

# ***ALTXOR 7.0 PROIEKTUA***

Adineko Bizi Proiektuak eta Talentua Bultzatzeko Zerbitzua.



Fase de diseño del servicio (2021).

*Versión 1 (06/09/2021)*

## PRESENTACIÓN

Mediante este proyecto se pretende diseñar, pilotar, evaluar y actualizar para su posterior escalado “**un servicio online, centralizado, y (3) oficinas piloto, presenciales, de información, orientación, intermediación y promoción de los proyectos de vida de las personas mayores**”.

Este servicio ofrece a las personas, desde edades cercanas a la jubilación, hasta el final de la vida, **apoyos para desarrollar sus proyectos vitales**, individuales y colectivos, a fin de vivir una vida lo más plena posible y participar socialmente, si así lo desean.

Apoyos (información, orientación e intermediación o promoción de iniciativas colectivas) **especializados** (en estas etapas de la vida) y de acuerdo con el modelo comunitario: **integrales** (sobre cualquier cuestión de su interés), **personalizados** (atendiendo al género, entre otros factores), continuados (para la resolución de una necesidad o a lo largo del ciclo vital) y **participados** en su diseño, ejecución y evaluación por las propias personas mayores.

El proyecto se denomina **Altxor 7.0**:

- Altxor, porque consideramos las capacidades de las personas mayores, su talento, un bien para la sociedad vasca, un capital social, un tesoro, del que no podemos prescindir.
- 7.0, porque en “los 70” se fraguan los proyectos de vida para esta nueva etapa forjados en “los 60” y se sitúa, hoy, la esperanza media de vida en buena salud o libre de discapacidad.

El servicio se diseñará en 2021 con las organizaciones y redes de personas mayores y que trabajan en su favor (Mesa de Diálogo Civil de Euskadi – Euskadiko Adinekoen Batzordea) y se contrastará con las instituciones y otros agentes de la sociedad civil en el marco de OGP Euskadi (*Open Government Partnership*).

Posteriormente, se pondrá en marcha el servicio online y se pilotarán distintos modelos de atención presencial (oficinas y, en su caso, puntos de información) durante 2022 y 2023, para proceder después a su actualización y escalado hasta 2026.

Este documento constituye una **primera versión del proyecto** que es fruto de:

- Su primera definición en el *Acuerdo para la reactivación económica y el empleo desde la defensa de los servicios públicos y las políticas sociales, sobre la base de más y mejor autogobierno* (11.3, página 51), posteriormente en el *programa de gobierno de la XII Legislatura “Euskadi en marcha”* y, después, al diseñar las iniciativas de *EUSKADI NEXT*.
- Su contraste en *Euskadiko Adinekoen Batzordea* (EAB), comisión de la Mesa de *Diálogo Civil de Euskadi* sobre políticas con personas mayores, celebrando hasta ahora dos reuniones.
- Su ajuste a los objetivos y el proceso de, (OGP) en cuyo marco se ha iniciado el contraste del proyecto, incluido como compromiso 5, con otras instituciones y otros agentes de la sociedad civil, presentándolo al foro regular y al foro abierto.

**Todos estos procesos son compatibles y guardan coherencia interna:**

- El Gobierno Vasco se hace cargo de la provisión del servicio online y de ofrecer contenidos digitales a las oficinas –y, en su caso, puntos– de información, orientación, intermediación y apoyo a los proyectos de vida, individuales y colectivos, de las personas mayores.
- Cada oficina (piloto) –y, en su caso, punto– puede ser gestionada por instituciones y/u organizaciones y, en particular, por organizaciones de personas mayores y/o con su participación. En los proyectos piloto se pretenden ensayar distintos modelos de gestión.
- La inclusión del proyecto en NEXT contempla una fase de diseño y otra de pilotaje en el horizonte de 2023, pensando en una fase de escalado posterior. Por tanto, el diseño y pilotaje son parte del proceso, respetando las bases e hitos incluidos en la ficha del proyecto NEXT GENERATION (ver anexo 1).
- El trabajo de EAB se integrará en los sucesivos borradores y se contrastará periódicamente dentro del proceso de OGP diseñado junto con el foro regular y con el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno e Innobasque.

Iniciar el proceso con las organizaciones de personas mayores tiene sentido dentro de la dinámica de la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi y descansa en el principio de diálogo civil que el artículo 7 de la ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi concreta en el derecho de las organizaciones y redes y, mediante ellas, de las personas, familias, colectivos y comunidades, destinatarias y protagonistas de la intervención social, a participar en las políticas que les conciernen en todas sus fases, incluida la ejecución.

Ello, sin perjuicio de articular el diálogo civil con el diálogo entre instituciones y con otros agentes de la sociedad civil en el marco de la metodología propia de OGP, como está previsto.

Al contrario, la aplicación de este procedimiento de alianza o partenariado para el gobierno abierto y sus ámbitos o principios (información/open data/transparencia/integridad/rendición de cuentas y participación de las partes interesadas) resulta coherente con el diálogo civil y con la *Estrategia vasca de gobernanza con las personas mayores*, que viene impulsando el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, y con la *Agenda Nagusi* como metodología de participación vinculada a la misma.

A continuación, se detalla el origen y planteamiento inicial del proyecto, para presentar después, en un formato de ficha técnica, el primer borrador del proyecto. Finalmente, en anexos se incluyen las fichas del proyecto correspondientes a EUSKADI NEXT (anexo 1) y OGP (anexo 2).

## ENCUADRE \_ ORIGEN Y PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO

1 El proyecto, cuya primera versión recoge este documento, guarda relación, en primer lugar, con diversas iniciativas de los compromisos 81 y 83 del **Programa de Gobierno de la XII Legislatura “Euskadi en marcha”**. Entre otras, de una manera particular, con las dos siguientes.

<<Compromiso 81. Dar un impulso estratégico al envejecimiento activo y promover la autonomía personal, la participación social y la vida plena y saludable de las personas mayores.

Iniciativa 4. Asesorar y empoderar a la población mayor en materias y ámbitos de su interés, como la formación financiera básica, herencias y testamento vital>>.

<<Compromiso 83. Garantizar la calidad asistencial y reforzar la atención en el domicilio y el entorno próximo a las personas mayores.

Iniciativa 6. Poner en marcha las oficinas de atención a personas mayores en los tres territorios históricos, en coordinación con las instituciones territoriales competentes>>.

El proyecto se enmarca, por tanto, en la *política con las personas mayores* del Gobierno detallada en el eje II, “Personas”, área 12, “Políticas Sociales y Juventud”, apartado 2, “personas mayores” del programa de gobierno. Tres ejes clave de esta política son:

- La *participación de las personas mayores* en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas que les afectan, conforme al principio de *diálogo civil* (ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi).
- La *promoción de su autonomía y vida plena*, apoyando los proyectos de vida y la satisfacción de las diversas necesidades, a lo largo de todo el ciclo vital, incluyendo el impulso del envejecimiento activo, pero yendo más allá.
- La *orientación universal y personalizada de las políticas*, hoy centradas en quienes afrontan situaciones de dependencia. Prestando atención a: a) todas las etapas de esta fase del ciclo vital; b) las aspiraciones, perfiles y necesidades de las diversas generaciones de 65 a 100 años; b) las personas autónomas, que son la mayoría.

2 Posteriormente, entre los proyectos de **EUSKADI NEXT. Programa Vasco de Recuperación y Resiliencia 2021-2026** liderados por Gobierno Vasco se incluye éste con el siguiente título: *Servicio online y 3 oficinas piloto descentralizadas de apoyo a los proyectos de vida de las personas mayores*.

La ficha de proyecto incluida en Euskadi Next (ver anexo 1) sitúa los parámetros fundamentales en los que, necesariamente, debe desarrollarse el proyecto y marca los “*hitos*” a ir alcanzando en su desarrollo y que deben formar parte de la evaluación y justificación del proyecto.

**3** Simultáneamente, se incluyen Altxor 7.0 y otros proyectos relacionados con la promoción de la autonomía como acciones de capacitación para el desarrollo de proyectos de vida (Bizitza Betea) en un **proyecto en Oarsoaldea** encuadrado dentro de las actuaciones a impulsar en Zonas de Actuación Preferente, lo cual podría suponer el impulso de una cuarta oficina piloto.

**4** Asimismo, al definir la **política de cuidados sociales** del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, incluyendo los espacios de intersección entre sistemas como el socio-sanitario, se conecta este proyecto con otros relacionados sobre los que se está trabajando en conexión.

Nuevamente, dos claves fundamentales al definir la política de cuidados sociales son:

- *Considerar los cuidados a lo largo de todo el ciclo vital, incluidos los tránsitos.* Tránsitos de la juventud a la vida adulta (emancipación) y de la etapa adulta a las etapas posteriores a la edad propia de la jubilación, que representa un hito, pero no universal.
- *Considerar la autonomía el horizonte de todos los cuidados, a lo largo del ciclo vital.* Y, por tanto, orientar también la intervención con personas mayores en situación de fragilidad o dependencia, y en medio residencial, hacia la autonomía (la máxima posible) y la vida plena.

Con estas claves transversales, se plantean dos líneas de trabajo en las políticas de mayores: *Generations 60/100* y *Elkarrekin Zaintzen 2*.

El segundo centrado en las personas en situación de fragilidad o dependencia. Y el primero centrado en el tránsito a una nueva etapa, tras alcanzar la edad propia de la jubilación, así como en las personas mayores autónomas, si bien las iniciativas se dirigen a todas las personas mayores conforme al enfoque de promoción de la autonomía y vida plena en todas las etapas de esta fase.

En este marco, *Altxor 7.0*, se desplegaría en conexión con otras tres iniciativas en construcción:

- a) *Bizitza Betea*, un plan de capacitación para el desarrollo de los proyectos de vida, individuales y colectivos, de las personas mayores, desde un enfoque de vida plena.
- b) Un proceso de *transformación de los centros sociales de personas mayores*.
- c) Una iniciativa de *lucha contra la estigmatización de las personas mayores y el edadismo*.

Si bien cada iniciativa sigue su curso, se encuentran conectadas en torno a las claves apuntadas y el objetivo de promover la autonomía y la vida plena de las personas mayores. Y, a su vez, conectan con otras iniciativas ya en curso como el programa de jubilación activa de SECOT.

Y cabría que, en el futuro, un centro social desarrollara acciones de capacitación de Bizitza Betea, o del programa de jubilación activa de SECOT, e integrara la gestión de una oficina –o un punto de información- presencial de Altxor 7.0. Con este u otro modelo de gestión, la combinación de estas actuaciones en el plano local, protagonizadas por las propias personas mayores, contribuiría a la transformación de la percepción social de las personas mayores, sin perjuicio de incidir sobre este objetivo desde acciones de comunicación específicamente orientadas hacia ese objetivo.

Por otro lado, las personas mayores en situación de fragilidad o dependencia son también destinatarias del proyecto y, por tanto, los centros de día o los centros residenciales para personas mayores no deben ser ajenos al mismo, debiendo el servicio garantizar la continuidad de la atención. Es necesario establecer canales para trasladar estas necesidades a la red y hacer llegar las prestaciones de información y, en su caso, orientación o promoción de iniciativas colectivas a los centros. Este es un aspecto del proyecto sobre el que es necesario realizar una reflexión y un planteamiento.

## 5 En definitiva el proyecto:

- Afecta a diversas **políticas y sectores** (público, social y familiar-comunitario, principalmente):
  - Políticas relacionadas con la transformación social y demográfica (o socio-sanitaria) y, en menor medida digital. Y en particular, con el reto demográfico.
  - Políticas sociales: políticas con todas las personas mayores, incluidas las autónomas, y política de cuidados sociales a lo largo del ciclo vital, incluidas las etapas de tránsito.
  - Políticas de gobierno abierto, diálogo civil y promoción del tercer sector social.



