



**5.3.2 Taller con representantes del ayuntamiento de Zapopan: retos desde la administración pública**

Se desarrolló un taller con el objetivo de recibir la visión de los servidores públicos en relación a ¿cuáles son los retos más importantes para hacer de Zapopan una ciudad amigable con las personas mayores?, con base en los aspectos esenciales definidos por la OMS.

Participaron 16 funcionarios en representación de diferentes direcciones del ayuntamiento: Servicios Municipales, Sistema DIF Zapopan, Relaciones Públicas, Comunicación Institucional, Espacios Públicos, Movilidad, Educación, Cultura, Seguridad, Unidad de Proyectos Especiales, Gestión Integral de la Ciudad, Obras Públicas, Deporte, Programas Sociales, Participación Ciudadana, Proyectos y Gestión de Recursos. Los resultados de esta actividad y principales retos declarados son:

1. Mejoramiento y ampliación de áreas verdes.
2. Desarrollo de cruces seguros con una ubicación estratégica en relación a los usos y costumbres de movilidad peatonal de las personas mayores, principalmente en zonas de conflicto vial y de accesibilidad a servicios de uso cotidiano.
3. Mejoramiento de banquetas y rampas de accesibilidad universal.
4. Desarrollar acciones para mejorar los espacios públicos para los mayores.
5. Planear obra pública que de un verdadero beneficio al adulto mayor.
6. Diseñar entradas con accesibilidad universal.
7. Gestión, en coordinación con el gobierno del estado para movilidad mucho más amigable con las personas.
8. Diseñar sistemas de transporte para mejorar la movilidad de los mayores y con mejores condiciones de accesibilidad.
9. Fortalecer el desarrollo de actividades que los favorezcan en su desarrollo activo.
10. Establecer más y mejores programas de apoyo para la cultura, educación y empleo de los adultos mayores.
11. Involucrar a las personas mayores en la toma de decisiones con mesas de trabajo para conocer su opinión y la visión con que viven día a día en el municipio.



12. Ofrecer variedad de actividades y ocupaciones dirigidas al adulto mayor, y a su vez procurar hacer incluyentes a las que ya están diseñadas.
13. Realizar acciones concretas en lugares en donde interactúen adultos mayores, en coordinación con las áreas responsables de prestar servicios, para convertirlos en foros de convivio y esparcimiento social.
14. Incluir al adulto mayor en proyectos de acuerdo a su edad, no marginarlos.
15. Mayor coordinación entre dependencias del gobierno municipal para el desarrollo de proyectos y programas más integrales para el desarrollo de las personas mayores.
16. Distribución de bienes y servicios más equitativos.
17. Desarrollar programas de cuidado y apoyo para los adultos mayores.
18. Establecer estrategias de gestión para la participación social activa de los adultos mayores.
19. Motivar a las empresas para emplear a los adultos mayores.
20. Establecer las estructuras que garanticen el seguimiento y la continuidad del plan.
21. Sensibilizar a la comunidad sobre la cantidad de adultos mayores que viven en el municipio y sus necesidades.
22. Hacer campaña de conciencia permanente para el adulto mayor, además de dar a conocer a la población sobre una situación que es inminente.
23. Programas para mejorar su estado físico y emocional.
24. Accesibilidad a servicios de salud.
25. Establecer un programa especial de inversión para consolidar apoyos a los adultos mayores.
26. Programas de salud específicos por edades y etapas de envejecimiento.
27. Programas sociales, integración, recreación de la salud, actividades deportivas y talleres.
28. Atención médica digna.
29. Generar programas que están enfocados a promover su actuación en términos sociales, económicos y políticos.
30. Diseñar y llevar a cabo programas que atiendan y/o respondan a estas necesidades (comunidad población en general, dependencias gubernamentales, iniciativa privada).
31. Contar con especialistas (geriatras) en el servicio de salud.
32. Coordinación interinstitucional de servicios de salud.





### 5.3.3 Consulta ciudadana con las personas mayores

#### MÉTODO DE TRABAJO

Investigación cualitativa y cuantitativa, diseño descriptivo no probabilístico. Levantamiento de información a través de encuesta personal y telefónica. La información obtenida se organizó y clasificó conforme a la *lista de control de aspectos esenciales de las ciudades amigables con los mayores* que propone la Organización Mundial de la Salud (OMS).

- *Tamaño de la muestra:* 200 elementos.
- *Cuota:* 80% urbano y 20% rural.
- *Unidad de análisis:* personas de ambos sexos mayores de 60 años de edad que residen en el municipio de Zapopan.
- *Instrumento de trabajo:* cuestionario de aplicación personal y autoadministrable.

#### SÍNTESIS DESCRIPTIVA DE LOS RESULTADOS

En el mes de marzo 2018 se realizó una encuesta a 200 adultos mayores que habitan en el municipio de Zapopan, con el propósito de conocer la percepción que existe sobre los ocho aspectos esenciales que presenta la Organización Mundial de Salud para las ciudades amigables con el adulto mayor.

El instrumento de trabajo fue diseñado en un formato de 84 afirmaciones que corresponden a cada una de las características de la lista de control. Se utilizó una escala con valor de diez puntos, de la cual diez es el valor más alto, para conocer qué tan de acuerdo o en desacuerdo se está con cada una de las afirmaciones.

Los resultados obtenidos se presentan en un formato a manera de *semáforo*, para facilitar su interpretación y aplicación en el diseño de acciones y programas de trabajo que permitan al municipio de Zapopan lograr la certificación de *Ciudad Amigable con el Adulto Mayor*.

El código verde (valores arriba de 8 puntos) representa los aspectos que son bien percibidos y a los que habrá que dar seguimiento con acciones de mantenimiento; el código amarillo (valores

entre 6 y 7.9), se asigna a los aspectos que deben atenderse con programas de trabajo y acciones para prevenir que la situación empeore y se convierta en un problema más serio; y por último, el código rojo (valores por debajo de 5.9), corresponde a aquellos aspectos mal percibidos por el adulto mayor, que ya pueden ser considerados como problemas, y a los que deben aplicarse, cuanto antes, acciones correctivas.

