y páginas web oficiales.		
			Formación impartida en alumnos y profesores en el uso y manejo de la bicicleta.		



EJE 2 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
2.1.3.	Promover la mejora social y urbanística de los barrios, con atención a las personas mayores que residen o interactúan en ellos.	Diversas actuaciones de mejora de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas que afectan al disfrute del entorno urbano por parte de toda la ciudadanía y especialmente de las personas mayores.	Proporción de actuaciones de mejora de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas sobre el total de actuaciones del Fondo de Reequilibrio.	Coordinación Territorial y Asociaciones	Dirección General de Planificación y Desarrollo de la Descentralización Municipal
				Desarrollo Urbano Sostenible	Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras
2.1.4.	Promover la accesibilidad de los espacios y edificios públicos para el desarrollo de actividades de ejercicio físico y deportivas.	Realizar obras de adecuación a la Accesibilidad Universal en los Centros Deportivos Municipales para facilitar su uso.	Finalizar tres obras de accesibilidad en Centros Deportivos Municipales.	Economía y Hacienda	Dirección General de Patrimonio
2.1.5.	Mantener y promover el uso de las Áreas de Mayores y Circuitos Deportivos Elementales.	Realización de un estudio de accesibilidad a Áreas de Mayores o Circuitos Deportivos Elementales.	Número de Áreas de Mayores estudiadas.	Medio Ambiente y Movilidad	Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos
			Número de Circuitos Deportivos Elementales estudiados.		
		Número de Áreas de Mayores a mantener.			
		Número de Circuitos Deportivos Elementales a mantener.			



EJE 2 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
		Instalación de nuevos elementos o nuevas Áreas de Mayores.	Número de nuevas Áreas de Mayores instaladas.		
		Instalación de nuevos elementos o nuevos Circuitos Deportivos Elementales.	Número de nuevos Circuitos Deportivos Elementales instalados.		
2.1.6.	Mejorar y completar la red de dotaciones públicas para la población general y la dirigida a la población mayor en particular.	Completar la red de dotaciones públicas específicas para Mayores (Centros de Mayores y Centros de Día).	Número de Centros específicos para Mayores de nueva construcción.	Economía y Hacienda	Dirección General de Patrimonio
		Reformar y mejorar las dotaciones públicas específicas para Mayores existentes (Centros de Mayores, Centros de Día y Centro de Alzheimer).	Finalizar obras de reforma o mejora de Centros Municipales para Mayores existentes.		
		Completar la red de dotaciones públicas utilizadas por mayores y por el público en general (Polideportivos, piscinas, escuelas de música, Centros Deportivos Municipales, etc.).	Finalizar obras de construcción de las actuaciones relacionadas.		
		Reformar y mejorar las dotaciones públicas existentes utilizadas por mayores y por el público en general.	Finalizar 8 obras de reforma/mejora de Centros utilizados por los mayores y por el público en general.		



EJE 2 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
2.1.7.	Facilitar la movilidad de las personas mayores con actuaciones sobre el tráfico de la ciudad.	Calmado del tráfico para favorecer los desplazamientos activos habituales de las personas mayores y la calidad de vida de toda la población.	Desplazamientos activos de los mayores.	Medio Ambiente y Movilidad	Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental
			Número y calidad de las áreas de estancia (ruido, bancos, etc.).		
			Tránsito motorizado individual (coches, motos).		
			Viajes autónomos.		
2.1.8.	Fomentar la amigabilidad en mercados y establecimientos para facilitar el uso de estos recursos públicos y privados.	Promoción de mercados accesibles a través de la convocatoria de subvenciones para la modernización de los mercados municipales.	Número de mercados remodelados.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Comercio y Emprendimiento
2.1.9.	Facilitar la accesibilidad del usuario al autobús.	Acondicionamiento accesible de paradas de autobús con retirada de andenes prefabricados y avance de acera.	Número de paradas adaptadas.	Desarrollo Urbano Sostenible	Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras
2.1.10.	Facilitar el uso del autobús urbano.	Revisión y análisis concreto y en profundidad de la ubicación de las paradas de autobuses cercanas a hospitales, centros de especialidades y centros de salud, con el fin de garantizar la movilidad de las personas usuarias de este servicio.	Número de paradas revisadas (porcentaje de verificación).	Medio Ambiente y Movilidad	Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.
			Número de reubicaciones.		
			Número de usuarios afectados.		



EJE 2 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
		Revisión y análisis de las frecuencias de los autobuses con paradas próximas a hospitales y centros de especialidades.	<p>Número de líneas cuyas frecuencias han sido revisadas.</p> <p>Número de líneas cuyas frecuencias han sido modificadas.</p> <p>Número de usuarios afectados.</p>		
		Seguimiento y monitorización de un protocolo de uso de las rampas móviles para las personas que utilizan silla de ruedas en su desplazamiento que especifique cómo proceder cuando existan fallos en su funcionamiento, y adaptación del protocolo a las situaciones reales.	<p>Número de traslados realizados por la Asociación Gremial el Auto Taxi de Madrid y Radio Taxi de Madrid.</p> <p>Número de reclamaciones recibidas.</p> <p>Número de servicios fallidos (se activa el protocolo, pero finalmente no se hace uso del taxi para verificar la eficacia del protocolo).</p>		



EJE 2 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
		Adquirir nuevos autobuses urbanos que incorporen doble espacio real en la plataforma central con el fin de consolidar y mejorar la accesibilidad plena en los autobuses, ya que permitirá la convivencia simultánea de 2 sillas de ruedas, o de varios elementos (scooter y silla de ruedas/cochecito de niño), así como un sensor en la plataforma central para validar los billetes de las personas que deben acceder por la puerta trasera. Y adecuación interior de autobuses más antiguos para dotarlos de plataforma central ampliada.	<p>Número de autobuses que incorporan estas nuevas medidas de accesibilidad: doble espacio.</p> <p>Porcentaje que sobre el total de la flota suponen estos autobuses.</p> <p>Número de autobuses que incorporan doble plataforma o plataforma ampliada a final de cada año.</p> <p>Porcentaje que sobre el total de la flota suponen estos autobuses.</p> <p>Número de vehículos reacondicionados.</p>		
		Mantenimiento de los sistemas de accesibilidad en la información escrita y oral al viajero en el interior y exterior del autobús (SIENA).	<p>Número de revisiones realizadas SIENA interior.</p> <p>Porcentaje de revisiones correctas sobre el total de las realizadas (SIENA interior).</p>		



EJE 2 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
			Número de revisiones realizadas SIENA exterior.		
			Porcentaje de revisiones correctas sobre el total de las realizadas (SIENA exterior).		
			Vigencia del contrato con el proveedor encargado del mantenimiento del programa SIENA.		
		Continuar con la incorporación de paneles de mensajes variables en las marquesinas de las paradas de los autobuses (PMV), con el fin de mejorar la información al viajero sobre tiempos de espera, incidencias del servicio, cambios de itinerario, y diversas funcionalidades adicionales. Dotar de audio a este sistema.	Número de paneles informativos instalados.		
			Número de revisiones realizadas a los PMV.		
			Porcentaje de revisiones realizadas y correctas.		
			Número aproximado de usuarios/as a los que se da servicio diariamente en las paradas con PMV.		



EJE 2 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
2.1.11.	Apoyar la movilidad a través del uso del Taxi.	Apoyo en la implementación del BONOTAXI.	Cantidad de ayudas destinadas a la implementación del BONOTAXI.	Medio Ambiente y Movilidad	Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación
		II Convocatoria de Concesión de Régimen Especial de Eurotaxi.	Número de vehículos de Eurotaxi adscritos a la licencia de taxi.		
		Convocatoria de Subvención TAXIFREE 2017 que incluirá a los EUROTAXIS ECO y CERO, así como a vehículos auto-taxi utilizados por personas mayores.	Número de vehículos de Eurotaxi ECO y CERO adscritos a las licencias de taxi.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
2.1.12.	Fomentar el uso seguro de la bicicleta entre la población mayor.	Curso ciclista urbano para personas mayores.	Número de mayores formados por la policía.	Medio Ambiente y Movilidad	Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental
			Nivel de competencia.		
			Nivel de satisfacción de los mayores con la actividad.	Salud, Seguridad y Emergencias	Dirección General de Policía Municipal
			Nivel de satisfacción de la policía con la actividad.		



EJE 2 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
2.1.13.	Facilitar el acceso a la información y la gestión de acciones desde Línea Madrid con el apoyo de personas voluntarias.	Detección y derivación desde Línea Madrid a voluntariado a las personas mayores que precisen de acompañamiento y ayuda para la realización de gestiones administrativas (presencial y electrónicamente).	Número total de solicitudes de servicio de Acompañamiento.	Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
			Número de solicitudes de servicio de Acompañamiento atendidas en cada OAC.		Subdirección General de Atención a la Ciudadanía (Línea Madrid)
			Número de solicitudes de servicio de Acompañamiento derivadas (gestión completa).		Dirección General de Participación Ciudadana



ÁREA 2: PROMOVER LA PERMANENCIA EN EL DOMICILIO HABITUAL O EN SISTEMAS ALTERNATIVOS DE ALOJAMIENTO

EJE 2 – ÁREA 2					
Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
2.2.1.	Promover edificios de viviendas accesibles y adaptadas, con servicios suficientes y de calidad, para servicios de la autonomía.	Proporcionar subvenciones para mejorar la accesibilidad, la eficiencia energética y la conservación de edificios de viviendas.	Número de edificios que han tenido ayudas para la rehabilitación al año.	Desarrollo Urbano Sostenible	Dirección General de Control de la Edificación
2.2.2.	Promover la construcción de pisos y posterior adjudicación a personas mayores con autonomía personal y problemas de alojamiento.	Construcción de pisos tutelados para facilitar el desarrollo de una vida autónoma el mayor tiempo posible.	Número de viviendas.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
			Número de mayores asistidos.		
			Encuesta de satisfacción a mayores usuarios.		
			Encuesta de satisfacción a familiares.		
2.2.3.	Promover la convivencia intergeneracional entre personas mayores y jóvenes.	Programa de vivienda intergeneracional por el que personas mayores y jóvenes conviven y se ayudan mutuamente.	Número de viviendas.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo
			Número de personas en el programa.		
			Encuesta de satisfacción a usuarios.		



EJE 2 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
			Número y tipo de acciones que comparten.		Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
2.2.4.	Fomentar el programa de viviendas adaptadas para mayores para dar soluciones de habitabilidad en sus propias viviendas.	Adaptación de viviendas de personas mayores para mejorar su accesibilidad.	Número de viviendas.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
			Número de personas en el programa.		
			Encuesta de satisfacción a usuarios.		
2.2.5.	Promocionar la permuta de viviendas de personas mayores por unas adaptadas a sus necesidades.	Intercambio de viviendas para mejorar la autonomía personal y la calidad de vida de los mayores.	Número de viviendas.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
			Número de personas en el programa.		
			Encuesta de satisfacción a usuarios.		
2.2.6.	Adjudicar viviendas a personas mayores que se encuentran en proceso de desahucio, desahucio	Atención prioritaria de emergencia residencial en personas mayores en situación de desahucio o vulnerabilidad.	Número de viviendas.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo
			Número de personas en el programa.		



EJE 2 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
	inminente o en situación de vulnerabilidad.		Encuesta de satisfacción a usuarios.		
2.2.7.	Mejoras en el Servicio de Centros de Día Municipales para personas mayores siguiendo el modelo de Atención Integral Centrada en la Persona.	Incrementar el número de plazas de usuarios en Centros de Día.	Incremento del número de plazas de usuarios en Centros de Día.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
		Implantación progresiva del modelo AICP en Centros de Día Municipales.	Porcentaje de Centros de Día en los que se ha implantado el modelo de AICP en 3 años.		
			Satisfacción de usuarios/familias con el modelo de AICP.		
2.2.8.	Mejoras en el Servicio de Ayuda a Domicilio para personas mayores adaptándolo a sus necesidades.	Definir perfiles de riesgo.	Número de usuarios nuevos valorados para perfil de riesgo.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
		Realizar estudio de cobertura en los distritos.	Realización de estudio de cobertura entre distritos.		
		Pilotaje del modelo de Atención Integral Centrada en la Persona en el Servicio de Ayuda a Domicilio.	Número de distritos con pilotaje de implantación del modelo AICP en el Servicio de Ayuda a Domicilio.		



EJE 2 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
		Incorporación de profesionales (Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional y Psicólogo) para valoración, asesoramiento y apoyo en domicilio.	Atenciones realizadas por profesionales (Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional y Psicólogo) en el domicilio.		
2.2.9.	Mejoras en el servicio de Teleasistencia Domiciliaria para detectar situaciones de fragilidad y sobrecarga en las personas cuidadoras.	Identificar en todas las altas nuevas al servicio la situación de vulnerabilidad de personas mayores según perfil definido.	Valoración de vulnerabilidad según perfil definido de todas las altas de nuevos usuarios.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
		Identificar el grado de sobrecarga en cuidadores de personas mayores con gran dependencia.	Valoración del grado de sobrecarga en cuidadores de aquellos usuarios con gran dependencia que son altas nuevas en el servicio.		
			Valoración del grado de sobrecarga de todos los cuidadores de usuarios con gran dependencia y en un periodo de 3 años.		
2.2.10.	Apoyo a los cuidadores de personas mayores con dependencia.	Revisión del Programa “Cuidar a quienes cuidan” en un grupo mixto de técnicos y personas cuidadoras para detección de áreas de mejora.	Creación de un grupo mixto técnicos/cuidadores.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
			Elaboración del nuevo modelo de programa psicoterapéutico para cuidadores.		



EJE 2 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
			Satisfacción de los cuidadores con el programa psicoterapéutico.		
		Información, asesoramiento y apoyo a través del servicio de Teleasistencia Domiciliaria y del Servicio de Ayuda a Domicilio.	Número de usuarios informados, asesorados, desde Servicio de Teleasistencia Domiciliaria y del Servicio de Ayuda a Domicilio.		
		Reconocimiento público anual a la labor de los cuidadores.	Realización del acto de reconocimiento anual.		
2.2.11.	Asegurar que los servicios que apoyan la permanencia de las personas mayores en su domicilio se prestan con calidad y de acuerdo a los objetivos de cada uno de ellos, independientemente de que se presten mediante gestión directa o indirecta.	Favorecer la formación continua del personal municipal, incluyendo las acciones oportunas en el plan de formación municipal.	Número de acciones formativas realizadas.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
	Realización de unas jornadas técnicas que garanticen la puesta en común de aspectos claves de la atención a personas mayores.	Número de jornadas técnicas realizadas.			
	Evaluación y control de calidad de los servicios prestados, con un deseo de mejora continua, y garantizar el	Número de servicios evaluados en los que se ha constatado el cumplimiento de estándares.			



EJE 2 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
		cumplimiento de los compromisos marcados en las cartas de servicios.			
2.2.12.	Análisis de las sugerencias y reclamaciones de los servicios prestados relacionados con las personas mayores.	Cumplimiento de estándares de calidad del Sistema de SyR.	Porcentaje de SyR contestadas en un plazo inferior a 40 días naturales.	Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
			Tiempo medio de contestación de la SyR.		
		Estudio comparativo de las SyR recibidas de los servicios para mayores en relación con el resto.	Número de SyR tramitadas en relación con servicios municipales dirigidos a personas mayores.		



ÁREA 3: IMPULSAR LA PREVENCIÓN DE LA VULNERABILIDAD Y LA PROMOCIÓN DE LA SALUD

EJE 2 – ÁREA 3					
Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
2.3.1.	Fomentar la salud y el envejecimiento activo en los Centros Municipales de Salud Comunitaria.	Crear 1 nuevo Centro Municipal de Salud Comunitaria (CMSC) para el fomento de la salud.	Número de centros creados.	Economía y Hacienda	Dirección General de Patrimonio
		Promover el Envejecimiento Activo en los CMSC a través de la edición de un folleto con las bases de intervención del programa Envejecimiento Activo y Saludable que promueva el mismo.	Número de folletos editados.	Salud, Seguridad y Emergencias	Organismo Autónomo Madrid Salud
2.3.2.	Impulsar las actividades de fomento de hábitos saludables específicas para personas mayores.	Reforzar el consejo sanitario de ejercicio físico de los profesionales sanitarios en coordinación con los centros deportivos municipales para impulsar la adhesión a la práctica de ejercicio físico mediante la realización de sesiones de la actividad dirigida y sesiones teóricas de educación para la salud.	Constitución de grupos de trabajo multidisciplinares para desarrollar planes de intervención para personas mayores por distrito.	Cultura y Deportes	Dirección General de Deportes
			Programas de intervención específicos de personas mayores con riesgo de caídas.	Salud, Seguridad y Emergencias	Organismo Autónomo Madrid Salud
			Diseño de otros programas de intervención específica para personas mayores.		



EJE 2 – ÁREA 3

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
2.3.3.	Fomentar la prevención en situaciones relacionadas con la seguridad en el domicilio.	Formación a las personas usuarias de los Centros Municipales de Mayores sobre prevención para que puedan desenvolverse con mayor seguridad y autonomía en su día a día.	Número de centros visitados.	Salud, Seguridad y Emergencias	Dirección General de Emergencias y Protección Civil
			Número de mayores asistentes.		
		Comprobación de funcionamiento de aparatos detectores de humo en los hogares de las personas mayores usuarias del servicio de Teleasistencia y dar consejos de seguridad y prevención dentro de la vivienda y del edificio en que se encuentra.	Número de domicilios visitados.		



EJE 2 – ÁREA 3

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
2.3.4.	Fomentar la prevención en situaciones relacionadas con la seguridad en la vida cotidiana de las personas mayores y desarrollar nuevas herramientas de conocimiento, de prevención y sensibilización con objeto de trasladar recomendaciones de seguridad en el hogar, seguridad en los espacios públicos, seguridad vial y movilidad, convivencia vecinal y familiar.	Formaciones impartidas en los Centros Municipales de Mayores con el programa “Envejecer Seguro”.	Número de charlas y conferencias preventivas en materia de civismo y respeto a la convivencia.	Salud, Seguridad y Emergencias	Dirección General de Policía Municipal
		Formaciones impartidas en los Centros Municipales de Mayores sobre educación vial y cívica.	Número de charlas y conferencias preventivas de educación vial y cívica en Centros de Mayores.		
		Implementación de la Sección de atención a mayores dentro de la Unidad de Apoyo y Protección a la Mujer, Menor y Mayor (UAPM) con el objetivo de elaborar protocolos de actuación con otros servicios municipales (Madrid Salud, Samur Social, DGM) para prevenir, detectar y atender tanto situaciones de riesgo de maltrato a mayores como la problemática de aquellos que viven solos en sus domicilios.	Número de sucesos gestionados / investigados.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
			Número de sucesos de maltrato detectados a través de los canales de comunicación diseñados distintos de la entrada por vía juzgado y fiscalía.		



