

TRABAJO SOCIAL Y CIUDADES INTELIGENTES: ANÁLISIS COMPARADO DEL PROTOCOLO DE VANCOUVER PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA EN PERSONAS MAYORES

SOCIAL WORK AND SMART CITIES: COMPARATIVE ANALYSIS OF THE VANCOUVER PROTOCOL TO IMPROVE THE QUALITY OF LIFE IN OLDER PEOPLE

María Dolores Muñoz de Dios
Universidad de Jaén

María del Carmen Orpez Lara
Universidad de Jaén

Cristina Belén Sampedro Palacios
Universidad de Jaén

Resumen: El conjunto social en España viene determinado por las personas mayores que constituyen la mayoría de la pirámide poblacional. Para mejorar la calidad de vida de las personas mayores es esencial un entorno amigable conocido como «Ciudades Inteligentes» en las que se gestiona eficientemente los recursos y la promoción de la sostenibilidad. La transformación de una sociedad tradicional en una «Ciudad Inteligente» requiere de Trabajo Social como agente de cambio, promoción de políticas públicas adecuadas y la aplicación del Protocolo de Vancouver. Desde este estudio se resalta la importancia del análisis de las actuaciones desde el Trabajo Social en materia de «Ciudades Inteligentes». Los resultados muestran algunas actuaciones de la Administración Pública y del Protocolo de Vancouver, comparando planes en diversas ciudades españolas como ejemplos de buenas prácticas. Se concluye que es necesaria la implementación de políticas sociales para adaptar las ciudades a las necesidades de sus habitantes como derecho social.

Palabras Clave: Trabajo Social; Ciudad Inteligente; Personas Mayores; Políticas Públicas; Protocolo de Vancouver.

Abstract: The social group in Spain is determined by the elderly, who make up the majority of the population pyramid. To improve the quality of life of the elderly, a friendly environment known as «Smart Cities» is essential, where resources are efficiently managed and sustainability is promoted. The transformation of a traditional society into a «Smart City» requires Social Work as an agent of change, promotion of adequate public policies and the application of the Vancouver Protocol. This study highlights the importance of analyzing the actions of Social Work in the field of «Smart Cities». The results show some actions of the Public Administration and the Vancouver Protocol, comparing plans in various Spanish cities as examples of good practices. It is concluded that the implementation of social policies is necessary to adapt cities to the needs of their inhabitants as a social right.

Keywords: Social Work; Smart Cities; Older People; Public Policies; Vancouver Protocol.

Referencia normalizada: Muñoz, M. D., Orpez, M. C. y Sampedro, C. B. (2025). Trabajo Social y Ciudades Inteligentes: Análisis comparado del Protocolo Vancouver para la mejora de la calidad de vida en personas mayores. *Trabajo Social Hoy*, 103 (1), 1-18. Doi: 10.12960/TSH.2025.0006

Correspondencia: Cristina Belén Sampedro Palacio. Email: cbsamped@uajen.es

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el aumento de población mayor en España es una realidad que debe ser asumida por parte de los diferentes agentes de intervención social y estatal. El Trabajo Social cobra protagonismo en la intervención con personas mayores, así como en el fomento de políticas sociales que propicien un entorno amigable con las personas mayores. Según los datos procedentes del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) se manifiesta que en España el número de personas mayores de 65 y más años es de 9 millones. Además, estos datos se prevé que sigan aumentando gracias a la esperanza de vida que, en España, se sitúa en los 83,1 años. Estos datos la posicionan como la más alta de la Unión Europea en el año 2023 (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2023a).

Así, la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el período comprendido entre 2021-2030 como la década del envejecimiento saludable, pidiendo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) que lidere su puesta en práctica. Esto es, la «Década del Envejecimiento Saludable de las Naciones Unidas» es un proyecto de colaboración a escala mundial que pretende unir el esfuerzo de los gobiernos, la sociedad civil, los organismos internacionales, los profesionales, el mundo académico, los medios de comunicación y el sector privado. Para llevar a cabo una acción concertada, catalizadora y colaborativa a lo largo de 10 años con el fin de promover vidas más largas y saludables. Además, tiene como objetivo reducir las desigualdades en materia de salud y mejorar la vida de las personas mayores, sus familias y sus comunidades mediante la acción colectiva en cuatro ámbitos: I) Cambiar el paradigma de pensamiento actual, del sentir y actuar en relación con la edad y el edadismo; II) Desarrollar las comunidades de manera que se fomenten las capacidades de las personas mayores; III) Prestar servicios de atención integrada y atención primaria de salud centrados en la persona que den respuesta a las necesidades de las personas mayores; y IV) Proporcionar acceso a la atención a largo plazo a las personas mayores que la necesiten (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Por otro lado, la existencia del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes creado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital trata de fomentar la industria tecnológica de las Ciudades Inteligentes en España, además de ayudar a las entidades locales en los procesos de transformación hacia ciudades y destinos inteligentes. Este plan considera la creación de un Consejo Asesor de Ciudades Inteligentes con el objetivo de coordinar esfuerzos, mejorar la comunicación y aprobar recomendaciones planteadas (Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, 2023). Ante esto, hay que señalar el papel clave que tienen las políticas públicas para el desarrollo de las Ciudades Inteligentes o también denominadas *Smart Cities* donde existen políticas intersectoriales que abordan el envejecimiento activo.

Otro de los papeles fundamentales lo cumple la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2022b). Cifras actuales determinan que, en el mundo hay cerca de 1.500 ciudades en 47 países diferentes que forman parte de la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores. Concretamente, España cuenta con 255 municipios amigables con las personas mayores, según el listado de municipios por Comunidades Autónomas (CC.AA.) y provincias en España del IMSERSO (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2024b).