#### LOS OBJETIVOS

1. Involucrar al adulto mayor en la evaluación de fortalezas y deficiencias de Zapopan.
2. Conocer la percepción que existe en el adulto mayor en relación a los aspectos esenciales que la OMS plantea para una ciudad amigable con el adulto mayor.
3. Información que ayude a establecer proyectos estratégicos, líneas y acciones, para el desarrollo del Plan de estratégico y su implementación.

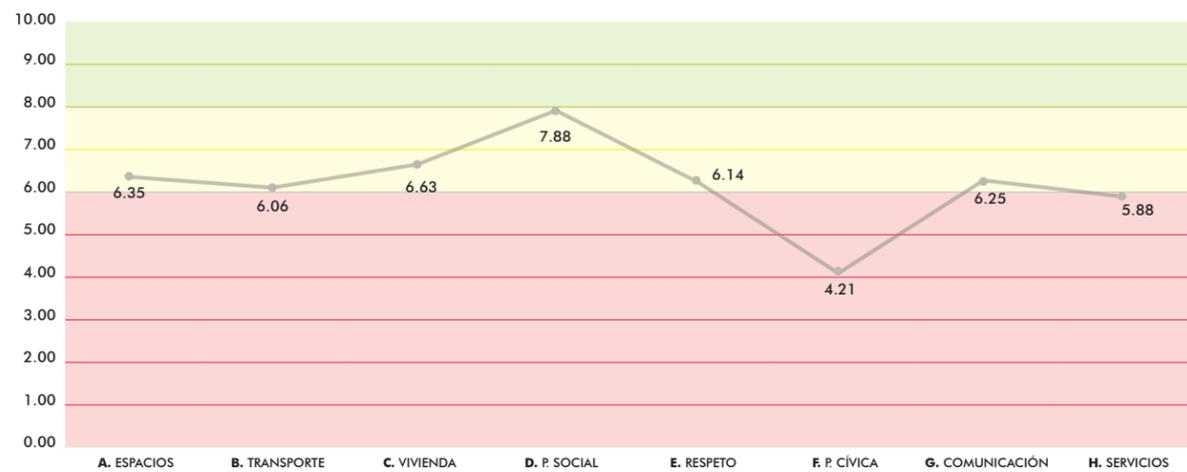
Los alcances que fueron establecidos, consistieron en identificar situaciones o problemas, para garantizar los derechos humanos de los adultos mayores; así como ser capaces de enfocar esfuerzos y recursos del Ayuntamiento en la solución de problemas.

La aplicación del instrumento se implementó en diez diferentes zonas que conforman el municipio de Zapopan, ocho de ellas de índole urbano y dos más, localidades rurales. Como se mencionó anteriormente, éste se llevó a cabo a pregunta abierta *¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?* –de las 84 señaladas por la OMS.

De los ocho puntos esenciales que presenta la Organización Mundial de Salud para las ciudades amigables con el adulto mayor, no existen en Zapopan aspectos bien evaluados, es decir, conforme a la escala de valores establecida, básicamente ninguno se calificó por arriba 8. En ese sentido, participación cívica y empleo, así como los relacionados con servicios comunitarios y de salud, son los peor evaluados (código rojo). Los demás elementos de la lista de control, se encuentran en el rango de entre 6 y 7.9 (código amarillo).



**GRÁFICA 6. Resultados ocho aspectos esenciales determinados por la OMS**



**GRÁFICA 7. Resultados 84 características determinadas por la OMS**

**A. ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS**

A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12
6.96	6.58	6.20	5.94	6.12	4.84	6.29	5.45	6.29	6.86	7.36	7.30

**B. TRANSPORTE**

B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17
6.69	5.10	5.46	6.16	6.14	5.69	5.80	5.83	5.67	5.56	5.88	5.79	5.96	6.68	6.83	6.94	6.78

**C. VIVIENDA**

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
5.93	6.62	6.78	6.83	6.73	6.81	6.74

**D. PARTICIPACIÓN SOCIAL**

D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
7.65	8.15	8.25	8.15	8.20	8.31	7.80	6.55

**E. RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL**

E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
6.42	6.29	6.80	6.61	6.53	6.02	5.88	5.41	5.30

**F. PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO**

F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
3.81	3.25	3.17	4.75	4.47	4.04	4.88	5.29

**G. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G12
5.65	5.80	5.76	5.87	5.58	5.87	6.73	6.96	6.71	6.95	6.82

**H. SERVICIOS COMUNITARIOS Y DE SALUD**

H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12
6.64	5.64	6.08	6.14	6.29	6.35	6.32	6.79	6.35	5.68	3.80	4.52

CÓDIGO DE COLOR		
Valores debajo de 5.99		Acciones correctivas
Valores entre 6 y 7.9		Acciones preventivas
Valores arriba de 8		Acciones de mantenimiento

**CÓDIGO ROJO – ACCIONES CORRECTIVAS**

*Espacios al aire libre y edificios.* Se menciona la necesidad de banquetas seguras y anchas que permitan el paso de sillas de ruedas, que los automovilistas cedan el paso a los peatones, fomentar la seguridad con buena iluminación en las calles y la presencia de las fuerzas del orden, así como educación comunitaria.

*En materia de transporte.* Se pide transporte público confiable y frecuente, con acceso a toda la ciudad, que los conductores del transporte público se detengan en las paradas designadas y que esperen a que los pasajeros estén sentados para iniciar la marcha. Paradas bien situadas, accesibles y seguras, con información para los usuarios, que exista servicio público voluntario cuando el transporte público esté limitado. Tarifas de taxis accesibles y que los conductores sean amables. Caminos en buen estado con desagües cubiertos y bien iluminados, flujo vehicular regulado y que las calles estén libres de obstáculos que bloqueen la vista de los conductores.

