

## SEMINARIO VIRTUAL “MALTRATO DE PERSONAS ADULTAS MAYORES: EVIDENCIAS PARA LA PREVENCIÓN, LA PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y LAS POLÍTICAS PÚBLICAS”.

Junio 15, 2021.

Lic. Marisela Medina Tapia.

Fuente: Informe Especial sobre la situación de los Derechos Humanos de las Personas Mayores en México de febrero 19, 2019.

En México, las personas adultas mayores son particularmente vulnerables a enfrentar situaciones que anulan o menoscaban su dignidad, y su carácter de sujetos de derechos, las cuales constituyen un obstáculo para que disfruten de una vida plena, se garantice la satisfacción de sus derechos humanos, y sean tomadas en cuenta como agentes autónomos participativos en su familia, comunidad y Estado. De no tomarse acciones y estrategias adecuadas para transformar ese panorama, cada generación que se suma a la población adulta mayor en las siguientes décadas verá disminuidas considerablemente sus oportunidades de desarrollo en detrimento de su bienestar individual y colectivo.

Ese panorama, además de comprometer directamente la integridad de las personas, implicará un aumento radical en el gasto que en el mediano y largo plazo, el Estado tendrá que realizar para satisfacer la enorme demanda de servicios que se requerirán para la atención de una población envejecida, problema que se agrava si se considera que de acuerdo a las proyecciones de la pirámide poblacional elaborada por CONAPO, el número de personas que tendrán la posibilidad de generar y aportar recursos a los gobiernos será considerablemente menor al actual.

A pesar de la expedición de la LDPAM y la Reforma Constitucional de 2011, el Estado mexicano no ha logrado incorporar plenamente la perspectiva de derechos en las políticas públicas, estrategias y acciones dirigidas a atender los problemas de ese grupo etario, pues predomina un enfoque asistencial en que las medidas se limitan a contener, aminorar o paliar los impactos negativos de las condiciones adversas en que vive un porcentaje importante de la población adulta mayor.

Las causas de esa omisión son múltiples y se encuentran estrechamente relacionados, entre sí, a saber: falta de indicadores y datos estadísticos sobre las características de la población objetivo así como de resultados cualitativos de la aplicación de la política pública; no reconocimiento pleno del carácter de sujetos plenos de derechos de las personas adultas mayores; la no incorporación de una perspectiva de atención integral y del enfoque de ciclo de vida al diseño y ejecución de políticas públicas; dificultades en la operatividad de la función rectora que ejerce el INAPAM; rigidez y desarticulación en los esquemas de trabajo institucional; y falta de armonización y fortalecimiento del marco jurídico en la materia.

En principio, la concepción del colectivo “adultos(as) mayores” como un conjunto de características homogéneas, impide definir con claridad los objetivos que la política debe perseguir para proporcionarles atención integral real. Aunque el Estado dispone de valiosos indicadores y proyecciones demográficas que evidencian la composición y evolución de ese sector social, no se ha elaborado un diagnóstico integral que incluya la valoración del contexto particular de los subgrupos en él comprendidos, para conocer en qué medida tienen acceso al ejercicio y garantía de sus derechos, o cuáles son los factores que en su caso, les impiden su disfrute; cuál es la proporción entre personas mayores en condiciones de bienestar y en pobreza; cuál ha sido la responsabilidad estatal y de las personas a lo largo del ciclo de vida para arribar a la vejez en condiciones favorables o de vulnerabilidad; cuáles son las principales causas que los conducen a solicitar asistencia social; cómo viven su vejez, y qué repercusiones ha tenido en su vida la actuación del Estado, o la forma en que los trata la sociedad y sus familias; entre otras cuestiones.

EL INAPAM, organismo rector de la política pública nacional a favor de las personas adultas mayores, enfrenta dificultades materiales y técnicas para asumir plenamente su atribución de coordinador; así como para que sus acciones tengan un impacto trascendente en la vida de las personas adultas mayores. El hecho de que ejerza simultáneamente su función de rectoría y ejecución de la política, con una acentuada diferencia en la asignación de presupuesto para cada una de ellas, ha ocasionado que los avances hacia la consolidación de una ruta definida para la atención a ese grupo poblacional, y un sistema interinstitucional capaz de responder a los ingentes retos del engrosamiento de las filas de la población en etapa de envejecimiento, sean limitados.