En este sentido, el funcionamiento de la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores se centra en el Protocolo de Vancouver como metodología fundamental desarrollada

por la Organización Mundial de la Salud. Identificado como eje común que une al Trabajo Social, a las Ciudades Inteligentes o *Smart Cities* y al colectivo de personas mayores. Por tanto, a través de este protocolo se lleva a cabo un análisis sobre la aplicación de los planes de actuación desarrollados por las ciudades españolas pertenecientes a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, abordando de manera específica el Plan Municipal elaborado en la ciudad de Jaén.

Es importante destacar el papel que tiene el Trabajo Social en la promoción de Ciudades Amigables con las Personas Mayores. El Consejo General del Trabajo Social (CGTS) presenta algunas propuestas políticas que parten del compromiso ineludible con los Derechos Humanos, la igualdad y la justicia social abogando por una política social centrada en las personas. En este sentido, los y las trabajadoras sociales se presentan como profesionales especializados en la lucha contra la vulnerabilidad y la desigualdad social de la ciudadanía en su conjunto.

De acuerdo con todo lo anterior, desde este estudio se pretende abordar el valor del Trabajo Social en la promoción de la calidad de vida de personas mayores a través del establecimiento de Ciudades Inteligentes. Para ello se plantean una serie de objetivos: I) Revisar y analizar algunas de las actuaciones dadas por parte de la Administración Pública en la adaptación de entornos urbanos a las necesidades de las personas mayores; y II) Analizar el modelo metodológico del Protocolo de Vancouver tratando de comprobar el cumplimiento de los ítems establecidos en él.

2. METODOLOGÍA

Para la realización de este trabajo se ha seguido una metodología cualitativa de revisión teórica de acuerdo a un estudio exploratorio descriptivo. Este tipo de estudio tiene como objetivo explorar un fenómeno poco conocido como es el de las Ciudades Inteligentes, así como el de las Ciudades Amigables con las Personas Mayores, además de escribir detalladamente las variables relacionadas con los planes de actuación desarrollados en diferentes ciudades (Acero, 1988).

Para el desarrollo del estudio se han seguido una serie de fases:

1ª Fase. Identificación del objeto de estudio: se identifica el objeto de estudio y se diseñan los objetivos de investigación, así como la metodología a emplear para su consecución.

2ª Fase. Revisar el estado del arte: conocer el estado de la cuestión, para lo que se ha realizado una revisión bibliográfica mediante la cual se analizan documentos relacionados con las Ciudades Amigables con las Personas Mayores. A través de los cuales se ha accedido a gran información sobre el tema y se ha seleccionado la información a utilizar, siempre de acuerdo a la naturaleza de la revisión bibliográfica, como análisis de la teoría científica de un tema determinado que se está investigando. Además de presentar la información producida desde la comunidad científica acerca de un tema y proponer una estructura organizativa para ese material en función de un punto de vista, sirve para recopilar y discutir literatura publicada sobre un tema específico (Coral, 2016). Algunas de las bases de datos utilizadas para esta revisión bibliográfica han sido tales como: Google Académico, Web of Science, Dialnet y webs oficiales de la Administración Pública.

3ª Fase. Análisis de datos: Se procede al análisis de los preceptos del Protocolo de Vancouver tratando de proporcionar datos descriptivos sobre la participación de las personas mayores en los diferentes planes a analizar. Además, este estudio cualitativo trata de describir sistemáticamente las particularidades de las variables y fenómenos, como son los ítems de valoración del protocolo. Con el objetivo de generar y perfeccionar categorías conceptuales descubrir y validar agrupaciones entre fenómenos o comparar los constructos y postulados generados a partir de las buenas prácticas desarrolladas en diferentes ciudades (Castaño y Quecedo, 2002).

4ª Fase. Creación de Resultados: como fase final se obtienen los resultados de análisis en los que se exponen los datos obtenidos y se generan una serie de conclusiones. Para la difusión de los mismos se transforma el informe de resultados en material científico con el fin de darle difusión.

3. RESULTADOS

En este apartado se muestran los principales resultados obtenidos a través del análisis y estudio teórico sobre las diferentes actuaciones en materia de entornos urbanos accesibles a personas mayores por parte de la Administración Pública y los resultados sobre el análisis del modelo de Protocolo de Vancouver.

3.1. Personas mayores y *Smart Cities*

En la actualidad la esperanza de vida ha aumentado a nivel mundial, por lo que todos los países del mundo están teniendo un incremento en cantidad y proporción de personas mayores en la población. Según la Organización Mundial de la Salud, en 2030, una de cada seis personas en el mundo tendrá 60 años o más. Por tanto, el grupo de población de 60 años o más habrá aumentado de 1.000 millones en 2020 a 1.400 millones. Del mismo modo, en 2050 la población mundial de personas de 60 años o más se habrá duplicado a 2.100 millones. Observando estas cifras se prevé que el número de personas de 80 años o más se triplique entre 2020 y 2050 hasta llegar a los 426 millones. A su vez, el aumento de la esperanza de vida ofrece oportunidades para las personas mayores para sus familias y para la sociedad en general. Estos años se pueden aprovechar para iniciar nuevas actividades como continuar con los estudios o retomar viejas aficiones. Aunque este grupo poblacional contribuye en gran medida de muchas formas con sus familias y la comunidad (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Por esta razón surgen las llamadas *Smart Cities*, o Ciudades Inteligentes, las cuales son entornos urbanos que utilizan Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para mejorar la calidad de vida de sus habitantes, gestionar eficientemente los recursos, promover la sostenibilidad y fomentar la innovación. Estas ciudades inteligentes integran infraestructuras físicas, digitales y sociales para ofrecer servicios públicos eficientes, seguros y sostenibles. Para lograr el éxito de una *Smart Citi* es necesario que los proyectos o iniciativas incluyan elementos de varias de estas características. Siempre desde una perspectiva transversal y que permita una mejor consecución de los objetivos establecidos en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores. Otra de las claves fundamentales para lograr una Ciudad Inteligente y Sostenible es el uso eficiente de los recursos disponibles, donde es imprescindible mejorar los niveles de eficiencia en la ciudad para lograr un desarrollo sostenible, que incluya la sostenibilidad ambiental, económica y social (Pereira *et al.*, 2018).