EJE 2 – ÁREA 3

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
		<p>Desarrollo de herramientas de conocimiento, de prevención y sensibilización con objeto de trasladar recomendaciones de seguridad en el hogar, seguridad en los espacios públicos, seguridad vial y movilidad, convivencia vecinal y familiar, a los mayores de 65 años.</p>	<p>Número de material audiovisual creado de acuerdo a los contenidos establecidos para su difusión en los diferentes canales (Facebook, Twiter, Youtube, Prensa, Radio, Tv y canales de comunicación del Ayuntamiento de Madrid).</p> <p>Número de material gráfico (trípticos y carteles) para su difusión en Centros de Mayores, Centros de Día y Juntas Municipales de Distrito.</p> <p>Número de publicaciones en las redes sociales y páginas web oficiales.</p> <p>Número de contenidos audiovisuales facilitados al AG de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.</p> <p>Número de visitas a los canales de las RRSS (Facebook y Youtube) establecidos y páginas web oficiales.</p>		



EJE 2 – ÁREA 3

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
			Número de retweets y marcados como favoritos o me gusta / Número de seguidores.		
2.3.5.	Promover el ejercicio físico entre las personas que envejecen en los Centros Deportivos Municipales.	Incorporación el Servicio de Asesoramiento Técnico Personalizado (ATP) en todos los Centros Deportivos Municipales.	Centros Deportivos Municipales con servicio de ATP. Personas mayores atendidas en el servicio de ATP.	Cultura y Deportes	Dirección General de Deportes
		Valoración de la condición física de personas mayores de 65 años en estos Centros.	Implantación de la fase de valoración de la condición física en los Centros Deportivos Municipales.		
2.3.6.	Promover el ejercicio físico en los espacios al aire libre.	Impulsar el programa de “Caminar por Madrid” en todo el municipio. Promoviendo a través de sesiones la capacidad del ciudadano/a para el uso autónomo de espacios e itinerarios en parques y zonas verdes como alternativa saludable para la ocupación del ocio y tiempo libre.	Distritos donde se desarrolla el programa “Caminar por Madrid”.	Cultura y Deportes	Dirección General de Deportes
			Centros Deportivos Municipales donde se desarrolla el programa “Caminar por Madrid”.	Salud, Seguridad y Emergencias	Organismo Autónomo Madrid Salud



EJE 2 – ÁREA 3

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
		Creación de nuevos grupos de la modalidad de marcha nórdica dentro del programa de “Caminar por Madrid”.	Grupos específicos de la modalidad de marcha nórdica.		
2.3.7.	Impulsar el programa “Moverse es cuidarse” e incrementar las acciones de sensibilización.	Impulsar el programa “Moverse es cuidarse” e incrementar las acciones de sensibilización.	Realización de grupos de ejercicio al aire libre. Realización de encuentros de ejercicio físico interdistritales. Realización de encuentro anual en parque emblemático de la ciudad. Satisfacción de los usuarios del programa de ejercicio al aire libre.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
2.3.8.	Disminuir el riesgo de caídas entre la población mayor.	Detectar personas con caídas previas o que presenten condiciones de facilitar la caída.	Número de personas participantes en los talleres/Número personas detectadas en riesgo.	Salud, Seguridad y Emergencias	Organismo Autónomo Madrid Salud



EJE 2 – ÁREA 3

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
		Intervenir con técnicas de Educación para la Salud y con técnicas de Actividad Física, para prevenirlas y evitar sus consecuencias.	Número de personas participantes que disminuyen su riesgo/Número personas que participan en los talleres.	Cultura y Deportes	Dirección General de Deportes
		Edición de un folleto de prevención en caídas en las personas mayores.	Número de folletos editados.		
2.3.9.	Prevención de caídas en domicilio en personas mayores de riesgo.	Valoración y asesoramiento profesional desde el Servicio de Ayuda a Domicilio para mejoras en el entorno.	Número de valoraciones realizadas.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
		Valoración, asesoramiento profesional e instalación de detectores de caídas desde el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	Incremento en el número de detectores de caídas instalados.		
2.3.10.	Promover el conocimiento científico sobre las personas mayores en situación de fragilidad.	Realización de estudio de vulnerabilidad social.	Elaboración del informe.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales



EJE 2 – ÁREA 3

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
2.3.11.	Actuación ante situaciones de riesgo que afectan a las personas mayores vulnerables, especialmente por soledad, aislamiento social o maltrato.	Establecer una Red de Protección para las personas mayores vulnerables, mediante actuaciones coordinadas y programas específicos en ambas áreas.	Establecer una red de protección para personas mayores vulnerables.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
			Número de grupos de trabajo interáreas creados para diseño del protocolo de malos tratos.		
		Diseño de un programa de atención integral a las personas mayores que sufren malos tratos.	Realización del protocolo de malos tratos.	Salud, Seguridad y Emergencias	Dirección General de Policía Municipal
			Número de formaciones realizadas a los profesionales en las que se trate el tema de los malos tratos.		
Número de jornadas de presentación del protocolo de malos tratos a entidades prestadoras de servicios para personas mayores.					



EJE 2 – ÁREA 3

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
		Diseño del protocolo de atención a personas mayores que viven solas, en especial mayores de 80 años.	<p>Realización del protocolo de atención a personas mayores que viven solas.</p> <p>Número de distritos en pilotaje del protocolo de atención a personas mayores que viven solas.</p> <p>Número de visitas de seguimiento realizadas anualmente desde el servicio de Teleasistencia Domiciliaria en personas mayores de 80 años que vivan solas.</p>		



EJE 3: AVANZAR EN LA GARANTÍA DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN COMO AGENTES DE CAMBIO Y PROTAGONISTAS EN LA CONSTRUCCIÓN DE UNA SOCIEDAD DEL BIENESTAR

ÁREA 1: PROMOCIONAR EL VOLUNTARIADO Y LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

EJE 3 – ÁREA 1					
Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
3.1.1.	Fomentar el voluntariado entre la población mayor.	Incrementar la participación de personas mayores en el Proyecto Municipal de Voluntariado “Los mayores también cuentan”.	Número de voluntarios mayores participantes en el Proyecto Municipal “Los mayores también cuentan”.	Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	Dirección General de Participación Ciudadana
		Incrementar la participación de personas mayores en los proyectos permanentes y puntuales desarrollados por el Programa Municipal de Voluntariado.	Número de voluntarios mayores participantes en proyectos permanentes y en proyectos puntuales.		
		Incrementar la participación de personas mayores de 65 años como voluntarios en actividades del distrito.	Número de voluntarios mayores participantes en las actividades de los distritos.		



EJE 3 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
3.1.2.	Apoyar a las organizaciones de voluntariado que trabajan en torno a las personas mayores de la ciudad.	Apoyar mediante subvenciones a las organizaciones de voluntariado de personas mayores o cuyos destinatarios sean las propias personas mayores.	Número de subvenciones otorgadas a organizaciones de voluntariado o proyectos cuyos destinatarios sean personas mayores.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
3.1.3.	Crear un movimiento de amigabilidad en el que se vayan incorporando diferentes agentes de la ciudad.	Informar a las organizaciones de voluntariado sobre el proyecto de Ciudades Amigables para que puedan incluir en sus programas aspectos que contempla el proyecto.	Número de reuniones informativas.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
		Difundir los resultados del diagnóstico de amigabilidad entre las empresas que conforman el Foro de Empresas y fomentar su anexión al proyecto como agentes activos, incorporando el proyecto Madrid Amigable a su estrategia, mediante la planificación de acciones relacionadas con el envejecimiento activo.	Número de buenas prácticas registradas.		



EJE 3 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
3.1.4.	Promover el programa “Memoria de los barrios” impulsando la participación de las personas mayores.	Desarrollo de un proyecto de digitalización y difusión, a través de Internet, de fotografías y documentos en posesión de particulares relacionados con la historia de los distritos de Madrid, sus barrios y sus habitantes.	Número de bibliotecas que participan en el proyecto.	Cultura y Deportes	Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos
3.1.5.	Fomentar el intercambio de ayuda entre vecinas/os.	Impulsar el uso de los “Bancos del Tiempo” del Ayuntamiento de Madrid entre las personas mayores.	Número de socios mayores de los Bancos del Tiempo.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Familia e Infancia
			Grado de satisfacción de los socios mayores participantes en los Bancos del Tiempo.		
3.1.6.	Incorporar actuaciones específicas para personas mayores en los barrios de la ciudad.	Fomentar, mediante la intervención social planificada y consensuada con el tejido asociativo, actuaciones específicas para personas mayores en los “Planes de Barrio”.	Planes de Barrio con actuaciones específicas para personas mayores.	Coordinación Territorial y Asociaciones	Dirección General de Planificación y Desarrollo de la Descentralización Municipal
3.1.7.	Promover la participación de las personas mayores en la vida de barrio a través de los huertos urbanos.	Incrementar el número de huertos urbanos en los Centros de Mayores del municipio.	Número de Centros de Mayores con huertos urbanos.	Medio Ambiente y Movilidad	Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental
			Nivel de satisfacción de los mayores con la actividad.		



EJE 3 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
3.1.8.	Favorecer la participación de las personas mayores en la difusión de espacios culturales como medio de satisfacer y prolongar sus deseos de servicio a la comunidad.	Participación de personas mayores voluntarias como guías de museos, atención al visitante, ayuda a personas con discapacidades, etc. Actuación como prescriptoras y buscadoras de patrocinios.	Número de voluntarios mayores que participan. Número de visitas guiadas. Número de actividades realizadas. Número de visitantes atendidos.	Cultura y Deportes	Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos



ÁREA 2: FAVORECER LA SOLIDARIDAD INTERGENERACIONAL

EJE 3 – ÁREA 2					
Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
3.2.1.	Potenciar las actividades intergeneracionales en los Centros Municipales de Mayores y los Centros de Día Municipales.	Realizar anualmente actividades intergeneracionales en Centros de Día Municipales.	Centros de Día Municipales donde se ha realizado al menos una actividad intergeneracional.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales
			Grado de satisfacción de los usuarios de Centros de Día Municipales con las actividades intergeneracionales.		
		Realizar anualmente actividades intergeneracionales en Centros Municipales de Mayores.	Centros Municipales de Mayores donde se han realizado al menos una actividad intergeneracional.		
			Grado de satisfacción de los usuarios de Centros de Mayores con las actividades intergeneracionales.		



EJE 3 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
		Realizar anualmente grupos intergeneracionales de ejercicio al aire libre con las personas mayores usuarias de los Centros Municipales de Mayores	<p>Grupos de ejercicio al aire libre constituidos que realizan actividad intergeneracional.</p> <p>Grado de satisfacción de los niños con los encuentros de ejercicio al aire libre intergeneracional.</p> <p>Grado de satisfacción de las personas mayores con los encuentros de ejercicio al aire libre intergeneracional.</p>		
		Realizar anualmente jornadas de difusión del programa de convivencia intergeneracional con la participación de mayores y jóvenes que ya participan en el programa.	<p>Realización de encuentros de convivencia para parejas que participan en el programa de convivencia intergeneracional.</p> <p>Realización de jornada de divulgación del programa de convivencia intergeneracional, contando con la participación de alguna pareja del programa, en Centros Municipales de Mayores cercanos a algún Campus Universitario.</p>		



EJE 3 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
3.2.2.	Fomentar el respiro familiar para abuelas/os con menores en acogimiento familiar en el marco del Proyecto de actividades de ocio y tiempo libre intergeneracionales.	Actividades dirigidas a apoyar en períodos vacacionales a través de campamentos de verano y actividades lúdicas puntuales.	Número de participantes abuelas/os acogedores y menores en las actividades de verano.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Familia e Infancia
			Grado de satisfacción de los participantes en las actividades de verano.		
		Encuentro anual de abuelas/os acogedoras/es y sus nietas/os.	Número de participantes en el encuentro anual de abuelas/os acogedoras/es y menores.		
			Grado de satisfacción de los participantes en el encuentro anual.		
3.2.3.	Impulsar las actividades intergeneracionales en los distritos.	Desarrollar actividades lúdicas intergeneracionales en los distritos (talleres conjuntos, alfabetización digital exposiciones, actividades deportivas, musicales, excursiones intergeneracionales) en al menos 10 distritos.	Número de distritos en los que se realizan actividades intergeneracionales.	Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Dirección General de Familia e Infancia
			Grado de satisfacción de los responsables de las actividades realizadas en los distritos participantes.		



EJE 3 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
3.2.4.	Fomentar las relaciones intergeneracionales a través del acompañamiento de las personas mayores a los menores a los centros educativos.	Acompañamiento de personas mayores a niñas/os del programa STARS (que fomenta los desplazamientos activos en el trayecto casa/centro de estudios) en los bici-buses o pedi-buses que se organicen en los colegios o institutos.	Número de mayores que colaboran en el proyecto STARS como voluntarios acompañantes de menores. Nivel de satisfacción en la actividad y de competencia en la actividad.	Medio Ambiente y Movilidad Salud, Seguridad y Emergencias	Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental Dirección General de Policía Municipal
3.2.5.	Impulsar las relaciones entre abuelas/os y nietas/os en torno a actividades ambientales.	Sobre Biodiversidad: Itinerarios ornitológicos guiados, visita a los centros de fauna urbana, talleres de anillamiento, de construcción de comederos para aves, de plantación de árboles, etc. Itinerarios guiados por parques y jardines: Retiro, eje Prado-Recoletos, Casa de Campo, Madrid Río, El Capricho, Quinta de los Molinos, etc. Consumo: Navidad verde, mercadillo agroecológico, taller de papel reciclado, etc. Huertos urbanos (talleres de horticultura, intercambio de semillas, etc.).	Mayores que participan en las actividades del Programa de Actividades Ambientales solos o con otros mayores. Mayores que participan en las actividades del Programa de Actividades Ambientales con nietos o menores. Nivel de satisfacción de los mayores con la actividad.	Medio Ambiente y Movilidad	Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental



EJE 3 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	Indicadores	Área del Ayuntamiento	Dirección General / Organismo Autónomo
3.2.6.	Fomentar el encuentro entre las personas mayores y las nuevas generaciones en espacios culturales y lúdicos que contribuyan a generar aprecio hacia el arte y los museos. Contribuir a mejorar las relaciones personales y familiares entre las personas mayores y los más jóvenes.	Realización de talleres y/o visitas guiadas en los museos municipales dirigidos a abuelas/os acompañados de sus nietas/os (podrán participar otros familiares siempre que la diferencia generacional implique a una persona mayor).	Número de participantes.	Cultura y Deportes	Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos
			Número de adultos participantes.		
			Distribución de participantes por edad.		
			Número de sesiones realizadas.		



CALENDARIZACIÓN Y PRESUPUESTOS DE CADA EJE

EJE 1: REFORMULAR EL MODELO DE GOBERNANZA EN UNA CIUDAD QUE ENVEJECE

ÁREA 1: FACILITAR LA IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA CIUDAD

EJE 1 – ÁREA 1					
Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
1.1.1.	Mejoras en el Servicio de Centros Municipales de Mayores, revisando el modelo actual y apostando por un modelo más participativo y acorde a las necesidades, preferencias y deseos de las personas mayores, teniendo en cuenta su diversidad y contando para ello con su participación y la de los profesionales.	Realización de grupos de trabajo con participación de profesionales y personas mayores.			
		Pilotaje de las nuevas propuestas en CMM Barrio de la Estrella.			
		Analizar y evaluar el modelo de participación, las competencias y el funcionamiento de los órganos de representación de los CMM y modificar, en su caso, los Estatutos y el Reglamento de los mismos hacia el modelo participativo que se considere más adecuado.			
1.1.2.	Crear grupos de trabajo dentro del Consejo Sectorial de Personas Mayores, como órgano reglado de participación.	Modificación del reglamento del Consejo Sectorial de Personas Mayores del Ayuntamiento de Madrid.			



EJE 1 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
1.1.3.	Fomentar la participación de las personas mayores en el diseño de acciones municipales.	Creación de grupos de trabajo y/o grupos consultores para distintas acciones municipales contando con personas mayores voluntarias de órganos de participación establecidos, o seleccionadas por la especificidad de los proyectos tales como: Dotaciones y ubicaciones de bancos en zonas urbanas consolidadas y campañas de información y sensibilización sobre la limpieza urbana y recogida de residuos.			
1.1.4.	Trabajo conjunto del Consejo Sectorial de las Personas Mayores con la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo.	Diseño compartido de las viviendas intergeneracionales para que respondan a las necesidades de las personas mayores.			
1.1.5.	Creación de mesas o grupos de trabajo sectoriales de personas mayores en los Foros Locales de Distrito, órganos colegiados de información y de participación ciudadana.	Creación, dinamización y evaluación de una Mesa o Grupo de Trabajo Sectorial de personas mayores, en un “Distrito Piloto”.			
		Impulsar la implementación de mesas sectoriales de personas mayores en el resto de distritos.			



EJE 1 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
1.1.6.	Garantizar la participación y evaluación de las personas mayores en los servicios municipales dirigidos a ellas (Centros de Día, SAD, TAD, CMM, Comidas a Domicilio, etc.).	Realización de encuestas de satisfacción sobre los servicios.			
		Aplicación de técnicas cualitativas a través de grupos focales y de discusión con personas mayores y cuidadoras para evaluar los servicios.			
		Evaluación y recogida de sugerencias, en relación a los servicios prestados.			
		Inclusión de las Cartas de Servicios para su consulta y debate en la página web www.decide.madrid.es .			
		Difusión de las Cartas de Servicios a asociaciones, federaciones y otras instituciones de participación representadas dentro del Consejo Sectorial de Personas Mayores.			
		Difusión de las Cartas de Servicios a los responsables de los CMM en los distritos.			
1.1.7.	Fomentar la participación de las personas mayores en la toma de decisiones sobre la mejora de las condiciones de accesibilidad de sus entornos urbanos más frecuentados (centros de mayores, centros de salud, y demás equipamientos de uso mayoritario de personas mayores).	Superficie peatonal afectada.			
		Incremento de la superficie peatonal.			
		Elementos de mobiliario accesible instalados.			
		Cruces peatonales mejorados.			



