

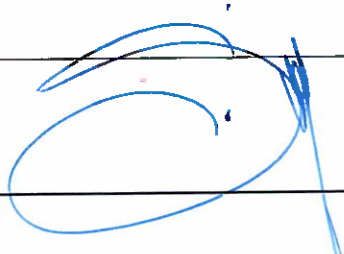


CDH
PUEBLA

Por un presente de respeto y de paz

PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES
SECRETARÍA TÉCNICA EJECUTIVA

Septiembre 2026

Elaborado por: Monserrat Mejía Barrón Encargada de despacho de la Secretaría Técnica Ejecutiva de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla  Firma	Autorizado por: Rosa Isela Sánchez Soya Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla  Firma
Luis Armando Soriano Peregrina Cuarta Visitaduría General de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla  Firma	

Contenido

Introducción	3
Diagnóstico institucional	4
Justificación	15
Marco teórico-conceptual	23
Marco Jurídico	32
Objetivo General.....	35
Población objetivo	38
Población Objetivo	40
Modalidades de atención.....	52
Componentes Estratégicos	52
Justificación	57
Acciones.....	58
Metas e indicadores	66
Matriz de indicadores de resultados	75
Metodología de implementación	84
Cronograma institucional 2026-2029	93
Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación del programa.....	106
Gestión integral de riesgos del programa	115
Referencias	123

Introducción

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla (CDH Puebla), en el ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales de promoción, protección y defensa de los derechos humanos, se presenta el Programa de atención a personas Adultas Mayores, creado mediante acuerdo del 28 de febrero de 2017, el cual tiene como propósito la prevención, promoción, estudio, divulgación y capacitación de los derechos humanos de este grupo poblacional.

El presente Programa tiene como finalidad realizar acciones que contribuyan al respeto, protección y promoción de los derechos humanos de las personas adultas mayores, a través de la prevención, sensibilización, orientación jurídica especializada, recepción de quejas por presuntas violaciones a derechos humanos en contra de autoridades municipales o estatales, difusión de los derechos humanos de este grupo social, así como la creación de un directorio interinstitucional de canalización y vinculación que facilite la derivación eficiente de casos a las instancias competentes.

Estas acciones se sustentan en el marco jurídico internacional, nacional y estatal vigente, y responden a la necesidad que la CDH Puebla fortalezca su papel como garante de los derechos humanos de las personas adultas mayores en el estado. Además busca abonar a que este grupo poblacional sea tratados sobre la base de la no discriminación, igualdad y el respeto de la dignidad humana, combatiendo el edadismo para favorecer la integración social y, con ello, la construcción de una sociedad para todos.

Actualmente, además de las actividades señaladas, el Programa cuenta con un Club de Adultos Mayores "Experiencia y Sabiduría", mediante el cual se ofrece conferencias, pláticas, gimnasia terapéutica, orientación psicológica, terapia ocupacional, manualidades, clases de danza regional y acciones de esparcimiento.

Diagnóstico institucional

El estado de Puebla enfrenta un proceso sostenido de envejecimiento demográfico que está modificando progresivamente la estructura de su población y, con ello, las necesidades de atención, accesibilidad, protección y garantía de derechos de las personas adultas mayores. Este fenómeno no ocurre de manera homogénea: se desarrolla en un territorio caracterizado por fuertes contrastes entre zonas metropolitanas, municipios rurales, comunidades indígenas, localidades dispersas y regiones con distintos niveles de marginación y acceso a servicios públicos.

Desde una perspectiva institucional, esta heterogeneidad obliga a analizar el envejecimiento no únicamente como una variable demográfica, sino como un fenómeno territorial y social que puede generar barreras diferenciadas para el ejercicio efectivo de los derechos humanos.

1. Magnitud y composición de la población adulta mayor en Puebla

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en Puebla residían 745,419 personas de 60 años y más, equivalentes aproximadamente al 11.3% de la población total del estado. De este universo, 334,821 eran hombres y alrededor de 410 mil eran mujeres, lo que confirma una mayor presencia femenina en las edades avanzadas (Consejo Estatal de Población de Puebla [COESPO], 2022; Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2020).

La estructura por edad muestra que el grupo más numeroso correspondía a las personas de 60 a 64 años, con 229,364 habitantes, seguido por el grupo de 65 a 69 años, con 177,876; 70 a 74 años, con 128,374; 75 a 79 años, con 91,494; 80 a 84 años, con 60,354; y 85 años y más, con 57,957 personas (COESPO, 2022).

Esta distribución permite identificar dos necesidades institucionales diferenciadas. Por una parte, existe un volumen importante de personas que se encuentra en las primeras etapas de la vejez y que puede requerir estrategias preventivas, información sobre derechos, participación social y fortalecimiento de la autonomía. Por otra, los grupos de edades más avanzadas pueden presentar mayores necesidades de accesibilidad, movilidad, asistencia para realizar trámites, ajustes razonables y atención prioritaria.

El índice de envejecimiento registrado para Puebla fue de 41.86 personas adultas mayores por cada 100 niñas y niños, frente a un índice nacional de 47.69. Aunque Puebla conserva una estructura poblacional relativamente más joven que otras entidades, la magnitud absoluta de su población mayor obliga a prever una demanda creciente de servicios públicos e institucionales adaptados a esta etapa de vida (Dirección de Población del Estado de Puebla, s. f.).

2. Dimensión territorial: ruralidad y dispersión poblacional

Una de las características que mayor incidencia tiene en el acceso efectivo a los servicios institucionales es la dispersión territorial de Puebla. El estado cuenta con 6,568 localidades, de las cuales 4,323 tienen menos de 250 habitantes. Asimismo, 1,745,583 personas, equivalentes al 26.51% de la población estatal, habitan en localidades menores de 2,500 habitantes (Dirección de Población del Estado de Puebla, s. f.).

Esta configuración territorial genera desafíos relevantes para las personas adultas mayores que residen fuera de las zonas metropolitanas. La distancia respecto de las instituciones públicas, los costos de traslado, las condiciones de movilidad, la disponibilidad de transporte y la concentración de servicios especializados en centros urbanos pueden convertirse en barreras materiales para solicitar orientación, presentar una queja o dar seguimiento a un procedimiento.

El problema no consiste únicamente en la existencia o ausencia formal de servicios, sino en su accesibilidad efectiva. Una persona adulta mayor puede encontrarse jurídicamente

habilitada para acudir a una institución y, sin embargo, enfrentar obstáculos económicos, geográficos, funcionales o tecnológicos que hagan difícil ejercer ese derecho.

El análisis territorial resulta, por tanto, indispensable para la planeación de la cobertura institucional. Las zonas rurales y localidades dispersas requieren mecanismos de proximidad que complementen la atención centralizada mediante presencia regional, jornadas itinerantes, vinculación municipal y mecanismos accesibles de orientación.

3. Población indígena y barreras lingüísticas

La diversidad cultural de Puebla constituye otra dimensión que debe incorporarse al diagnóstico. El estado concentra una importante población hablante de lengua indígena y una proporción significativa de ésta reside en localidades rurales. De acuerdo con información estatal elaborada con datos censales, 74.23% de la población hablante de lengua indígena vive en localidades rurales de menos de 2,500 habitantes (COESPO, 2022). Asimismo, dentro de la población hablante de lengua indígena, 40,879 personas no hablaban español, de las cuales 28,138 eran mujeres. El propio análisis del COESPO señala que una parte de esta diferencia se relaciona con la mayor supervivencia femenina en edades avanzadas y con la existencia de personas mayores cuya lengua indígena constituye su único medio de comunicación oral (COESPO, 2022).

Este dato es especialmente relevante para la protección de derechos humanos. Una persona adulta mayor indígena que no domina el español puede enfrentar obstáculos adicionales para comprender procedimientos, formular una queja, comunicar hechos, identificar a la autoridad competente o recibir información jurídica.

El componente intercultural no debe limitarse a la traducción lingüística. Implica considerar formas diferenciadas de relación comunitaria, niveles de alfabetización, confianza institucional y condiciones territoriales que pueden influir en el acceso a mecanismos de defensa de derechos.

4. Discapacidad, limitaciones funcionales y accesibilidad

La discapacidad y las limitaciones funcionales adquieren una presencia significativamente mayor conforme avanza la edad. El Censo 2020 muestra que, en Puebla, 24.0% de la población de 60 años y más presentaba alguna discapacidad, porcentaje considerablemente superior al observado en los grupos de menor edad (INEGI, 2020).

En términos absolutos, dentro de la población estatal con discapacidad, 118,498 personas tenían entre 60 y 84 años y 31,012 tenían 85 años o más. En conjunto, estos grupos representaban aproximadamente la mitad de la población con discapacidad registrada en la entidad (INEGI, 2020). Esta realidad tiene implicaciones directas para cualquier institución que atienda a personas adultas mayores. La accesibilidad no puede entenderse únicamente como adecuación física de inmuebles; debe comprender también formatos de lectura sencilla, comunicación accesible, tiempos adecuados de atención, apoyos para personas con discapacidad auditiva o visual, posibilidad de acompañamiento y ajustes razonables.

Desde la perspectiva del Programa, estos datos evidencian que una política de atención uniforme podría dejar fuera precisamente a quienes enfrentan mayores dificultades para acercarse a la Comisión.

5. Rezago educativo y comprensión de procedimientos institucionales

La población adulta mayor en Puebla presenta además niveles importantes de rezago educativo. El CONEVAL documentó que, en 2020, 59.1% de las personas de 65 años o más en Puebla se encontraba en situación de rezago educativo, constituyendo la carencia social de mayor prevalencia para este grupo poblacional en la entidad (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social [CONEVAL], 2022). Este indicador tiene implicaciones que trascienden la escolaridad. El rezago educativo puede traducirse en mayores dificultades para interpretar documentos administrativos, comprender el lenguaje

jurídico, utilizar plataformas digitales o conocer las vías institucionales disponibles para exigir el respeto de los derechos.

Por ello, el diagnóstico institucional debe reconocer que los mecanismos tradicionales de comunicación administrativa no necesariamente resultan suficientes para todas las personas adultas mayores. El uso de lenguaje técnico, formatos extensos o procedimientos exclusivamente digitales puede constituir una barrera indirecta cuando no existen alternativas accesibles.

6. Seguridad social y condiciones económicas

El acceso a la seguridad social constituye otro ámbito relevante. Para 2020, 44.9% de la población de 65 años y más en Puebla presentaba carencia por acceso a la seguridad social, de acuerdo con las estimaciones del CONEVAL (2022). Asimismo, el análisis nacional de pobreza multidimensional elaborado con datos de la ENIGH 2022 mostró que en Puebla 48.4% de la población de 65 años o más que recibía ingresos de programas para personas adultas mayores obtenía por ese concepto un monto inferior al promedio de las líneas de pobreza extrema por ingresos; el promedio nacional fue de 29.3% (CONEVAL, 2024).

Este indicador no debe interpretarse como equivalente a la proporción total de personas adultas mayores en pobreza. Sin embargo, sí revela la fragilidad económica que puede afectar a una parte importante de esta población.

La evidencia histórica también muestra que el problema tiene una expresión considerable en la entidad. En 2018, aproximadamente 282,800 personas adultas mayores se encontraban en situación de pobreza en Puebla, y el estado ocupaba el quinto lugar nacional por porcentaje de personas mayores en esa condición (CONEVAL, 2020).

Las limitaciones económicas tienen consecuencias institucionales concretas: pueden dificultar el traslado a oficinas públicas, la realización de trámites, la obtención de documentos, el acceso a tecnologías o la continuidad de procedimientos.

7. Condiciones de vivienda y entorno

En 2020, 28.5% de la población de 65 años o más en Puebla presentaba carencia por acceso a servicios básicos en la vivienda (CONEVAL, 2022). Esta condición adquiere relevancia cuando se combina con dependencia funcional, pobreza, ruralidad o ausencia de redes familiares. Las condiciones del entorno físico pueden reducir las posibilidades de movilidad autónoma y reforzar situaciones de aislamiento.

El envejecimiento también debe analizarse desde una dimensión urbana. Investigaciones desarrolladas en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla han abordado específicamente el envejecimiento demográfico en entornos urbanos poblanos desde variables como movilidad y accesibilidad, lo que confirma la importancia de considerar la configuración territorial y del espacio público en la calidad de vida y autonomía de las personas mayores (Martínez Lima, Guevara Romero, & Flores Lucero, 2024).

Esto permite advertir que las barreras no son exclusivas de las comunidades rurales. En las zonas urbanas también pueden presentarse problemas vinculados con transporte, diseño de espacios públicos, accesibilidad de inmuebles y concentración o fragmentación de servicios.

8. Brecha digital y acceso a información

La digitalización progresiva de los servicios públicos plantea desafíos adicionales. En Puebla, la disponibilidad de internet en los hogares se encontraba todavía por debajo de la media nacional en 2020. La información estatal reportó que 40.42% de las viviendas contaba con internet, frente a 52.07% a nivel nacional (Dirección de Población del Estado de Puebla, s. f.).

En determinados municipios y localidades, la disponibilidad era incluso menor. Este contexto resulta especialmente relevante para una población que puede experimentar simultáneamente rezago educativo, menor alfabetización digital, discapacidad visual o dificultades para utilizar plataformas electrónicas.

Por ello, aunque la digitalización puede ampliar las vías de contacto institucional, no debe convertirse en el único mecanismo para acceder a la Comisión. La atención telefónica, presencial y territorial continúa siendo necesaria para garantizar condiciones de igualdad.

9. Discriminación y contexto de desigualdad

La Encuesta Nacional sobre Discriminación 2022 permite identificar un contexto estatal que requiere atención. En Puebla, 30.6% de la población de 18 años y más manifestó haber experimentado discriminación durante los 12 meses previos al levantamiento, proporción superior al promedio nacional. Entre las mujeres poblanas de 18 años y más, el indicador alcanzó 32.6% (INEGI, 2023).

Debe precisarse metodológicamente que estos porcentajes corresponden a la población adulta general y no constituyen estimaciones específicas para las personas adultas mayores de Puebla. La ENADIS cuenta con un módulo específico para población de 60 años y más, pero sus resultados para este grupo tienen representatividad nacional, no estatal (INEGI, 2023). Esta distinción es importante para evitar inferencias estadísticas incorrectas. No obstante, el dato estatal evidencia un entorno de discriminación significativo que puede interactuar con prejuicios asociados a la edad, género, discapacidad, condición socioeconómica u origen indígena.

Para el Programa, ello implica que el edadismo debe abordarse como un factor potencial de riesgo, pero su medición específica en Puebla constituye también una brecha de información que deberá ser atendida mediante instrumentos propios de diagnóstico y seguimiento institucional.

10. Intersección de factores de vulnerabilidad

Las condiciones analizadas no se presentan necesariamente de manera aislada. Una persona puede ser adulta mayor, mujer, indígena, hablante monolingüe de lengua originaria, vivir con discapacidad, residir en una localidad rural y enfrentar pobreza o ausencia de seguridad social de forma simultánea. Esta acumulación de desventajas puede incrementar sustancialmente las barreras para ejercer derechos.

Por ello, el diagnóstico reconoce perfiles diferenciados de atención. Entre ellos adquieren especial relevancia:

- Personas de 80 años y más
- Mujeres adultas mayores
- Personas adultas mayores con discapacidad o dependencia funcional
- Personas indígenas y hablantes de lengua indígena
- Habitantes de comunidades rurales o dispersas
- Personas sin redes familiares o comunitarias suficientes
- Personas en situación de pobreza o con acceso limitado a seguridad social
- Personas institucionalizadas
- Personas que enfrentan barreras digitales
- Personas que refieran posibles actos de discriminación, violencia, abandono o afectaciones derivadas de actuaciones de autoridades

El enfoque interseccional permite así identificar no sólo cuántas personas adultas mayores existen en Puebla, sino quiénes pueden enfrentar mayores obstáculos para acceder a mecanismos institucionales de protección.

11. Brechas institucionales identificadas

El análisis sociodemográfico permite traducir la información estadística en brechas concretas que deben considerarse en la operación institucional.

La primera corresponde a una brecha territorial de acceso: la elevada dispersión de localidades dificulta que la atención basada exclusivamente en oficinas centrales alcance de forma efectiva a toda la población.

La segunda es una brecha de accesibilidad, derivada de la alta presencia de discapacidad y limitaciones funcionales entre las personas mayores.

La tercera es una brecha de información y comprensión, asociada con los elevados niveles de rezago educativo, la brecha digital y, en determinados sectores, las barreras lingüísticas.

La cuarta corresponde a una brecha socioeconómica, que puede limitar la capacidad de desplazarse, completar trámites o sostener procedimientos administrativos.

La quinta es una brecha de información institucional, debido a que no todos los indicadores disponibles permiten conocer con desagregación estatal y municipal variables como discriminación por edad, violencia contra personas mayores, conocimiento de derechos, barreras para acudir a organismos de protección o satisfacción con los mecanismos institucionales.

Esta última brecha constituye, en sí misma, un hallazgo del diagnóstico. La ausencia de información suficiente obliga al Programa a generar registros y evidencia propia que permitan caracterizar progresivamente las necesidades de las personas adultas mayores atendidas por la CDH Puebla.

12. Problema central identificado

A partir del análisis anterior, el problema institucional puede formularse de la siguiente manera:

Las personas adultas mayores en el estado de Puebla, particularmente aquellas que enfrentan condiciones acumuladas de vulnerabilidad territorial, económica, funcional, educativa, lingüística o social, encuentran barreras diferenciadas para conocer, ejercer y acceder oportunamente a los mecanismos institucionales de protección y defensa de sus derechos humanos.

Este problema no supone que todas las personas adultas mayores se encuentren en condición de vulnerabilidad ni que la edad constituya por sí misma una causa de dependencia. Por el contrario, reconoce la diversidad de trayectorias de envejecimiento y concentra la intervención institucional en las barreras concretas que pueden limitar el ejercicio de derechos.