Es esencial entender que para que una *Smart City* tenga éxito, es necesario comprender y abordar la sostenibilidad desde las tres perspectivas principales: Social, Medioambiental y Económica (Halegoua, 2020).

- **La sostenibilidad social:** en la que las personas deben recibir los mejores servicios posibles y con la máxima eficiencia de los recursos y herramientas disponibles. La ciudad debe ser inclusiva, lo que significa que puede reducir las disparidades sociales (lograr la igualdad social) y participativa. Los residentes deben sentirse parte de la ciudad y participar activamente en la estrategia común de desarrollo urbano, como fuentes de datos e información y demandantes de mejores servicios y calidad de vida. En los últimos años, la ciudad y los procesos de urbanización han ayudado a reducir la pobreza al permitir a la población acceder a mejores oportunidades de trabajo, mejorar sus condiciones y nivel de vida y disponer de infraestructuras y servicios que son posibles en el entorno urbano. Sin embargo, estos cambios también han provocado la aparición de la infravivienda, exclusión social o la falta de acceso a ciertos servicios. La ciudad debe tomar medidas para reducir estas disfunciones, diferencias y problemas que han surgido como objetivo y desafío que resulta muy complicado.
- **La sostenibilidad ambiental:** es un enfoque que busca optimizar el uso de los recursos disponibles y disminuir la utilización de energía basada en combustibles fósiles y contaminantes, lo que permite reducir las emisiones y desechos urbanos, logrando la mejora de los índices ambientales.
- **La sostenibilidad económica:** la ciudad no solo integra empresas, la estructura de la Administración Pública, sino que también integra el comercio, el turismo y numerosos negocios y servicios relacionados con el desarrollo de la ciudad, así como los servicios de todo tipo que demandan los usuarios y los y las ciudadanos/as. Además, es un importante foco de atracción de talento, la excelencia y el conocimiento, generando un ecosistema adecuado para la innovación y la aparición de nuevos nichos de mercado y negocio.

Por tanto, es necesario establecer una conexión de transparencia entre el gobierno y la ciudadanía, que sea más fácil de comprender y que genere información y datos útiles de manera transparente. Además, es esencial pensar en las necesidades y contribuciones de las personas mayores para garantizar que la ciudad sea inclusiva y accesible para todos los grupos de edad. En este sentido, algunos elementos relevantes del papel de las personas mayores en las ciudades inteligentes incluyen los siguientes:

- **Accesibilidad:** las *Smart Cities* deben diseñarse para que las personas mayores puedan moverse por la ciudad de manera segura y cómoda. Esto implica infraestructuras adaptadas, transporte accesible y espacios públicos amigables.
- **Participación activa:** es fundamental fomentar la participación activa de las personas mayores en la vida urbana brindándoles oportunidades para participar en actividades comunitarias, eventos culturales, programas de voluntariado y la toma de decisiones locales, protegiendo sus derechos sociales y cívicos a la participación ciudadana y democrática.
- **Servicios y cuidados:** las *Smart Cities* deben brindar servicios de salud, asistencia social y cuidados a domicilio que respondan a las necesidades específicas de las personas mayores,

utilizando tecnologías innovadoras para mejorar la calidad de vida y el bienestar de este grupo de población.

- **Seguridad:** implementar sistemas de vigilancia, alerta temprana y asistencia en caso de emergencias es esencial para proteger la integridad y la tranquilidad de las personas mayores en la ciudad.
- **Inclusión digital:** fomentar la alfabetización digital entre las personas mayores y brindarles acceso a las tecnologías de la información y la comunicación. Esto les permite beneficiarse de los servicios digitales, la teleasistencia y la comunicación en línea, rompiendo con la brecha digital presente hasta el momento.
- **Integración intergeneracional:** fomentar la interacción y la colaboración entre diferentes generaciones en la ciudad ayuda a fortalecer los lazos comunitarios, promover el aprendizaje mutuo y combatir la soledad no deseada y el aislamiento social en las personas mayores (Carrillo, 2018).

3.1.1. Implicación de las Políticas Públicas con las personas mayores

La Organización Mundial de la Salud (2022) define el envejecimiento activo como el proceso de optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad para mejorar la calidad de vida mientras envejecen. El envejecimiento activo incluye no solo los aspectos de salud física y mental, sino también la participación en la sociedad y su integración social, estableciendo claramente los derechos de las personas mayores como ciudadanos. Se basa en los derechos de las personas mayores y reemplaza el enfoque de necesidades, que consideraba a las personas mayores como sujetos pasivos.

Así mismo, el fenómeno del envejecimiento poblacional ha sido reconocido por la sociedad española y ha respondido con acciones coordinadas para promover el bienestar en la última parte de la vida. En este sentido, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, otorgó el derecho a recibir servicios a las personas con discapacidad por razones de enfermedad u otras causas. Así pues, la Ley de Promoción de la Autonomía Personal permite la creación de políticas intersectoriales entre el sector salud y los servicios sociales. Del mismo modo, se encuentran las políticas intersectoriales para abordar el reto del envejecimiento activo. En este sentido, destaca el Informe de la Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria (SESPAS), documento que explica las condiciones en que la acción intersectorial puede tener éxito, en el que se abordan algunas directrices para poder desarrollar políticas públicas de acción intersectorial que permitan afrontar el envejecimiento activo en España. Así mismo, se analizan las barreras y los catalizadores específicos de nuestro país para avanzar en las acciones intersectoriales frente al envejecimiento. Si bien es cierto que, uno de los puntos más importantes es que las acciones intersectoriales pueden ayudar a mantener y mejorar las condiciones de vida que nos han llevado a ser uno de los países más longevos del mundo y a retrasar la edad de inicio de la discapacidad (Zunzunegui y Béland, 2010).

