

# Dénia, Ciudad Amigable con las personas mayores

## Plan de Acción 2022-2024



## Índice

1. Agradecimientos	3
2. Introducción	4
3. Objetivos de la adhesión a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores	6
4. Fases del Programa de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores	7
5. Proceso de elaboración del Plan de Acción	9
6. Resultados del diagnóstico	11
7. Plan de acción	13
7.1 Áreas de intervención	14
7.2 Propuesta de Acciones	17
7.2.1 - Espacios al aire libre y edificios.	18
7.2.2 – Transporte	21
7.2.3 – Vivienda	23
7.2.4 - Respeto e inclusión social	25
7.2.5 - Participación social	27
7.2.6 - Empleo y participación	29
7.2.7 - Comunicación e información	31
7.2.8 - Servicios sociales y de la salud	33
8. Seguimiento y evaluación del Plan	36
9. Anexos	40
10. Referencias bibliográficas	43

## 1. Agradecimientos

La participación de la ciudadanía en la elaboración de este Plan de Acción ha sido imprescindible para poder conocer de primera mano cómo mejorar la amigabilidad del municipio. Nuestro especial agradecimiento a todas las personas mayores que han participado en los grupos focales, a las asociaciones, a la Residencia Santa Llúcia, al personal investigador del Observatorio de Igualdad del CA UNED DÉNIA y al equipo técnico de las Áreas Municipales del Ayuntamiento de Dénia por su tiempo y dedicación.

### PARTICIPANTES GRUPOS FOCALES:

- Grupos Senior UNED Dénia
- U3A Dénia
- Residencia Santa Llúcia
- Cruz Roja

## 2. Introducción

La Organización Mundial de la Salud, desarrolla en 2010 la “Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores”, como respuesta al rápido envejecimiento de la población, con el objetivo de conectar ciudades, comunidades y organizaciones en todo el mundo y con la visión común de hacer de su entorno un lugar mejor donde envejecer dignamente y con calidad. Esta Red, forma parte de la estrategia de la OMS para la década del Envejecimiento Saludable (2021-2030), en el marco de la Agenda 2030 y los Objetivos del Desarrollo Sostenible. Actualmente cuenta con más de 800 ciudades y comunidades en 41 países.

Desde el año 2012, el IMSERSO, mediante un Acuerdo de Colaboración con la OMS, es el organismo encargado en España de promover, apoyar y difundir este proyecto, así como coordinar la creación de la “Red Española de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores”. En concreto, España cuenta a fecha de elaboración de este documento con 211 municipios adheridos al proyecto.

La misión de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores se basa en “estimular y permitir que las ciudades y comunidades de todo el mundo sean cada vez más amigables con los mayores” y su visión es que “cada ciudad y comunidad se esfuerce por ser cada vez más amigables con la edad”.

Su objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen, y que las ciudades y comunidades fomenten el envejecimiento activo y saludable mediante la mejora de las oportunidades de salud, la participación y la seguridad.

Por lo tanto, este proyecto, se centra en la acción local, promoviendo la participación activa de las personas mayores, así como considerando sus necesidades, capacidades, derechos, preferencias, opiniones y propuestas con el fin último de llegar a construir una ciudad amigable.

El municipio de Dénia disfruta de una población envejecida (mayores de 59 años) del 27,5% (2021), por lo que es indispensable su incorporación en la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las personas mayores.

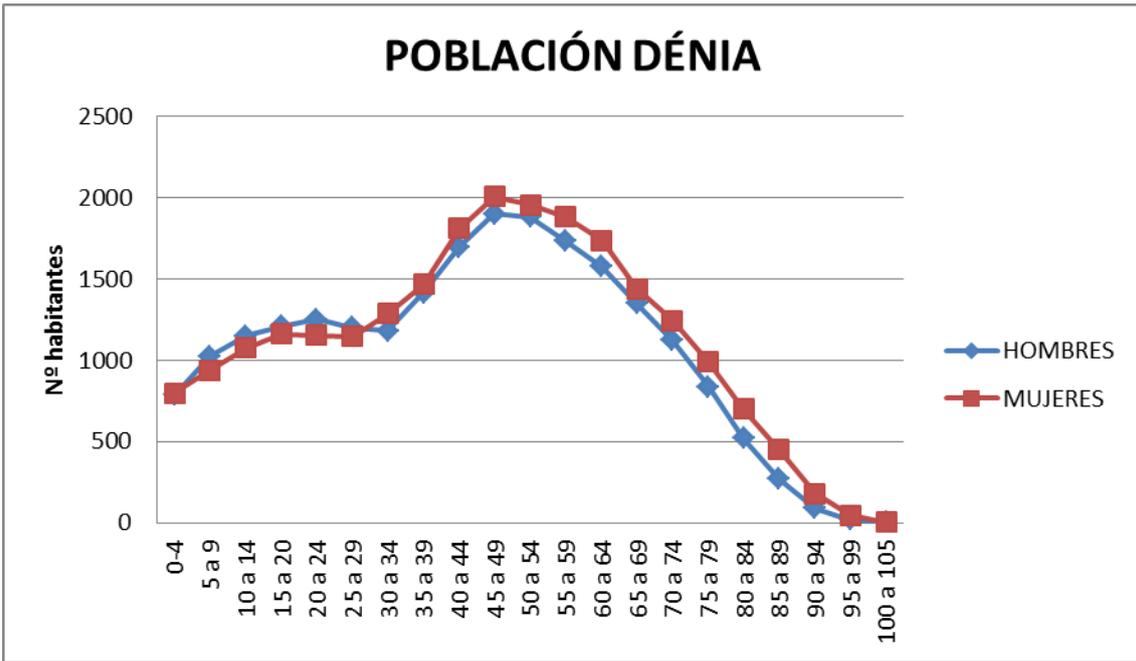


Gráfico 1. Población Dénia por edades y sexo, Elaboración propia. Fuente: Ayuntamiento de Dénia (Septiembre 2021)

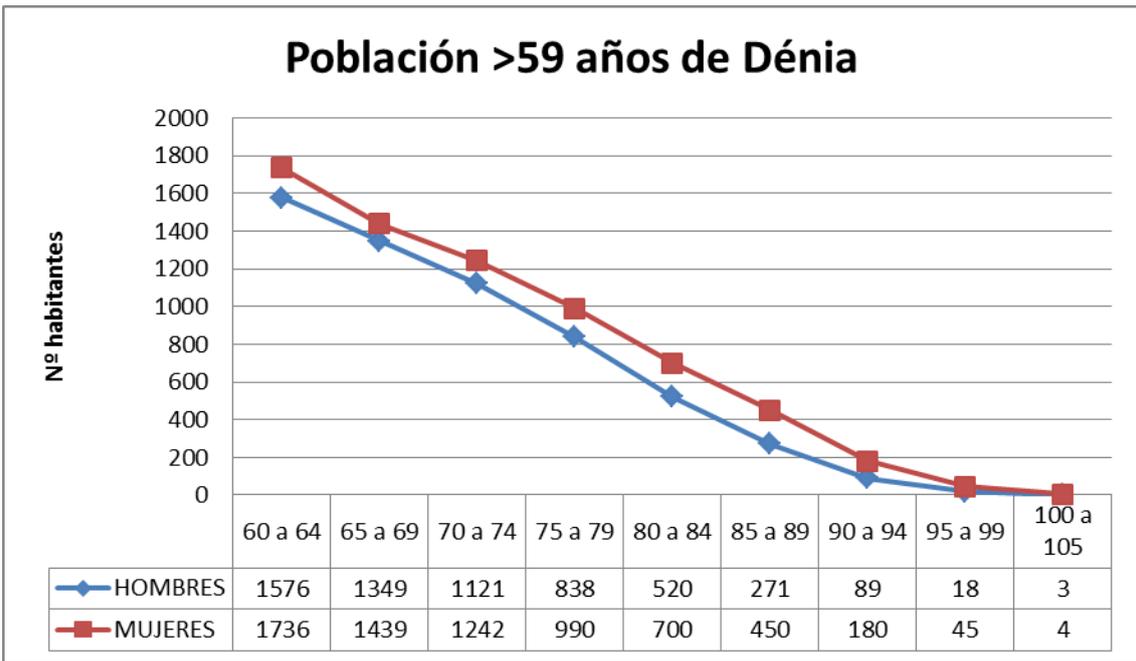


Gráfico 2. Población de 60 años y más tramos de edad y sexo, Elaboración propia. Fuente: Ayuntamiento de Dénia (Septiembre 2021)

Formar parte de esta red implica y refleja el compromiso del municipio de Dénia de escuchar y atender todas y cada una de las necesidades de las personas mayores, así como trabajar en colaboración para obtener entornos amigables con el envejecimiento. En este sentido, Dénia, como ciudad amigable con las personas mayores:

- Reconocerá la diversidad de las personas mayores;
- Respetará sus decisiones y opciones de forma de vida;
- Promoverá una cultura de inclusión compartida por personas de todas las edades;
- Anticipará y responderá de manera flexible a sus necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento activo.

