



AYUNTAMIENTO
TRES CANTOS



AYUNTAMIENTO
TRES CANTOS

CARTA DE SERVICIOS

CONCEJALÍA DE MAYORES



Índice

<u>1. Presentación.....</u>	<u>2</u>
<u>2. Servicios prestados.....</u>	<u>2</u>
<u>3. Compromisos de calidad.....</u>	<u>2</u>
<u>4. Derechos y responsabilidades.....</u>	<u>2</u>
<u>5. Participación ciudadana.....</u>	<u>2</u>
<u>6. Gestiones y trámites.....</u>	<u>2</u>
<u>7. Datos de carácter general.....</u>	<u>2</u>
<u>8. Normativa.....</u>	<u>3</u>

1. Presentación

Tres Cantos forma parte de la **Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores** y por ello fomenta que su ciudadanía envejezca de forma activa, reconoce su diversidad, protege a los más vulnerables, promueve su inclusión y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria, respeta sus decisiones y elecciones de estilo de vida y responde con flexibilidad a sus necesidades y preferencias.

Además, forma parte de la Red de Atención a Mayores en Soledad no deseada de la Comunidad de Madrid.

El ayuntamiento de Tres Cantos en el pleno de junio de 2013 aprueba el Reglamento del Centro Social Municipal para Mayores. Hoy en día llamado “Centro de Mayores Antonio Somalo”.

El Centro Social Municipal de Mayores es un establecimiento abierto donde se prestan a las personas mayores usuarias, servicios sociales y asistenciales, así como otros relacionales, formativos y lúdicos. En su calidad de centro público, su destino es prestar atención y la asistencia necesaria, así como facilitar la convivencia y propiciar la participación e integración social de las personas usuarias.

De igual modo, se procura la realización de actividades tendentes a conseguir los siguientes objetivos:

- Obtener unos niveles elevados de información hacia las personas usuarias.
- Fomentar la participación personal y comunitaria.
- Estimular a las personas usuarias para llevar a cabo acciones de envejecimiento saludable y ayuda mutua.
- Evitar la soledad y el aislamiento social.
- En general, incrementar la calidad de vida de las personas mayores.

Asimismo, esta **Carta de Servicios de los Centros Municipales de Mayores** trabaja en línea con la **Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible** aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Esta agenda se estructura en torno a **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas**, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal.

Esta Carta se alinea con los **Objetivos: Fin de la pobreza, Sanidad y bienestar, Educación de calidad, Igualdad de género, Ciudades y comunidades sostenibles y Alianzas para alcanzar los objetivos** como base para la consecución del resto de objetivos.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Tres Cantos pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Promover la convivencia del colectivo de personas mayores, mejorar su calidad de vida y propiciar su participación activa en el Centro, diseñado como equipamiento de servicios sociales no residenciales.

- Ofrecer actividades socioculturales para la utilización del tiempo libre con un contenido preventivo y enriquecedor y promover el voluntariado de las personas mayores en dichos Centros.

- Hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Tres Cantos y aportar información sobre las condiciones en que se presta.

- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación con este servicio y aportar transparencia en su prestación.

2. Servicios prestados

Servicios que se prestan con carácter general

A través del Centro se prestan servicios destinados fundamentalmente a incrementar la calidad de vida de las personas mayores, favoreciendo la relación social y ocupando el ocio y tiempo libre de sus socios y socias:

- Servicios de restauración
- Servicio de lectura de noticias diarias
- Actividades de mantenimiento físico, psíquico y mental.
- Atención social
- Atención sanitaria
- Actividades sociales, culturales, musicales y formativas

- Servicios ofrecidos con carácter específico

El Centro social de mayores, de manera concreta ofrece:



a) Servicio de restauración (cafetería y Restaurante)

Cuyo objetivo es favorecer las relaciones personales y una alimentación equilibrada, ofreciendo menús variados a precios asequibles. También es un lugar de encuentro y relaciones sociales.

b) Actividades de mantenimiento físico, psíquico y mental

Programas socioculturales, ocupacionales o formativos, se programan con el objetivo de favorecer el envejecimiento activo, la calidad de vida, la relación y la convivencia, a través de distintas y variadas **actividades o talleres** gratuitos.

Se planifican con participación de la Junta Directiva y se dinamizan por el personal y voluntarios del centro. Las actividades se seleccionan según la demanda de los socios del centro. Dentro de las actividades podemos encontrar:

- Gimnasia de mantenimiento
- Pilates
- Estiramientos
- Espalda sana
- Gimnasia para personas con movilidad reducida
- Mantenimiento físico al aire libre
- Chicun
- Marcha nórdica
- Taller de padle
- Talleres de mantenimiento cognitivo y memoria
- Talleres de psicoestimulación para enfermos de Alzheimer o Parkinson en fases leves.

c) Atención social

La atención social personalizada es la que realizan la Trabajadora Social, la Psicóloga y la Animadora sociocultural a las personas usuarias.