Políticas públicas e iniciativas privadas en la Comunidad Autónoma de Andalucía

En lo que respecta a la Comunidad Autónoma de Andalucía, el artículo 19 del Estatuto de Autonomía, establece que: «Las personas mayores tienen derecho a recibir protección y atención integral de los poderes públicos de Andalucía para promover su autonomía personal y el envejecimiento activo, que les permita llevar una vida digna e independiente y su bienestar social e individual [...]». En concreto, el artículo 37.1.3.º establece como uno de los principios fundamentales que guiarán las políticas públicas en Andalucía: «El acceso de las personas mayores a unas condiciones de vida digna e independiente, asegurando su protección social e incentivando el envejecimiento activo y su participación en la vida social, educativa y cultural de la comunidad». Por otro lado, el proceso de creación del I Plan Estratégico Integral para Personas Mayores en Andalucía 2020-2023, evidencia un modelo de gobernanza participativa que permite la participación de todos los actores involucrados en el proceso, creando un modelo para garantizar la presencia de diferentes agentes a través de varios órganos y mecanismos de participación (Junta de Andalucía, 2020).

Asimismo, a nivel estatal hay que hacer hincapié en los siguientes eventos importantes en cuanto a la legislación sobre personas mayores:

- El plan de acción para las personas mayores siendo este el Plan Gerontológico Estatal (1991-2000), que fue actualizado entre 2003 y 2007 para adaptarlo a una nueva situación que incluye la transferencia de competencias a las Comunidades Autónomas en áreas como Servicios Sociales, Salud y Educación. Se estructuraba en una serie de áreas (Igualdad de Oportunidades, Cooperación, Formación Especializada, Información e Investigación), entre las que se planteaba promover la autonomía y la participación plena de las personas mayores en la Comunidad en base a los principios del envejecimiento activo.
- En 2004, el IMSERSO lanzó el *Libro Blanco de la Dependencia* como un paso previo a la creación de un Sistema Nacional de Atención a las Personas en Situación de Dependencia. Este libro se dividió en dos partes: una primera, que registró y evaluó la situación de la dependencia en España, así como en otros países que podrían servir de referencia; y una segunda, que incluyó una serie de consideraciones para el debate y la atención a las personas en situación de dependencia.
- En 2011, el IMSERSO publicó el *Libro Blanco del Envejecimiento Activo* que ofrece un diagnóstico de la situación de las personas mayores en España y sirve como referencia para la implementación de políticas y para dirigir acciones para organizar el espacio político, social, económico y cultural (Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, 2021).

Unido a ello se pueden encontrar ejemplos de buenas prácticas para con las personas mayores dirigidas por parte del sector privado como es la certificación del Compromiso con las personas mayores desde AENOR o la Asociación Española de Normalización y Certificación. A través de esta iniciativa se visibiliza e impulsa la importancia de contar con servicios de calidad e inclusivos, donde no se deje a nadie atrás como lema de la Agenda 2030.

Para ello, se ha creado una plataforma de confianza para el diseño de soluciones inclusivas que se basa en las acciones que cada organización decide tomar para mejorar la experiencia de uso

y el acceso a sus servicios de las personas mayores. Para lograrlos se implementa el Modelo AE-NOR de organización comprometida con las personas mayores, así como los protocolos y guías sectoriales e institucionales existentes, incluido en el marco legal para servir como referencia.

Este modelo de organización comprometida con las personas mayores permite a las organizaciones de cualquier tamaño y sector, dentro de su alcance de influencia proporcionar atención y servicios apropiados según las necesidades de las personas mayores, para así ejercer un compromiso responsable con la sociedad, especialmente con respecto a la inclusión de la tercera edad (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2024).

3.2. Importancia de la Red de Ciudades Amigables para Personas Mayores

La Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores fue promovida por la Organización Mundial de la Salud en 2010 como respuesta al rápido envejecimiento de la población y teniendo como objetivo conectar ciudades, comunidades y organizaciones en todo el mundo, con la visión común de hacer de su entorno un lugar mejor donde envejecer dignamente y con calidad (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2022a).

Para adherirse a esta Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, primero los Ayuntamientos que estén interesados se deben comprometer a impulsar la participación de las personas mayores en todas las etapas del proceso, es decir, en la investigación inicial para poder realizar el diagnóstico de la situación, la elaboración del Plan de Acción, su implementación y la evaluación del cumplimiento de sus objetivos y resultados (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2024a).

Además, la Red de Ciudades Amigables da respuesta a lo que es una ciudad o comunidad amigables con las personas mayores puesto que el entorno físico y social en el que vivimos tiene un impacto significativo en la forma en que experimentamos el envejecimiento, así como en las oportunidades que ofrece el envejecimiento. La OMS está dirigiendo esta iniciativa a todos los ayuntamientos que quieran promover el envejecimiento saludable y activo, mejorando sus entornos y servicios e incorporando esta perspectiva en la planificación municipal de manera transversal, contando con la participación de las personas mayores y una variedad de actores locales.

Una Ciudad Amigable con el envejecimiento tiene que reconocer la diversidad de las personas mayores, respetar sus decisiones y opciones de forma de vida, fomentar una cultura de inclusión compartida por personas de todas las edades y anticipar y responder de manera flexible a sus necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento activo (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2023a).

La premisa del proyecto es que una Ciudad Amigable con las personas mayores fomente el envejecimiento activo. El envejecimiento activo es definido como aquel proceso de optimización de oportunidades que va destinado a mejorar la salud, la participación y la seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen (Mendizábal, 2018).

Existe una cultura de inclusión compartida por personas de todas las edades y capacidades en comunidades amigables con las personas mayores. Las políticas, servicios y estructuras del entorno físico y social se diseñan para apoyar y permitir que las personas mayores envejezcan ac-

tivamente, es decir, que vivan con seguridad, disfruten de buena salud y continúen participando plenamente en la sociedad.