El municipio se adhiere al conjunto de los 211 municipios que ya forman parte de la Red Española de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, para trabajar activamente y, así, poder convertirse en ciudad amigable con las personas mayores.

### **3. Objetivos de la adhesión a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores**

Los objetivos de la adhesión del municipio de Dénia con la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores son:

- **Garantizar la respuesta a las problemáticas derivadas del envejecimiento de la ciudadanía** con la finalidad de mejorar el bienestar y calidad de vida de las personas mayores.
- **Integrar la perspectiva del envejecimiento de la población** en cada una de las áreas de intervención del municipio.
- **Identificar a las personas mayores como agentes sociales**, fomentando su participación e integración en los proyectos municipales.

- **Desmontar los estereotipos sobre el envejecimiento**, visibilizando la experiencia y las capacidades de las personas mayores.
- **Formar parte de una red nacional e internacional** integrada por diferentes ciudades con las que se comparten objetivos e implicaciones y, desde la que se posibilita la relación entre todas, así como el intercambio de información desde diferentes plataformas.
- **Contribuir y ser partícipe de las políticas** de la Unión Europea y de la Organización Mundial de la Salud en materia de envejecimiento activo.

#### **4. Fases del Programa de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores**

Tal y como indica el IMSERSO, el proyecto “Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores” se desarrolla a través de estas cuatro fases.

- **FASE 1-Diagnóstico inicial y elaboración del Plan de Acción:** compuesto de un análisis cuantitativo del contexto local y de una investigación cualitativa que detecta las fortalezas y debilidades del municipio en cuanto a su “amigabilidad” con la población mayor (grupos focales). A partir del diagnóstico inicial y las propuestas recogidas en estos grupos, se procede a la elaboración del Plan de Acción, definiendo objetivos, acciones, áreas responsables e indicadores.
- **FASE 2-Implementación y seguimiento del Plan de Acción:** El Ayuntamiento cuenta con 3 años para desarrollar el Plan. Las distintas áreas municipales deben implicarse en la consecución de los objetivos marcados, así como contar con la participación de las personas mayores. El Plan de Acción debe difundirse a toda la ciudadanía.  
  
Durante el proceso de implementación del plan, se llevará a cabo el seguimiento de las acciones ejecutadas, empleando los indicadores definidos para cada acción.

- **FASE 3 - Evaluación de los progresos:** Los responsables técnicos de cada área municipal realizarán un informe de evaluación sobre los progresos realizados en su correspondiente área de intervención, conforme a los indicadores definidos en la Fase 1.
- **FASE 4 - Mejora continua (inicio del proceso de ciclos de 5 años):** A partir de los resultados obtenidos en la Fase 3 (evaluación), se invita al Ayuntamiento a empezar un nuevo ciclo de mejora continua, elaborando un nuevo Plan de Acción de hasta 5 años de duración y sus correspondientes indicadores. Los progresos con respecto a este nuevo plan se determinarán al final de este segundo periodo de ejecución. El municipio podrá seguir perteneciendo a la Red mientras se comprometa a realizar nuevos ciclos de mejora continua siguiendo todas sus fases y siempre con la participación de las personas mayores.

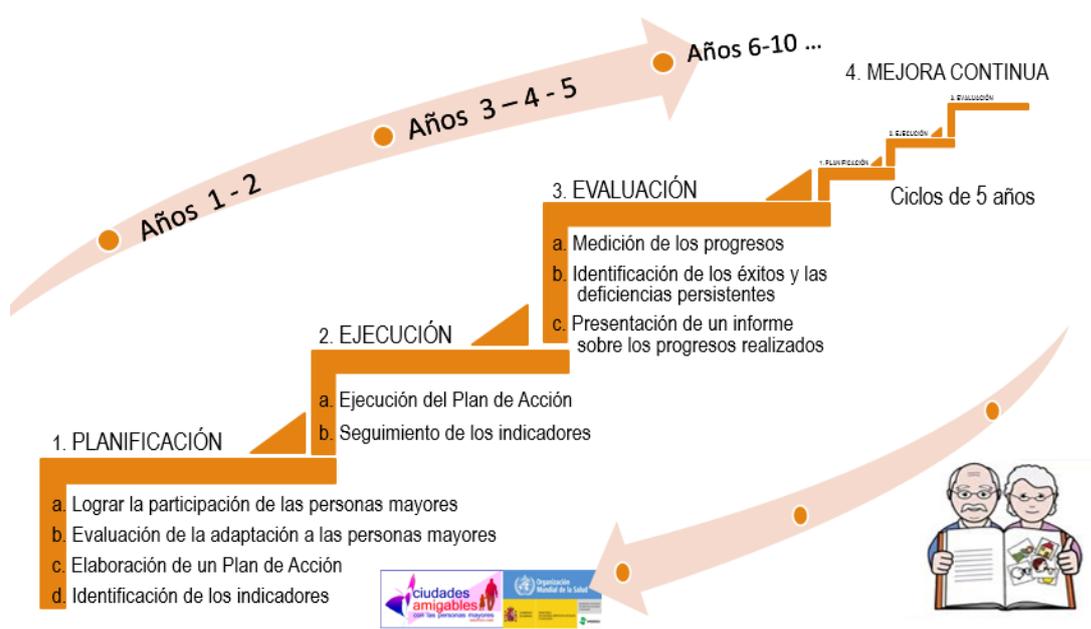


Ilustración 1. [https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa\\_01/proceso\\_partic/index.htm](https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa_01/proceso_partic/index.htm)

Asimismo, cada fase se llevará a cabo en determinados periodos de tiempo.

- Fase 1: Durante los años 1 y 2, desde la adhesión a la Red (2020-2021)
- Fase 2: Del año 3 al año 5 (2022-2024)
- Fase 3: Finales del año 5

- Fase 4: A partir del año 6, mediante ciclos de 5 años.

Dénia, como municipio adherido a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables de las Personas Mayores desarrollará el plan mediante la implementación de cada una de las cuatro fases, comprometiéndose a promover la participación de las personas mayores durante todo el proceso.

## **5. Proceso de elaboración del Plan de Acción**

La fase de investigación o de diagnóstico inicial del municipio (FASE 1) se llevó a cabo de acuerdo con la metodología descrita en el Protocolo de Vancouver. Este Protocolo es un documento elaborado por la OMS y adaptado al contexto de España por el IMSERSO, que ofrece orientación acerca de las pautas a seguir para la obtención de los datos que permitirán la elaboración del Plan de Acción, a través de un proceso altamente participativo, basado en una metodología de investigación mediante grupos focales.

En primer lugar, se realizó una recogida de datos a través de fuentes primarias y secundarias tales como las bases de datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), las propias del Ayuntamiento de Dénia, así como las de la Generalitat Valenciana. Por otro lado, con el fin de establecer una evaluación de la amigabilidad del municipio de Dénia se facilitaron a diferentes áreas del Ayuntamiento unos cuestionarios para medir y evaluar de forma cuantitativa los indicadores establecidos por la OMS para la realización del diagnóstico.

El protocolo de Vancouver establece, a su vez, la participación de las personas mayores como prioritaria y fundamental para la elaboración del diagnóstico previo al Plan de Mayores, dado que su percepción sobre el municipio contribuye a localizar las ventajas y los puntos débiles específicos de la comunidad en relación a su “amigabilidad” con las personas mayores.