- Se alinea con la **Agenda 2030**, ya que promueve que las personas mayores desarrollen una vida plena y el ejercicio efectivo de su derecho a participar en las políticas que les afectan y en la sociedad en general. Además, contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible relativos al bienestar (ODS3), la reducción de las desigualdades (ODS10) y la transformación de las comunidades para que sean inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles (ODS11).
- Contempla medidas para integrar la **perspectiva de género** como:
  - Atender las diferencias en el proceso vital y social de envejecer de mujeres y hombres, así como el impacto en su autonomía y empoderamiento (desigualdades estructurales en jubilación, renta, cuidados, uso del tiempo, enfermedad, soledad, etc.) y, a la postre, en sus expectativas, aspiraciones, necesidades, capacidades, roles...
  - Incorporar al proceso a personas y agentes con conocimientos en materia de igualdad para garantizar la inclusión de la perspectiva de género en el diseño de servicios o políticas públicas, comenzando por Emakunde y la técnica de igualdad del Departamento, y asegurar otras condiciones para una participación paritaria e igualitaria de mujeres y hombres en el co-diseño, ejecución y evaluación.
  - Contemplar indicadores de género en relación con el proceso (diseño, ejecución, evaluación y actualización), los resultados (acceso de las mujeres a los servicios) y el impacto del proyecto en las condiciones de vida de las mujeres (transformación de expectativas, aspiraciones, necesidades, capacidades, roles...).
- Contribuye al **diálogo civil** y al **gobierno abierto** desde una triple mirada:
  - **Ciudadana** (ciudadanía activa, informada y empoderada, ejerciendo su autonomía y autodeterminación desde una toma de decisiones personal y consciente).
  - **Comunitaria** (incorpora una lógica de atención comunitaria y capitaliza el potencial de las asociaciones).
  - **Institucional** (ofrece recursos de apoyo a un colectivo ciudadano creciente, coherentes con sus aspiraciones y valores, e innova en el qué y el cómo).

## FICHA TÉCNICA

A medida en que la reflexión sobre el proyecto avance, su diseño deberá ir ganando en precisión, coherencia y simplicidad, lo cual favorece su ejecución.

### 1.- DEFINICIÓN DE ALTXOR 7.0

Altxor 7.0 es una **red** integrada por un servicio online centralizado de apoyo a los proyectos de vida de las personas mayores y oficinas -y, en su caso, puntos- de atención presencial, descentralizadas y conectadas con el servicio online que les provee de parte de la información.

La red ofrece un apoyo integral, especializado y personalizado a los proyectos de vida de todas las personas mayores de 60 años y canaliza su talento, mediante prestaciones de **información** y **orientación**, en todos los ámbitos de su interés a lo largo del ciclo vital, así como de **promoción** de sus iniciativas colectivas.

Estas prestaciones se ofrecen **a personas, parejas, familias y grupos**, siempre de forma personalizada, atendiendo a la edad y el género, o adecuada a cada grupo, ya sea mediante atención online (servicio centralizado gestionado por Gobierno Vasco) o presencial (a través de las oficinas y, en su caso, de los puntos de información conectados al servicio centralizado).

El proyecto pretende adelantarse a la tendencia por la que las nuevas generaciones de personas mayores van incorporando competencias digitales y, al mismo tiempo, asegurar la atención presencial a través de las oficinas y puntos de información. En esta fase piloto en los lugares seleccionados y, posteriormente, avanzando hacia una distribución universal.

Además, el proyecto tiene un carácter proactivo a fin de acercar la información por diversas vías, desde el equipo profesional y junto con las personas mayores y sus organizaciones.

#### ¿Por qué 7.0?

Porque en torno a los 70 se fraguan los proyectos de vida plena forjados en la década de los 60.

Una etapa centrada en la generatividad, más allá de la productividad, y en el disfrute de la vida en plenitud, más allá del consumo o el ocio pasivo.

Una etapa para reinventarse, una vez más. Con nuevos condicionantes, pero con nuevos espacios de libertad y oportunidades para abordar “asignaturas pendientes”, crecer, aportar y disfrutar.

Una etapa que comienza a definirse en los 60, cuando el foco empieza a ponerse en estos valores y posibilidades. Una etapa en la que se fortalecen, o no, la autodeterminación y la autonomía.

Una etapa de evolución y crecimiento personal, semilla de transformación social y bien común.

## 2.- ALGUNOS ELEMENTOS DE DIAGNÓSTICO

El contexto al que responde y en el que se desarrolla el proyecto se caracteriza, entre otros aspectos, por:

- La **necesidad de apoyo público, gratuito y de calidad para el acceso a la información relevante** en estas etapas de la vida: sobre los recursos de atención a las personas mayores, las iniciativas y redes de relación, participación y ayuda mutua promovidas por ellas...
- Las **dificultades de las personas más vulnerables para acceder a la información, los recursos y las redes, de una manera especial en un entorno digital** (brecha digital que afecta a buena parte de las personas mayores, y sobre todo a las mujeres, y a las más vulnerables en particular por insuficiente capacitación y falta de medios económicos y materiales principalmente).
- La **emergencia, creciente, de nuevos perfiles de personas mayores** con capacidades, talento y expectativas de vida plena y de participación, social y política, en sentido amplio, en estas etapas del ciclo vital. Etapas que entienden, por tanto, como un tiempo de oportunidades para desarrollar las distintas dimensiones de su vida, ampliar su perspectiva y seguir contribuyendo a la sociedad, teniendo en cuenta que el envejecimiento y el crecimiento personal nos acompañan hasta el final de la vida. Esto no es sólo fruto de un cambio generacional, sino de la emergencia de una nueva etapa, en buena salud o libre de discapacidad, tras la jubilación. Las personas mayores autónomas son la mayoría, pero las políticas se centran en la atención de las situaciones de fragilidad o dependencia.
- La **diversidad de itinerarios vitales, experiencias, cualificaciones, capacidades adquiridas** a lo largo de la vida, en diversos contextos, con las que cuentan y que están dispuestas a poner en valor y al servicio de una sociedad que precisa de su talento.
- El **deseo, mayoritario, de las nuevas generaciones de personas mayores de seguir residiendo en su domicilio y su disposición a ser cuidadas, y cuidar**, siempre que el cuidado no comprometa la salud, el ocio, el autocuidado y otras dimensiones fundamentales de la vida personal, familiar y laboral (u ocupacional) de quien cuida.
- Un cierto **desconocimiento y desconexión de la oferta pública y de la iniciativa social**, por parte de cada sector (respecto a la oferta del otro), intrasector y de las personas mayores.

En este contexto, y en una sociedad vasca crecientemente envejecida y digitalizada, queremos trabajar con las personas mayores para diseñar y poner en marcha un recurso de responsabilidad pública que les ayude a desarrollar sus proyectos de vida, individuales y colectivos.

Asimismo, la constitución de la red Altxor 7.0 -integrada por un servicio online centralizado, oficinas como nodos de información y conexión, y puntos de información- quisiera contribuir a mejorar el conocimiento, conexión, uso y mejora de la oferta pública y de la iniciativa social, dentro de cada sector y entre sí, a través de las prestaciones que le son propias.

En este sentido, es importante subrayar la necesidad de no duplicar servicios que ya se están ofreciendo (ver más adelante la delimitación de Altxor respecto a otros servicios) y constituirse en una red facilitadora del acceso a la información y la conexión de personas y recursos o iniciativas, públicas y sociales.

**Necesidades vistas desde la perspectiva de una persona mayor:**

<p>¿Cómo quiero vivir?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Quiero seguir contribuyendo y aportando.</li> <li><input type="radio"/> Quiero seguir tomando mis propias decisiones.</li> <li><input type="radio"/> Quiero mantener las relaciones que para mí son significativas.</li> <li><input type="radio"/> Quiero que se tenga en cuenta mi opinión, mis necesidades y capacidades, mi recorrido y mis experiencias vitales.</li> <li><input type="radio"/> Quiero una atención personal y flexible.</li> <li><input type="radio"/> Quiero envejecer en casa, pero sin suponer una carga para nadie.</li> <li><input type="radio"/> ---</li> </ul> <p>Pero, a veces, me siento en una carrera de obstáculos: falta de información, brecha digital medios económicos y materiales, red de apoyo débil...</p>
<p>Necesito... información orientación conectar o contactar con un recurso u otras personas ayuda para poner en marcha una iniciativa</p>	<p>Porque...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Me jubilo en dos años</li> <li><input type="radio"/> No quiero vivir sola</li> <li><input type="radio"/> Quiero estudiar informática</li> <li><input type="radio"/> Necesito ayuda para cuidar a mi mujer que tiene demencia</li> <li><input type="radio"/> Nos gustaría formar una asociación</li> <li><input type="radio"/> Me gustaría arreglar mis asuntos económicos</li> <li><input type="radio"/> Quiero dejar claro cuándo y cómo quiero irme</li> <li><input type="radio"/> ....</li> </ul>

**Necesidades vistas desde la perspectiva de una organización o centro de personas mayores:**

<p>Necesito... Conectar o contactar con nuevos perfiles de personas mayores Ampliar mi base social Impulsar nuevas actividades e iniciativas Conectarme con la comunidad y con otros sectores y agentes Abordar la brecha digital</p>	<p>Porque....:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Quiero renovarme y conectar con distintas generaciones de personas mayores, adecuándome a sus aspiraciones, intereses, capacidades...</li> <li><input type="radio"/> Quiero tener un impacto en las condiciones de vida de las personas mayores (salud, aprendizaje, ingresos, apoyo social, ocio, participación social, consumo...), y promover su vida plena y participación social, reconociendo y activando su talento.</li> <li><input type="radio"/> Quiero tener un impacto en la comunidad, a través de iniciativas y proyectos concretos, propios y junto con otras generaciones.</li> <li><input type="radio"/> Quiero interactuar con personas de otras generaciones, con el sector público, las empresas, las familias...</li> <li><input type="radio"/> Quiero transformar la percepción social de las personas mayores.</li> <li><input type="radio"/> Quiero participar en las políticas públicas, en todas sus fases.</li> <li><input type="radio"/> ...</li> </ul>
---	---

Altxor 7.0 pretende mejorar los servicios, de responsabilidad pública, desde la colaboración interinstitucional y en cooperación con la iniciativa social y las personas mayores:

- Co-diseñando, desplegando y evaluando iniciativas innovadoras con la participación organizada de las personas mayores, desde un enfoque de vida plena y en coherencia con el modelo comunitario de atención y el *Marco europeo voluntario de calidad para los servicios sociales* del Comité de Protección Social de la Unión Europea (importan el qué, el para qué y el cómo, que además han de guardar coherencia).
- Consolidándolas y trasladándolas, posteriormente, al marco normativo, promoviendo así una transformación estructural de las políticas CON las personas mayores.

### 3.- VISIÓN

A corto (2023) y medio plazo (2026), ALTXOR 7.0 pretende:

- *Constituirse en una referencia de calidad, especializada, conocida, utilizada y bien valorada (por al menos 2 de cada 3 personas usuarias en 2023 y el 80% en 2026, tras la fase piloto).*
- *Que las personas hagan un uso individual, de pareja, familiar y grupal de las tres prestaciones (información, orientación y promoción) de forma puntual y crecientemente continuada.*

A medio plazo (2026), desea:

*Posicionarse como la referencia en materia de información y orientación de las distintas generaciones de personas mayores para el desarrollo de sus proyectos de vida con la mayor autonomía posible.*

*Esto implica que, ordinariamente, sea el recurso al que las personas mayores, de distintas generaciones, acuden en primera instancia para informarse y recibir orientación, personalizada y especializada, para el desarrollo de sus proyectos de vida individuales y colectivos.*

### 4.- MISIÓN, OBJETIVOS Y DESTINATARIAS POR PRESTACIONES

#### MISIÓN

*Facilitar a las personas mayores de 60 años, información y orientación personalizadas sobre múltiples cuestiones relativas a su proyecto vital, así como apoyos para poner en marcha o consolidar iniciativas colectivas, a fin de desarrollar una vida plena y participar socialmente.*

Se trata de que las personas mayores de 60 años, de toda edad y situación, puedan contar con un servicio online y una red de oficinas y puntos presenciales de referencia para:

- Obtener (y facilitar) **información en relación con el conjunto de sus aspiraciones, necesidades expectativas e intereses** (*información estandarizada*).
- Recibir (y prestar) **orientación personalizada para el desarrollo de sus proyectos de vida** individuales, de pareja... (*respuesta a consultas personalizadas, incluyendo búsquedas proactivas y acompañamiento a lo largo de un proceso, si se desea*).
- Disponer de (y ofrecer) **apoyo** (información, orientación y capacitación mediante formación o seguimiento) **para diseñar, poner en marcha y/o consolidar iniciativas colectivas**, suyas o intergeneracionales, orientadas al bien común o interés general y centradas, por tanto, en un sector de población y/o en la comunidad, nunca en un grupo predeterminado de personas (*promoción de iniciativas*).

