

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	r-lopez-arostegui@euskadi.eus	Promotor

QUÉ ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL COLIDERA (si procede)

Nombre de la organización	Nombre del contacto	Cargo	Correo electrónico	Rol en el desarrollo
Innobasque	Gotzon Bernaola Ariño	Dtor. Innovación Pública	gbernaola@innobasque.eus	Asesor

OTROS AGENTES IMPLICADOS

	Nombre de la organización	Nombre del contacto	Cargo	Correo electrónico	Rol en el desarrollo
1	Eusko Federpen	Santiago Larburu	Presidente	santilarburu@euskofederpen.com	Co-diseño
2	LARES	José Ezkerra	Presidente	lares@lareseuskadi.org	Co-diseño
3	Agijupens	José Agustín Arrieta	Presidente	arrietajoxeagus@gmail.com	Co-diseño
4	Las Cuatro Torres	Félix Ortiz de Zarate	Presidente	lascuatrotorres@hotmail.com	Co-diseño
5	Nagusiak	Roberto Martínez	Presidente	roberto.martinez@nagusiak.org	Co-diseño
6	Helduak Adi!	Antonio Campos	Presidente	minolarrea@gmail.com	Co-diseño
7	Secot	Javier Fernández de Trocóniz	Presidente	troconiz@outlook.com	Co-diseño
8	Nagusilan	Joserra Ecenarro	Presidente	joserra.ecenarro@nagusilan.org	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>
9	Diputación Foral de Araba				Contraste
10	Diputación Foral de Bizkaia				Contraste
11	Diputación Foral de Gipuzkoa				Contraste
12	Ayuntamiento (EUDEL)				Contraste
13	Ayuntamiento de Bilbao	M ^a Angeles Pérez de Albeniz Amagoia Ibarondo	Coordinadora del Plan B+60 Dtora.de Calidad y Evaluación	marian.albeniz@bilbao.eus amagoia@bilbao.eus	Contraste

DESCRIPCIÓN DEL COMPROMISO	
POR QUÉ	
A QUÉ RETO DA RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de los servicios de responsabilidad pública en cooperación con la iniciativa social 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 gestionados con su participación, en una sociedad vasca crecientemente envejecida y digitalizada, incorporando los parámetros de OGP. • Aumento de la responsabilidad corporativa 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. <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 contexto al que responde y en el que se desarrolla el proyecto se caracteriza, entre otros aspectos, por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 y sobre las iniciativas y redes de relación, participación y ayuda mutua promovidas por ellas mismas. • 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 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 en estas etapas del ciclo vital y de participación, social y política, en sentido amplio. 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. • 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.

PARA QUÉ	
<p>QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR <i>resultados y objetivos generales</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> 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 <i>Zuzenean</i> 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.
<p>UNA VEZ IMPLEMENTADO, QUÉ HABRÁ CAMBIADO: <i>cómo y en qué medida los resultados esperados contribuyen a dar respuesta al reto</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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>Es un compromiso que pretende aplicar los estándares OGP a una política social dirigida a las personas mayores:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. Es una demanda de la sociedad y un compromiso del Plan de Gobierno del Gobierno Vasco para la legislatura 2020-2024. Se trata además de un proyecto incluido en Next Generation Euskadi. La aplicación de este procedimiento de alianza o partenariado para el gobierno abierto 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. <p>Conecta también con la dinámica propia del diálogo civil 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 ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi 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"> 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 autónomas¹). Políticas de gobierno abierto, diálogo civil y promoción del tercer sector social. Transformación sociodemográfica o sociosanitaria. Reto demográfico. Euskadi Next. Programa Vasco de Recuperación y Resiliencia 2021-2026.
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>

¹ 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"> 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 ², así como en el programa de gobierno y en Euskadi Next. Programa vasco de recuperación y resiliencia 2021-2026. Como se ha señalado, se van a aplicar a todo el ciclo de gestión de este proyecto los principios y metodología OGP 																															
CON QUÉ CONTAMOS	<table border="1"> <thead> <tr> <th>PRESUPUESTO (MILLONES DE €)</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>GV</td> <td>0,1</td> <td>0,3</td> <td>0,35</td> <td>0,4</td> <td>0,45</td> <td>0,75</td> <td>2,35</td> </tr> <tr> <td>MRR</td> <td>1</td> <td>0,34</td> <td>0,83</td> <td>0,25</td> <td>0,2</td> <td>0,15</td> <td>2,77</td> </tr> </tbody> </table>								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
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 <i>Zuzenean</i> 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																													

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

ELEMENTOS TRANSVERSALES	
<p>¿ESTÁ ALINEADO CON LA AGENDA 2030? ¿A QUÉ ODS CONTRIBUYE? ¿CÓMO?</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>¿CÓMO SE ABORDARÁ LA PERSPECTIVA DE GÉNERO? <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"> • 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.). • Se incorporará en el proceso a personas o agentes con perspectiva de género en el diseño de servicios o políticas públicas. • 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. • 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.