Por lo que, en tercer lugar, atendiendo a las características del municipio de Dénia, se crearon 6 grupos focales, formados por 8-10 personas, que se reunieron de forma

voluntaria durante el mes de julio del 2021, para analizar las necesidades de su entorno y lanzar propuestas de mejora. Los grupos creados fueron:

- Dos grupos de personas mayores de edades comprendidas entre 65-80 años.
- Un grupo de personas mayores extranjeras entre 65-80 años.
- Un grupo de más de 80 años.
- Un grupo de cuidadores/as.
- Un grupo de personas que participan en acciones sociales de voluntariado con personas mayores.

Las reuniones fueron dirigidas por profesionales expertas en la metodología de grupos focales y en el análisis de datos cualitativos del Observatorio de Igualdad de la UNED de Dénia.



Imagen 1. Grupo Focal. Elaboración propia.



*Imagen 2. Grupo Focal. Elaboración propia.*

Dichas reuniones fueron grabadas y posteriormente transcritas para analizar el discurso expresado por las personas mayores participantes.

Finalmente, tras la realización de los grupos focales, la transcripción, la recogida de datos y el análisis de contenido derivado de los cuestionarios, se procedió a llevar a cabo el diagnóstico.

## **6. Resultados del diagnóstico**

La elaboración del diagnóstico nos ha permitido obtener la percepción de las personas mayores sobre Dénia y su “amigabilidad” con el envejecimiento. Para estudiar adecuadamente la realidad del municipio, se empleó la herramienta DAFO. Este instrumento de análisis sirve para identificar las principales Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, que presenta un determinado entorno o producto. En este caso, nuestro entorno es el municipio de Dénia.

Por lo tanto, tras el análisis de cada ámbito de intervención incluido en el diagnóstico, y las propuestas de mejora aportadas por la población mayor, se elaboró el DAFO, incluido, a su vez, en el documento del diagnóstico.

El resultado nos indica aspectos positivos, así como aspectos que podrían mejorar para poder aumentar el bienestar y la calidad de vida de la población mayor. A continuación, se describirán los más importantes:

En lo que refiere a las fortalezas respecto al municipio de Dénia y su amigabilidad con las personas mayores, destacan que se sienten respetados/as por la ciudadanía, que existe una gran oferta de actividades para las personas mayores, así como facilidades para la participación ciudadana. Además, el municipio cuenta con gran cantidad de parques, una vía verde, recursos culturales y recursos sanitarios públicos.

En cuanto a las oportunidades que presenta el municipio, destacar la conciencia del gobierno local sobre la importancia de las políticas dirigidas a la población mayor, la puesta en marcha de proyectos para crear transporte público municipal y de una nueva zona verde urbana, la creación del “Consell del Major” o el proyecto de una segunda Residencia para las personas mayores municipal. Por todo ello, queda plasmado en el DAFO que el municipio de Dénia tiene voluntad, recursos y medios suficientes para poder convertirse en ciudad más amigable con las personas mayores.

Por otro lado, en cuanto a los puntos a mejorar, la población mayor de Dénia demanda medidas para adaptar el diseño y la organización urbanística a las personas de mayor edad. Por ejemplo, ampliando las zonas para sentarse, mejorando y adaptando las aceras y la accesibilidad a las playas, así como estableciendo más baños públicos. También, se considera de gran importancia implementar mejoras en el transporte, dado que sería muy favorable facilitar el desplazamiento de las personas mayores mediante el uso de los medios de transporte públicos. En este caso, sobre todo, se demanda la existencia de un transporte público municipal, así como mejorar la adaptación del transporte a las personas mayores.

Asimismo, la población mayor también reclama acciones para favorecer su participación e integración en la sociedad, como aumentar las actividades

intergeneracionales o la incorporación de experiencias de voluntariado. También se demandan mejoras en los servicios de comunicación e información, dado que destacan que les resulta difícil conocer las actividades que se van a realizar o informarse de las ayudas que pueden pedir, entre otros aspectos.

Por último, el diagnóstico del municipio de Dénia nos permite detectar algunas amenazas como la brecha digital existente, la escasa concienciación de la ciudadanía en cuanto a las necesidades de la gente mayor o las medidas restrictivas por la COVID-19.

En conclusión, para las personas mayores, Dénia es un lugar que reúne prácticamente todas las condiciones para ser un sitio ideal para vivir. Es una ciudad multicultural, segura, con un clima excelente, respetuosa con las personas mayores y, durante la gran parte del tiempo, es una ciudad tranquila. Su posición geográfica es envidiable, dado que se tiene ventaja para acceder a la playa así como a la montaña. En definitiva, consideran que Dénia es un buen lugar donde poder disfrutar de un estilo de vida de calidad, aunque hay aspectos que se podrían mejorar.

## **7. Plan de acción**

El Plan de acción es el instrumento en el que se definen las líneas de trabajo y donde se recogen una serie de actuaciones ordenadas por áreas de intervención, encaminadas a mejorar la “amigabilidad” de Dénia con las personas mayores.

En particular, tal y como establece el IMSERSO, en una ciudad amigable con las personas mayores “las políticas, los servicios y las estructuras relacionadas con el entorno físico y social de la ciudad se diseñan y reorganizan para apoyar y permitir a las personas mayores vivir dignamente, disfrutar de una buena salud y continuar participando en la sociedad de manera plena y activa”.

Las acciones planteadas se fundamentan en los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial y en las propuestas realizadas por las personas mayores y por las personas que se encargan de su cuidado. Asimismo, es imprescindible que las diferentes áreas

municipales intervengan, de un modo transversal, en la aplicación de las acciones definidas, así como en la realización de evaluaciones y mejoras continuas. Asumiendo, así, el compromiso de adaptar el municipio a las necesidades y demandas de la población mayor, con el fin último de obtener una ciudad más amigable con las personas mayores.

## **7.1 Áreas de intervención**

Las áreas de intervención propuestas en el plan de acción son las establecidas por la OMS en su documento “Ciudades globales amigables con los mayores: una guía” y sobre las que se ha estructurado el trabajo de los grupos focales en la fase de diagnóstico.

Para establecer las áreas que, a continuación se detallan, la OMS llevó a cabo un estudio en el cual participaron 35 países de todo el mundo. Mediante una metodología participativa, a través de grupos focales, se analizaron los 8 temas de discusión que, finalmente, fueron los seleccionados para abordar la amigabilidad de las ciudades y comunidades con las personas mayores.

### **1- Espacios al aire libre y edificios**

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”.

### **2- Transporte**

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.

### **3- Vivienda**

La vivienda es esencial para la seguridad y el bienestar. Existe una relación entre la vivienda adecuada y el acceso a los servicios comunitarios y sociales que influye sobre la independencia y la calidad de vida de las personas mayores.

Tal y como se establece en el protocolo de Vancouver, estos tres primeros temas, espacios al aire libre y edificios, transporte y vivienda, comparten características clave con el entorno físico de una ciudad, e influyen fuertemente sobre la movilidad personal, la seguridad contra lesiones y contra el crimen, la conducta hacia la salud y la participación social.

Los tres siguientes temas reflejan distintos aspectos del entorno social y de la cultura que afectan la participación y el bienestar mental.

### **4- Respeto e inclusión social**

El grado de participación de las personas mayores en la vida social, cívica y económica de la ciudad también está estrechamente relacionada con su experiencia de inclusión. A menudo se sienten respetadas, reconocidas e incluidas, mientras por el otro lado, experimentan falta de consideración en la comunidad, en los servicios y en el seno de la familia. Este choque se explica en función de una sociedad y normas de conducta cambiantes, falta de contacto entre generaciones, y una ignorancia difundida hacia el envejecimiento y las personas mayores.

### **5- Participación social**

La participación social y el apoyo social están estrechamente vinculados con la buena salud y el bienestar durante todo el ciclo vital. 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.

## **6- Empleo y participación**

Las personas mayores no dejan de contribuir a sus comunidades después de su retiro de la actividad económica. Muchas de ellas siguen proveyendo trabajo voluntario ad honorem para sus familias y comunidades. En algunas áreas las circunstancias económicas obligan a las personas mayores a mantener un trabajo remunerado mucho después de su edad jubilatoria. Una comunidad amigable con la edad provee opciones para que las personas mayores sigan contribuyendo a sus comunidades, ya sea a través de un empleo remunerado o trabajo voluntario, según su elección, y estén involucradas en el proceso político.