Presupuesto:

Plan de Amigabilidad	2017	2018	2019	TOTAL
EJE 1 – ÁREA 1	806.789,00	806.789,00	806.789,00	2.420.367,00



ÁREA 2: PROMOVER EL EMPODERAMIENTO DE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN PARA EL EJERCICIO DE SU AUTONOMÍA

EJE 1 – ÁREA 2					
Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
1.2.1.	Fomentar el liderazgo de las mujeres en los Centros Municipales de Mayores.	Presentación e implementación del proyecto en Centros Municipales de Mayores.			
		Difusión del proyecto a través de una radio comunitaria.			
		Evaluación del proyecto y detección de áreas de mejora para su posterior implementación en otros centros.			
1.2.2.	Fomento de la autonomía de las personas mayores a través del aprendizaje y uso de las nuevas tecnologías.	Aumento del número de aulas informáticas en los Centros Municipales de Mayores.			
		Dotar de Wifi a los Centros Municipales de Mayores.			
1.2.3.	Fomentar el asociacionismo entre las personas que envejecen como elemento facilitador del empoderamiento.	Curso específico para la gestión de asociaciones de Mayores, Jubilados y Pensionistas.			
		Campaña anual informativa dirigida a entidades ciudadanas de la categoría de Mayores, Jubilados y Pensionistas para fomentar el asociacionismo de este colectivo de población.			
		Información a las entidades de la categoría de "Mayores, Jubilados y Pensionistas" del Registro Municipal sobre el "Encuentro Asociativo anual" con el fin de conseguir su participación activa en el mismo.			
1.2.4.	Mejorar el acceso de la información sobre los servicios municipales en Línea Madrid.	Creación de la figura "Gestor Administrativo" que se encargaría de contactar con las personas mayores para mejorar la información y darles a conocer los servicios municipales, así como realizar las gestiones del catálogo de servicios de Línea Madrid que necesiten. Proyecto piloto.			



EJE 1 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
1.2.5.	Mejorar los conocimientos de las personas mayores sobre sus derechos como consumidores.	Instalación de puntos informativos en materia de consumo en centros de mayores.			
		Revisión y actualización de la guía "Los mayores y el consumo".			
1.2.6.	Promover el asesoramiento y la orientación en personas mayores con motivaciones laborales y emprendedoras.	Elaboración de un Protocolo General de actuación.			
		Asignación de una oficina de asesoramiento y orientación con carácter piloto.			
1.2.7.	Crear estructuras de información especializada sobre la cartera de recursos y prestaciones sociales dirigida a las personas mayores	Sesiones informativas grupales a beneficiarios de SAD.			
		Sesiones informativas grupales a nuevos demandantes de servicios sociales.			
		Sesiones informativas grupales de acogida a los socios en los CMM.			
1.2.8.	Fomentar la igualdad entre mujeres y hombres incidiendo en el empoderamiento personal, colectivo y social de las mujeres de más de 60 y profundizando en el conocimiento de sus necesidades y demandas	Realizar un diagnóstico participativo sobre necesidades y demandas de las mujeres mayores de 60 años que acuden a los Espacios de Igualdad de la DGIMH.			
		Adaptar progresivamente los sistemas de seguimiento de los Espacios de Igualdad para obtener información relevante y actualizada de este colectivo.			
		Desarrollo de actuaciones de impulso del empoderamiento dirigidas a cubrir las necesidades específicas de las mujeres mayores de 60 años.			



EJE 1 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
1.2.9.	Favorecer la participación de las personas mayores en la actividad cultural de la ciudad fomentando la igualdad de acceso de los mayores a los contenidos culturales.	Incorporar en los programas, actividades y contenidos culturales medidas de acción para favorecer el acercamiento de las personas mayores a la producción cultural.			
		Apoyar proyectos que favorecen la diversidad cultural, funcional y de género y el acceso a la cultura de las personas mayores en términos de igualdad.			
1.2.10.	Facilitar el acceso a la cultura a través de la lectura y el uso de las TIC's.	Creación de Clubs de lectura fácil para personas mayores.			
		Difusión de la Plataforma eBiblio, realizando sesiones formativas y divulgativas de la plataforma de préstamo de libro electrónico.			
1.2.11.	Promover el acceso a los museos y el interés por el arte entre las personas mayores como un medio de enriquecimiento personal y una forma recreativa de participación social	Realización de actividades y talleres en los museos municipales especialmente dirigidos a asociaciones de mayores y usuarios mayores de Centros de Día, Centros Culturales, Centros de jubilados y tercera edad, Madrid Salud, etc.			



Presupuesto:

Plan de Amigabilidad	2017	2018	2019	TOTAL
EJE 1 – ÁREA 2	660.480,44	705.634,44	693.006,90	2.059.121,78



ÁREA 3: PROMOVER ENTRE TODAS LAS GENERACIONES UNA IMAGEN DE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN AJUSTADA A LA REALIDAD

EJE 1 – ÁREA 3					
Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
1.3.1.	Fomentar una imagen adecuada del envejecimiento eliminando estereotipos y dando visibilidad a la diversidad de este colectivo (género, personas con deterioro cognitivo, con discapacidad, con distinta orientación sexual, inmigrantes que envejecen...) para el cambio de actitudes de la sociedad.	Actividades de sensibilización sobre el trato adecuado a las personas mayores contemplando su diversidad y realidad social.			
		Realización de Guía sobre el edadismo.			
		Creación de red de establecimientos amigables con las personas mayores.			
		Favorecer el incremento de conocimientos y proyectos de investigación en relación con el envejecimiento activo.			
1.3.2.	Fomentar la movilidad inclusiva de las personas a través de su propio liderazgo.	Campaña de comunicación elaborando estrategias y contenidos poniendo especial énfasis en: reivindicar la figura de las personas mayores rompiendo los estereotipos actuales; facilitar su empoderamiento; y sensibilizar sobre la conveniencia de los desplazamientos autónomos y activos.			



EJE 1 – ÁREA 3

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
1.3.3.	Promover la participación de las personas mayores en la organización de los eventos sobre Educación Ambiental en Movilidad.	Marchas a pie y en bici desde Vallecas al centro (piloto).			
1.3.4.	Conocer el impacto social, ambiental y económico de los servicios dirigidos a las personas mayores en la ciudad.	Realización de un estudio evaluativo de impacto social, ambiental y económico S.R.O.I (Social Return On Investment) generado por un programa o servicio de atención a los mayores del Ayuntamiento de Madrid.			
1.3.5.	Facilitar el uso del autobús urbano de las personas mayores, mediante medidas de información y sensibilización, que contemplen la inclusión de personas con diversidad funcional.	Realizar jornadas de información/formación dirigidas a las personas mayores en los Centros de Operaciones de la EMT, con el fin de trasladar y dar a conocer las características del servicio, al tiempo que se recopilan sugerencias y necesidades.			
		Realizar campañas de sensibilización sobre el correcto uso de los elementos de accesibilidad incorporados en autobuses, y en concreto sobre el respeto a los asientos reservados para personas con movilidad reducida.			
		Formar y sensibilizar a los conductores y al personal del servicio de atención al cliente en calle (SAM) en cuestiones de Accesibilidad Universal, con especial énfasis en la vulnerabilidad de las personas mayores en aspectos relacionados con su seguridad en el transporte. Dirigido a fomentar una conducción adecuada a su movilidad reducida.			



Presupuesto:

Plan de Amigabilidad	2017	2018	2019	TOTAL
EJE 1 – ÁREA 3	14.000,00	14.000,00	14.000,00	42.000,00



EJE 2: FOMENTAR LA AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA DE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN FAVORECIENDO ENTORNOS SALUDABLES Y AMIGABLES

ÁREA 1: FOMENTAR LOS ENTORNOS PARA TODA LA VIDA

EJE 2 – ÁREA 1					
Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
2.1.1.	Fomentar el uso y disfrute del espacio público incorporando elementos facilitadores de la vida cotidiana.	Instalación de aseos accesibles en la vía pública.			
		Instalación de bancos en la vía pública.			
		Instalación de fuentes accesibles.			
2.1.2.	Mejorar la movilidad y la seguridad de las personas mayores en el uso de los espacios públicos.	Realizar actuaciones policiales en parques, centros de salud y centros de mayores que mejoren las condiciones de movilidad y seguridad, incidiendo especialmente en aceras, pasos de peatones y carril bici.			
2.1.3.	Promover la mejora social y urbanística de los barrios, con atención a las personas mayores que residen o interactúan en ellos.	Diversas actuaciones de mejora de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas que afectan al disfrute del entorno urbano por parte de toda la ciudadanía y especialmente de las personas mayores.			



EJE 2 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
2.1.4.	Promover la accesibilidad de los espacios y edificios públicos para el desarrollo de actividades de ejercicio físico y deportivas	Realizar obras de adecuación a la Accesibilidad Universal en los Centros Deportivos Municipales para facilitar su uso.			
2.1.5.	Mantener y promover el uso de las Áreas de Mayores y Circuitos Deportivos Elementales.	Realización de un estudio de accesibilidad a Áreas de Mayores o Circuitos Deportivos Elementales.			
		Realización del mantenimiento preventivo y correctivo necesario de Áreas de Mayores y Circuitos Deportivos Elementales.			
		Instalación de nuevos elementos o nuevas Áreas de Mayores.			
		Instalación de nuevos elementos o nuevos Circuitos Deportivos Elementales.			
2.1.6.	Mejorar y completar la red de dotaciones públicas para la población general y la dirigida a la población mayor en particular.	Completar la red de dotaciones públicas específicas para Mayores (Centros de Mayores y Centros de Día).			
		Reformar y mejorar las dotaciones públicas específicas para Mayores existentes (Centros de Mayores, Centros de Día y Centro de Alzheimer).			
		Completar la red de dotaciones públicas utilizadas por mayores y por el público en general (Polideportivos, piscinas, escuelas de música, Centros Deportivos Municipales, etc.).			
		Reformar y mejorar las dotaciones públicas existentes utilizadas por mayores y por el público en general.			



EJE 2 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
2.1.7.	Facilitar la movilidad de las personas mayores con actuaciones sobre el tráfico de la ciudad.	Calmando del tráfico para favorecer los desplazamientos activos habituales de las personas mayores y la calidad de vida de toda la población.			
2.1.8.	Fomentar la amigabilidad en mercados y establecimientos para facilitar el uso de estos recursos públicos y privados.	Promoción de mercados accesibles a través de la convocatoria de subvenciones para la modernización de los mercados municipales			
2.1.9.	Facilitar la accesibilidad del usuario al autobús.	Acondicionamiento accesible de paradas de autobús con retirada de andenes prefabricados y avance de acera.			



EJE 2 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
2.1.10.	Facilitar el uso del autobús urbano.	Revisión y análisis concreto y en profundidad de la ubicación de las paradas de autobuses cercanas a hospitales, centros de especialidades y centros de salud, con el fin de garantizar la movilidad de las personas usuarias de este servicio.			
		Revisión y análisis de las frecuencias de los autobuses con paradas próximas a hospitales y centros de especialidades.			
		Seguimiento y monitorización de un protocolo de uso de las rampas móviles para las personas que utilizan silla de ruedas en su desplazamiento que especifique cómo proceder cuando existan fallos en su funcionamiento, y adaptación del protocolo a las situaciones reales.			
		Adquirir nuevos autobuses urbanos que incorporen doble espacio real en la plataforma central con el fin de consolidar y mejorar la accesibilidad plena en los autobuses, ya que permitirá la convivencia simultánea de 2 sillas de ruedas, o de varios elementos (scooter y silla de ruedas/cochecito de niño), así como un sensor en la plataforma central para validar los billetes de las personas que deben acceder por la puerta trasera. Y adecuación interior de autobuses más antiguos para dotarlos de plataforma central ampliada.			
		Mantenimiento de los sistemas de accesibilidad en la información escrita y oral al viajero en el interior y exterior del autobús (SIENA).			
		Continuar con la incorporación de paneles de mensajes variables en las marquesinas de las paradas de los autobuses (PMV), con el fin de mejorar la información al viajero sobre tiempos de espera, incidencias del servicio, cambios de itinerario, y diversas funcionalidades adicionales. Dotar de audio a este sistema.			



EJE 2 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
2.1.11.	Apoyar la movilidad a través del uso del Taxi.	Apoyo en la implementación del BONOTAXI.			
		II Convocatoria de Concesión de Régimen Especial de Eurotaxi.			
		Convocatoria de Subvención TAXIFREE 2017 que incluirá a los EUROTAXIS ECO y CERO, así como a vehículos auto-taxi utilizados por personas mayores.			
2.1.12.	Fomentar el uso seguro de la bicicleta entre la población mayor.	Curso ciclista urbano para personas mayores.			
2.1.13.	Facilitar el acceso a la información y la gestión de acciones desde Línea Madrid con el apoyo de personas voluntarias.	Detección y derivación desde Línea Madrid a voluntariado a las personas mayores que precisen de acompañamiento y ayuda para la realización de gestiones administrativas (presencial y electrónicamente).			

Presupuesto:

Plan de Amigabilidad	2017	2018	2019	TOTAL
EJE 2 – ÁREA 1	82.554.631,60	77.734.975,00	77.462.975,00	237.752.581,60



ÁREA 2: PROMOVER LA PERMANENCIA EN EL DOMICILIO HABITUAL O EN SISTEMAS ALTERNATIVOS DE ALOJAMIENTO

EJE 2 – ÁREA 2					
Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
2.2.1.	Promover edificios de viviendas accesibles y adaptadas, con servicios suficientes y de calidad, para servicios de la autonomía.	Proporcionar subvenciones para mejorar la accesibilidad, la eficiencia energética y la conservación de edificios de viviendas.			
2.2.2.	Promover la construcción de pisos y posterior adjudicación a personas mayores con autonomía personal y problemas de alojamiento	Construcción de pisos tutelados para facilitar el desarrollo de una vida autónoma el mayor tiempo posible.			
2.2.3.	Promover la convivencia intergeneracional entre personas mayores y jóvenes.	Programa de vivienda intergeneracional por el que personas mayores y jóvenes conviven y se ayudan mutuamente.			
2.2.4.	Fomentar el programa de viviendas adaptadas para mayores para dar soluciones de habitabilidad en sus propias viviendas.	Adaptación de viviendas de personas mayores para mejorar su accesibilidad.			



EJE 2 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
2.2.5.	Promocionar la permuta de viviendas de personas mayores por unas adaptadas a sus necesidades.	Intercambio de viviendas para mejorar la autonomía personal y la calidad de vida de los mayores.			
2.2.6.	Adjudicar viviendas a personas mayores que se encuentran en proceso de desahucio, desahucio inminente o en situación de vulnerabilidad.	Atención prioritaria de emergencia residencial en personas mayores en situación de desahucio o vulnerabilidad.			
2.2.7.	Mejoras en el Servicio de Centros de Día Municipales para personas mayores siguiendo el modelo de Atención Integral Centrada en la Persona.	Incrementar el número de plazas de usuarios en Centros de Día.			
		Implantación progresiva del modelo AICP en Centros de Día Municipales.			
2.2.8.	Mejoras en el Servicio de Ayuda a Domicilio para personas mayores adaptándolo a sus necesidades.	Definir perfiles de riesgo.			
		Realizar estudio de cobertura en los distritos.			
		Pilotaje del modelo de Atención Integral Centrada en la Persona en el Servicio de Ayuda a Domicilio.			
		Incorporación de profesionales (Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional y Psicólogo) para valoración, asesoramiento y apoyo en domicilio.			



EJE 2 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
2.2.9.	Mejoras en el servicio de Teleasistencia Domiciliaria para detectar situaciones de fragilidad y sobrecarga en las personas cuidadoras.	Identificar en todas las altas nuevas al servicio la situación de vulnerabilidad de personas mayores según perfil definido.			
		Identificar el grado de sobrecarga en cuidadores de personas mayores con gran dependencia.			
2.2.10.	Apoyo a los cuidadores de personas mayores con dependencia.	Revisión del Programa “Cuidar a quienes cuidan” en un grupo mixto de técnicos y personas cuidadoras para detección de áreas de mejora.			
		Información, asesoramiento y apoyo a través del servicio de Teleasistencia Domiciliaria y del Servicio de Ayuda a Domicilio.			
		Reconocimiento público anual a la labor de los cuidadores.			
2.2.11.	Asegurar que los servicios que apoyan la permanencia de las personas mayores en su domicilio se prestan con calidad y de acuerdo a los objetivos de cada uno de ellos, independientemente de que se presten mediante gestión directa o indirecta.	Favorecer la formación continua del personal municipal, incluyendo las acciones oportunas en el plan de formación municipal.			
		Realización de unas jornadas técnicas que garanticen la puesta en común de aspectos claves de la atención a personas mayores.			
		Evaluación y control de calidad de los servicios prestados, con un deseo de mejora continua, y garantizar el cumplimiento de los compromisos marcados en las cartas de servicios.			



EJE 2 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
2.2.12.	Análisis de las sugerencias y reclamaciones de los servicios prestados relacionados con las personas mayores.	Cumplimiento de estándares de calidad del Sistema de SyR.			
		Estudio comparativo de las SyR recibidas de los servicios para mayores en relación con el resto.			

Presupuesto:

Plan de Amigabilidad	2017	2018	2019	TOTAL
EJE 2 – ÁREA 2	216.434.178,63	223.854.751,12	219.039.751,12	659.328.680,87



ÁREA 3: IMPULSAR LA PREVENCIÓN DE LA VULNERABILIDAD Y LA PROMOCIÓN DE LA SALUD

EJE 2 – ÁREA 3					
Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
2.3.1.	Fomentar la salud y el envejecimiento activo en los Centros Municipales de Salud Comunitaria.	Crear 1 nuevo Centro Municipal de Salud Comunitaria (CMSC) para el fomento de la salud.			
		Promover el Envejecimiento Activo en los CMSC a través de la edición de un folleto con las bases de intervención del programa Envejecimiento Activo y Saludable que promueva el mismo.			
2.3.2.	Impulsar las actividades de fomento de hábitos saludables específicas para personas mayores.	Reforzar el consejo sanitario de ejercicio físico de los profesionales sanitarios en coordinación con los centros deportivos municipales para impulsar la adhesión a la práctica de ejercicio físico mediante la realización de sesiones de la actividad dirigida y sesiones teóricas de educación para la salud.			
2.3.3.	Fomentar la prevención en situaciones relacionadas con la seguridad en el domicilio.	Formación a las personas usuarias de los Centros Municipales de Mayores sobre prevención para que puedan desenvolverse con mayor seguridad y autonomía en su día a día.			
		Comprobación de funcionamiento de aparatos detectores de humo en los hogares de las personas mayores usuarias del servicio de Teleasistencia y dar consejos de seguridad y prevención dentro de la vivienda y del edificio en que se encuentra.			



EJE 2 – ÁREA 3

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
2.3.4.	Fomentar la prevención en situaciones relacionadas con la seguridad en la vida cotidiana de las personas mayores y desarrollar nuevas herramientas de conocimiento, de prevención y sensibilización con objeto de trasladar recomendaciones de seguridad en el hogar, seguridad en los espacios públicos, seguridad vial y movilidad, convivencia vecinal y familiar.	Formaciones impartidas en los Centros Municipales de Mayores con el programa “Envejecer Seguro”.			
		Formaciones impartidas en los Centros Municipales de Mayores sobre educación vial y cívica.			
		Implementación de la Sección de atención a mayores dentro de la Unidad de Apoyo y Protección a la Mujer, Menor y Mayor (UAPM) con el objetivo de elaborar protocolos de actuación con otros servicios municipales (Madrid Salud, Samur Social, DGM) para prevenir, detectar y atender tanto situaciones de riesgo de maltrato a mayores como la problemática de aquellos que viven solos en sus domicilios.			
		Desarrollo de herramientas de conocimiento, de prevención y sensibilización con objeto de trasladar recomendaciones de seguridad en el hogar, seguridad en los espacios públicos, seguridad vial y movilidad, convivencia vecinal y familiar, a los mayores de 65 años.			
2.3.5.	Promover el ejercicio físico entre las personas que envejecen en los Centros Deportivos Municipales.	Incorporación el Servicio de Asesoramiento Técnico Personalizado (ATP) en todos los Centros Deportivos Municipales.			
		Valoración de la condición física de personas mayores de 65 años en estos Centros.			