*En materia de vivienda.* Que exista viviendas suficientes y accesibles, en cuanto a precio, en zonas seguras y cercanas a los servicios y al resto de la comunidad.

*En materia de respeto e inclusión social.* Que las escuelas brinden oportunidades para aprender del proceso de envejecimiento, y les permitan involucrarse en actividades escolares. Además, que las personas con menos recursos tengan acceso a servicios públicos, voluntarios y privados.

*En materia de participación cívica y empleo.* Existencia de opciones flexibles para voluntarios mayores, que se promuevan sus cualidades, oportunidades laborales remuneradas adecuadamente, y prohibir la discriminación por edad. También, lugares de trabajo adaptados para personas con discapacidad, apoyar las opciones de trabajo independiente, que exista capacitación post-jubilación, y los organizamos responsables promuevan la participación de adultos mayores.

*En materia de comunicación e información.* Un sistema de comunicación que llegue a la co-





munidad, distribución de información periódica y amplia, de acceso coordinado y centralizado. Ofrecer información de interés, considerando la modalidad oral, y a través de personas de confianza, sobre todo para quienes están en riesgo de aislamiento social. Servicios públicos y comerciales personalizados y amistosos.

*En materia de servicios comunitarios y de salud.* Apoyar el servicio voluntario por personas de todas las edades, existencia de cementerios a precios accesibles, considerar la vulnerabilidad y capacidades de los adultos mayores en la planificación comunitaria de emergencias.

#### CÓDIGO AMARILLO – ACCIONES PREVENTIVAS

*Espacios al aire libre y edificios.* Mantener las zonas públicas limpias, asegurar suficientes espacios verdes, y asientos al aire libre en buenas condiciones y seguros. Banquetas en buen estado y libres de obstáculos. Garantizar cruces peatonales suficientes y seguros; mantener las ciclovías, aparte de las banquetas y demás caminos personales. Ofrecer servicios públicos en forma agru-

pada y espacios accesibles, fomentar la existencia de filas o mostradores de servicio separados para el adulto mayor. Reglamentar que los edificios estén bien señalizados, y posean asientos y baños suficientes, así como elevadores, rampas, barandales, escaleras y pisos anti-derrapantes.

*Transporte público.* Costos accesibles, que se exhiban con claridad; unidades limpias, en buen estado, no abarrotadas de gente y con asientos prioritarios. Transporte especializado para personas discapacitadas. Señales de tránsito visibles y bien ubicadas, promover la educación vial y capacitación para los conductores. Existencia de suficientes zonas de estacionamiento y descenso de pasajeros, seguras y bien ubicadas.

*Vivienda.* Existencia de servicios de mantenimiento y apoyo doméstico a precio accesible; viviendas bien construidas que provean refugio seguro y confortable. Garantizar, a través de reglamentos, que los espacios interiores y superficies sean en un solo nivel, y que permitan libertad de movimiento. Promover la existencia de suministros y opciones para la modificación de las vi-

viendas a precios accesibles; regular que los inmuebles para alquiler sean limpios, estén en buen estado y sean seguros. Existencia de viviendas con servicios apropiados a un costo alcanzable para adultos mayores frágiles y con discapacidad.

*En participación social.* Realizar eventos y actividades de interés en sedes estratégicamente ubicadas, iluminadas y de fácil acceso. Promover eventos en varios puntos de la localidad, considerando a personas en riesgo de exclusión social.

*Respeto e inclusión social.* Consultar periódicamente a los adultos mayores sobre la calidad de los servicios públicos, voluntarios y comerciales que reciben. Proveeduría de servicios y productos para cubrir diversas necesidades, fomentar la atención preferente de servicios públicos y comerciales, brindando atención amable. Fomentar que los adultos mayores sean visibles en los medios de comunicación y se les presente de manera positiva. Promover que las actividades comunitarias para las familias incluyan específicamente a los adultos mayores.

*En comunicación e información.* Que la información impresa –incluyendo formularios oficiales y/o leyendas en pantallas de televisión– se presente en letra grande con titulares claros y destacados. Que la comunicación oficial impresa y verbal utilice palabras sencillas y conocidas; que los servicios de contestación telefónica provean instrucciones en forma lenta y clara, con repetición de mensajes en cualquier momento. Promover que los dispositivos electrónicos, como teléfonos móviles, radios, televisiones, cajeros automáticos y máquinas expendedoras de boletos posean teclas y tipografía grande. Garantizar acceso del público a computadoras y a Internet, sin costo alguno o con un costo mínimo en lugares públicos como oficinas de gobierno, centros comunitarios y bibliotecas.

*Sobre servicios comunitarios y de salud.* Que se ofrezcan servicios de salud y apoyo comunitario para promover, mantener y restablecer la salud. Servicios de salud y sociales situados estratégicamente y accesibles por todos los medios de transporte. Instalaciones de cuidado residencial y viviendas designadas para personas mayores, ubicadas cerca de los servicios y del resto de la

comunidad. Instalaciones de servicios de salud y comunitarios con construcción segura y totalmente accesible. Que se provea información clara sobre los servicios de salud y sociales, así como la entrega de servicios coordinada y administrada de manera sencilla. Personal respetuoso, servicial y bien entrenado. Que las barreras económicas que impiden el acceso a servicios de salud y apoyo comunitario sean minimizadas.

#### CÓDIGO VERDE – ACCIONES DE MANTENIMIENTO

Realizar los eventos en horarios convenientes para las personas mayores. Crear condiciones para que a las personas mayores les sea posible asistir a las distintas actividades solos o acompañados. Propiciar que los espectáculos o atracciones tengan precios accesibles, y no presenten costos de participación ocultos o adicionales. Prover buena información sobre actividades y eventos, incluyendo detalles sobre la accesibilidad de las instalaciones y opciones de transporte para personas mayores. Ofrecer una amplia variedad de actividades dirigidas a una población diversa.



