

# ALTXOR 7.0

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



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

BERDINTASUN, JUSTIZIA  
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,  
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

# ENCUADRE, ORIGEN Y PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO

## 1. PROGRAMA DE GOBIERNO DE LA XII LEGISLATURA. EUSKADI EN MARCHA

<<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>>.

# ENCUADRE, ORIGEN Y PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO

## 1. PROGRAMA DE GOBIERNO DE LA XII LEGISLATURA. EUSKADI EN MARCHA

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, con forme al principio de diálogo civil.
- 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;
- c) las personas autónomas, que son la mayoría

# ENCUADRE, ORIGEN Y PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO

## 2. EUSKADI NEXT. Programa Vasco de Recuperación y Resiliencia 2021-2026



*“Servicio online y 3 oficinas piloto descentralizadas de apoyo a los proyectos de vida de las personas mayores”*

Urteei bizia ematen.

Objetivo de país: aumento de la esperanza de vida hasta los 85 años con un enfoque de vida plena

## DOS LÍNEAS DE TRABAJO EN LA POLÍTICA DE MAYORES

ESTUDIO DE CONDICIONES DE VIDA – IEA y otras dimensiones de la vida plena

### GENERATIONS 60/100

- **Altzor 7.0 Proiektua** - Adineko Bizi Proiektuak eta Talentua bultzatzeko Zerbitzua.
- **Bizitza Betea** Prestakuntza Plana.
- Transformación de los **centros de personas mayores**.
- **Lucha contra la estigmatización** de las personas mayores y edadismo.

### ELKARREKIN ZAINTZEN

- II Plan estratégico de Servicios Sociales.
- Prioridades estratégicas socio-sanitarias / Estrategia de cuidados de larga duración sociales y sanitarios.
- Extensión de **BetiON**.
- Promoción de ecosistemas locales de cuidados (pilotos).
- **Bakardadeak**. Plan de lucha contra la soledad no deseada.
- Estrategia socio-sanitaria de apoyo a familias cuidadoras.
- Pacto social por los cuidados.

Adinekoekin  
Euskal  
Estrategia

Euskadi  
Lagunkoia  
Sustraiaetik

Agenda Nagusi  
(cuidado, soledad,  
residencias,  
edadismo...)

# PARTICIPANTES

## MESA DE DIÁLOGO CIVIL



**eab**

Euskadiko  
Adinekoen  
Batzordea

Euskofederpen, Agijupens, Las Cuatro Torres, Nagusiak, Lares Euskadi, Helduak  
Adi!, Secot y Nagusilan

# UN PROCESO DE CODISEÑO QUE IMPLICA

**DISEÑO,  
DESPLIEGUE Y  
EVALUACIÓN  
CIUDADANA**



**Eusko Federpen**

**LARES**

**Agijupens**

**Las Cuatro Torres**

**Nagusiak**

**Helduak Adi!**

**Secot**

**Nagusilan**



BERDINTASUN, JUSTIZIA  
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA  
DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,  
JUSTIZIA Y POLÍTICAS SOCIALES



FORO ABIERTO Y WEB OGP



Arabako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Álava

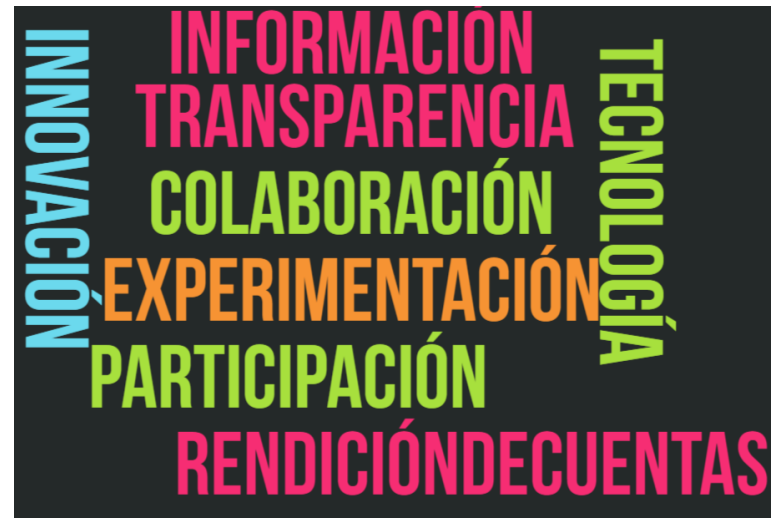


Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa



**CONTRASTE  
INSTITUCIONAL**

# CÓMO CONTRIBUYE AL GOBIERNO ABIERTO



## MIRADA CIUDADANA

Ciudadanía activa, informada y empoderada, ejerciendo su autonomía y autodeterminación desde una toma de decisiones personal y consciente

## MIRADA COMUNITARIA

Incorpora una lógica de atención comunitaria y capitaliza el potencial de las asociaciones