El proyecto de Ciudad Amigable con las Personas Mayores utiliza explícitamente un enfoque controlado localmente y ascendente, que comienza con la experiencia de las personas mayores sobre lo que es y lo que no es amigable con la población mayor y qué podría hacerse para mejorar la adaptación de una localidad a las necesidades de estas personas (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2023b).

3.3. ¿Qué es el Protocolo de Vancouver?

El proyecto de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores de la Organización Mundial de la Salud (OMS) creó el Protocolo de Vancouver, que es una metodología de investigación. Este protocolo ha sido utilizado en 33 ciudades de todo el mundo para llevar a cabo investigaciones que pretenden evaluar la adaptación de los entornos urbanos a las necesidades de las personas mayores.

La metodología se basa en la participación activa de las personas mayores y otros grupos de la comunidad para identificar los puntos fuertes y débiles de la amigabilidad de la ciudad con las personas mayores. Se busca recopilar información relevante para mejorar la calidad de vida de este grupo de la población a través de grupos focales y la colaboración de diversos actores locales (Roldán, 1998).

Para ello, deben crearse un mínimo de cinco grupos focales, cuatro de los cuales deben estar dirigidos a personas mayores y uno debe estar dirigido a cuidadoras y cuidadores de personas mayores con discapacidad moderada o severa. Esta metodología de investigación mediante grupos focales originó el documento titulado «Una Guía de Ciudades Amigables con las Personas Mayores», propuesto por la Organización Mundial de la Salud, donde la participación de las personas mayores para la elaboración del mismo es crucial. Este Protocolo se enfoca en evaluar la adaptación de las ciudades a las necesidades de los mayores, para promover entornos amigables y facilitadores para su participación activa en la sociedad. Su metodología se basa en los grupos focales, los cuales ofrecen descripciones y relatos de las experiencias de este colectivo frente a la amigabilidad de la ciudad (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2023c).

Es preferible que los municipios de mayor tamaño tengan más grupos focales para obtener una evaluación más completa y auténtica del contexto. Cada grupo focal estará compuesto entre 8 y 10 personas, donde se debe intentar atraer participantes de diversas fuentes y la participación es voluntaria. Para anticipar la ausencia de participantes a última hora, cada grupo debería recibir entre 12 y 15 personas.

El objetivo principal del Protocolo de Vancouver es proporcionar un diagnóstico detallado que sirva como base para la creación de un Plan de Acción por parte de las Administraciones Públicas. Este plan incluye indicadores para evaluar el impacto de las acciones llevadas a cabo para hacer que las ciudades sean más amigables con las personas mayores. La evaluación de los avances ayudará a desarrollar nuevas estrategias para satisfacer las necesidades y demandas de la población (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2023c).

3.3.1. Adaptación del Protocolo de Vancouver a España

El Protocolo de Vancouver se ha adaptado a la realidad de las personas mayores en las ciudades españolas. Esta adaptación ha sido mejorada por la diversidad en la composición del grupo de trabajo, que incluye representantes de Administraciones Públicas, personas mayores y del sector privado entre otros. Se espera que esta versión modificada satisfaga de manera efectiva las demandas identificadas en las ciudades españolas y facilite la creación de un Plan de Acción adaptado al contexto local.

El Protocolo de Vancouver se adaptó a España mediante grupos focales utilizando una metodología ascendente y participativa. Las personas mayores, los proveedores de servicios, los cuidadores y otros miembros de la comunidad participan activamente en este proceso.

- En primer lugar, la participación de las personas mayores: durante todo el proceso de investigación la participación de las personas mayores fue muy importante. A través de grupos focales con personas mayores se recopila información local, identificando los puntos fuertes y débiles de la amabilidad de la ciudad con este grupo de la población (Roldán, 1998).
- En segundo lugar, la colaboración de diversos actores: se cuenta con la colaboración de proveedores de servicios comerciales, públicos y de voluntariado además de las personas mayores: esta combinación de conocimientos y experiencias permitió obtener una comprensión más profunda de los elementos que se deben tener en cuenta para mejorar la adaptación de la localidad a las necesidades de las personas mayores.
- En tercer lugar, el enfoque ascendente: el enfoque de la investigación comenzó con las experiencias de las personas mayores sobre lo que es y lo que no es amigable con la población mayor. Se buscó determinar qué aspectos podrían mejorarse para adaptar la ciudad a las necesidades de las personas mayores.
- En cuarto y último lugar el análisis de datos: se analizan los temas discutidos en los grupos focales. Se comparan diferentes grupos de personas mayores en función de su edad y nivel socioeconómico, y se extraen los resultados de los grupos focales con los de las personas mayores, los cuidadores y proveedores de servicios. El resultado de este análisis es la identificación de patrones y efectos, lo que permite la creación de un plan de acción que se ajustara a las necesidades identificadas en el contexto español (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2023c).

3.3.2. Implementación del Protocolo de Vancouver: ventajas y análisis de buenas prácticas

Implementar el Protocolo de Vancouver en las ciudades españolas podría mejorar significativamente la calidad de vida de las personas mayores. Algunas de estas ventajas son:

1. Identificación de necesidades específicas: se pueden identificar las necesidades específicas de las personas mayores en las ciudades españolas mediante investigación con grupos focales. Esto facilita la creación de intervenciones y políticas que se ajustan a estas demandas, lo que mejora su calidad de vida.

2. Creación de entornos amigables: el cumplimiento del Protocolo de Vancouver puede ayudar a hacer que las ciudades sean más amigables y accesibles para las personas mayores. Para fomentar la inclusión y la participación activa de este grupo de la población se requiere la adaptación de infraestructuras, servicios y espacios públicos.
3. Promoción del envejecimiento activo: se promueve el envejecimiento activo al permitir que las personas mayores participen en la vida comunitaria y les brinden oportunidades para su salud, participación y seguridad. Esto mejora su bienestar social, mental y físico.
4. Mejora de la atención y el cuidado: la investigación con grupos focales también puede ayudar a identificar las necesidades de los cuidadores y los proveedores de servicios que atienden a las personas mayores. Esto puede conducir a mejoras en la atención y el cuidado que reciben, asegurando una atención más adecuada y enfocada en las necesidades individuales.
5. Participación comunitaria: el Protocolo de Vancouver alienta a la comunidad a participar activamente en la creación de entornos que sean amigables con las personas mayores. Esto fortalece las conexiones comunitarias, fomenta la solidaridad intergeneracional y ayuda a crear ciudades más inclusivas y sostenibles (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2023c).