13. Necesidades institucionales derivadas del diagnóstico

El diagnóstico permite identificar necesidades que deberán ser atendidas por el Programa dentro del ámbito competencial de la Comisión:

1. Fortalecer la presencia territorial y los mecanismos de proximidad institucional;
2. Garantizar servicios accesibles y ajustes razonables;
3. Utilizar lenguaje claro y mecanismos de comunicación adecuados;
4. Incorporar criterios de atención prioritaria e interseccional;
5. Fortalecer la detección y registro de barreras para el ejercicio de derechos;
6. Contar con mecanismos eficaces de orientación, queja, gestión y canalización;
7. Establecer coordinación interinstitucional para casos que excedan las competencias de la Comisión;
8. Fortalecer la educación y promoción de los derechos humanos dirigidas a personas adultas mayores y personas servidoras públicas;

9. Generar información desagregada que permita conocer cobertura, perfiles de atención, derechos posiblemente vulnerados, autoridades señaladas y distribución territorial de los asuntos;
10. Incorporar seguimiento y evaluación para ajustar progresivamente la intervención institucional.

En términos de planeación, estos hallazgos permiten establecer una línea clara entre la realidad territorial y social de Puebla y el diseño operativo del Programa; la intervención en todo momento debe priorizar no sólo la ampliación cuantitativa de cobertura, sino la reducción de barreras que impiden que las personas adultas mayores ejerzan efectivamente sus derechos y accedan a los mecanismos de protección disponibles.

14. Conclusión diagnóstica

Puebla cuenta con una población adulta mayor numerosa, diversa y territorialmente dispersa. El análisis disponible muestra la coexistencia de condiciones relevantes de rezago educativo, carencia de seguridad social, pobreza, discapacidad, ruralidad, barreras lingüísticas y limitaciones de conectividad que pueden adquirir una intensidad mayor cuando convergen en una misma persona.

La información también evidencia una diferencia sustantiva entre existencia formal de servicios y acceso efectivo a los mismos. Esta distinción resulta central para la planeación institucional de la CDH Puebla.

En consecuencia, el desafío institucional no consiste únicamente en disponer de mecanismos de orientación, promoción y defensa de derechos humanos, sino en garantizar que éstos sean territorialmente cercanos, accesibles, comprensibles y sensibles a las diferencias sociales, culturales y funcionales de la población adulta mayor.

El diagnóstico evidencia además la necesidad de construir una base de información institucional más robusta sobre las personas adultas mayores que acuden a la Comisión,

debido a que diversas variables fundamentales —como edadismo, violencia, barreras de acceso, conocimiento de mecanismos de defensa o distribución municipal de asuntos— no cuentan actualmente con información pública suficientemente desagregada para Puebla.

Por tanto, el diagnóstico identifica una doble necesidad: fortalecer el acceso efectivo de las personas adultas mayores a los mecanismos de protección de derechos humanos y, simultáneamente, desarrollar capacidades institucionales para conocer, registrar, monitorear y responder con mayor precisión a las problemáticas que afectan a este grupo de población en las distintas regiones del estado.

Justificación

El envejecimiento de la población constituye una de las transformaciones demográficas y sociales de mayor trascendencia del siglo XXI; su relevancia para las instituciones públicas no deriva únicamente del incremento numérico de las personas de mayor edad, sino de la necesidad de garantizar que una vida más longeva transcurra en condiciones de dignidad, autonomía, igualdad, seguridad, participación y pleno ejercicio de derechos. En consecuencia, el envejecimiento debe abordarse como un asunto de derechos humanos y de política pública, y no exclusivamente desde perspectivas asistenciales, médicas o de dependencia.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) advierte que el proceso de envejecimiento mundial continuará acelerándose: en 2023 existían aproximadamente 1,100 millones de personas de 60 años o más y se prevé que esta cifra alcance 2,100 millones en 2050. La propia OMS identifica, además, que la soledad y el aislamiento social constituyen factores relevantes de riesgo durante la vejez y señala que muchas personas mayores continúan enfrentando discriminación asociada con la edad (Organización Mundial de la Salud [OMS],

2026). Este escenario demanda instituciones capaces de adaptar progresivamente sus mecanismos de atención, prevención y protección a una población cuya participación relativa seguirá aumentando.

En Puebla, esta transformación ya constituye una realidad concreta y territorialmente relevante. De acuerdo con información de la Dirección de Población del Gobierno del Estado, elaborada con datos del Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en la entidad residían 745,419 personas adultas mayores, dentro de una población estatal de 6,583,278 habitantes. El índice de envejecimiento de Puebla se situó en 41.86 personas mayores por cada 100 niñas y niños, confirmando que el envejecimiento poblacional no constituye un escenario futuro, sino un proceso demográfico que ya debe incorporarse a la planeación institucional del estado (Dirección de Población del Estado de Puebla, s. f.; INEGI, 2020).

El componente territorial resulta particularmente relevante. Puebla cuenta con 6,568 localidades, de las cuales 4,323 tienen menos de 250 habitantes, y 1,745,583 personas ,26.51% de la población estatal, habitan en localidades menores de 2,500 habitantes (Dirección de Población del Estado de Puebla, s. f.). Esta dispersión territorial constituye un elemento crítico para el diseño del programa: la existencia formal de servicios institucionales no garantiza por sí misma su accesibilidad cuando las personas viven en comunidades alejadas, presentan dificultades de movilidad, enfrentan barreras económicas o dependen de terceras personas para trasladarse.

Por ello, el análisis territorial justifica que el Programa de atención a personas adultas mayores no concentre su operación exclusivamente en las oficinas centrales de la Comisión. La evidencia demográfica respalda una estrategia de descentralización y proximidad institucional, mediante delegaciones regionales, jornadas itinerantes, vinculación con municipios y mecanismos alternativos de orientación y contacto. La cobertura territorial debe priorizar, mediante criterios objetivos, municipios y localidades en

los que confluyan una mayor presencia de población adulta mayor, ruralidad, marginación, dispersión geográfica y dificultades de acceso a servicios.

Las condiciones acumuladas durante el curso de vida (educación, empleo, ingresos, género, territorio, discapacidad, pertenencia indígena, acceso a seguridad social y redes familiares) inciden directamente en las posibilidades de ejercer derechos durante la vejez. Por ello, una política institucional adecuada requiere superar la concepción de las personas adultas mayores como un grupo uniforme e incorporar enfoques diferencial, territorial e interseccional.

La evidencia disponible para Puebla muestra condiciones particularmente relevantes; el CONEVAL documentó que, en 2020, 59.1% de la población de 65 años o más en Puebla presentaba rezago educativo; 44.9% registraba carencia por acceso a la seguridad social, y 28.5% enfrentaba carencia por acceso a servicios básicos en la vivienda (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social [CONEVAL], 2022). Estos indicadores muestran que una proporción importante de las personas mayores llega a esta etapa de la vida después de haber acumulado desventajas que pueden traducirse en mayores dificultades para conocer sus derechos, comprender procedimientos, acceder a instituciones, realizar trámites o exigir respuestas de las autoridades.

La dimensión económica también exige atención. Con datos de la ENIGH 2022, el CONEVAL estimó que en Puebla 48.4% de la población de 65 años o más que recibía ingresos de programas para personas adultas mayores obtenía por esa vía un monto inferior al promedio de las líneas de pobreza extrema por ingresos, proporción considerablemente superior al promedio nacional de 29.3% (CONEVAL, 2024). Este indicador no debe interpretarse aisladamente como una medición total de pobreza de las personas mayores; sí evidencia, sin embargo, la limitada suficiencia económica que puede acompañar a esta etapa de vida y la necesidad de considerar la dimensión socioeconómica dentro del análisis de barreras para el ejercicio de derechos.

A estas condiciones de vida se suma la discapacidad. La información estatal construida a partir del Censo 2020 muestra un incremento significativo de la discapacidad y las limitaciones funcionales conforme avanza la edad, especialmente entre las mujeres después de los 45 años. En los grupos de 60 años y más se registran decenas de miles de personas con discapacidad, limitación en la actividad o problemas de salud mental (Consejo Estatal de Población de Puebla [COESPO], 2022). Esto obliga a que la actuación institucional contemple accesibilidad física, comunicación clara, ajustes razonables y mecanismos de atención que no dependan exclusivamente de medios digitales.

La propia infraestructura digital constituye otra barrera potencial. En 2020, únicamente 40.42% de las viviendas de Puebla disponía de internet, por debajo del porcentaje nacional registrado en la misma fuente (Dirección de Población del Estado de Puebla, s. f.; INEGI, 2020). En consecuencia, un modelo de atención sustentado exclusivamente en herramientas electrónicas podría profundizar desigualdades preexistentes. El Programa deberá conservar mecanismos presenciales, telefónicos, territoriales y comunitarios de acceso a la Comisión.

La discriminación constituye otro elemento central de la problemática. La Encuesta Nacional sobre Discriminación (ENADIS) 2022 identificó a las personas de 60 años y más como una de sus poblaciones específicas de estudio y documentó la persistencia de estereotipos, prejuicios y experiencias discriminatorias relacionadas con la edad (INEGI, 2023).

En el contexto general de Puebla, 30.6% de la población de 18 años y más declaró haber experimentado discriminación durante los 12 meses previos a la encuesta, frente a 23.7% a nivel nacional (INEGI, 2023). Este dato no debe interpretarse como prevalencia específica de discriminación entre las personas adultas mayores poblanas, la ENADIS no ofrece ese indicador estatal desagregado para dicha población, pero sí evidencia un entorno social en el que la discriminación presenta una incidencia elevada y que exige fortalecer las capacidades institucionales de prevención, orientación y promoción de la igualdad.

El edadismo constituye una manifestación particularmente relevante. La OMS lo reconoce como un fenómeno sustentado en estereotipos, prejuicios y prácticas discriminatorias vinculadas con la edad, capaz de afectar la salud, el bienestar, la participación y el ejercicio de derechos. Desde una perspectiva de derechos humanos, expresiones aparentemente normalizadas, infantilizar a una persona mayor, asumir automáticamente su incapacidad para decidir, excluirla de procesos de participación o sustituir su voluntad sin fundamento; pueden reproducir relaciones de desigualdad y menoscabar su autonomía.

Por esta razón, el Programa incorpora acciones específicas de prevención del edadismo, educación en derechos humanos, sensibilización de personas servidoras públicas, promoción del trato digno y reconocimiento de la autonomía de las personas mayores, evitando reproducir modelos paternalistas o asistencialistas.

La violencia contra las personas mayores representa otro componente crítico. La OMS estima que aproximadamente una de cada seis personas de 60 años o más experimentó alguna forma de maltrato en entornos comunitarios durante el último año y define este fenómeno como actos u omisiones que producen daño o sufrimiento dentro de relaciones en las que existe una expectativa de confianza (OMS, 2024).

El maltrato puede manifestarse mediante violencia física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, abandono, negligencia y menoscabo de la dignidad. La OMS advierte, además, que sus consecuencias pueden incluir lesiones graves y afectaciones psicológicas prolongadas (OMS, 2024).

Esta evidencia no autoriza a trasladar automáticamente la prevalencia mundial a Puebla; sí constituye un estándar internacional suficientemente sólido para justificar que una institución de protección de derechos humanos incorpore mecanismos de detección temprana, valoración de riesgo, orientación, canalización y coordinación interinstitucional frente a posibles situaciones de abuso, violencia, abandono o negligencia.

Las desigualdades asociadas con la edad pueden intensificarse cuando convergen con otras condiciones. Ser mujer adulta mayor, vivir con discapacidad, pertenecer a un pueblo indígena, residir en una comunidad rural o de alta marginación, carecer de redes de apoyo, encontrarse en situación de pobreza o presentar dependencia funcional puede incrementar las barreras para acceder a instituciones y ejercer derechos.

Por ello, la focalización del Programa no deberá construirse únicamente a partir del criterio cronológico de tener 60 años o más. La priorización deberá considerar territorio, género, discapacidad, pertenencia indígena, condiciones socioeconómicas, aislamiento, redes de apoyo, accesibilidad y exposición a posibles violaciones de derechos humanos.

Esta perspectiva permite responder directamente a la heterogeneidad del envejecimiento poblano y evita que una estrategia estatal uniforme termine reproduciendo desigualdades. En términos de planeación, supone transitar de una cobertura exclusivamente cuantitativa hacia una cobertura con criterios de equidad.

La problemática descrita adquiere especial relevancia jurídica a partir de la adhesión de México a la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. México depositó su instrumento de adhesión ante la Organización de los Estados Americanos el 28 de marzo de 2023, incorporándose formalmente a este tratado especializado (Organización de los Estados Americanos [OEA], 2023).

La Convención consolida un cambio de paradigma: las personas mayores dejan de ser concebidas primordialmente desde la asistencia y pasan a ser reconocidas como sujetos plenos de derechos, con autonomía, independencia y capacidad de participación. El instrumento protege, entre otros, los derechos a la igualdad y no discriminación por razones de edad, vida y dignidad en la vejez, independencia y autonomía, participación e integración comunitaria, seguridad, vida libre de violencia, salud, seguridad social, accesibilidad y acceso a la justicia.

Este marco debe interpretarse conjuntamente con el artículo 1.º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que obliga a todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos conforme a los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

En el ámbito estatal, la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla dota a este organismo de facultades directamente vinculadas con la problemática identificada. Entre ellas se encuentra la recepción y tramitación de quejas por presuntas violaciones a derechos humanos, así como las atribuciones relacionadas con la protección y promoción de estos derechos y la posibilidad de establecer mecanismos de coordinación y colaboración para el cumplimiento de sus fines.

Por tanto, el Programa no pretende sustituir las competencias de las autoridades responsables de salud, seguridad social, asistencia social, procuración de justicia o desarrollo social. Su valor institucional reside precisamente en ejercer las atribuciones propias de la CDH Puebla: prevención, acercar mecanismos de protección, recibir y tramitar quejas cuando corresponda, orientar a las personas, promover una cultura de derechos humanos, fortalecer la coordinación institucional y generar evidencia que permita identificar patrones y barreras estructurales.

La dispersión territorial fundamenta las jornadas itinerantes y la participación de las delegaciones regionales; el elevado rezago educativo justifica materiales accesibles, lenguaje claro y estrategias de educación en derechos humanos; las carencias de seguridad social y las dificultades económicas respaldan el fortalecimiento de orientación y canalización institucional; la presencia creciente de discapacidad en edades avanzadas exige accesibilidad y ajustes razonables; la limitada conectividad digital demanda mecanismos presenciales y telefónicos complementarios; y el contexto de discriminación fundamenta acciones sistemáticas contra el edadismo y de sensibilización de personas servidoras públicas.

De igual manera, la evidencia internacional sobre violencia y maltrato sustenta la incorporación de mecanismos de detección de riesgo y coordinación interinstitucional, mientras que la heterogeneidad territorial y social de Puebla justifica un modelo de focalización que priorice municipios, localidades y grupos en los que concurran mayores barreras para el ejercicio de derechos.

En consecuencia, las principales líneas de acción se articulan en torno a: la prevención, protección y orientación en derechos humanos; atención y canalización; promoción y capacitación en materia de derechos humanos; prevención de discriminación, edadismo y violencia; accesibilidad institucional; despliegue territorial; participación de las propias personas adultas mayores; coordinación interinstitucional; y generación sistemática de información para seguimiento, evaluación e incidencia.

La pertinencia del Programa radica, por tanto, en la convergencia de cuatro elementos: una población adulta mayor creciente; desigualdades estructurales en Puebla; riesgos específicos para el ejercicio de derechos; y atribuciones legales expresas de la CDH Puebla para intervenir dentro de su ámbito competencial.

Su impacto esperado deberá entenderse en términos de contribución institucional y no como atribución exclusiva de cambios sociales complejos. La Comisión puede contribuir en prevención, incremento del conocimiento de derechos, reducir barreras para acceder a sus mecanismos de protección, ampliar la cobertura territorial de sus servicios, mejorar la detección y canalización de situaciones de riesgo, fortalecer las capacidades de personas servidoras públicas, incrementar la participación de las personas mayores y generar información útil para identificar patrones de posibles vulneraciones de derechos humanos.

Finalmente, el Programa mantiene correspondencia con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, particularmente con los ODS 1, 3, 5, 10, 11, 16 y 17 y, de manera transversal, con el compromiso de no dejar a nadie atrás. Esta alineación cobra especial sentido cuando se reconoce que las desigualdades en la vejez son resultado de desventajas acumuladas

a lo largo del curso de vida y que garantizar los derechos de las personas mayores constituye una condición indispensable para construir sociedades inclusivas e intergeneracionales.

En suma, la evidencia disponible permite concluir que Puebla enfrenta un proceso de envejecimiento acompañado de desigualdades educativas, económicas, territoriales, de accesibilidad y de protección que requieren una respuesta institucional especializada. Frente a ello, el Programa de atención a personas adultas mayores de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla se justifica como una intervención necesaria, jurídicamente sustentada, metodológicamente pertinente y socialmente relevante, orientada a transformar el mandato general de protección de los derechos humanos en mecanismos concretos de proximidad, prevención, orientación, defensa, participación y coordinación institucional, colocando en el centro la dignidad, autonomía y voz de las personas adultas mayores.

Marco teórico-conceptual

El Programa de atención a personas Adultas Mayores de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla se sustenta en un enfoque multidisciplinario e integral que articula los aportes de los derechos humanos, la gerontología social, la salud pública, el desarrollo humano, la igualdad sustantiva y las políticas públicas orientadas al envejecimiento digno.

Su construcción responde a las transformaciones demográficas que actualmente experimentan México y el mundo, así como a la necesidad de fortalecer mecanismos institucionales capaces de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos humanos de las personas adultas mayores.

La Organización de las Naciones Unidas ha señalado que el envejecimiento poblacional constituye una de las transformaciones sociales más significativas del siglo XXI. El Informe Mundial sobre Envejecimiento y Salud de la Organización Mundial de la Salud reconoce que el incremento sostenido de la esperanza de vida representa uno de los mayores logros del desarrollo humano; sin embargo, también implica desafíos estructurales para los sistemas de salud, seguridad social, justicia, cuidados y protección de derechos.

Desde esta perspectiva, el envejecimiento deja de concebirse como una problemática individual asociada al deterioro biológico y pasa a entenderse como un fenómeno multidimensional que involucra factores sociales, económicos, culturales, institucionales, familiares y comunitarios.

En consecuencia, las políticas públicas contemporáneas han transitado de modelos asistencialistas y paternalistas hacia modelos basados en derechos humanos, autonomía, participación social y envejecimiento saludable.