## MIRADA INSTITUCIONAL

Ofrece recursos de apoyo a un colectivo ciudadano creciente, coherentes con sus aspiraciones y valores, e innova en el qué y el cómo



# EN QUÉ SE CONCRETA EL PROYECTO

**UN SERVICIO PÚBLICO  
CODISEÑADO CON LAS  
PERSONAS MAYORES**

- **INTEGRAL** – SOBRE CUALQUIER CUESTIÓN DE INTERÉS
- **ESPECIALIZADO** – DESDE SUS NECESIDADES, DESEOS Y CAPACIDADES EN ESTAS ETAPAS DE LA VIDA
- **PERSONALIZADO** – PROYECTOS PERSONALES Y COLECTIVOS
- **CONTINUADOS** – PARA LA RESOLUCIÓN DE UNA NECESIDAD O A LO LARGO DEL CICLO VITAL
- **PARTICIPADOS** – EN SU DISEÑO, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN POR LAS PROPIAS PERSONAS MAYORES

**UN SERVICIO ONLINE + 3 OFICINAS PILOTO DE ATENCIÓN SEMIPRESENCIAL**

**¿QUÉ NOS APORTA UN  
“PILOTO?”**

**ENSAYAR**

DISTINTOS MODELOS DE ATENCIÓN

DISTINTOS MODELOS DE COLABORACIÓN

**ADAPTAR**

ADECUARNOS A CONTEXTOS DIFERENTES

**CONECTAR**

A RECURSOS YA EXISTENTES (PROTECCIÓN, PROMOCIÓN,  
ATENCIÓN CIUDADANA...)

# INVERSIÓN

*Acuerdo para la reactivación económica y el empleo desde la defensa de los servicios públicos y las políticas sociales*

Programa de gobierno



Programa vasco de recuperación y resiliencia 2021-2026.



*Inversión pública / presupuesto estimado*

	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

\* MMR - Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia

# 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 (3) -Y, EN SU CASO, PUNTOS- DE ATENCIÓN PRESENCIAL, DESCENTRALIZADAS Y CONECTADAS CON EL SERVICIO ONLINE QUE LES PROVEE DE PARTE DE LA INFORMACIÓN.

## ¿Qué se pretende?

1. Ofrecer un apoyo integral, especializado y personalizado a los proyectos de vida de todas las personas mayores de 60 años, 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.
2. Ofrecer estas prestaciones a personas, parejas, familias y grupos de una forma personalizada, atendiendo a la edad y al género o adecuada a cada grupo.
3. 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.

# PORQUÉ Atxor 7.0

1. Porque en torno a los 70 se fraguan los proyectos de vida plena forjados en la década de los 60
2. Porque es 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.
3. Porque es una etapa para reinventarse, una vez más. Con nuevos condicionantes, pero con nuevos espacios de libertad y oportunidades de abordar “asignaturas pendientes”, crecer, aportar y disfrutar.
4. Porque es una etapa de evolución y crecimiento personal, semilla de transformación social y bien común.



# PORQUÉ Aitxor 7.0

## CÓMO QUEREMOS ENVEJER

- Queremos envejecer en casa, pero sin suponer “una carga” para nadie. Queremos envejecer bien.
- Queremos que se tenga en cuenta nuestra opinión, nuestras necesidades, recorridos y experiencias vitales. Todas ellas diferentes, todas ellas únicas
- Queremos seguir contribuyendo y aportando
- Queremos seguir tomando nuestras propias decisiones
- Pero a veces, nos sentimos en una carrera de obstáculos (brecha digital, medios económicos y materiales, red de apoyo...)

**El proyecto quiere trabajar CON LAS PERSONAS MAYORES para diseñar y poner en marcha un RECURSO PÚBLICO que les ayude a desarrollar su proyecto vital**

Necesito información ...  
Necesito orientación ...  
Necesito contactar / conectar con ...  
Necesito ayuda ...

(  
...  
**PORQUE**  
...  
)

*Me jubilo en 2 años*

*No quiero vivir sola*

*Nos gustaría formar una asociación*

*Querría estudiar informática*

*Nos gustaría quedar para ir al monte en compañía*

*Me gustaría conseguir ayuda para cuidar a mi mujer que tiene demencia...*

*Me gustaría arreglar mis asuntos económicos*

*Me gustaría dejar claro cuándo y cómo quiero irme*

# PORQUÉ Atxor 7.0

## Begoña y Txema

Txema tiene 69 años y Begoña acaba de cumplir los 66, tienen dos hijas y una nieta a la que adoran.



Txema es un hombre con muchas inquietudes, ingeniero industrial que se prejubiló con 63 años. Quería *“disfrutar de la vida mientras estuviera bien”*, añoraba tener *“tiempo”*, para poder disfrutar de sus aficiones y de sus seres queridos: la montaña, la música y la cultura en general...sus hijas, su nieta.....

