

**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@euskofederpen.com">santilarburu@euskofederpen.com</a> <a href="mailto:info@euskofederpen.com">info@euskofederpen.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
8	Nagusilan	Joserra Ecenarro	Presidente	<a href="mailto:joserra.ecenarro@nagusilan.org">joserra.ecenarro@nagusilan.org</a>	Co-diseño

**OTROS AGENTES IMPLICADOS**

	<i>Nombre de la organización</i>	<i>Nombre del contacto</i>	<i>Cargo</i>	<i>Correo electrónico</i>	<i>Rol en el desarrollo</i>
<b>9</b>	Diputación Foral de Araba				Contraste
<b>10</b>	Diputación Foral de Bizkaia				Contraste
<b>11</b>	Diputación Foral de Gipuzkoa				Contraste
<b>12</b>	Ayuntamiento (EUDEL)				Contraste
<b>13</b>	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

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  
*resultados y objetivos generales*

- **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:
  - a) integral** 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;
  - b) especializada**, 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;
  - c) y personalizada**, dirigida tanto a personas y familias como a grupos, en relación con proyectos colectivos.
- **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.
- **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... **En todo caso, las oficinas serán siempre servicios descentralizados y semipresenciales**, es decir, soportadas en un único servicio online gestionado por Gobierno Vasco, pero con atención presencial.
- 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.

UNA VEZ IMPLEMENTADO,  
 QUÉ HABRÁ CAMBIADO:  
*cómo y en qué medida los resultados esperados contribuyen a dar respuesta al reto*

- **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.
- **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.
- **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.

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 <b>la 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>1</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. 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>1</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 y las políticas sociales</i>, sobre la base de más y mejor autogobierno <sup>2</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			
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		Gobierno Vasco. Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales			Rafa López –Arostegui				
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									
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									

<sup>2</sup> Apartado 11 (Garantizar las políticas sociales) y en el punto 11.3 (Mayores), página 51.

**ELEMENTOS TRANSVERSALES**

<b>¿ESTÁ ALINEADO CON LA AGENDA 2030? ¿A QUÉ ODS CONTRIBUYE? ¿CÓMO?</b>	<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>
<b>¿CÓMO SE ABORDARÁ LA PERSPECTIVA DE GÉNERO?</b> <i>Fase de diseño, despliegue y evaluación</i>	<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 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 seguimiento y evaluación con perspectiva de género, 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>