



**Ayuntamiento
de Arganda del Rey**

CARTA DE SERVICIOS CENTROS DE MAYORES





ÍNDICE

	Página
1. INFORMACION GENERAL.....	3
2. MISIÓN.....	3
3. SERVICIOS PRESTADOS	4
4. COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	6
5. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	7
6. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	8
7. DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO	9
8. MARCO NORMATIVO	11



1.- INFORMACIÓN GENERAL.

El órgano directivo responsable del área de Servicios Sociales es la Concejalía de Bienestar Social, Mayores, Infancia y Juventud.

El Ayuntamiento de Arganda del Rey dispone de dos Centros Municipales de Mayores, con los que da cobertura a las necesidades y aspiraciones formativas, informativas, de ocio y tiempo libre de las personas mayores residentes en el municipio.

Los espacios para personas mayores están ubicados en el Centro de Mayores de Arganda, ubicado en el casco del municipio y el Centro de Mayores de La Poveda, ubicado en el Centro de Salud del barrio de La Poveda.

Ambos centros pretenden ser un punto de encuentro para las personas mayores, orientado a potenciar la participación de los mismos en la vida social y desarrollar su potencial vital.

2.-MISIÓN

La misión fundamental de los Centros de Mayores es la de ofrecer actividades socioculturales para la utilización del tiempo libre con un contenido preventivo y enriquecedor, y la promoción del voluntariado. Son espacios que favorecen el envejecimiento activo y saludable, y el aprendizaje a lo largo de la vida, así como la prevención de la dependencia, potenciando la autonomía personal.



3.- SERVICIOS PRESTADOS.

Todos los servicios van dirigidos a pensionistas y jubilados mayores de 55 años, y residentes en el Municipio de Arganda del Rey.

El acceso a los centros es libre y directo para las personas mayores residentes en el municipio y que posean el carné de socio de los Centros de Mayores.

SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	
INFORMACIÓN	1. SERVICIO DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO		X	X
	Información a toda la población de Arganda sobre los Centros Municipales de Mayores.	Información sobre talleres	X	X
		Información sobre viajes de Imserso	X	X
		Información sobre actividades	X	X
2. EMISIÓN CARNÉ DE SOCIO			X	
GESTIÓN	Desde el mismo momento de su solicitud como socio de los Centros de Mayores, podrá disfrutar de manera inmediata de todos los servicios que se ofrecen.	Requisitos:		
		Estar empadronado en el municipio		
		Tener más de 55 años		
		Estar jubilado o ser pensionista		
ATENCIÓN	3. SERVICIO DE PELUQUERÍA Y PODOLOGÍA		X	X
	Favorecer el envejecimiento activo y el bienestar con precios asequibles	Previa petición de cita.	X	X
	4. SERVICIO DE COMEDOR/CAFETERÍA			X
	Objetivo: favorecer las relaciones personales y una alimentación equilibrada, ofreciendo menús variados a precios asequibles	Requisitos de acceso:		
Socios del Centro, acompañados por un máximo de dos familiares o amigos.				
Mayores de 55 años no socios, prejubilados, jubilados o pensionistas, empadronados en Arganda y sus cónyuges o parejas.				
Mayores de 55 años con invitación del Centro de Mayores.				



SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	
ATENCIÓN	5. DINAMIZADOR SOCIAL		X	X
	Objetivo: Fomentar la participación activa a través de la figura del Dinamizador del Centro de Mayores	<ul style="list-style-type: none"> - Acoger a los nuevos socios e informar sobre programas. - Planificar y desarrollar las actividades/talleres de los Centros Municipales de Mayores. - Desarrollar las actividades de programación continua. - Organizar otras actividades, puntuales o esporádicas (conferencias, carnavales, excursiones, visitas culturales, etc.). 	X	X
	6. ESPACIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TECNOLÓGICA			X
	Objetivo: Favorecer la formación informática de los/as socios/as de los Centros de Mayores Municipales	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar el acceso a aulas informáticas. - Facilitar el acceso a internet. - Facilitar el acceso a cursos formativos. 		X
	7. BIBLIOTECA			
	Objetivo: Favorecer el acceso a la cultura. Abierta a todos/as los socios/as los miércoles de 11:00 a 13:00	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar préstamo de libros. - Facilitar la consulta de material bibliográfico. 		X
	8. PRENSA			
	Objetivo: Favorecer el acceso a la información de actualidad.	Todos los días el centro cuenta con periódicos de tirada nacional y un periódico deportivo para lectura de todos los/as socios/as		
	9. CURSOS Y TALLERES			X
	Objetivo: Favorecer la vida activa de los/as socios/as a través de actividades físicas, artísticas, recreativas o formación en nuestras tecnologías y educación digital básica	Disponemos de una amplia oferta de talleres, tanto con cuota de pago, como gratuitos.		
	10. VIAJES			
Objetivo: Conocer otros lugares, culturas y gentes, potenciando la convivencia fuera del municipio compartiendo nuevos espacios y experiencias	Ofertamos al menos un viaje anual de media estancia y salidas culturales a lo largo del año. Favorecemos los viajes ofertados por otras administraciones poniendo a disposición de las usuarias y los usuarios un servicio gratuito de traslado y recogida desde la localidad al punto de salida y viceversa.			