*“No planifiqué mi jubilación, porque sabía lo que quería hacer, pero se me olvidó tener en cuenta las muchas horas que tiene el día, y los muchos días que tiene el año, y los muchos años que me quedan por delante. Al principio, los dos primeros años, todo fue sobre lo que tenía previsto, hacía monte, paseos, senderismo, de vez en cuando mi mujer y yo íbamos a ver alguna obra de teatro, algún concierto de música...., sacar al perro, ayudar en las labores de casa....visitas a las hijas, pero aun así, pronto empecé a darme cuenta de que no era suficiente, no me imaginaba otros 20 o 30 años así. Los días se me empezaban hacer demasiado largos..., no quería llenar las horas sin más, y tenía demasiado tiempo para todo. El **“tiempo” que siempre me había faltado, ahora me sobra, y me generaba una enorme insatisfacción pensar que lo estaba desperdiciando**”.*

Necesitaba darle un nuevo sentido a mi vida.....

# PORQUÉ Atxor 7.0



## Lourdes

Una enfermera de vocación, inquieta, moderna y con muchas ganas de vivir.

Se ha jubilado hace un año, recién cumplidos los 65, aunque los últimos tres años pidió una reducción de jornada para poder cuidar a su madre de 87 años enferma de Alzheimer.

La tarea de cuidado, y a pesar de su resistencia, está comenzando hacer mella en ella, no solo física, sino mental, social, y afectivamente.

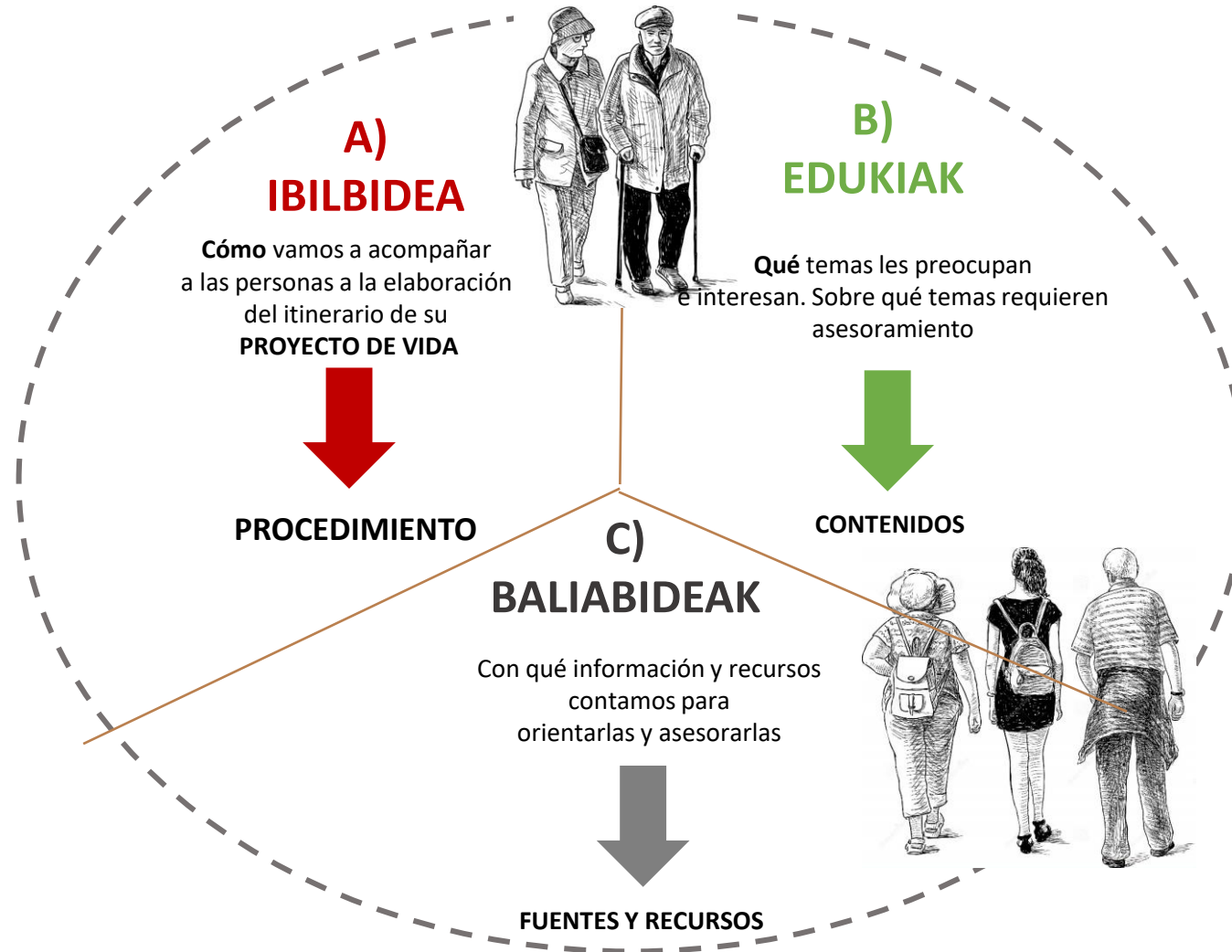
Pensaba que con la jubilación, la tarea de cuidado de su madre iba a ser más llevadera, pero siente que aun es peor, está desconectada del mundo, cansada, y con pocas ganas de nada.