## INDICADORES APORTADOS

Resultado de esta consulta fue la retroalimentación a la lista de los ocho temas de la OMS, de acuerdo a los entrevistados, hay 14 indicadores no considerados.

### ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS

1. Los semáforos dan tiempo suficiente para que las personas mayores crucen la calle.
2. La señalética vial es legible y de fácil visualización para las personas mayores.
3. Las dependencias de gobierno gestionan recursos suficientes para equipar la ciudad para los adultos mayores.

### VIVIENDA

4. El sistema bancario cuenta con opciones asequibles para otorgar crédito para vivienda a personas mayores.

### RESPECTO E INCLUSIÓN SOCIAL

5. Los adultos mayores consideran que es seguro salir de su casa porque la ciudad les resulta de fácil acceso.
6. La ubicación de las viviendas accesibles económicamente para las personas adultas mayores, permite mantener el contacto con su círculo social.

7. La figura del adulto mayor es valorada socialmente.
8. Las personas adultas mayores cuentan con mecanismos legales que evitan que sufran el despojo de sus bienes materiales, por parte de familiares.

### PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO

9. Se cuenta con programas para evitar que las personas adultas mayores vivan en situaciones precarias.

### COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

10. Hay programas permanentes para dar a conocer a las personas adultas mayores sus derechos y obligaciones.

### SERVICIOS COMUNITARIOS Y DE SALUD

11. Se cuenta con programas de mitigación del ruido, que se aplican con especial énfasis en las zonas donde residen en mayor proporción personas adultas mayores.
12. Se cuenta con programas, públicos y privados, enfocados a reducir la incidencia del abandono familiar de las personas adultas mayores, en particular de quienes residen en asilos o casas hogar.
13. Se cuenta con programas permanentes para favorecer el envejecimiento activo y saludable.
14. Existe una adecuada supervisión pública de las casas de retiro o asilos.



## 6. PLAN DE ACCIÓN



### 6.1 CRITERIOS DE ELABORACIÓN

Para establecer el plan de acción, se partió del análisis y la evaluación de la información recabada, con base en el diagnóstico desarrollado previamente: la visión de los expertos, la consulta ciudadana, así como el trabajo interinstitucional con los diferentes representantes de las direcciones que conforman la estructura de gobierno del ayuntamiento de Zapopan. A partir de lo anterior y de acuerdo a los objetivos definidos; finalmente, se establecieron los proyectos estratégicos y acciones específicas encadenadas en el tiempo, con la descripción de indicadores medibles para su monitoreo y evaluación.

#### 6.1.1 Actividades

1. Sensibilización del problema y de las necesidades del plan, de acuerdo a los requerimientos de la OMS.
2. Revisión y valoración de los resultados obtenidos, a partir de la metodología del *semáforo*, basados en los indicadores (aspectos esenciales) establecidos por la OMS.
3. Definir proyectos y/o programas que se realizan actualmente en relación a cada uno de los aspectos esenciales de las ciudades amigables con los mayores y su impacto.
4. Definición de proyectos estratégicos y acciones a tres años.
5. Descripción de los indicadores de evaluación y seguimiento, así como, del plan de monitoreo, control y evaluación.

### 6.2 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez presentados los resultados obtenidos en la consulta ciudadana, el grupo de trabajo representado por 24 funcionarios, de 21 direcciones que conforman las cinco coordinaciones genera-



les que administran el municipio, analizó los resultados en relación a los indicadores de la OMS, más aquellos aportados por los encuestados, para vincularlos con las acciones implementadas en los últimos tres años de esta administración y su incidencia en los mismos.

Este ejercicio ayudó mucho a sensibilizar al equipo de trabajo, para interactuar de forma interinstitucional, y así establecer una evaluación propia en cuanto a las acciones que se están realizando, se llevaron a cabo, y aquellas que faltarían de desarrollar; así como definir a la o las direcciones responsables de cada una de estas.

A continuación se presentan los resultados de dicha dinámica.

6.2.1 Indicadores de ciudad amigable con las personas adultas mayores

A. Espacios al aire libre y edificios		
INDICADOR	DEPENDENCIA	PROGRAMA
1. Las zonas públicas son limpias y agradables	Autoridad del Espacio Público	Se está construyendo un reglamento en el que se consulta a Servicios Municipales para la creación de puntos limpios en los espacios públicos
	COMUDE	Limpieza y mantenimiento de unidades deportivas y parques
	Programas Sociales Municipales	Zapopan mi colonia (rehabilitación, mantenimiento y mejora de las colonias, parques, áreas verdes, aparatos de ejercicio)
	Mejoramiento Urbano (Servicios Municipales)	Balizamiento de banquetas Recolección y limpieza de plazas públicas Mantenimiento de mobiliario urbano
	Parques y Jardines (Servicios Municipales)	Podas sanitarias Mantenimiento de áreas verdes Remozamiento de áreas verdes
	Aseo Público (Servicios Municipales)	Recolección domiciliaria Programa municipal de aseo público
2. Los espacios verdes y asientos al aire libre son suficientes en número, están bien mantenidos y son seguros	Autoridad del Espacio Público y Servicios Municipales	Se está terminando el inventario de espacios públicos, en éste deben realizarse las fichas técnicas del tipo de espacio para conocer lo que hace falta
	Obras Públicas	Construcción de nuevos parques Construcción de parque para personas mayores marginadas
	Ordenamiento Territorial	Revisión de planes parciales de desarrollo urbano
	Mejoramiento Urbano (Servicios Municipales)	Balizamiento de banquetas Recolección y limpieza de plazas públicas Mantenimiento de mobiliario urbano
	Coordinación Municipal de Protección Civil	Inspección anual de la cantidad de asientos de acuerdo a reglamento
	Parques y Jardines (Servicios Municipales)	Podas sanitarias Mantenimiento de áreas verdes Remozamiento de áreas verdes
3. Las aceras presentan buen estado de mantenimiento, están libres de obstrucciones y están reservadas para los peatones	Aseo Público (Servicios Municipales)	Recolección domiciliaria Programa municipal de aseo público
	Movilidad Obras Públicas Autoridad del Espacio Público Inspección y Vigilancia	Se diseñan mejores aceras con las características de accesibilidad universal
	Movilidad	Banquetas libres
	Mejoramiento Urbano (Servicios Municipales)	Cuidado de banquetas
	Coordinación municipal de protección civil	Recomendaciones para las aceras anti-deslizantes
	4. Las aceras son anti-deslizantes, son suficientemente anchas para sillas de ruedas y presentan cordones en desnivel hasta el nivel de la calle.	Autoridad del Espacio Público Movilidad Obras Públicas
Movilidad Obras Públicas		Cruceros seguros Programa de Dictaminación de movilidad
5. Los cruces peatonales son suficientes en número y seguros para personas con diferentes niveles y tipos de discapacidad, con marcaciones anti-deslizantes, señalización visual y auditiva, y tiempos de cruce adecuados	Comunicación	
	Comisaría de Seguridad Pública	Programa Vecinos en alerta (Vea) Mi amigo el policía
	Obras Públicas Movilidad Autoridad del Espacio Público	Cruceros seguros y edificación de puentes peatonales con accesibilidad universal
6. Los conductores ceden el paso a los peatones en las intersecciones y los cruces peatonales	Movilidad Comunicación	Educación vial Luchadores viales