Por todo lo cual, la aplicación del Protocolo de Vancouver en las ciudades españolas puede mejorar significativamente la calidad de vida de las personas mayores al promover su bienestar, inclusión y participación activa en la sociedad.

Posteriormente se muestra el desglose mediante una tabla del Protocolo de Vancouver, utilizando para ello los grupos focales que contempla y los ítems que afectan a la calidad de vida de las personas mayores en la ciudad. Asimismo, se utilizan los planes de las ciudades de Jaén, Bilbao, Madrid y Barcelona para la realización del análisis de buenas prácticas de los respectivos ayuntamientos.

Tabla 1. Análisis de buenas prácticas de las ciudades españolas respecto a la implantación del Protocolo de Vancouver.

Protocolo Vancouver	Plan Municipal de Jaén	II Plan Bilbao	Plan de acción de Madrid	Plan de Barcelona
Grupos focales (mínimo 5 de 8-10 personas).	Realización de 20 grupos focales.	Realización de 3 comisiones de 2 o 3 grupos de 6 a 9 personas.	Realización de 10 grupos de discusión.	X
Ítems a seguir:				
Edificios y espacios al aire libre.	✓	✓	✓	X
Transporte.	✓	✓	✓	X
Vivienda.	✓	✓	✓	X
Respeto e inclusión social.	✓	X	✓	X
Participación social.	✓	✓	✓	X
Comunicación e información.	✓	✓	✓	X
Participación ciudadana y empleo.	✓	✓	✓	X
Servicios sociales y de salud.	✓	✓	✓	X

Fuente: Elaboración propia a partir del Protocolo de Vancouver, I Plan Municipal de Jaén, II Plan de Bilbao, Plan de Acción de Madrid y Plan de Barcelona.

En la Tabla 1 se pueden observar cuatro planes de diferentes ciudades españolas que tienen como base para la realización de los mismos el Protocolo de Vancouver. Por tanto, sirve para comprobar si han desarrollado las pautas indicadas en dicho Protocolo.

La elección de estos planes ha sido motivada para realizar el estudio de dichos planes que se han llevado a cabo durante más años como es el caso de la ciudad de Bilbao, los que llevan un único período de implantación como Jaén y Madrid, y los que no se han llegado a implementar como el Plan de Barcelona.

Este Protocolo recoge que los grupos focales deben estar constituidos por personas mayores, de cuidadores/as de personas mayores y de proveedores locales de servicios. Además, es crucial presentar las características geográficas, demográficas, sociales y económicas de la ciudad y el distrito dónde se lleva a cabo el estudio. Así mismo, se incluirán datos relacionados con la ubicación, el tamaño y la topografía del distrito, el número y la densidad de habitantes, las caracterís-

ticas sociales, étnicas y económicas, el tipo de vivienda y el régimen de tenencia, la distribución de servicios públicos, comerciales y de voluntariado (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2023c).

Respecto al Plan de Jaén, ciudad amigable con las personas mayores, se puede observar que realiza 21 grupos focales, los cuales están conformados de la siguiente manera: un grupo focal por cada distrito de la ciudad, nueve grupos focales con proveedores de servicios, dos grupos focales con cuidadores/as de personas mayores y nueve grupos focales con personas mayores de cada zona (Ayuntamiento de Jaén, 2022).

Del mismo modo, el Plan de Acción 2021-2023 de Madrid, ciudad amigable con las personas mayores, se observa que lleva a cabo: diez grupos de discusión, cuatro con asociaciones y personas mayores y seis con profesionales de entidades sociosanitarias y personal del ayuntamiento (Ayuntamiento de Madrid, 2021).

Mientras que el II Plan de Bilbao, ciudad amigable con las personas mayores realiza tres comisiones de trabajo, cada una de las cuales se ocupa de cada uno de los tres ejes principales de la estructura que sigue el proyecto. Estas comisiones son: Comisión del Entorno Físico, Comisión del Entorno Social y Sanitario y Comisión del Entorno de Participación. La comisión se separará en dos o tres grupos de discusión de 6 a 9 personas cada uno. Cada uno de estos grupos fue establecido para mantener el equilibrio general de la comisión, con representantes de los tres grupos de participación (áreas municipales, organizaciones sociales y personas mayores) y ser lo más representativo posible de su propia Comisión (Ayuntamiento de Bilbao, 2016).

Sin embargo, el Plan Barcelona, ciudad amigable con las personas mayores 2022-2030 se encuentra propuesto, por lo que al no haberse llevado a cabo no se han planteado los grupos focales ni se han realizado ninguno de los ítems que contempla el Protocolo de Vancouver aún. Aunque estos ítems sí están planteados en el plan de esta ciudad, al no haberse implantado no constan datos obtenidos por los grupos de discusión (Ayuntamiento de Barcelona, 2022).

Respecto a los ítems contemplados en el Protocolo de Vancouver se tienen en cuenta: edificios y espacios al aire libre, transporte, vivienda, respeto e inclusión social, participación social, comunicación e información, participación ciudadana y empleo y servicios sociales y de salud. Se puede observar que los planes de las ciudades de Bilbao, Madrid y Jaén, llevan a cabo todos los elementos contando con la participación y opinión de los conformantes de los grupos focales.

Sin embargo, el Plan de Bilbao a pesar de contemplar el respeto e inclusión social, no hay datos sobre las opiniones de las personas mayores en este ámbito, donde únicamente se habla acerca de que la unidad para medirlo es el número de personas de 60 años o más que afirman sentirse socialmente integradas y respetadas en su comunidad.