Para ella viajar era una de esas actividades que le cargaban las pilas del alma. Lleva más de cinco años sin moverse a más de 30 km de su madre.

Sabe que necesita hacer algo, porque la depresión acecha. Se ha desvinculado de sus amistades. Sus hijas trabajan fuera, una en Londres y la otra en Canarias. Enviudó a los 60, y se siente sola y sin rumbo como nunca lo había estado en su vida.

# OBJETIVO

Ayudar a la persona que envejece a autodiseñar su proyecto vital, individual o colectivo desde el realismo de su situación, informándola, orientándola, asesorándola y acompañándola





# RECURSOS

## DIGITALES

- Web (ecosistema entorno a la autonomía y a los proyectos vitales de las personas mayores) con posibilidad de interacción y diversos sub-espacios que permiten operar a diversos agentes que forman parte del ecosistema, incluidas las personas mayores y organizaciones de mayores.
- App para acceder a la información y realizar consultas
- Redes sociales: 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 como teléfono, correo electrónico, redes sociales...)
- Equipo, de inicialmente 6 personas, para la generación de contenidos digitales, a partir de la tipología de necesidades elaborada por Helduak Adi! y para la posterior puesta en marcha del servicio on-line.

## PRESENCIALES

- Oficinas: Un espacio, exclusivo o no, pero sin barreras de acceso ni internas, que incluya al menos tres huecos: un espacio de trabajo personal, (con mesa silla, teléfono e impresora), un espacio para entrevistas (acogedor, con sofás o butacas...) y otro para sesiones grupales.
- Puntos de información en lugares visibles y transitados, como por ejemplo, Centros Sociales.
- Equipo de, inicialmente dos jornadas completas de mañana y tarde.