Por lo tanto, el respeto y la inclusión social hacen referencia a las actitudes, el comportamiento y los mensajes de otras personas y de la comunidad en su conjunto hacia las personas mayores. La participación social se refiere a la participación de las personas mayores en actividades de recreación, socialización, culturales, educativas y espirituales. Y la participación cívica y el empleo alude a las oportunidades de ciudadanía, trabajo remunerado y no remunerado; está asociada tanto al entorno social como a los determinantes económicos del envejecimiento activo.

Por último, las dos últimas áreas temáticas: comunicación e información y servicios de apoyo comunitario y de salud, involucran tanto a los entornos sociales como a los determinantes de salud y servicios sociales.

## **7- Comunicación e información**

Es vital para el envejecimiento activo mantenerse conectados con eventos y personas, y recibir información oportuna y práctica sobre cómo administrar su vida y atender sus necesidades personales.

## **8- Apoyo comunitario y servicios de salud**

Los servicios de salud y de apoyo son vitales para mantener la salud y la independencia en la comunidad.

Para este primer Plan, se abordan todas las áreas definidas por la OMS, ya que en todas ellas, en mayor o menor medida, se han detectado necesidades.

## 7.2 Propuesta de Acciones

A continuación, se presenta el Plan de Acción de “Dénia, Ciudad Amigable con las Personas Mayores” que se desarrollará durante el periodo 2022-2024, en el que se contemplan las acciones derivadas de las sugerencias de mejora, para cada una de las áreas de intervención planteadas a las personas participantes en los grupos focales constituidos en la fase del diagnóstico.

Se siguen las indicaciones proporcionadas por el IMSERSO en las que se sugiere dividir las acciones por área de intervención, con sus respectivos indicadores y el área municipal responsable (anexo 1).

Las acciones realizadas deberán quedar registradas en un documento (anexo 2) en el que se describa detalladamente la actividad y se acompañe de evidencias asociadas a los indicadores.

### 7.2.1 - Espacios al aire libre y edificios.

Los espacios públicos, ya sean edificios o al aire libre, son fundamentales para mejorar la calidad de vida de la gente mayor, tanto a niveles de salud como de inclusión social. Considerando todas las sugerencias planteadas en los grupos focales respecto a esta área, se ha observado que la mayor preocupación es la mala comunicación de estos espacios, el estado del pavimento por el que se desplazan, así como las carencias de mobiliario y de infraestructuras en estos espacios que les permita su correcta utilización y la comodidad necesaria para que puedan servir de nexo social en la ciudad. Se ha tenido en cuenta la gran cantidad de infraestructura asociada a la ciudad de Dénia y la problemática asociada a las sugerencias, exponiendo los siguientes objetivos que se deberán abordar mediante la implementación de acciones.

Los objetivos son los siguientes:

- **Disponer de la información detallada del estado de las aceras y pasos peatonales del municipio.**
- **Mejorar la calidad de las aceras y crear un equipo de detección y reparación rápida de los defectos o roturas más peligrosas.**
- **Incluir las variables de necesidades por movilidad reducida en la creación de nuevas aceras.**
- **Fomentar las reuniones sociales y las actividades para las personas mayores en los espacios públicos.**
- **Mejorar las instalaciones y la iluminación de los espacios al aire libre para su correcta utilización.**
- **Crear un plan de seguridad para la gente mayor en los espacios al aire libre.**
- **Crear una red de “paseos seguros” en la ciudad para conectar los edificios públicos y los espacios al aire libre desde cada sector del municipio.**
- **Proteger la salud de la gente mayor en los espacios abiertos y arbolados.**
- **Mejorar la seguridad vial enfocada a la gente mayor.**

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
1.1 Crear un equipo técnico para un estudio intensivo de la disposición de obstáculos e impedimentos en las aceras del municipio, creando un mapa de zonas conflictivas.	Mayor/Urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Km de aceras</li> <li>• Nº de obstáculos e impedimentos</li> <li>• Nº de zonas con posibilidad de mejora inmediata</li> </ul>
1.2 Crear una red vecinal de control de desperfectos urbanos, tanto en las zonas al aire libre como en los edificios públicos, donde el vecindario pueda enviar fotos o audios de manera directa al Ayuntamiento avisando de ellos. Se pueden utilizar plataformas gratuitas móvil para llegar a más gente (Whatsapp, Telegram, Messenger...).	Urbanismo/Participación Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de llamadas</li> <li>• Calidad de la información</li> </ul>
1.3 Crear un plan de acción de rápido reconocimiento y reparación de las aceras del municipio y problemas de acceso a los edificios (ascensores, rampas...).	Urbanismo/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de trabajadoras/es</li> <li>• Nº de acciones</li> </ul>
1.4 Localizar los obstáculos para el correcto desplazamiento por las aceras de la gente mayor, sobre todo para el colectivo de movilidad reducida, (árboles, bancos, farolas...), modificar o eliminar los obstáculos.	Urbanismo/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de obstáculos</li> <li>• Nº de acciones</li> </ul>
1.5. Crear un reglamento u ordenanza para la futura creación de aceras o zonas peatonales.	Alcaldía/Urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento ordenanza</li> </ul>
1.6 Ofrecer los espacios públicos para actividades lúdicas o sociales para la gente mayor, facilitando su correcta realización.	Social/ Mayor/ Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de actividades</li> <li>• Nº de asistentes</li> </ul>

1.7 Dotar a los espacios al aire libre de baños públicos con una correcta higiene y mantenimiento.	Medio Ambiente/ Urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nº de baños/ espacios públicos</li> <li>– Horarios de limpieza</li> <li>– Personal de mantenimiento</li> </ul>
1.8 Disponer de una correcta iluminación, tanto en los espacios al aire libre como los accesos a estas.	Urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nº zonas poco iluminadas</li> <li>– Nº de acciones</li> </ul>
1.9 Dotar a los espacios al aire libre de mobiliario pensado para el descanso y las interacciones sociales (bancos frente a bancos, mesas, mesas recreativas de ajedrez, cartas, damas, parchís..., zonas de petanca o bolos, etc.).	Medio Ambiente /Urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nº de mobiliario nuevo</li> <li>– Nº de actividades distintas.</li> </ul>
1.10 Aumento de la vigilancia policial en las zonas al aire libre.	Protección ciudadana/ Policía local	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nº de patrullas/ día en parques.</li> </ul>
1.11 Crear un mapa de “paseo seguro y accesible” por distritos para llegar a los lugares públicos y unirlos entre ellos. Deberá ser lo suficientemente representativo para que la gente mayor pueda acceder a estas rutas desde cualquier parte del municipio recorriendo lo mínimo posible.	Urbanismo/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>– % de calles con “paseo seguro y accesible”</li> <li>– Distancia máxima hasta un “paseo seguro y accesible”</li> </ul>
1.12 Campaña de información sobre el “paseo seguro y accesible” dirigida a toda la población y diseño de cartelería por las calles de la población.	Urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nº de campañas</li> <li>– Nº de participantes</li> <li>– Tiempo de ejecución</li> </ul>
1.13 Eliminar totalmente la fumigación por aspersión, tanto aérea como al suelo, de las arboledas en los parques, jardines, paseos y zonas verdes. Debido a su alta peligrosidad a las personas sensibles (mayores, personas enfermas, niñas y niños, embarazadas) y que suelen estar presentes en zonas de reunión de estos grupos sociales. Cambiar a endoterapia o algún tratamiento que no deje trazas de tóxicos en el aire o el suelo.	Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nº de acciones</li> <li>– Nº de arboles</li> <li>– M<sup>2</sup> sin tóxicos.</li> </ul>

1.14 Señalizar visualmente los obstáculos, desniveles, defectos del pavimento, presentes en las aceras, que aún no se han solventado o que tienen difícil solución. Utilizando colores visibles o otra acción que pueda ser más visual.	Urbanismo	– Nº de acciones
1.15 Aplicar antideslizantes en pinturas deslizantes como la de los pasos de cebra, para evitar caídas después de las lluvias.	Urbanismo	– Nº de acciones