A ello debe sumarse el hecho de que a nivel operativo persiste una falta de armonización de sus objetivos con el marco jurídico vigente en materia de derechos de las personas mayores, así como de indicadores y estadísticas precisas que permitan evaluar los resultados de su actividad. Su actual línea de trabajo parte de “carencias sociales” en vez de realización de derechos, lo cual sin duda establece un abordaje parcial que no abandona del todo las prácticas asistencialistas. Asimismo, no se advierte que haya proyectos para que las delegaciones regionales

del INAPAM repliquen los modelos de los Centros de Atención Integral, o Clínica de la Memoria ubicados en la Ciudad de México, a efecto de expandir la cobertura de servicios a otras regiones que también los requieren.

Lo anterior no comporta, desde luego, que los servicios que proporciona el Instituto no contribuyen a la mejora de la calidad de vida de la población; por el contrario, es claro que en algunos casos es y será necesario que el Estado asuma la protección de quienes viven en condiciones desventajosas; no obstante, su intervención deberá emplearse como medida de último recurso después de haber agotado otras posibilidades que permitan a las personas adultas mayores ser autosuficientes y ejercer sus derechos con plena autonomía.

En tal virtud, para avanzar hacia una política de atención integral será necesario que los programas de INAPAM trasciendan del otorgamiento de descuentos u otro tipo de apoyos económicos, y que su estructura institucional se flexibilice para posibilitar la ejecución de proyectos dirigidos a beneficiar a ese grupo etario, en colaboración con las delegaciones estatales y otras instituciones, dependencias y organismos de la sociedad civil.

Será indispensable construir vínculos de colaboración más estrecha entre actores públicos, privados, y sociales involucrados, y promover la integración de la perspectiva de derechos de las personas adultas mayores en el trabajo de cada una de ellas; lo anterior coadyuvará a acortar la brecha de dispersión y aislamiento de las estrategias sectoriales y obligará a los órganos de la administración pública y sociedad civil a seguir una línea común de trabajo en la materia. Con ello, se logrará que los recursos presupuestales asignados a cada institución sean los adecuados de acuerdo al tipo de programas y proyectos que implementan, y en esa misma medida, evitará que existan programas con subejercicio del gasto público por falta de población objetivo que solicite el apoyo.

Una vez ratificada la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, deberá trabajarse en la armonización del marco jurídico nacional con sus disposiciones, así como en la expedición del Reglamento correspondiente, para determinar, entre otros aspectos, el contenido y alcance de los derechos; las obligaciones específicas de los sujetos obligados a su aplicación; la distribución de competencias para hacerlos efectivos; los mecanismos para incorporar a las personas adultas mayores en los procesos de toma de decisiones que les afecten, y los mecanismos para hacerlos exigibles; los procedimientos para evaluar su eficacia y eficiencia, y las consecuencias o sanciones en caso de incumplimiento.

En general, parece existir un distanciamiento casi absoluto de la política pública con el trabajo que debe realizarse con las familias y las comunidades en que viven las personas adultas mayores; un limitado número de instituciones cuentan con algunos programas o cursos para la preparación de las personas que han asumido el cuidado de sus abuelos(as), padres/madres, hermanos(as) u otros familiares mayores de 60 años, pero no se identifican estrategias concretas para trabajar otros aspectos importantes de su desarrollo personal, como la cultura del buen trato, los beneficios de las relaciones intergeneracionales, el respeto a las decisiones sobre el propio cuerpo, la salud, lugar de residencia, disposición de bienes, actividades, entre otras.

Similar situación guardan las acciones dirigidas a la concientización de la población en general sobre su propio proceso de vejez, las cuales hasta el momento se enfocan primordialmente en el cuidado de la salud en las diferentes etapas de la vida, que aunque importante, no es el único rubro sobre el que se debe trabajar. Sin embargo ello ocurre tan sólo en el IMSS, cuyo número de derechohabientes no cubre al total de la población.