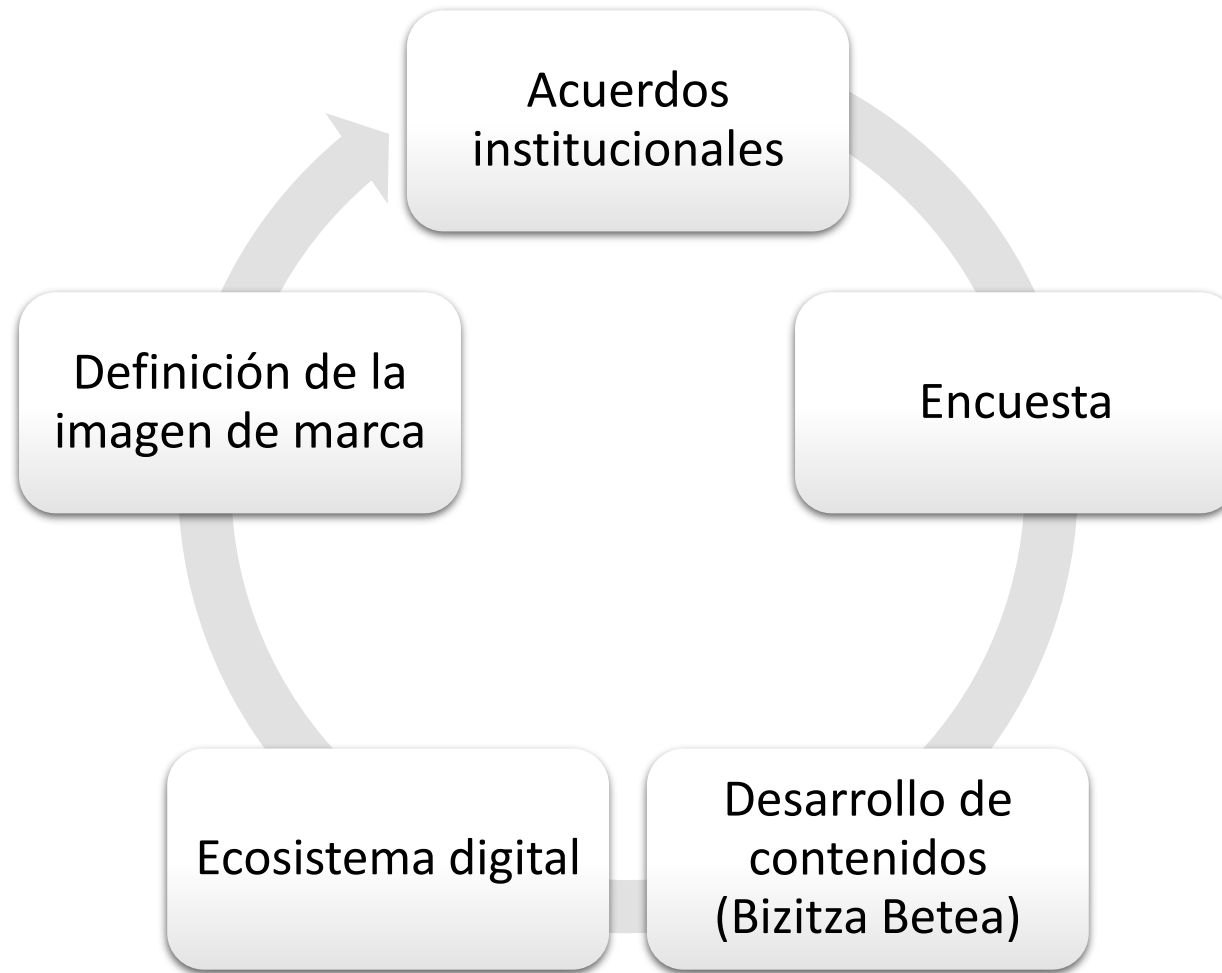


INTERCONEXIÓN

# CRONOGRAMA

QUÉ SE OBTIENE Producto o servicio	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

# AVANCES REALIZADOS



# ACUERDOS INSTITUCIONALES

# ACUERDOS INSTITUCIONALES



Tres territorios = tres modelos de gestión

Público, social o mixto, que, en cualquier caso, tendrán que garantizar:

1. La conexión de las oficinas y en su caso puntos de información con el servicio on-line.
2. La participación de las personas mayores en el diseño, ejecución y evaluación del servicio.

# ECOSISTEMA VIRTUAL

Inicio | Altxor Digital

https://altxor-digital.theglobal.network

15 participantes 6 proyectos 19 contenidos y recursos

Busca en tu comunidad

SL

# Estás en ALTXOR DIGITAL

¿Qué quieres crear hoy? ¿Necesitas ayuda?

En portada Mi espacio de participación

## Te proponemos

Aquí encontrarás grupos públicos de conversación sobre temas que te pueden interesar.  
✓ Preséntate y di qué necesitas o te interesa...

¿Quieres contactar con otras personas de la comunidad? Descubre aquí quién participa.

### Guías de la comunidad

Conoce a las personas que pueden ayudarte y asesorarte.

Conoce a tus guías

12°C Nublado 13:15 14/11/2022

ENCUESTA



# ENCUESTA A PERSONAS MAYORES

## MUESTRA

	EUSKADI			ARABA /ÁLAVA		BIZKAIA		GIPUZKOA	
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
De 60 a 74 años	228	250	478	33	36	120	134	75	80
De 75 y más años	127	195	322	19	26	66	106	42	63
TOTAL	355	445	800	52	62	186	240	117	143
				114		426		260	