## 7.2.2 - Transporte

El transporte público en el municipio, según la población mayor de Dénia, debe mejorar dada la insuficiencia de recursos tanto en el transporte interurbano como intraurbano. Asimismo, las condiciones en las que se prestan los servicios muchas veces no les son del todo favorables. En este sentido, les gustaría que los medios de transporte se adaptaran a sus necesidades, se cumpliesen los horarios y se ampliaran las rutas para poder acceder a otros destinos (como, por ejemplo, la residencia), o que se volviese a retomar la venta presencial de billetes. Considerando, además, que los medios de transporte están estrechamente relacionados con el resto de áreas de intervención, se han elaborado las acciones estudiando cada una de las sugerencias ofrecidas por las personas mayores, así como valorando sus posibles efectos para el resto de áreas. Los objetivos que se pretenden alcanzar mediante la aplicación de estas acciones son:

**-Facilitar el acceso de familiares a la Residencia y el desplazamiento de las personas residentes hasta el municipio.**

**-Favorecer el desplazamiento de las personas mayores por el municipio, con un servicio de transporte público adaptado y asequible.**

**-Proporcionar diferentes opciones de venta de billetes y abonos de transporte a las personas mayores.**

**-Promover que las personas mayores se beneficien de los descuentos por jubilación relacionados con el transporte.**

**-Fomentar que las personas mayores usen medios de transporte que respeten el medio ambiente.**

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
2.1 Incluir en la ruta de bus una parada en la Residencia municipal Santa Llúcia.	Transporte/Mayor	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nº de personas usuarias del servicio.</li><li>- Nº demandantes.</li><li>- Nº de bus que realiza la ruta.</li><li>- Encuestas de satisfacción.</li></ul>
2.2 Incorporación de un autobús circular con ruta por el municipio durante todo el año.	Transporte/Mayor	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nº de personas usuarias del servicio.</li><li>- Nº demandantes.</li><li>- Nº de bus que realiza la ruta.</li><li>- Encuestas de satisfacción.</li></ul>
2.3 Actuar de intermediario con ALSA para que vuelva a poner en funcionamiento el servicio de venta de billetes de bus en ventanilla.	Transporte/ Mayor	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reuniones establecidas.</li><li>- Acuerdos.</li></ul>
2.4 Incitar a las empresas de transporte del municipio a que incluyan el descuento por jubilación en las opciones de compra de billetes online.	Transporte/Mayor	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reuniones establecidas.</li><li>- Acuerdos</li><li>- Evidencias recogidas en la web de las empresas de transporte.</li></ul>
2.5 Fomentar el incremento del transporte adaptado para las personas mayores (más espacio para guardar andadores, elevadores,...)	Transporte/Mayor	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reuniones establecidas</li><li>- Nº de vehículos adaptados</li><li>- Acuerdos</li></ul>
2.6 Promoción del transporte en bici y fomento del mantenimiento de sus carriles	Transporte/Medio ambiente/Mayor	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actuaciones promocionales</li><li>- Nº de calles reparadas, acondicionadas...</li></ul>

### 7.2.3 – Vivienda

Dénia cuenta con el Programa de mediación social, “Bolsa de vivienda de Alquiler del Ayuntamiento de Dénia”, así como la Oficina Infovivienda, donde se atiende a la ciudadanía. La población mayor, respecto a esta área, considera que hay algunos aspectos que podrían mejorar. Por ejemplo, se podrían crear ayudas en materia de vivienda para la población mayor de ámbito municipal, se podrían desarrollar programas propios para mejorar la accesibilidad, la seguridad y la adaptabilidad de los hogares, podrían establecerse puntos de información presenciales en los que se ofreciesen todos los datos relacionados con la vivienda (ayudas, prestaciones, plazos de solicitud, etc.), así como se podrían acondicionar las instalaciones y recursos de la Residencia Municipal Santa Llúcia. Por todo ello, valorando la situación de la vivienda en el municipio, así como las aportaciones de la población mayor se han definido una serie de acciones mediante las que se tratarán de cumplir los siguientes objetivos:

- **Fomentar nuevos modelos residenciales**
- **Facilitar y posibilitar un mayor acceso de toda la información relacionada con las prestaciones y ayudas de vivienda a las personas mayores.**
- **Incrementar el bienestar de las personas que residen en la Residencia.**
- **Mejorar la accesibilidad de las personas mayores a sus viviendas.**
- **Favorecer el incremento de personas usuarias/beneficiarias de la Residencia Municipal Santa Llúcia, que habiten en Dénia.**

**- Mejorar e incrementar la comunicación, difusión e información respecto a las subvenciones y ayudas que ofrece el Ayuntamiento u otras administraciones relacionadas con la vivienda.**

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
3.1 Formación dirigida al personal técnico del Ayuntamiento sobre nuevos modelos residenciales: pisos tutelados, residencias con unidades de convivencia, apartamentos intergeneracionales...	Urbanismo/ Mayor/Vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de matrículas</li> <li>- Nº de formaciones</li> <li>- Contenido de la/s formación/es</li> </ul>
3.2 Crear subvenciones municipales para la accesibilidad a viviendas habitadas por personas mayores	Hacienda/ Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Importe subvención</li> <li>-Tipo de subvención</li> <li>-Nº de subvenciones</li> <li>-Nº de beneficiarios/as</li> </ul>
3.3 Crear un punto de información para las personas mayores sobre las subvenciones y ayudas que ofrece el Ayuntamiento u otras administraciones relacionadas con la vivienda	Servicios sociales/Vivienda / Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Localización del punto informativo</li> <li>-Nº usuarios/as atendidos/as</li> </ul>
3.4 Mejorar las instalaciones y recursos de la Residencia Municipal Santa Llúcia	Urbanismo/ Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejoras realizadas</li> <li>- Encuestas de satisfacción</li> </ul>
3.5 Incorporar como criterio prioritario el ser residente en Dénia, en la adjudicación de plazas en la Residencia Municipal Santa Llúcia.	Urbanismo/ Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nº de personas residentes en Dénia, con plaza adjudicada a la residencia municipal Santa Llúcia.</li> </ul>

#### 7.2.4 - Respeto e inclusión social

En cuanto al respeto y la inclusión social de las personas mayores, desde el municipio se considera a la población mayor como agente clave para el desarrollo de políticas y acciones municipales. Está en proceso de creación el “Consell del Mayor”, un órgano de participación social constituido por personas mayores que formarán parte de la toma de decisiones para poner en marcha políticas del fomento de su bienestar y calidad de vida. Por otro lado, la corporación realiza programas socioculturales dirigidos a la población mayor como las Aulas de la Tercera Edad, así como eventos que reúnen a las distintas generaciones.

En general, las personas mayores muestran su contento respecto a esta área, aunque también realizan algunas propuestas de mejora como la realización de más actividades intergeneracionales o el desarrollo de actividades para fomentar el respeto hacia las personas mayores. Con todo ello, se han definido diversas acciones, con la finalidad de:

- **Promover acciones de tipo intergeneracional e intercultural.**
- **Garantizar el respeto a las personas mayores.**
- **Ofrecer una atención a las personas mayores en varios idiomas.**

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
4.1 Actividades intergeneracionales de intercambio de experiencias y conocimiento entre jóvenes y mayores	Mayor/Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de acciones</li> <li>-Nº de participantes</li> <li>- Encuesta de satisfacción</li> </ul>
4.2 Actividades y/o jornadas interculturales para personas mayores extranjeras y españolas	Mayor/Educación/Servicios Sociales/Fiestas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de acciones</li> <li>-Nº de participantes</li> </ul>
4.3 Actividades de sensibilización dirigidas a la ciudadanía	Mayor/ Educación/Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de acciones</li> <li>-Nº de participantes</li> </ul>
4.4 Actuar de intermediario con las instituciones para garantizar una atención en varios idiomas a las personas mayores extranjeras.	Mayor/Educación/Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nº de reuniones</li> <li>-Acuerdos</li> <li>-Nº de instituciones que ofrece atención en varios idiomas</li> </ul>
4.5 Constitución del estatuto del “Consell del Major”	Mayor/Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Acta de constitución del estatuto</li> <li>-Participantes</li> </ul>

## 7.2.5 - Participación social

En Dénia se realizan distintas actividades culturales en las que participa tanto la población joven, de mediana edad como la población mayor. No todas son gratuitas pero, en general, disponen de precios asequibles. Asimismo, se desarrollan distintos programas como el de “Actividades en familia” y las “Aulas de la Tercera Edad” que alientan la participación de las personas mayores. Todas estas actividades se difunden a través de distintos medios y las instalaciones en las que se realizan son accesibles y están adaptadas para las personas con discapacidades o que requieren cuidados.

