



SIBISO



# GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LAS PERSONAS MAYORES



**Coordinación General e Integración de Contenidos**

**Secretaría de Inclusión y Bienestar Social  
de la Ciudad de México**



**SIBISO**

---

# ÍNDICE

---

01. Transición demográfica	06
02. Derechos de las personas mayores	08
03. Atención integral	12
a) Trato digno	13
b) Vida libre de violencia	15
c) Inclusión social	16
d) Atención preferente	18
e) Accesibilidad a los servicios públicos y privados	18
f) Trabajo	21
g) Fortalecimiento de redes de apoyo	21
h) Garantizar un entorno amigable	23
i) Personal capacitado	25
j) Asistencia social	26
k) Educación	27
l) Certeza jurídica	28
04. Instituto para el Envejecimiento Digno	30



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE INCLUSIÓN  
Y BIENESTAR SOCIAL



# 01

---

## TRANSICIÓN DEMOGRÁFICA

**México atraviesa un importante proceso de envejecimiento, es creciente el número de personas mayores frente a la disminución de los demás grupos etarios.**

Actualmente se estima que hay 15.4 millones de personas mayores de 60 años en nuestro país, de las cuales cerca de 1.2 millones residen en la Ciudad de México.

Ante esta transición demográfica, el reto es satisfacer las necesidades de las personas mayores en materia de salud, servicios legales, sociales y recreación, entre otros.

El gobierno de la Ciudad de México, a través de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO) y del Instituto para el Envejecimiento Digno (INED), emite las siguientes recomendaciones a todas las instituciones públicas y privadas con la finalidad de garantizar los derechos de las personas mayores y promover con éstas un envejecimiento digno en la población capitalina.



# 02

---

## **DERECHOS DE LAS PERSONAS MAYORES**

## Ámbito internacional

En 1982 tuvo lugar en Austria la Primera Asamblea Mundial de Envejecimiento, en la que se reconoció que las personas mayores tienen derecho a disfrutar una vida plena, saludable y satisfactoria en el seno de sus propias familias y comunidades, para ser reconocidas como parte activa de la sociedad.

Veinte años después, se realizó la Segunda Asamblea Mundial sobre Envejecimiento, en la cual, como parte del Plan de Acción Internacional de Madrid, se abordaron, entre otros, los siguientes temas:

- 
- La plena realización de todos los derechos humanos y libertades fundamentales
  - La garantía de los derechos económicos, sociales y culturales de las personas mayores, así como de sus derechos civiles y políticos, y la eliminación de todas las formas de violencia y discriminación en su contra
- 

En 2015 se aprobó la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, la cual tiene por objetivo promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos sus derechos humanos y libertades fundamentales, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.

## Ámbito nacional



En las últimas décadas México ha logrado importantes avances en favor de los derechos de las personas mayores, como lo refleja la aprobación y puesta en vigor de leyes locales y federales en la materia.

La ciudad de México ha sido pionera en salvaguardar los derechos de las personas mayores. El artículo 11 de la Constitución Política de la Ciudad de México establece

“ Las personas mayores tienen los derechos reconocidos en esta Constitución, que comprenden, entre otros, a la identidad, a una ciudad accesible y segura, a servicios de salud especializados y cuidados paliativos, así como a una pensión económica no contributiva a partir de la edad que determine la ley. Tomando en cuenta las necesidades específicas de mujeres y hombres, la Ciudad establecerá un sistema integral para su atención que prevenga el abuso, abandono, aislamiento, negligencia, maltrato, violencia y cualquier situación que implique tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes o atente contra su seguridad e integridad ”