MUESTRA = 800 PERSONAS

# CONTENIDOS

## A) IBILBIDEA

**Cómo** vamos a acompañar  
a las personas a la elaboración  
del itinerario de su  
**PROYECTO DE VIDA**

### ITINERARIO DE ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE VIDA

- ACOGIDA

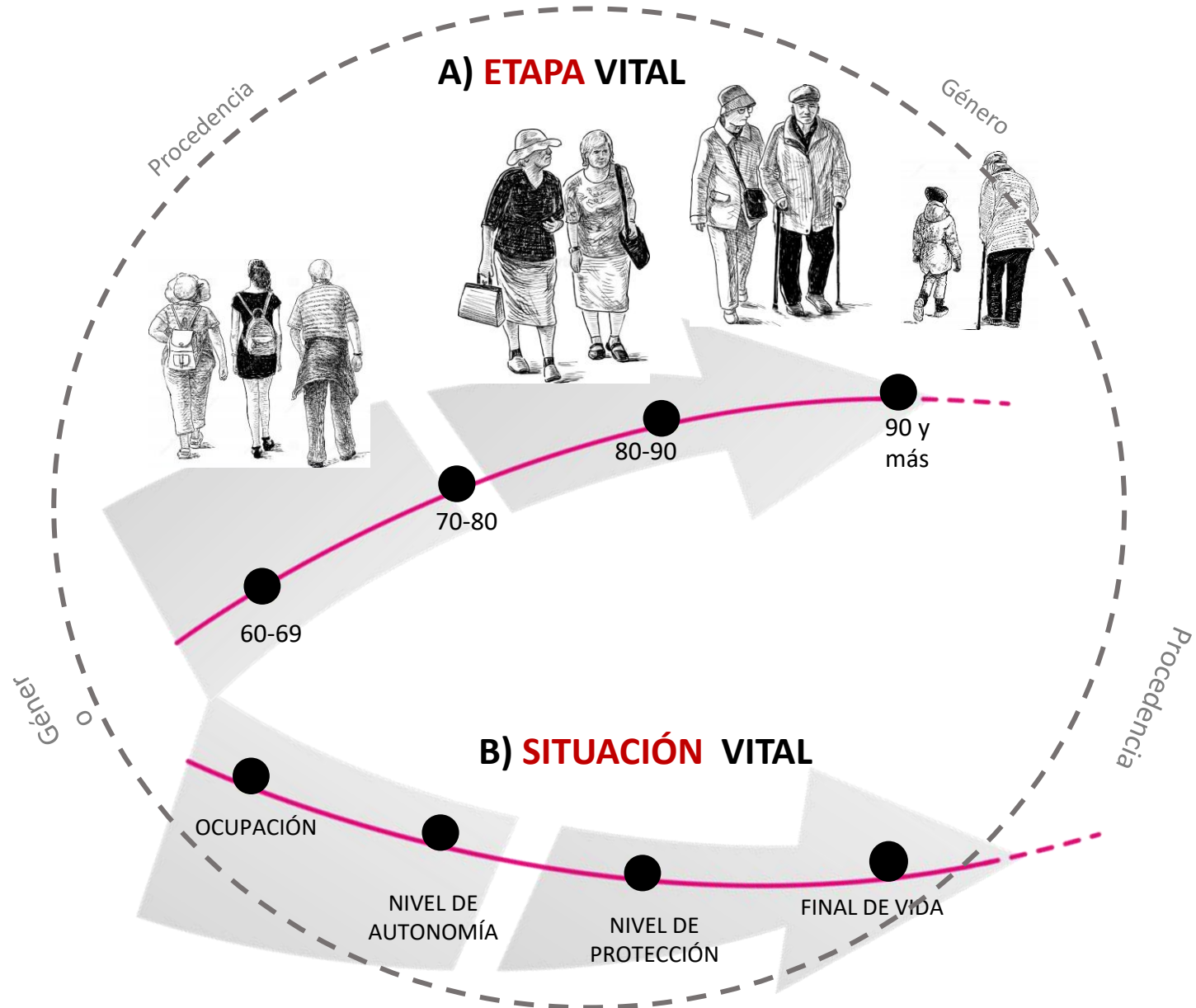
- DIAGNÓSTICO Y PERFIL

- VISIÓN y OBJETIVOS VITALES

- DISEÑO ITINERARIO PROYECTO VITAL

- SEGUIMIENTO

# CONTENIDOS



# CONTENIDOS

## B) EDUKIAK

Qué temas les preocupan e interesan.



### VIDA PLENA Y SIGNIFICATIVA NECESIDADES BASICAS :

Necesidades: fisiológicas, psíquicas y sanitarias/ de seguridad y protección / Naturaleza y Tecnología/ Sociales, afectivas y comunitarias / de Ocio, lúdicas, estéticas, artísticas /Autorrealización: necesidad de dar sentido a la vida

### CARÁCTERÍSTICAS PERSONALES

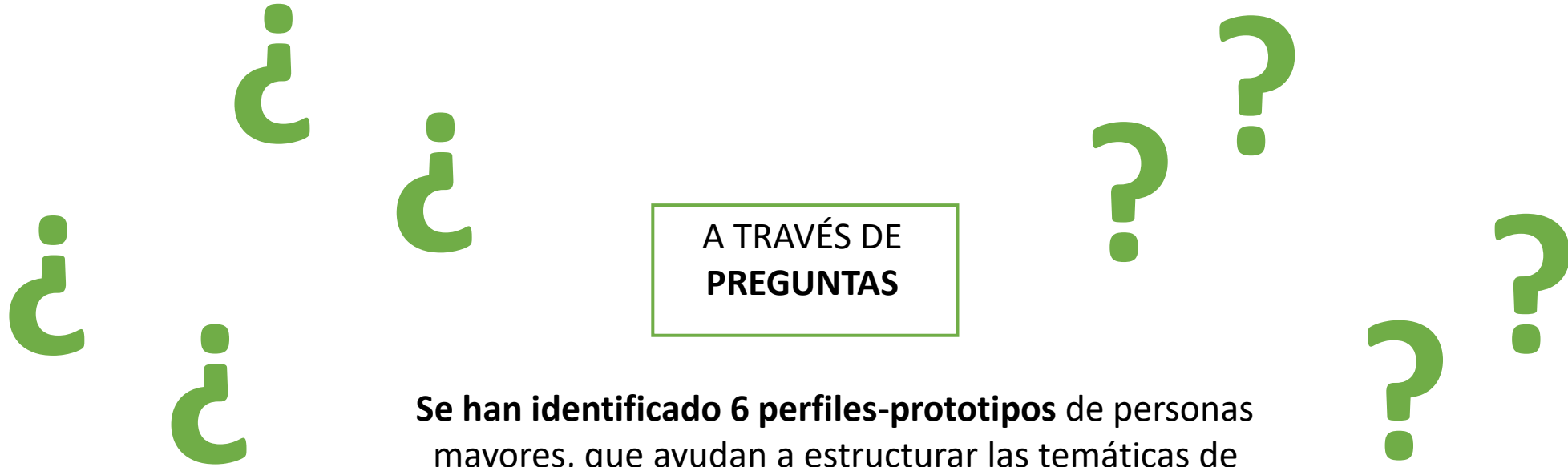
Carácter, nivel de instrucción, procedencia, competencias, preferencias, deseos, etc.