En general, la percepción de la población mayor es positiva, no obstante destacan algunos aspectos a mejorar. Por ejemplo, el precio de las actividades para este sector de la población, la disponibilidad de más medios informativos o la creación de más plazas para las actividades destinadas a las personas mayores. Considerando sus propuestas se han definido distintas acciones. Los objetivos que se pretenden alcanzar son los siguientes:

- **Impulsar la participación de las personas mayores en la programación de actividades.**
- **Favorecer la inclusión de las personas mayores como agentes decisivos para la implementación de políticas municipales.**
- **Promover la asistencia y participación de las personas mayores en las actividades y cursos organizados por el Ayuntamiento.**
- **Mejorar y aumentar la difusión de información sobre actividades, etc.**

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
5.1 Asambleas para detectar preferencias de actividades	Participación ciudadana/ Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de participantes</li> <li>- Nº y fechas de asambleas</li> <li>- Actas de asambleas</li> </ul>
5.2 Habilitar un buzón de sugerencias (presencial y online) para que las personas mayores puedan depositar sus comentarios/opiniones/ideas	Mayor/ Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nº de sugerencias</li> <li>-Localización del buzón.</li> </ul>
5.3 Organizar más actividades gratuitas o subvencionadas.	Mayor/Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nº de participantes</li> <li>-Nº de actividades gratuitas</li> <li>-Encuestas de satisfacción</li> </ul>
5.4 Crear más plazas para los cursos ofrecidos en el Centro Social	Mayor/Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nº de participantes</li> <li>- Nº de plazas creadas</li> <li>- Encuestas de satisfacción</li> </ul>
5.5 Informar de las actividades por medio de panfletos, publicaciones en periódicos o cartas. No solamente a través de internet.	Mayor/Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº y tipos de medios de información.</li> </ul>
5.6 Realización de actividades para las personas mayores, propuestas y organizadas por ellas mismas.	Mayor/ Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nº actividades</li> <li>-Información sobre las actividades</li> <li>- Nº Participantes</li> <li>-Encuestas de satisfacción</li> </ul>
5.7 Ampliar la oferta de talleres de informática	Mayor/Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nº de plazas ofertadas</li> <li>-Tasa de aumento de las plazas ofertadas</li> <li>-Nº plazas cubiertas</li> </ul>

## 7.2.6 - Empleo y participación

El municipio cuenta con una Oficina de Participación Ciudadana, donde se alienta a la participación de la población en general. Asimismo, existe un “Consell Veïnal”, donde se destaca que la mayor parte de asistentes son personas mayores. No obstante, el municipio no ofrece programas de voluntariado, aunque sí se puede colaborar en distintas organizaciones y asociaciones del municipio.

En relación a las sugerencias que la población mayor recomienda para mejorar esta área, se destaca el gran interés por los programas de voluntariado, por lo que proponen que se desarrollen programas municipales de voluntariado en los que se cuente con ellos y ellas. Asimismo, les gustaría que hubiese más oportunidades de acceso a trabajos remunerados para aquellas personas que se encuentran en edad de trabajar o para aquellas que quieran continuar trabajando. Considerando sus aportaciones, se han designado distintas acciones para poder alcanzar estos objetivos:

- **Crear un órgano de participación social y ciudadana de naturaleza consultiva y asesora.**
- **Promover y facilitar la inserción laboral de aquellas personas mayores que quieran continuar trabajando remuneradamente.**
- **Fomentar la realización de voluntariados por parte de las personas mayores.**

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
6.1 Creación del “Consell del Major”	Participación ciudadana/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Acta de constitución del Consell</li> <li>-Participantes</li> <li>-Calendario de reuniones</li> <li>-Actas</li> </ul>
6.2 Crear una red de voluntarios mayores	Servicios Sociales/ Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nº de voluntariados para personas mayores</li> <li>-Nº de demandantes</li> </ul>
6.3 Aumentar la comunicación e información sobre voluntariados. Difundir mediante diferentes vías: web ayuntamiento, redes sociales, cartas, periódico, etc.	Mayor/Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de medios en los que se haya difundido</li> </ul>
6.4 Crear o impulsar un sistema de voluntariado para acompañar a personas mayores que viven en situaciones de soledad no deseada y/o tienen dificultad para salir de su domicilio.	Mayor/Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nº voluntarios</li> <li>- Nº demandantes</li> </ul>

### 7.2.7 - Comunicación e información

En Dénia, existe un sistema de comunicación básico y universal de medios impresos y de difusión. El gobierno local es quien se asegura de la distribución periódica y confiable de la información y, además, el Centro Social en muchas ocasiones coordina la distribución de la información a las personas mayores. Por otro lado, se establece un acceso público a los ordenadores y a Internet a bajo coste o gratuito, en los lugares públicos como las bibliotecas o los centros comunitarios. Así como, existe un servicio de atención telefónica que asegura que las personas en riesgo de aislamiento social reciban información.

Respecto a la percepción de las personas mayores, estas consideran que sería necesario la creación de un punto de información presencial donde se pueda encontrar información sobre las actividades organizadas. Además, sugieren la constante actualización de la información que aparece en internet y, sobre todo, tener la opción de lectura en diferentes idiomas. Por tanto, valorando la situación de la comunicación e información en el municipio y las propuestas de la población mayor, se han decretado un conjunto de acciones. Los objetivos a cumplir mediante su implementación son:

**-Mejorar la comunicación de programación cultural y de ocio.**

**-Facilitar la comprensión de todas las noticias e información en las personas mayores extranjeras.**

**-Favorecer una atención especializada para las personas mayores.**

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
7.1 Divulgar la información de todos los eventos, noticias (etc.) en los tablones de todos los centros sociales (periódicos.. no solamente por internet)	Cultura/Mayores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de centros sociales</li> <li>- Fotos (evidencias)</li> <li>- Nº de personas alcanzadas</li> </ul>
7.2 Crear un apartado en la web, específico para las personas mayores, donde dispongan de toda la información adaptada a sus necesidades (fácil acceso, tamaño de letra aumentada...)	Mayores/ Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Apartado web</li> <li>-Nº de visitas</li> </ul>
7.3 Publicar toda la información (tanto de internet como en papel) en varios idiomas.	Mayores/Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Evidencias de que la información se pueda leer en varios idiomas (fotos, ...)</li> <li>-Encuestas de satisfacción a las personas mayores extranjeras</li> </ul>
7.4 Mantener actualizada la página web dedicada a eventos culturales e informativos.	Mayores/ Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Evidencias de que la corporación actualiza su información (fotos...)</li> </ul>
7.5 Habilitar un punto de información y atención presencial específico para personas mayores, de todas las nacionalidades.	Mayores/ Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Punto de información</li> <li>-Nº de personas que acceden</li> </ul>
7.6 Crear un enlace en la web de <a href="https://www.denia.es/es/info/cultura/">https://www.denia.es/es/info/cultura/</a> que lleve a la información directa a la agenda de eventos del municipio.	Mayores/ Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Enlace</li> </ul>

### 7.2.8 - Servicios sociales y de la salud

Los servicios sociales y de la salud son vitales para mantener la salud y la calidad de vida de las personas mayores. En el municipio, la Concejalía de Bienestar Social aglutina todas las áreas temáticas de interés social municipal. Desde el departamento de Servicios Sociales se ayuda a los colectivos más desfavorecidos y, entre las acciones que se realizan, se cuenta con el programa SAD (Servicios de Ayuda a Domicilio) mediante el que se pretende asistir a las personas en situación de dependencia. Por otro lado, Dénia cuenta con distintos centros médicos, farmacias y centros privados ubicados por todo el municipio, así como un hospital.