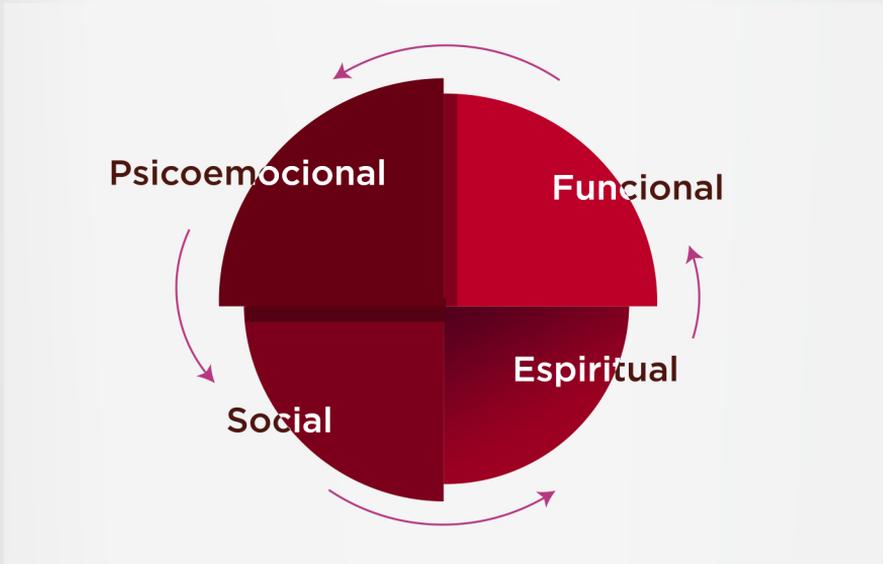
# 03

---

## ATENCIÓN INTEGRAL

Dar una atención integral a las personas mayores es una prioridad. Para lograrlo es importante considerar distintos factores que permitan visibilizar sus derechos.

La atención a las personas mayores debe ser integral:



Esta guía ofrece herramientas teórico-prácticas para apoyar a las instituciones en el reconocimiento de las necesidades específicas de las personas mayores y mejorar su calidad de vida a través de un trato digno.

### **a) Trato digno**

El trato digno es un derecho que se debe garantizar durante todas las etapas de la vida, sin distinción de la edad.

Para desarrollar acciones y actitudes que promuevan un trato digno hacia las personas mayores se recomienda considerar los siguientes principios:

**Autonomía**

Respetar su facultad de toma de decisiones sobre sí mismas y su vida

**Autoestima y autoconcepto**

Emplear un lenguaje cordial y respetuoso que enaltezca sus cualidades y respete sus derechos humanos

**Independencia**

Respetar su funcionalidad y capacidad de acción en las actividades de su vida cotidiana y evitar frases como: **Yo lo hago, usted no puede**

**Comunicación asertiva**

Trasmitir de forma clara, sencilla y respetuosa nuestras ideas, pensamientos y necesidades, en apego siempre a sus derechos

Sociedad Española de Geriatría y Gerontología.  
Decálogo para el buen trato a las personas  
mayores. España: IMC

## b) Vida libre de violencia

La Organización Mundial de la Salud (oms) establece que el maltrato de personas mayores

“ es un acto único o repetido, o la falta de una acción apropiada, que ocurre dentro de cualquier relación donde exista una expectativa de confianza y que causa daño o angustia a una persona mayor y puede ser de varias formas: físico, psicológico/emocional, sexual, financiero o simplemente reflejar un acto de negligencia intencional o por omisión ”

La Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores de la Ciudad de México (2002), artículo 3 bis, define los diferentes tipos de violencia a los que se encuentran expuestas las personas mayores:

- **Violencia física:** Actos realizados con la intención de causar dolor físico o lesiones, ejercer coerción física o restringir la libertad de movimientos
- **Psicológica o emocional:** Actos realizados con la intención de causar dolor, sufrimiento o trauma psíquico-emocional
- **Económica:** Consiste en la apropiación indebida o en forma ilícita de dinero, propiedades o recursos
- **Negligencia:** Falta de acciones para satisfacer las necesidades de una persona mayor dependiente, entre ellas, la presencia de un cuidador(a)

Para visibilizar este tema, es de recordar que el día 15 de junio se conmemora el Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato a la Vejez

## **c) Inclusión social**

El principal objetivo de la inclusión social es que todos los ciudadanos, independientemente de su origen o condición puedan gozar plenamente de sus derechos, desarrollar su potencial como individuos y aprovechar al máximo las oportunidades para vivir en bienestar y libres de discriminación.