EJE 2 – ÁREA 3					
Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
2.3.6.	Promover el ejercicio físico en los espacios al aire libre.	Impulsar el programa de “Caminar por Madrid” en todo el municipio. Promoviendo a través de sesiones la capacidad del ciudadano/a para el uso autónomo de espacios e itinerarios en parques y zonas verdes como alternativa saludable para la ocupación del ocio y tiempo libre.			
		Creación de nuevos grupos de la modalidad de marcha nórdica dentro del programa de “Caminar por Madrid”.			
2.3.7.	Impulsar el programa “Moverse es cuidarse” e incrementar las acciones de sensibilización.	Impulsar el programa “Moverse es cuidarse” e incrementar las acciones de sensibilización.			
2.3.8.	Disminuir el riesgo de caídas entre la población mayor.	Detectar personas con caídas previas o que presenten condiciones de facilitar la caída.			
		Intervenir con técnicas de Educación para la Salud y con técnicas de Actividad Física, para prevenirlas y evitar sus consecuencias.			
		Edición de un folleto de prevención en caídas en las personas mayores.			
2.3.9.	Prevención de caídas en domicilio en personas mayores de riesgo.	Valoración y asesoramiento profesional desde el Servicio de Ayuda a Domicilio para mejoras en el entorno.			
		Valoración, asesoramiento profesional e instalación de detectores de caídas desde el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.			



EJE 2 – ÁREA 3

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
2.3.10.	Promover el conocimiento científico sobre las personas mayores en situación de fragilidad.	Realización de estudio de vulnerabilidad social.			
2.3.11.	Actuación ante situaciones de riesgo que afectan a las personas mayores vulnerables, especialmente por soledad, aislamiento social o maltrato.	Establecer una Red de Protección para las personas mayores vulnerables, mediante actuaciones coordinadas y programas específicos en ambas Áreas.			
		Diseño de un programa de atención integral a las personas mayores que sufren malos tratos.			
		Diseño del protocolo de atención a personas mayores que viven solas, en especial mayores de 80 años.			

Presupuesto:

Plan de Amigabilidad	2017	2018	2019	TOTAL
EJE 2 – ÁREA 3	331.480,86	145.000,00	145.000,00	621.480,86



EJE 3: AVANZAR EN LA GARANTÍA DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS QUE ENVEJECEN COMO AGENTES DE CAMBIO Y PROTAGONISTAS EN LA CONSTRUCCIÓN DE UNA SOCIEDAD DEL BIENESTAR

ÁREA 1: PROMOCIONAR EL VOLUNTARIADO Y LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

EJE 3 – ÁREA 1					
Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
3.1.1.	Fomentar el voluntariado entre la población mayor.	Incrementar la participación de personas mayores en el Proyecto Municipal de Voluntariado “Los mayores también cuentan”.			
		Incrementar la participación de personas mayores en los proyectos permanentes y puntuales desarrollados por el Programa Municipal de Voluntariado.			
		Incrementar la participación de personas mayores de 65 años como voluntarios en actividades del distrito.			
3.1.2.	Apoyar a las organizaciones de voluntariado que trabajan en torno a las personas mayores de la ciudad.	Apoyar mediante subvenciones a las organizaciones de voluntariado de personas mayores o cuyos destinatarios sean las propias personas mayores.			



EJE 3 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
3.1.3.	Crear un movimiento de amigabilidad en el que se vayan incorporando diferentes agentes de la ciudad.	Informar a las organizaciones de voluntariado sobre el proyecto de Ciudades Amigables para que puedan incluir en sus programas aspectos que contempla el proyecto.			
		Difundir los resultados del diagnóstico de amigabilidad entre las empresas que conforman el Foro de Empresas y fomentar su anexión al proyecto como agentes activos, incorporando el proyecto Madrid Amigable a su estrategia, mediante la planificación de acciones relacionadas con el envejecimiento activo.			
3.1.4.	Promover el programa “Memoria de los barrios” impulsando la participación de las personas mayores.	Desarrollo de un proyecto de digitalización y difusión, a través de Internet, de fotografías y documentos en posesión de particulares relacionados con la historia de los distritos de Madrid, sus barrios y sus habitantes.			
3.1.5.	Fomentar el intercambio de ayuda entre vecinas/os.	Impulsar el uso de los “Bancos del Tiempo” del Ayuntamiento de Madrid entre las personas mayores.			
3.1.6.	Incorporar actuaciones específicas para personas mayores en los barrios de la ciudad.	Fomentar, mediante la intervención social planificada y consensuada con el tejido asociativo, actuaciones específicas para personas mayores en los “Planes de Barrio”.			
3.1.7.	Promover la participación de las personas mayores en la vida de barrio a través de los huertos urbanos.	Incrementar el número de huertos urbanos en los Centros de Mayores del municipio.			



EJE 3 – ÁREA 1

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
3.1.8.	Favorecer la participación de las personas mayores en la difusión de espacios culturales como medio de satisfacer y prolongar sus deseos de servicio a la comunidad.	Participación de personas mayores voluntarias como guías de museos, atención al visitante, ayuda a personas con discapacidades, etc. Actuación como prescriptoras y buscadoras de patrocinios.			

Presupuesto:

Plan de Amigabilidad	2017	2018	2019	TOTAL
EJE 3 – ÁREA 1	554.363,29	554.363,29	554.363,29	1.663.089,87



ÁREA 2: FAVORECER LA SOLIDARIDAD INTERGENERACIONAL

EJE 3 – ÁREA 2					
Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
3.2.1.	Potenciar las actividades intergeneracionales en los Centros Municipales de Mayores y los Centros de Día Municipales.	Realizar anualmente actividades intergeneracionales en Centros de Día Municipales.			
		Realizar anualmente actividades intergeneracionales en Centros Municipales de Mayores.			
		Realizar anualmente grupos intergeneracionales de ejercicio al aire libre con las personas mayores usuarias de los Centros Municipales de Mayores.			
		Realizar anualmente jornadas de difusión del programa de convivencia intergeneracional con la participación de mayores y jóvenes que ya participan en el programa.			
3.2.2.	Fomentar el respiro familiar para abuelas/os con menores en acogimiento familiar en el marco del Proyecto de actividades de ocio y tiempo libre intergeneracionales.	Actividades dirigidas a apoyar en períodos vacacionales a través de campamentos de verano y actividades lúdicas puntuales.			
		Encuentro anual de abuelas/os acogedoras/es y sus nietas/os.			



EJE 3 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
3.2.3.	Impulsar las actividades intergeneracionales en los distritos.	Desarrollar actividades lúdicas intergeneracionales en los distritos (talleres conjuntos, alfabetización digital exposiciones, actividades deportivas, musicales, excursiones intergeneracionales) en al menos 10 distritos.			
3.2.4.	Fomentar las relaciones intergeneracionales a través del acompañamiento de las personas mayores a los menores a los centros educativos.	Acompañamiento de personas mayores a niñas/os del programa STARS (que fomenta los desplazamientos activos en el trayecto casa/centro de estudios) en los bici-buses o pedi-buses que se organicen en los colegios o institutos.			
3.2.5.	Impulsar las relaciones entre abuelas/os y nietas/os en torno a actividades ambientales.	Sobre Biodiversidad: Itinerarios ornitológicos guiados, visita a los centros de fauna urbana, talleres de anillamiento, de construcción de comederos para aves, de plantación de árboles, etc.			
		Itinerarios guiados por parques y jardines: Retiro, eje Prado-Recoletos, Casa de Campo, Madrid Río, El Capricho, Quinta de los Molinos, etc.			
		Consumo: Navidad verde, mercadillo agroecológico, taller de papel reciclado, etc.			
		Huertos urbanos (talleres de horticultura, intercambio de semillas, etc.).			



EJE 3 – ÁREA 2

Núm.	Acción	Actuaciones	2017	2018	2019
3.2.6.	Fomentar el encuentro entre las personas mayores y las nuevas generaciones en espacios culturales y lúdicos que contribuyan a generar aprecio hacia el arte y los museos. Contribuir a mejorar las relaciones personales y familiares entre las personas mayores y los más jóvenes.	Realización de talleres y/o visitas guiadas en los museos municipales dirigidos a abuelas/os acompañados de sus nietas/os (podrán participar otros familiares siempre que la diferencia generacional implique a una persona mayor).			

Presupuesto:

Plan de Amigabilidad	2017	2018	2019	TOTAL
EJE 3 – ÁREA 2	17.200,00	1.200,00	1.200,00	19.600,00



Presupuesto Total EJES/ÁREAS:

Plan de Amigabilidad	2017	2018	2019	TOTAL
EJE 1 – ÁREA 1	806.789,00	806.789,00	806.789,00	2.420.367,00
EJE 1 – ÁREA 2	660.480,44	705.634,44	693.006,90	2.059.121,78
EJE 1 – ÁREA 3	14.000,00	14.000,00	14.000,00	42.000,00
EJE 2 – ÁREA 1	82.554.631,60	77.734.975,00	77.462.975,00	237.752.581,60
EJE 2 – ÁREA 2	216.434.178,63	223.854.751,12	219.039.751,12	659.328.680,87
EJE 2 – ÁREA 3	331.480,86	145.000,00	145.000,00	621.480,86
EJE 3 – ÁREA 1	554.363,29	554.363,29	554.363,29	1.663.089,87
EJE 3 – ÁREA 2	17.200,00	1.200,00	1.200,00	19.600,00
TOTAL	301.373.124	303.816.713	298.717.085	903.906.922



Presupuesto por Áreas/Direcciones Generales/Organismos Autónomos:

Plan de Amigabilidad	2017	2018	2019	TOTAL
OA Agencia para el Empleo de Madrid	0	0	0	0
DG de Bibliotecas, Archivos y Museos	700,00	0	0	700,00
DG de Comercio y Emprendimiento	138.000,00	0	0	138.000,00
DG de Deportes	0	0	0	0
DG de Emergencias y Protección Civil	0	0	0	0
Área de Medio Ambiente y Movilidad para acciones de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid	15.564.400,00	16.472.000,00	16.200.000,00	48.236.400,00
Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo	700.000,00	700.000,00	700.000,00	2.100.000,00
DG del Espacio Público, Obras e Infraestructuras	970.000,00	650.000,00	650.000,00	2.270.000,00
DG de Control de la Edificación	4.800.000,00	4.800.000,00	0	9.600.000,00
DG de Familia e Infancia	466.677,29	450.677,29	450.677,29	1.368.031,87



Plan de Amigabilidad	2017	2018	2019	TOTAL
DG de Gestión del Agua y Zonas Verdes	0	0	0	0
DG de Gestión y Vigilancia de la Circulación	300.000,00	300.000,00	300.000,00	900.000,00
OA Informática del Ayuntamiento de Madrid	593.589,85	669.839,85	674.256,90	1.937.686,60
DG de Promoción de la Igualdad y No Discriminación	18.750,00	18.750,00	18.750,00	56.250,00
Instituto Municipal de Consumo	17.044,59	17.044,59	0	34.089,18
OA Madrid Salud	0	0	0	0
DG de Participación Ciudadana	0	0	0	0
DG de Patrimonio	54.349.743,00	54.189.743,00	54.189.743,00	162.729.229,00
DG de Personas Mayores y Servicios Sociales	214.368.488,50	221.721.540,12	221.721.540,10	657.811.568,72
DG de Planificación y Desarrollo de la Descentralización Municipal	5.329.142,60	59.886,00	59.886,00	5.448.914,60
DG de Policía	15.000,00	15.000,00	15.000,00	45.000,00
DG de Programas y Actividades Culturales	0	0	0	0
DG de Relaciones con los Distritos y Asociaciones	4.356,00	0	0	4.356,00



Plan de Amigabilidad	2017	2018	2019	TOTAL
DG de Servicios de Limpieza y Residuos	3.723.232,00	3.723.232,00	3.723.232,00	11.169.696,00
DG de Sostenibilidad y Control Ambiental	14.000,00	14.000,00	14.000,00	42.000,00
DG de Transparencia y Atención a la Ciudadanía	0	15.000,00	0	15.000,00
TOTAL	301.373.124	303.816.713	298.717.085	903.906.922



ANÁLISIS JURÍDICO

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

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

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

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

En este sentido, es habitual, en el Derecho de la Unión, encontrar referencias específicas a la discriminación por razón de edad. Así la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea prohíbe toda discriminación y *“en particular la ejercida por razón de edad”*, prohibición también recogida en la Directiva Marco 2000/78/EC, que ya había prohibido la discriminación por motivo de edad en el entorno laboral.

“Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen”. Constitución Española. Artículo 18.1.

Además de la promoción por parte de las Administraciones de una imagen positiva, alejada de tópicos, de las personas mayores y del envejecimiento. La protección de estos derechos está garantizada constitucionalmente, de forma especial en el caso de las personas mayores internadas en establecimientos sanitarios o sociales, así como las que no se valen por sí mismas.

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

Es este precepto constitucional el que configura el derecho de las personas mayores a la suficiencia económica, principalmente realizado a través de un sistema de pensiones,



complementado con el derecho a percibir prestaciones de servicios sociales para atender sus necesidades esenciales (vivienda, salud, etc.).

La Ley 39/2006 de 14 de diciembre, **de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia** y el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid, también se encuentran involucradas, en este plan.

Por su parte, el Ayuntamiento de Madrid tiene atribuidas importantes competencias que se encuentran recogidas, en la **Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local**. Así, en su capítulo III y los artículos 25 a 27 se establecen como competencias municipales, entre otras, las de urbanismo, medio ambiente, abastecimiento de agua potable, infraestructura viaria, atención a las situaciones de exclusión social, servicios sociales, parques, bibliotecas, policía local, tráfico, promoción actividades económicas y comerciales, cementerios, protección de la salubridad pública, promoción del deporte y ocio, de la cultura, educación, tributos, participación ciudadana. En el caso de este Ayuntamiento se aplica también la **Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid**.

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

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

Por último, hay que señalar que en el **Plan de Gobierno 2015-2019** se ha incluido un Eje estratégico denominado “Una ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva” que comparte sustancialmente sus objetivos y estrategias con el presente Plan.

Se hace mención concreta a la **Elaboración y ejecución del Plan de Acción "Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores"**, algo que constituye una acción en sí misma, con sus correspondientes metas e indicadores.

En el caso de las personas mayores, encontramos actuaciones en el Objetivo Estratégico **“Garantizar la equidad social reconociendo la diversidad de la población”**, bajo el epígrafe **“Fortalecimiento de servicios y programas para personas mayores”**.

En este mismo epígrafe se recoge la constitución y puesta en marcha del **Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid**, que tiene normativa propia, reglamento aprobado por Acuerdo Plenario de 31 de octubre de 2006 (B.O.C.M. nº 277 de 21 de noviembre de 2006).

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



SISTEMA DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN

La Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, atribuye al Alcalde la competencia para acordar al inicio del mandato el número, denominación y competencias de las áreas en las que se estructura la Administración municipal (artículo 14.3.h). En virtud de ello, en el Ayuntamiento de Madrid se establece una estructura política conformada por áreas de gobierno con diferentes competencias.

Se señalan las directamente implicadas en el Plan.

- Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo: le compete las políticas de familia e infancia; servicios sociales y atención a las personas mayores; inmigración; educación y juventud. Asimismo, corresponden a esta área las competencias en materia de vivienda; las competencias de comercio; emprendimiento y fomento del empleo.
- Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad: competencias ejecutivas en materia de aplicación de la transversalidad de género, promoción de la igualdad y no discriminación por sexo, diversidad sexual e identidad de género; así como en materia de prevención y atención frente a las distintas formas de violencia relacionada con el género, tanto contra las mujeres como hacia otros colectivos, en especial LGTBI.
- Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Asociaciones: le compete el impulso, supervisión y coordinación de planes territoriales (especiales de inversión, de barrio, de acción inmediata); coordinación y supervisión de la ejecución de las políticas municipales en los distritos; planificación y supervisión del proceso de descentralización municipal; supervisión del funcionamiento de plenos y consejos territoriales, y recepción y seguimiento de las relaciones con las organizaciones sociales. Asimismo, se encarga de impulsar programas y convenios de colaboración con el tejido asociativo.
- Área de Gobierno de Economía y Hacienda: le compete la promoción económica y desarrollo empresarial; hacienda; intervención; estadística; presupuestos; ingresos; sector público; dirección y coordinación de la contratación; política financiera; patrimonio, y construcción de equipamientos municipales.
- Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias: le compete la promoción de la salud; salud pública; consumo; drogodependencias; seguridad y emergencias.
- Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto: le compete promover la participación ciudadana; gestión comunitaria de servicios y espacios públicos; participación digital; impulso y protección de la participación; voluntariado; innovación social y digital; transparencia; derecho de acceso a la información; datos abiertos; huella normativa; seguimiento y evaluación del plan estratégico; calidad y atención al ciudadano; administración electrónica, protección de datos personales; sugerencias y reclamaciones ciudadanas e intranet municipal.



- Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible: le compete el planeamiento; gestión urbanística; control de la edificación; sistema de gestión de las licencias de actividades; planificación urbanística y planificación e implantación de la movilidad y del transporte público colectivo; diseño y definición de los elementos del paisaje urbano, proyectos urbanos estratégicos y de regeneración urbana y vivienda; desarrollo y ejecución de obras de reparación y conservación de las vías, espacios públicos y equipamientos urbanos; de la señalización, alumbrado y galerías de servicio, y obras de construcción de infraestructuras urbanas.
- Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad: le compete la calidad y protección medioambiental; zonas verdes, parques y jardines; mantenimiento y limpieza del espacio público; gestión de residuos, y gestión de la sostenibilidad y gestión del agua. Asimismo le compete la movilidad (sin perjuicio de las competencias atribuidas a las Áreas de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias y de Desarrollo Urbano Sostenible); la retirada de vehículos de la vía pública y multas de tráfico, y la competencia sobre gestión del transporte.
- Área de Gobierno de Cultura y Deportes: le compete la promoción de las infraestructuras y tejido cultural; digitalización; archivos, bibliotecas, museos y colecciones; patrimonio histórico; proyectos culturales; promoción cultural; monumentos municipales; dirección y promoción de la calidad del paisaje urbano, y las competencias en materia de deportes y turismo.