El presente programa adopta esta visión transformadora y reconoce a las personas adultas mayores como titulares plenos de derechos humanos, actores estratégicos del desarrollo social y sujetos prioritarios de protección reforzada por parte del Estado.

Paradigma de Derechos Humanos

El paradigma central que orienta el programa es el Enfoque basado en Derechos humanos (*Human Rights-Based Approach*), promovido por las Naciones Unidas desde finales del siglo XX y adoptado por organismos internacionales como la Organización de Estados Americanos (OEA), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Este paradigma establece que las personas no deben ser consideradas beneficiarias pasivas de programas sociales, sino titulares de derechos exigibles frente al Estado.

De acuerdo con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH), el enfoque basado en derechos humanos busca que todas las políticas, programas y acciones institucionales contribuyan a la realización efectiva de los derechos reconocidos en los instrumentos nacionales e internacionales.

Bajo esta perspectiva, las personas adultas mayores tienen derecho a:

- La igualdad y la no discriminación.
- La autonomía e independencia.
- La participación social.
- El acceso a la justicia.
- La seguridad jurídica.
- La protección contra la violencia.
- La salud integral.
- La seguridad social.
- La accesibilidad universal.
- La vida digna.

Para la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla este paradigma constituye una obligación jurídica derivada del artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, que mandatan la promoción, respeto, protección, observancia, prevención y defensa de los derechos humanos.

Paradigma del envejecimiento activo y saludable

El programa incorpora los postulados del Envejecimiento Activo formulado por la Organización Mundial de la Salud y del Envejecimiento Saludable impulsado por las Naciones Unidas durante la Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030.

La OMS define el envejecimiento saludable como el proceso de desarrollar y mantener la capacidad funcional que permite el bienestar durante la vejez. Este paradigma rompe con la visión tradicional que asocia el envejecimiento con enfermedad, dependencia e improductividad. Por el contrario, reconoce que las personas mayores poseen capacidades, conocimientos, experiencia y potencial para continuar participando activamente en la vida social, económica, cultural y comunitaria.

La Universidad de Harvard, la Universidad de Stanford y el Instituto Nacional de Geriátrica de México han documentado que la participación social, el aprendizaje continuo, el acceso a servicios de salud, las redes de apoyo y la inclusión comunitaria favorecen una mayor calidad de vida y reducen riesgos asociados a la dependencia, el aislamiento y el deterioro cognitivo. Desde esta visión, el programa busca fortalecer entornos protectores que permitan a las personas adultas mayores mantener su autonomía, independencia y participación social.

Paradigma de la Gerontología Social

La Gerontología Social constituye un campo interdisciplinario que estudia las dimensiones sociales, económicas, psicológicas, culturales y políticas asociadas al envejecimiento. Desde esta perspectiva, Butler (1969) advirtió que las personas mayores pueden enfrentar prejuicios y prácticas discriminatorias sustentadas en la edad, fenómeno que denominó *ageism* o edadismo. Su planteamiento permitió evidenciar que muchas de las barreras asociadas a la vejez no derivan exclusivamente de condiciones biológicas, sino también de estructuras, estereotipos y relaciones sociales que pueden limitar la participación e inclusión de las personas mayores.

La CEPAL ha identificado que el envejecimiento debe analizarse desde la perspectiva del curso de vida, entendiendo que las condiciones experimentadas durante la niñez, juventud y adultez influyen directamente en las condiciones de bienestar durante la vejez.

Este enfoque permite comprender que las vulnerabilidades observadas en las personas adultas mayores son el resultado acumulado de desigualdades estructurales que requieren respuestas institucionales integrales.

Perspectiva de dignidad humana

La dignidad humana constituye el valor superior del orden jurídico nacional e internacional: la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos; la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha sostenido que la dignidad humana constituye la base, fundamento y finalidad de todos los derechos fundamentales. En el ámbito del envejecimiento, la dignidad implica garantizar condiciones que permitan a las personas mayores desarrollar libremente su proyecto de vida, participar en la comunidad, acceder a servicios públicos y vivir libres de violencia, abandono, discriminación o exclusión.

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores reconoce expresamente el derecho al envejecimiento digno como un derecho humano autónomo. Por ello, todas las acciones del programa se orientan a fortalecer el respeto a la dignidad inherente de las personas adultas mayores.

Perspectiva de igualdad sustantiva y no discriminación

La igualdad sustantiva constituye un principio transversal de los derechos humanos.

A diferencia de la igualdad formal, que supone un trato idéntico para todas las personas, la igualdad sustantiva reconoce que ciertos grupos enfrentan barreras estructurales que requieren medidas específicas para alcanzar condiciones reales de igualdad.

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores establece la obligación de los Estados de adoptar medidas diferenciadas que permitan eliminar las desigualdades derivadas de la edad.

Este principio resulta especialmente relevante frente al fenómeno del edadismo. La Organización Mundial de la Salud define el edadismo como el conjunto de estereotipos, prejuicios y prácticas discriminatorias dirigidas hacia las personas por razón de edad.

El Informe Mundial sobre Edadismo elaborado por la OMS, la ONU y la OACNUDH concluye que el edadismo afecta negativamente la salud física, la salud mental, la participación social, el acceso al empleo y la calidad de vida de millones de personas mayores en el mundo. Por ello, el programa incorpora acciones orientadas a prevenir, identificar y combatir prácticas discriminatorias tanto en el ámbito institucional como comunitario.

Perspectiva de acceso a la justicia y tutela efectiva de derechos

El acceso a la justicia constituye un derecho humano fundamental reconocido por la Convención Americana sobre Derechos Humanos y por la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha sostenido que los grupos en situación de vulnerabilidad requieren mecanismos reforzados de protección para garantizar el acceso efectivo a la justicia. En este sentido, los organismos públicos de derechos humanos desempeñan una función estratégica al facilitar la orientación jurídica, recepción de quejas, acompañamiento institucional, canalización y defensa de derechos.

La propuesta complementaria del programa fortalece precisamente esta dimensión mediante la ampliación de servicios especializados de orientación jurídica, atención de quejas y vinculación institucional para personas adultas mayores.

Perspectiva de interseccionalidad

La perspectiva de interseccionalidad constituye una herramienta de análisis que permite comprender que las experiencias de desigualdad y discriminación no necesariamente se producen de manera aislada ni responden a una sola característica de las personas. Por el contrario, determinadas condiciones sociales, económicas, culturales, territoriales y personales pueden interactuar entre sí y generar barreras específicas para el reconocimiento, ejercicio y protección de los derechos humanos.

El desarrollo conceptual de la interseccionalidad tiene como referente fundamental el trabajo de Kimberlé Crenshaw (1989), quien evidenció las limitaciones de analizar la discriminación mediante categorías independientes o de un solo eje. Su planteamiento mostró que la interacción entre diferentes estructuras de desigualdad puede generar experiencias particulares que no son adecuadamente comprendidas cuando cada factor se examina de forma separada (Crenshaw, 1989).

Aplicada al ámbito de los derechos humanos de las personas adultas mayores, esta perspectiva permite superar una visión homogénea de la vejez. La edad, por sí sola, no determina una condición de vulnerabilidad; sin embargo, su interacción con factores como el género, la discapacidad, la pertenencia indígena o étnico-racial, la condición socioeconómica, el lugar de residencia, la situación migratoria o la ausencia de redes de apoyo puede generar obstáculos diferenciados para el acceso a servicios, información, participación social y mecanismos institucionales de protección.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha desarrollado específicamente esta perspectiva respecto de las personas mayores. En su informe *Derechos humanos de las personas mayores y sistemas nacionales de protección en las Américas*, la CIDH (2023) establece que existen personas y grupos de personas mayores cuyas situaciones de vulnerabilidad pueden agravarse por la confluencia de otras formas históricas de discriminación, generando afectaciones desproporcionadas en el ejercicio de sus derechos.

En este sentido, señala que la respuesta frente al edadismo debe considerar también la concurrencia de factores como el género, el origen étnico y racial y la condición económica, entre otros (CIDH, 2023).

Este planteamiento resulta particularmente relevante para el Programa de atención a Personas Adultas Mayores de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. Como se identifica en el diagnóstico del propio Programa, la población adulta mayor de la entidad presenta condiciones heterogéneas determinadas, entre otros factores, por el territorio, la ruralidad, la pertenencia indígena, las barreras lingüísticas, la discapacidad, las condiciones socioeconómicas, el acceso a la seguridad social y las posibilidades de movilidad y conectividad.

Desde esta perspectiva, la interseccionalidad deberá operar como un criterio transversal de análisis y actuación institucional. Su incorporación permitirá identificar, desde el primer contacto y durante el proceso de atención, aquellos factores que puedan generar barreras adicionales o requerir medidas diferenciadas para garantizar el acceso efectivo a los servicios de la Comisión. A partir de dicha valoración podrán determinarse medidas como ajustes razonables, mecanismos de accesibilidad, atención prioritaria, apoyo lingüístico, orientación especializada, intervención territorial o canalización y coordinación con otras instituciones competentes.

La aplicación de este enfoque deberá realizarse evitando estereotipos o presunciones de incapacidad, dependencia o vulnerabilidad basadas exclusivamente en la edad. La persona adulta mayor deberá permanecer en el centro de la intervención institucional como titular de derechos, reconociendo su autonomía, voluntad, preferencias, capacidad de decisión y participación activa en los asuntos que le conciernen.

En el ámbito programático, esta perspectiva también permitirá mejorar la planeación y evaluación de las acciones de la Comisión mediante la generación de información desagregada que haga posible identificar diferencias en el acceso, cobertura y atención de

determinados grupos de población. De esta manera, podrán detectarse brechas territoriales o sociales y, cuando resulte necesario, ajustar las estrategias del Programa bajo criterios de igualdad sustantiva y no discriminación.

Este enfoque coincide con la metodología promovida por ONU Mujeres para incorporar la interseccionalidad en políticas y programas. ONU Mujeres (2022) advierte que abordar adecuadamente las desigualdades requiere analizar la interacción entre estructuras sociales, identidades y relaciones de poder, particularmente cuando las formas de discriminación se encuentran interrelacionadas.

Por tanto, la perspectiva interseccional dentro del Programa no constituye únicamente un referente conceptual, sino un principio metodológico para orientar la identificación de necesidades, la atención diferenciada, la priorización territorial, la accesibilidad, el seguimiento y la evaluación de resultados, con el propósito de que las acciones institucionales respondan a la diversidad real de las personas adultas mayores en Puebla y contribuyan a garantizar el ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad y dignidad.

Perspectiva de Inclusión social y participación comunitaria

La inclusión social constituye uno de los pilares fundamentales del envejecimiento digno. Los Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad reconocen la participación como un derecho humano fundamental.

La evidencia desarrollada por la Universidad de Harvard, la *London School of Economics*, la CEPAL y la OMS demuestra que la participación comunitaria fortalece el bienestar subjetivo, mejora la salud mental, reduce el aislamiento social y favorece una mayor esperanza de vida saludable. Por ello, el programa promueve la integración comunitaria, la participación activa y el fortalecimiento de redes de apoyo social.

Enfoque de gestión para resultados y valor público

Finalmente, el programa adopta el paradigma de Gestión para Resultados impulsado por CEPAL, BID, OCDE, SHCP y CONEVAL. Este enfoque establece que toda intervención pública debe orientarse a la generación de valor público verificable mediante resultados medibles y sostenibles. Desde esta perspectiva, la protección de los derechos humanos de las personas adultas mayores no constituye únicamente una obligación jurídica, sino una inversión social estratégica que contribuye al bienestar colectivo, la cohesión social, la gobernanza democrática y el fortalecimiento institucional.

La intervención propuesta por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla busca precisamente transformar necesidades sociales identificadas en resultados concretos, medibles y evaluables, fortaleciendo la garantía de derechos humanos y contribuyendo a la construcción de una sociedad incluyente para todas las edades.

Marco Jurídico

Marco jurídico internacional

Los Derechos Humanos de las personas adultas mayores se encuentran protegidos por un conjunto de instrumentos internacionales que México ha firmado y ratificado, los cuales forman parte del bloque de constitucionalidad conforme al artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

- Declaración Universal de Derechos Humanos (1948). En su artículo 25, reconoce el derecho a las prestaciones sociales en la vejez, incluyendo alimentación, vestido, vivienda, asistencia médica y servicios sociales necesarios.

- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Establece el derecho de toda persona a la seguridad social, a un nivel de vida adecuado y al más alto nivel posible de salud física y mental.
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Protocolo de San Salvador). Su artículo 17 establece el derecho a protección especial durante la vejez, obligando a los Estados a: proporcionar instalaciones adecuadas, alimentación y atención médica especializada; ejecutar programas laborales específicos; y estimular la formación de organizaciones sociales destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas mayores.
- Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad (1991). Establecen normas universales en cinco ámbitos: independencia, participación, cuidados, realización personal y dignidad.
- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015). Constituye el primer instrumento internacional vinculante que agrupa y especifica los derechos humanos de las personas mayores. Entre los derechos que consagra se encuentran: igualdad y no discriminación por razones de edad, vida digna, independencia y autonomía, participación e integración comunitaria, seguridad y vida libre de violencia, seguridad social, trabajo, acceso a la justicia, servicios de cuidado a largo plazo, libertad personal, acceso a tecnologías de la información, accesibilidad y movilidad personal, educación y cultura. Establece acciones concretas que los Estados deben adoptar, como reformas legislativas, distribución presupuestaria adecuada y mecanismos de seguimiento.

Marco jurídico nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. El artículo 1° establece que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, conforme a los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores (LDPAM). tiene por objeto garantizar el ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores. En su artículo 5° establece diez categorías de derechos, entre los que destacan: el derecho a la certeza jurídica, que incluye recibir asesoría jurídica gratuita y protección patrimonial (fracción II); el derecho a la denuncia popular, que permite a cualquier persona denunciar transgresiones a los derechos de las personas mayores (fracción VIII); y el derecho a la información plural, oportuna y accesible sobre sus derechos y la protección que presta el Estado (fracción X). Sus principios rectores son: autonomía y autorrealización, participación, equidad, corresponsabilidad, atención preferente e igualdad sustantiva.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Prohíbe toda práctica discriminatoria que tenga por objeto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos de las personas, incluyendo la discriminación por edad.

Marco jurídico estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Reconoce los derechos humanos de todas las personas y establece la obligación de las autoridades estatales de garantizar su protección.
- Ley de Protección a las Personas Adultas Mayores para el Estado de Puebla. Establece las bases para la protección de los derechos de las personas adultas

mayores en el ámbito estatal, en concordancia con la legislación federal e internacional.

Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. Establece como objeto de la CDH Puebla la protección, respeto, vigilancia, prevención, observancia, promoción, defensa, estudio y divulgación de los derechos humanos. Indicando que ésta cuenta con competencia en todo el territorio del Estado, y conocerá de las quejas relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos, si éstas fueren imputadas a autoridades y servidores públicos estatales y municipales, con excepción del Poder Judicial del Estado.

Objetivo General

Fortalecer la protección, promoción, respeto y ejercicio efectivo de los derechos humanos de las personas adultas mayores en el estado de Puebla, mediante una estrategia institucional integral, accesible, territorial y con enfoque diferencial e interseccional, que articule mecanismos de orientación, recepción y atención de quejas por presuntas violaciones a derechos humanos, promoción y educación en derechos humanos, prevención de la discriminación y el edadismo, vinculación y canalización interinstitucional, así como acciones de proximidad que contribuyan a reducir las barreras que enfrenta esta población para conocer, ejercer y acceder a los mecanismos de protección de sus derechos, dentro del ámbito de competencia de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

Objetivos específicos

a) Fortalecer el acceso a los mecanismos de protección y defensa de los derechos humanos, mediante la recepción, atención y trámite de quejas por presuntas violaciones a derechos humanos atribuibles a autoridades o personas servidoras públicas estatales o municipales, conforme a las atribuciones y procedimientos establecidos en la normatividad aplicable a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

- b) Brindar orientación especializada, accesible y oportuna a las personas adultas mayores respecto del ejercicio y protección de sus derechos humanos, a través de los diferentes mecanismos de atención institucional, procurando que la información se proporcione mediante lenguaje claro, trato digno y condiciones adecuadas de accesibilidad, autonomía y no discriminación.
- c) Ampliar la cobertura territorial y acercar los servicios de la Comisión a las personas adultas mayores, particularmente a aquellas que enfrentan mayores barreras geográficas, económicas, funcionales, lingüísticas o tecnológicas, mediante jornadas itinerantes, acciones de proximidad y la participación de las Delegaciones Regionales, priorizando municipios y localidades de acuerdo con criterios sociodemográficos, territoriales y de accesibilidad.
- d) Fortalecer el conocimiento y ejercicio de los derechos humanos de las personas adultas mayores, mediante acciones permanentes de promoción, difusión, sensibilización, formación y capacitación dirigidas tanto a esta población y sus redes de apoyo como a personas servidoras públicas, instituciones, organizaciones sociales y actores comunitarios, con especial énfasis en dignidad, autonomía, igualdad y no discriminación, prevención del edadismo, accesibilidad, vida libre de violencia y acceso a mecanismos de protección.
- e) Prevenir prácticas de discriminación, exclusión, violencia y edadismo que puedan afectar a las personas adultas mayores, mediante estrategias educativas, campañas de sensibilización, materiales accesibles y acciones institucionales que promuevan una cultura de respeto, buen trato, reconocimiento de la autonomía y valoración de las personas mayores como titulares plenos de derechos.
- f) Fortalecer los mecanismos de vinculación, coordinación y canalización interinstitucional, mediante la integración y actualización permanente de un directorio de instituciones públicas, organismos autónomos, organizaciones de la sociedad civil, instituciones

académicas y demás instancias competentes, que permita orientar y canalizar oportunamente los asuntos que, por su naturaleza, requieran atención especializada fuera del ámbito competencial de la Comisión, procurando mecanismos de seguimiento cuando corresponda.

g) Impulsar la coordinación institucional con el Comité Estatal de Atención al Envejecimiento y con las autoridades, instituciones y organismos competentes, dentro del ámbito de atribuciones de la Comisión, para promover acciones de prevención, capacitación, intercambio de información, vinculación y construcción de estrategias que contribuyan a la protección de los derechos humanos y a condiciones de envejecimiento digno, saludable, participativo y libre de discriminación.

h) Promover la participación e inclusión de las personas adultas mayores en las acciones del Programa, generando espacios de diálogo, consulta, encuentro comunitario e intercambio intergeneracional que permitan recuperar sus experiencias, necesidades y propuestas, reconociéndolas como participantes activas en la construcción de las estrategias institucionales que inciden en el ejercicio de sus derechos.

i) Incorporar de manera transversal los enfoques de derechos humanos, género, interseccionalidad, interculturalidad, accesibilidad y atención diferenciada en las acciones del Programa, con especial atención a personas adultas mayores que enfrenten condiciones concurrentes que puedan incrementar las barreras para el ejercicio de sus derechos, entre ellas discapacidad, pertenencia indígena, ruralidad, pobreza, barreras lingüísticas, aislamiento o ausencia de redes de apoyo.

j) Generar, sistematizar y analizar información institucional sobre la atención a personas adultas mayores, mediante registros e indicadores que permitan conocer la cobertura territorial, características de la población atendida, principales motivos de orientación y queja, derechos presuntamente vulnerados, autoridades señaladas, canalizaciones

realizadas y barreras identificadas, a fin de fortalecer el seguimiento, evaluación, toma de decisiones y mejora continua del Programa.