Los servicios de salud actualmente disponibles tienen un porcentaje de cobertura que puede considerarse favorable en términos generales, sin embargo, las altas cifras de personas adultas mayores que obtienen ingresos trabajando en el sector informal supera a quienes cuentan con un empleo con seguridad social.

Se reconoce que la iniciativa del seguro popular ha propiciado la inscripción masiva de un número significativo de personas de 60 años en adelante, no obstante, aún no es posible valorar la calidad de los servicios que se prestan, ni su suficiencia para atender los principales problemas de salud que afectan a ese grupo poblacional.

Los sistemas de salud consultados no ofrecen una cobertura especial de servicios y cuidados paliativos de largo plazo para personas que padecen enfermedades crónico-degenerativas, cuestión alarmante al observar las estadísticas sobre la esperanza de vida de las personas después de haber adquirido o desarrollado algún padecimiento de esa naturaleza.

Es prioritario para México invertir en investigación gerontológica y geriátrica. Deben fortalecerse las capacidades del INGER para desarrollar estudios relativos al proceso de envejecimiento de las personas de acuerdo a las características particulares del país, pero considerando también las condiciones regionales específicas. Simultáneamente, habrá que impulsar su papel como formador de recursos humanos especializados en la atención de ese grupo etario expandiendo

su trabajo a los múltiples aspectos que implica para las personas transitar por esa etapa vital.

Los resultados de sus trabajos deben divulgarse y promocionarse entre los Congresos y Poder Ejecutivo estatales, e instituciones y organismos de la Administración Pública federal y local, pero también entre la sociedad en general; para que por un lado, se exhorte al personal de las primeras a capacitarse en las áreas de su competencia; y por el otro, coadyuve a la labor de sensibilización de las familias y la comunidad sobre el respeto irrestricto a la dignidad de las personas adultas mayores, y cómo crear las condiciones más adecuadas para favorecer su independencia, bienestar y participación en todos los ámbitos en que se desenvuelven.

Igual interés se requiere en la inclusión de la perspectiva de género en la que INMUJERES ha venido trabajando. Está claro que el envejecimiento es también una cuestión de género y como tal, es insoslayable contemplar la situación particular de las mujeres en la toma de decisiones de política pública, participación, salud y el resto de ámbitos que se han abordado en este Informe.

Deben implementarse mecanismos legales para impedir que las acciones en beneficio de la población adulta mayor transmuten en estrategias políticas para diversos fines, incluyendo la obtención de votos en procesos electorales. Se considera que esta situación es una barrera que impide superar la transición de medidas eminentemente asistencialistas a programas que realmente contribuyan a mejorar las condiciones de vida de las personas adultas mayores.

El trabajo que desarrollan los Sistemas Nacional, Estatales y Municipales DIF constituye un área de oportunidad valiosa para lograr una adecuada cobertura de atención y servicios a la población adulta mayor. Sin embargo, no todos cuentan con los recursos económicos, materiales y humanos, para ofertar un abanico de programas enfocados al envejecimiento, pues existen diferencias importantes en cada entidad federativa.

Para lograr una mejora significativa, será necesario crear áreas competentes de atención exclusiva a personas adultas mayores; dotarles de atribuciones para regular la operación de centros asistenciales, casas de día, albergues o cualquier otra institución pública o privada que tenga por objeto el resguardo temporal o permanente de personas adultas mayores; revisar los modelos de atención bajo los cuales operan; invertir en infraestructura mobiliaria, disponibilidad y capacitación de recursos humanos especializados en la atención de personas mayores de 60 años; orientar los programas y servicios que prestan hacia el enfoque de derechos;

constituir registros fidedignos, desagregados y actualizados sobre la población que atienden, y los resultados de sus intervenciones; generar condiciones para garantizar las personas que residen en los centros asistenciales reciban un trato digno y tengan acceso a los mismos derechos en condiciones de igualdad, con el resto de la población; establecer lineamientos o manuales específicos para la realización de visitas de supervisión a esas instituciones, con mecanismos incluyentes para asegurar la participación de todas las personas atendiendo a sus condiciones específicas, y medidas sancionadoras en caso de incumplimiento; simplificar la regulación en materia de autorización y funcionamiento de esos centros; establecer métodos de consulta para recabar la opinión de las y los usuarios respecto a la efectividad y calidad de sus servicios.