4.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

COD	COMPROMISOS	COD	INDICADORES (ANUAL)
C.1.	Acogida de nuevos socios/as. Todas las personas socias, en el momento de su incorporación al centro, dispondrán de información sobre los programas y servicios que se desarrollan en los Centros Municipales de Personas Mayores obteniendo un grado de satisfacción de 3,5 en una escala de 1 a 5.	I.1.A	Nivel de satisfacción ciudadana respecto a la acogida recibida, garantizando al menos una valoración de 3,5 en una escala del 1 al 5.
		I.1.B	Incremento del número de socios/as.
C.2.	Acceso a personas mayores con movilidad reducida. Los Centros Municipales de Mayores facilitarán el acceso a las personas mayores con movilidad reducida, tanto desde el exterior como a las zonas de uso común, obteniendo un grado de satisfacción de 3,5 en una escala de 1 a 5.	I.2.	Nivel de satisfacción ciudadana respecto a la accesibilidad, garantizando al menos una valoración de 3,5 en una escala del 1 al 5.
C.3.	Horario de funcionamiento. Los Centros Municipales de Mayores disponen de un horario de funcionamiento adecuado a las necesidades de las personas socias.	I.3.	Porcentaje de reclamaciones, sugerencias y/o felicitaciones recibidas a lo largo de un año, relacionadas con el horario de funcionamiento.
C.4.	Equipamiento y confortabilidad. El equipamiento y confortabilidad de las instalaciones de todos los Centros Municipales de Mayores son adecuados a los servicios que presta, obteniendo un grado de satisfacción de 3,5 en una escala de 1 a 5.	I.4.	Nivel de satisfacción ciudadana respecto a la accesibilidad, garantizando al menos una valoración de 3,5 en una escala del 1 al 5.
C.5	Actividades de promoción del envejecimiento activo. Los Centros de Mayores Municipales dispondrán de actividades de promoción del envejecimiento activo: manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico, obteniendo un grado de satisfacción de 3,5 en una escala de 1 a 5.	I.5.A	Nivel de satisfacción ciudadana respecto a las actividades, garantizando al menos una valoración de 3,5 en una escala del 1 al 5.
		I.5.B	Número de actividades de promoción del envejecimiento activo.
C.6	Servicio de biblioteca/sala de lectura, podología y peluquería. Estos servicios estarán garantizados al menos en uno de los Centros de Mayores del Municipio, obteniendo un grado de satisfacción de 3,5 en una escala de 1 a 5.	I.6.	Nivel de satisfacción de los usuarios/as de este servicio, garantizando al menos una valoración de 3,5 en una escala del 1 al 5.
C.7	Amabilidad y cortesía. Todo el personal prestará servicio con amabilidad y cortesía, obteniendo un grado de satisfacción de 3,5 en una escala de 1 a 5.	I.7.	Nivel de satisfacción ciudadana respecto al trato y atención recibida, garantizando al menos una valoración de 3,5 en una escala del 1 al 5.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Reclamaciones y Sugerencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey (ver apartado 6).



5.-DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.

Los principales **derechos** de la Ciudadanía en general y de los usuarios/as de los servicios objeto de esta Carta son:

- Ser tratados con respecto y deferencia
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio
- Ser objeto de una atención directa y personalizada
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos)
- Exigir responsabilidades a su administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias de los Centros de Mayores
- Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el registro.
- En las gestiones municipales, no aportar los documentos que se encuentren en poder de la Administración.

Además de derechos, los usuarios y usuarias de los Centros de Mayores, tienen las siguientes **responsabilidades**:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios.
- Hacer adecuado uso de las Oficinas, respetando los espacios y equipamientos.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey.
- Formular sus sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.