## OBJETIVOS

Mediante estos apoyos para la autonomía y el ejercicio de la autodeterminación, las **personas, parejas, familias y grupos destinatarios** pueden:

- **Adoptar decisiones de forma personal, informada y consciente, sobre el modo en que desean vivir** las distintas etapas de esta fase, amplísima, del ciclo vital.
- **Impulsar sus proyectos de vida** -a nivel individual, de pareja o familiar y colectivo- según sus expectativas, aspiraciones, deseos, valores, intereses, necesidades...y capacidades, desde un enfoque de promoción de la autonomía y la vida plena a lo largo de todo el ciclo vital.
- **Activar iniciativas colectivas que les permitan desplegar sus capacidades y talento al servicio del bien común** (voluntariado, proyectos auto-gestionados, intergeneracionales...).

Se pretende que el apoyo ofrecido sirva para impulsar los proyectos de vida de las personas mayores, de acuerdo con sus aspiraciones, valores, deseos, intereses y capacidades, tanto a nivel individual, de pareja o familiar, como colectivo. Y para activar proyectos e iniciativas que les permitan desarrollar sus capacidades y talento, al servicio del bien común y con un impacto en la comunidad en la que se insertan las oficinas y puntos de información.

Tras la implementación, se habrán impulsado y desplegado: el enfoque de vida plena; políticas con las personas mayores autónomas; un nuevo servicio alineado con el modelo comunitario; sinergias entre sectores y agentes; un instrumento de promoción del envejecimiento activo; el talento y la participación social de las personas mayores; una herramienta de prevención socio-sanitaria... Y: procesos participativos, el desempeño de capacidades y roles, proyectos de vida, individuales y colectivos, impactos locales de los proyectos en las comunidades, etcétera.

Sobre estos y otros aspectos deben girar los indicadores de evaluación de resultados e impacto.

## DESTINATARIAS

- Las **prestaciones de información y orientación** o, en su caso, intermediación se dirigen a **personas, parejas o familias**.
- Las **prestaciones de promoción** para el diseño, puesta en marcha o desarrollo de iniciativas colectivas (información, orientación y capacitación mediante formación o seguimiento/apoyo técnico) se dirigen a **grupos** (iniciativas organizadas, con figura jurídica).

## *Participación de las personas destinatarias*

Existe unanimidad, entre las organizaciones y redes de personas mayores, en que las personas mayores deben participar: a) en el diseño y evaluación del servicio; b) en su ejecución, facilitando información y orientación, por un lado, y ofreciendo apoyo a iniciativas colectivas, por otro.

En todos los casos:

- En función de su experiencia, conocimiento y capacidades.
- Reforzando su capacitación para el desempeño de actividades que, siendo voluntarias requieren de cualificación, procurando promover que sea una participación paritaria y actuando, en su caso, sobre las causas que pudieran dificultar la participación de las mujeres.
- En diálogo con el equipo técnico, contando con su apoyo y validación.

En este sentido, es preciso crear una sensación de confianza y autopercepción de competencia entre las personas mayores que participen en el servicio, basada en elementos objetivos.

Por otro lado, los consejos de las personas coetáneas tienen credibilidad e influencia. Compartir con otra persona o grupo las soluciones que una misma ha ido encontrando sucede, no pocas veces, de forma natural. Y se ha de favorecer también en este marco, en el que además resulta posible y necesario validar la información técnicamente. De este modo, se asegura una máxima difusión de la información y el valor añadido de la transmisión entre pares (confianza, cercanía...) a la par que la certidumbre y actualidad de la información facilitada.

Por estos, entre otros motivos, se contempla que las organizaciones de personas mayores puedan incorporar puntos de información o incluso oficinas. Y que, además de recibir y trasladar información del servicio centralizado puedan compartir con éste información de interés general: recursos e iniciativas de la zona, respuestas que se han generado en relación con intereses, aspiraciones, necesidades..., generadas o no por las propias personas mayores y que puedan ser de interés para otras, etcétera.

Estos flujos de información sobre recursos, iniciativas... se producirían también de forma espontánea en la web o a través de redes sociales (por ejemplo, grupos de whatsapp), facilitando este tipo de espacios y explicitando que en estos casos no existe validación técnica.

Además, la colaboración de las organizaciones de personas mayores y de las administraciones públicas puede contribuir en gran medida a alcanzar una difusión amplia del servicio y las oficinas, muy necesaria en la fase inicial.

Más allá de la implicación de personas mayores concretas, es importante que la oficina o el punto de información estén conectados con la dinámica del centro social de personas mayores, cuando su gestión descance sobre el mismo.

Esto significa, al menos, que las personas socias conozcan el servicio, lo utilicen y sean proactivas en la transmisión de información, de modo que el servicio se articule con los canales formales e informales, o no formales, de transmisión de información en el entorno o la comunidad.

En todo caso, es necesario reflexionar sobre cómo articular servicio – centro – comunidad y generar experiencias y, posteriormente, modelos en este sentido.

## 5.- PRESTACIONES Y DELIMITACIÓN RESPECTO A OTROS SERVICIOS

Como se ha señalado, el servicio incluye **tres tipos de prestaciones según destinatarias:**

- **Información** estandarizada y **orientación** personalizada (respuesta a consultas) para personas, parejas y familias, a fin de desarrollar su proyecto de vida.
- **Promoción** para grupos (organizados, con figura jurídica) a fin de desarrollar iniciativas colectivas orientadas al bien común o interés general.

Se trata de un servicio especializado en personas mayores que ofrece información y orientación sobre cualquier contenido de interés para ellas a lo largo del ciclo vital: alternativas de convivencia, alternativas de ocupación (incluyendo voluntariado, asociacionismo...), jubilación, aprendizaje a lo largo de la vida, ocio, consumo, apoyos ante situaciones de dependencia, testamento y testamento vital, herencias y un largo etcétera.

Los contenidos de las prestaciones de información y orientación a personas, parejas o familias son múltiples y se abordan a la carta (respondiendo a todas las demandas).

Desde el enfoque de vida plena, se ha elaborado una clasificación de necesidades que servirá de base para una identificación previa de contenidos a estandarizar por el servicio centralizado y para el diseño de la encuesta a personas mayores (ver anexo 3).

Los contenidos de información y orientación pueden abarcar, por tanto, el conjunto de necesidades de las personas mayores, pero: a) se orientan a atender la demanda y necesidades concretas de las destinatarias y usuarias de los servicios; b) tienen presentes a todas las personas destinatarias y, por tanto, las distintas etapas de esta fase del ciclo vital, con un énfasis inicial en las primeras etapas para hacer frente al déficit actualmente existente.

La diversidad existente, incluso de generaciones, entre los 60 y los 100 años de edad, implica considerar una batería amplia de contenidos y perfiles, así como diferenciar claramente al menos dos etapas, antes y después de que el proceso de envejecimiento u otros factores hagan emergir situaciones de dependencia o fragilidad.

No es objeto del servicio online, ni de las oficinas, coordinar ni articular recursos, pero sí facilitar a las personas información y orientación –y, en algunos supuestos intermediación- para acceder a los recursos institucionales y sociales. Esto desde un conocimiento profundo de las distintas redes o sistemas públicos, los espacios de intersección entre ellos (socio-cultural, socioeducativo, socio-sanitario...) y las iniciativas de otros sectores y en particular de las entidades de iniciativa social. Este planteamiento responde a un enfoque de atención centrada en la persona que informa este proyecto y, en general, los servicios a personas.

### *Definición de las prestaciones*

En el contexto del servicio cabría definir las prestaciones que ofrece del siguiente modo.

**Información:** prestación que posibilita a las personas acceder, bajo demanda o por iniciativa del propio servicio, a un conocimiento adecuado y suficiente sobre derechos y recursos de utilidad para atender sus necesidades, desarrollar su proyecto de vida, con la mayor autonomía posible y de acuerdo con sus aspiraciones e intereses, y participar socialmente, si así lo desean, contribuyendo al bien común.

**Orientación:** prestación en virtud de la cual las personas reciben propuestas y asesoramiento personalizados, siempre bajo demanda, acerca de las gestiones a realizar o, con más amplitud, sobre los posibles itinerarios a recorrer y los recursos más ajustados a su proyecto de vida plena, atendiendo a su situación, deseos, aspiraciones, intereses, necesidades y capacidades.

La orientación puede traducirse en la respuesta puntual a una o varias consultas o en un proceso de acompañamiento que puede incluir **intermediación**, pero nunca la realización de trámites administrativos. La intermediación cabe en situaciones de discriminación u otras que requieran un apoyo adicional para facilitar el acceso a un recurso (derivación, pudiendo incluir la preparación de la persona y el contacto previo con el recurso, o incluso el acompañamiento en la fase de acogida), a una iniciativa o a una red de apoyo informal o comunitaria.

**Promoción:** apoyo para el diseño, puesta en marcha o consolidación de una iniciativa colectiva orientada al bien común o al interés general. Dicho apoyo articula prestaciones de información, orientación y capacitación (formación y/o apoyo técnico) en el desarrollo de un proyecto, a grupos u organizaciones. Su provisión requiere de profesionales con un perfil polivalente (informador/orientador/promotor) en el servicio online y en las oficinas. En menor medida, en los puntos que realizarían una función de transmisión presencial de información estandarizada.

### *Delimitación de Altxor 7.0 respecto a otros servicios*

A diferencia de otros servicios:

- **Es un servicio integral.** Aborda el conjunto de necesidades de información de las distintas etapas de esta fase del ciclo vital y desde un enfoque de vida plena.
- **Es un servicio especializado.** Se dirige, exclusivamente, a personas mayores y se diseña junto con ellas y de acuerdo con las necesidades, aspiraciones, expectativas e intereses de las distintas generaciones y perfiles de personas mayores. No se dirige a la ciudadanía en general.
- **Es un servicio personalizado y continuado.** Responde a consultas personales y, mientras la persona usuaria lo desee, ofrece acompañamiento personalizado a lo largo de un proceso vinculado a la resolución de una necesidad, a una etapa de la vida..., o de forma permanente.
- **Es un servicio proactivo.** Se acerca a las personas mayores, informa sobre su existencia, se anticipa a las necesidades y demandas de información y, bajo suscripción, busca y ofrece información periódica sobre diversos contenidos de interés para la persona usuaria.
- **Se dirige a personas, parejas, familias y grupos** (iniciativas organizadas, con figura jurídica).

El servicio tiene un carácter especializado en la atención a las personas mayores, diferenciándose de servicios generales como Zuzenean o las oficinas de atención ciudadana, e integral, diferenciándose de servicios específicos (de salud, servicios sociales...)

Además, ofrece información personalizada, a demanda y de forma proactiva, acercando la información a la comunidad (entidades, empresas, centros para personas mayores...) E incluye orientación personalizada – puntual o continuada- para el desarrollo de proyectos de vida plena (respuesta a consultas...) y prestaciones de promoción para el desarrollo de iniciativas colectivas.

Finalmente, para todo ello, trabaja en red con los diferentes recursos de información, públicos y privados, a los que no sustituye y con los que se coordina.

## 6.- ENFOQUE Y PRINCIPIOS O VALORES

El servicio se desarrolla desde un **enfoque de vida plena**, centrado en el conjunto de las necesidades humanas, en la búsqueda activa de la felicidad, la autodeterminación, la autonomía y la generatividad a lo largo de todo el ciclo vital.

Y conforme al **modelo comunitario de atención** y al **Marco Europeo Voluntario de Calidad para los Servicios Sociales<sup>1</sup>** se presta de manera personalizada, integral (conjunto de necesidades) y continuada (a lo largo de la vida), así como próxima y participativa, con el concurso de las personas mayores en el diseño, evaluación y ejecución de las prestaciones, tanto en su formato presencial como digital (servicio online).