Por su especificidad en el colectivo a quien va dirigido el Plan, corresponde al **Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo**, la coordinación del mismo, siendo la titular, Doña Marta María Higuera Garrobo, la representante de Madrid en la Red.

Dadas sus competencias, la **Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales** ha sido la encargada de la elaboración del Plan, compromiso ineludible para garantizar la permanencia de Madrid en la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, Red a la que la ciudad solicitó adherirse en 2013 por acuerdo unánime del Pleno.

La aprobación del Plan 2017-2019, a tenor del artículo 17.1 b) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid, corresponde a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

La competencia para iniciar el presente expediente corresponde a la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo conforme a lo dispuesto en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015 de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

Corresponde a la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, como órgano competente en materia de personas mayores, el impulso, coordinación y dirección de las actuaciones recogidas en este Plan.



La complejidad del Plan, en el que intervienen una gran diversidad de agentes, recursos, acciones y estrategias de intervención, hace necesario establecer mecanismos de información y de coordinación de las actuaciones, con el fin de garantizar un correcto seguimiento de las mismas y poder realizar su evaluación.

El **sistema de gestión y coordinación** se estructura en los siguientes órganos:

- **Alcaldía:** Asume el liderazgo político y garantiza la implantación de la política transversal e integral, que requiere la adecuada respuesta a las necesidades de las personas mayores.
- **Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo:** que por Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, asume, entre otras, competencias en materia personas mayores. Asume también la dirección política de las comisiones de gestión y coordinación del Plan.
- **Comisión técnica** (grupo motor básico) con representantes de:
 - Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.
 - Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales.
 - Subdirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales.
 - Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo.
 - Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad
 - Subdirección General de Estadística.
 - Subdirección General de Calidad y Evaluación.
- **Comisión técnica extendida** (grupo motor municipal): compuesta por técnicos municipales, designados por Coordinadores Generales, Directores Generales o Gerentes de Organismos Autónomos. Ha estado presente ya en el proceso diagnóstico y se reconstituyó para la elaboración del Plan de Acción. En dicho grupo se encuentran también representantes del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid (*).
- **Comisión Interáreas:** órgano de participación sectorial con funciones de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en el que estarán representadas las Áreas de Gobierno municipales y el Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid. Una vez aprobado por Junta de Gobierno el Plan de Acción, se procederá a la creación de tal órgano según lo dispuesto en el Decreto de 19 de abril de 2016 de la Alcaldesa, por el que se aprueban los modelos para la creación de órganos colegiados. (*).

(*). Texto modificado conforme al Acuerdo de Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de abril de 2018, de rectificación de error material.



- Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.
- Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad.
- Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Asociaciones.
- Área de Gobierno de Economía y Hacienda.
- Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias.
- Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.
- Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible.
- Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.
- Área de Gobierno de Cultura y Deportes.
- Consejo Sectorial de PPMM de la Ciudad de Madrid.



EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Hecho el diagnóstico y elaborado el plan de acción, es el momento de recordar que la propuesta de la OMS es que las ciudades entren en un círculo de mejora continua y a la ejecución siga una evaluación y una reformulación del plan que recoja nuevas actuaciones ante las áreas de mejora detectadas.

El ciclo de la Red Mundial OMS de Ciudades Amigables con las Personas Mayores©



LAS PERSONAS MAYORES Y SU RELACIÓN CON LA CIUDAD: BASES PARA LA EVALUACIÓN

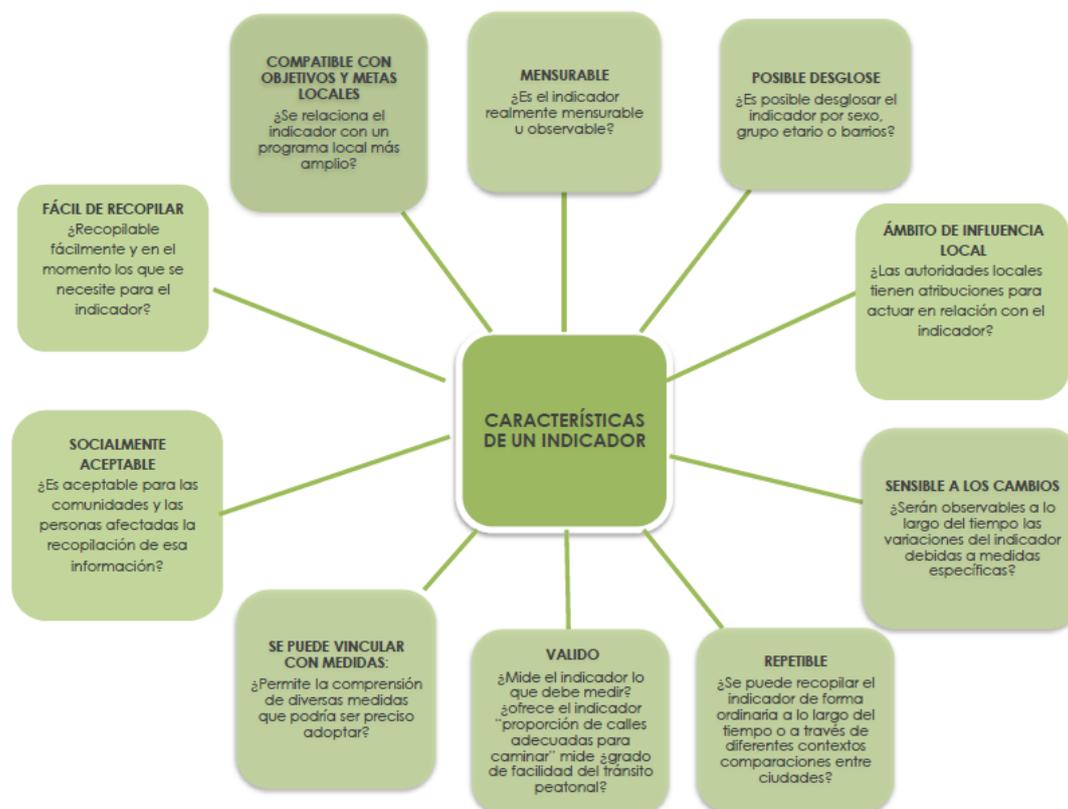
Normalmente los indicadores se construyen, partiendo desde las aportaciones hasta llegar a los indicadores de impacto. La propuesta de la OMS, recogida en su documento “Medición del grado de adaptación de las ciudades a las personas mayores: guía para el uso de los indicadores básicos” publicado en 2015, es seleccionar los indicadores en sentido inverso, de abajo hacia arriba, comenzando por identificar los indicadores de impactos y resultados, y luego retroceder para identificar los indicadores de producto y de aportaciones que sean pertinentes.



Es importante destacar que en este aspecto no se parte de cero, puesto que la OMS facilita una lista de control, ejemplos de listas de control empleadas por otras ciudades y la posibilidad de adaptar cualquiera de ellas a la realidad local si es necesario.

En este sentido, el documento de Kobe plantea, además de los indicadores, las fuentes de datos sugeridas para avalar el cumplimiento de los mismos. Para la mayoría de indicadores se sugiere que haya datos autonotificados, es decir, que surjan de las opiniones de las propias personas, fundamentalmente de las personas mayores de la ciudad.

Consideraciones a tener en cuenta a la hora de construir los indicadores:



Estos indicadores se utilizan para medir el nivel de referencia de la adaptación de la ciudad a las personas mayores y hacer un seguimiento de sus cambios en el tiempo a medida que se ejecutan las intervenciones pertinentes. Estos indicadores han sido consensuados con los grupos de trabajo y homogeneizados siguiendo las recomendaciones de la Red mundial de Ciudades Amigables.



Los indicadores propuestos para analizar la evolución de la Ciudad de Madrid son los siguientes:

1. Aportaciones: Recursos y estructuras que funcionan como factores facilitadores principales:
 - Compromiso político desde Alcaldía para el desarrollo del programa.
 - Implicación del Grupo Motor con la participación transversal de todas las Áreas de Gobierno.
2. Productos: Intervenciones orientadas a crear un entorno adaptado a las personas mayores:
 - Plan de Gobierno 2015-2019.
 - Plan Madrid, ciudad de los cuidados 2015-2019.
 - Plan de Derechos Humanos 2016-2020.
3. Resultados: Cambios a corto/mediano plazo con miras a crear un entorno adaptado a las personas mayores:
 - Indicadores incluidos en cada una de las acciones.
 - Análisis pre-post con los servicios de la ciudad (Encuesta de opinión de las personas mayores sobre la “amigabilidad” de Madrid y Encuesta calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la Ciudad de Madrid).
4. Impacto: Cambios a largo plazo como resultado del mejoramiento en un entorno adaptado a las personas mayores:
 - Evolución de Percepción, Calidad de Vida y Satisfacción.
 - Evolución de la Esperanza de Vida.
 - Evolución del Índice de Envejecimiento Activo.
5. Equidad (Indicador Transversal): Verificación de disparidad/igualdad entre grupos.
 - Esperanza de vida por distrito.
 - Índice de envejecimiento activo por sexo.

En cuanto a los **resultados a corto/medio plazo**, en cada una de las acciones específicas del Plan, se incluyen indicadores a nivel micro para evaluar cada una de las acciones y actuaciones de manera concreta. Entre esos indicadores se incluyen indicadores de participación, proceso, resultados y satisfacción para las medidas puestas en marcha.



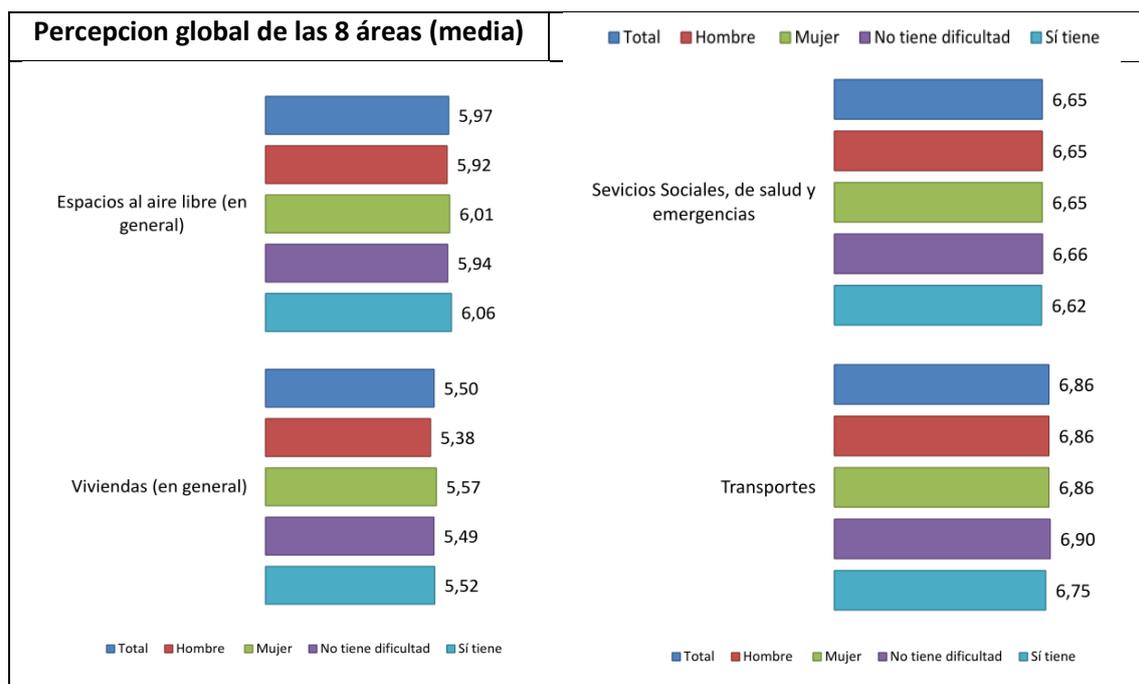
Periódicamente, al menos una vez al año, se analizará el cumplimiento de los mismos, de modo absoluto, dicotómico, que nos permitirá hacer una evaluación grosera del grado de cumplimiento.

Para la elaboración de un documento de evaluación que nos permita hacer una valoración más fina, cualitativa, se formará un grupo técnico de trabajo que asignará los pesos correspondientes a cada una de las acciones en función de su relevancia en el proyecto y su adecuación total parcial a las áreas de mejora detectadas. Se tendrá en cuenta su posible influencia en los indicadores de impacto.

Del mismo modo, para cada una de las acciones y/o actividades se determinarán los pesos de los distintos indicadores a fin de obtener medidas relativas de cumplimiento.

Esta valoración habrá de efectuarse al menos al finalizar el plan, en 2019.

Además de contar con estos indicadores específicos de las diferentes acciones, **los datos de las encuestas utilizadas para el diagnóstico**, son de gran utilidad y pueden repetirse al finalizar el proceso.





Por otro lado, la oportunidad de disponer de una encuesta amplia sobre satisfacción con los servicios públicos de la Ciudad de Madrid, que nos permite desagregar por edad, será un buen apoyo para la evaluación.

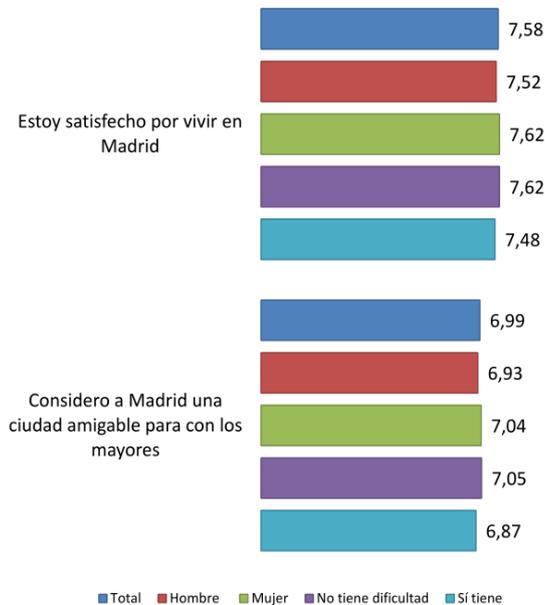
Valga como ejemplo lo contemplado en el gráfico.



Fuente: Servicio de Evaluación D G Calidad y Atención al Ciudadano. Encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la Ciudad de Madrid 2014. Ayto. de Madrid.

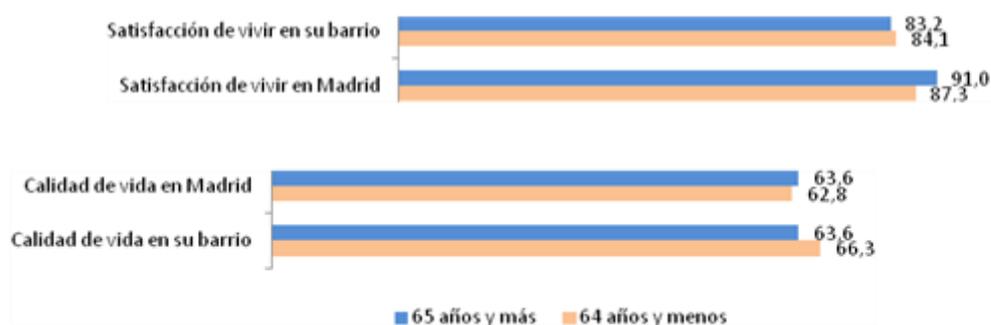


Por otro lado, hay **indicadores de impacto** que pueden construirse con esas mismas fuentes, encuestas, son **indicadores sobre la amigabilidad de Madrid, subjetivos**, que pueden ser utilizados como punto de partida para el análisis de indicadores de evaluación de resultados e impacto de esta planificación, a medio y largo plazo.



FUENTE: Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores. 2014.

Satisfacción de vivir en Madrid y en su barrio, según grupo de edad, 2014.



FUENTE: Servicio de Evaluación D G Calidad y Atención al Ciudadano. Encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la Ciudad de Madrid 2014.

Si bien estos indicadores están influenciados por una amplia gama de factores y es difícil atribuirlos claramente a los esfuerzos por adaptar la ciudad a las personas mayores, su inclusión en un conjunto de indicadores es importante para consignar los impactos a largo plazo derivados



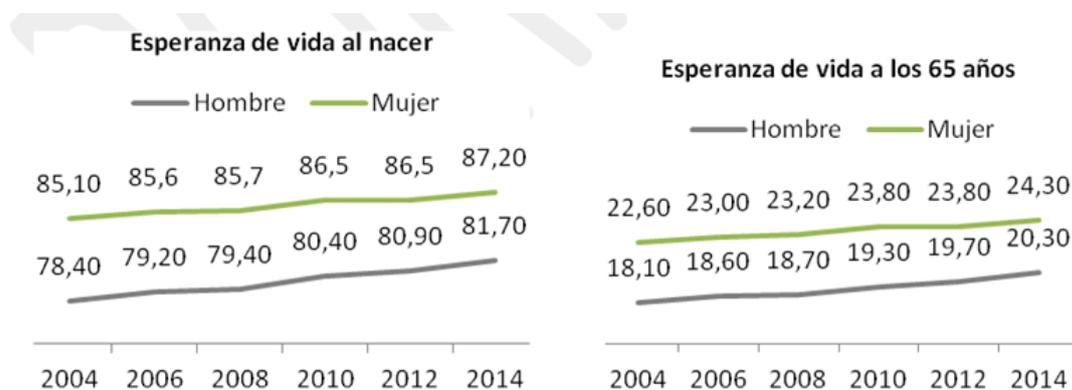
de la modificación del entorno. Además, el conjunto puede proporcionar objetivos y metas comunes para que diferentes sectores se esfuercen por coordinar sus actividades. (OMS, 2015).

La evolución de la **esperanza de vida** es un indicador clave para medir el progreso y evaluar el impacto de las políticas y planes de un determinado lugar. En este sentido, este dato se plantea como indicador de impacto y equidad para evaluar el presente Plan de acción, aunque, evidentemente, a muy largo plazo, con función de observatorio.

La esperanza de vida en Madrid ha ido en aumento gradualmente durante los últimos años, pasando de los 85 años para las mujeres en 2004, a los 87 años en 2014; mientras que la tasa de los hombres ha pasado de los 78 en el 2004, a los 81 años una década después. Es decir, las mujeres han ganado 2 años de vida en un periodo de 10 años, frente a los 3 años de más que han aumentado los hombres.

Las diferencias entre sexos son bastantes claras, sin embargo, se han ido reduciendo la distancia con el paso de los años, existiendo una diferencia de 6,7 años para las mujeres al comienzo del periodo estudiado, cayendo hasta los 5,5 años durante el 2014.

Esperanza de Vida al Nacer y Esperanza de Vida a los 65 años según sexo, 2004-2014



Fuente: Ayuntamiento de Madrid: Banco de datos.

Existen diferencias en la esperanza de vida según el distrito de residencia. El Distrito de Madrid con mayor esperanza de vida es Retiro, seguido de Vicálvaro y Salamanca. En el lado opuesto están: Puente de Vallecas, Villaverde y Centro. La diferencia entre el mayor dato y el menor es de 2,65 años.