Desde otra perspectiva, el Plan de Jaén trata este tema sobre la percepción de bienestar de las personas mayores la cual está influenciada por el respeto y la inclusión. Esto es lo que dicen los cuidadores/as, los proveedores de servicios y las personas mayores que han sido contactadas para este diagnóstico.

Finalmente, se destacan que las acciones más importantes del Plan Jaén, Ciudad Amigable con las Personas Mayores son las que tiene que ver con:

1. Mejorar la calidad de vida de las personas mayores en Jaén, mediante la creación de entornos más accesibles, seguros e inclusivos.
2. Animar a las personas mayores a participar activamente en la vida social, cultural y comunitaria de la ciudad.
3. Apoyar el envejecimiento saludable y activo mediante la promoción de hábitos de vida saludables y la participación en actividades físicas y recreativas.
4. Aumentar la conciencia sobre los deportes y necesidades de la población mayor, tanto a nivel político como público.
5. Involucrar a las personas mayores en la toma de decisiones y la planificación de políticas públicas que les afectan directamente.
6. Crear espacios para la convivencia y participación de las personas mayores donde puedan compartir experiencias y encontrar soluciones a los problemas que han encontrado.
7. Crear nuevos modelos de participación social y comunitaria para personas mayores que les permitan participar activamente en la sociedad.

Estos preceptos tienen como finalidad asegurar que las personas mayores de Jaén tengan la oportunidad de llevar una vida plena, activa y digna, al mismo tiempo que contribuyan al bienestar general de la comunidad y fortalezcan los lazos intergeneracionales en la urbe (Ayuntamiento de Jaén, 2022).

4. CONCLUSIONES

Las conclusiones del trabajo revelan varios aspectos clave sobre la integración y el desarrollo de Ciudades Inteligentes en relación con la población mayor. En primer lugar, se destaca que el término *Smart Cities* no debe entenderse únicamente en términos de tecnología, sino como un enfoque integral que promueve la calidad de vida de los y las ciudadanos/as. Esto implica que la disponibilidad y calidad de las tecnologías de información y comunicación (TIC) son factores esenciales, pero no los únicos determinantes de una Ciudad Inteligente (Sikora-Fernández, 2017)

Asimismo, se evidencia la importancia de la implicación de los ayuntamientos en la adaptación de los entornos urbanos para las personas mayores. La Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores es un ejemplo de este compromiso. Aunque no todos los municipios han logrado implementar sus planes de manera efectiva, como se observa en el caso del Plan Barcelona, ciudad amigable con las personas mayores 2022-2023. Este estudio subraya la necesidad de un compromiso más firme y de una ejecución efectiva de estos planes para lograr los objetivos planteados (Ayuntamiento de Jaén, 2022).

El Protocolo de Vancouver se presenta como una metodología esencial para la elaboración de estos planes, proporcionando un marco claro para evaluar y cumplir con los estándares necesarios. La implementación de este protocolo asegura que las ciudades no solo se adapten a las necesidades de las personas mayores, sino que también fomenten una mayor inclusividad y accesibilidad en el proceso de creación o transformación.

La metodología cualitativa, especialmente a través de grupos de discusión y grupos focales es fundamental en la elaboración de los planes urbanos. Estos métodos permiten recoger de manera efectiva las perspectivas y necesidades de los ciudadanos mayores, facilitando así una planificación más inclusiva y adecuada a sus realidades. La participación activa de las personas mayores en este proceso es crucial, ya que garantiza que las políticas y acciones implementadas respondan de manera efectiva a sus demandas y aspiraciones, reconociéndolos como agentes activos en la construcción de una ciudad más inclusiva.

El papel del Trabajo Social también se resalta como esencial para la creación de ciudades inteligentes inclusivas. Este enfoque promueve la autonomía personal, la accesibilidad universal y la inclusión social, asegurando que todas las personas puedan disfrutar de la ciudad de manera equitativa, independientemente de sus capacidades (Muñoz *et al.*, 2014).

Por último, se reconoce que, aunque ciudades como Jaén están en continuo cambio y esfuerzo por mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos mayores aún se enfrentan a desafíos significativos. Entre estos se incluyen la mejora del transporte público, la instalación de baños públicos y la accesibilidad a servicios de salud. Abordar estos problemas es crucial para garantizar que las ciudades sean verdaderamente inclusivas y amigables para todos sus habitantes. En síntesis, la implementación de políticas sociales que adapten las ciudades a las necesidades individuales de sus habitantes no solo mejora la calidad de vida, sino que también asegura los derechos sociales fundamentales promoviendo una sociedad más equitativa y justa (Durán *et al.*, 2020).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acero, C. (1988). «La investigación en trabajo social». *Cuadernos de trabajo social*, 1(35), 35-46.
- Asociación Española de Normalización y Certificación. (2024). *Certificación de RSC: Responsabilidad Social Corporativa*. AENOR. Consultado el 8 de febrero de 2024. <https://www.aenor.com/certificacion/responsabilidad-social>
- Ayuntamiento de Barcelona (2022). *Plan Barcelona, ciudad amigable con las personas mayores 2022-2030*. Ayuntamiento de Barcelona. Consultado el 19 de marzo de 2024. <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu-documents/plan-amigabilidad-2022-30-es-web.pdf>.
- Ayuntamiento de Bilbao (2016). *II Plan Bilbao Ciudad amigable con las personas mayores*. Consultado el 7 de marzo de 2024. https://www.bilbao.eus/cs/Satellite?c=Page&cid=1279096777023&language=es&pageid=1279096777023&pagename=Bilbaonet%-2FPage%2FBIO_contenidoFinal.