También realizan un seguimiento de personas en situación de duelo reciente. Acogida y primera atención a las personas cuando se hacen socias. Información de los recursos del sistema público estatal, autonómico y local. Atención y seguimiento de personas que viven solas o con escasa relación social.

d) Atención sanitaria

Una atención muy importante es la que se realiza desde el área sanitaria con:

- Charlas de prevención sanitaria para mayores.
- Actividades de sensibilización y fomento de hábitos saludables
- Servicio de Podología
- Servicio de Fisioterapia
- Colaboración con la Sanidad Pública en actuaciones o campañas de atención preventiva.

e) Servicios de peluquería

El servicio de peluquería es muy importante para una persona mayor, en muchos casos mantener la higiene (muchas veces por problemas de movilidad), en otros para mantener sus relaciones sociales. Esto hace que salgan de sus domicilios, acudan a comer a la cafetería o se puedan relacionar con otros mayores. El servicio de peluquería es para mujeres y caballeros. Los socios del centro de mayores tienen una reducción en los precios.

f) Actuaciones culturales, musicales y formativas

- Talleres físico-sociales: Bailes de Salón, Baile español, Baile en línea, Teatro, teatro musical, etc
- Cursos formativos para mayores (Informática básica y gestiones, Smartphones y gestiones, Guitarra, Coro, Rondalla, Castañuelas, Acordeón, etc).
- Charlas informativas y divulgativas (Jornadas sobre mayores, Seguridad dentro y fuera del domicilio, Conductas saludables, Cuidando el aspecto, ...)

- Taller de educación vocal y coro.
- Conferencias científicas del CSIF impartidas por investigadores para personas mayores con inquietud de conocimiento y aprendizaje.
- Colaboración en campañas promovidas por entidades públicas o privadas de interés general que favorezcan la mejor calidad de vida de las personas mayores.
- Sala de lectura. con el objetivo de favorecer el acceso a la información y servir de apoyo a la lectura. Es un espacio de acceso abierto
- Sala de juegos de mesa.
- Excursiones culturales
- Huerto y taller de plantas
- Idiomas (Francés e Inglés)
- Talleres sociales de juegos (ajedrez, rumicub, bridge, continental, cartas, bingo).

3. Compromisos de calidad

Esta Carta de Servicios del Centro Municipal de Mayores de Tres Cantos trabaja en línea con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

Los compromisos de calidad asociados a esta Carta son:

01.- Se ofrecen actividades culturales, artísticas, musicales, manuales y de mantenimiento físico y las garantizamos. El objetivo es que el 90% de las personas socias que acuden a estas actividades, las valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador asociado: Porcentaje de personas socias de los Centros Municipales de Mayores que valora las actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico con una puntuación igual o superior a 7.

02.- Se ofrecen servicios de sala de lectura, fisioterapia, podología y peluquería. El objetivo es que el 80% de las personas socias valore estos servicios con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador asociado: Porcentaje de personas socias que valora los servicios de sala de lectura, fisioterapia, podología y peluquería del centro municipal de mayores con una puntuación igual o superior a 7

03.- Se adaptan las actividades a las preferencias de las personas socias y favorecemos su participación en la programación. El centro municipal de mayores celebra, al menos, una vez al año una asamblea general y anualmente 7 reuniones de evaluación y planificación entre el

equipo técnico y la Junta Rectora de Socios en representación de las personas socias.

Indicadores asociados:

Realización de 7 o más reuniones de evaluación y planificación anuales

Realización de, al menos, una asamblea general ordinaria al año

04.- Se informan a las personas socias sobre los programas y servicios que se desarrollan en el centro municipal de mayores en el momento de su incorporación. El objetivo es que el 80% valore la información recibida con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados: Porcentaje de personas socias del centro municipal de mayores que valora la información recibida en el momento de su incorporación al centro con una puntuación igual o superior a 7.

05.- Se cuenta con espacios adecuados y confortables en el centro municipal de mayores. El objetivo es que el 80% de las personas socias los valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados: Porcentaje de personas socias del centro municipal de mayores que valora los espacios con una puntuación igual o superior a 7.

06.- Se presta el servicio en un horario amplio. El objetivo es que el 85% de las personas socias lo valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados: Porcentaje de personas socias del centro municipal de mayores que valora el horario con una puntuación igual o superior a 7.

07.- Se ofrece un servicio de restaurante y cafetería con menús equilibrados y a precios económicos. El objetivo es que el 80% de las personas socias lo valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados: Porcentaje de personas socias del centro municipal de mayores que valora el servicio de restaurante-cafetería con una puntuación igual o superior a 7.

08.- Se garantiza que las personas que trabajan en el centro estarán identificadas con una tarjeta visible. Coordinadora, auxiliar de recepción-información, animadora socio-cultural, psicóloga, terapeuta ocupacional, peluquera, podóloga, fisioterapeuta, monitores contratados para talleres y camareras/os. El objetivo es que el 80% de las personas socias lo valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados: Porcentaje de personas trabajadoras que prestan servicios en el centro municipal de mayores que van correctamente identificadas.

09.- Se atiende de forma adecuada, amable y respetuosa a las personas socias. El El objetivo es que el 90% de las personas socias valore el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados: Porcentaje de personas socias del centro municipal de mayores que valora el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7.