Esperanza de vida al nacer por Distrito para cada Sexo, 2015

Distrito	Ambos sexos	Hombres	Mujeres
Madrid	84,16	81,11	86,69
01. Centro	83,41	79,90	86,38
02. Arganzuela	84,62	81,38	87,21
03. Retiro	85,21	82,62	87,16
04. Salamanca	84,81	82,36	86,54
05. Chamartín	84,74	81,76	87,03
06. Tetuán	83,63	80,46	86,07
07. Chamberí	84,10	81,10	86,21
08. Fuencarral-El Pardo	84,69	82,65	86,36
09. Moncloa-Aravaca	84,77	82,83	86,18
10. Latina	84,62	81,51	87,33
11. Carabanchel	83,84	80,33	86,86
12. Usera	83,48	80,17	86,33
13. Puente de Vallecas	82,56	78,96	85,81
14. Moratalaz	84,62	81,32	87,44
15. Ciudad Lineal	84,77	81,52	87,40
16. Hortaleza	83,87	80,53	87,11
17. Villaverde	83,01	79,94	85,77
18. Villa de Vallecas	83,52	80,79	85,96
19. Vicálvaro	84,94	82,83	86,83
20. San Blas-Canillejas	83,83	80,26	87,02
21. Barajas	83,51	81,13	85,69

FUENTE: Padrón Municipal de Habitantes. Subdirección General de Estadística.

Queda aún un indicador que presumiblemente ha de ajustarse a un plan como el descrito puesto que responde al marco conceptual del mismo. Se trata del **Índice de envejecimiento activo**, herramienta estadística lanzada por la Comisión Europea y la Comisión Económica para Europa (CEPE) para conocer el estado de envejecimiento activo y sus índices entre diferentes países. Para su construcción ello se utilizan una serie de indicadores (salud, seguridad económica, entorno y capacidades personales) que conllevan diferentes resultados en cada uno de los países que conforman el estudio.

Con esto se permite saber en qué estado se encuentran los países y en que mejorar.



Dimensión	Indicador
1. Empleo	1.1. Tasa de ocupación en población de 55 a 59
	1.2. Tasa de ocupación en población de 60 a 64
	1.3. Tasa de ocupación en población de 64 a 69
	1.4. Tasa de ocupación en población de 70 a 74
2. Participación social	2.1. % de población =>55 que realiza trabajo voluntario en asociaciones
	2.2. % de población =>55 que cuida a hijos/as y nietos/as al menos una vez por semana
	2.3. % de población =>55 que cuida a personas mayores o discapacitadas al menos una vez por semana
	2.4. % de población =>55 que participa en las actividades de un sindicato, partido político u otro grupo con actividad política
3. Vida independiente, saludable y segura	3.1. % de población =>55 que realiza actividad física o deporte al menos 5 veces/semana
	3.2. % de población =>55 que afirman no haber tenido necesidades médicas o dentales no cubiertas (examen o tratamiento) en los últimos 12 meses
	3.3. % de población =>75 que viven en una vivienda unipersonal o en pareja
	3.4. Ratio entre la renta mediana disponible equivalente de la población =>65 y la de la población <65
	3.5. % de población =>65 que no se encuentran a riesgo de pobreza
	3.6. % de población =>65 sin privación material severa
	3.7. % de población =>55 sin preocupación de poder ser víctima de un delito violento
	3.8. % de población 55-74 que afirman haber recibido algún tipo de formación el mes anterior.
4. Capacidad y entornos apropiados para un envejecimiento activo	4.1. Esperanza de vida a los 55 años dividido entre 50 para calcular la proporción de EV alcanzada sobre el objetivo de 105 años
	4.2. % de esperanza de salud sobre la esperanza de vida total a los 55
	4.3. Salud mental en =>55
	4.4. % de población de 55-74 que utiliza internet al menos una vez a la semana
	4.5. % de población =>55 con contacto diario o frecuente con amigos/as, familias o colegas
	4.6. % de población de 55-74 con educación secundaria superior o terciaria



En este índice, los primeros lugares son ocupados por Suecia, Dinamarca e Irlanda, siendo los últimos Hungría, Eslovaquia y Polonia. España se sitúa en una posición intermedia entre los 27.

Posición de España	Global	Empleo	Participación social	Vida independiente, saludable y segura	Capacidad y entornos apropiados para un envejecimiento activo
Número (1-27)	17	18	14	22	12

Las mujeres tienden a dar valores más bajos que los hombres, en general, pero también se establece la diferencia por sexo entre mujeres y hombres en los países del Este de Europa, a favor de las mujeres. España no escapa de este esquema salvo en el caso del dominio de participación social (cuidado de niños y de personas mayores, y tareas de carácter voluntario).

Por este motivo, además de indicador de impacto, puede ser un buen indicador de equidad.



EVALUACIÓN, INDICADORES Y METAS

Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Mejoras en el Servicio de Centros Municipales de Mayores, revisando el modelo actual y apostando por un modelo más participativo y acorde a las necesidades, preferencias y deseos de las personas mayores, teniendo en cuenta su diversidad y contando para ello con su participación y la de los profesionales.	Realización de Grupos de trabajo con participación de profesionales y personas mayores.	Número de grupos con profesionales técnicos creados.	1
		Número de grupos de personas mayores creados.	1
	Pilotaje de las nuevas propuestas en CMM Barrio de la Estrella.	Realización de pilotaje en Barrio de La Estrella.	SI
	Analizar y evaluar el modelo de participación, las competencias y el funcionamiento de los órganos de representación de los CMM y modificar, en su caso, los Estatutos y el Reglamento de los mismos hacia el modelo participativo que se considere más adecuado.	Elaboración de nuevo modelo participativo del Reglamento y Estatutos de los CMM.	SI
Proporción de socios que consideran adecuado el modelo de participación propuesto en los CMM.		70%	
Crear grupos de trabajo dentro del Consejo Sectorial de Personas Mayores, como órgano reglado de participación.	Modificación del reglamento del Consejo Sectorial de Personas Mayores del Ayuntamiento de Madrid.	Creación del grupo de trabajo entre los miembros del Consejo Sectorial para revisión del reglamento.	1
		Elaboración del informe.	SI



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Fomentar la participación de las personas mayores en el diseño de acciones municipales.	Creación de grupos de trabajo y/o grupos consultores para distintas acciones municipales contando con personas mayores voluntarias de órganos de participación establecidos, o seleccionadas por la especificidad de los proyectos tales como: Dotaciones y ubicaciones de bancos en zonas urbanas consolidadas y campañas de información y sensibilización sobre la limpieza urbana y recogida de residuos.	Porcentaje de acciones municipales en las que han solicitado la participación de personas mayores para su diseño y se ha llevado a cabo la misma.	100% con un máximo de 4
		Satisfacción de los participantes en los grupos consultivos de personas mayores.	Media >7 en el 100%
Trabajo conjunto del Consejo Sectorial de Personas Mayores con la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo.	Diseño compartido de las viviendas intergeneracionales para que respondan a las necesidades de las personas mayores.	Creación de grupo entre miembros del Consejo Sectorial.	1
		Elaboración del documento.	SI
		Satisfacción de los participantes del grupo de trabajo formado por miembros del Consejo Sectorial de Personas Mayores y de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo.	Media >7 en el 100%



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Creación de mesas o grupos de trabajo sectoriales de personas mayores en los Foros Locales de Distrito, órganos colegiados de información y de participación ciudadana.	Creación, dinamización y evaluación de una Mesa o Grupo de Trabajo Sectorial de personas mayores, en un “Distrito Piloto”.	Realización de pilotaje en un distrito.	SI
	Impulsar la implementación de mesas sectoriales de personas mayores en el resto de distritos.	Número de sesiones anuales convocadas por las mesas o grupos de trabajos sectoriales de personas mayores en el ámbito de cada Foro Local.	Valor absoluto
		Proporción de personas mayores que participan en cada foro local con respecto al total de sus integrantes.	Igual o superior al 20%
Garantizar la participación y evaluación de las personas mayores en los servicios municipales dirigidos a ellas (Centros de Día, SAD, TAD, CMM, Comidas a Domicilio, etc.)	Realización de encuestas de satisfacción sobre los servicios.	Número de servicios evaluados en las encuestas de satisfacción.	6 al año
		Número total de participantes en las encuestas de satisfacción/año.	5.000/año
		Satisfacción con los servicios evaluados.	Media >7 en el 100%



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
	Aplicación de técnicas cualitativas a través de grupos focales y de discusión con personas mayores y cuidadoras para evaluar los servicios.	Número de grupos realizados con técnicas cualitativas.	4
	Evaluación y recogida de sugerencias, en relación a los servicios prestados.	Número de servicios evaluados en las encuestas de satisfacción.	6/año
		Número total de participantes en las encuestas de satisfacción/año.	5.000/año
		Satisfacción con los servicios evaluados.	Media >7 en el 100%
	Inclusión de las Cartas de Servicios para su consulta y debate en la página web www.decide.madrid.es .	Exposición a la ciudadanía de las Cartas de Servicios en la web municipal.	4 Cartas de Servicios al año
	Difusión de las Cartas de Servicios a asociaciones, federaciones y otras instituciones de participación representadas dentro del Consejo Sectorial de Personas Mayores.	Número de puntos de difusión de las Cartas de Servicios a asociaciones, federaciones y otras instituciones de participación representadas dentro del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid.	15
	Difusión de las Cartas de Servicios a los responsables de los CMM en los distritos.	Porcentaje de los 21 distritos en los que se difunde la publicación de las Cartas de Servicios a los responsables de los Centros Municipales de Mayores.	100%



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Fomentar la participación de las personas mayores en la toma de decisiones sobre la mejora de las condiciones de accesibilidad de sus entornos urbanos más frecuentados (centros de mayores, centros de salud y demás equipamientos de uso mayoritario de personas mayores).	Superficie peatonal afectada.	Superficie peatonal afectada.	No definida
	Incremento de la superficie peatonal.	Incremento de la superficie peatonal.	No definida
	Elementos de mobiliario accesible instalados.	Número de elementos de mobiliario accesible instalados.	No definida
	Cruces peatonales mejorados.	Número de cruces peatonales mejorados.	No definida
Fomentar el liderazgo de las mujeres en los Centros Municipales de Mayores.	Presentación e implementación del proyecto en Centros Municipales de Mayores.	Puesta en marcha del programa de radio.	SI
	Difusión del proyecto a través de una radio comunitaria.	Programas de radio realizados.	8 (2016-2017)
	Evaluación del proyecto y detección de áreas de mejora para su posterior implementación en otros centros.	Documento de evaluación del proyecto.	SI
		Número de centros en los que se implanta el proyecto.	No definida



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Fomento de la autonomía de las personas mayores a través del aprendizaje y uso de las nuevas tecnologías.	Aumento del número de aulas informáticas en los Centros Municipales de Mayores.	Porcentaje de CMM con aulas informáticas.	95%
		Grado de Satisfacción usuarios de los CMM con las aulas informáticas.	Media >7 en el 100%
	Dotar de Wifi a los Centros Municipales de Mayores.	Porcentaje de CMM que tienen wifi.	40%
Fomentar el asociacionismo entre las personas que envejecen como elemento facilitador del empoderamiento.	Curso específico para la gestión de asociaciones de mayores, jubilados y pensionistas.	Número de asociaciones de mayores, jubilados y pensionistas que asisten al curso de formación en 2017.	8 asociaciones
	Campaña anual informativa dirigida a entidades ciudadanas de la categoría de Mayores, Jubilados y Pensionistas para fomentar el asociacionismo de este colectivo de población.	Número de entidades ciudadanas de la categoría de Mayores, Jubilados y Pensionistas a quien se dirige la campaña anualmente la campaña de fomento del asociacionismo.	45 entidades
	Información a las entidades de la categoría de "Mayores, Jubilados y Pensionistas" del Registro Municipal sobre el "Encuentro Asociativo anual" con el fin de conseguir su participación activa en el mismo.	Número de entidades ciudadanas de la categoría de Mayores, Jubilados y Pensionistas a quien se informa en el encuentro anual.	3 asociaciones



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Mejorar el acceso de la información sobre los servicios municipales en Línea Madrid.	Creación de la figura "Gestor Administrativo" que se encargaría de contactar con las personas mayores para mejorar la información y darles a conocer los servicios municipales, así como realizar las gestiones del catálogo de servicios de Línea Madrid que necesiten. Proyecto piloto.	Número total de solicitudes de servicio de contactación.	No definida
		Número de solicitudes de servicio por tipología de gestión y de información.	No definida
		Número de solicitudes de servicio con gestión completa.	No definida
Mejorar los conocimientos de las personas mayores sobre sus derechos como consumidores.	Instalación de puntos informativos en materia de consumo en centros de mayores.	Número de puntos informativos instalados por año.	21
		Número de usuarios atendidos por año.	2.500
	Revisión y actualización de la guía "Los mayores y el consumo".	Número de ejemplares editados y distribuidos por año.	10.000
		Número de puntos de distribución y difusión de la guía por año.	69
Promover el asesoramiento y la orientación en personas mayores con motivaciones laborales y emprendedoras.	Elaboración de un Protocolo General de actuación.	Elaboración del Protocolo General de actuación.	En 2017
	Asignación de una oficina de asesoramiento y orientación con carácter piloto.	Personas mayores atendidas en materia de empleo.	No definida



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
<p>Crear estructuras de información especializada sobre la cartera de recursos y prestaciones sociales dirigida a las personas mayores.</p>	<p>Sesiones informativas grupales a beneficiarios de SAD.</p>	<p>Número de grupos de SAD.</p>	<p>70% de los distritos</p>
		<p>Número de asistentes a los grupos SAD.</p>	<p>Incremento interanual de un 10%</p>
	<p>Sesiones informativas grupales a nuevos demandantes de servicio sociales.</p>	<p>Número de grupos informativos usuarios nuevos.</p>	<p>70% de los distritos</p>
		<p>Número de asistentes a los grupos informativos usuarios nuevos.</p>	<p>Incremento interanual de un 10%</p>
<p>Fomentar la igualdad entre mujeres y hombres incidiendo en el empoderamiento personal, colectivo y social de las mujeres de más de 60 y profundizando en el conocimiento de sus necesidades y demandas.</p>	<p>Realizar un diagnóstico participativo sobre necesidades y demandas de las mujeres mayores de 60 años que acuden a los Espacios de Igualdad de la DGIMH.</p>	<p>Elaboración de un informe sobre necesidades y demandas de las mujeres mayores de 60 años.</p>	<p>En diciembre de 2017 se contará con un informe con resultados y propuestas sobre las necesidades de mujeres mayores de 60 años que acuden a los Espacios de Igualdad</p>



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
		Número Espacios de Igualdad en los que se ha llevado a cabo el análisis de las necesidades y demandas de las mujeres mayores de 60 años.	Han participado en el análisis del 100% de los Espacios de Igualdad en funcionamiento
	Adaptar progresivamente los sistemas de seguimiento de los Espacios de Igualdad para obtener información relevante y actualizada de este colectivo.	Número de sistemas de seguimiento de los Espacios de Igualdad adaptados para la obtención de información relevante sobre mujeres mayores de 60 años.	En diciembre de 2018 se habrán adaptado al menos los sistemas de seguimiento de 8 Espacios de Igualdad
	Desarrollo de actuaciones de impulso del empoderamiento dirigidas a cubrir las necesidades específicas de las mujeres mayores de 60 años.	Número de actividades desarrolladas desde los Espacios de Igualdad en los que participan mujeres mayores de 60 años en relación al número total de actividades realizadas.	Al menos en 40% de las actividades realizadas desde los Espacios de Igualdad
		Número de acciones específicas dirigidas a mujeres mayores de 60 años desarrolladas en los Espacios de Igualdad.	Anualmente se llevarán a cabo al menos 7 acciones específicas
		Número total de mujeres mayores de 60 años que participan en actividades y servicios desarrollados en los Espacios de Igualdad.	Anualmente participarán al menos 2.000 mujeres mayores de 60 años



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Favorecer la participación de las personas mayores en la actividad cultural de la ciudad fomentando la igualdad de acceso de los mayores a los contenidos culturales.	Incorporar en los programas, actividades y contenidos culturales medidas de acción para favorecer el acercamiento de las personas mayores a la producción cultural.	Número de proyectos con impacto en mayores.	No definida
		Número de contratos en los que se han incorporado cláusulas sociales en el ámbito de las personas mayores.	No definida
	Apoyar proyectos que favorecen la diversidad cultural, funcional y de género y el acceso a la cultura de las personas mayores en términos de igualdad.	Líneas de ayuda que incorporan la diversidad en todas sus manifestaciones.	No definida
		Proyectos subvencionados que favorecen la diversidad de género, funcional y cultural.	No definida
Facilitar el acceso a la cultura a través de la lectura y el uso de las TIC's.	Creación de Clubs de lectura fácil para personas mayores.	Número de grupos que se forman.	Al menos 20 grupos durante el año
		Número de sesiones realizadas.	60
		Número de usuarios que participan.	160
	Difusión de la Plataforma eBiblio, realizando sesiones formativas y divulgativas de la plataforma de préstamo de libro electrónico.	Número de sesiones realizadas.	Al menos 10 sesiones en toda la red
Promover el acceso a los museos y el interés por el arte entre las personas mayores como un medio de enriquecimiento personal y una forma recreativa de participación social.	Realización de actividades y talleres en los museos municipales especialmente dirigidos a asociaciones de mayores y usuarios mayores de Centros de Día, Centros Culturales, Centros de jubilados y tercera edad, Madrid Salud, etc.	Número de participantes.	No definida
		Número de actividades.	Al menos 1 acción por cada museo participante en el proyecto
		Número de instituciones participantes.	No definida



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Fomentar una imagen adecuada del envejecimiento eliminando estereotipos y dando visibilidad a la diversidad de este colectivo (género, personas con deterioro cognitivo, con discapacidad, con distinta orientación sexual, inmigrantes que envejecen...) para el cambio de actitudes de la sociedad.	Actividades de sensibilización sobre el trato adecuado a las personas mayores contemplando su diversidad y realidad social.	Realización de actividades de sensibilización.	2 al año
	Realización de Guía sobre el edadismo.	Realización de guía contra el edadismo.	1
	Creación de red de establecimientos amigables con las personas mayores.	Elaboración guía de criterios para ser un establecimiento amigable con personas mayores.	SI
		Número de entidades informadas.	100% de las incluidas en la tarjeta "madridmayor.es"
	Número de entidades adheridas.	Sin meta	
Favorecer el incremento de conocimientos y proyectos de investigación en relación con el envejecimiento activo.	Número de proyectos de investigación realizados.	2 al año	
Fomentar la movilidad inclusiva de las personas a través de su propio liderazgo.	Campaña de comunicación elaborando estrategias y contenidos poniendo especial énfasis en: reivindicar la figura de las personas mayores rompiendo los estereotipos actuales; facilitar su empoderamiento; y sensibilizar sobre la conveniencia de los desplazamientos autónomos y activos.	Nivel de participación de usuarios de centros de mayores.	3%
		Nivel de participación de mayores expertos en la materia.	5
		Campos de conocimiento.	5
		Cantidad productos publicitarios.	3
		Impacto de la campaña.	10.000 personas a las que llega
		Modificación de actitudes/comportamientos (sobre línea base).	No definida