Población objetivo

La determinación de la población objetivo del Programa de Atención a Personas Adultas Mayores se sustenta en los principios de universalidad, igualdad sustantiva, no discriminación, progresividad, interdependencia e indivisibilidad de los derechos humanos establecidos en el artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, la Ley de Protección a las Personas Adultas Mayores para el Estado de Puebla y la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

Desde el enfoque basado en derechos humanos, las personas adultas mayores son reconocidas como titulares plenos de derechos y como sujetos de especial protección por parte del Estado, debido a que históricamente han enfrentado barreras estructurales que limitan el ejercicio efectivo de derechos relacionados con la salud, la seguridad social, el acceso a la justicia, la participación social, la movilidad, la autonomía y la vida libre de violencia.

La Organización de las Naciones Unidas ha señalado que el envejecimiento poblacional constituye uno de los principales desafíos para las políticas públicas contemporáneas, particularmente en materia de protección social y garantía de derechos. En consecuencia, los organismos públicos deben adoptar medidas específicas para asegurar que las personas mayores accedan en condiciones de igualdad a los servicios institucionales y mecanismos de protección de derechos humanos.

Bajo esta perspectiva, la definición de la población objetivo no se limita a un criterio etario, sino que incorpora elementos de vulnerabilidad, desigualdad estructural, interseccionalidad, exclusión social y riesgo de vulneración de derechos humanos.

Población potencial

La población potencial del programa está conformada por la totalidad de personas adultas mayores de 60 años y más que residen, transitan o se encuentran temporalmente en el territorio del estado de Puebla.

De acuerdo con las proyecciones demográficas del Consejo Nacional de Población (CONAPO) y los datos del Censo de Población y Vivienda del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Puebla registra un crecimiento sostenido de la población adulta mayor derivado de la transición demográfica y el incremento de la esperanza de vida.

Este universo poblacional incluye personas adultas mayores que habitan en:

- Zonas urbanas.
- Zonas rurales.
- Comunidades indígenas.
- Municipios de alta y muy alta marginación.
- Regiones metropolitanas.
- Municipios con alta dispersión poblacional.
- Centros de asistencia social.
- Instituciones de cuidado.
- Espacios comunitarios y organizaciones de personas mayores.

Desde una perspectiva de derechos humanos, todas las personas adultas mayores constituyen población potencial del programa debido a que pueden ser sujetas de acciones

de promoción, difusión, orientación, capacitación, observancia, protección y defensa de derechos humanos.

Población Objetivo

1. Delimitación de la población

Para efectos del presente Programa, se considera persona adulta mayor a toda persona de 60 años o más, de conformidad con la legislación aplicable en la materia. Esta delimitación permite establecer un criterio objetivo de acceso al Programa y, al mismo tiempo, reconocer que la población adulta mayor constituye un grupo heterogéneo, cuyas necesidades, capacidades, condiciones de vida y barreras para el ejercicio de derechos pueden variar significativamente en función de la edad, género, territorio, discapacidad, pertenencia indígena, condición socioeconómica, redes de apoyo y otras circunstancias.

La delimitación de la población del Programa se establece en tres niveles: población potencial, población objetivo y población de atención prioritaria, con la finalidad de diferenciar el universo demográfico al que se dirige la estrategia de aquellas personas que requieren efectivamente los servicios de la Comisión y de quienes pueden enfrentar mayores barreras para acceder a ellos.

1.1. Población potencial

La población potencial está constituida por el conjunto de personas de 60 años o más que residen o se encuentran en el estado de Puebla y que, por su condición de titulares de derechos, pueden ser destinatarias de las acciones de promoción, difusión, capacitación, orientación y protección desarrolladas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020, Puebla contaba con una población total de 6,583,278 habitantes (INEGI, 2020). Dentro de este universo, 745,419 personas tenían 60 años o más, lo que representaba aproximadamente 11.3% de la población estatal (Consejo Estatal de Población [COESPO], 2023, con base en INEGI, 2020).

La estructura por grupos de edad muestra una composición diferenciada de esta población:

Grupo de edad	Personas	Proporción aproximada de la población de 60 años y más
60 a 64 años	229,364	30.8%
65 a 69 años	177,876	23.9%
70 a 74 años	128,374	17.2%
75 a 79 años	91,494	12.3%
80 a 84 años	60,354	8.1%
85 años y más	57,957	7.8%
Total	745,419	100%

Fuente: elaboración con base en COESPO (2023) e INEGI, Censo de Población y Vivienda 2020.

Esta distribución permite advertir que más de la mitad de la población adulta mayor del estado se concentra entre los 60 y 69 años, mientras que 118,311 personas tenían 80 años o más. Esta diferenciación resulta relevante para la planeación institucional, pues las necesidades de información, participación, accesibilidad, movilidad, orientación y atención no necesariamente son las mismas en todas las etapas del envejecimiento.

Asimismo, la información censal evidencia una mayor presencia de mujeres en los distintos grupos de edad avanzada, fenómeno que deberá considerarse transversalmente en la planeación y evaluación del Programa.

1.2. Población objetivo

La población objetivo está constituida por las personas de 60 años o más que residan, transiten o se encuentren temporalmente en el estado de Puebla y que requieran alguno de los servicios o acciones comprendidos en el Programa, particularmente en materia de:

- Promoción y difusión de los derechos humanos;
- Orientación sobre mecanismos para el ejercicio y protección de sus derechos;
- Recepción y atención de quejas por presuntas violaciones a derechos humanos dentro de la competencia de la CDH Puebla;
- Capacitación y educación en derechos humanos;
- Canalización a instituciones competentes;
- Acciones de proximidad y atención territorial;
- Medidas de accesibilidad para acceder a los servicios institucionales; y
- Participación en actividades de prevención de la discriminación, el edadismo y otras formas de exclusión.

La pertenencia a la población objetivo no estará condicionada a que la persona se encuentre previamente en situación de vulnerabilidad, dependencia o haya sido víctima de una violación a derechos humanos. El Programa parte del reconocimiento de todas las personas adultas mayores como titulares plenas de derechos y, por tanto, como posibles destinatarias de las funciones de promoción, protección, orientación y defensa que correspondan a la Comisión.

2. Perspectiva demográfica y geográfica de la población objetivo

La cobertura del Programa considera que el envejecimiento poblacional presenta diferencias importantes entre los municipios de Puebla. La distribución de la población adulta mayor no es territorialmente uniforme, por lo que la planeación institucional deberá

combinar dos criterios: concentración absoluta de personas adultas mayores y proporción de población adulta mayor respecto de la población municipal.

De acuerdo con el perfil sociodemográfico estatal elaborado con información del Censo de Población y Vivienda 2020, 71 de los 217 municipios de Puebla presentaban un grado alto de envejecimiento, equivalente aproximadamente al 33% de los municipios de la entidad. Entre los municipios con mayor proporción de personas adultas mayores se identificaron San Miguel Ixitlán (32.89%), Chila de la Sal (27.41%), Axutla (27.25%), Coyotepec (26.39%), Totoltepec de Guerrero (25.19%), San Jerónimo Xayacatlán (24.71%) y Santa Catarina Tlaltempan (24.30%), entre otros (COESPO, 2023).

En contraste, la mayor concentración absoluta de personas adultas mayores se localiza en municipios con mayor volumen poblacional, entre los que el análisis estatal identifica a Puebla, Tehuacán, Atlixco, Izúcar de Matamoros, Huejotzingo, Cuautlancingo y Amozoc (COESPO, 2023). Esta diferencia es fundamental para la focalización del Programa: un municipio puede presentar un porcentaje elevado de envejecimiento y, al mismo tiempo, contar con una población absoluta relativamente pequeña; mientras que otro puede registrar una proporción menor, pero concentrar a miles de personas adultas mayores. Por ello, la priorización territorial no deberá sustentarse en un único indicador.

A esta configuración se suma la dispersión poblacional característica de la entidad. Puebla cuenta con 6,568 localidades y 4,323 de ellas tienen menos de 250 habitantes; además, 1,745,583 personas, equivalentes al 26.51% de la población estatal, viven en localidades menores de 2,500 habitantes (Dirección de Población del Estado de Puebla, s. f., con base en INEGI, 2020).

En consecuencia, la cobertura territorial incorpora criterios de concentración poblacional, envejecimiento municipal, ruralidad, dispersión geográfica, marginación, pertenencia indígena, accesibilidad y disponibilidad de mecanismos institucionales de atención.

3. Población de atención prioritaria

Dentro de la población objetivo, el Programa establece mecanismos de atención prioritaria, entendidos no como una clasificación permanente de vulnerabilidad, sino como criterios para identificar situaciones en las que la concurrencia de determinadas condiciones pueda generar mayores barreras para el ejercicio de derechos o para el acceso a los servicios de la Comisión.

La priorización deberá realizarse desde un enfoque diferencial e interseccional, mediante valoración individual y contextual, evitando presunciones de incapacidad o dependencia basadas exclusivamente en la edad.

Se considerarán especialmente las siguientes situaciones:

a) Personas adultas mayores que refieran presuntas violaciones a derechos humanos

Personas que manifiesten actos u omisiones posiblemente atribuibles a autoridades o personas servidoras públicas estatales o municipales y que puedan constituir afectaciones a derechos humanos, cuya atención deberá realizarse conforme a la competencia y procedimientos de la CDH Puebla.

La intervención no estará condicionada a una clasificación previa del derecho vulnerado; corresponderá a la Comisión determinar, conforme al análisis del caso, la naturaleza de los hechos, su competencia y la vía institucional procedente.

b) Personas adultas mayores con discapacidad o necesidades específicas de accesibilidad

La discapacidad constituye un factor particularmente relevante para la accesibilidad institucional. La información estatal basada en el Censo 2020 identifica una presencia significativa de discapacidad entre la población adulta mayor, con una mayor incidencia conforme aumenta la edad.

Para este sector deberán preverse, de acuerdo con las necesidades de cada persona, ajustes razonables y mecanismos de accesibilidad física, comunicacional y procedimental que permitan el acceso efectivo a los servicios de la Comisión.

c) Personas adultas mayores indígenas o hablantes de lengua indígena

La diversidad cultural y lingüística constituye un componente particularmente relevante en Puebla. De acuerdo con el análisis estatal basado en el Censo 2020, 120,337 personas adultas mayores de 60 años hablaban alguna lengua indígena, de las cuales 54,576 eran hombres y 65,671 mujeres (COESPO, 2023).

Esta población podrá requerir mecanismos de atención culturalmente pertinentes, accesibilidad lingüística, intérpretes o mecanismos de vinculación comunitaria que permitan eliminar barreras para comprender y utilizar los servicios institucionales.

d) Personas adultas mayores residentes en localidades rurales, dispersas o con limitada presencia institucional

Se priorizará la aproximación territorial hacia comunidades en las que la distancia, disponibilidad de transporte, dispersión poblacional o ausencia de servicios cercanos pueda dificultar el acceso presencial a los mecanismos de orientación y protección de derechos humanos.

e) Personas adultas mayores en condiciones de pobreza o con carencias sociales

Las condiciones socioeconómicas pueden incrementar las barreras para acceder a servicios y mecanismos institucionales. Para Puebla, el CONEVAL identificó que, en 2020, entre la población de 65 años o más, el 59.1% presentaba rezago educativo, el 44.9% carencia por acceso a la seguridad social y el 28.5% carencia por acceso a servicios básicos en la vivienda (CONEVAL, 2022).

Estos indicadores no deberán utilizarse para presumir vulnerabilidad individual, sino como elementos para orientar la planeación territorial, la accesibilidad de la información y las estrategias de proximidad institucional.

f) Personas adultas mayores que enfrenten violencia, abandono, negligencia o afectaciones patrimoniales

Se otorgará atención prioritaria cuando existan elementos que indiquen posibles situaciones de violencia física, psicológica, sexual, económica o patrimonial; abandono, negligencia o cualquier otra conducta que pueda comprometer la integridad, seguridad, autonomía o derechos de la persona.

La intervención de la Comisión deberá determinarse conforme a su ámbito de competencia y, cuando corresponda la actuación de otras autoridades, se realizarán las acciones de orientación, canalización y coordinación procedentes.

g) Personas adultas mayores sin redes suficientes de apoyo o en condiciones de aislamiento social

La ausencia o insuficiencia de redes familiares, comunitarias o institucionales podrá considerarse como un factor adicional para determinar necesidades de accesibilidad, orientación, acompañamiento o vinculación, sin que ello implique sustituir la voluntad o capacidad de decisión de la persona.

h) Personas adultas mayores institucionalizadas

Comprende a quienes residan temporal o permanentemente en establecimientos públicos o privados de asistencia, cuidado, alojamiento o atención. Las acciones del Programa deberán orientarse, dentro de las atribuciones de la Comisión, a la promoción y protección de sus derechos humanos y a la identificación de posibles barreras, actos discriminatorios o situaciones que ameriten intervención institucional.

i) Mujeres adultas mayores

La perspectiva de género deberá incorporarse transversalmente, considerando que las desigualdades acumuladas durante el curso de vida pueden generar condiciones diferenciadas durante la vejez, particularmente en materia económica, patrimonial, de cuidados, participación y exposición a determinadas formas de violencia.

j) Personas adultas mayores cuidadoras

Se considerará a las personas mayores que desempeñen labores de cuidado no remunerado de otras personas, particularmente cuando dicha responsabilidad pueda interactuar con condiciones económicas, de salud, discapacidad, ausencia de redes de apoyo o dificultades para ejercer sus propios derechos.

4. Caracterización para la planeación de la atención

La heterogeneidad de la población objetivo requiere que el Programa evite una intervención uniforme. Para efectos de planeación, registro, seguimiento y evaluación, y siempre que la información resulte pertinente y pueda recabarse conforme a la normativa de protección de datos personales, se procurará desagregar la población atendida considerando variables como:

- Grupo de edad: 60–69, 70–79 y 80 años y más;
- Sexo;
- Municipio y región de residencia;
- Ámbito rural o urbano;
- Discapacidad y necesidades de accesibilidad;
- Pertenencia indígena y lengua hablada;
- Condición socioeconómica cuando resulte relevante;
- Existencia de redes de apoyo;

- Modalidad de acceso al servicio;
- Tipo de servicio recibido;
- Motivo de orientación o queja;
- Derecho presuntamente vulnerado, cuando corresponda;
- Autoridad señalada, cuando exista una queja;
- Canalización interinstitucional realizada; y
- Seguimiento y resultado de la atención.

Esta información permitirá identificar patrones de atención, brechas de cobertura y territorios con menor acceso institucional, así como orientar progresivamente las jornadas itinerantes, acciones de capacitación, estrategias de difusión y mecanismos de vinculación.

5. Cobertura territorial

El Programa tendrá alcance estatal y vocación de cobertura progresiva en los 217 municipios de Puebla. Esta formulación implica que sus servicios estarán disponibles para las personas adultas mayores de toda la entidad, sin afirmar que necesariamente se realizarán actividades presenciales cada año en la totalidad de los municipios.

La cobertura se desarrollará mediante dos modalidades complementarias:

Cobertura institucional permanente. Comprenderá los mecanismos ordinarios de atención de la CDH Puebla disponibles a través de sus oficinas y demás canales institucionales habilitados, incluyendo las modalidades presenciales, telefónicas y electrónicas que correspondan.

Cobertura territorial y de proximidad. Comprenderá jornadas itinerantes, acciones de orientación y recepción de quejas, actividades de promoción y capacitación, vinculación comunitaria y otras intervenciones territoriales que permitan acercar los servicios a municipios y localidades en los que se identifiquen mayores barreras de acceso.

La programación territorial deberá realizarse anualmente con base en criterios objetivos. Entre ellos podrán considerarse:

- Número absoluto de personas de 60 años y más;
- Porcentaje de personas adultas mayores respecto de la población municipal;
- Grado de envejecimiento;
- Ruralidad y dispersión territorial;
- Presencia de población indígena;
- Marginación y pobreza;
- Accesibilidad geográfica;
- Presencia de población con discapacidad;
- Demanda registrada por la Comisión;
- Incidencia de quejas u orientaciones relacionadas con personas adultas mayores; y
- Disponibilidad o ausencia de mecanismos institucionales de atención en el territorio.

La combinación de estos criterios permitirá establecer una focalización territorial basada en evidencia, evitando que la cobertura dependa exclusivamente del tamaño poblacional de los municipios o de solicitudes coyunturales.

6. Criterios de inclusión y acceso

Podrán acceder directamente a las acciones y servicios del Programa las personas de 60 años o más que residan, transiten o se encuentren en el estado de Puebla y que soliciten información, orientación, capacitación, intervención o acceso a los mecanismos de protección de derechos humanos de la Comisión.

Cuando una solicitud sea presentada por familiares, personas cuidadoras, representantes, organizaciones o terceras personas, la atención deberá desarrollarse conforme a la

naturaleza del asunto, la normatividad aplicable y las atribuciones de la Comisión, privilegiando en todo momento la autonomía, voluntad, preferencias y participación directa de la persona adulta mayor. La edad, discapacidad o necesidad de apoyos no deberán interpretarse automáticamente como incapacidad para tomar decisiones.