En coherencia con este modelo y marco:

- ✓ Ofrece una *atención integral, personalizada y continuada*, estableciendo un vínculo estable y proactividad en la relación con quien utiliza el servicio si lo desea (por ejemplo, búsqueda y traslado de información a partir de una pauta definida por la persona usuaria).
- ✓ Articula la *participación de las personas destinatarias en el servicio*, desde su diseño a la evaluación, incluida la provisión (diseño, ejecución, evaluación...) de sus tres prestaciones (información, orientación, promoción), generando y compartiendo información y conocimiento con el equipo técnico del servicio centralizado y las oficinas.
- ✓ Contempla un servicio online centralizado para generar economías de escala en el espacio digital, a la par que una red de *atención próxima y descentralizada* (adaptada a las características, necesidades y capacidades de cada zona), en la que pueden participar otras instituciones y las propias organizaciones de personas mayores.
- ✓ El servicio centralizado y la red posibilitan el *análisis permanente de las necesidades, expectativas y aspiraciones de las personas mayores*, mediante técnicas cuantitativas y cualitativas y la relación con las propias personas mayores en oficinas y puntos (*visión 360º*).

### Otros principios o valores

- *Participación organizada de las personas mayores entendida como aportación de su talento a través de iniciativas colectivas* orientadas al bien común o al interés general, como una expresión más de su proyecto de vida plena.
- *Cooperación público-social* en el diseño, gestión y evaluación y actualización del servicio, contemplando distintas modalidades de gestión de las oficinas en el pilotaje, incluida la cogestión entre una institución y una organización de personas mayores.
- *Atención a la diversidad* de generaciones, recorridos..., perfiles y situaciones de las personas mayores, y *promoción*, por tanto, *de la igualdad de oportunidades*.
- *Solidaridad y cooperación intergeneracional*, promoviendo el bien común y las oportunidades de personas mayores y jóvenes a través de iniciativas compartidas.
- *Percepción social y autopercepción de las personas mayores como diversas, autónomas, capaces y activas...* y de estas etapas del ciclo vital como etapas de disfrute, vida plena y participación social luchando contra el estigma y visibilizando su talento y contribución.

---

<sup>1</sup> Servicios Sociales de Interés General (SSIG) entendidos como servicios a personas, esenciales y de carácter relacional, prestados por personas a personas (sanitarios, educativos, de servicios sociales en sentido estricto).

## 7.- RECURSOS

### 6.1. ESPACIOS Y EQUIPOS

Como primera aproximación, a fin de profundizar, se piensa en los siguientes espacios y equipos.

#### 6.1.1. Digitales

Espacios o herramientas:

- **Espacio WEB** (ecosistema en torno a la autonomía y los proyectos vitales de las personas mayores) con posibilidad de interacción y diversos sub-espacios que permitan operar a diversos agentes que forman parte del ecosistema, incluidas las propias personas y organizaciones de mayores. En formatos adaptados a distintos perfiles y que se puedan visualizar en diversos soportes (PC y diversos dispositivos portátiles).
- APP para acceso a información y realización de consultas, incluyendo servicios (a estudio) desde RSS para difusión de información actualizada a personas suscritas, pasando por un mapa de recursos o un calendario de eventos, a una caja fuerte digital.
- **Redes sociales** (difusión): grupos de whatsapp, como red de información, y progresivamente, quizás, Twitter, Facebook e Instagram.
- **Atención personal no presencial:** con cita previa, en horario de mañana y tarde, y a través de diversos medios no presenciales (teléfono, correo electrónico, redes sociales...).

Equipos:

- Equipo para la **generación de contenidos digitales**, a partir de la tipología de necesidades, que incluya su alimentación (actualización y, en su caso, ampliación) posterior.
- Equipo para la puesta en marcha y posterior **despliegue del servicio online** encargado de:
  - ✓ La gestión de contenidos.
  - ✓ La información y orientación a personas.
  - ✓ La promoción de iniciativas colectivas.

Inicialmente, 6 personas, con perfiles polivalentes (documentalista, informador/a –orientador/a, promotor/a) y bilingües, pudiendo variar la asignación de tareas en función de las necesidades asociadas a la gestión de contenidos (mayores inicialmente) y la información, orientación y promoción (deseablemente crecientes, aunque el crecimiento quizás no sea lineal).

#### 6.1.2. Presenciales:

Espacios o herramientas:

- **Oficinas.** Un espacio, exclusivo o no, pero sin barreras de acceso ni internas, que incluya al menos tres huecos (50m<sup>2</sup>): un espacio de trabajo personal (con mesa, silla, teléfono, impresora), un espacio para entrevistas (acogedor, con sofás o butacas...) y otro para sesiones grupales (o un espacio diferenciado para cada uso), además de un baño adaptado.

- **Puntos de información.** Un panel en lugar visible y transitado (interior y, si es posible, también exterior); un espacio disponible para reuniones grupales.

Las oficinas podrían soportarse en estructuras ya existentes como, por ejemplo, centros sociales de personas mayores de tamaño suficiente.

En estos supuestos, es preciso seleccionar los centros en base a criterios asegurando que se cumplen los requisitos necesarios: a) características del espacio; b) conexión de la oficina – o punto de información, en su caso- con la dinámica del centro social, constituyéndose a tal efecto una comisión de personas mayores que se coordinen con el staff que asuma las funciones del servicio y canalice la participación de las personas mayores en el mismo; c) otros que se definan.

#### **Equipos:**

- **Oficinas.** Al menos dos jornadas completas (horario de mañana y tarde).
- **Puntos.** Un equipo de personas voluntarias con apoyo del servicio centralizado que se encargan de mantener al día el panel de información y planifiquen otras actividades de difusión, presenciales o digitales (grupos de whatsapp).

#### **6.2. PRESUPUESTO**

El presupuesto del proyecto presentado al Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 es el siguiente (en millones de euros).

	2021	2022	2023	2024	2025	2026	TOTAL
GV	0,1	0,3	0,35	0,4	0,45	0,75	2,35
MRR	1	0,34	0,83	0,25	0,2	0,15	2,77

La cuantía correspondiente a 2021 se incluyó en los presupuestos de 2021, existiendo un compromiso con el desarrollo del proyecto con financiación propia, al nivel que resulte posible.

La aportación del Gobierno Vasco crece de forma constante y, particularmente, en 2026, cuando se realizará la evaluación final y el diseño del escalado.

La aportación de la Unión Europea, a través del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia es importante inicialmente y disminuye progresivamente, en la medida que, a partir de 2027, se entiende generadas las transformaciones estructurales necesarias para la consolidación de esta iniciativa enmarcada en políticas experimentales o de transición con las personas mayores.

En todo caso, la ejecución de las inversiones se proyecta a 2026, de acuerdo, a nuestro entender con el criterio de la Unión Europea, pero el Ministerio sólo ha considerado las partidas hasta 2023.

### 6.3. CRONOGRAMA

El cronograma previsto es el siguiente.

QUÉ SE OBTIENE <i>Producto o servicio</i>	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE
Diseño del servicio online (web, APP, sistematización de contenidos) y los prototipos de oficinas (benchmarking en su caso y planteamiento) dinamizando una experiencia piloto de Open Government Partnership (OGP).	2021	2021
Encuesta, licitación, resolución y adjudicación del servicio online centralizado y habilitación de las tres oficinas piloto, con modelos diversos, y canales con el servicio centralizado.	2021	2022 (Q2) Encuesta permanente
Puesta en marcha del servicio on line y de las oficinas piloto: habilitación del local, configuración y formación de equipos, articulación de la red de oficinas (mecanismos de intercambio, coordinación y colaboración, coordinación con Zuzenean y otros servicios y programas del gobierno, prestaciones online de diseño centralizado, formación...) y elaboración del plan de trabajo 2022-2024.	2022	2023
Despliegue de las oficinas (apertura, difusión / campaña de comunicación, grupos de trabajo con instituciones y personas mayores, actividades online, atención telefónica y presencial descentralizada, etc.).	2022	2023
Evaluación continua, con participación de las personas usuarias y destinatarias a partir de 2022.	2022	2023
Sistematización y transferencia de conocimiento (escalado).	2023	2026
Evaluación final.	2026	2026

## 8.- MODELO DE GESTIÓN Y PILOTAJE

El servicio online se gestionará por el Departamento competente en materia de políticas sociales y en particular por la Dirección responsable de políticas con las personas mayores. Actualmente, el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales y la Dirección de Servicios Sociales.

El servicio ofrecerá prestaciones online, estandarizadas (información) y personalizadas (información y orientación), pero nunca presenciales. Asimismo, recabarán y transferirán información y conocimiento. Y, en este sentido, mantendrá un flujo bidireccional con las oficinas -y, en su caso, puntos de información-, favoreciendo economías de escala y promoviendo el aprovechamiento y socialización de la información.

La conexión de las oficinas con el servicio online y, en particular, con la web, la APP y las redes sociales, implican que se entiendan como un servicio. En todo caso, más allá de los aspectos que definen los protocolos, su funcionamiento y gestión será independiente.

Se configurará una unidad de gestión del proyecto en la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. Esta será la encargada de la puesta en marcha, seguimiento, evaluación y actualización (permanente durante la fase de diseño y pilotaje) del servicio online y de la cooperación con las oficinas piloto y los puntos, junto con los equipos referidos, siempre en contraste con EAB y OGP.

Respecto a las oficinas -y, en su caso, puntos de información- se contemplan distintos modelos de gestión: público, social o mixto. Las iniciativas y el modelo de gestión de cada una de ellas se concretarán durante la fase de diseño del servicio, junto con las instituciones y/o entidades que las impulsan, y se pilotarán después. Todos los modelos han de definir las previsiones respecto a:

- la conexión de las oficinas o puntos y el servicio centralizado, formalizando protocolos de colaboración que incluyan los flujos de información en las dos direcciones;
- la participación de las personas mayores en el diseño, ejecución y evaluación del servicio.

La elección del modelo de gestión, del espacio o lugar concreto en el que ubicar una oficina, debe guardar coherencia con los requisitos básicos a garantizar en la provisión del servicio.

El diseño de cada oficina -o punto- y su gestión se articulará por la institución y/o entidad responsable del mismo, dentro de las especificaciones generales aquí incluidas y, como se ha señalado, en el protocolo de cooperación con Gobierno Vasco. Por otro lado, el diseño de las oficinas incluirá una evaluación, previa y posterior al pilotaje, de los costes de los diferentes modelos de gestión. El diseño inicial se ajustará a las previsiones de escalado, de modo que el pilotaje se oriente a explorar las posibilidades de un servicio de calidad y, al mismo tiempo, viable.

Se maximizarán la participación y la eficiencia, así como, siempre que resulte adecuado a los fines del proyecto, el desarrollo de funciones a escala (desde el servicio online) y el aprovechamiento de recursos ya existentes.

En 2021 se realizará el diseño del servicio online y presencial. Se aplicarán a este proceso de diseño, implementación, evaluación y actualización (ciclo PDCA) los ámbitos o principios (información/open data/transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de las partes interesadas) y la metodología de la *Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership)* que persigue, entre otros aspectos, utilizar las tecnologías digitales para fortalecer la gobernanza. La experiencia que se derive de la aplicación de la metodología OGP a este ámbito será de utilidad para su transferencia a otros ámbitos de actuación del Departamento.

Asimismo, se mantendrá activa una encuesta a personas mayores para identificar áreas y contenidos concretos de interés. Inicialmente, se trabajará con una muestra, pero la encuesta seguirá abierta (online). Por otro lado, se solicitará que la cumplimenten a las personas que se acerquen por primera vez al servicio online o a las oficinas o puntos de información. Asimismo, se difundirá, junto con la información del servicio, en las organizaciones de personas mayores.

En 2022 y 2023 se realizará el pilotaje del servicio online y de las tres oficinas.