6.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

El Ayuntamiento de Arganda del Rey dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por demoras, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y felicitaciones.

Se pueden presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- El Portal Web Municipal.
- El Teléfono 010
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía
- El correo (electrónico o postal) dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la reclamación (ver apartado 7, Datos de carácter complementario del texto de la Carta de Servicios). Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.



7.- DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.

Centro de Mayores Arganda.

Paseo de la Estación, 5, 28500-Arganda del Rey.



Horario de atención al público:

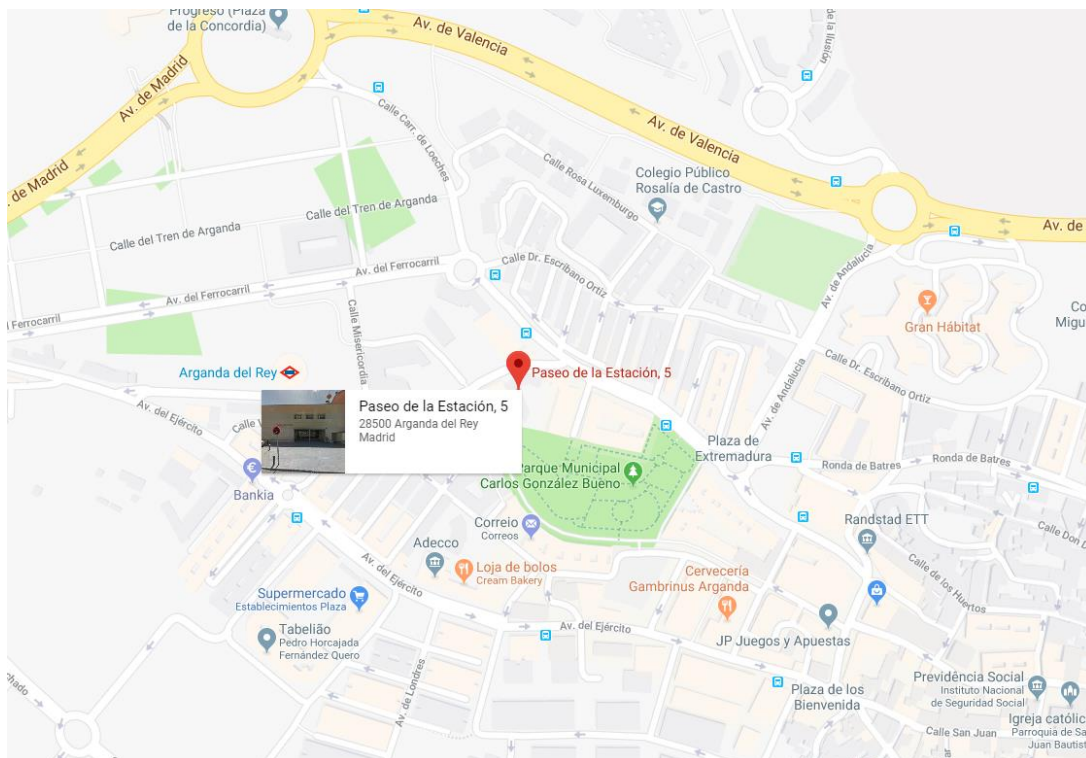
De lunes a viernes de 9:00 a 21:00
Sábados y Domingos de 9:30 a 21:30
Festivos de 9:30 a 20:30

Horario de verano:

De lunes a viernes de 9:00 a 20:00
Sábados y Domingos de 9:30 a 21:00 (excepto agosto de 9:30 a 19:00)
Festivos de 9:30 a 19:00