7. Principios y criterios para la atención

La atención a la población objetivo se desarrollará bajo los principios y enfoques de:

- Dignidad humana;
- Autonomía e independencia;
- Igualdad y no discriminación;
- Igualdad sustantiva;
- Accesibilidad universal;
- Ajustes razonables;
- Perspectiva de género;
- Enfoque diferencial;
- Interseccionalidad;
- Interculturalidad;
- Participación;
- Máxima protección;
- Confidencialidad y protección de datos personales;
- Gratuidad; y
- Trato digno y libre de estereotipos asociados con la edad.

Las medidas de accesibilidad deberán responder a las necesidades concretas de cada persona y podrán comprender, entre otras, adecuaciones físicas, formatos accesibles, lenguaje claro, apoyos para la comunicación, interpretación lingüística y ajustes procedimentales, conforme a las atribuciones y capacidades institucionales.

8. Población vinculada y beneficiarios indirectos

Aunque las personas adultas mayores constituyen la población objetivo directa, las acciones de promoción, capacitación, prevención y vinculación podrán involucrar a otros actores cuya actuación incida en el ejercicio de sus derechos, entre ellos:

- Familiares y redes de apoyo;
- Personas cuidadoras;
- Personas servidoras públicas estatales y municipales;
- Organizaciones de la sociedad civil;
- Instituciones académicas;
- Comunidades y autoridades locales; y
- Instituciones públicas vinculadas con la atención de personas adultas mayores.

La participación de estos sectores no modifica la población objetivo del Programa; constituye una estrategia para fortalecer las capacidades del entorno institucional y comunitario relacionado con el ejercicio y protección de los derechos de las personas adultas mayores.

Modalidades de atención

- Presencial: En las instalaciones de la CDH Puebla (sede central y delegaciones) y en las presidencias municipales donde se realicen jornadas itinerantes.
- Telefónica: A través de los números telefónicos institucionales de la CDH Puebla (222 309 4700).
- Electrónica: Mediante el correo electrónico institucional y los canales digitales disponibles de la CDH Puebla.

Componentes Estratégicos

Eje estratégico I: Protección, defensa y acceso a la justicia para las personas adultas mayores.

Objetivo Estratégico

Garantizar el acceso efectivo de las personas adultas mayores a mecanismos de protección, defensa y restitución de derechos humanos mediante servicios especializados de orientación jurídica, recepción de quejas, acompañamiento institucional y canalización interinstitucional.

Justificación

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha señalado que las personas mayores enfrentan barreras específicas para acceder a la justicia derivadas de factores económicos, geográficos, físicos, tecnológicos y culturales.

La experiencia institucional de la CDH Puebla ha identificado problemáticas recurrentes relacionadas con el acceso a servicios de salud, seguridad social,

pensiones, atención médica, respuesta administrativa y ejercicio del derecho de petición, particularmente en perjuicio de personas adultas mayores.

Este eje busca fortalecer la tutela efectiva de derechos humanos mediante mecanismos accesibles, oportunos, gratuitos y especializados.

Líneas Estratégicas

- Recepción y atención especializada de quejas.
- Orientación jurídica con enfoque gerontológico y de derechos humanos.
- Canalización institucional y seguimiento de casos.
- Atención prioritaria a grupos en situación de vulnerabilidad agravada.
- Fortalecimiento del acceso a la justicia y seguridad jurídica.
- Vinculación con instituciones públicas competentes.

Eje estratégico II: Promoción, sensibilización y cultura de derechos humanos para un envejecimiento digno

Objetivo Estratégico

Fortalecer el conocimiento, ejercicio y apropiación social de los derechos humanos de las personas adultas mayores mediante acciones permanentes de educación, sensibilización, capacitación y difusión.

Justificación

La Organización de las Naciones Unidas reconoce que el desconocimiento de derechos constituye una barrera estructural para el acceso a la justicia y la participación social.

Diversos estudios de la UNAM, la CEPAL y el Instituto Nacional de Geriátrica señalan que una proporción importante de las personas mayores desconoce los mecanismos institucionales de protección disponibles.

La educación en derechos humanos representa una herramienta preventiva para reducir riesgos de violencia, discriminación, abandono y exclusión.

Líneas Estratégicas

- Difusión de derechos humanos.
- Capacitación comunitaria.
- Formación para personas cuidadoras.
- Sensibilización de servidores públicos.
- Campañas contra el edadismo.
- Materiales accesibles e incluyentes.

Eje estratégico III: Envejecimiento digno, inclusión social y participación comunitaria

Objetivo Estratégico

Promover la participación activa, la inclusión social, el fortalecimiento de redes de apoyo y la integración comunitaria de las personas adultas mayores como sujetos activos del desarrollo social.

Justificación

La OMS, la OPS y Naciones Unidas establecen que la participación social constituye uno de los determinantes más importantes del envejecimiento saludable.

La evidencia científica demuestra que la integración comunitaria reduce el aislamiento, mejora la salud mental, fortalece la autonomía y favorece una mayor calidad de vida.

Este eje busca superar los modelos asistencialistas y promover el reconocimiento de las personas mayores como actores estratégicos en la construcción de comunidades solidarias e intergeneracionales.

Líneas Estratégicas

- Fortalecimiento del Club de Personas Adultas Mayores.
- Redes comunitarias de apoyo.
- Participación ciudadana e incidencia social.
- Actividades culturales, educativas y recreativas.
- Promoción de la solidaridad intergeneracional.
- Reconocimiento de buenas prácticas comunitarias.

Eje estratégico IV: Prevención de la discriminación, la violencia y el edadismo

Objetivo Estratégico

Prevenir, identificar y combatir toda forma de discriminación, violencia, negligencia, abuso o exclusión contra las personas adultas mayores mediante acciones de sensibilización, observancia y promoción de una cultura de buen trato.

Justificación

El Informe Mundial sobre Edadismo de la OMS identifica la discriminación por edad como una de las formas más normalizadas de exclusión social.

El edadismo limita el acceso a servicios públicos, reduce oportunidades de participación y afecta negativamente la salud física y emocional de las personas mayores.

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores reconoce el derecho a vivir libres de violencia y discriminación.

Líneas Estratégicas

- Prevención de violencia contra personas mayores.
- Observancia de derechos humanos.
- Campañas de sensibilización social.
- Promoción del buen trato.
- Prevención del abandono y negligencia.
- Atención a casos de discriminación institucional.

Eje estratégico V: Vinculación interinstitucional y gobernanza para el envejecimiento saludable

Objetivo Estratégico

Fortalecer la coordinación interinstitucional y multisectorial para generar respuestas integrales orientadas a la protección y garantía de los derechos humanos de las personas adultas mayores.

Justificación

La Década del Envejecimiento Saludable reconoce que ningún organismo puede atender de manera aislada los desafíos derivados del envejecimiento poblacional. La protección efectiva de los derechos humanos de las personas mayores requiere mecanismos de coordinación entre instituciones públicas, organizaciones de la sociedad civil, academia, organismos internacionales y comunidades.

Líneas Estratégicas

- Directorio interinstitucional de atención.
- Vinculación con dependencias estatales y municipales.
- Participación en el Comité Estatal de Atención al Envejecimiento.

- Convenios de colaboración.
- Coordinación con universidades y centros de investigación.
- Fortalecimiento de redes de atención y protección.

Eje estratégico VI: Investigación, información y mejora continua

Objetivo Estratégico

Generar evidencia, información estratégica e indicadores que permitan fortalecer la toma de decisiones institucionales y mejorar continuamente las acciones dirigidas a las personas adultas mayores.

Justificación

La CEPAL, el CONEVAL y la SHCP establecen que las intervenciones públicas deben sustentarse en evidencia verificable y mecanismos de evaluación permanentes.

La ausencia de información especializada limita la capacidad institucional para identificar riesgos, necesidades y brechas de protección.

Este eje permitirá fortalecer la gestión basada en resultados y la rendición de cuentas.

Líneas Estratégicas

- Diagnósticos especializados.
- Sistemas de información.
- Indicadores de desempeño.
- Evaluación de resultados e impacto.

- Investigación aplicada en derechos humanos y envejecimiento.
- Publicación de informes y recomendaciones institucionales.

Acciones

Las acciones que se proponen para complementar el Programa de Atención a Personas Adultas Mayores son las siguientes:

Recepción de Quejas Personas Adultas Mayores

Se propone que el personal de la CDH Puebla que actualmente labora en la Comisión efectúe la recepción de quejas de personas adultas mayores por presuntas violaciones a sus derechos humanos en contra de autoridades municipales o del estado de Puebla, con excepción del Poder Judicial del Estado. La cual, se podrá realizar de manera presencial en la sede central y las delegaciones, así como por vía telefónica y medios electrónicos.

- Fundamento. Artículo 48, fracción II del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, que establece la facultad de recibir las peticiones de quejas que por cualquier medio presenten los particulares, proporcionando los formularios que faciliten su presentación, allegándose de los elementos necesarios para su trámite.
- Materias de la queja. Presuntas actos u omisiones realizados por autoridades municipales o estatales de Puebla, que vulneren derechos humanos de las personas adultas mayores, con excepción del Poder Judicial del Estado.
- Alcance. Cualquier persona podrá gestionar o promover quejas por presuntas violaciones a sus derechos humanos ante la Comisión, por sí mismo o a través de un representante, de forma presencial, telefónica y por medios electrónicos. La

queja deberá contener como datos mínimos de identificación: nombre, apellidos, domicilio y, en su caso, el número telefónico de la persona que presuntamente ha sido o está siendo afectada en sus derechos humanos.

- Operación. No se requiere la creación de una estructura orgánica adicional. Las personas visitadoras adjuntas de la CDH Puebla están facultadas para realizar esta actividad, previa sensibilización sobre las necesidades específicas de las personas adultas mayores.

6.2. Orientación Jurídica Especializada para Personas Adultas Mayores

Se propone que el personal de la CDH Puebla que actualmente labora en la Comisión brinde orientación jurídica especializada a personas adultas mayores que acudan a solicitar información o apoyo. Esta orientación se proporcionará de manera presencial en la sede central, las delegaciones, así como por vía telefónica y medios electrónicos, incluyendo la acción 6.3 propuesta en la presente propuesta.

- Fundamento. Artículo 48, fracción III del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, que establece la facultad de proporcionar orientación jurídica a las personas peticionarias y, en su caso, canalizarlas a las dependencias públicas o instituciones privadas donde deba ventilarse su asunto o asignarle cualquier tipo de ayuda tendiente a la solución de este.
- Materias de orientación. La orientación jurídica abarcará, de manera enunciativa y no limitativa, las siguientes materias: pensiones y seguridad social (Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, IMSS, ISSSTE, ISSSTEP); protección patrimonial y sucesoria (testamentos, herencias, donaciones); albergues municipales o estatales para personas adultas mayores en situación de calle; procedimiento de presentación de queja o denuncia ante la instancia correspondiente por violencia familiar, abandono, maltrato y edadismo (discriminación por edad); acceso a programas sociales; derechos como usuarios de servicios de salud; y procedimientos para presentar quejas ante la CDH Puebla.

- Alcance. La orientación jurídica consistirá en informar a las personas adultas mayores sobre sus derechos, los mecanismos de protección disponibles y las instancias competentes para atender su caso. No constituye representación legal ni patrocinio jurídico en procedimientos judiciales o administrativos. En los casos que lo requieran, se procederá a la canalización mediante el Directorio Interinstitucional descrito en la acción 6.4 de la presente propuesta.
- Operación. No se requiere la creación de una estructura orgánica adicional. Las personas visitadoras adjuntas de la CDH Puebla están facultadas para realizar esta actividad, previa capacitación institucional y de sensibilización sobre las necesidades específicas de las personas adultas mayores y el marco normativo aplicable. Pudiendo llevar un registro de las orientaciones brindadas para efectos estadísticos y de mejora continua.

Jornadas Itinerantes de difusión y orientación Jurídica, y recepción de quejas en Presidencias municipales cercanas a las Delegaciones

Se propone que el personal de las delegaciones de la CDH Puebla realice jornadas itinerantes periódicas de difusión de derechos humanos, orientación jurídica y recepción de quejas dirigidas a personas adultas mayores, acudiendo a las presidencias municipales cercanas a cada delegación, así como en estancias de personas adultas mayores, La Casa del Abue, entre otras.

- Fundamento. Artículo 7, primer párrafo, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, que establece que las personas servidoras públicas de la Comisión prestarán sus servicios atendiendo a los principios de inmediatez, concentración, eficiencia y profesionalismo, y harán del conocimiento de la persona titular de la unidad administrativa de su adscripción toda iniciativa que contribuya a la mejor realización de los objetivos de la Comisión.

Artículo 48, fracción II del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, que establece la facultad de recibir las peticiones de quejas que por cualquier medio presenten los particulares, proporcionando los formularios que faciliten su presentación, allegándose de los elementos necesarios para su trámite.

Artículo 48, fracción III del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, que establece la facultad de proporcionar orientación jurídica a las personas peticionarias y, en su caso, canalizarlas a las dependencias públicas o instituciones privadas donde deba ventilarse su asunto o asignarle cualquier tipo de ayuda tendiente a la solución de este.

- **Contenido de las jornadas.** Cada jornada incluirá tres componentes: primero, difusión de los derechos humanos de las personas adultas mayores, explicación del significado de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015), así como la generación de material de comunicación, como folletos, trípticos, dípticos, flyers y volantes sobre sus derechos humanos, así como de la competencia de este organismo y el procedimiento de recepción de quejas; así como, pláticas informativas al respecto en lenguaje sencillo y claro; segundo, orientación jurídica personalizada sobre las materias señaladas en la acción 6.2; y tercero, recepción de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades estatales o municipales, utilizando los formatos institucionales de la CDH Puebla que faciliten la presentación de la misma.
- **Operación.** Las jornadas serán realizadas por el personal adscrito a cada delegación de la CDH Puebla, en coordinación con la sede central. Se gestionará previamente con las autoridades municipales la disponibilidad de espacios y la difusión de la jornada entre la población adulta mayor del municipio. La periodicidad de las jornadas se determinará conforme a la capacidad operativa de cada delegación y la demanda identificada en los municipios de su jurisdicción.

- Cobertura. Las jornadas se llevarán a cabo en las presidencias municipales que se encuentren dentro del radio de acción de las delegaciones de la CDH Puebla, priorizando los municipios con mayor densidad de población adulta mayor y/o aquellos que presenten mayores índices rezago en el acceso a servicios institucionales.

Directorio Interinstitucional de Canalización y Vinculación

Se propone la elaboración de un directorio actualizado que integre a las instituciones públicas federales y estatales, municipios, organismos descentralizados y organizaciones de la sociedad civil que prestan servicios a personas adultas mayores en el estado de Puebla, con la finalidad de facilitar la canalización eficiente de los casos que, por su naturaleza, correspondan a la competencia de otras instancias.

- ❖ Fundamento. Artículo 7, primer párrafo, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, que establece que las personas servidoras públicas de la Comisión prestarán sus servicios atendiendo a los principios de inmediatez, concentración, eficiencia y profesionalismo, y harán del conocimiento de la persona titular de la unidad administrativa de su adscripción toda iniciativa que contribuya a la mejor realización de los objetivos de la Comisión. En ese sentido, la dispersión de estas instancias genera confusión y dificulta el acceso efectivo a los servicios, por lo que un directorio sistematizado resulta indispensable.
- ❖ Contenido del directorio. Para cada institución incluida, el directorio contendrá: nombre completo de la institución o dependencia; objetivo general o descripción del servicio que presta a personas adultas mayores; dirección completa; número(s) telefónico(s) de contacto; correo electrónico institucional; y, en su caso, página web o redes sociales.
- ❖ Instituciones para incluir. De manera enunciativa y no limitativa, el directorio integrará: la delegación del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores

(INAPAM) en Puebla; el Sistema DIF Estatal de Puebla y los Sistemas DIF Municipales; la Secretaría del Bienestar (delegación Puebla); la Secretaría de Salud del Estado y sus unidades de atención; el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE); el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Puebla (ISSSTEP); la Fiscalía General del Estado de Puebla; la Defensoría Pública del Estado; el Tribunal Superior de Justicia del Estado; la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (CESAMED); el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED); las casas de día, albergues y residencias para personas adultas mayores en el estado; y las organizaciones de la sociedad civil que brinden servicios a esta población.

- ❖ **Formato y difusión.** El directorio se elaborará en formato impreso y digital. La versión impresa estará disponible en la sede central y en todas las delegaciones de la CDH Puebla para su consulta, a fin de proporcionar a las personas adultas mayores los datos que soliciten. La versión digital se publicará en el sitio web institucional de la CDH Puebla y podrá compartirse por medios electrónicos.
- ❖ **Actualización.** El directorio será revisado y actualizado de manera semestral, verificando la vigencia de los datos de contacto y la incorporación de nuevas instituciones o servicios que resulten pertinentes. La responsabilidad de su actualización recaerá en el personal adscrito al Programa de Atención a Personas Adultas Mayores, en coordinación con la Secretaría Técnica Ejecutiva de la CDH Puebla.

Colaborar con el Comité Estatal de Atención al Envejecimiento en Puebla, adscrito a la Secretaría de Salud del Estado de Puebla, para garantizar el envejecimiento saludable y digno a personas adultas mayores.

Se propone generar colaboración interinstitucional a fin de elaborar una agenda de acciones y propuestas a realizar desde el Comité para promover la dignificación de los derechos humanos de las personas adultas mayores.