El servicio online, mediante una web especializada, que permita la interacción personalizada con las personas mayores (bidireccional), una APP y el uso de redes sociales, se gestionará por la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco y alimentará de contenidos a las oficinas. En todo caso, las oficinas serán siempre servicios descentralizados, adecuados a las características de cada territorio, presenciales y al mismo tiempo conectados con un servicio centralizado online, gestionado por Gobierno Vasco (semipresenciales).

En el diseño de prototipos de las oficinas piloto y su evaluación y actualización intervendrán organizaciones de personas mayores, así como instituciones públicas. Respecto a la implementación, los prototipos podrán contemplar diversas modalidades de provisión de las prestaciones: gestión pública, autogestión por las organizaciones de personas mayores o mixta.

Durante el pilotaje, se pondrán en marcha distintos modelos de oficinas y al menos uno contará con la participación de una organización de personas mayores en la gestión. En todo caso, las personas mayores participarán en la actividad de las oficinas mediante un equipo de personas voluntarias que serán capacitadas por el personal del servicio centralizado.

En 2023 se realizará una evaluación y se diseñará una fase de extensión del servicio semipresencial con puesta en marcha de nuevas oficinas o puntos de atención que se iniciará en 2024 y concluirá en 2026.

En su caso, en 2024 se podrían iniciar los trabajos para trasladar el diseño del servicio, una vez consolidado, al ámbito normativo a través de la aprobación de una norma que regule esta y otras actuaciones orientadas a impulsar los proyectos de vida de las personas mayores desde un enfoque de vida plena y promover su participación social.

Como se señalaba en el encuadre, se pretende así desplegar una batería de políticas y medidas de planificación y normativas orientadas a promover un nuevo enfoque centrado en la promoción de la autonomía y la satisfacción de las necesidades integrales de las personas mayores (vida plena) en todas las etapas de esta fase del ciclo vital.

E impulsar no sólo la transformación de los cuidados y la mejora de la atención a quienes se encuentran en situación de dependencia y fragilidad, sino también una nueva forma de mirar a las personas mayores como ciudadanas activas y protagonistas de su propio destino.

Una perspectiva que reclaman el reto demográfico (envejecimiento/rejuvenecimiento de la población y autonomía/dependencia de las diversas generaciones) y cambios sociales relevantes como: la emergencia de una nueva etapa del ciclo vital entre la edad propia de la jubilación y la emergencia de situaciones de fragilidad o dependencia (aumento de la esperanza de vida y de vida libre de discapacidad); y la transformación de las aspiraciones, expectativas, necesidades y capacidades de las nuevas generaciones de personas mayores.

## PARTICIPANTES EN LA FASE DE DISEÑO (VER FICHA OGP) y, en su caso, en los pilotos

### LIDERA.

Gobierno Vasco. Departamento de igualdad, justicia y políticas sociales.



### COLIDERÁ.

Innobasque.



### PARTICIPAN



En el marco de la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi, OGP Euskadi y, en su caso, en la ejecución

MDCE - Euskadiko Adinekoen Batzordea	Vías habituales de participación OGP Euskadi
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Eusko Federpen.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Agijupens.</li><li>○ Las cuatro Torres.</li><li>○ Nagusiak.</li></ul></li><li>■ LARES Euskadi.</li><li>■ Helduak Adi!</li><li>■ SECOT.</li><li>■ Nagusilan.</li></ul>	<p>Foro Regular</p> <p>Foro abierto</p> <p>Web OGP</p>

En el marco de OGP Euskadi y, en su caso, en la ejecución

- Diputación Foral de Álava.
- Diputación Foral de Bizkaia.
- Diputación Foral de Gipuzkoa y Fundación Adinberri.
  - EUDEL
    - Ayuntamiento de Bilbao.
    - Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.
    - ...



## ANEXO 1. FICHA DE ALTXOR 7.0 en *Euskadi Next*.

PROYECTO Nº	ALTXOR 7.0. Servicio piloto de apoyo a los proyectos vitales de las personas mayores (GV).	C.22 I2
a) Descripción de la inversión	<p>Servicio piloto de apoyo a los proyectos vitales de las personas mayores: servicio online de información, orientación e intermediación para personas mayores y tres oficinas piloto, semipresenciales, de apoyo a sus proyectos vitales.</p> <p>Este proyecto se centra en facilitar a las personas mayores de 65 años, o cercanas a la jubilación, información, orientación e intermediación, personalizadas, sobre diversas cuestiones relativas a sus proyectos vitales (alternativas de convivencia y ocupación, jubilación, aprendizaje a lo largo de la vida, ocio, apoyos ante situaciones de dependencia, testamento y testamento vital, herencias, etc.) desde que alcanzan una edad cercana a la jubilación hasta el final de la vida, de modo que puedan desarrollar una vida plena y participar socialmente. Para ello se diseñarán y se pondrán en marcha <b>un servicio centralizado online</b> – web interactiva, APP de apoyo a proyectos vitales- y <b>tres oficinas piloto descentralizadas</b> (una por territorio histórico) y <b>semipresenciales</b>.</p>	
b) Implementación de la inversión	<p><b>2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseño del servicio online y semipresencial (oficinas piloto) atendiendo a la metodología de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP).</li> <li>▪ Encuesta para identificar áreas y contenidos concretos de interés.</li> <li>▪ Diseño de la web y sistematización de contenidos.</li> <li>▪ Diseño de la APP.</li> <li>▪ Habilitación de las tres oficinas piloto y de canales con el servicio centralizado.</li> </ul> <p><b>2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puesta en marcha del servicio online y de las tres oficinas piloto (una en cada territorio), incluyendo acciones de formación.</li> <li>▪ Campaña de comunicación y despliegue del servicio: web interactiva, APP, oficinas y activación de flujos entre el servicio centralizado y estas.</li> </ul> <p><b>2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación y diseño de la fase de transferencia.</li> </ul> <p><b>2024...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ejecución de la fase de transparencia: difusión del servicio y extensión de oficinas.</li> <li>▪ Consolidación normativa y en la planificación.</li> </ul> <p>Se configurará una unidad de gestión del proyecto en la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, encargada de la puesta en marcha, seguimiento, evaluación y actualización del servicio y de las oficinas piloto, a partir de la experiencia y con la participación de las personas mayores (comisión o consejo en el seno de la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi).</p> <p>En 2021 se realizará el diseño del servicio online y presencial, junto con organizaciones de personas mayores en el marco de una comisión o consejo de mayores de la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi y, en colaboración con Innobasque, se aplicarán a este proceso de diseño, implementación, evaluación y actualización (ciclo PDCA) los ámbitos o principios información/open data/transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de las partes interesadas) y la metodología de la Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership) que persigue, entre otros aspectos, utilizar las tecnologías digitales para fortalecer la gobernanza. La experiencia que se derive de la aplicación de la metodología OGP a este ámbito será de utilidad para su transferencia a otros ámbitos de actuación del Departamento.</p> <p>Asimismo, se realizará una encuesta dirigida a una muestra de personas mayores</p>	

PROYECTO Nº	ALTXOR 7.0. Servicio piloto de apoyo a los proyectos vitales de las personas mayores (GV).	C.22 I2																								
	<p>para identificar áreas y contenidos concretos de interés. En 2022 y 2023 se realizará el pilotaje del servicio online y de las tres oficinas.</p> <p>El servicio online, a través de una web especializada, bidireccional, que permita la interacción personalizada con las personas mayores, y una APP se gestionará por la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco a través de entidades o empresas. El servicio alimentará también de contenidos a las oficinas piloto semipresenciales en cada territorio histórico y gestionará la APP. Durante el pilotaje, se pondrán en marcha distintos modelos de oficinas y al menos uno de ellas contará con la participación de las propias personas mayores en actividades de información y orientación a personas mayores. Las personas que realicen labores de información y orientación serán capacitadas por el personal del servicio centralizado.</p> <p>Algunas organizaciones de personas mayores podrían participar también en la gestión del servicio semipresencial. Asimismo, durante 2021 está previsto desarrollar contenidos de información y materiales de apoyo, así como el soporte online (web+APP) y el diseño de los modelos de gestión de las oficinas piloto. En 2022 se pondrá en marcha el servicio online y las oficinas (una en cada territorio histórico y en municipios con características diversas). En 2023 se realizará una evaluación de los pilotajes y se diseñará una fase de extensión del servicio semipresencial con puesta en marcha de nuevas oficinas o puntos de atención que se iniciará en 2024 y concluirá en 2026.</p> <p>El Gobierno cuenta con la colaboración de <a href="#">Eusko Federpen - Federación Territorial de Asociaciones Provinciales de Pensionistas y Jubilados de Álava, Guipúzcoa y Vizcaya</a> en el diseño del servicio, así como para el desarrollo de al menos una de las oficinas piloto con un modelo de participación de las propias personas mayores.</p>																									
c) Presupuesto total y distribución temporal (2021-2023)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>2021</th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th><th>2026</th><th>TOTAL</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>GOBIERNO VASCO</b></td><td>100.000</td><td>300.000</td><td>350.000</td><td>400.000</td><td>450.000</td><td>750.000</td><td>2.350.000</td></tr> <tr> <td><b>UNIÓN EUROPEA - MRR</b></td><td>1.000.000</td><td>340.000</td><td>830.000</td><td>250.000</td><td>200.000</td><td>150.000</td><td>2.770.000</td></tr> </tbody> </table>			2021	2022	2023	2024	2025	2026	TOTAL	<b>GOBIERNO VASCO</b>	100.000	300.000	350.000	400.000	450.000	750.000	2.350.000	<b>UNIÓN EUROPEA - MRR</b>	1.000.000	340.000	830.000	250.000	200.000	150.000	2.770.000
	2021	2022	2023	2024	2025	2026	TOTAL																			
<b>GOBIERNO VASCO</b>	100.000	300.000	350.000	400.000	450.000	750.000	2.350.000																			
<b>UNIÓN EUROPEA - MRR</b>	1.000.000	340.000	830.000	250.000	200.000	150.000	2.770.000																			
d) Descripción de los elementos principales del presupuesto para los que se pide financiación	<p>El proyecto tiene continuidad a partir de 2023, realizándose progresivamente su escalado a partir de 2024, de acuerdo con el diseño de la fase de transferencia. En coherencia con su consolidación progresiva, la aportación del MRR va disminuyendo y aumentando la de Gobierno Vasco.<sup>2</sup></p> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseño del servicio online y semipresencial (oficinas piloto) atendiendo a la metodología de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP).</li> <li>▪ Encuesta para identificar áreas y contenidos concretos de interés.</li> <li>▪ Diseño de la web y sistematización de contenidos.</li> <li>▪ Diseño de la APP.</li> <li>▪ Habilitación de las tres oficinas piloto y de canales con el servicio centralizado.</li> </ul> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puesta en marcha del servicio online y de las tres oficinas piloto (una en cada territorio), incluyendo acciones de formación.</li> </ul>																									

<sup>2</sup> Nota: a partir de ese momento, entendiendo que cabía ejecutar inversiones hasta 2026.

PROYECTO Nº	ALTXOR 7.0. Servicio piloto de apoyo a los proyectos vitales de las personas mayores (GV).	C.22 I2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campaña de comunicación y despliegue del servicio: web interactiva, APP, oficinas y activación de flujos entre el servicio centralizado y estas.</li> </ul> <p>2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación y diseño de la fase de transferencia.</li> </ul> <p>2024...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ejecución de la fase de transparencia: difusión del servicio y extensión de oficinas.</li> <li>▪ Consolidación normativa y en la planificación.</li> </ul>	

Línea actual	Línea anterior	Semestre	Hito
I2	I5	Q4 2021	Servicio online y semipresencial (oficinas piloto) de apoyo a los proyectos de vida de las personas mayores diseñados.
I2	I5	Q2 2022	Servicio on line disponible y oficinas piloto abiertas.
I2	I5	Q4 2022	Campaña de comunicación realizada y despliegue del servicio: web interactiva, APP y oficinas funcionando y conectadas.
I2	I5	Q2 2023	Nº de personas usuarias habituales fidelizadas: 1.000 (año base) x 30 = 30.000.
I2	I5	Q4 2023	Evaluación y diseño de la fase de transferencia (escalado).