- Ayuntamiento de Jaén (2022). *I Plan Municipal. Jaén, ciudad amigable con las personas mayores*. Ayuntamiento de Jaén. Consultado el 6 de marzo de 2024. https://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_31197_1.pdf
- Ayuntamiento de Madrid (2021). *Madrid, ciudad amigable con las personas mayores. Nuevo Plan de Acción 2021-23*. Ayuntamiento de Madrid. Consultado el 4 de febrero de 2024. <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Mayores/Madrid-ciudad-amigable-con-las-personas-mayores/?vgnextfmt=default&vgnextoid=aec-7864956ba1510VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=cf30b7dd3f7fe-410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&idCapitulo=10049224>.
- Carrillo, F. J. (2018). *El nuevo rol de las ciudades. La «Smart City»: el verdadero reto del siglo XXI. Desarrollo y Planificación Estratégica de la Ciudad Inteligente*. Instituto Universitario de Análisis Económico y Social.
- Castaño, C., y Quecedo, R. 2002. «Introducción a la metodología de investigación cualitativa». *Revista de Psicodidáctica*, 14, 5-40.
- Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. (2021). *Plan Estratégico Integral para Personas Mayores en Andalucía 2020-2023*. Junta de Andalucía. Consultado el 10 de febrero de 2024. <https://www.juntadeandalucia.es/sites/default/files/2021-07/Plan%20de%20mayores-Resumen%20Ejecutivo.pdf>.
- Consejo General del Trabajo Social. (2023). *Propuestas políticas desde el Trabajo Social. Consejo General del Trabajo Social*. Consultado el 20 de marzo de 2024. <https://www.cgtrabajosocial.es/noticias/propuestas-politicas-desde-el-trabajo-social-1/9516/view>
- Coral, D. (2016). *Guía para hacer una revisión bibliográfica*. Universidad El Bosque. Consultado el 18 de enero de 2024. <https://lpl.unbosque.edu.co/wp-content/uploads/09-Guia-Revisio%CC%81n-bibliografica.pdf>.
- Durán, G., Sampedro, C. B., y Rodríguez, F. L. (2020). «Formación en accesibilidad desde la universidad. Reflexiones para la intervención comunitaria ante el envejecimiento de la población». *Revista de Novedades en Población*, 1, 116-128.
- Halegoua, G. (2020). *Smart cities*. The MIT Press Essential Knowle Series. <https://acortar.link/jvx7gL>
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2022a). *Áreas de trabajo y participación de las personas mayores en el desarrollo del proyecto Ciudades Amigables*. IMSERSO. Consultado el 8 de marzo de 2024. <https://ciudadesamigables.imserso.es/ciudades-amigables/areas-trabajo-participacion-personas-mayores-desarrollo-proyecto>.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2022b). *¿Qué es la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores?* IMSERSO. Consultado el 12 de febrero de 2024. <https://ciudadesamigables.imserso.es/ciudades-amigables/que-es-red-mundial-ciudades-amigables-personas-mayores>.

- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2023a). *Los mayores a un clic*. IMSERSO. Consultado el 15 de febrero de 2024. <https://imserso.es/espacio-mayores/estadisticas/mayores-un-clic>.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2023b). *¿Qué es una Ciudad o Comunidad Amigable con las Personas Mayores?* IMSERSO. Consultado el 3 de febrero de 2024. <https://ciudades-amigables.imserso.es/ciudades-amigables/que-es-ciudad-comunidad-amigable-personas-mayores>
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2023c). *Grupo de expertos. Proyecto red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores. Protocolo de Vancouver adaptación a España. Secretaría: Instituto de Mayores y Servicios Sociales*. IMSERSO. Consultado el 15 de enero de 2024. https://ciudadesamigables.imserso.es/documents/20123/1006342/camig_vancouver2016.pdf/58004d65-201b-1831-a966-adda118323fc.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2024a). *Proceso para participar en el proyecto—Ciudades Amigables*. Instituto de Mayores y Servicios Sociales. IMSERSO. Consultado el 8 de abril de 2024. <https://ciudadesamigables.imserso.es/proceso-participar>
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2024b). *Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores en España*. IMSERSO. Consultado el 1 de marzo de 2024. <https://ciudadesamigables.imserso.es/ayuntamientos-participantes/red-ciudades-comunidades-amigables-espana>.
- Junta de Andalucía (2020). *Acuerdo de 4 de noviembre de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el I Plan Estratégico Integral para Personas Mayores en Andalucía 2020-2023*. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía. <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2020/221/12>.
- Mendizábal, M. R. L. (2018). «Envejecimiento activo: un cambio de paradigma sobre el envejecimiento y la vejez». *Aula abierta*, 47, 45-54.
- Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública (2023). *Plan Nacional de Ciudades Inteligentes*. Gobierno de España. Consultado el 9 de abril de 2024. <https://plantl.mineco.gob.es/planes-actuaciones/Paginas/plan-nacional-ciudades-inteligentes.aspx>.
- Muñoz, M. D., Hernández, J., y De la Fuente, Y. M. (2014). «Trabajo Social y Ciudades Inteligentes: Hacia una nueva concepción de accesibilidad en los destinos turísticos para la promoción de la autonomía personal». *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, 63-68. <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/198371>
- Organización Mundial de la Salud (2022). *Envejecimiento y salud*. OMS. Consultado el 2 de febrero de 2023. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>.
- Pereira, G. V., Parycek, P., Falco, E., and Kleinhans, R. (2018). «Smart governance in the context of smart cities: A literature review». *Information Polity*, 23, 143-162.

- Roldán, E. (1998). «Los grupos de discusión en la investigación en Trabajo Social y Servicios Sociales». *Cuadernos de Trabajo Social*, 11, 133-144. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=119501>.
- Sikora-Fernández, D. (2017). «Factores de desarrollo de las ciudades inteligentes». *Revista Universitaria de Geografía*, 26(1), 135-152.
- Zunzunegui, M. V., y Béland, F. (2010). «Políticas intersectoriales para abordar el reto del envejecimiento activo. Informe SESPAS 2010». *Revista Gaceta Sanitaria*, 24, 68-73. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2010.08.004>