### SITUACIONES VITALES

- ✓ Laboralmente: activa, prejubilada y jubilada
- ✓ Autónoma
- ✓ Inicio fragilidad
- ✓ Dependencia grado 1
- ✓ Dependencia grado 2
- ✓ Dependencia grado 3
- ✓ Desprotección
- ✓ Discapacidad
- ✓ Exclusión
- ✓ Final de vida
- ✓ Etc.



# CONTENIDOS



A TRAVÉS DE  
PREGUNTAS

**Se han identificado 6 perfiles-prototipos** de personas mayores, que ayudan a estructurar las temáticas de contenidos.

**\*\*\*Una persona mayor, puede contener más de un perfil, incluso contener todos los prototipos**

# CONTENIDOS

## PERFILES-PROTOTIPOS

### 1. PERSONAS MAYORES OBJETO DE CUIDADOS Y PROTECCIÓN



### 2. PERSONAS MAYORES CUIDADORAS



### 3. PERSONAS MAYORES PARTICIPATIVAS, SOLIDARIAS Y COMPROMETIDAS



### 4. PERSONAS MAYORES TRABAJADORAS, EMPRENDEDORAS



### 5. PERSONAS MAYORES CONSUMIDORAS



### 6. PERSONAS MAYORES ACTIVAS Y PLANIFICADORAS



# CONTENIDOS

PERFIL PROTOTIPO	PREGUNTAS
1. PERSONA MAYOR <b>OBJETO DE CUIDADOS y PROTECCIÓN</b>	Soy un persona con un cierto grado de discapacidad física y me preocupa mantener mi autonomía ¿Qué recursos de apoyo existen para que ello no me limite para el desarrollo de mi proyecto de vida?
2. PERSONA MAYOR <b>CUIDADORA</b>	Soy persona cuidadora, me encargo del cuidado de una persona cercana familiar que necesita mi ayuda de forma continuada ¿Qué recursos de apoyo existen para que yo pueda disponer con tranquilidad de tiempo para desarrollar mi proyecto de vida?
3. PERSONA MAYOR <b>PARTICIPATIVA, SOLIDARIA Y COMPROMETIDA SOCIALMENTE.</b>	Me gustaría realizar actividades de voluntariado en el extranjero en países en vías de desarrollo ¿cómo informarme?
4. PERSONA MAYOR <b>TRABAJADORA,</b>	He ejercido mi profesión en el ámbito de la economía y las finanzas y me gustaría emplear mis conocimientos para trabajar en alguna entidad sin ánimo de lucro, ayudando con la contabilidad, etc...
5. PERSONA MAYOR <b>CONSUMIDORA</b>	¿Qué ventajas y descuentos tenemos las personas mayores y/o jubiladas?
6. PERSONA MAYOR <b>ACTIVA y PLANIFICADORA</b>	Como parte de mi proyecto de vida me planteo alguna alternativa de vivienda a mi domicilio a futuro, que me permita resolver las cuestiones básicas asociadas al domicilio y contar con ayuda y apoyo para cuando pierda autonomía y contar con una red social en la medida que yo necesite o desee.



# CONTENIDOS

PERFIL PROTOTIPO	CONTENIDOS-TEMÁTICAS
1. PERSONA MAYOR <b>OBJETO DE CUIDADOS y PROTECCIÓN</b>	Fragilidad, dependencia, discapacidad, enfermedad, exclusión, final de vida, etc.
2. PERSONA MAYOR <b>CUIDADORA</b>	Prevención, respiro, ayuda, formación, recompensa, reconocimiento, cualificación, etc
3. PERSONA MAYOR <b>PARTICIPATIVA, SOLIDARIA Y COMPROMETIDA SOCIALMENTE.</b>	Asociacionismo, voluntariado, activismo, etc.
4. PERSONA MAYOR <b>TRABAJADORA,</b>	Jubilación, pre-jubilación, relevo generacional, talento, empleo, remuneración, emprendimiento, etc.
5. PERSONA MAYOR <b>CONSUMIDORA</b>	Responsabilidad medioambiental, reciclaje, ahorro, reclamaciones, denuncias..
6. PERSONA MAYOR <b>ACTIVA y PLANIFICADORA</b>	Ocio, cultura, amor, aprendizaje, relaciones, tecnología, deporte, planificación.