En relación a la percepción de la población mayor respecto a estos servicios, sugieren algunas propuestas de mejora. Por ejemplo, ampliar la información ofrecida por los Servicios Sociales y facilitar su acceso, intentar disminuir el tiempo de espera en la recepción de ayudas o minimizar la burocracia existente para la solicitud de las prestaciones. Asimismo, les gustaría que en los centros de salud y en el hospital las citas fuesen a corto plazo, así como se mejorara la gestión y la comunicación entre el personal. Por lo tanto, considerando cada una de las sugerencias, se han definido las acciones. Los objetivos a lograr mediante su aplicación son:

- **Aumentar la cercanía de los servicios sociales y facilitar el trámite administrativo de las diferentes prestaciones.**
- **Posibilitar/facilitar el acceso a las prestaciones y ayudas al mayor número de personas mayores posible.**
- **Promover una atención continuada, presencial y de calidad en los centros de salud y hospitales.**
- **Impulsar la participación de las personas mayores en las actividades relacionadas con salud.**

ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
8.1 Crear un punto de información y atención, exclusivo para las personas mayores, españolas y extranjeras relacionado con gestiones burocráticas y sanitarias.	Mayor/ Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de consultas</li> <li>- Datos del punto de información (situación, nº de personas encargadas, horario...)</li> </ul>
8.2 Mayor coordinación con los Servicios Sociales para disminuir trámites y simplificarlos.	Servicios Sociales/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reuniones establecidas</li> <li>-Acuerdos</li> </ul>
8.3 Realizar reuniones informativas sobre los servicios que dispone el municipio en materia de salud y servicios sociales.	Mayor/Servicios sociales/Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nº de reuniones</li> <li>-Acuerdos</li> </ul>
8.4 Revisar los requisitos de acceso a prestaciones / servicios de atención e incluir como personas beneficiarias también a aquellas personas mayores con grado alto de autonomía o sin discapacidad legal	Servicios Sociales/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Requisitos de acceso</li> <li>-Mejoras</li> <li>-Nº de personas beneficiarias</li> <li>-Grado de dependencia de las personas beneficiarias</li> </ul>
8.5 Ampliar la difusión e información sobre la existencia de la tarjeta de mayores	Servicios Sociales/ Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nº de personas beneficiarias de la tarjeta</li> <li>-Evidencia de información al respecto</li> </ul>
8.6 Ejercer de intermediario con los centros de salud para impulsar una mejora en la atención a las personas: minimizar el plazo de las citas, que se den a corto plazo, presenciales, así como posibilitar una atención continuada del paciente	Salud/Servicios Sociales/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nº de reuniones</li> <li>-Acuerdos</li> </ul>
8.7 Favorecer la coordinación sociosanitaria	Salud/Servicios sociales/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuestas de satisfacción</li> <li>-Reuniones</li> <li>-Acuerdos</li> </ul>
8.8 Impulsar campañas informativas y de sensibilización sobre los malos tratos y la violencia de género en las personas mayores	Salud/Servicios Sociales/Mayor	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nº de actividades organizadas</li> <li>- Evidencia difusión de las campañas</li> <li>-Nº personas mayores asistentes</li> </ul>

		-Encuesta de satisfacción
8.9 Actividades formativas relacionadas con la salud y el bienestar de las personas mayores	Salud/Servicios sociales/Mayor	-Nº de actividades organizadas -Nº personas mayores asistentes -Evidencia de información al respecto (fotos..)

## 8. Seguimiento y evaluación del Plan

Durante la elaboración del Plan de Acción, se determinaron los indicadores necesarios para estudiar adecuadamente el desarrollo de las acciones en las fases posteriores. Los indicadores son herramientas determinadas que se emplean para medir y analizar el grado de adaptación, transformación o progreso de una acción o proceso respecto al alcance de un objetivo concreto. Por lo que una apropiada definición de los indicadores nos permitirá realizar un seguimiento y una evaluación adecuada sobre el grado de adaptación del municipio a las personas mayores a lo largo del tiempo.

Respecto a la definición de los indicadores, la OMS no dicta el cumplimiento de indicadores concretos, si no que reconoce la autoridad de cada municipio para establecer los más apropiados en correspondencia con los objetivos y las acciones determinadas. No obstante, presenta una guía: “Medición del grado de adaptación de las ciudades a las personas mayores: guía para el uso de los indicadores básicos”, mediante la cual nos hemos basado para el establecimiento de los indicadores del plan de acción de Dénia.

Dicha guía nos ofrece unas pautas para la determinación de los indicadores, siendo adaptables según la necesidad y la conveniencia de cada municipio. En particular, nos presenta un marco para poder seleccionar el conjunto de indicadores idóneos para analizar la amigabilidad de las ciudades con las personas mayores.

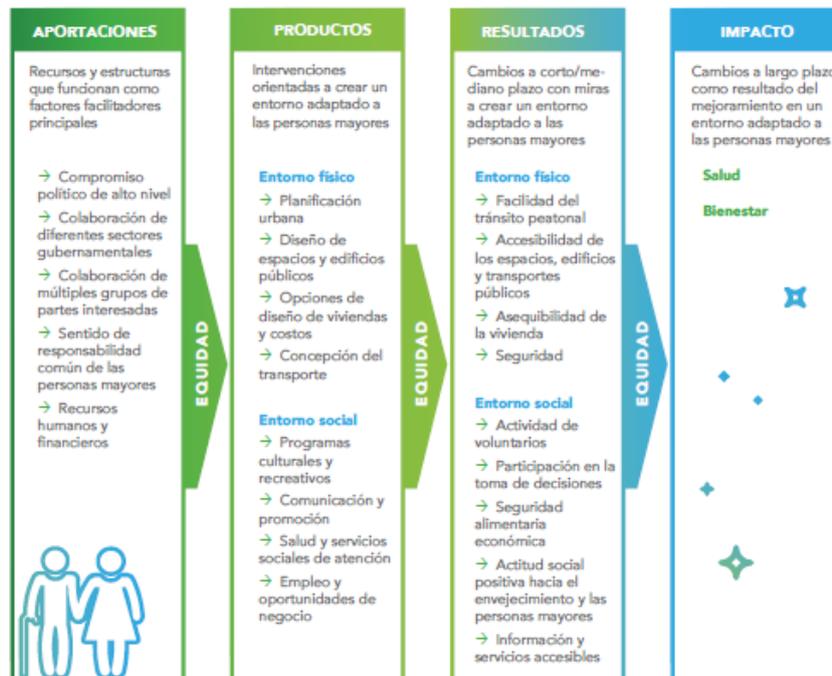


Imagen 3. Marco para seleccionar un conjunto de indicadores de ciudades adaptadas a las personas mayores. Fuente: Guía para el uso de los indicadores básicos, OMS.

El conjunto de indicadores se estructura según cinco tipos:

- **Indicadores de equidad:** son aquellos que requieren el desglose de los datos por sexo, edad, riqueza, etc., con la finalidad de que los resultados no presenten ningún sesgo.
- **Indicadores de aportaciones:** las aportaciones son aquellos recursos y estructuras indispensables para el éxito de cada uno de los procesos. Por ello, podrían emplearse para el seguimiento de la disponibilidad, asignación y utilización de los recursos.
- **Indicadores de productos:** estos indicadores contribuirán a determinar las actividades realizadas en cada área, con atención al alcance y magnitud.
- **Indicadores de resultados:** son aquellos estrechamente vinculados con los cambios sociales y físicos del municipio, realizados a corto y medio plazo. Por lo que estos indicadores estarán relacionados con los objetivos y resultados previstos para cada área de intervención.
- **Indicadores de impacto:** considerando que los impactos son los cambios a largo plazo respecto a la amigabilidad del municipio con las personas mayores y su mejora

en el bienestar y calidad de vida, estos indicadores se corresponderán con los indicadores de resultados.

De esta manera, valorando y considerando cada elemento que muestra la guía, el Plan de Acción de Dénia cuenta con los indicadores más adecuados para poder medir cada una de sus acciones.