La inclusión social impulsa y posibilita la participación de manera plena de personas en situaciones de carencia, segregación o marginación para que puedan disfrutar de un nivel de vida adecuado.

### **Principales sugerencias y recomendaciones para practicar la inclusión social**

- Ofrecer atención con calidad y calidez a todas las personas sin importar su edad, origen, condición, género, orientación sexual, nivel económico o educativo
- Proporcionar con igualdad y equidad todos los servicios que como institución se brindan a todas las personas sin distinciones
- Implementar y/o adaptar formas de atención considerando las diversas condiciones de cada usuario
- Crear estrategias de comunicación asertivas y efectivas para lograr el acceso de todas y todos los usuarios a los servicios

vidaalegre@etn.com.ve  
VIDA ALEGRE  
CASA DE DIA PARA LA FAMILIA  
ACTIVIDADES: Apoyo Psicológico y Emocional. Asistencia en uso de Internet  
vidaalegre.org



#### **d) Atención preferente**

Es obligación de las instituciones públicas y privadas brindar atención preferencial a las personas mayores, a través de módulos accesibles (con rampas y barandales) y personal capacitado que proporcione un trato digno.

Asimismo, se debe contar en sus reglas de operación o funcionamiento con mecanismos expeditos, para la implementación de ventanillas de atención eficientes, así como lugares especiales en los servicios de autotransporte.

#### **e) Accesibilidad a los servicios públicos y privados**

El estado y la sociedad tienen como obligación generar instrumentos para la accesibilidad y movilidad que permitan a las personas mayores utilizar los entornos, bienes, productos y servicios, tanto públicos como privados, de manera segura, cómoda y autónoma, para el ejercicio pleno de sus derechos y libertades fundamentales.

Garantizar la accesibilidad a los servicios públicos y privados contribuye a fomentar la capacidad funcional de las personas mayores, al permitirles realizar sus tareas y desempeñar sus roles sociales en igualdad de condiciones con el resto de la población.

Además, las personas mayores representan un gran consumidor de los servicios sociales y asistenciales de todo tipo, por lo que toda mejora en la accesibilidad (viviendas, entornos urbanos y transporte) potencia los beneficios sociales de estos servicios.

## Recomendaciones para fomentar la accesibilidad en los espacios públicos y privados

- Contar con espacios adecuados para el acceso a las instalaciones
- En los casos que haya desniveles o escalones, salvar el desnivel mediante una rampa
- Pavimentos regulares, sin resaltes y antideslizantes
- Ventanillas y/o mostradores sin vidrios aislantes (dificultan la transmisión del sonido, a la vez que pueden impedir la visión de las personas)
- Trayectos de circulación organizados de forma simple, debidamente señalizados con ayudas de pasamanos, suelo antiderrapante y libres de obstáculos
- Ayudas mecánicas como ascensores y puertas automáticas que permitan el acceso a sillas de ruedas
- Contar con información que pueda transmitirse por distintas vías de comunicación (escrito, audio, braille, electrónico y telefónico)
- Implementación del sistema de “Ventanilla Única de Servicios”
- Utilizar lenguaje claro y sencillo
- Introducir las nuevas tecnologías adaptándolas a las necesidades de las personas mayores con formularios sencillos
- Contar con señalización interna como carteles y símbolos indicativos (de información y seguridad)



## f) Trabajo

Todas las personas mayores tienen derecho a ser contratadas para desempeñar un trabajo remunerado, sin que sea impedimento la edad, siempre y cuando la labor sea acorde a sus condiciones físicas y psicológicas.