También será preciso que se impulse la adopción de un papel proactivo en la detección y atención de casos de violencia y maltrato en colaboración con las autoridades de Procuración de Justicia; fomentar la celebración de convenios de colaboración y concertación para proporcionar a la población servicios especializados; capacitar periódicamente y evaluar los conocimientos, aptitudes y habilidades de todo el personal de sus instituciones en materia de derechos humanos, y de obligaciones de servidores(as) públicos, y sensibilizarlos para asumir el compromiso de atender los asuntos relacionados con personas adultas mayores con diligencia, calidez, y preferencia, evitando su victimización secundaria dentro del sistema institucional al canalizarlas a instancias no aptas para la atención de sus problemáticas.

Debe garantizarse de forma amplia, el acceso a la justicia de la población mayor de 60 años. Es menester emprender acciones para que la Reforma al Sistema de Justicia Penal incluya entre sus efectos positivos una actuación comprometida con el respeto a los derechos humanos de ese colectivo social, que comience por asumir los beneficios de efectuar la recopilación y sistematización adecuada de los asuntos de su competencia en los que se vean involucradas personas mayores, para determinar adecuadamente la incidencia real de delitos que se comenten en su contra, sus características particulares, el carácter de los(as) denunciantes y los(as) probables responsables, y otros que aporten indicios sobre las áreas en las que se requiere la atención particular de las autoridades en la prevención e investigación del delito.

Será fundamental adecuar los procesos de atención a esa población, pero sobre todo capacitar al personal de las Procuradurías de Justicia y Fiscalías Estatales en materia de derechos humanos, formarlos en intervenciones con la población adulta mayor; y sensibilizarlos sobre el trato preferencial que debe otorgárseles, conminándolos a no postergar la recepción de denuncias por probables delitos; evitar prejuzgar sobre las circunstancias en que se presentaron los hechos; negarles información sobre sus derechos como víctimas o como probables responsables;

externar juicios de valor sobre el comportamiento de las personas mayores; culparlos o hacerlos responsables de lo sucedido; eliminar su victimización secundaria solicitando que acudan a comparecencias, diligencias, firmas u otros trámites análogos en repetidas ocasiones sin justificación alguna; e impulsar que todos los inmuebles cuenten con accesibilidad, entre otras.

Las Procuradurías y Fiscalías deben fomentar la rápida intervención en los casos de maltrato de las personas mayores de 60 años, tanto en el ámbito familiar como en el institucional, manteniendo un canal de comunicación abierta y directa con aquellas instituciones que puedan solicitar su apoyo para salvaguardar la integridad de los afectados(as).

Los Organismos Públicos de Derechos Humanos, incluida esta CNDH, tienen ante sí el enorme reto de impulsar la observancia, promoción, protección y defensa de los derechos humanos de las personas adultas mayores en todos los niveles. De inicio, es necesario que se destinen los recursos (humanos, materiales, económicos) necesarios para la elaboración de estudios e informes que tengan por objeto el conocimiento de la situación de ese grupo etario en sus entidades federativas, respecto al ejercicio de todos sus derechos. Esa tarea implica desde luego, el trabajo conjunto las áreas de esas instituciones, para que de ser viable, se incluya en todo trabajo un apartado específico sobre la posición de ese colectivo respecto a un determinado problema en concreto.

Tal esfuerzo coadyuvará a que la información se difunda constantemente en los medios de comunicación y sea asequible tanto para el sector público como el privado y social. De esta manera, el tema se mantendrá en la agenda pública y se impulsará al Estado a tomar acción para cumplir con sus obligaciones constitucionales.

Asimismo, los sistemas para recabar información sobre los(as) quejosas deben mejorarse en los términos que para otras instituciones, ha quedado apuntado.

Dadas las dificultades para que las personas mayores acudan a formular una queja que motive la actuación de los OPDH, es menester repensar la manera más efectiva de llegar a esa población, sobre todo considerando a quienes se encuentran en situación de fragilidad o especial vulnerabilidad, para con ello impedir que la edad avanzada, el aislamiento, la enfermedad o discapacidad sean barreras que impidan protegerlos de transgresiones a sus derechos humanos.