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Promover la participación de las personas mayores en la organización de los eventos sobre Educación Ambiental en Movilidad.	Marchas a pie y en bici desde Vallecas al centro (piloto).	Número de mayores que participan en la organización de eventos ECCENTRIC.	30 personas
		Número de actividades que se organizan.	6
		Número de mayores que participan en las actividades.	1.000 participantes
		Nivel de satisfacción de los mayores con la actividad.	7 sobre 10
Conocer el impacto social, ambiental y económico de los servicios dirigidos a las personas mayores en la ciudad.	Realización de un estudio evaluativo de impacto social, ambiental y económico S.R.O.I (Social Return On Investment) generado por un programa o servicio de atención a los mayores del Ayuntamiento de Madrid.	Número de estudios SROI realizados.	2
Facilitar el uso del autobús urbano de las personas mayores, mediante medidas de información y sensibilización, que contemplen la inclusión de personas con diversidad funcional.	Realizar jornadas de información /formación dirigidas a las personas mayores en los Centros de Operaciones de la EMT, con el fin de trasladar y dar a conocer las características del servicio, al tiempo que se recopilan sugerencias y necesidades.	Número de jornadas realizadas.	2 jornadas al año (4 horas/jornada)
		Número de participantes que se benefician con esta acción.	A determinar en función del tipo de jornada
	Realizar campañas de sensibilización sobre el correcto uso de los elementos de accesibilidad incorporados en autobuses, y en concreto sobre el respeto a los asientos reservados para personas con movilidad reducida.	Número de campañas realizadas.	2 campañas por año



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
	Formar y sensibilizar a los conductores y al personal del servicio de atención al cliente en calle (SAM) en cuestiones de Accesibilidad Universal, con especial énfasis en la vulnerabilidad de las personas mayores en aspectos relacionados con su seguridad en el transporte. Dirigido a fomentar una conducción adecuada a su movilidad reducida.	Número de cursos realizados.	2017: 1.458 horas 2018-2019: 408 horas/año
		Número de conductores que participan.	350 conductores nuevo ingreso – 200 conductores reciclaje/año – 12 personas formadores/año - 10 personas SAM/año
Fomentar el uso y disfrute del espacio público incorporando elementos facilitadores de la vida cotidiana.	Instalación de aseos accesibles en la vía pública.	Número de aseos instalados.	130
		Nivel de satisfacción de usuarios.	No definida
	Instalación de bancos en la vía pública.	Número de bancos instalados.	900
	Instalación de fuentes accesibles.	Número total de fuentes nuevas instaladas en espacios libres.	245
Número mínimo de fuentes nuevas instaladas por distrito.		8	



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Mejorar la movilidad y la seguridad de las personas mayores en el uso de los espacios públicos.	Realizar actuaciones policiales en parques, centros de salud y centros de mayores que mejoren las condiciones de movilidad y seguridad, incidiendo especialmente en aceras, pasos de peatones y carril bici.	Servicio operativo en bicicleta.	30% Servicio Operativo
		Grado de cumplimiento de los patrullajes programados.	60% de los patrullajes programados anuales
		Campaña de seguridad vial relacionadas con el uso de los espacios por los peatones especialmente en los lugares de uso habitual de personas mayores.	6 anuales
		Centros de Salud y Centros de Mayores auditados	2 centros auditados por distrito
		Publicaciones realizadas en redes sociales y páginas web oficiales.	120 publicaciones anuales
		Formación impartida en alumnos y profesores en el uso y manejo de la bicicleta.	90% de las sesiones programadas (4.000 sesiones anuales programadas)
Promover la mejora social y urbanística de los barrios, con atención a las personas mayores que residen o interactúan en ellos.	Diversas actuaciones de mejora de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas que afectan al disfrute del entorno urbano por parte de toda la ciudadanía y especialmente de las personas mayores.	Proporción de actuaciones de mejora de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas sobre el total de actuaciones del Fondo de Reequilibrio.	10%



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Promover la accesibilidad de los espacios y edificios públicos para el desarrollo de actividades de ejercicio físico y deportivas.	Realizar obras de adecuación a la Accesibilidad Universal en los Centros Deportivos Municipales para facilitar su uso.	Finalizar tres obras de Accesibilidad en Centros Deportivos Municipales.	Recepcionar 3 obras de Accesibilidad en CDM antes de 15 de marzo de 2019
Mantener y promover el uso de las Áreas de Mayores y Circuitos Deportivos Elementales.	Realización de un estudio de accesibilidad a Áreas de Mayores o Circuitos Deportivos Elementales.	Número de Áreas de Mayores estudiadas.	50
		Número de Circuitos Deportivos Elementales estudiados.	25
	Realización del mantenimiento preventivo y correctivo necesario de Áreas de Mayores y Circuitos Deportivos Elementales.	Número de Áreas de Mayores a mantener.	186
		Número de Circuitos Deportivos Elementales a mantener.	105
	Instalación de nuevos elementos o nuevas Áreas de Mayores.	Número de nuevas Áreas de Mayores instaladas.	42
	Instalación de nuevos elementos o nuevos Circuitos Deportivos Elementales.	Número de nuevos Circuitos Deportivos Elementales instalados.	42



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Mejorar y completar la red de dotaciones públicas para la población general y la dirigida a la población mayor en particular.	Completar la red de dotaciones públicas específicas para mayores (Centros de Mayores y Centros de Día).	Número de Centros específicos para Mayores de nueva construcción.	Recepcionar nuevos Centros para Mayores en plazo
	Reformar y mejorar las dotaciones públicas específicas para mayores existentes (Centros de Mayores, Centros de Día y Centro de Alzheimer).	Finalizar obras de reforma o mejora de Centros Municipales para Mayores existentes.	Recepcionar las obra de mejora/reforma en plazo
	Completar la red de dotaciones públicas utilizadas por mayores y por el público en general (polideportivos, piscinas, escuelas de música, Centros Deportivos Municipales, etc.).	Finalizar obras de construcción de las actuaciones relacionadas.	Recepcionar las obras relacionadas
	Reformar y mejorar las dotaciones públicas existentes utilizadas por mayores y por el público en general.	Finalizar 8 obras de reforma/mejora de centros utilizados por los mayores y por el público en general.	Recepcionar 8 obras de reforma/mejora antes de fin de plazo
Facilitar la movilidad de las personas mayores con actuaciones sobre el tráfico de la ciudad.	Calmado del tráfico para favorecer los desplazamientos activos habituales de las personas mayores y la calidad de vida de toda la población.	Desplazamientos activos de los mayores	Incrementar 5%
		Número y calidad de las áreas de estancia (ruido, bancos, etc.).	Incrementar 5% (BANCOS) Decrementar 5% (RUIDO)
		Tránsito motorizado individual (coches, motos).	Decrementar 5%
		Viajes autónomos.	Incrementar 4%



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Fomentar la amigabilidad en mercados y establecimientos para facilitar el uso de estos recursos públicos y privados.	Promoción de mercados accesibles a través de la convocatoria de subvenciones para la modernización de los mercados municipales.	Número de mercados remodelados.	46 mercados accesibles
Facilitar la accesibilidad del usuario al autobús.	Acondicionamiento accesible de paradas de autobús con retirada de andenes prefabricados y avance de acera.	Número de paradas adaptadas.	280
Facilitar el uso de del autobús urbano.	Revisión y análisis concreto y en profundidad de la ubicación de las paradas de autobuses cercanas a hospitales, centros de especialidades y centros de salud, con el fin de garantizar la movilidad de las personas usuarias de este servicio.	Número de paradas revisadas (% de verificación).	2017: Revisión de paradas de Hospitales y 1/3 de Centros de Salud 2018: 1/2 Centros de especialidades y 1/3 de Centros de Salud y 1/3 Centros de Salud 2019: 1/2 Centros de especialidades y 1/3 Centros de Salud
		Numero de reubicaciones.	No definida
		Número de usuarios afectados.	No definida



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
	Revisión y análisis de las frecuencias de los autobuses con paradas próximas a hospitales y centros de especialidades.	Número de líneas cuyas frecuencias han sido revisadas.	2017: Revisión de las frecuencias de las líneas con paradas de Hospitales y 1/3 de Centros de Salud 2018: 1/2 Centros de especialidades y 1/3 de Centros de Salud y 1/3 Centros de Salud 2019: 1/2 Centros de especialidades y 1/3 Centros de Salud
		Número de líneas cuyas frecuencias han sido modificadas.	No definida
		Número de usuarios afectados.	No definida
	Seguimiento y monitorización de un protocolo de uso de las rampas móviles para las personas que utilizan silla de ruedas en su desplazamiento que especifique cómo proceder cuando existan fallos en su funcionamiento, y adaptación del protocolo a las situaciones reales.	Número de traslados realizados por la Asociación Gremial el Auto Taxi de Madrid y Radio Taxi de Madrid.	No definida
		Número de reclamaciones recibidas.	No definida
		Número de servicios fallidos (se activa el protocolo pero finalmente no se hace uso del taxi para verificar la eficacia del protocolo).	No definida



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
	<p>Adquirir nuevos autobuses urbanos que incorporen doble espacio real en la plataforma central con el fin de consolidar y mejorar la accesibilidad plena en los autobuses, ya que permitirá la convivencia simultánea de 2 sillas de ruedas, o de varios elementos (scooter y silla de ruedas/cochecito de niño), así como un sensor en la plataforma central para validar los billetes de las personas que deben acceder por la puerta trasera. Y adecuación interior de autobuses más antiguos para dotarlos de plataforma central ampliada.</p>	<p>Número de autobuses que incorporan estas nuevas medidas de accesibilidad: doble espacio.</p>	<p>250 autobuses/año</p>
<p>Porcentaje que sobre el total de la flota suponen estos autobuses.</p>		<p>No definida</p>	
<p>Número de autobuses que incorporan doble plataforma o plataforma ampliada a final de cada año.</p>		<p>No definida</p>	
<p>Porcentaje que sobre el total de la flota suponen estos autobuses.</p>		<p>100% en 2019</p>	
<p>Número de vehículos reacondicionados.</p>		<p>75 autobuses/año</p>	



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
	Mantenimiento de los sistemas de accesibilidad en la información escrita y oral al viajero en el interior y exterior del autobús (SIENA).	Número de revisiones realizadas SIENA interior.	5.500 revisiones/año (148.500 paradas/año)
		Porcentaje de revisiones correctas sobre el total de las realizadas (SIENA interior).	88% de las paradas revisadas
		Número de revisiones realizadas SIENA exterior.	5.500 revisiones/año (148.500 paradas/año)
		Porcentaje de revisiones correctas sobre el total de las realizadas (SIENA exterior).	80% de las paradas revisadas
		Vigencia del contrato con el proveedor encargado del mantenimiento del programa SIENA.	Contrato actual hasta el 31/12/2016. Nuevo contrato ya adjudicado hasta el 31/12/2019.
	Continuar con la incorporación de paneles de mensajes variables en las marquesinas de las paradas de los autobuses (PMV), con el fin de mejorar la información al viajero sobre tiempos de espera, incidencias del servicio, cambios de itinerario, y diversas funcionalidades adicionales. Dotar de audio a este sistema.	Número de paneles informativos instalados.	350 PMV para llegar a un total de 800
		Número de revisiones realizadas a los PMV.	~3.000 revisiones anuales / ~22.000
		Porcentaje de revisiones realizadas y correctas.	90%
		Número aproximado de usuarios/as a los que se da servicio diariamente en las paradas con PMV.	785.000 usuarios



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Apoyar la movilidad a través del uso del Taxi.	Apoyo en la implementación del BONOTAXI.	Cantidad de ayudas destinadas a la implementación del BONOTAXI.	No definida
	II Convocatoria de Concesión de Régimen Especial de Eurotaxis.	Número de vehículos de Eurotaxis.	Alcanzar los 529 Eurotaxis
	Convocatoria de Subvención TAXIFREE 2017 que incluirá a los EUROTAXIS ECO y CERO, así como a vehículos auto-taxi utilizados por personas mayores.	Número de vehículos de Eurotaxis ECO y CERO adscritos a las licencias de taxi.	Fomentar la existencia de Eurotaxis CERO y ECO
Fomentar el uso seguro de la bicicleta entre la población mayor.	Curso ciclista urbano para personas mayores.	Número de mayores formados por la policía.	12 personas
		Nivel de competencia.	7 sobre 10
		Nivel de satisfacción de los mayores con la actividad.	7 sobre 10
		Nivel de satisfacción de la policía con la actividad.	7 sobre 10
Facilitar el acceso a la información y la gestión de acciones desde Línea Madrid con el apoyo de personas voluntarias.	Detección y derivación desde Línea Madrid a voluntariado a las personas mayores que precisen de acompañamiento y ayuda para la realización de gestiones administrativas (presencial y electrónicamente).	Número total de solicitudes de servicio de acompañamiento.	No definida
		Número de solicitudes de servicio de acompañamiento atendidas en cada OAC.	No definida
		Número de solicitudes de servicio de acompañamiento derivadas (gestión completa).	No definida



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Promover edificios de viviendas accesibles y adaptadas, con servicios suficientes y de calidad, para el fomento de la autonomía.	Proporcionar subvenciones para mejorar la accesibilidad, la eficiencia energética y la conservación de edificios de viviendas.	Número de edificios que han tenido ayudas para la rehabilitación al año.	No estimada
Promover la construcción de pisos y posterior adjudicación a personas mayores con autonomía personal y problemas de alojamiento.	Construcción de pisos tutelados para facilitar el desarrollo de una vida autónoma el mayor tiempo posible.	Número de viviendas.	No definida
		Número de mayores asistidos.	No definida
		Encuesta de satisfacción a mayores usuarios.	No definida
		Encuesta de satisfacción a familiares.	No definida
Promover la convivencia intergeneracional entre personas mayores y jóvenes.	Programa de vivienda intergeneracional por el que personas mayores y jóvenes conviven y se ayudan mutuamente.	Número de viviendas.	No definida
		Número de personas en el programa.	No definida
		Encuesta de satisfacción a usuarios.	No definida
		Número y tipo de acciones que comparten.	No definida
Fomentar el programa de viviendas adaptadas para mayores para dar soluciones de habitabilidad en sus propias viviendas.	Adaptación de viviendas de personas mayores para mejorar su accesibilidad.	Número de viviendas.	No definida
		Número de personas en el programa.	No definida
		Encuesta de satisfacción a usuarios.	No definida



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Promocionar la permuta de viviendas de personas mayores por unas adaptadas a sus necesidades.	Intercambio de viviendas para mejorar la autonomía personal y la calidad de vida de los mayores.	Número de viviendas.	No definida
		Número de personas en el programa.	No definida
		Encuesta de satisfacción a usuarios.	No definida
Adjudicar viviendas a personas mayores que se encuentran en proceso de desahucio, desahucio inminente o en situación de vulnerabilidad.	Atención prioritaria de emergencia residencial en personas mayores en situación de desahucio o vulnerabilidad.	Número de viviendas.	No definida
		Número de personas en el programa.	No definida
		Encuesta de satisfacción a usuarios.	No definida
Mejoras en el Servicio de Centros de Día Municipales para personas mayores siguiendo el modelo de Atención Integral Centrada en la Persona.	Incrementar el número de plazas de usuarios de Centros de Día.	Incremento del número plazas de usuarios en Centros de Día.	5% en 3 años
	Implantación progresiva del modelo AICP en Centros de Día Municipales.	Porcentaje de Centros de Día en los que se ha implantado el modelo de AICP en 3 años.	100%
		Satisfacción de los usuarios/familias con el modelo de AICP.	Media >7 en el 100%
Mejoras en el Servicio de Ayuda Domiciliaria para personas mayores adaptándolo a sus necesidades.	Definir perfiles de riesgo.	Número de usuarios nuevos valorados para perfil de riesgo.	100%
	Realizar estudio de cobertura en los distritos.	Realización de estudio de cobertura entre distritos.	SI
	Pilotaje del modelo de Atención Integral Centrada en la Persona en el Servicio de Ayuda a Domicilio.	Número de distritos con pilotaje de implantación del modelo AICP en el Servicio de Ayuda a Domicilio.	2 distritos
	Incorporación de profesionales (Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional y Psicólogo) para valoración, asesoramiento y apoyo en domicilio.	Atenciones realizadas por profesionales (Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional y Psicólogo) en el domicilio.	No definida



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Mejoras en el servicio de Teleasistencia Domiciliaria para detectar situaciones de fragilidad y sobrecarga en las personas cuidadoras.	Identificar en todas las altas nuevas al servicio la situación de vulnerabilidad de personas mayores según perfil definido.	Valoración de vulnerabilidad según perfil definido de todas las altas de nuevos usuarios.	100% nuevos usuarios
	Identificar el grado de sobrecarga en cuidadores de personas mayores con gran dependencia.	Valoración del grado de sobrecarga en cuidadores de aquellos usuarios con gran dependencia que son altas nuevas en el servicio.	100% cuidadores de usuarios nuevos
		Valoración del grado de sobrecarga de todos los cuidadores de usuarios con gran dependencia y en un periodo de 3 años.	100% cuidadores
Apoyo a los cuidadores de personas mayores con dependencia.	Revisión del Programa “Cuidar a quienes cuidan” en un grupo mixto de técnicos y personas cuidadoras para detección de áreas de mejora.	Creación de un grupo mixto técnicos/cuidadores.	1 grupo
		Elaboración del nuevo modelo de programa psicoterapéutico para cuidadores.	SI
	Satisfacción de los cuidadores con el programa psicoterapéutico.	Media >7 en el 100%	
	Información, asesoramiento y apoyo a través del servicio de Teleasistencia Domiciliaria y del Servicio de Ayuda a domicilio.	Número de usuarios informados, asesorados, desde Servicio de Teleasistencia Domiciliaria y del Servicio de Ayuda a Domicilio.	No definida
	Reconocimiento público anual a la labor de los cuidadores.	Realización del acto de reconocimiento anual.	SI