- **Fundamento.** Artículo 7, primer párrafo, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, que establece que las personas servidoras públicas de la Comisión prestarán sus servicios atendiendo a los principios de inmediatez, concentración, eficiencia y profesionalismo, y harán del conocimiento de la persona titular de la unidad administrativa de su adscripción toda iniciativa que contribuya a la mejor realización de los objetivos de la Comisión.
- **Operación.** Realizar mesas de trabajo con especialistas en la defensa de personas adultas mayores, para firmar convenios de colaboración genéricos y poder establecer estrategias y acciones a realizar como son el delinear el abordaje a este sector de la población vulnerable, así como el lenguaje adecuado, las dinámicas y actividades que nos permitan interactuar de manera adecuada la vinculación intergeneracional. Así como, dialogar con los integrantes del Club de Adultos Mayores "Experiencia y Sabiduría", para ser el Club el fundador de las acciones complementarias propuestas del programa

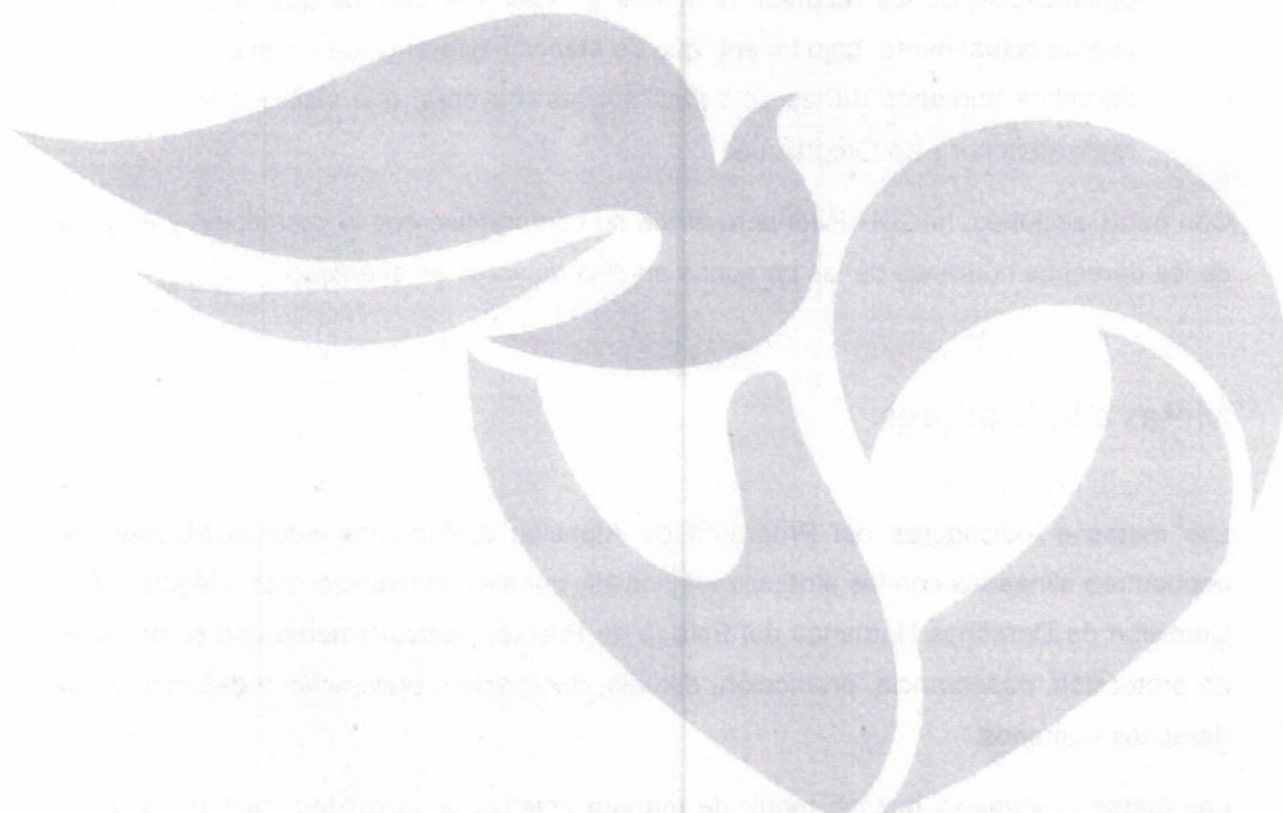
Videocast/ Video Podcast en vivo, a favor de las personas adultas mayores

Se proponer crear un Videocast/Video Podcast en vivo, a favor de personas adultas mayores consistente en un programa de entrevistas donde se hablará de sus historias, sus sueños, sus anécdotas, y demás acciones que estén realizado, tratando de llevar el programa a los diversos lugares del Estado de Puebla

- **Fundamento.** Artículo 7, primer párrafo, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, que establece que las personas servidoras públicas de la Comisión prestarán sus servicios atendiendo a los principios de inmediatez, concentración, eficiencia y profesionalismo, y harán del

conocimiento de la persona titular de la unidad administrativa de su adscripción toda iniciativa que contribuya a la mejor realización de los objetivos de la Comisión.

- Temporalidad 1 vez cada 15 días.



Las acciones descritas en el presente apartado son complementarias entre sí y se articulan con las actividades que el Programa de Atención a Personas Adultas Mayores que ya realiza, así como el personal adscrito a la Dirección de Quejas y Orientación de este Organismo. Su implementación no requiere la creación de nuevas estructuras orgánicas ni presupuesto adicional significativo, sino la optimización de los recursos humanos y materiales con los que la CDH Puebla cuenta actualmente, bajo un enfoque de atención diferenciada y con perspectiva de derechos humanos de las personas adultas mayores, que visibilice las acciones realizadas por este Organismo.

Con estas acciones, la CDH Puebla reafirma su compromiso con la promoción y defensa de los derechos humanos de las personas adultas mayores en el estado.

Metas e indicadores

Las metas e indicadores del Programa de Atención a Personas Adultas Mayores se encuentran alineados con las atribuciones constitucionales, convencionales y legales de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, particularmente con su mandato de protección, observancia, promoción, estudio, divulgación, prevención y defensa de los derechos humanos.

Las metas propuestas buscan medir de manera objetiva la capacidad institucional de la Comisión para garantizar el acceso a mecanismos de protección de derechos humanos, fortalecer la cultura de derechos, prevenir actos de discriminación y violencia, promover la inclusión social y consolidar mecanismos de coordinación interinstitucional.

Los indicadores han sido contruidos bajo los criterios CREMAA (Claridad, Relevancia, Economía, Monitoreabilidad, Adecuación y Aporte Marginal), permitiendo evaluar tanto el desempeño operativo como los resultados institucionales alcanzados.

Asimismo, se encuentran alineados con:

- La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- Los Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad.
- La Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030 de la ONU y la OMS.
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.
- La Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- La Ley de Protección a las Personas Adultas Mayores para el Estado de Puebla.
- La Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

Eje estratégico I: Protección, defensa y acceso a la justicia para las personas adultas mayores

Finalidad del Eje

Fortalecer los mecanismos institucionales de protección, defensa y garantía de los derechos humanos de las personas adultas mayores mediante la orientación jurídica especializada, la recepción y atención de quejas, la canalización institucional y el acompañamiento en casos de presuntas violaciones a derechos humanos atribuibles a autoridades estatales y municipales.

Este eje constituye el núcleo sustantivo del programa debido a que se vincula directamente con las atribuciones legales de la Comisión establecidas en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

Meta Estratégica

Garantizar que las personas adultas mayores cuenten con mecanismos accesibles, oportunos y especializados para la protección y defensa de sus derechos humanos en todo el territorio estatal.

- Indicador Estratégico 1: Cobertura de atención especializada a personas adultas mayores.

Definición:

Mide la capacidad institucional para brindar atención a las personas adultas mayores que solicitan servicios relacionados con orientación jurídica, recepción de quejas, acompañamiento o protección de derechos humanos.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Personas adultas mayores atendidas}}{\text{Personas adultas mayores que solicitaron atención}} \right) \times 100$$

Unidad de medida: Porcentaje.

Meta anual: 100%.

Frecuencia: Trimestral.

Medio de verificación: Sistema de Atención Ciudadana, expedientes, registros de orientación jurídica, informes de actividades.

- Indicador Estratégico 2: Porcentaje de expedientes iniciados dentro de los plazos institucionales establecidos.
- Indicador Estratégico 3: Número de orientaciones jurídicas especializadas otorgadas a personas adultas mayores.
- Indicador Estratégico 4: Número de jornadas itinerantes de orientación jurídica y recepción de quejas realizadas.

Eje estratégico II: Promoción, educación y cultura de derechos humanos

Finalidad del Eje

Promover el conocimiento, ejercicio y apropiación de los derechos humanos de las personas adultas mayores mediante acciones permanentes de capacitación, sensibilización, educación y difusión.

La ONU ha señalado que el desconocimiento de derechos constituye una de las principales barreras para el acceso a la justicia y la participación social de las personas mayores.

Meta Estratégica

Incrementar progresivamente el nivel de conocimiento sobre derechos humanos y mecanismos de protección institucional entre las personas adultas mayores y la población en general.

- Indicador Estratégico 1: Número de personas adultas mayores capacitadas en derechos humanos.
- Indicador Estratégico 2: Número de acciones de promoción y difusión implementadas.

Incluye:

- Campañas.
 - Material impreso.
 - Material digital.
 - Redes sociales.
 - Videocast institucionales.
 - Conferencias.
-
- Indicador Estratégico 3: Número de personas servidoras públicas capacitadas en derechos humanos de las personas adultas mayores.
 - Indicador Estratégico 4: Porcentaje de participantes que acreditan incremento en conocimientos sobre derechos humanos después de las actividades de capacitación.

Eje estratégico III: Envejecimiento digno, inclusión social y participación comunitaria

Finalidad del Eje

Promover la integración social, el reconocimiento de las personas adultas mayores como sujetos activos de derechos y el fortalecimiento de espacios de participación comunitaria e intergeneracional.

Este eje se encuentra alineado con los Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad, particularmente los principios de participación, independencia, autorrealización y dignidad.

Meta Estratégica

Fortalecer la participación social de las personas adultas mayores en actividades institucionales y comunitarias que favorezcan su bienestar integral y ejercicio de derechos.

- Indicador Estratégico 1: Número de actividades comunitarias realizadas para personas adultas mayores.
- Indicador Estratégico 2: Número de participaciones registradas de personas adultas mayores en actividades del programa.
- Indicador Estratégico 3: Número de actividades intergeneracionales implementadas.
- Indicador Estratégico 4: Porcentaje de participantes que reportan fortalecimiento de redes de apoyo o integración social.

Eje estratégico IV: Prevención de la discriminación, violencia, abuso y edadismo

Finalidad del Eje

Contribuir a la prevención de prácticas discriminatorias, violencia, negligencia, abandono y exclusión que afectan a las personas adultas mayores mediante acciones de sensibilización, observancia y promoción de una cultura de respeto a la dignidad humana.

Meta Estratégica

Fortalecer la prevención y visibilización de riesgos asociados a la vulneración de derechos humanos de las personas adultas mayores.

- Indicador Estratégico 1: Número de campañas de sensibilización implementadas.
- Indicador Estratégico 2: Número de materiales preventivos elaborados y difundidos.
- Indicador Estratégico 3: Número de acciones de observancia y monitoreo realizadas por la Comisión.

Incluye:

- Visitas institucionales.
- Mesas de trabajo.
- Reuniones de seguimiento.
- Acciones de observancia.
- Indicador Estratégico 4: Número de personas alcanzadas por acciones preventivas.

Eje estratégico V: Vinculación interinstitucional y gobernanza colaborativa

Finalidad del Eje

Fortalecer la coordinación institucional para garantizar respuestas integrales orientadas a la protección de los derechos humanos de las personas adultas mayores.

Este eje reconoce que la protección efectiva de derechos humanos requiere mecanismos permanentes de coordinación entre instituciones públicas, organismos autónomos, academia, organizaciones de la sociedad civil y organismos internacionales.

Meta Estratégica

Consolidar una red estatal de coordinación para la protección y promoción de los derechos humanos de las personas adultas mayores.

- Indicador Estratégico 1: Número de instituciones integradas al Directorio Estatal de Atención a Personas Adultas Mayores.
- Indicador Estratégico 2: Número de reuniones de coordinación interinstitucional realizadas.

- Indicador Estratégico 3: Número de acuerdos de colaboración o mecanismos de coordinación implementados.
- Indicador Estratégico 4: Participaciones institucionales en órganos colegiados, comités o espacios de coordinación sobre envejecimiento.

Eje estratégico VI: Investigación, generación de evidencia y evaluación institucional

Finalidad del Eje

Fortalecer la toma de decisiones institucional mediante la generación de evidencia, diagnósticos, información estratégica e indicadores relacionados con los derechos humanos de las personas adultas mayores.

Meta Estratégica

Consolidar un sistema institucional de información y evaluación que permita medir resultados, identificar brechas de protección y orientar la mejora continua del programa.

- Indicador Estratégico 1: Número de diagnósticos, estudios o informes especializados elaborados.
- Indicador Estratégico 2: Porcentaje de indicadores con seguimiento trimestral realizado.
- Indicador Estratégico 3: Porcentaje de acciones del programa evaluadas.
- Indicador Estratégico 4: Nivel de satisfacción de las personas usuarias de los servicios del programa.

Indicador de resultado institucional del programa

Resultado Esperado

Contribuir al fortalecimiento del ejercicio, protección y acceso a mecanismos de garantía de los derechos humanos de las personas adultas mayores en el estado de Puebla.

Indicador de Resultado

Porcentaje de personas adultas mayores beneficiarias que reportan un mayor conocimiento, acceso o ejercicio de sus derechos humanos después de participar en acciones del programa.

Fórmula

$$\left(\frac{\text{Personas que reportan mejora en conocimiento o acceso a derechos}}{\text{Total de personas evaluadas}} \right) \times 100$$

Meta al término del programa

80%.

Medio de verificación

- Encuestas de percepción.
- Instrumentos pre y post intervención.
- Informes de evaluación.
- Reportes institucionales.

Este indicador constituye el principal indicador de resultado del programa, ya que permite medir la contribución de la Comisión al fortalecimiento de la cultura de derechos humanos, al acceso a mecanismos de protección y al ejercicio efectivo de derechos por parte de las personas adultas mayores, dentro del ámbito de competencia legal de la CDH Puebla.

Matriz de indicadores de resultados

Fundamentación Metodológica de la MIR

El programa contribuye a la garantía de derechos humanos sin asumir responsabilidades que corresponden a otras instituciones públicas.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Fórmula	Medio de Verificación	Supuestos
FIN	Contribuir al fortalecimiento del ejercicio, protección, respeto y garantía de los derechos humanos de las personas adultas mayores en el estado de Puebla, mediante acciones de promoción, prevención, orientación jurídica, protección y vinculación institucional.	Porcentaje de personas adultas mayores beneficiarias que reportan un mayor conocimiento, acceso o ejercicio de sus derechos humanos.	$\left(\frac{\text{Personas que reportan mejora}}{\text{Personas evaluadas}} \right) \times 100$	Encuestas de percepción, informes institucionales, evaluaciones de impacto.	Las instituciones públicas mantienen acciones de protección social y garantía de derechos para personas adultas mayores.
PROPÓSITO	Las personas adultas mayores	Porcentaje de personas	(Personas satisfechas	Encuestas de satisfacción,	Las personas adultas

	del estado de Puebla fortalecen su acceso a mecanismos de protección, promoción y defensa de sus derechos humanos mediante los servicios institucionales de la CDH Puebla.	adultas mayores atendidas que manifiestan haber recibido orientación, atención o canalización útil para la protección de sus derechos.	/ Personas atendidas) ×100	registros institucionales, informes de atención.	mayores participan voluntariamente en las acciones del programa y mantienen interés en ejercer sus derechos.
--	--	--	-------------------------------	--	--

COMPONENTE 1

Protección, orientación jurídica y acceso a mecanismos de defensa de derechos humanos fortalecidos

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Fórmula	Medio de Verificación	Supuestos
Componente 1	Servicios especializados de orientación jurídica, recepción de quejas y canalización institucional brindados a	Cobertura de atención especializada a personas adultas mayores.	(Personas atendidas / Solicitudes recibidas) ×100	Expedientes, registros de atención, sistema institucional.	Las personas adultas mayores conocen y utilizan los servicios de la Comisión.

	personas adultas mayores.				
--	---------------------------------	--	--	--	--

ACTIVIDADES

Actividad	Indicador	Meta Anual
Recepción de quejas por presuntas violaciones a derechos humanos.	Número de expedientes iniciados.	100% de solicitudes procedentes atendidas.
Orientación jurídica especializada.	Número de orientaciones otorgadas.	1,000 orientaciones.
Canalización institucional.	Número de canalizaciones realizadas.	100 canalizaciones.
Jornadas itinerantes de atención y capacitación.	Número de jornadas realizadas.	6 jornadas.

COMPONENTE 2

Cultura de derechos humanos de las personas adultas mayores fortalecida

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Fórmula	Medio de Verificación	Supuestos
Componente 2	Acciones de capacitación, difusión y sensibilización implementadas para fortalecer el conocimiento y	Número de personas capacitadas en derechos humanos de las personas	Conteo simple.	Listas de asistencia, constancias, reportes institucionales.	Existe disposición de participación por parte de personas adultas

	ejercicio de derechos humanos.	de adultas mayores.			mayores y población en general.
--	--------------------------------------	---------------------------	--	--	---------------------------------------

Actividades

Actividad	Indicador	Meta Anual
Talleres de capacitación.	Número de talleres realizados.	12 talleres.
Conferencias y pláticas.	Número de eventos realizados.	12 eventos.
Campañas de difusión.	Número de campañas implementadas.	2 campañas.
Producción de materiales informativos.	Número de materiales elaborados.	4 materiales.

COMPONENTE 3

Participación social e inclusión comunitaria promovidas

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Fórmula	Medio de Verificación	Supuestos
Componente 3	Espacios de participación social, integración comunitaria e intercambio	Número de participaciones de personas adultas mayores en	Conteo simple.	Registros de asistencia, informes institucionales.	Se mantienen condiciones de seguridad y accesibilidad

	intergeneracion al fortalecidos.	actividades comunitarias.			d para la realización de actividades.
--	-------------------------------------	------------------------------	--	--	--

ACTIVIDADES

Actividad	Indicador	Meta Anual
Actividades del Club de Personas Adultas Mayores.	Número de actividades realizadas.	24 actividades.
Encuentros comunitarios.	Número de encuentros realizados.	2 encuentros.
Actividades intergeneracionales.	Número de actividades realizadas.	6 actividades.
Eventos culturales y recreativos.	Número de eventos realizados.	2 eventos.