Integrar a las personas mayores al ámbito laboral permite retomar sus conocimientos, experiencias y habilidades, además de fomentar la convivencia y aprendizaje con las nuevas generaciones.

El artículo 5, fracción v, de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas establece que este sector de la población tiene derecho a

“ gozar de igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo o de otras opciones que les permitan un ingreso propio y desempeñarse en forma productiva tanto tiempo como lo deseen, así como a recibir protección de las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo y de otros ordenamientos de carácter laboral ”

## g) Fortalecimiento de redes de apoyo

Las redes de apoyo constituyen un elemento de protección para las personas mayores.

Mediante transferencias, las redes de apoyo contribuyen a mejorar su calidad de vida, no sólo porque proveen apoyos materiales e instrumentales que mejoran las condiciones de vida, sino también por el impacto significativo en el ámbito emocional de las personas mayores.

Las intervenciones de redes de apoyo que compete a las instituciones públicas y privadas son las redes formales que prestan servicios a personas mayores que acuden a ellas.

Por ejemplo, los servicios comunitarios profesionalizados son necesarios para que el sistema de apoyo informal (familiares, amistades, voluntariado, etc.) no se vea desbordado por las situaciones que tiene que atender. Es ahí donde la intervención de las instituciones debe brindar un seguimiento imparcial y objetivo.

### Recomendaciones para fortalecer las redes de apoyo de las personas mayores

- Fomentar actividades grupales
- Integrar a generaciones jóvenes dentro de grupos de personas mayores y viceversa
- Trabajar y fomentar una imagen positiva del envejecimiento
- Brindar servicios comunitarios
- Implementar estrategias de interlocución entre instituciones y comunidad
- Detectar personas mayores que viven solas
- Propiciar su integración en el núcleo familiar y en actividades dentro de centros de día o instancias de cuidados a largo plazo
- Brindar apoyo emocional
- Orientar y dar atención psicoemocional a los cuidadores primarios, así como servicios de respiro
- Contar con actividades de acuerdo a las necesidades de las personas mayores

## h) Garantizar un entorno amigable

Una ciudad amigable adapta sus estructuras y servicios para que sean accesibles e incluyan a las personas mayores con diversas necesidades y capacidades.

Una ciudad amigable promueve el bienestar al facilitar la movilidad e independencia de personas mayores con discapacidad, brindando un entorno seguro que les permita salir con confianza a realizar sus actividades de recreación física y social.

En México, el artículo 5, fracción I, inciso G, de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores establece el derecho de las personas mayores a

“ vivir en entornos seguros, dignos y decorosos, que cumplan con sus necesidades y requerimientos y en donde ejerzan libremente sus derechos ”

Toda institución que brinde servicios a personas mayores debe cumplir con la **NOM-031-SSA3-2012**, la cual establece los lineamientos a seguir en materia de infraestructura, funcionamiento y organización.



## Recomendaciones para lograr una ciudad amigable con las personas mayores

- Vivienda que facilite su autonomía
- Variedad de actividades y eventos intergeneracionales
- Valores, imágenes en medios de comunicación, educación que fomente su inclusión en la toma de decisiones
- Mejores opciones de empleo, capacitación y más oportunidades laborales
- Estrategias de comunicación inclusivas, lenguaje claro, acceso a las tecnologías
- Oferta de servicios para promover, mantener y restablecer la salud
- Instalaciones adecuadas
- Transporte respetuoso, accesible y seguro

## Ciudades amigables con las personas mayores



## i) Personal capacitado

La capacitación **permite mejorar los conocimientos, habilidades, conductas y actitudes del personal** de las instituciones que ofrecen servicios a personas mayores.