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Asegurar que los servicios que apoyan la permanencia de las personas mayores en su domicilio se prestan con calidad y de acuerdo a los objetivos de cada uno de ellos, independientemente de que se presten mediante gestión directa o indirecta.	Favorecer la formación continua del personal municipal, incluyendo las acciones oportunas en el plan de formación municipal.	Número de acciones formativas realizadas.	8/año
	Realización de unas jornadas técnicas que garanticen la puesta en común de aspectos claves de la atención a personas mayores.	Número de jornadas técnicas realizadas.	1 /año
	Evaluación y control de calidad de los servicios prestados, con un deseo de mejora continua, y garantizar el cumplimiento de los compromisos marcados en las cartas de servicio.	Número de servicios evaluados en los que se ha constatado el cumplimiento de estándares.	4/año
Análisis de las sugerencias y reclamaciones de los servicios prestados relacionados con las personas mayores.	Cumplimiento de estándares de calidad del Sistema de SyR.	Porcentaje de SyR contestadas en un plazo inferior a 40 días naturales.	No definida
		Tiempo medio de contestación de la SyR.	No definida
	Estudio comparativo de las SyR recibidas de los servicios para mayores en relación con el resto.	Número de SyR tramitadas en relación con servicios municipales dirigidos a personas mayores.	No definida
Fomentar la salud y el envejecimiento activo en los Centros Municipales de Salud Comunitaria.	Crear 1 nuevo Centro Municipal de Salud Comunitaria (CMSC) para el fomento de la salud.	Número de centros creados.	1
	Promover el envejecimiento activo en los CMSC a través de la edición de un folleto con las bases de intervención del programa Envejecimiento Activo y Saludable que promueva el mismo.	Número de folletos editados.	No definida



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
<p>Impulsar las actividades de fomento de hábitos saludables específicas para personas mayores.</p>	<p>Reforzar el consejo sanitario de ejercicio físico de los profesionales sanitarios en coordinación con los centros deportivos municipales para impulsar la adhesión a la práctica de ejercicio físico mediante la realización de sesiones de la actividad dirigida y sesiones teóricas de educación para la salud.</p>	<p>Constitución de grupos de trabajo multidisciplinares para desarrollar planes de intervención para personas mayores por distrito.</p>	<p>Al menos un grupo de intervención específico para personas mayores por distrito</p>
		<p>Programas de intervención específicos de personas mayores con riesgo de caídas.</p>	<p>Al menos un grupo específico de caídas en cada distrito</p>
		<p>Diseño de otros programas de intervención específica para personas mayores.</p>	<p>Creación de nuevos programas de intervención específicos para mayores</p>
<p>Fomentar la prevención en situaciones relacionadas con la seguridad en el domicilio.</p>	<p>Formación a las personas usuarias de los Centros Municipales de Mayores sobre prevención para que puedan desenvolverse con mayor seguridad y autonomía en su día a día.</p>	<p>Número de centros visitados.</p>	<p>No definida</p>
		<p>Número de mayores asistentes.</p>	<p>No definida</p>
	<p>Comprobación de funcionamiento de aparatos detectores de humo en los hogares de las personas mayores usuarias del servicio de Teleasistencia y dar consejos de seguridad y prevención dentro de la vivienda y del edificio en que se encuentra.</p>	<p>Número de domicilios visitados.</p>	<p>No definida</p>



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
<p>Fomentar la prevención en situaciones relacionadas con la seguridad en la vida cotidiana de las personas mayores y desarrollar nuevas herramientas de conocimiento, de prevención y sensibilización con objeto de trasladar recomendaciones de seguridad en el hogar, seguridad en los espacios públicos, seguridad vial y movilidad, convivencia vecinal y familiar.</p>	<p>Formaciones impartidas en los Centros Municipales de Mayores con el programa “Envejecer Seguro”.</p>	<p>Número de charlas y conferencias preventivas en materia de civismo y respeto a la convivencia.</p>	<p>100% de la demanda</p>
	<p>Formaciones impartidas en los Centros Municipales de Mayores sobre educación vial y cívica.</p>	<p>Número de charlas y conferencias preventivas de educación vial y cívica en Centros de Mayores.</p>	<p>100% de la demanda</p>
	<p>Implementación de la Sección de atención a mayores dentro de la Unidad de Apoyo y Protección a la Mujer, Menor y Mayor (UAPM) con el objetivo de elaborar protocolos de actuación con otros servicios municipales (Madrid Salud, Samur Social, DGPPMMYSS) para prevenir, detectar y atender tanto situaciones de riesgo de maltrato a mayores como la problemática de aquellos que viven solos en sus domicilios.</p>	<p>Número de sucesos gestionados /investigados.</p>	<p>100% de los supuestos conocidos</p>
	<p>Implementación de la Sección de atención a mayores dentro de la Unidad de Apoyo y Protección a la Mujer, Menor y Mayor (UAPM) con el objetivo de elaborar protocolos de actuación con otros servicios municipales (Madrid Salud, Samur Social, DGPPMMYSS) para prevenir, detectar y atender tanto situaciones de riesgo de maltrato a mayores como la problemática de aquellos que viven solos en sus domicilios.</p>	<p>Número de sucesos de maltrato detectados a través de los canales de comunicación diseñados distintos de la entrada por vía juzgado y fiscalía.</p>	<p>10% de los supuestos detectados de maltrato a mayores a través de los canales creados con otros servicios tomando como referencia los casos que han tenido entrada a través de juzgado y fiscalía</p>



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
	<p>Desarrollo de herramientas de conocimiento, de prevención y sensibilización con objeto de trasladar recomendaciones de seguridad en el hogar, seguridad en los espacios públicos, seguridad vial y movilidad, convivencia vecinal y familiar, a los mayores de 65 años.</p>	<p>Número de material audiovisual creado de acuerdo a los contenidos establecidos para su difusión en los diferentes canales (Facebook, Twitter, YouTube, Prensa, Radio, Tv y canales de comunicación del Ayuntamiento de Madrid).</p>	<p>4 audiovisuales (seguridad en el hogar, seguridad en casa, seguridad vial, convivencia vecinal y familiar)</p>
<p>Número de material gráfico (trípticos y carteles) para su difusión en Centros de Mayores, Centros de Día y Juntas Municipales de Distrito.</p>		<p>8 modelos gráficos distintos</p>	
<p>Número de publicaciones en las redes sociales y páginas web oficiales.</p>		<p>120 anuales</p>	
<p>Número de contenidos audio visuales facilitados al AG de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.</p>		<p>4</p>	
<p>Número de visitas a los canales de las RRSS (Facebook y YouTube) establecidos y páginas web oficiales.</p>		<p>No definida</p>	
<p>Número de re tweets y marcados como favoritos o me gusta/Número de seguidores.</p>		<p>No definida</p>	



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Promover el ejercicio físico entre las personas que envejecen en los Centros Deportivos Municipales.	Incorporación del Servicio de Asesoramiento Técnico Personalizado (ATP) en todos los Centros Deportivos Municipales.	Centros Deportivos Municipales con servicio de ATP.	Al menos un Servicio de ATP por distrito
		Personas mayores atendidas en el servicio de ATP.	Todas las personas que se inscriban en actividades dirigidas pasarán por el Servicio de ATP
	Valoración de la condición física de personas mayores de 65 años en estos Centros.	Implantación de la fase de valoración de la condición física en los Centros Deportivos Municipales.	En los CDM donde haya ATP, un grupo de control de mayores
Promover el ejercicio físico en los espacios al aire libre.	Impulsar el programa de "Caminar por Madrid" en todo el municipio. Promoviendo a través de sesiones la capacidad del ciudadano/a para el uso autónomo de espacios e itinerarios en parques y zonas verdes como alternativa saludable para la ocupación del ocio y tiempo libre.	Distritos donde se desarrolla el programa "Caminar por Madrid".	Al menos un grupo por distrito
		Centros Deportivos Municipales donde se desarrolla el programa "Caminar por Madrid".	Aumentar el número de CDM
	Creación de nuevos grupos de la modalidad de marcha nórdica dentro del programa "Caminar por Madrid".	Número de grupos específicos de la modalidad de marcha nórdica.	Aumentar el número de grupos



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Impulsar el programa “Moverse es cuidarse” e incrementar las acciones de sensibilización.	Impulsar el programa “Moverse es cuidarse” e incrementar las acciones de sensibilización.	Realización de grupos de ejercicio al aire libre.	21 al año
		Realización de encuentros de ejercicio físico interdistritales.	4 por año
		Realización de encuentro anual en parque emblemático de la ciudad.	1 por año
		Satisfacción de los usuarios del programa de ejercicio al aire libre.	Media > de 7 en el 100%
Disminuir el riesgo de caídas entre la población mayor.	Detectar personas con caídas previas o que presenten condiciones de facilitar la caída.	Número de personas participantes en los talleres/Número de personas detectadas en riesgo.	No definida
	Intervenir con técnicas de Educación para la Salud y con técnicas de Actividad Física para prevenirlas y evitar sus consecuencias.	Número de personas participantes que disminuyen su riesgo/Número de personas que participan en los talleres.	No definida
	Edición de un folleto de prevención en caídas en las personas mayores.	Número de folletos editados.	No definida
Prevención de caídas en domicilio en personas mayores de riesgo.	Valoración y asesoramiento profesional desde el Servicio de Ayuda a Domicilio para mejoras en el entorno.	Número de valoraciones realizadas.	No definida
	Valoración, asesoramiento profesional e instalación de detectores de caídas desde el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	Incremento en el número de detectores de caídas instalados.	500 en 3 años



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Promover el conocimiento científico sobre las personas mayores en situación de fragilidad.	Realización de estudio de vulnerabilidad social.	Elaboración del informe.	SI
Actuación ante situaciones de riesgo que afectan a las personas mayores vulnerables, especialmente por soledad, aislamiento social o maltrato.	Establecer una Red de Protección para las personas mayores vulnerables, mediante actuaciones coordinadas y programas específicos en ambas Áreas.	Establecer una Red de Protección para las personas mayores vulnerables.	SI
	Diseño de un programa de atención integral a las personas mayores que sufren malos tratos.	Número de grupos de trabajo interáreas creados para diseño del protocolo de malos tratos.	3
		Realización del protocolo de malos tratos.	SI
		Número de formaciones realizadas a los profesionales en las que se trate el tema de los malos tratos.	3 al año
		Número de jornadas de presentación del protocolo de malos tratos a entidades prestadoras de servicios para personas mayores.	1 al año
	Diseño del protocolo de atención a personas mayores que viven solas, en especial mayores de 80 años.	Realización del protocolo de atención a personas mayores que viven solas.	SI
		Número de distritos en pilotaje del protocolo de atención a personas mayores que viven solas.	1
		Número de visitas de seguimiento realizadas anualmente desde el servicio de Teleasistencia Domiciliaria en personas mayores de 80 años que vivan solas.	No definida



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Fomentar el voluntariado entre la población mayor.	Incrementar la participación de personas mayores en el Proyecto Municipal de Voluntariado “Los mayores también cuentan”.	Número de voluntarios mayores participantes en el Proyecto Municipal “Los mayores también cuentan”.	30
	Incrementar la participación de personas mayores en los proyectos permanentes y puntuales desarrollados por el Programa Municipal de Voluntariado.	Número de voluntarios mayores participantes en proyectos permanentes y en proyectos puntuales.	100 participantes en proyectos permanentes y 100 en proyectos puntuales
	Incrementar la participación de personas mayores de 65 años como voluntarios en actividades del distrito.	Número de voluntarios mayores participantes en las actividades de los distritos.	100
Apoyar a las organizaciones de voluntariado que trabajan en torno a las personas mayores de la ciudad.	Apoyar mediante subvenciones a las organizaciones de voluntariado de personas mayores o cuyos destinatarios sean las propias personas mayores.	Número de subvenciones otorgadas a organizaciones de voluntariado o proyectos cuyos destinatarios sean personas mayores.	3 cada año



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Crear un movimiento de amigabilidad en el que se vayan incorporando diferentes agentes de la ciudad.	Informar a las organizaciones de voluntariado sobre el proyecto de Ciudades Amigables para que puedan incluir en sus programas aspectos que contempla el proyecto.	Número de reuniones informativas.	1 por año
	Difundir los resultados del diagnóstico de amigabilidad entre las empresas que conforman el Foro de Empresas y fomentar su anexión al proyecto como agentes activos, incorporando el proyecto Madrid Amigable a su estrategia, mediante la planificación de acciones relacionadas con el envejecimiento activo.	Número de buenas prácticas registradas.	No definida
Promover el programa “Memoria de los barrios” impulsando la participación de las personas mayores.	Desarrollo de un proyecto de digitalización y difusión, a través de Internet, de fotografías y documentos en posesión de particulares relacionados con la historia de los distritos de Madrid, sus barrios y sus habitantes.	Número de bibliotecas que participan en el proyecto.	Al menos 8 bibliotecas en toda la red
Fomentar el intercambio de ayuda entre vecinas/os.	Impulsar el uso de los “Bancos del Tiempo” del Ayuntamiento de Madrid entre las personas mayores.	Número de socios mayores de los Bancos del Tiempo.	70
		Grado de satisfacción de los socios mayores participantes en los Bancos del Tiempo.	3 (Escala 1-5)
Incorporar actuaciones específicas para personas mayores en los barrios de la ciudad.	Fomentar, mediante la intervención social planificada y consensuada con el tejido asociativo, actuaciones específicas para personas mayores en los “Planes de Barrio”.	Planes de Barrio con actuaciones específicas para personas mayores.	80%



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Promover la participación de las personas mayores en la vida de barrio a través de los huertos urbanos.	Incrementar el número de huertos urbanos en los Centros de Mayores del municipio.	Número de Centros de Mayores con huertos urbanos.	4 en la legislatura
		Nivel de satisfacción de los mayores con la actividad.	7 sobre 10
Favorecer la participación de las personas mayores en la difusión de espacios culturales como medio de satisfacer y prolongar sus deseos de servicio a la comunidad.	Participación de personas mayores voluntarias como guías de museos, atención al visitante, ayuda a personas con discapacidades, etc. Actuación como prescriptoras y buscadoras de patrocinios.	Número de voluntarios mayores que participan.	No definida
		Número de visitas guiadas.	No definida
		Número de actividades realizadas.	Al menos 1 acción por museo de la red de museos municipales (6)
		Número de visitantes atendidos.	No definida
Potenciar las actividades intergeneracionales en los Centros Municipales de Mayores y los Centros de Día Municipales.	Realizar anualmente actividades intergeneracionales en Centros de Día Municipales.	Centros de Día Municipales donde se ha realizado al menos una actividad intergeneracional.	90%
		Grado de satisfacción de los usuarios de Centros de Día Municipales con las actividades intergeneracionales.	Media >7 en el 100%
	Realizar anualmente actividades intergeneracionales en Centros Municipales de Mayores.	Centros Municipales de Mayores donde se han realizado al menos una actividad intergeneracional.	90%
		Grado de satisfacción de los usuarios de Centros de Mayores con las actividades intergeneracionales.	Media >7 en el 100%



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
	Realizar anualmente grupos intergeneracionales de ejercicio al aire libre con las personas mayores usuarias de los Centros Municipales de Mayores.	Grupos de ejercicio al aire libre constituidos que realizan actividad intergeneracional.	15 grupos año
		Grado de satisfacción de los niños con los encuentros de ejercicio al aire libre intergeneracional.	Media >7 en el 90%
		Grado de satisfacción de las personas mayores con los encuentros de ejercicio al aire libre intergeneracional.	Media >7 en el 90%
	Realizar anualmente jornadas de difusión del programa de convivencia intergeneracional con la participación de mayores y jóvenes que ya participan en el programa.	Realización de encuentros de convivencia para parejas que participan en el programa de convivencia intergeneracional.	1
		Realización de jornada de divulgación del programa de convivencia intergeneracional, contando con la participación de alguna pareja del programa, en Centros Municipales de Mayores cercanos a algún Campus Universitario.	1
Fomentar el respiro familiar para abuelas/os con menores en acogimiento familiar en el marco del Proyecto de actividades de ocio y tiempo libre intergeneracionales.	Actividades dirigidas a apoyar en períodos vacacionales a través de campamentos de verano y actividades lúdicas puntuales.	Número de participantes abuelas/os acogedores y menores en las actividades de verano	100
		Grado de satisfacción de los participantes en las actividades de verano.	3 (Escala 1-5)
	Encuentro anual de abuelas/os acogedoras/es y sus nietas/os.	Número de participantes en el encuentro anual de abuelas/os acogedoras/es y menores.	100
		Grado de satisfacción de los participantes en el encuentro anual.	3 (Escala 1-5)



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
Impulsar las actividades intergeneracionales en los distritos.	Desarrollar actividades lúdicas intergeneracionales en los distritos (talleres conjuntos, alfabetización digital exposiciones, actividades deportivas, musicales, excursiones intergeneracionales) en al menos 10 distritos.	Número de distritos en los que se realizan actividades intergeneracionales.	10
		Grado de satisfacción de los responsables de las actividades realizadas en los distritos participantes.	90%
Fomentar las relaciones intergeneracionales a través del acompañamiento de las personas mayores a los menores a los centros educativos.	Acompañamiento de personas mayores a niñas/os del programa STARS (que fomenta los desplazamientos activos en el trayecto casa/centro de estudios) en los bici-buses o pedi-buses que se organicen en los colegios o institutos.	Mayores que colaboran en el proyecto STARS como voluntarios acompañantes de menores.	12
		Nivel de satisfacción en la actividad y de competencia en la actividad.	7 sobre 10
Impulsar las relaciones entre abuelas/os y nietas/os en torno a actividades ambientales.	Sobre biodiversidad: Itinerarios ornitológicos guiados, visita a los centros de fauna urbana, talleres de anillamiento, de construcción de comederos para aves, de plantación de árboles, etc.	Mayores que participan en las actividades del Programa de Actividades Ambientales solos o con otros mayores. Mayores que participan en las actividades del Programa de Actividades Ambientales con nietos o menores. Nivel de satisfacción de los mayores con la actividad	4.000 al año
	Itinerarios guiados por parques y jardines: Retiro, eje Prado-Recoletos, Casa de Campo, Madrid Río, El Capricho, Quinta de los Molinos, etc.		No definida
	Consumo: Navidad verde, mercadillo agroecológico, taller de papel reciclado, etc.		
	Huertos urbanos (talleres de horticultura, intercambio de semillas, etc.).		8 sobre 10



Acción	Actuaciones	Indicadores	Meta
<p>Fomentar el encuentro entre las personas mayores y las nuevas generaciones en espacios culturales y lúdicos que contribuyan a generar aprecio hacia el arte y los museos. Contribuir a mejorar las relaciones personales y familiares entre las personas mayores y los más jóvenes.</p>	<p>Realización de talleres y/o visitas guiadas en los museos municipales dirigidos a abuelas/os acompañados de sus nietas/os (podrán participar otros familiares siempre que la diferencia generacional implique a una persona mayor).</p>	Número de participantes.	No definida
		Número de adultos participantes.	No definida
		Distribución de participantes por edad.	No definida
		Número de sesiones realizadas.	Al menos 1 acción por cada museo participante en el proyecto-de la red de museos municipales (6)

Nota: Algunas acciones no tienen definida la meta, bien por ser acciones nuevas de las que se carece de datos suficientes, o bien porque, en lugar de mediante indicadores, solo se evalúa por cumplimiento de fases o hitos.