COMPONENTE 4

Prevención de la discriminación, violencia y edadismo fortalecida

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Fórmula	Medio de Verificación	Supuestos
Componente 4	Acciones de prevención, sensibilización y observancia implementada	Número de acciones preventivas implementadas .	Conteo simple.	Informes institucionales , evidencias documentales y fotográficas.	Las instituciones públicas colaboran con las

	s para combatir la discriminación y violencia contra personas adultas mayores.				acciones preventivas promovidas por la Comisión.
--	--	--	--	--	--

ACTIVIDADES

Actividad	Indicador	Meta Anual
Campañas contra el edadismo.	Número de campañas.	2 campañas.
Campañas de prevención de violencia.	Número de campañas.	2 campañas.
Acciones de observancia.	Número de acciones realizadas.	20 acciones.
Difusión preventiva.	Número de materiales difundidos.	4 materiales.

COMPONENTE 5

Coordinación y vinculación interinstitucional fortalecidas

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Fórmula	Medio de Verificación	Supuestos
-------	-------------------	-----------	---------	-----------------------	-----------

Componente 5	Mecanismos de coordinación institucional implementados para fortalecer la protección de derechos humanos de las personas adultas mayores.	Número de instituciones integradas a la red de coordinación.	Conteo simple.	Directorio institucional, convenios, minutas.	Las instituciones mantienen disposición para colaborar con la Comisión.
-------------------------------	--	---	-----------------------	--	--

ACTIVIDADES

Actividad	Indicador	Meta Anual
Actualización del directorio interinstitucional.	Directorio actualizado.	1 directorio actualizado.
Reuniones de coordinación.	Número de reuniones realizadas.	6 reuniones.
Participación en órganos colegiados.	Número de participaciones.	6 participaciones.
Vinculación institucional.	Número de instituciones vinculadas.	15 instituciones.

COMPONENTE 6

Sistema de información, evaluación y mejora continua fortalecido

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Fórmula	Medio de Verificación	Supuestos
Componente 6	Información estratégica e indicadores generados para la toma de decisiones institucionales.	Porcentaje de indicadores monitoreados trimestralmente.	$\frac{\text{Indicadores monitoreados}}{\text{Total de indicadores}} \times 100$	Reportes trimestrales de seguimiento.	Existe disponibilidad de información institucional para alimentar los sistemas de monitoreo.

ACTIVIDADES

Actividad	Indicador	Meta Anual
Elaboración de diagnósticos.	Número de diagnósticos elaborados.	1 diagnóstico anual.
Seguimiento de indicadores.	Porcentaje de seguimiento.	100%.
Evaluación de satisfacción.	Encuestas aplicadas.	200 encuestas.

Resumen de Indicadores Estratégicos de la MIR

Nivel	Indicador Estratégico
Fin	% de personas adultas mayores que reportan mejora en el conocimiento o ejercicio de sus derechos humanos.
Propósito	% de personas adultas mayores que consideran útil la atención recibida para la protección de sus derechos.
Componente 1	Cobertura de atención especializada a personas adultas mayores.
Componente 2	Número de personas capacitadas en derechos humanos.
Componente 3	Número de participaciones de personas adultas mayores en actividades comunitarias.
Componente 4	Número de acciones preventivas implementadas.
Componente 5	Número de instituciones integradas a la red de coordinación.
Componente 6	% de indicadores monitoreados trimestralmente.

Metodología de implementación

Fundamentación metodológica

La metodología de implementación del Programa de Atención a Personas Adultas Mayores constituye el componente operativo que permite traducir los objetivos estratégicos, ejes de intervención, metas e indicadores en acciones concretas, coordinadas, medibles y orientadas a resultados. Asimismo, se sustenta en los principios de dignidad humana, igualdad sustantiva, accesibilidad, inclusión, participación, autonomía, progresividad, máxima protección, enfoque diferencial, interseccionalidad y envejecimiento digno reconocidos por la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y la Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030 impulsada por la Organización de las Naciones Unidas y la Organización Mundial de la Salud.

La metodología reconoce que la protección de los derechos humanos de las personas adultas mayores requiere una intervención integral que combine acciones de atención directa, protección jurídica, promoción de derechos, prevención de violaciones, articulación interinstitucional, participación comunitaria y generación de evidencia para la toma de decisiones.

En este sentido, el programa operará bajo un modelo de gestión institucional centrado en la persona, territorialmente articulado, preventivo, accesible y orientado a resultados, que permita ampliar la cobertura de los servicios de la Comisión y fortalecer el acceso efectivo de las personas adultas mayores a mecanismos de protección de derechos humanos.

Modelo Institucional de Operación

El Programa de Atención a Personas Adultas Mayores funcionará mediante un Modelo integral de prevención, protección, promoción y acceso a Derechos humanos, diseñado para garantizar que las personas adultas mayores puedan acceder de manera efectiva, gratuita, accesible y oportuna a los servicios y mecanismos de protección institucional de la Comisión.

El modelo considera tres niveles de intervención complementarios:

- **Nivel Preventivo**

Orientado a fortalecer el conocimiento de los derechos humanos, reducir factores de riesgo y prevenir situaciones de discriminación, violencia, exclusión o vulneración de derechos.

Incluye:

- Campañas de sensibilización.
- Capacitación comunitaria.
- Educación en derechos humanos.
- Difusión de información accesible.
- Acciones de prevención del edadismo.
- Promoción del envejecimiento digno y saludable.

- **Nivel de Atención y Protección**

Dirigido a brindar atención especializada a personas adultas mayores que enfrenten situaciones relacionadas con presuntas violaciones a derechos humanos o requieran orientación para el ejercicio de sus derechos.

Incluye:

- Orientación jurídica especializada.
 - Recepción de quejas.
 - Gestión institucional.
 - Canalización interinstitucional.
 - Acompañamiento institucional.
 - Seguimiento de casos.
-
- Nivel de Incidencia y Transformación Institucional

Busca generar cambios estructurales mediante la articulación institucional, la generación de evidencia, la observancia de derechos humanos y la promoción de políticas públicas orientadas a las personas adultas mayores.

Incluye:

- Participación en espacios de coordinación.
- Vinculación con instituciones.
- Generación de recomendaciones institucionales.
- Producción de información especializada.
- Impulso de buenas prácticas institucionales.

Ruta operativa del programa

La operación del programa se desarrollará a través de una ruta de atención estandarizada que garantice uniformidad en la prestación de servicios y trazabilidad documental.

Etapas 1. Identificación y Acercamiento

Tiene como finalidad detectar necesidades, riesgos o posibles vulneraciones de derechos humanos que afecten a personas adultas mayores.

Los mecanismos de identificación serán:

- Atención directa en oficinas centrales.
- Atención en delegaciones regionales.
- Jornadas itinerantes.
- Solicitudes telefónicas.
- Solicitudes electrónicas.
- Canalizaciones de instituciones públicas.
- Canalizaciones de organizaciones sociales.
- Actividades comunitarias.
- Club de Personas Adultas Mayores.

Producto esperado:

- Registro inicial de atención.

Etapa 2. Valoración y determinación de competencia

Una vez recibida la solicitud se realizará una valoración preliminar para identificar:

- Tipo de necesidad presentada.
- Posibles derechos involucrados.
- Nivel de riesgo.
- Competencia institucional.
- Necesidad de intervención inmediata.
- Requerimientos de accesibilidad o ajustes razonables.

Producto esperado: Diagnóstico inicial de atención.

Etapa 3. Intervención Institucional

Dependiendo de la naturaleza del caso, podrán desarrollarse una o varias de las siguientes acciones:

- Protección y defensa
- Recepción de quejas.
- Apertura de expedientes.
- Gestión institucional.
- Seguimiento de actuaciones.
- Orientación jurídica
- Asesoría especializada.
- Información sobre derechos.
- Explicación de procedimientos.
- Referencia normativa.

- Canalización
- DIF Estatal y Municipales.
- Instituciones de salud.
- Instituciones de asistencia social.
- Fiscalías.
- Instituciones de seguridad social.
- Dependencias especializadas.
- Promoción y capacitación
- Talleres.
- Cursos.
- Conferencias.
- Actividades comunitarias.

Producto esperado: Atención integral brindada.

Etapa 4. Seguimiento

Tiene como finalidad verificar la efectividad de las acciones implementadas.

Se dará seguimiento a:

- Canalizaciones realizadas.
- Atención recibida por la persona beneficiaria.
- Cumplimiento de compromisos institucionales.
- Evolución del caso.
- Necesidades complementarias.

Producto esperado: Reporte de seguimiento.

Etapa 5. Evaluación y Cierre

Consiste en valorar los resultados obtenidos y documentar la atención brindada.

Incluye:

- Encuestas de satisfacción.
- Registro de resultados.
- Integración de evidencia.
- Cierre administrativo.

Producto esperado: Expediente concluido y evidencia institucional.

Estructura de gobernanza y responsabilidades

Nivel Estratégico

Presidencia de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

Responsable de:

- Aprobar las directrices generales del programa.
- Impulsar la vinculación institucional de alto nivel.
- Gestionar alianzas estratégicas.
- Representar institucionalmente las acciones del programa.
- Promover acciones de incidencia en materia de derechos humanos de las personas adultas mayores.

Nivel de Coordinación Estratégica

Secretaría Técnica Ejecutiva

Responsable de:

- Coordinar el seguimiento estratégico.
- Supervisar el cumplimiento de indicadores.
- Consolidar informes institucionales.
- Coordinar procesos de evaluación.
- Dar seguimiento a la MIR.
- Promover acciones de mejora continua.

Nivel de Coordinación Operativa

Cuarta Visitaduría General

Área responsable del programa.

Responsable de:

- Planear la ejecución anual.
- Coordinar las acciones sustantivas.
- Supervisar el cumplimiento de metas.
- Coordinar jornadas territoriales.
- Gestionar mecanismos de vinculación.
- Integrar informes de resultados.
- Proponer acciones correctivas.

Áreas Operativas Participantes

Dirección de Quejas, Orientación y Gestión

Funciones:

- Atención ciudadana.
- Recepción de quejas.
- Orientación jurídica.
- Canalización institucional.
- Integración de expedientes.

Delegaciones Regionales

Funciones:

- Operación territorial.
- Atención directa.
- Jornadas comunitarias.
- Identificación de necesidades locales.
- Vinculación municipal.

Temporalidad de Implementación

El programa operará de manera permanente durante el ejercicio fiscal correspondiente, bajo una lógica de mejora continua.

Toda acción realizada deberá generar evidencia documental, fotográfica, estadística o digital que permita acreditar su ejecución.

Evidencias válidas:

- Oficios.
- Minutas.
- Listas de asistencia.
- Expedientes.
- Bases de datos.
- Informes.
- Fotografías georreferenciadas.
- Material audiovisual.
- Reportes estadísticos.
- Instrumentos de evaluación.

Resultado esperado de la implementación

La implementación de esta metodología permitirá consolidar un modelo institucional especializado para la protección, promoción y defensa de los derechos humanos de las personas adultas mayores, con cobertura estatal, procesos estandarizados, mecanismos de coordinación interinstitucional, indicadores verificables y capacidad para generar resultados medibles que contribuyan al envejecimiento digno, la inclusión social y el fortalecimiento del acceso a la justicia y a los derechos humanos en el estado de Puebla.

Cronograma institucional 2026-2029

El presente Cronograma de Ejecución constituye el instrumento de planeación operativa que organiza, secuencia y articula las acciones del Programa de Atención a Personas

Adultas Mayores de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, garantizando que su implementación se desarrolle de manera ordenada, progresiva, sistemática y orientada al cumplimiento de resultados.

Desde esta perspectiva, el cronograma representa una ruta estratégica de implementación que permite coordinar recursos, responsabilidades, procesos de toma de decisiones, mecanismos de seguimiento y acciones de mejora continua.

Estructura general de Implementación

La implementación del Programa se desarrollará a través de seis fases estratégicas secuenciales e interdependientes.

Cada fase contempla:

- Objetivo específico.
- Actividades prioritarias.
- Productos esperados.
- Áreas responsables.
- Resultados esperados.
- Criterios de avance.
- Relación con la MIR.

La ejecución de las fases permitirá transitar progresivamente desde la instalación operativa hasta la consolidación institucional del programa.

Fase	Objetivo Estratégico	Nivel de Prioridad	Temporalidad Relativa	Resultado Esperado
Fase I	Planeación e instalación institucional	Muy Alta	Mes 1	Programa formalmente instalado
Fase II	Organización operativa y vinculación institucional	Muy Alta	Meses 1-2	Red operativa integrada
Fase III	Implementación de acciones preventivas y de promoción	Alta	Meses 2-12	Cobertura preventiva estatal
Fase IV	Atención, protección y defensa de derechos humanos	Crítica	Permanente	Atención especializada operando
Fase V	Participación social e inclusión comunitaria	Alta	Meses 3-12	Redes comunitarias fortalecidas
Fase VI	Monitoreo, evaluación y mejora continua	Estratégica	Permanente	Sistema de seguimiento consolidado

FASE I: Planeación e instalación institucional

Objetivo

Generar las condiciones normativas, administrativas, operativas y metodológicas necesarias para la ejecución del programa.

Prioridad: MUY ALTA

Relación MIR

Corresponde a la preparación institucional necesaria para la ejecución de todos los componentes.

Actividades Estratégicas

1.1 Formalización institucional

- Validación del programa.
- Aprobación institucional.
- Socialización interna.
- Designación de responsables.

1.2 Organización operativa

- Integración del equipo de trabajo.
- Asignación de funciones.
- Definición de responsabilidades.
- Elaboración de rutas operativas.

1.3 Preparación técnica

- Validación de indicadores.
- Validación de metas.

- Integración de formatos.
- Diseño de instrumentos de seguimiento.

1.4 Fortalecimiento institucional

- Capacitación del personal participante.
- Sensibilización en derechos humanos de personas adultas mayores.
- Homologación de criterios de atención.

Productos Esperados

- ✓ Equipo operativo instalado.
- ✓ Responsables designados.
- ✓ Instrumentos de seguimiento aprobados.
- ✓ Personal capacitado.

Criterio de Conclusión

La fase concluye cuando la estructura operativa y los mecanismos de seguimiento se encuentran formalmente habilitados.

FASE II: Organización territorial y articulación interinstitucional

Objetivo: Consolidar la red de coordinación institucional y territorial necesaria para la operación del programa.

Prioridad: MUY ALTA

Relación MIR

Componente 5. Vinculación Interinstitucional.

Actividades Estratégicas

2.1 Identificación territorial

- Priorización de municipios.
- Identificación de zonas de atención prioritaria.
- Mapeo de actores estratégicos.

2.2 Construcción de redes

- Vinculación con ayuntamientos.
- Vinculación con DIF.
- Vinculación con instituciones de salud.
- Vinculación con universidades.
- Vinculación con organizaciones civiles.

2.3 Coordinación institucional

- Instalación de mesas de trabajo.
- Integración de directorio estatal.
- Definición de rutas de canalización.

Productos Esperados

- Directorio estatal actualizado.
- Mapa de actores estratégicos.
- Red interinstitucional operando.
- Mecanismos de coordinación establecidos.

Criterio de Conclusión

La fase concluye cuando existan mecanismos funcionales de coordinación y referencia institucional.

FASE III: Promoción, prevención y educación en derechos humanos

Objetivo

Fortalecer el conocimiento de los derechos humanos y prevenir situaciones de discriminación, violencia, exclusión y vulneración de derechos.

Prioridad: ALTA

Relación MIR: Componente 2 y Componente 4.

Actividades Estratégicas

3.1 Difusión de derechos humanos

- **Campañas institucionales.**
- **Materiales impresos.**
- **Materiales digitales.**
- **Difusión en medios.**

3.2 Capacitación

- **Talleres comunitarios.**
- **Conferencias.**
- **Cursos especializados.**
- **Capacitación a servidores públicos.**

3.3 Sensibilización social

- Prevención del edadismo.
- Promoción del buen trato.
- Cultura de respeto.
- Envejecimiento digno.

Productos Esperados

- ✓ Personas capacitadas.
- ✓ Materiales difundidos.
- ✓ Campañas implementadas.
- ✓ Servidores públicos sensibilizados.

Criterio de Continuidad

Esta fase permanece activa durante toda la ejecución del programa.

FASE IV: Atención, protección y defensa de derechos humanos

Objetivo

Garantizar el acceso efectivo de las personas adultas mayores a mecanismos de protección y defensa de derechos humanos.

Prioridad: CRÍTICA

Relación MIR: Componente 1.

Actividades Estratégicas

4.1 Atención especializada

- Orientación jurídica.
- Información sobre derechos.
- Atención personalizada.

4.2 Protección institucional

- Recepción de quejas.
- Integración de expedientes.
- Gestión institucional.

4.3 Canalización

- Referencia institucional.
- Seguimiento de canalizaciones.
- Coordinación interinstitucional.

4.4 Atención territorial

- Jornadas itinerantes.
- Atención regional.
- Atención comunitaria.

Productos esperados

- ✓ Personas atendidas.
- ✓ Expedientes integrados.

✓ Canalizaciones realizadas.

✓ Cobertura territorial ampliada.

Criterio de Continuidad

La atención y protección operarán de manera permanente durante toda la vigencia del programa.

FASE V: Participación social e inclusión comunitaria

Objetivo

Fortalecer la participación activa de las personas adultas mayores en espacios comunitarios, educativos y culturales.

Prioridad: ALTA

Relación MIR: Componente 3.

Actividades Estratégicas

Fortalecimiento del Club de Personas Adultas Mayores

- Sesiones periódicas.
- Actividades temáticas.
- Encuentros comunitarios.

Integración social

- Actividades culturales.
- Actividades recreativas.

- Actividades intergeneracionales.

Reconocimiento social

- Difusión de buenas prácticas.
- Reconocimiento a liderazgos comunitarios.
- Promoción de envejecimiento activo.

Productos esperados

- ✓ Redes de apoyo fortalecidas.
- ✓ Participación comunitaria incrementada.
- ✓ Inclusión social fortalecida.

FASE VI: Monitoreo, evaluación y mejora continua

Objetivo

Verificar el cumplimiento de metas, indicadores y resultados para fortalecer la toma de decisiones institucionales.

Prioridad: Estratégica

Relación MIR: Componente 6.

Actividades estratégicas

Monitoreo

- Seguimiento trimestral de indicadores.
- Revisión de avances.

- Identificación de riesgos.

Evaluación

- Evaluación semestral.
- Evaluación anual.
- Encuestas de satisfacción.