A. Espacios al aire libre y edificios		
INDICADOR	DEPENDENCIA	PROGRAMA
7. Las bicisendas están separadas de las aceras y demás caminos peatonales	Movilidad Seguridad pública	Infraestructura de la movilidad ciclista
8. La seguridad al aire libre es fomentada mediante buena iluminación en las calles, patrullas policiales y educación comunitaria	Autoridad del Espacio Público	Taller de senderos seguros con mujeres Talleres con vecinos: Cartografía social de conocimiento del espacio público
	Obras Públicas	Construcción de caminamientos para los ingresos a bosques municipales
	Comisaría de Seguridad Pública	Programa Vecinos en alerta (Vea) Mi amigo el policía Policía escolar Policía de proximidad
	Alumbrado Público (Servicios Municipales)	Mantenimiento y reparación de luminarias
9. Los servicios están ubicados en forma agrupada y son accesibles	DIF	Centro Metropolitano del Adulto Mayor (CEMAM) y Centros de desarrollo comunitario
	Comisaría de Seguridad Pública	Mi amigo el policía
	Coordinación Municipal de Protección Civil	Monitoreo anual
10. Se proveen servicios especiales para clientes, como filas o mostradores de servicio separados para personas mayores	Cultura	Adecuación de los accesos en centros culturales, así como la preferencia para el ingreso a personas mayores y con asientos especiales para ellos
	Movilidad	Ponte en mi lugar, libera mi espacio
	Mercados (Servicios Municipales) Tianguis y Comercio en Espacios Abiertos (Servicios Municipales)	Protocolo informal de atención exprés a adultos mayores
11. Los edificios están correctamente señalizados afuera y adentro, poseen suficientes asientos y baños, ascensores accesibles, rampas, barandas y escaleras, y pisos anti-deslizantes	Protección Civil y Bomberos Obras Públicas	Remodelación de bases existentes Construcción de nuevas bases
	Cultura Obras Públicas	Adecuación de centros culturales
	DIF	Centro Metropolitano del Adulto Mayor (CEMAM) y Centros de desarrollo comunitario
12. Los baños públicos externos e internos son suficientes en número, están limpios, presentan buen estado de mantenimiento y son accesibles.	Servicios de Salud	Certificación de entornos saludables y de acceso universal
	COMUDE	Mantenimiento de unidades y campos
	Cultura	Actualización de la accesibilidad en centros culturales y bibliotecas
	DIF	Centro Metropolitano del Adulto Mayor (CEMAM)
13. Los semáforos dan tiempo suficiente para que las personas mayores crucen la calle	Protección Civil y Bomberos	
	Servicios de Salud	
14. La señalética vial es legible y de fácil visualización para las personas mayores	Programas Sociales Municipales	
	Movilidad	Gestión con la Secretaría de movilidad del Estado de Jalisco
	Cultura	Programa de actualización de la accesibilidad a centros culturales y bibliotecas
15. Las dependencias de gobierno gestionan recursos suficientes para equipar la ciudad para los adultos mayores	Movilidad	Renovación y reordenamiento vial
	Autoridad del Espacio Público Coordinación Municipal de Protección Civil	Cumplimiento de las normas de señalización

B. Transporte		
INDICADOR	DEPENDENCIA	PROGRAMA
1. Los costos del transporte público son uniformes, se exhiben con claridad y son accesibles		
2. El transporte público es confiable y frecuente, incluyendo por la noche, los fines de semana y feriados	Movilidad	Mesa de trabajo con la Secretaría de movilidad del Estado de Jalisco
3. Se puede acceder a todas las zonas y servicios de la ciudad mediante transporte público, con buenas conexiones y rutas, y vehículos correctamente marcados		
4. Los vehículos están limpios, presentan buen estado de mantenimiento, son accesibles, no están abarrotados de pasajeros, y poseen asientos prioritarios que son respetados	DIF	Transporte del CEMAM
5. Existe transporte especializado para personas discapacitadas	DIF	Transporte del CEMAM
6. Los conductores se detienen en las paradas designadas y al lado del cordón para facilitar el ascenso, y esperan a que los pasajeros estén sentados antes de emprender nuevamente la marcha	DIF	Transporte del CEMAM
7. Las paradas y estaciones de transporte están situadas en forma conveniente, son accesibles, seguras, están bien iluminadas y señalizadas, y poseen asientos y refugios adecuados	Comisaría de Seguridad Pública	Mi amigo el policía Vecinos en alerta (Vea)
	Movilidad Secretaría de movilidad del Estado de Jalisco Coordinación Municipal de Protección Civil Ordenamiento Territorial	Monitoreo anual Renovación y reordenamiento vial
8. Se provee información completa y accesible a los usuarios sobre rutas, horarios e instalaciones para necesidades especiales	Comisaría de Seguridad Pública	Mi amigo el policía Brigadas en colonias Vecinos en alerta (Vea)
	Coordinación Municipal de Protección Civil	Se provee información a los usuarios
9. Existe un servicio de transporte voluntario cuando el transporte público es muy limitado	DIF Coordinación Municipal de Protección Civil	Apoyo de transporte en situaciones de paro laboral de transportistas