## Propuestas

### **A. Para el Poder Ejecutivo y Legislativo Federal y Locales**

1. Considerar el tema del envejecimiento poblacional y la realización de los derechos de las personas mayores como un área de atención prioritaria en la agenda pública nacional, y en esa medida tomar acciones en el corto plazo para asegurar que la transición demográfica sea beneficiosa para el Estado y sus habitantes y no un problema que comprometa en el futuro, la integridad y bienestar de ese creciente sector poblacional.
2. Incorporar en las iniciativas de leyes, políticas públicas, planes, programas, y en general en cualquier medida tendente a mejorar las condiciones de vida de ese grupo etario, la perspectiva de derechos, e instruir a las dependencias, organismos descentralizados e instituciones de la Administración Pública a realizarlo.
3. Asignar recursos presupuestales suficientes y etiquetados, para que, atendiendo al ámbito de sus competencia, las instituciones dedicadas a la investigación, formación de recursos humanos, capacitación en materia de gerontología y geriatría; así como a aquellas enfocadas al diseño y ejecución de políticas públicas (incluidas todas las mencionadas en este Informe), estén en posibilidad de proporcionar atención eficaz, eficiente, y servicios de calidad para la población en estudio, considerando el –desde luego- el acelerado envejecimiento demográfico de ese sector poblacional.
4. Atender de manera urgente la situación del sistema de salud a efecto de que no sólo se alcance la cobertura total de la población adulta mayor, sino que se garantice que los servicios que se proporcionan son de calidad suficiente para la atención de las afecciones que padece ese grupo poblacional. De igual manera, se deberá impulsar el desarrollo y mejoramiento de infraestructura médica y hospitalaria con personal especializado en geriatría y gerontología; el diseño de programas integrales para las personas que requieren de un sistema de cuidados de largo plazo, rehabilitación y cuidados paliativos.
5. Evaluar la conveniencia técnica, material y presupuestal de disociar las atribuciones de coordinación y ejecución de la política pública nacional en materia de personas adultas mayores que actualmente posee el

INAPAM, a efecto de que ambas cuenten con los recursos económicos, materiales y humanos indispensables para el cumplimiento de sus objetivos.

6. Finalizar el proceso de firma y ratificación de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores; expedir el Reglamento de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, y trabajar en la armonización y adecuación del marco jurídico destinado a la protección de ese grupo, para incluir los principios de los instrumentos internacionales en esa materia.

**B. Para las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal que participan en el Consejo de Coordinación Interinstitucional encabezado por INAPAM**

1. Incluir en todas sus políticas, programas, estrategias y actividades la perspectiva de derechos humanos, la dignidad y autonomía, el enfoque de género, la no-discriminación, la inclusión, la participación activa, la transversalidad, como principios guía para asegurar el desarrollo integral de las personas adultas mayores, además de aquellos otros contenidos en instrumentos internacionales y nacionales que persigan el mismo objetivo.
2. Establecer la ruta crítica para la elaboración en breve término de un diagnóstico situacional de la población adulta mayor, a partir de las posibilidades que tienen para el acceso y ejercicio de sus derechos humanos, con la colaboración de instituciones federales, locales, institutos, universidades, organismos de la sociedad civil y cualquier otra que se considere pertinente; con la finalidad de contar con elementos que permitan la reestructuración de la política pública nacional en la materia.

Uno de los objetivos del diagnóstico deberá versar sobre la identificación de las causas sociales, económicas, culturales o de cualquier índole, que conducen a las personas a una vida precaria, incluyendo el análisis de la multiplicidad de factores que desde la niñez contribuyen a configurar tal situación, como el acceso a la educación, la igualdad de oportunidades en el empleo formal, contribuciones fiscales equitativas, equidad de género, entre otros.