Esta ficha ha ido evolucionando desde un primer diseño en el marco de la elaboración de EUSKADI NEXT. Programa Vasco de Recuperación y Resiliencia 2021-2026, hasta el actual que se ajusta a las últimas indicaciones del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

## ANEXO 2. FICHA DE ALTXOR 7.0 en OGP Euskadi Plan 2021-2024. Compromiso 5

Se incluye, a continuación, la ficha y se adjunta el powerpoint con la síntesis del proyecto presentada en el foro regular y el foro abierto de OGP Euskadi.

### K5 - SERVICIO ONLINE Y OFICINAS PILOTO SEMIPRESENCIALES DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN E INTERMEDIACIÓN Y APOYO A LOS PROYECTOS VITALES DE LAS PERSONAS MAYORES

Diseñar e implementar un servicio online centralizado y tres oficinas piloto semipresenciales que ofrezcan a las personas mayores de 65 años, o cercanas a la jubilación, apoyo para el desarrollo de sus proyectos vitales, individuales y colectivos, mediante prestaciones de información, orientación, intermediación y acompañamiento especializado (en estas etapas de la vida), integral (sobre las distintas cuestiones de interés para el desarrollo de sus proyectos vitales) y personalizado.

**FECHA DE INICIO Y CIERRE:2021-2024**

#### ¿QUIÉN PARTICIPARÁ EN EL DESARROLLO?

#### QUÉ ADMINISTRACIÓN LIDERA

Nombre de la institución	Departamento	Nombre del contacto	Cargo	Correo electrónico	Rol en el desarrollo
Gobierno vasco	Departamento Igualdad, Justicia y Políticas Sociales.	Rafa Lopez-Arostegui	Asesor de Políticas Sociales	<a href="mailto:r-lopez-arostegui@euskadi.eus">r-lopez-arostegui@euskadi.eus</a>	Promotor

#### QUÉ ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL COLIDERÁ (si procede)

Nombre de la organización	Nombre del contacto	Cargo	Correo electrónico	Rol en el desarrollo
Innobasque	Gotzon Bernaola Ariño	Dtor. Innovación Pública	<a href="mailto:gbernaola@innobasque.eus">gbernaola@innobasque.eus</a>	Asesor

#### OTROS AGENTES IMPLICADOS

	Nombre de la organización	Nombre del contacto	Cargo	Correo electrónico	Rol en el desarrollo
1	Eusko Federpen	Santiago Larburu Karmele Peñagarikano Inma Sánchez	Presidente	<a href="mailto:santilarburu@eusko-federpen.com">santilarburu@eusko-federpen.com</a> <a href="mailto:info@eusko-federpen.com">info@eusko-federpen.com</a> <a href="mailto:Inma.sanchez09@gmail.com">Inma.sanchez09@gmail.com</a>	Co-diseño
2	LARES	José Ezkerra	Presidente	<a href="mailto:lares@lareseuskadi.org">lares@lareseuskadi.org</a>	Co-diseño
3	Agijupens	José Agustín Arrieta	Presidente	<a href="mailto:arrietajoxeagus@gmail.com">arrietajoxeagus@gmail.com</a>	Co-diseño
4	Las Cuatro Torres	Félix Ortiz de Zarate Rakel Cruz Remedios	Presidente	<a href="mailto:lascuatrotorres@hotmail.com">lascuatrotorres@hotmail.com</a> <a href="mailto:lascuatrotorres@hotmail.com">lascuatrotorres@hotmail.com</a>	Co-diseño
5	Nagusiak	Roberto Martínez	Presidente	<a href="mailto:roberto.martinez@nagusiak.org">roberto.martinez@nagusiak.org</a>	Co-diseño
6	Helduak Adi!	Antonio Campos Miren Larrea	Presidente	<a href="mailto:minolarrea@gmail.com">minolarrea@gmail.com</a> <a href="mailto:minolarrea@gmail.com">minolarrea@gmail.com</a>	Co-diseño
7	Secot	Javier Fernández de Trocóniz	Presidente	<a href="mailto:troconiz@outlook.com">troconiz@outlook.com</a>	Co-diseño

**OGP EUSKADI PLAN 2021-2024 – FICHAS DE COMPROMISO**

8	Nombre de la organización	Nombre del contacto	Cargo	Correo electrónico	Rol en el desarrollo
	Nagusilan	Joserra Ecenarro	Presidente	joserra.ecenarro@nagusilan.org	Co-diseño

**OTROS AGENTES IMPLICADOS**

9	Nombre de la organización	Nombre del contacto	Cargo	Correo electrónico	Rol en el desarrollo
	Diputación Foral de Araba	Emilio Sola	Diputado de Acción Social		Contraste
10	Nombre de la organización	Nombre del contacto	Cargo	Correo electrónico	Rol en el desarrollo
	Diputación Foral de Bizkaia	Asier Alustiza	Director General de la promoción de la autonomía personal	<a href="mailto:asier.alustiza@bizkaia.eus">asier.alustiza@bizkaia.eus</a>	Contraste
11	Nombre de la organización	Nombre del contacto	Cargo	Correo electrónico	Rol en el desarrollo
	Diputación Foral de Gipuzkoa	Carlos Alfonso Rakel San Sebastián	Adinberri		Contraste
12	Nombre de la organización	Nombre del contacto	Cargo	Correo electrónico	Rol en el desarrollo
	Ayuntamiento (EUDEL)				Contraste
13	Nombre de la organización	Nombre del contacto	Cargo	Correo electrónico	Rol en el desarrollo
	Ayuntamiento de Bilbao	Mª Angeles Pérez de Albeniz Amagoia Ibarrondo	Coordinadora del Plan B+60 Dtora.de Calidad y Evaluación	<a href="mailto:marian.albeniz@bilbao.eus">marian.albeniz@bilbao.eus</a> <a href="mailto:amagoia@bilbao.eus">amagoia@bilbao.eus</a>	Contraste
14	Nombre de la organización	Nombre del contacto	Cargo	Correo electrónico	Rol en el desarrollo
	Ayuntamiento de San Sebastián	Eva Salaberria Garikoitz Argote Almudena Esteberena	Rble. del Plan Ciudadano Donostia Lagunkoia Responsable del servicio de personas mayores	<a href="mailto:Eva_Salaberria@donostia.eus">Eva_Salaberria@donostia.eus</a> <a href="mailto:garikoitz_agote@donostia.eus">garikoitz_agote@donostia.eus</a> <a href="mailto:Almudena_Esteberena@donostia.eus">Almudena_Esteberena@donostia.eus</a>	Contraste
15	Nombre de la organización	Nombre del contacto	Cargo	Correo electrónico	Rol en el desarrollo
	Ayuntamiento de Vitoria	Gorka Urtaran	Alcalde		Contraste



DESCRIPCIÓN DEL COMPROMISO	
POR QUÉ	
A QUÉ RETO DA RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mejora de los servicios de responsabilidad pública en cooperación con la iniciativa social</b> impulsando prestaciones de información, orientación, intermediación y acompañamiento, online y presenciales, integrales, especializados y personalizados, desde un enfoque de vida plena, orientados a todas las personas mayores y gestionadas con su participación, en una sociedad vasca crecientemente envejecida y digitalizada, incorporando los parámetros de OGP.</li> <li>• <b>Aumento de la responsabilidad corporativa</b> de la Administración en el diálogo y cooperación con un colectivo significativo para Euskadi, co-diseñando y desplegando iniciativas con la participación organizada de las personas mayores.</li> </ul> <p>El proyecto pretende ofrecer a las personas información, orientación, intermediación y acompañamiento sobre diversas cuestiones relativas a los proyectos vitales de las personas –jubilación, alternativas de convivencia y ocupación, aprendizaje a lo largo de la vida, ocio, apoyos ante situaciones de dependencia, testamento y testamento vital, herencias, etc.- desde que se acercan a la edad de jubilación hasta el final de la vida para que puedan desarrollar una vida plena y participar socialmente. Se quiere facilitar una toma de decisiones personal, informada y consciente, sobre el modo en que desean vivir las distintas etapas de esta fase, amplísima, del ciclo vital. E impulsar recursos adaptados al perfil, expectativas, valores... de las nuevas generaciones, y apoyos especializados, personalizados e integrales, de acuerdo con el <i>Marco europeo voluntario de calidad para los servicios sociales</i> (servicios sociales de interés general: servicios a personas, de salud, educación, servicios sociales...).</p>
SITUACIÓN DE PARTIDA	<p>El <b>contexto al que responde y en el que se desarrolla el proyecto</b> se caracteriza, entre otros aspectos, por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La necesidad de apoyo público, gratuito y de calidad para el acceso a la información relevante en estas etapas de la vida</b>, sobre los recursos de atención a las personas mayores y sobre las iniciativas y redes de relación, participación y ayuda mutua promovidas por ellas mismas.</li> <li>• <b>Las dificultades de las personas más vulnerables para acceder a la información, los recursos y las redes, de una manera especial en un entorno digital</b> (brecha digital que afecta a buena parte de las personas mayores y a las más vulnerables en particular por insuficiente capacitación y falta de medios económicos y materiales principalmente).</li> <li>• <b>La emergencia, creciente, de nuevos perfiles de personas mayores con capacidades, talento y expectativas de vida plena en estas etapas del ciclo vital y de participación, social y política, en sentido amplio.</b> Etapas que entienden, por tanto, como un tiempo lleno de oportunidades para desarrollar las distintas dimensiones de su vida, ampliar su perspectiva y seguir realizando una contribución a la sociedad, teniendo en cuenta que no sólo el envejecimiento, sino también el crecimiento personal, nos acompañan a las personas hasta el final de nuestra vida.</li> <li>• <b>La diversidad de itinerarios vitales, experiencias, cualificaciones, capacidades</b> adquiridas a lo largo de la vida, en diversos contextos, con las que cuentan y que están dispuestas a poner en valor y al servicio de una sociedad que precisa de su talento.</li> <li>• <b>El deseo, mayoritario, de las nuevas generaciones de personas mayores de seguir residiendo en su domicilio y su disposición a ser cuidadas, y cuidar</b>, siempre que el cuidado no comprometa la salud, el ocio, el autocuidado y otras dimensiones fundamentales de la vida personal, familiar y laboral (u ocupacional) de quien cuida.</li> </ul>

PARA QUÉ	
QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR <i>resultados y objetivos generales</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El diseño, implementación y evaluación de un servicio de atención online (Gobierno Vasco) y 3 oficinas piloto de atención a personas mayores (semipresenciales, alimentadas por el servicio anterior y ensayando distintos modelos de gestión de la atención presencial en la fase piloto), definiendo previamente con la comunidad (organizaciones de personas mayores y que trabajan en su favor), a través de un proceso de participación y co-diseño, los medios necesarios para una atención:           <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>integral</b> y, por tanto, diferenciada de los recursos específicos de cada sistema (salud, servicios sociales, aprendizaje a lo largo de la vida...) pero conectada con ellos;</li> <li>b) <b>especializada</b>, y, por tanto, diferenciada de la que ofrecen recursos dirigidos a toda la población como Zuzenean o las oficinas de atención ciudadana, pero conectada con ellos;</li> <li>c) <b>y personalizada</b>, dirigida tanto a personas y familias como a grupos, en relación con proyectos colectivos.</li> </ul> </li> <li>• El co-diseño de los diferentes modelos de atención posibles. Por ejemplo, con distintos grados de participación de equipos o asociaciones de personas mayores en la provisión de prestaciones sobre diversos contenidos (jubilación, participación social...). En el diseño del prototipo de las oficinas piloto y su implementación, evaluación y actualización intervendrán organizaciones de personas mayores y podrán intervenir otros agentes públicos y/o de iniciativa social o privada.</li> <li>• Los prototipos de oficinas podrán adecuarse a las características de cada territorio y contemplar diversas modalidades de organización y provisión de las prestaciones, incluida la autogestión por las organizaciones de personas mayores o su participación en la actividad de la oficina mediante un equipo de personas mayores, con capacidades e itinerarios diversos, como informantes, orientadoras... <b>En todo caso, las oficinas serán siempre servicios descentralizados y semipresenciales</b>, es decir, soportadas en un único servicio online gestionado por Gobierno Vasco, pero con atención presencial.</li> <li>• Se pretende, por último, que el apoyo ofrecido sirva de base para que las personas mayores impulsen sus proyectos de vida, de acuerdo con sus expectativas, valores, intereses... tanto a nivel individual, o familiar, como colectivo, activando proyectos e iniciativas que les permitan desarrollar sus capacidades y talento, al servicio del bien común (voluntariado, proyectos auto-gestionados, intergeneracionales...) y con un impacto en la comunidad en la que se insertan las oficinas.</li> </ul>
UNA VEZ IMPLEMENTADO, QUÉ HABRÁ CAMBIADO: <i>cómo y en qué medida los resultados esperados contribuyen a dar respuesta al reto</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un servicio alineado con el modelo comunitario - caracterizado por la personalización, continuidad, integralidad y proximidad de la atención y la participación de las personas (mayores) destinatarias - y que incluye prestaciones de resolución de consultas, información, orientación e intermediación para el acceso a recursos de todo tipo y acompañamiento social, a lo largo de las diversas etapas e hitos de esta fase del ciclo vital.</li> <li>• Una visión de las personas mayores, particularmente de las nuevas generaciones de personas mayores, como personas con talento y capacidades que pueden poner al servicio del bien común o los intereses generales y con expectativas de una vida plena en esta fase, senior, del ciclo vital; vida plena como paradigma de satisfacción de necesidades integrales y crecimiento personal en dimensiones diversas que amplía la perspectiva del envejecimiento activo.</li> <li>• Sinergias entre distintos tipos de actores; se ensayan alternativas o prototipos diversos; se canalizan y potencian el talento de las personas mayores, contando con su participación.</li> </ul>

