

CARTA DE SERVICIOS

ÁREA DE MAYORES



SEPTIEMBRE 2020



Índice

1. Presentación.....	2
2. Servicios prestados.....	2
3. Compromiso calidad.....	3
4. Medidas subsanación.....	4
5. Derechos y responsabilidades.....	5
6. Ubicación y contacto.....	6

1. Presentación

El Centro Municipal de la Tercera Edad San Nicolás de Bari es un centro destinado a la prevención de la dependencia y el mantenimiento de una vida activa de las personas mayores, promoviendo la convivencia, el apoyo a su integración y el fomento de la participación mediante la organización de actividades físicas, intelectuales, culturales, artísticas y de ocupación del ocio y tiempo libre, así como la prestación de servicios básicos como la información, orientación y asesoramiento sobre servicios sociales.

Promovemos talleres destinados a las personas mayores activas de Paracuellos de Jarama. Se organizan actividades en colaboración con la D.G. de Atención al Mayor y a la Dependencia y con distintas asociaciones y fundaciones, con el fin de fomentar el envejecimiento activo.

Se desarrollan diferentes actividades para que las personas mayores puedan afrontar esta etapa de la vida de una manera activa, saludable y con autonomía personal, para seguir siendo útiles a la familia y a la comunidad.

Las actividades se clasifican en los siguientes grupos:

- Fomento de la vida autónoma y desarrollo personal.
- Mejora de habilidades manuales y artesanales.
- Ocio y tiempo libre.
- Promoción de la salud y actividades físicas preventivas.
- Actividades artísticas y culturales.

2. Servicios prestados

2.1 Orientación e información:

- Búsqueda de recursos, ayudas y subvenciones.
- Programas del IMSERSO, (termalismo y turismo vacacional)
- Talleres para mayores de 60 años empadronados en el municipio.

El servicio se presta a través de diferentes canales:

Presencial: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Telefónico: de lunes a viernes a través del teléfono de contacto 91 268 49 38.

Telemático: c.mayores@paracuellosdejarama.es

2.2 Talleres de envejecimiento activo:

- Dinamización, gestión y seguimiento de los talleres dirigidos a mayores de 60 años empadronados en el municipio.
- Organización de actividades de ocio dentro del Centro: juegos recreativos, servicio de baile en el centro, festejos, jornadas, charlas.
- Puesta en marcha de actividades lúdicas fuera del Centro de Mayores: control y seguimiento de las actividades turísticas, de ocio y tiempo libre, participando activamente acompañando a las personas mayores en las actividades cuando sea necesario.

2.3 Coordinación con los Servicios Sociales y Asociaciones del municipio.

- Detectar, derivar y coordinar con la trabajadora social de Servicios Sociales a los usuarios del centro de mayores para proteger y ofrecer los recursos más adecuados a cada uno de nuestros mayores de manera personalizada e individualizada.
- Reunión y colaboración con las distintas asociaciones del municipio y la asociación de mayores San Nicolás de Bari, para la celebración de actos, eventos y excursiones.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Mantenemos actualizada la información contenida en la página web del Ayuntamiento en el área de Mayores.

Compromiso 2

Ofrecemos una atención personalizada, ágil y precisa ante las demandas o peticiones de los usuarios, proporcionando un trato amable, sencillo y cercano hacia nuestros mayores.

Compromiso 3

Aplicamos un modelo de Diseño Universal para desarrollar soluciones generales adaptables y compatibles adecuadas al mayor número de personas, entre ellas las que tienen alguna discapacidad.

Compromiso 4

Contestamos en un plazo máximo de 10 días naturales a las quejas o sugerencias que se formulen respecto al área de Mayores.

Compromiso 5

Realizamos encuestas de valoración de las actividades formativas con el objetivo de adaptar nuestros talleres a la demanda de nuestros mayores.

Compromiso 6

Fomentamos la participación comunitaria de las personas mayores a través de asambleas y actividades socioculturales, facilitando la utilización positiva del ocio y el tiempo libre.

4. Medidas de subsanación

Las personas usuarias que consideren que el Centro incumple los compromisos declarados en la Carta de servicios pueden formular sus quejas mediante:

- ▶ El buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones:
c.mayores@paracuellosdejarama.es
- ▶ Escrito presentado al Registro:

Registro municipal, Plaza San Pedro s/n, Paracuellos de Jarama.

El Registro Electrónico del Ayuntamiento, <https://sede.paracuellosdejarama.es/>

En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas, así como de las medidas adoptadas para la corrección de la deficiencia detectada.

5. Derechos y responsabilidades

4.1 Derechos

- Ser tratado con respeto y deferencia por el personal al servicio de los mayores.
- Conocer la identidad del personal que presta el servicio.
- Recibir una atención personalizada, con un trato amable, correcto y no discriminatorio.
- Formular alegaciones, presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- Recibir información y/o respuesta sobre el servicio que se presta a través de los canales de comunicación.
- Participar en las actividades que se desarrollan en el Centro y utilizar los servicios de conformidad con las condiciones que en su caso se establezcan.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

4.2 Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Plantear sugerencias y reclamaciones concretas, proporcionando los datos necesarios.
- Hacer uso responsable de los servicios municipales donde nos encontramos ubicados.
- Informar a la Dirección del centro de las deficiencias que se observen en el funcionamiento del mismo.
- Actuar de buena fe, no perjudicando al resto de usuarios en la toma de decisiones para el buen funcionamiento de las actividades.



- Incentivar la participación
- Facilitar el acceso de las personas mayores a cursos de formación y educación.
- Respetar la normativa vigente.

6. Ubicación y contacto

Dirección: Calle Algete, 7 Centro de Mayores y Servicios Sociales
28860 Paracuellos de Jarama (Madrid)

Teléfono: 91 268 49 38

Correo electrónico: c.mayores@paracuellosdejarama.es

Horario de atención: De lunes a viernes, de 9:00 h a 14:00 h