3. Una vez realizado lo anterior, concretar una propuesta de política pública nacional en materia de vejez, envejecimiento y atención de personas mayores de 60 años, en el que establezcan acciones diferenciadas en consonancia a la heterogeneidad de ese grupo social, y se tomen en cuenta las opiniones, aportaciones, críticas, estudios y otros elementos, de los sectores público, social y privado, y sobre todo de las personas adultas mayores, en especial de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad o fragilidad; y en que se definan las competencias de cada institución para su cumplimiento, así como los mecanismos para la presentación de avances y logros. De manera especial, será indispensable que la política incluya un plan de acción transversal a los diferentes grupos de edad de la población, para asegurar la consideración de la perspectiva de ciclo de vida y prevenir los factores que propician las condiciones de vulnerabilidad en la vejez.
4. Realizar una evaluación de los programas, planes y políticas que implementan para evitar la duplicidad de acciones, la ineficiencia del gasto público, la dispersión de apoyos, las limitaciones de cobertura, entre otros aspectos.
5. Establecer métodos para difundir sus programas, planes o estrategias de atención entre la población adulta mayor, y la sociedad en general, colaborando entre sí para que aumenten la cobertura de personas con oportunidad de participar de sus beneficios.
6. Contar con personal especializado, apto y suficiente, para atender a la población adulta mayor, ya sea a través de la contratación de recursos humanos o de la colaboración con otras instituciones; conformar un programa anual de capacitación, para el personal que atiende o resuelve asuntos en los que se vean involucrados, en materia de derechos humanos y marco jurídico de protección de personas adultas mayores; obligaciones de servidoras(es) públicos como garantes de derechos humanos; procesos de atención especializada para ese sector social, en especial de quienes viven con discapacidad o se encuentran en situación de vulnerabilidad.
7. Establecer en sus normas, lineamientos, manuales, reglas de operación, o planes de trabajo, mecanismos prácticos de atención inmediata y referencia de usuarios(as) mayores de 60 años que soliciten su apoyo o intervención, eliminando trámites burocráticos, traslados innecesarios, erogación de recursos, y otros obstáculos que

propicien la abstención de los afectados de acudir a las instituciones para solventar sus inquietudes o problemáticas. Para ello podría darse especial importancia al uso de las tecnologías de la información y comunicación, el intercambio de bases de datos sobre la población atendida, así como cualquier otro medio que facilite su atención.

8. Diseñar estrategias para conminar a las familias de personas adultas mayores a cumplir con sus obligaciones legales y proveer un trato digno y cuidados adecuados a ese grupo etario, pero simultáneamente, implementar acciones para fortalecer las capacidades de los núcleos familiares que carecen de posibilidades para enfrentar las problemáticas derivadas de asumir el cuidado permanente de uno o varios familiares mayores de 60 años de edad.
9. Diseñar un plan de trabajo institucional en que se informe a toda usuaria(o) de prestación de servicios, de acuerdo a su situación particular, así como a sus familiares las instituciones y/o autoridades a las que puede acudir en caso de violación a sus derechos humanos, o para obtener orientación o representación jurídica, proporcionándoles datos de contacto, ubicación y rutas de acceso, ello en especial para quienes residen en albergues, centros de asistencia social, hospitales o en comunidades de difícil acceso; e incluso designar a un funcionario(a) para ser el enlace con las Comisiones, Procuradurías o Defensorías de Derechos Humanos para la atención de las personas que así lo requieran.
10. Examinar e intercambiar las experiencias y buenas prácticas implementadas por otros países que han transitado el envejecimiento poblacional, a efecto de explorar la viabilidad y conveniencia de que México incorpore modelos de atención, programas u otras medidas implementadas con éxito en el ámbito internacional.

### **C. Para INEGI y CONAPO**

1. Seguir contribuyendo a visibilizar los retos implícitos en el envejecimiento poblacional difundiendo entre la población en general la información estadística y proyecciones que al respecto han elaborado para concientizar y sensibilizar a la sociedad sobre la importancia del reconocimiento y respeto a la dignidad de las personas adultas mayores, así como su responsabilidad en la adopción de medidas preventivas que

les posibiliten tener una buena calidad de vida durante su propio envejecimiento.

2. Incluir al CAAS como Información de Interés Nacional<sup>1</sup> a efecto de que se actualice periódicamente y se inserten indicadores desagregados para medir y evaluar los avances en los servicios, atención y ejercicio de los derechos humanos de personas adultas mayores residentes de los centros asistenciales.
3. Coadyuvar con el INAPAM, el SNDIF, y con las autoridades que así lo soliciten, para identificar a grupos de población mayor de 60 años en situaciones de vulnerabilidad, o de otras características específicas para facilitar los procesos de adopción de decisiones en el diseño e implementación de políticas públicas.