B. Transporte		
INDICADOR	DEPENDENCIA	PROGRAMA
10. Los taxis son accesibles en cuanto al precio y disponibilidad, y los conductores son corteses y serviciales		
11. Los caminos presentan buen estado de conservación, poseen desagües cubiertos y están bien iluminados	Obras Públicas Dirección de Pavimentos	Bacheo y mantenimiento profundo de calles y avenidas
12. El flujo vehicular es regulado correctamente	Movilidad	Mesa de trabajo con la Secretaría de movilidad del Estado de Jalisco
13. Las carreteras están libres de obstrucciones que bloquean la visión de los conductores	Movilidad	Mesa de trabajo con la Secretaría de movilidad del Estado de Jalisco
14. Las señales de tránsito y las intersecciones son visibles y están correctamente ubicadas	Movilidad	Renovación y reordenamiento vial Proyectos de señalización horizontal
15. Se promueve la educación vial y los cursos de actualización para todos los conductores	Comunicación Movilidad	Luchadores viales y talleres de educación vial en escuelas
16. Las zonas de estacionamiento y descenso de pasajeros son seguras, suficientes en número y están ubicadas estratégicamente	Movilidad	Programa de dictaminación
17. Existen zonas de estacionamiento, detención y descenso de pasajeros para personas con necesidades especiales, y éstas son respetadas	DIF	Edificio del CENAM
	Movilidad	Ponte en mi lugar, libera mi espacio

C. Vivienda		
INDICADOR	DEPENDENCIA	PROGRAMA
1. La disponibilidad de viviendas es suficiente y accesible en cuanto a precios, en zonas seguras y cercanas a los servicios y al resto de la comunidad	Ordenamiento Territorial	Revisión de los planes parciales de desarrollo urbano
2. Existen suficientes servicios de mantenimiento y apoyo doméstico y son accesibles en cuanto a precio		
3. Las viviendas presentan una buena construcción y proveen refugio seguro y confortable ante los factores climáticos	Coordinación Municipal de Protección Civil	Evaluación y dictaminación de estudios de riesgo
4. Los espacios interiores y superficies en un solo nivel permiten libertad de movimiento en todas las habitaciones y pasillos	Comisaría de Seguridad Pública	Mi amigo el policía
5. Existen suministros y opciones para la modificación de viviendas a precios accesibles, y los proveedores comprenden las necesidades de las personas mayores	Programas Sociales Municipales	Zapopan mi casa (apoyo con materiales para rehabilitación y mejora de vivienda)
6. Las viviendas públicas y comerciales para alquiler, son limpias, presentan buen estado de conservación y son seguras		
7. El sistema bancario cuenta con opciones asequibles para otorgar crédito para vivienda a personas mayores		



D. Participación social		
INDICADOR	DEPENDENCIA	PROGRAMA
1. Las sedes para eventos y actividades están ubicadas estratégicamente, son accesibles, están bien iluminadas y son de fácil acceso con transporte público	Autoridad del Espacio Público	Centro de emprendimiento e inclusión social en La Colmena Talleres con vecinos: cartografía social de conocimiento del espacio público
	Coordinación Municipal de Protección Civil	Revisión y evaluaciones de las condiciones de los inmuebles
	COMUDE	Deporte comunitario
	Cultura	Difusión cultural Capacitación y fomento en centros culturales
	DIF	Centros de desarrollo comunitario CEMAM y Clubs comunitarios de personas mayores
	Instituto de Capacitación y Oferta Educativa (ICOE)	Academias municipales
	Comisaría de Seguridad Pública	Mujer segura Vecinos en alerta (Vea) Mi amigo el policía Brigada juvenil Policía de proximidad
	Participación Ciudadana	Reuniones de consejos sociales y asociaciones vecinales
	Obras Públicas	Edificación de equipamientos de salud, cultura, educación y administración pública
	2. Los eventos se realizan a horarios que son convenientes para las personas mayores	Autoridad del Espacio Público
COMUDE		Deporte comunitario
Cultura		Difusión y programas de eventos para personas mayores Capacitación y fomento
DIF		Centros de desarrollo comunitario CEMAM y Clubs comunitarios de personas mayores
Participación Ciudadana		Reuniones de consejos sociales y asociaciones vecinales
COMUDE		Deporte comunitario
3. Es posible asistir a las actividades y los eventos sólo o acompañado	Cultura	Difusión cultural Capacitación y fomento
	Programas Sociales Municipales	Cursos y talleres gratuitos o asequibles en La Colmena
	Participación Ciudadana	Foros de presupuesto participativo Consultas ciudadanas
	DIF	Centros de desarrollo comunitario CEMAM y Clubs comunitarios de personas mayores
	ICOE	Academias municipales
	COMUDE	Deporte comunitario
4. Las actividades y atracciones tienen precios accesibles, y no presentan costos de participación ocultos o adicionales	Cultura	Difusión cultural gratuita Capacitación y fomento gratuitos
	DIF	CEMAM
	ICOE	Academias municipales
	COMUDE	Deporte comunitario
	Cultura	Difusión cultural Capacitación y fomento
	DIF	Calendario mensual de actividades en la página oficial (redes sociales)
5. Se provee buena información sobre actividades y eventos, incluyendo detalles sobre la accesibilidad de las instalaciones y opciones de transporte para personas mayores	Comunicación	Difusión de actividades de La Colmena
	ICOE	Academias municipales
	COMUDE	Deporte comunitario
	Cultura	Difusión cultural: arte, danza y música vivencial Capacitación y fomento <i>Barrios del recuerdo</i>
	DIF	Programación del CEMAM
	ICOE	Academias municipales
6. Se ofrece una amplia variedad de actividades dirigidas a una población diversa de personas mayores	COMUDE	Deporte comunitario
	Cultura	Difusión cultural: arte, danza y música vivencial Capacitación y fomento <i>Barrios del recuerdo</i>
	DIF	Programación del CEMAM
	ICOE	Academias municipales