A QUÉ QUEREMOS CONTRIBUIR	
CÓMO CONTRIBUYE A LA VISIÓN DE GOBIERNO ABIERTO	<p><b>Es un compromiso que pretende aplicar los estándares OGP a una política social dirigida a las personas mayores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicando a este proceso de diseño, implementación, evaluación y actualización (ciclo PDCA) los ámbitos o principios (información/open data/transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de las partes interesadas) y la metodología de la Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership) que persigue, entre otros aspectos, utilizar las tecnologías digitales para fortalecer la gobernanza.</li> <li>• <b>Es una demanda de la sociedad y un compromiso del Plan de Gobierno del Gobierno Vasco para la legislatura 2020-2024.</b> Se trata además de un proyecto incluido en Next Generation Euskadi.</li> <li>• <b>La aplicación de este procedimiento de alianza o partenariado para el gobierno abierto</b> resulta coherente con la puesta en marcha en los últimos años por la Viceconsejería de Políticas Sociales de la <i>Estrategia vasca de gobernanza con las personas mayores</i> y de <i>Agenda Nagusi</i> como metodología de participación vinculada a la misma.</li> </ul> <p><b>Conecta también con la dinámica propia del diálogo civil</b> y, por tanto, con el derecho de las personas, familias, colectivos y comunidades destinatarias y protagonistas de la intervención social a participar en las políticas públicas que les conciernen en todas sus fases, incluida la fase de ejecución, que la <b>ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi</b> reconoce, “en los términos contemplados en la presente ley y en la normativa reguladora de cada sistema, sin menoscabar las facultades de decisión que correspondan a los órganos de gobierno de cada institución”. Asimismo, la ley define el diálogo civil como un proceso formal de interlocución y colaboración entre el sector público y las organizaciones y redes del tercer sector social, para impulsar, orientar y evaluar las políticas sociales y otras iniciativas del sector público y del tercer sector social en el ámbito de la intervención social (artículo 7, apartado 1 y 2, de la ley 6/2016). Representa, por tanto, un compromiso medible, de impacto y que será co-diseñado con la sociedad civil, a través de Euskadiko Adinekoen Batzordea (comisión de la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi recientemente constituida), junto con otros proyectos relacionados dirigidos a las personas mayores.</p>
A QUÉ POLÍTICA AFECTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas sociales: políticas con las personas mayores y política de cuidados sociales (promoción de la autonomía y la vida plena, políticas con las personas mayores autónomas<sup>3</sup>).</li> <li>• Políticas de gobierno abierto, diálogo civil y promoción del tercer sector social.</li> <li>• Transformación sociodemográfica o sociosanitaria. Reto demográfico. Euskadi Next. Programa Vasco de Recuperación y Resiliencia 2021-2026.</li> </ul>
A QUÉ SECTOR(ES)	<p>Sector público y tercer sector social en general y organizaciones y redes de personas mayores, o que trabajan en su favor, en particular.</p> <p>Ámbitos: ocio, consumo, aprendizaje a lo largo de la vida, participación social, cuidados sociales...</p>
A QUÉ VALORES OGP SUMA	<p>Por una parte, este compromiso busca promover la implicación de la ciudadanía para mejorar los servicios de responsabilidad pública. La participación pública, en clave de co-diseño, genera un claro beneficio a las instituciones que incorporan a sus procesos el conocimiento, las ideas, la capacidad de innovación y la mirada crítica de la ciudadanía – y en particular de las personas mayores - en el diseño, despliegue y evaluación de este nuevo servicio. Asimismo, mediante este compromiso se busca proteger la capacidad de las organizaciones sin ánimo de lucro y de la sociedad civil para participar en la generación de valor público, articulando la metodología OGP con el diálogo civil. Por último, el desarrollo de este compromiso permitirá a las instituciones explorar las oportunidades que las nuevas tecnologías ofrecen para compartir información, y para generar mayor participación y colaboración.</p>

<sup>3</sup> Siendo la mayoría de las personas mayores autónomas las políticas se centran, hoy por hoy, en las personas en situación de fragilidad o dependencia.

CON QUÉ										
QUÉ RECURSOS NECESITAMOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se trata de una iniciativa recogida en el <i>Acuerdo para la reactivación económica y el empleo desde la defensa de los servicios públicos</i> y las políticas sociales, sobre la base de más y mejor autogobierno <sup>4</sup>, así como en el programa de gobierno y en Euskadi Next. Programa vasco de recuperación y resiliencia 2021-2026.</li> <li>Como se ha señalado, se van a aplicar a todo el ciclo de gestión de este proyecto los principios y metodología OGP</li> </ul>									
CON QUÉ CONTAMOS	PRESUPUESTO (MILLONES DE €)		2021	2022	2023	2024	2025	2026	TOTAL	
		GV	0,1	0,3	0,35	0,4	0,45	0,75	2,35	
		MRR	1	0,34	0,83	0,25	0,2	0,15	2,77	

<sup>4</sup> Apartado 11 (Garantizar las políticas sociales) y en el punto 11.3 (Mayores), página 51.

ACCIONES					
HITO	QUÉ SE OBTIENE <i>Producto o servicio</i>	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	INSTITUCIÓN RESPONSABLE	PERSONA DE CONTACTO
1	Diseño de los prototipos (benchmarking y planteamiento) dinamizando una experiencia piloto de Open Government Partnership (OGP).	2021	2021		
2	Licitación, resolución y adjudicación del servicio centralizado y de las tres oficinas piloto, con modelos diversos.	2021-2022 (Q2)	2021-2022 (Q2)		
3	Puesta en marcha de las oficinas: habilitación del local, configuración de equipos y de la red de oficinas (mecanismos de intercambio, coordinación y colaboración, coordinación con Zuzenean y otros servicios y programas del gobierno, prestaciones online de diseño centralizado, formación...) y elaboración del plan de trabajo 2022-2024.	2022	2022-2024	Gobierno Vasco. Departamento Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	Rafa López –Arostegui
4	Despliegue de las oficinas (apertura, difusión, grupos de trabajo con instituciones y personas mayores, actividades online, atención telefónica y presencial descentralizada, etc.).	2022	2022-2024		
5	Evaluación continua, con participación de las personas usuarias y destinatarias a partir de 2022.	2022	2022-2024		
6	Sistematización y transferencia de conocimiento.	2023	2023-2024		
7	Evaluación final.	2024	2024		

## ELEMENTOS TRANSVERSALES

<p><b>¿ESTÁ ALINEADO CON LA AGENDA 2030? ¿A QUÉ ODS CONTRIBUYE? ¿CÓMO?</b></p>	<p>Este compromiso está alineado con la Agenda 2030, ya que promueve que las personas mayores puedan desarrollar una vida plena y garantizar su derecho a la participación: un elemento clave para que todas las personas, independientemente de su edad, tengan vidas dignas, plenas, seguras y saludables.</p> <p>Además, contribuye directamente al bienestar (ODS3), la reducción de las desigualdades (ODS10), la transformación de las comunidades para que sean inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles (ODS11). Todo ello, mediante el desarrollo y adopción de servicios públicos co-diseñados con las personas mayores que fortalezcan sus capacidades y fomenten su autonomía, independencia y capacidad de decisión.</p>
<p><b>¿CÓMO SE ABORDARÁ LA PERSPECTIVA DE GÉNERO?</b> <i>Fase de diseño, despliegue y evaluación</i></p>	<p>En este sentido, el Departamento Igualdad, Justicia y Políticas Sociales contará con el conocimiento y experiencia de Emakunde – Instituto Vasco de la Mujer en el diseño, impulso y evaluación de políticas de igualdad. En el diseño, despliegue y evaluación del compromiso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tendrán en cuenta y atenderán las diferencias en el proceso vital y social de envejecer de las mujeres y los hombres y el impacto en su autonomía y en sus procesos de empoderamiento (desigualdades estructurales en aspectos como la jubilación, la renta, los cuidados, el uso del tiempo, la enfermedad, la soledad, etc.).</li> <li>• Se incorporará en el proceso a personas o agentes con conocimientos en materia de igualdad para garantizar la incorporación de la perspectiva de género en el diseño de servicios o políticas públicas.</li> <li>• Se garantizarán espacios y condiciones para una participación igualitaria, no solo paritaria, de mujeres y hombres tanto en el grupo de co-diseño como en los foros de contraste.</li> <li>• Se contemplarán indicadores de género para el seguimiento y evaluación, tanto relativos al diseño de servicios (qué servicios y cómo se prestarán) como en el proceso de contraste con las personas usuarias y destinatarias de los mismos.</li> </ul>

### ANEXO 3. CLASIFICACIÓN DE NECESIDADES DESDE EL ENFOQUE DE VIDA PLENA (BIZITZA BETEA)

Necesidad	Objetivo	Componente	Competencias / criterios de evaluación
<b>Fisiológicas, motrices y de salud</b>	Disponer de competencias personales para <u>gozar de buena salud física y mental, y de reducir al máximo la discapacidad. La enfermedad, la dependencia y la muerte prematura</u>	1. Actividad física y movilidad	Desarrolla las capacidades y habilidades físicas que faciliten un comportamiento motor autónomo mediante la práctica habitual, tanto individual como grupal, de actividades físicas, lúdicas y deportivas que estimulen un estilo de vida saludable y el bienestar personal y social
			Planifica y realiza de manera autónoma un programa básico de actividad física orientado a la salud utilizando las variables de frecuencia, intensidad, duración y tipo de actividad
			Conoce el funcionamiento para utilizar y utiliza de forma autónoma los medios de automoción (coche, silla de ruedas...) de acuerdo con sus necesidades y posibilidades
			Utiliza los servicios públicos de transporte y gestiona las tecnologías de la información y comunicación, aplicados al uso de transporte
			Usa de forma segura y responsable los medios de transporte personales (bici, coche, silla de ruedas...) y cuida de su mantenimiento
			Conoce y respeta las normas peatonales y de circulación
	2. Salud corporal	2. Salud corporal	Conoce y practica los hábitos y rutinas que se precisan para tener un sueño saludable
			Tiene conocimientos sobre la importancia que tiene la alimentación equilibrada diaria sobre la salud y los pone en práctica
			Conoce las nociones básicas de manipulación de alimentos y las aplica
			Conoce y pone en práctica los hábitos y actitudes que se precisan para tener relaciones sexuales de forma placentera y segura
			Conoce y practica los hábitos de higiene personal que ayudan a conservar la salud y prevenir enfermedades propias y de los demás
			Tiene conocimientos sobre las medidas para protegerse de la contaminación y el contagio y los aplica
			Tiene hábitos que contribuyen a la conservación y mejora medioambiental