#### **D. Para el INAPAM**

1. Coordinar las acciones pertinentes para realizar el diagnóstico situacional integral sobre la población adulta mayor, desde la perspectiva de derechos.
2. Adecuar sus sucesivos planes de trabajo al marco normativo vigente en materia de derechos de personas adultas mayores, promoviendo su atención integral; reestructurar los planes, programas y estrategias vigentes para asegurar que no se circunscriban únicamente al aspecto asistencial, sino que trasciendan al mejoramiento de las condiciones de vida de esa población.

---

<sup>1</sup> La Información de Interés Nacional (INN) es aquella producida por los tres órdenes de gobierno, la cual tiene carácter oficial y es de uso obligatorio para la Federación, estados y municipios. De acuerdo al artículo 78 de la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (publicada en el DOF el 16 de abril de 2008), podrá ser INN la que satisfaga los cuatro criterios siguientes: 1) Se trate de los siguientes temas, grupos de datos o indicadores: **población** y dinámica demográfica...o temas que sean aprobados por unanimidad por el Consejo Consultivo Nacional, 2. Resulte necesaria **para sustentar el diseño y la evaluación de las políticas públicas** de alcance nacional; 3. Sea generada en **forma regular y periódica**, y 4. Se elabore con base en una **metodología científicamente sustentada** [énfasis añadido].

3. Construir indicadores que permitan la valoración cualitativa de los servicios que otorgan.
4. Celebrar convenios de colaboración e intercambio de modelos de atención con otras instituciones, organizaciones públicas y privadas, de salud o las que se estimen necesarias a efecto de replicar en todo el país las experiencias positivas de mayor impacto en las condiciones de vida de las personas adultas mayores, y lograr con ello la cobertura más amplia posible.
5. Consolidar en breve, la actualización del *Registro Único Obligatorio de las Instituciones Públicas y Privadas de Atención a las Personas Adultas Mayores*, a efecto de tener certeza sobre las ubicaciones dónde se encuentra ese sector poblacional, incluyendo aquellos que atienden simultáneamente a otros segmentos de la población.
6. Incrementar la labor de supervisión y vigilancia de los centros asistenciales y albergues conforme a los lineamientos institucionales para garantizar el bienestar población y el cumplimiento de sus derechos humanos, y hacer del conocimiento público el análisis de los resultados, protegiendo los datos personales e intimidad de las y los residentes.
7. Difundir sus evaluaciones, investigaciones y resultados de forma asequible entre la sociedad en general, a efecto de concientizar y sensibilizar a la población sobre las consecuencias de las decisiones que, a lo largo de la vida, configuran determinadas condiciones de vida durante la vejez; así como promover la incorporación, materiales, asignaturas u otros recursos pedagógicos como parte de los programas educativos en educación básica con miras a la preparación para esa etapa de la vida.

#### **E. Para el Sistema Nacional y Sistemas Estatales DIF**

1. Mejorar el sistema de recopilación, concentración y sistematización de datos sobre la población usuaria de servicios y/o beneficiaria de programas o estrategias, incluyendo desde luego a las(os) residentes de centros asistenciales, a efecto de conocer con precisión las características y requerimientos de la población que atienden; su distribución geográfica; las dificultades técnicas u operativas para

proporcionarles atención; y el impacto de las medidas implementadas, entre otros aspectos.

