

## DESCRIPCIÓN

El referencial de EA- mayores reconoce y distingue a las entidades comprometidas con la creación de ESPACIOS AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES.

Cualquier entidad pública o privada, con o sin ánimo de lucro, que independientemente de su sector, tamaño y de su ubicación ofrezca servicios y actividades orientadas a promover los ESPACIOS AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES y a potenciar el empoderamiento de las personas mayores es susceptible de esta certificación. Todo ello encuadrado en aspectos relacionados con la calidad, los recursos o la formación y con un marcado enfoque hacia la mejora continua.

Establece varias categorías, dependiendo del cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- 1.- BÁSICO
- 2.- NOTABLE
- 3.- SOBRESALIENTE
- 4.- EXCELENTE

El programa pretende reconocer las prácticas de AMIGABILIDAD de las entidades públicas y privadas preocupadas comprometidas con la creación de una sociedad sostenible y AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES.

Los objetivos principales de este programa son:

- Reconocimiento del trato digno a las personas mayores.
- Distinción por la ética y la buena praxis respecto a las personas mayores.

El Programa se implantará en la organización participante a través de la realización de un acompañamiento para la implementación de la certificación ES- mayores.

Igualmente, el programa contempla la formación y orientación a la organización en materia de AMIGABILIDAD CON LAS PERSONAS MAYORES para conseguir el reconocimiento por la creación de un ESPACIO AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES.

El proceso para la implantación del Programa es el siguiente:

1. Acompañamiento personalizado para la creación de un espacio amigable.

Garantía Cámara realizará un estudio de la entidad (pública o privada) y propondrá las modificaciones necesarias, para adaptarla a lo establecido en materia de amigabilidad con las personas mayores. Se comprobará la infraestructura y condiciones técnicas, proceso de digitalización, y otras variables relacionadas con el sector en el que se ejerza la actividad.

Se aplicarán criterios de amigabilidad en la gestión, funcionamiento y comunicación.

2. Formación en materia de amigabilidad.

Para la implantación de nuevos procedimientos y estrategias en las entidades u organizaciones es fundamental la formación. Para ello se formará a la entidad en los protocolos establecidos por el protocolo de Vancouver así como en los distintos aspectos establecidos en el ámbito privado y público para la creación de espacios amigables como el trato digno, adaptación a las características propias de las nuevas personas mayores, a la accesibilidad y a la participación entre otras.

## BENEFICIOS PARA SU EMPRESA

- Garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios.
- Garantizar un trato digno hacia las personas mayores.
- Explicitar los compromisos de calidad.
- Fijar expectativas y exigencias de los usuarios con respecto al servicio prestado.
- Estimular las iniciativas de mejora de los servicios y de la organización.
- Marketing público: medio de comunicación con el usuario.
- **Fomentar la participación social de las personas mayores.**

## COSTE

El importe de la certificación depende de una serie de factores particulares como son:

PARA ENTIDADES PÚBLICAS: Número de habitantes

PARA ENTIDADES PRIVADAS: Número de Personas Empleadas y número de sedes de la entidad

## **PROCESO DE CERTIFICACIÓN**

Incluye una serie de criterios de evaluaciones transversales y generales. Como son:

### **GENERALES:**

- Ética
- Seguridad
- Compromisos

### **TRASVERSALES**

- Sistemas de gestión
- Satisfacción
- Tratamiento de reclamaciones
- Precios especiales
- Recursos humanos

### **¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?**

- A todas las organizaciones tanto públicas como privadas

[Más información en garantiacamara.com](http://garantiacamara.com)