<b>De seguridad y protección</b>	<b>Disponer de competencias personales para <u>gozar de seguridad y protección física, sanitaria, psicológica y económica</u></b>	3. Salud Mental	Pone en práctica técnicas básicas de primeros auxilios para afrontar situaciones que faciliten la intervención posterior de servicios de atención primaria
			Conoce las prestaciones que ofrecen los sistemas de salud en la CAPV
			Ejercita y estimula su capacidad cognitiva mediante diferentes actividades que pueden contribuir al desarrollo o mantenimiento de las competencias cognitivas (atención, comprensión, memoria, pensamiento crítico, pensamiento creativo...)
			Se interesa por las cosas que lo rodean y está informado en las cosas que suceden en su entorno
		1. Economía doméstica	Mantiene y cuida las relaciones con su familia, amistades, y fomenta nuevas relaciones
			Comprende las necesidades de planificación de su economía y vincula ésta a una previsión prudente de su situación económica futura
			Comprende los términos fundamentales y el funcionamiento en la operativa de las cuentas bancarias y de las distintas facturas domiciliarias; además, conoce los procedimientos de reclamación
			Elabora un presupuesto personal o familiar e identifica cada ingreso y cada gasto; además, establece un sistema para su seguimiento y control
			Sabe a dónde y a quién acudir para gestionar las necesidades económicas
			Utiliza con seguridad las herramientas informáticas e internet para la gestión económica
		2. Urbanismo y vivienda	Sabe prevenir y adaptar la vivienda a las necesidades que se derivan del envejecimiento
			Optimiza el uso de los recursos disponibles tanto a nivel individual como colectivo
			Contribuye a crear espacios que facilitan un sistema de relaciones de apoyo comunitario solidario
			Impulsa iniciativas de servicios comunitarios que favorecen actuaciones que ayudan a construir entornos urbanísticos amigables
		3. Seguridad ciudadana	Cuida la economía y el mantenimiento de las instalaciones de los suministros de agua, luz, gas y realiza algunas reparaciones sencillas
			Sabe utilizar, utiliza y cuida la economía y el mantenimiento de los electrodomésticos y del ascensor
			Sabe tomar las precauciones y medidas necesarias para evitar situaciones de riesgo
			Conoce las instancias a las que acudir en caso de riesgo e inseguridad
			Conoce y lucha por la defensa de los derechos y por la superación de los estereotipos tradicionales sobre la vejez

		4. Seguridad y protección psicológica	<p>Sabe gestionar el miedo y la ansiedad ante las inevitables situaciones de inseguridad por razones externas e internas</p> <p>Se enfrenta a las situaciones de estrés, inseguridad y adversidad con entereza</p> <p>Sabe gestionar el sufrimiento ante el dolor y la enfermedad</p> <p>Cuida a otros y acepta ser cuidado por otras personas en situaciones de dependencia</p>
De cuidado de la naturaleza y de uso de la tecnología	<p>Disponer de las competencias personales para <u>conocer y cuidar la naturaleza y poner a nuestra disposición sus fuerzas y energías usando las aplicaciones científicas y tecnológicas de forma pertinente y sostenible</u></p>	<p>1. Naturaleza y ecología</p> <p>2. Tecnología</p>	<p>Tiene conocimiento de los conceptos básicos sobre la materia y energía, el cosmos y la tierra, y el medio biológico, necesarios para situarse, valorar con criterio y tomar decisiones responsables en la vida diaria con respecto a la realidad de los sistemas y fenómenos naturales</p> <p>Tiene conocimiento de las explicaciones científicas sobre el origen de la vida, la formación de la tierra e identifica los recursos, riesgos e impactos asociados a la actividad humana sobre el clima y el medio ambiente</p> <p>Utiliza el conocimiento científico sobre el organismo humano para desarrollar hábitos de cuidado y aumentar el bienestar personal y comunitario</p> <p>Utiliza el conocimiento científico sobre el funcionamiento de los ecosistemas y sobre la repercusión de las diferentes fuentes de energías renovables y no renovables, y adopta conductas e impulsa un sistema económico compatible con el desarrollo sostenible</p> <p>Identifica diferentes tipos de residuos que se generan y actúa de forma responsable para su recogida selectiva y reciclaje</p> <p>Muestra comportamientos que evitan la contaminación ambiental y favorecen la limpieza en su vida cotidiana</p> <p>Muestra comportamientos que evitan el derroche de recursos materiales y de energía en su vida cotidiana</p> <p>Muestra comportamientos de cuidado de las plantas y animales en su vida cotidiana</p> <p>Disfruta de la naturaleza</p> <p>Utiliza de forma correcta los recursos tecnológicos que contribuyen a mejorar la calidad de la vida en casa</p> <p>Mantiene en buenas condiciones los servicios de los suministros (agua, luz, calor...), y los aparatos y equipamientos domésticos</p> <p>Hace un uso suficiente de los recursos tecnológicos, valorando la necesidad de ahorro energético y el reciclaje de residuos</p> <p>Realiza las reparaciones sencillas y tiene recursos para solicitar los servicios de reparación</p>

<b>Afectivas, sociales y comunitarias</b>	<p>Disponer de las competencias personales para <u>establecer vínculos afectivos con personas y grupos diferentes, para convivir con los demás de acuerdo con los valores de igualdad, justicia, solidaridad y libertad, y para participar en la organización y mejora de la vida social</u></p>	<p><b>1. Afectividad y relaciones interpersonales</b></p>	Tiene vínculos afectivos con personas y cosas ajenas a nosotros y nosotras
			Se relaciona con otras generaciones de diferente edad, tanto dentro del ámbito familiar (hijos/as, nietos/as) como social, y actúa con criterios de reciprocidad teniendo en cuenta el bien común
			Trata a las demás personas con igualdad, respeto, tolerancia, confianza y amabilidad
			Mantiene la serenidad y la paciencia en situaciones adversas y de conflicto
			Realiza aquello a lo que se compromete sin dilación y mantiene la confianza ante las dificultades con el ánimo de alcanzar las metas propuestas
			Comunica conjugando la satisfacción de los deseos propios y ajenos, es decir, expresando de forma assertiva sus propios sentimientos, pensamientos y deseos, a la vez que escuchando de forma activa y teniendo en cuenta los sentimientos, pensamientos y deseos de las demás personas
			Muestra compasión y solidaridad con el sufrimiento de las demás personas
			Mantiene con las demás personas relaciones de reciprocidad y muestra agradecimiento a los/as que nos aman, cuidan y nos ayudan
			Colabora con las necesidades de su entorno familiar y comunitario
			Se comporta de forma altruista y tiene disponibilidad, generosidad y hospitalidad para ayudar a las demás personas sin beneficio directo propio
		<p><b>2. Convivencia social</b></p>	Participa con criterios de reciprocidad en las distintas situaciones interpersonales, grupales y comunitarias, reconociendo en la otra persona los mismos derechos y deberes que se reconocen para una o uno mismo, para contribuir tanto al bien personal como al bien común
			Colabora en grupo, asumiendo sus responsabilidades y actuando cooperativamente en las tareas de objetivo común, reconociendo la riqueza que aportan la diversidad de personas y opiniones
		<p><b>2. Convivencia social</b></p>	Se comporta de acuerdo con los derechos humanos que emanan de los principios éticos y de acuerdo con las normas sociales que se derivan de las convenciones sociales básicas para la convivencia
			Actúa con respeto ante todo tipo de diferencias (aspecto físico, limitaciones intelectuales y sensoriales, raza, color de piel, sexo, idioma, religión, opiniones, origen nacional y social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición), no discrimina, ni menosprecia o margina a otras personas

			Está en contra de la violencia física y del acoso psicológico (bullying...) y no presenta este tipo de comportamientos
			Cuando alguien no respeta la dignidad de la persona y la igualdad, toma la responsabilidad y afronta la situación
			Respeta la vida privada y la intimidad de las personas, y no obtiene o difunde datos e informaciones sin autorización
			Muestra comportamientos que evitan la contaminación ambiental y favorecen la limpieza en su vida cotidiana
			Muestra comportamientos que evitan el derroche de recursos materiales y de energía en su vida cotidiana
			Encuentra solución a los conflictos, por medio del diálogo y la negociación
		3. Participación	Forma parte de forma activa en asociaciones, hogares de personas jubiladas, grupos de amistades, voluntariado... intentando ser útil a los demás
			Conoce las estructuras participativas y el funcionamiento de las sociedades democráticas, identificando los valores y principios fundamentales en los que se basan
			Conoce los problemas actuales de las sociedades contemporáneas, analizando y evaluando sus posibles raíces histórico-sociales, y emprende actuaciones alternativas para mejorarla
Lúdicas, estéticas y artísticas	Disponer de las competencias personales <u>para realizar aquellas cosas que nos agradan y gustan</u>	1. Juego, arte y ocio	Participa y disfruta con los juegos (motrices, cognitivos o de reglas, sociales, lingüísticos, simbólicos y afectivos)
			Ejercita la práctica de la actividad física de forma habitual, individual o grupal, en espacios abiertos
			Ejercita actividades físicas y recursos expresivos del cuerpo y del movimiento (danza) de forma estética y creativa
			Ejercita de forma habitual la lectura, la escucha de música, cine y otros medios audiovisuales
			Planea y realiza excursiones y viajes
			Asiste a conciertos, museos, bibliotecas y otras actividades culturales
			Tiene sus propias aficiones y participa en algunas actividades: musicales, arte plástico, artesanía, horticultura...
Dar sentido a la vida	Disponer de las competencias personales <u>para desarrollar nuestras propias capacidades</u>	1. Sentido de la vida	Reflexiona sobre el sentido último de la vida y trata de encontrar una respuesta
			Trata de conciliar la buena vida (bienestar) y la vida buena (ética) basada en la igualdad y reciprocidad con las demás personas
			Dispone de un mapa mental personal en el que se integran de forma sistémica todas las necesidades básicas, recursos y competencias, que le sirve para situarse y tratar de buscar la mejor respuesta posible en las distintas situaciones de la vida

	<p><u>personales, de desarrollar nuestro potencial, de hacer aquello que en verdad queremos, podemos y debemos, y de dar sentido a la vida mediante la realización y transmisión del proyecto de vida</u></p>	<p>Tiene conciencia de que los recursos para satisfacer las necesidades básicas son limitados y los utiliza con medida para asegurar el reparto equitativo y la sostenibilidad</p> <p>Tiene suficientemente satisfechas las necesidades vitales, está habitualmente ilusionada y realiza diariamente actividades que le gustan</p> <p>Tiene capacidad para tomar decisiones con autonomía y responsabilidad</p> <p>Conoce sus fortalezas y debilidades para satisfacer las necesidades vitales, pone los medios para fortalecer sus debilidades y pone a disposición sus fortalezas para ayudar a las demás personas</p> <p>Tiene una visión de lo que es importante para satisfacer las necesidades básicas personales y sociales en el futuro, y orienta su actuación de forma coherente</p> <p>Tiene un relato elaborado del grado de satisfacción de las necesidades vitales en el pasado y la valoración de lo que considera importante como legado para las nuevas generaciones</p> <p>Tiene información sobre la redacción de testamentos y testamentos vitales y sabe a dónde recurrir para hacerlos</p>
	<p>2. Ensanchamiento de la conciencia de sí mismo</p>	<p>Tiene conciencia de su cuerpo, de su funcionamiento y de los sentidos corporales</p> <p>Toma distancia y reflexiona sobre lo que siente, piensa, dice y hace</p> <p>Tiene conciencia de sus puntos fuertes y débiles, y reconoce y corrige sus errores</p> <p>Dedica parte de su tiempo a la relajación, a la meditación, y a la contemplación en silencio y en soledad</p> <p>Tiene un auto-concepto ajustado y autoestima positiva de sí mismo/a</p> <p>Tiene conciencia de los grandes valores sociales tales como la solidaridad, la justicia, la equidad... y muestra tendencia a defenderlos</p> <p>Respecta y muestra interés por el desarrollo de los aspectos espirituales y religiosos propios y de las demás personas</p>