10.- Se presta un servicio de calidad. El objetivo es que el 92% de las personas socias lo valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 y se lo recomiende a otras personas.

Indicadores asociados: Porcentaje de personas socias del que valora el centro municipal de mayores con una puntuación igual o superior a 7.
Porcentaje de personas que recomendaría el centro municipal de mayores.

11.- Se contesta el 95% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 15 días naturales y en ningún caso, en un plazo superior a un mes. El objetivo es que el 90% de las personas socias valore el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados: Número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al centro municipal de mayores, recibidas en el año. Es un indicador informativo.
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al centro municipal de mayores contestadas como máximo en 30 días naturales.
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al centro municipal de mayores contestadas como máximo en 2 meses.

- Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Tres Cantos. En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como, si fuera posible, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.
- Seguimiento y evaluación: los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, se podrán consultar en www-trescantos.es.

Estos resultados son evaluados anualmente a través del cuestionario de satisfacción y evaluación del centro municipal de mayores de Tres Cantos (Anexo 1).

4. Derechos y responsabilidades

Dentro del respeto a las normas de convivencia, cumplimiento del Reglamento de Régimen Interior y de la adecuada utilización de las instalaciones, los socios y socias tienen derecho a:

- Asistir a la Asamblea General y tomar parte en sus debates con voz y voto.
- Tener acceso a todo tipo de publicaciones que se reciban en el centro.
- Participar en los servicios y actividades que se organicen, colaborando con sus conocimientos y experiencias en el desarrollo de los mismos.
- Formar parte de las comisiones que se constituyan.
- Elevar por escrito a la Junta Rectora de Socios o Dirección técnica de Promoción del Mayor propuestas relativas a mejoras de los servicios.
- Beneficiarse de los servicios y prestaciones establecidos para su atención.
- La participación como electores y elegibles en los procesos electorales del centro.
- La obtención de documento acreditativo de su condición de persona socia.

Asimismo, tienen derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del Ayuntamiento de Tres Cantos y todos los demás derechos determinados en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

5. Participación ciudadana

Las personas usuarias del centro de mayores participan y están representados por medio de la Asamblea General y la Junta Rectora de Socios.

La Asamblea General está constituida por todos los socios del centro. La Asamblea puede ser ordinaria (una vez cada año) o extraordinaria (cuantas veces sea necesaria mediante acuerdo del 25% de las personas socias del Centro o mayoría simple de la Junta Rectora de Socios).

La Junta Rectora de Socios está integrada por la representación de los socios y socias elegidos de forma directa, libre y secreta.

Se pueden constituir comisiones de trabajo para el desarrollo de las funciones propias de la Junta Rectora de Socios.

Además también se puede obtener información de necesidades para la población mayor a través de los resultados de sondeos, encuestas, grados de satisfacción, consejos sectoriales, sugerencias y reclamaciones.

El Centro de mayores Antonio Somalo dispone de formularios de quejas y sugerencias a disposición de las personas usuarias donde pueden dejar constancia de los comentarios que crean oportunos sobre la calidad de los servicios. Para ello existe un modelo de queja o sugerencia y un buzón en la recepción de la planta baja del edificio. Asimismo, pueden utilizar el formulario habilitado a tal efecto en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Tres Cantos (en este último caso deberán estar suscritos con la firma electrónica de la persona interesada), o mediante el correo electrónico dirigido a la Dirección técnica de Promoción del mayor: pilar.gonzalez@trescantos.es

De igual modo, pueden presentar sus escritos por correo postal, debidamente firmados e identificados por la persona interesada.

En caso de solicitarlo pueden ser ayudados por el personal del Centro en la formulación de su queja o sugerencia.

En la tramitación de las quejas y sugerencias presentadas se estará a lo dispuesto en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 03 de septiembre), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

6. Gestiones y trámites

Para cualquier información, gestión o trámite relacionado con la Concejalía de Mayores puede dirigirse:

Al correo electrónico del centro de mayores Antonio Somalo. (Centro.mayores@trescantos.es)

Al tfno. Del centro Municipal Antonio Somalo. 911 730 585

La oficina de Registro del Ayuntamiento de Tres Cantos.

Correo electrónico de la Directora del Centro de Mayores Antonio Somalo. (Pilar.gonzalez@trescantos.es)

Coordinadora del Centro de Mayores Antonio Somalo, (cristina.colmenarejo@trescantos.es)

Concejal de Mayores Sonia del Amo Pato, ubicada en la primera planta del Centro de Mayores Antonio Somalo. Sonia.amo@trescantos.es



7. Datos de carácter general

Órgano político. Datos de contacto

Concejal de Mayores. Sonia del Amo Pato.

Correo electrónico. Sonia.amo@trescantos.es

Órgano directivo. Datos de contacto

Directora y Técnico del Centro de Mayores. Pilar Gonzalez Manzano

Correo electrónico. Pilar.gonzalez@trescantos.es

8. Normativa

El Centro de mayores Antonio Somalo se rige por:

Reglamento del centro social municipal para mayores.

Aprobado en Pleno 27/06/2013 y publicado en BOCM 15/07/2013