2. Incorporar a las familias al trabajo que realizan para fortalecer su papel como núcleo primario de desarrollo de las personas adultas mayores, adoptando estrategias de prevención, capacitación y otros recursos personales que les permitan afrontar los retos del cuidado y atención de sus madres/padres, hermanos(as), y demás familiares que alcancen los 60 o más años.
3. Establecer requisitos mínimos para la operación de centros asistenciales y albergues a su cargo, los cuales deberán incluir las exigencias de infraestructura, seguridad, equipamiento, personal y servicios con que deben contar para asegurar que la atención a las personas adultas mayores residentes, será adecuada y apegada al respeto irrestricto de los derechos humanos.
4. Vigilar y supervisar el funcionamiento de esos centros para garantizar la integridad, dignidad y seguridad de sus habitantes. Para ello deberán elaborarse manuales, lineamientos, protocolos o reglamentos en los que se determinen los aspectos que deberán ser evaluados –atendiendo a una perspectiva de derechos-; las atribuciones de los y las supervisores; una periodicidad definida para realizar las visitas –e incluir inspecciones extraordinarias-; mecanismos para recabar las opiniones, sugerencias, quejas o percepciones de la población usuaria, así como las sanciones en caso de incumplimiento. Será de importancia capital que se realice un estudio previo del estatus del funcionamiento de los centros en cada entidad federativa, conocer qué autoridades son competentes actualmente para realizar la supervisión, a efecto de simplificar la labor, colaborar o trabajar conjuntamente en su realización, y evitar la duplicidad de esfuerzos e inadecuado ejercicio de recursos.
5. Establecer como política institucional obligatoria informar a toda(o) usuario de sus servicios y/o, residentes en centros de asistencia social, albergues, asilos o cualquier otra institución, y/o a sus familiares, que puede acudir a las Comisiones, Procuradurías o Defensorías de Derechos Humanos de su entidad federativa en caso de cualquier violación a sus derechos humanos, o cómo se propone a las Autoridades Federales, designar a un servidor(a) público(a) para fungir como enlace con esas instancias.

6. Formular un plan de capacitación permanente para el personal que presta servicios a la población adulta mayor, en materia de derechos humanos y marco jurídico de protección de personas adultas mayores; obligaciones de servidoras(es) públicos como garantes de derechos humanos; procesos de atención especializada para ese sector social, en especial de quienes viven con discapacidad o se encuentran en situación de vulnerabilidad.
7. Fomentar la suscripción de convenios con otras dependencias, organismos, entidades e instituciones del sector público privado y social para mejorar la oferta y calidad de servicios que se brindan a la población adulta mayor, no sólo en centros de asistencia social, sino a todas(os) aquellos usuarios de sus servicios.

#### **F. Para las autoridades de Procuración de Justicia**

1. Mejorar los sistemas de recopilación de información estadística sobre las denuncias y delitos que se cometen en agravio de personas adultas mayores, así como sus características particulares, a efecto de contar con elementos que permitan conocer las causas que originan la vulneración de sus derechos y emprender acciones para la prevención del delito.
2. Capacitar al personal de las agencias del Ministerio Público y Fiscalías especializadas en materia de derechos humanos de personas adultas mayores incluyendo el marco internacional de protección en esa materia, a efecto de que cuenten con elementos teóricos y técnicos para proporcionar una atención adecuada, adaptada a las necesidades y características de las personas mayores a 60 años, regida por el trato digno, la escucha sensible de las problemáticas, la adopción responsable de decisiones, y la garantía de acceso expedito a la justicia.
3. Colaborar y auxiliar a los SEDIF y otras instancias competentes en la investigación de presuntos casos de violencia –en sus distintas modalidades- contra la población adulta mayor, asegurando su derecho de preferencia. Asimismo, facilitar el intercambio de información que posean respecto a la situación particular de personas adultas mayores y el trámite de las diligencias de su competencia, (siempre con salvaguarda de sus datos personales), con la finalidad

de que se puedan adoptar las medidas más adecuadas para su bienestar.

## **G. Para los Organismos Públicos de Derechos Humanos**

1. Optimizar sus sistemas de recopilación de datos sobre las y los quejosos en los términos precisados para el resto de autoridades.
2. Ejercer su función de investigación y observancia de los derechos humanos de personas adultas mayores, elaborando informes sobre la situación y avances de las acciones de las autoridades competentes en el diseño e implementación de políticas públicas en la materia en cada entidad federativa.
3. Evaluar, en colaboración con las autoridades competentes, la posibilidad de acompañar el proceso de supervisión a centros de asistencia social, albergues, asilos o cualquier otro en el que se encuentren resguardadas personas adultas mayores, a efecto de promover el conocimiento de sus derechos entre la población residente; informarles de los medios disponibles que tienen para solicitar apoyo en caso de transgresión a sus derechos por parte del personal responsable de su cuidado, y recibir quejas *in situ*.