D. Participación social		
INDICADOR	DEPENDENCIA	PROGRAMA
7. Los eventos que incluyen a personas mayores se realizan en varios puntos de la localidad, como centros de recreación, colegios, bibliotecas, centros comunitarios y parques	COMUDE	Deporte comunitario
	Autoridad del Espacio Público	Eventos accesibles en la Colmena Talleres orientados al adulto mayor
	Cultura	Difusión cultural Capacitación y fomento: programación de eventos especiales
	Participación Ciudadana	Foros de consulta ciudadana y reuniones de consejos sociales y asociaciones vecinales
	DIF	Centros de desarrollo comunitario CEMAM y Clubs comunitarios de personas mayores
	ICOE	Academias municipales
8. Se realizan actividades de extensión de manera uniforme para incluir a personas en riesgo de exclusión social	COMUDE	Deporte comunitario
	Autoridad del Espacio Público	Actividades en la Colmena Programa <i>La Colmena</i> en zonas marginadas
	Cultura	Difusión cultural: programaciones especiales Fomento de la lectura
	Participación Ciudadana	Foros de consulta ciudadana y reuniones de consejos sociales y asociaciones vecinales
	DIF	Centros de desarrollo comunitario CEMAM y Clubs comunitarios de personas mayores
	ICOE	Academias municipales

E. Respeto e inclusión social		
INDICADOR	DEPENDENCIA	PROGRAMA
1. Las personas mayores son consultadas periódicamente por los servicios públicos, voluntarios y comerciales sobre cómo atenderlos mejor	COMUDE	Encuestas dentro del programa de deporte comunitario
	Programas Sociales Municipales	
	DIF	Encuestas anuales del DIF/CEMAM
2. Se proveen servicios y productos para atender a diversas necesidades, y los servicios públicos y comerciales ofrecen preferencias	Comisaría de Seguridad Pública	Mujer segura Vecinos en alerta (Vea) Mi amigo el policía
	DIF	CEMAM
	Comunicación	El predial se paga en ventanillas especiales Digitramite
3. El personal de servicio es cortés y servicial	Dirección de Pavimentos	Vía telefónica se explican los servicios que se pueden brindar
	COMUDE	Capacitación interna al personal del programa de deporte comunitario
	DIF	Programas de capacitación municipal
	Autoridad del Espacio Público	Asesoría médica, psicológica y legal, entre otras; en Las Colmenas
4. Las personas mayores son visibles en los medios y se las presenta de manera positiva, sin estereotipar	DIF	Boletines y redes sociales
5. Los entornos, las actividades y los eventos abiertos a la comunidad atraen a todas las generaciones, atendiendo a las necesidades y preferencias específicas de cada edad	Autoridad del Espacio Público	Talleres intergeneracionales
	Participación Ciudadana	Foros de consulta ciudadana y reuniones de consejos sociales y asociaciones vecinales
	DIF	Eventos públicos en el CEMAM, los Centros de desarrollo comunitario y espacios públicos



E. Respeto e inclusión social		
INDICADOR	DEPENDENCIA	PROGRAMA
6. Las actividades comunitarias para la familia, incluyen específicamente a las personas mayores.	Cultura	Barrios de recuerdo
	COMUDE	Deporte comunitario
	DIF	Cursos para familiares y cuidadores
	Protección Civil y Bomberos	Zapopan contigo
7. Las escuelas proveen oportunidades para aprender sobre el envejecimiento y las personas mayores, e involucran a éstas en actividades escolares	Ordenamiento Territorial	Revisión de los planes parciales de desarrollo urbano
8. La comunidad reconoce a las personas mayores por sus aportes pasados y presentes.	Cultura	Patrimonio cultural inmaterial
	Participación Ciudadana	
	DIF	Reconocimiento <i>Adulto mayor distinguido</i> <i>Reina adulta Mayor</i> y <i>Caminata intergeneracional</i>
9. Las personas mayores con menos recursos poseen acceso a servicios públicos, voluntarios y privados	Dirección de Pavimentos	Se atienden solicitudes de bacheo + Secretaría de movilidad de Jalisco + Obras Públicas
	DIF	Programa de adultos mayores en desamparo
	Servicios Municipales	Recolección domiciliaria Alumbrado Público Mejoramiento Urbano
10. Los adultos mayores consideran que es seguro salir de su casa porque la ciudad les resulta accesible	Dirección de Pavimentos	Bacheo y mantenimiento de pavimentos
	Movilidad	Cruceros seguros
	Comisaría de Seguridad Pública	Mi amigo el policía
11. La ubicación de las viviendas accesibles económicamente para las personas adultas mayores permite mantener el contacto con su círculo social.		
12. La figura del adulto mayor es valorada socialmente	Cultura	Rescate y conservación del patrimonio cultural
	COMUDE	Deporte comunitario
	DIF	Cursos, talleres y pláticas sobre emprendimiento y participación en CEMAM, Centros de Desarrollo Comunitario
	Programas Sociales Municipales	
13. Las personas adultas mayores cuentan con mecanismos legales que evitan que sufran el despojo de sus bienes materiales por parte de sus familiares	DIF	Asesoría legal, testamento ológrafo, denuncia legal y conciliación familiar en el CEMAM
	Comisaría de Seguridad Pública	Mi amigo el policía Mujer segura Vecinos en alerta (Vea)