Atención Telefónica : 010 / 91 876 76 24



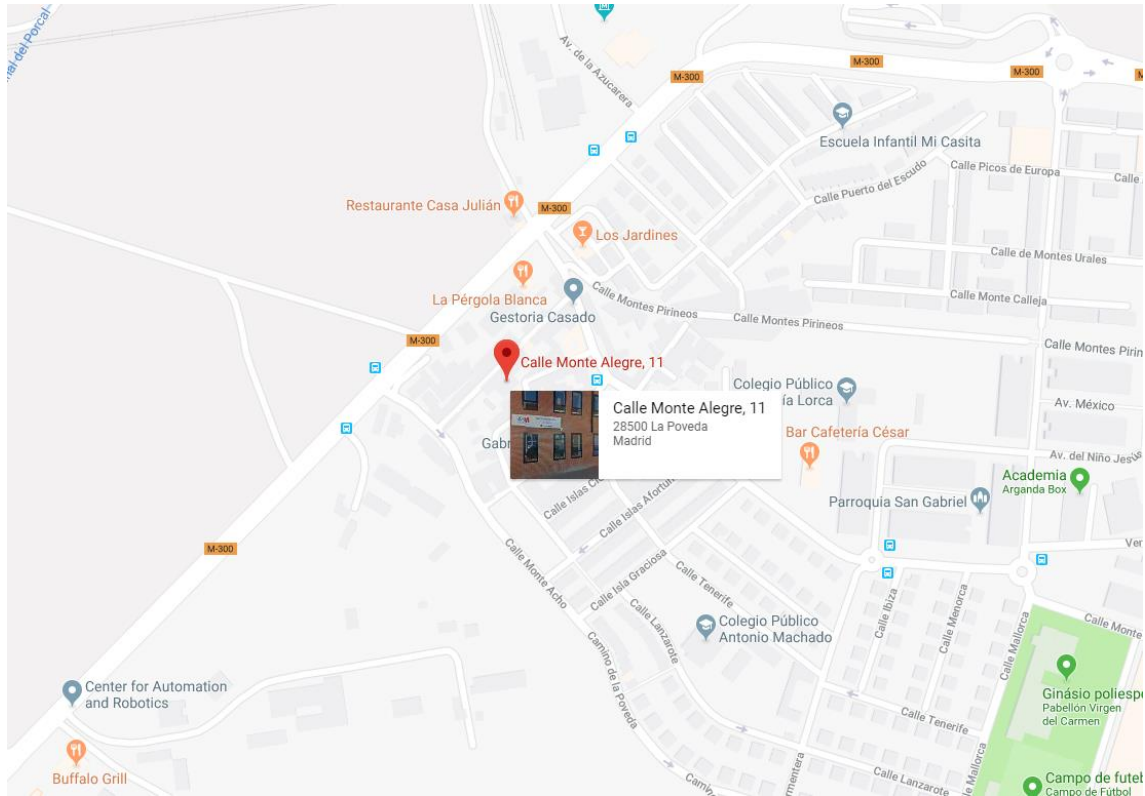


Centro de Mayores de la Poveda.



Calle Monte Alegre, 11. 28500-Arganda del Rey (La Poveda).



Atención Telefónica: 010 / 91 871 13 44 Ext. 4810



TELEMÁTICO:

 CORREO ELECTRÓNICO	recepcion@centromayores.es
 PÁGINA WEB	https://www.ayto-arganda.es/servicios-cpt/noticias-mayores/direccion-mayores/



8.- MARCO NORMATIVO.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas([BOE nº 236, de 2/10/2015](#))
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.([BOE nº 236 de 02/10/2015](#))
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local ([BOE núm. 312 de 30 de diciembre de 2013](#))
- Ley 19/2013, de 9 diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno ([BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013](#))
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos([BOE nº 150 de 23/06/2007](#)) Si bien fue derogada con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Téngase en cuenta que la disposición final 7 de la citada ley, en la redacción dada por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto. Ref. BOE-A-2018-12131 establece que las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020, y por tanto, hasta ese momento, se mantendrán en vigor los artículos de la presente ley que traten sobre las materias citadas.
- Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado([BOE nº 211 de 3/09/2005](#))
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local([BOE Nº 301 de 17/12/2003](#))
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad ([BOE Nº 289 de 03/12/2003](#))
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ([BOE nº 298 de 14/12/1999](#))y REGLAMENTO (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos. ([DOUE 4/5/2016](#)).
- Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Además de la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la **normativa específica** relativa a los servicios objeto de esta Carta es:



Nacional.

-La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia ([BOE nº 299 de 15/12/2006](#)).

Regional.

-Ley 8/1983, de 22 de junio, de Promoción de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas de la Comunidad de Madrid, modificada por Decreto 138/1998, de 23 de julio, de la Consejería de Presidencia ([BOCM nº 152, de 29 de junio de 1993](#)).

Local.

- [Ordenanza reguladora](#) de las ayudas económicas municipales para atención de necesidades sociales.

- [Ordenanza municipal](#) por la que se regula la tarjeta de estacionamiento de vehículos para personas con movilidad reducida.

-[Ordenanza](#) de gestión integral de los servicios de atención domiciliaria

- Estatuto y Reglamento de los Centros de Mayores, de 12 de febrero de 2013 ([BOC 09/12/2013](#)).