Mejora continua

- Ajustes operativos.
- Actualización de estrategias.
- Fortalecimiento de procesos.

Rendición de cuentas

- Informes institucionales.
- Sistematización de resultados.
- Presentación de evidencias.

Productos Esperados

- Informes trimestrales.
- Evaluaciones semestrales.
- Informe anual de resultados.
- Recomendaciones de mejora.

Hitos estratégicos de Implementación

Hito	Resultado Esperado
Hito 1	Programa aprobado e instalado
Hito 2	Equipo operativo capacitado
Hito 3	Red estatal de coordinación integrada
Hito 4	Inicio de acciones de promoción y prevención
Hito 5	Inicio de atención especializada y jornadas territoriales
Hito 6	Primer reporte trimestral de indicadores
Hito 7	Primera evaluación semestral
Hito 8	Consolidación de redes comunitarias
Hito 9	Informe anual de resultados
Hito 10	Actualización y fortalecimiento del programa

Ruta crítica de Implementación

Fase I → Fase II → Fase III y IV (simultáneas) → Fase V → Fase VI (transversal durante todo el proceso).

Esta secuencia garantiza que el programa avance de manera lógica, ordenada y sostenible, asegurando que cada acción contribuya directamente al cumplimiento de los objetivos institucionales de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla y a la protección efectiva de los derechos humanos de las personas adultas mayores.

Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación del programa

El Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación del Programa de atención a Personas Adultas Mayores constituye el conjunto de procesos técnicos, metodológicos e institucionales destinados a verificar la implementación, desempeño, resultados y contribución del programa al fortalecimiento de los derechos humanos de las personas adultas mayores en el estado de Puebla.

Su propósito es garantizar que las acciones desarrolladas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla mantengan congruencia con los objetivos estratégicos del programa, respondan a las necesidades de la población objetivo y generen resultados verificables en materia de protección, promoción, acceso a la justicia, inclusión social, participación comunitaria y cultura de derechos humanos.

El sistema se sustenta en los principios de gestión basada en resultados, mejora continua, transparencia, rendición de cuentas y evaluación orientada a derechos humanos, permitiendo medir no sólo cuánto se hace, sino qué cambios produce la intervención institucional y cuál es su contribución al fortalecimiento de los derechos humanos de las personas adultas mayores.

Objetivo del Sistema

Generar información estratégica, objetiva y verificable que permita conocer el grado de cumplimiento de los objetivos, estrategias, acciones, metas e indicadores del Programa de Atención a Personas Adultas Mayores, así como identificar oportunidades de mejora para fortalecer su eficacia, cobertura, pertinencia e impacto.

Objetivo a evaluar

El sistema evaluará de manera integral los distintos componentes del programa, considerando tanto los procesos de implementación como los resultados obtenidos en la población beneficiaria.

La evaluación se desarrollará en cinco niveles complementarios:

I. Evaluación de Implementación:

Permitirá verificar que las acciones previstas en el programa se ejecuten conforme a la planeación establecida.

Se evaluará:

- Cumplimiento de actividades programadas.
- Cumplimiento del cronograma de ejecución.
- Participación de las áreas responsables.
- Ejercicio de mecanismos de coordinación institucional.
- Cobertura territorial alcanzada.
- Utilización de recursos humanos y materiales.
- Estrategias sujetas a evaluación
- Jornadas de orientación jurídica.
- Actividades de capacitación.
- Campañas de difusión.
- Actividades comunitarias.
- Reuniones interinstitucionales.
- Acciones de observancia.
- Actividades del Club de Personas Adultas Mayores.

II. Evaluación de Cobertura

Permitirá determinar el alcance real del programa respecto de la población objetivo.

Se evaluará:

- Número de personas adultas mayores atendidas.
- Municipios cubiertos.
- Cobertura regional.
- Participación de grupos prioritarios.
- Atención a personas indígenas.
- Atención a mujeres adultas mayores.
- Atención a personas mayores con discapacidad.
- Atención a personas mayores en situación de vulnerabilidad.

III. Evaluación de resultados

Permitirá identificar los cambios generados por las acciones implementadas

Se evaluará:

Eje 1: Protección y acceso a la justicia

- Número de personas que conocen los mecanismos de protección de la CDH.
- Número de personas que utilizan servicios de orientación jurídica.
- Número de canalizaciones efectivas.

Eje 2: Promoción y educación en derechos humanos

- Fortalecimiento en el conocimiento de derechos humanos.
- Fortalecimiento en el conocimiento de rutas de atención.
- Fortalecimiento en la identificación de situaciones de violencia o discriminación.

Eje 3: Participación social

- Incremento de participación en actividades comunitarias.
- Fortalecimiento de redes de apoyo.
- Participación en actividades intergeneracionales.

Eje 4: Prevención de violencia y discriminación

- Participación en la sensibilización sobre edadismo.
- Identificación de conductas discriminatorias.
- Fortalecimiento de acciones preventivas.

Eje 5: Vinculación institucional

- Fortalecimiento de mecanismos de coordinación.
- Fortalecimiento de capacidad de canalización.
- Fortalecimiento de la red institucional de apoyo.

IV. Evaluación de calidad

Permitirá conocer la percepción de las personas beneficiarias respecto de los servicios recibidos.

Se evaluará:

- Calidad de la atención.
- Trato digno.
- Accesibilidad.
- Utilidad de la información recibida.
- Oportunidad de la atención.
- Nivel de satisfacción.

Instrumentos

- Encuestas de satisfacción.
- Entrevistas breves.
- Buzones de opinión.
- Grupos focales.

V. Evaluación de Impacto Institucional

Constituye el nivel más alto de evaluación.

Su finalidad será determinar la contribución del programa al fortalecimiento de los derechos humanos de las personas adultas mayores.

Dado que la CDH Puebla no sustituye las funciones de otras instituciones públicas, la medición del impacto se realizará bajo un enfoque de contribución institucional.

Se evaluarán cambios relacionados con:

- Conocimiento de derechos humanos.
- Acceso a mecanismos de protección.
- Ejercicio de derechos.
- Participación comunitaria.
- Inclusión social.
- Percepción de respeto y dignidad.
- Reducción de barreras institucionales.

Seguimiento de Indicadores

Los indicadores establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados serán monitoreados de forma permanente

El seguimiento permitirá conocer:

- Nivel de avance de metas.
- Cumplimiento de actividades.
- Cumplimiento de componentes.
- Cumplimiento de objetivos estratégicos.

Cada indicador contará con:

- Meta programada.
- Avance acumulado.
- Evidencia documental.
- Análisis de cumplimiento.
- Acciones correctivas cuando corresponda.

Instrumentos de medición

La evaluación utilizará métodos cuantitativos y cualitativos para garantizar una visión integral del desempeño del programa.

Instrumentos cuantitativos

- Bases de datos.
- Registros administrativos.
- Indicadores de la MIR.
- Encuestas estructuradas.
- Estadísticas institucionales.

Instrumentos cualitativos

- Entrevistas.
- Grupos focales.
- Estudios de caso.
- Narrativas de cambio.
- Testimonios.

Fuentes de verificación

- Expedientes.
- Listas de asistencia.
- Fotografías georreferenciadas.
- Informes institucionales.
- Actas y minutas.
- Material audiovisual.

Periodicidad de las Evaluaciones

Tipo de evaluación	Periodicidad
Seguimiento operativo	Mensual
Monitoreo de indicadores	Trimestral
Evaluación de avance	Trimestral
Evaluación de desempeño	Semestral
Evaluación de resultados	Anual
Evaluación de impacto institucional	Anual
Evaluación integral del programa	Cada tres años

Informes de seguimiento y evaluación

Como resultado del sistema se elaborarán:

- Reportes Mensuales
- Actividades realizadas.
- Personas beneficiadas.
- Cobertura alcanzada.
- Informes Trimestrales
- Avance de indicadores.
- Cumplimiento de metas.
- Riesgos identificados.
- Informes Semestrales
- Evaluación de desempeño.
- Análisis de cobertura.
- Calidad de los servicios.
- Informe Anual de Resultados

- Cumplimiento integral del programa.
- Resultados obtenidos.
- Análisis de indicadores estratégicos.
- Informe Anual de Impacto
- Cambios observados en la población beneficiaria.
- Contribución institucional.
- Recomendaciones de fortalecimiento.

Mecanismos de mejora continua

Los hallazgos derivados del seguimiento y la evaluación serán analizados mediante mesas técnicas de revisión integradas por la Secretaría Técnica Ejecutiva, la Cuarta Visitaduría General, las áreas participantes y las delegaciones regionales.

Los resultados deberán traducirse en:

- Ajustes operativos.
- Fortalecimiento de estrategias.
- Reorientación de actividades.
- Actualización de metas.
- Optimización de recursos.
- Nuevas acciones de atención.

Cada evaluación generará un Plan de Mejora que contendrá responsables, plazos de cumplimiento, acciones correctivas y mecanismos de seguimiento. De esta forma, la evaluación se convierte en un proceso permanente de aprendizaje institucional que permite fortalecer progresivamente la eficacia, pertinencia y sostenibilidad del Programa de Atención a Personas Adultas Mayores.

Gestión integral de riesgos del programa

Matriz de Riesgos del Programa

Riesgo Estratégico 1

Descripción: Baja participación de personas adultas mayores en las actividades del programa.

Causas:

- Desconocimiento del programa.
- Limitaciones de movilidad.
- Barreras geográficas.
- Falta de redes de apoyo.
- Brecha digital.
- Probabilidad: Media.
- Impacto: Alto.
- Nivel de riesgo: Alto.

Posibles efectos:

- Disminución de cobertura.
- Menor cumplimiento de metas.
- Reducción del impacto esperado.

Medidas de mitigación

- Estrategias de difusión territorial.
- Jornadas itinerantes.

- Coordinación con DIF municipales.
- Atención comunitaria.
- Materiales accesibles.

Responsable: Cuarta Visitaduría General y Dirección de Promoción y Educación.

Riesgo Estratégico 2

Descripción: Bajo conocimiento institucional y social sobre los derechos humanos de las personas adultas mayores.

Probabilidad: Alta.

Impacto: Alto.

Nivel de riesgo: Alto.

Posibles efectos

- Escasa utilización de mecanismos de protección.
- Subregistro de violaciones a derechos humanos.
- Limitada participación comunitaria.

Medidas de mitigación

- Campañas permanentes.
- Capacitación comunitaria.
- Difusión en medios.
- Materiales informativos accesibles.

Riesgos Operativos

Riesgo Operativo 1

Descripción: Insuficiencia de personal operativo para atender la demanda del programa.

Causas

- Incremento de solicitudes.
- Cobertura estatal.
- Limitaciones institucionales de personal.

Probabilidad: Media.

Impacto: Alto.

Nivel de riesgo: Alto.

Posibles efectos

- Saturación de servicios.
- Retrasos en atención.
- Disminución de calidad.

Medidas de mitigación

- Programación de actividades.
- Priorización territorial.
- Fortalecimiento de coordinación interna.
- Uso eficiente de delegaciones regionales.

Responsable: Cuarta Visitaduría General.

Riesgo Operativo 2

Descripción: Limitaciones logísticas para la realización de jornadas territoriales.

Probabilidad: Media.

Impacto: Medio.

Nivel de riesgo: Medio.

Posibles efectos

- Cancelación de actividades.
- Reducción de cobertura territorial.

Medidas de mitigación

- Planeación anticipada.
- Coordinación con municipios.
- Programación anual de jornadas.

Riesgo Operativo 3

Descripción: Deficiencias en la integración y sistematización de información.

Probabilidad: Media.

Impacto: Alto.

Nivel de riesgo: Alto.

Posibles efectos

- Información incompleta.

- Dificultades para monitoreo.
- Limitaciones para evaluación.

Medidas de mitigación

- Estandarización de formatos.
- Capacitación al personal.
- Supervisión periódica.

Riesgo social 1: Edadismo

La Organización Mundial de la Salud identifica el edadismo como una de las formas de discriminación más extendidas y menos visibilizadas a nivel mundial.

Probabilidad: Alta.

Impacto: Alto.

Nivel de riesgo: Crítico.

Posibles efectos: Exclusión social.

Menor participación: Vulneración de derechos.

Medidas de mitigación

- Campañas de sensibilización.
- Capacitación.
- Promoción de la cultura de derechos humanos.

Riesgo Social 2

Descripción: Baja participación familiar y comunitaria.

Posibles efectos

- Aislamiento social.
- Menor impacto de las acciones comunitarias.

Medidas de mitigación

- Actividades intergeneracionales.
- Vinculación comunitaria.
- Redes de apoyo.

Riesgos Externos

Riesgo Externo 1

Descripción: Emergencias sanitarias, desastres naturales o contingencias sociales.

Probabilidad: Baja.

Impacto: Alto.

Nivel de riesgo: Medio-Alto.

Posibles efectos

- Suspensión temporal de actividades presenciales.
- Reducción de cobertura.

Medidas de mitigación

- Modalidades virtuales.

- Atención telefónica.
- Reprogramación de actividades.

Riesgo Externo 2

Descripción: Cambios normativos o institucionales que afecten la operación del programa.

Medidas de mitigación

- Seguimiento normativo permanente.
- Actualización de procedimientos.
- Ajustes operativos oportunos.

Sistema de seguimiento de riesgos

Los riesgos identificados serán monitoreados mediante un mecanismo permanente de seguimiento institucional.

Seguimiento Operativo

Periodicidad: Mensual.

Responsable: Cuarta Visitaduría General.

Revisión de Riesgos Estratégicos

Periodicidad: Trimestral.

Responsable: Secretaría Técnica Ejecutiva.

Actualización del Mapa de Riesgos

Periodicidad: Semestral.

Responsable: Secretaría Técnica Ejecutiva y áreas participantes.

Evaluación Integral de Riesgos

Periodicidad: Semestral.

Responsable: Secretaría Técnica Ejecutiva y áreas participantes.

Evaluación Integral de Riesgos

Periodicidad: Anual

Responsable: Coordinación del Programa.

Mecanismo de respuesta y mejora continua

Cuando un riesgo alcance niveles altos o críticos, se activarán medidas correctivas que podrán incluir:

- Reprogramación de actividades.
- Ajuste de metas operativas.
- Redistribución de recursos.
- Fortalecimiento de coordinación institucional.
- Implementación de acciones extraordinarias.
- Actualización de estrategias de atención.

Los resultados de la gestión de riesgos serán incorporados a los informes de seguimiento, evaluación y mejora continua del programa. La implementación de la Gestión Integral de Riesgos permitirá fortalecer la capacidad preventiva y de respuesta de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, reducir la probabilidad de afectaciones al cumplimiento de los objetivos del programa y garantizar la continuidad, calidad, cobertura y sostenibilidad de las acciones dirigidas a la protección, promoción y defensa de los derechos humanos de las personas adultas mayores en el estado de Puebla.

Referencias

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022). *Envejecimiento en América Latina y el Caribe: Inclusión y derechos de las personas mayores. Informe regional para el cuarto examen y evaluación del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento*. Naciones Unidas. <https://repositorio.cepal.org>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2024). *Informe sobre los progresos en la aplicación de medidas destinadas a las personas mayores en el Caribe 2022-2024*. Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/enfoques/informe-progresos-la-aplicacion-medidas-destinadas-personas-mayores-caribe-2022-2024>
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). (2022). *Manual para el diseño y evaluación de programas sociales*. Gobierno de México.
- Consejo Nacional de Población (CONAPO). (2023). *Proyecciones de la población de México y de las entidades federativas 2020-2070*. Secretaría de Gobernación.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2020). *Censo de Población y Vivienda 2020*. Gobierno de México obtenido de: <https://www.inegi.org.mx/temas/estructura/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2023). *Estadísticas a propósito del Día Internacional de las Personas de Edad*. Gobierno de México.
- Instituto Nacional de Geriátrica (INGER). (2024). *Avance y resultados enero 2023-junio 2024*. Secretaría de Salud, Gobierno de México. <https://www.gob.mx/inger>
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. Última reforma vigente (2024). <https://ojp.puebla.gob.mx/legislaciondelestado?catid=19&start=40>

Ley de Protección a las Personas Adultas Mayores para el Estado de Puebla. Última reforma vigente (2024). <https://ojp.puebla.gob.mx/legislacion-del-estado/item/164-ley-de-proteccion-a-las-personas-adultas-mayores-para-el-estado-de-puebla>

Montes de Oca Zavala, V. (2024). Buenas prácticas en el ámbito de las políticas públicas para personas mayores en América Latina y el Caribe. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH). (2023). Los derechos humanos de las personas mayores. Naciones Unidas.

Organización de los Estados Americanos (OEA). (2015). *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores*. Secretaría General de la OEA. <https://iberoamericamayores.org/2021/01/08/oea-convencion-interamericana-sobre-la-proteccion-de-los-derechos-humanos-de-las-personas-mayores/>

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (1991). *Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad*. Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/global-issues/ageing>

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2023). *World Social Report 2023: Leaving No One Behind in an Ageing World*. United Nations. <https://desapublications.un.org/publications/world-social-report-2023-leaving-no-one-behind-ageing-world>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). *Global Report on Ageism*. World Health Organization.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). *Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030: Plan de acción*. World Health Organization.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2025). *Envejecimiento y salud*. World Health Organization. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2024). *Década del Envejecimiento Saludable en las Américas (2021-2030)*. Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/decada-envejecimiento-saludable-americas-2021-2030>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2022). *Risk-Informed Development Guide*. United Nations Development Programme. <https://www.undp.org/stories/risk-informed-development>

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). (2023). *Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados*. Gobierno de México. <https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/Capacitacion/GuiaMIR.pdf>

Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN). (2023). *La dignidad humana como fundamento constitucional de los derechos humanos*. Suprema Corte de Justicia de la Nación. <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2016923>

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Instituto de Investigaciones Sociales. (2023). *Envejecimiento, desigualdad y derechos humanos en México*. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://www.gaceta.unam.mx/la-vulnerabilidad-de-las-personas-mayores-en-mexico-es-resultado-de-desigualdades-historicas/>

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Seminario Universitario Interdisciplinario sobre Envejecimiento y Vejez. (2024). *Envejecimiento, derechos humanos y políticas públicas en México*. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://www.gaceta.unam.mx/lanzan-curso-sobre-envejecimiento-y-derechos-humanos/>