### Beneficios de capacitar al personal

- Ayuda a detectar necesidades del personal y de la institución
- Clarifica de qué manera se tienen que priorizar esas necesidades
- Permite el desarrollo profesional y personal, además de elevar la autoestima
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la institución
- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas

### Sugerencias para capacitar al personal

- Reconocer que la capacitación es necesaria
- Promover una cultura de la capacitación continua
- Involucrar a todas las jerarquías
- Buscar y establecer espacios adecuados para capacitar
- Ofrecer capacitaciones a la medida
- Medir los resultados

## j) Asistencia social

La asistencia social son todos aquellos programas o servicios sociales (monetario, en especie, inserción social y de salud) que dan apoyo y soporte a las personas mayores que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad; pueden ser desde los servicios sociales y comunitarios, hasta los servicios de salud con personal capacitado.

Es importante promover los instrumentos y políticas para la asistencia social de las personas mayores en situación de riesgo o desamparo, partiendo de una detección precisa de sus necesidades, para mejorar su calidad de vida.

### Recomendaciones para tomar en cuenta en la asistencia social de las personas mayores

- Garantizar sus derechos
- Brindar un trato digno sin discriminación
- Requisitos accesibles para ser parte del programa social
- Otorgar cuidados integrales que promuevan su funcionalidad y autonomía
- Fomentar actividades lúdicas y recreativas que sean de su interés
- Dar seguimiento y evaluación de los casos atendidos
- Incentivar su inserción social y comunitaria
- Crear y fortalecer sus redes de apoyo
- Contar con información accesible sobre los programas
- Tener un directorio sobre las instancias que dan atención especializada a personas mayores

## k) Educación

El acceso a la educación para las personas mayores está sustentado en la Ley de los Derechos de los Adultos Mayores --artículo 17, inciso A y B--, donde se establece el derecho de las personas mayores a la educación, programas y conocimientos relacionados con temas de vejez y envejecimiento.

### Beneficios de integrar a las personas mayores a procesos educativos

- Fortalece y crea redes de apoyo
- Incentiva la convivencia intergeneracional
- Estimula cognitivamente
- Aumenta la autoestima
- Fomenta la autonomía
- Se integran las experiencias y conocimientos

### Recomendaciones para integrar el proceso educativo con personas mayores

- Conocer las características generales del proceso de envejecimiento y las necesidades de aprendizaje de las personas mayores
- Evitar estereotipos negativos sobre las personas mayores
- Integrar su experiencia y conocimiento
- Utilizar lenguaje sencillo y claro

- Emplear herramientas que ayuden a comprender mejor lo que se está hablando (imágenes y/o audios)
- Incentivar el uso de medios electrónicos
- Relacionar el conocimiento con la vida diaria
- Utilizar dinámicas grupales
- Incentivar la convivencia intergeneracional

## **I) Certeza jurídica**

Es importante ofrecer, sin discriminación, certeza jurídica a las personas mayores, además de darles un trato digno en procedimientos judiciales y brindar asesoría jurídica gratuita.

### **Recomendaciones para brindar certeza jurídica desde una perspectiva de derechos humanos**

- Conocer las características y necesidades de las personas mayores
- Utilizar lenguaje claro y sencillo
- Explicar las veces que sean necesarias
- Evitar lenguaje “viejista” (lenguaje negativo sobre las personas mayores)
- Fomentar la autonomía de las personas mayores
- Acercar los servicios a personas mayores independientes
- Salvaguardar en todo momento la integridad de la persona mayor
- Contar con entornos amigables y accesibles (rampas, pasamanos, señalización, asientos e iluminación)



# 04

---

**INSTITUTO  
PARA EL  
ENVEJECIMIENTO  
DIGNO**

El Gobierno de la Ciudad de México, a través de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO), tiene a su cargo el Instituto para el Envejecimiento Digno (INED) antes Instituto para la Atención de las Personas Adultas Mayores (IAAM).