F. Participación cívica y empleo		
INDICADOR	DEPENDENCIA	PROGRAMA
1. Existe una gama de opciones flexibles para voluntarios mayores, con capacitación, reconocimiento, guía y compensación por gastos personales	DIF	Voluntariado en CEMAM
2. Las cualidades de los empleados mayores son promovidas correctamente		
3. Se promueve una gama de oportunidades de trabajo, flexibles y remuneradas adecuadamente para las personas mayores		
4. Se prohíbe la discriminación con base únicamente en la edad, en la contratación, conservación, promoción y capacitación de empleados	Comunicación	Campaña incluyente Somos personas
5. Los lugares de trabajo están adaptados para satisfacer las necesidades de personas con discapacidad	Comisaría de Seguridad Pública	Mi amigo el policía Mujer segura Vecinos en alerta (Vea)
	Protección Civil y Bomberos	Remodelación de bases operativas
	Comunicación	Promoción de programas
	Obras Públicas	Dictaminación: reglamento de construcción
	DIF	Programa de emprendurismo para personas mayores en CEMAM y CEPEC
6. Se promueven y apoyan las opciones de trabajo independiente, para personas mayores	Programas Sociales Municipales	Programa Sonríe, subsidio para pago de estancia infantil, dirigido a adultos mayores que trabajan y tienen a su cargo infantes
7. Se provee capacitación en opciones post-jubilación para trabajadores mayores	Dirección de Pavimentos	Asesoría para el trámite de jubilación
	Cultura	Asesoría para el trámite de jubilación
	DIF	Talleres de emprendurismo en el CEMAM y CEPEC
	ICOE	Asesoría para el trámite de jubilación
8. Los organismos encargados de la toma de decisiones en sectores públicos, privados y voluntarios alientan y facilitan la afiliación de personas mayores	DIF	Clubs comunitarios CEMAM y CEPEC Centros de desarrollo comunitario
9. Se cuenta con programas para evitar que las personas adultas mayores vivan en situaciones precarias	Programas Sociales Municipales	Zapopan por el adulto mayor (despensa bimestral)
	DIF	Trabajo social CEMAM Centros de desarrollo comunitario



G. Comunicación e información		
INDICADOR	DEPENDENCIA	PROGRAMA
1. Un sistema de comunicación básico y efectivo llega a los residentes de la comunidad de todas las edades	Participación Ciudadana	Convocatorias para foros y reuniones vecinales
2. Se asegura la distribución de información periódica y amplia, y se provee acceso coordinado y centralizado	Cultura	Difusión a través de los centros especializados en personas mayores
3. Se ofrece en forma periódica información y difusión de interés para personas mayores	COMUDE	Deporte comunitario
	DIF	Calendario mensual CEMAM Talleres para emprender un oficio o negocio en La Colmena
4. Se promueve la comunicación oral accesible para las personas mayores	DIF	Reuniones informativas Avisos de persona a persona Módulos de información. Ventanilla única del CEMAM
5. Las personas en riesgo de aislamiento social reciben información personalizada a través de individuos de su confianza	Comisaría de Seguridad Pública	Vecinos en alerta (Vea) Módulos de mediación Mujer segura
	DIF	Redes de apoyo social
6. Los servicios públicos y comerciales proveen servicio personalizado y amistoso a pedido	ICOE	Atención prioritaria para adultos mayores
	Comisaría de Seguridad Pública	Módulos de mediación ciudadana
7. La información impresa –incluyendo formularios oficiales, titulares y leyendas en pantallas de televisión, y textos en presentaciones visuales– se presentan en letra grande, y las ideas principales con titulares claros y destacados	DIF	CEMAM
	Cultura	Difusión a través de los centros especializados en personas mayores
	DIF	Calendario mensual, periódicos murales y redes sociales del CEMAM
	Protección Civil y Bomberos	Información pública en temas de protección civil
8. La comunicación impresa y verbal utiliza palabras sencillas y conocidas, en oraciones cortas y directas	Comunicación	Campañas en tierra y redes, con información clara, directa y visual
	COMUDE	Diseño e imagen del programa de deporte comunitario
	Programas Sociales Municipales	Calendario mensual, periódicos murales y redes sociales del CEMAM
9. Los servicios de contestación telefónica proveen instrucciones en forma lenta y clara, e informan de manera precisa cómo repetir el mensaje en cualquier momento	DIF	Calendario mensual, periódicos murales y redes sociales del CEMAM
	Dirección de Pavimentos	Se explican los servicios que se brindan y se aclaran dudas
10. Los dispositivos electrónicos, como teléfonos móviles, radios, televisiones, cajeros automáticos y máquinas expendedoras de boletos poseen teclas y tipografía grandes	COMUDE	Atención a personas con vulnerabilidad desde el programa de deporte comunitario
	Programas Sociales Municipales	
	DIF	
11. Existe amplio acceso del público a computadoras y a Internet, sin costo alguno o con un costo mínimo, en lugares públicos como oficinas de gobierno, centros comunitarios y bibliotecas.	Autoridad del Espacio Público	Internet gratuito + Programa federal
	DIF	En La Colmena se ofrece el uso gratuito de computadoras Aula de computación en el CEMAM
12. Hay programas permanentes para dar a conocer a las personas adultas mayores sus derechos y obligaciones	COMUDE	Servicios de orientación del programa de deporte comunitario
	DIF	Capacitación mensual y asesoría jurídica en el CEMAM
	Comisaría de Seguridad Pública	Módulos de mediación ciudadana