## C) BALIABIDEAK

Con qué información y recursos  
contamos para  
orientarlas y asesorarlas



**FUENTES Y RECURSOS**



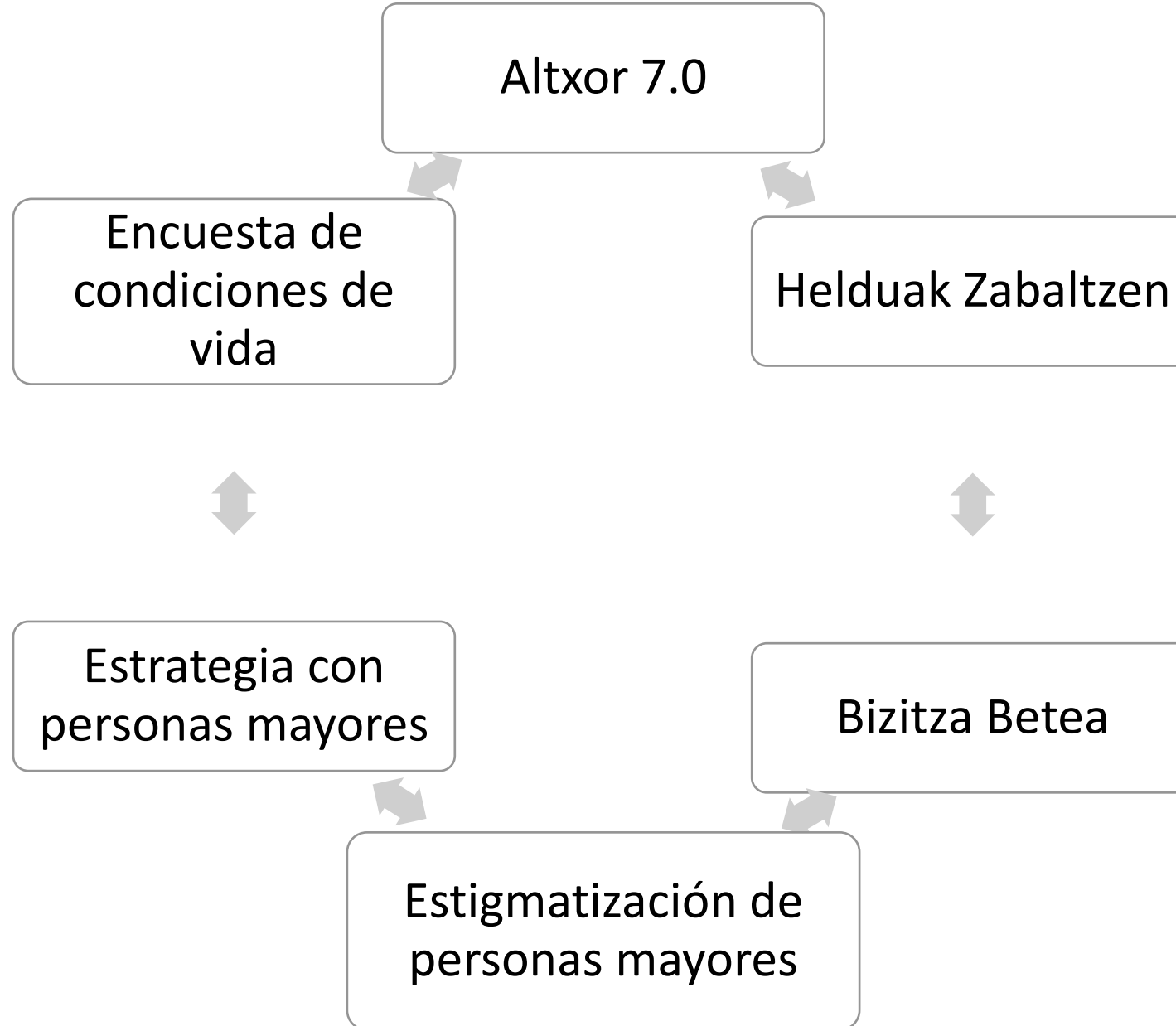
**SURGEN DE BUSCAR RESPUESTAS**

Pero para cubrir lo máximo posible de recursos existentes en diferentes ámbitos, que faciliten una vida plena, se están rastreando recursos y fuentes de información a partir de la clasificación de las necesidades básicas, que plantea “Bizitza Betea”.



PARA FINALIZAR

# INTERCONEXIÓN



# ALTXOR 7.0

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