El modelo de atención del INED se basa en cinco ejes y objetivos:

EJES	OBJETIVOS
<b>Inclusión y bienestar</b>	Generar las condiciones que permitan a las personas mayores en la Ciudad de México una vida saludable y activa en su hogar y en su comunidad
<b>Salud física y emocional</b>	Garantizar el acceso a servicios básicos para la prevención, orientación y atención de la salud física y emocional de las personas mayores, para prevenir su deterioro cognitivo, aislamiento, soledad, depresión y abandono
<b>Autonomía y cuidados</b>	Proporcionar a las personas mayores acceso a servicios de cuidado diferenciados, que les permitan realizar actividades diarias acordes con su grado de autonomía y dependencia, así como garantizar un desarrollo óptimo en esta etapa de vida, con el acompañamiento de personal capacitado
<b>Protección y dignidad</b>	Proporcionar atención oportuna y resolución expedita de casos de maltrato y violencia contra personas mayores
<b>Fortalecimiento institucional</b>	Consolidar una nueva institucionalidad con capacidad de respuesta a las necesidades de atención para el envejecimiento digno en la Ciudad de México, acorde con el mandato constitucional de la capital del país

Entre los principales servicios que ofrece el INED destacan los siguientes:

---

- **Atención gerontológica**, vía telefónica y presencial, a las personas mayores que se encuentran en situación vulnerable, así como apoyo psicoemocional a los cuidadores primarios y orientación a la familia sobre el cuidado de sus personas mayores
- **Atención geriátrica**. Otorga atención médica integral de acuerdo con sus trayectorias de vida, con intervenciones adaptadas a sus necesidades y dirigidas a optimizar sus capacidades intrínsecas y funcionales
- **Centro de Orientación para Alzheimer y Otras Demencias**. Brinda orientación y atención multidisciplinaria, con base en las necesidades de la persona con Alzheimer o demencia y sus cuidadores, con un plan integral de manejo
- **Visitas de seguimiento**, a cargo de las profesionales en atenciones a personas adultas mayores (PSAM), quienes tienen formación profesional en temas de vejez y envejecimiento. Detectan y dan seguimiento a las personas mayores dentro de su comunidad, brindan acompañamiento psicoemocional y promueven las redes de apoyo familiar y comunitaria
- **Círculos de Aprendizaje Socialización y Saberes**. Se trata de grupos de personas mayores que se reúnen en su comunidad y están a cargo de las PSAM. Su objetivo es integrar y fomentar las redes de apoyo a través de actividades lúdicas y recreativas, así como la promoción de la educación continua

- **Centros de Desarrollo para el Envejecimiento**, en los que se da atención integral (geriátrica, gerontológica y psicológica) y fomentan la convivencia intergeneracional, en favor de un envejecimiento digno
- **Red de apoyo mutuo y cuidados comunitarios**, la cual consiste en la gestión de apoyo entre personas mayores y jóvenes para promover una convivencia intergeneracional armónica
- **Atención a casos de violencia**. El INED cuenta con un área específica para la atención de casos de violencia de personas mayores, da seguimiento y orientación en materia jurídica
- **Capacitación a servidores públicos**. Se capacita a servidores públicos de distintas instancias en temas de vejez y envejecimiento, con la finalidad de mejorar el trato hacia esta población, siempre salvaguardando sus derechos humanos
- **Turismo social**. El INED proporciona servicios de recreación a través de paseos formativos e informativos, que promueven la continua educación y la convivencia social
- **Centro de Formación Integral**. Espacio enfocado a fomentar la funcionalidad y autonomía de las personas mayores de la Ciudad de México a través de talleres y actividades, promoviendo un envejecimiento activo





---

Todos los servicios del INED son gratuitos y están encaminados a incentivar una cultura de envejecimiento digno, haciendo valer en todo momento y sin discriminación los derechos humanos de las personas mayores.

---

### **Para más información**

Portal oficial  
[www.sibiso.cdmx.gob.mx](http://www.sibiso.cdmx.gob.mx)

Teléfono  
55 5512 3799

Línea Plateada  
55 5533 5533



**SIBISO**