Por otro lado, como se ha explicitado en la descripción de las fases del plan, es imprescindible la realización de los procedimientos de seguimiento y evaluación del plan, con el objetivo de ratificar las mejoras obtenidas mediante la aplicación de las acciones. Por ello, durante la fase 2 (del año 3 al 5), se llevará a cabo el seguimiento del plan, y en la fase 3 (a finales del año 5), una vez finalizada la implementación del plan de acción, se desarrollará el proceso de evaluación, concluyendo con la presentación a la OMS de un informe sobre los progresos realizados considerando los indicadores definidos. Ambos procesos nos ayudarán a reconocer los éxitos logrados, así como los retos, y servirán para poder definir las prioridades en el desarrollo de acciones futuras.

En concreto, respecto al proceso de seguimiento, no existe ningún protocolo que explicita los pasos a seguir, no obstante el IMSERSO recomienda realizar una revisión semestral del cumplimiento de las acciones implementadas. En este sentido, se deberán medir todos los indicadores que posea el Plan de Acción, para poder analizar adecuadamente si se están cumpliendo o no las medidas.

Quienes participarán en el seguimiento serán los responsables técnicos de las distintas áreas municipales, por lo que es de gran relevancia la buena coordinación entre las distintas áreas. Asimismo, también se deberá contar con la participación de las personas mayores, así como de las personas profesionales que trabajan directamente con la población mayor.

En cuanto a la evaluación, siendo la última etapa del plan antes de volver a iniciar el proceso, se pretende saber si se han alcanzado las mejoras que se pretendían. Por lo tanto, deberemos conocer a través de los indicadores, si ha funcionado el plan, si se debe continuar desarrollando o cuáles son los aspectos a modificar para conseguir ser más efectivo. Esto es, se deben estudiar los cambios conseguidos en cada área.

Se tratará de medir y evaluar el impacto tanto a corto, medio y largo plazo del plan, por lo que es importante saber que esta evaluación no solamente se debe realizar una vez finalizado el plan sino también en periodos futuros, con la finalidad de asegurarnos que los efectos producidos se mantienen a lo largo del tiempo.

En suma, los procedimientos de seguimiento y evaluación del plan, así como la determinación de los indicadores, son cruciales para poder realizar un correcto análisis de la aplicación del plan y, con ello, de la amigabilidad del municipio con las personas mayores. Consecuentemente, si Dénia ha progresado en la adaptación del municipio a las personas mayores, podrá continuar perteneciendo a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, comprometiéndose a seguir realizando nuevos ciclos de mejora.

## 9. Anexos

### Anexo 1

**PLAN DE ACCIÓN DEL AYUNTAMIENTO \_\_\_\_\_**  
**PROYECTO "CIUDADES Y COMUNIDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES"**

<b>ÁREA DE TRABAJO</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>1. Espacios al aire libre y edificios</b>	1.1, 1.2, ..... <i>*Numeración del listado de acciones</i>	<i>*Áreas o departamentos responsables de las acciones de éste área</i>	<i>*Valor para medir el cumplimiento de los objetivos de la acción</i>
<b>2. Transporte</b>	2.1, 2.2, .....		
<b>3. Vivienda</b>	3.1, 3.2, .....		
<b>4. Respeto e inclusión social</b>	4.1, 4.2, .....		

ÁREA DE TRABAJO	ACCIONES	ÁREAS MUNICIPALES COMPETENTES	INDICADORES
<b>5. Participación social</b>	5.1, 5.2, .....		
<b>6. Comunicación e información</b>	6.1, 6.2, .....		
<b>7. Trabajo y participación ciudadana</b>	7.1, 7.2, .....		
<b>8. Servicios Sociales y de la Salud</b>	8.1, 8.2,.....		

Logotipo del ayuntamiento	<b>PLAN DE ACCIÓN DEL AYUNTAMIENTO</b> <b>Proyecto Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores.</b>								
<b>FICHA DESCRIPTIVA DE ACCIONES</b>									
<b>ÁREA DE TRABAJO Nº</b>									
<b>Nº DE ACCIÓN Y DENOMINACIÓN.</b>									
1.- Objetivo general de la acción.2.-  Descripción breve.									
<b>ÁREA MUNICIPAL RESPONSABLE DE LA ACCIÓN</b>									
Persona responsable de la acción:  Áreas y agentes implicados:									
<b>TEMPORALIZACIÓN</b>									
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2">Proyecto de nueva creación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SI</td> <td style="text-align: center;">NO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Calendario de implantación</td> </tr> <tr> <td></td> <td>           Primer año            Segundo año            Tercer año            Continuada         </td> </tr> </table>		Proyecto de nueva creación		SI	NO	Calendario de implantación			Primer año Segundo año Tercer año Continuada
Proyecto de nueva creación									
SI	NO								
Calendario de implantación									
	Primer año Segundo año Tercer año Continuada								
<b>RECURSOS ECONÓMICOS</b>									
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Presupuesto estimado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ejercicio económico</td> </tr> </table>		Presupuesto estimado	Ejercicio económico						
Presupuesto estimado									
Ejercicio económico									
<b>INDICADORES</b>									

## 10. Referencias bibliográficas

Ayuntamiento de Dénia. Directorio (s.f.) Recuperado el 1 de octubre de 2021 de <http://www.denia.es/es/denia/directori/>

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) (2020) Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores. *¿Qué es una ciudad o comunidad amigable con las personas mayores?* [https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa\\_02/ciu\\_amig/ques/index.htm](https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa_02/ciu_amig/ques/index.htm)

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) (2020) Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores. *¿Qué es la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores?* [https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa\\_02/ciu\\_amig/querem/index.htm](https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa_02/ciu_amig/querem/index.htm)

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) (2020) Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores. *Ayuntamientos Participantes* [https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa\\_02/ayun\\_parti/index.htm](https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa_02/ayun_parti/index.htm)

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) (2020) Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores. *¿Qué es la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores?* [https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa\\_02/ciu\\_amig/querem/index.htm](https://ciudadesamigables.imserso.es/ccaa_02/ciu_amig/querem/index.htm)

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) (2020). *Organización Mundial da Saúde, co proxecto Cidades e Comunidades Amigables coas Persoas Maiores.* [https://www.imserso.es/imserso\\_03/el\\_imserso/relaciones\\_internacionales/rel\\_internunidas/oms/index.htm](https://www.imserso.es/imserso_03/el_imserso/relaciones_internacionales/rel_internunidas/oms/index.htm)

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) (2020). *Protocolo de Vancouver.* [https://ciudadesamigables.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/camig\\_vancouver2016.pdf](https://ciudadesamigables.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/camig_vancouver2016.pdf)

Organización Mundial de la Salud (2016). *Acción multisectorial para un envejecimiento saludable basado en el ciclo de vida: proyecto de estrategia y plan de acción mundiales sobre el envejecimiento y la salud*. 69.ª ASAMBLEA MUNDIAL DE LA SALUD A69/17 Punto 13.4 del orden del día provisional. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/253025/A69\\_17-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/253025/A69_17-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización Mundial de la Salud. (2017). Adhesión a la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las personas mayores (GNAFCC). [https://www.who.int/ageing/projects/age\\_friendly\\_cities\\_programme/es/](https://www.who.int/ageing/projects/age_friendly_cities_programme/es/)

Organización Mundial de la Salud, (2007). *Ciudades globales amigables con los mayores :una guía*. Ediciones de la OMS [https://ciudadesamigables.imserso.es/interpresent4/groups/imserso/documents/binario/guia\\_ciudad\\_amigable.pdf](https://ciudadesamigables.imserso.es/interpresent4/groups/imserso/documents/binario/guia_ciudad_amigable.pdf)

Organización Mundial de la Salud (2015) *Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud*. Biblioteca de la OMS. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/253025/A69\\_17-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/253025/A69_17-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización Mundial de la Salud (2008) *Lista de control de aspectos esenciales de las ciudades amigables con los mayores*. <https://www.who.int/ageing/4pagesAFCinsertSpanish.pdf>

Pozo, M, (2015) *Red Mundial de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores*. El País. Seres Urbanos. [https://elpais.com/elpais/2015/07/10/seres\\_urbanos/1436511600\\_143651.html](https://elpais.com/elpais/2015/07/10/seres_urbanos/1436511600_143651.html)

World Health Organization. Age-friendly World. <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/>