



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

CARTA 
DE SERVICIOS

Programa de
Envejecimiento Activo



QUIÉNES SOMOS



Un equipo de profesionales, de carácter multidisciplinar, que trabaja desde 1991 para mejorar las condiciones de vida de las personas mayores de la provincia de Valladolid desde la promoción de su autonomía personal y el fomento de su participación social, ofreciendo para ello oportunidades de bienestar físico, cognitivo, emocional y social, desde el marco del envejecimiento activo y el impulso de una sociedad para todas las edades.

Las personas destinatarias del Programa son, preferentemente, el colectivo de personas mayores de los municipios de la provincia en toda su diversidad: prejubilados, jubilados, mayores activos, mayores con necesidades especiales... Pero también toda la población en general con disposición a sensibilizarse y formarse sobre temas de envejecimiento activo o desarrollar experiencias de relación positiva entre generaciones.

Los diferentes programas y actividades se clasifican en tres áreas de intervención y sus objetivos son:

Área de Promoción de la Autonomía y Desarrollo Personal:

- Formar e informar a la población de la provincia de los factores multidimensionales que contribuyen al envejecimiento saludable, fomentando la autorresponsabilidad en el cuidado personal.
- Potenciar la adaptación a los cambios vitales y sociales desde el aprendizaje permanente y el manejo de las nuevas tecnologías.

QUIÉNES SOMOS



- Prestar una atención personalizada y específica a las personas mayores en situación de riesgo por pérdidas y crisis propias del ciclo vital, ofreciendo para ello herramientas de afrontamiento.

Área de Información y Sensibilización:

- Informar a la población mayor sobre temas de interés social que les permitan ejercer sus derechos y deberes como ciudadanos.
- Sensibilizar a la ciudadanía de todas las edades sobre aspectos referidos al proceso de envejecimiento con un enfoque positivo, científico y solidario.
- Fomentar una imagen realista del envejecimiento acentuando las fortalezas y capacidades de esta etapa y dotando de información y estrategias que prevengan y/o retrasen las dependencias físicas y psico-sociales.

Área de Participación Social:

- Apoyar iniciativas de organización e integración comunitaria fomentando la creación de redes formales e informales.
- Reforzar la participación y la vinculación social como estrategia de prevención, promoción y proyección comunitaria desde una metodología de grupo.
- Afianzar las relaciones y la solidaridad intergeneracional para la superación de la discriminación por razón de edad y el fomento de una sociedad para todas las edades.


**SERVICIOS QUE
PRESTAMOS,
según áreas de
intervención**

**Área de Promoción de la Autonomía y
Desarrollo Personal:**

- Cursos y talleres de promoción a la autonomía: programa “Años de Oportunidad”.
- Ayuda en situaciones específicas y apoyo en situaciones de riesgo psicosocial.
- Prevención y afrontamiento de la soledad no deseada: “proyecto conVIVE” y “conVIVE con MAScotas”.
- Estimulación integral y apoyo psicosocial personalizada: “En casa, cuida tu bienestar”.
- Paseos saludables por la provincia de Valladolid.
- Acceso a las nuevas tecnologías: “Enred@d”.

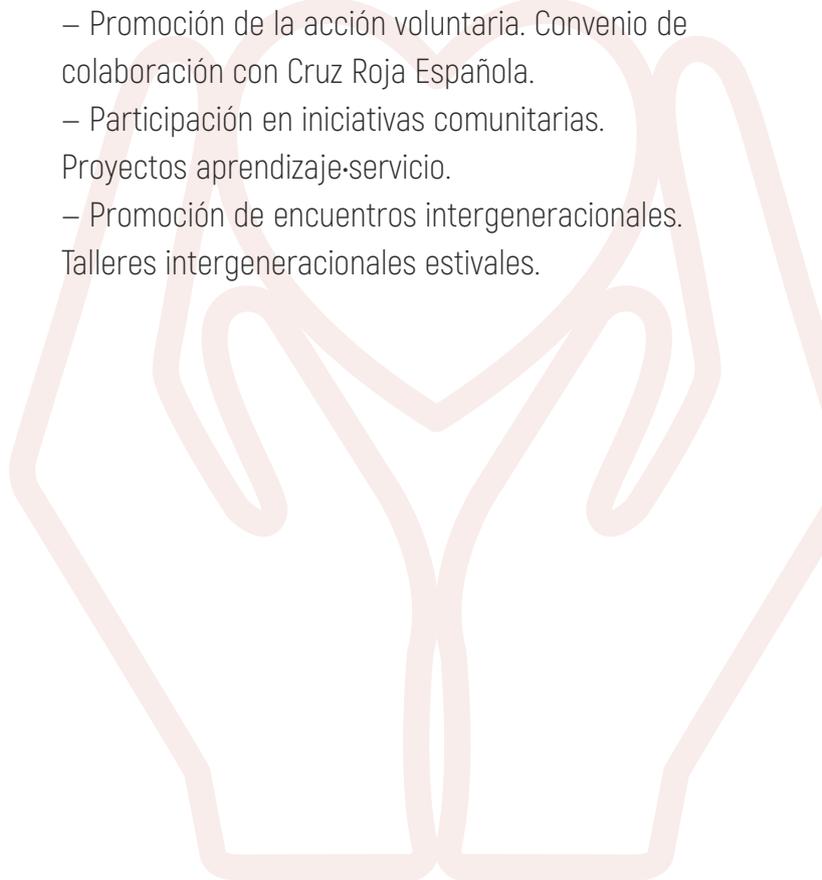
Área de Información y Sensibilización:

- Sensibilización en Centros Educativos sobre el proceso de envejecimiento: “Yo también seré mayor”.
- Prevención del abuso y maltrato hacia las personas mayores: “Vamos a tratarnos bien”.

- Campañas de sensibilización sobre diferentes necesidades sociales.
- Sensibilización en Desarrollo Sostenible (ODS). Agenda 2030.
- Sensibilización en materia de igualdad y perspectiva de género.

Área de Participación Social:

- Apoyo a la red asociativa. Convenio de colaboración con la Federación de Jubilados y Pensionista de la provincia de Valladolid.
- Promoción de la acción voluntaria. Convenio de colaboración con Cruz Roja Española.
- Participación en iniciativas comunitarias. Proyectos aprendizaje-servicio.
- Promoción de encuentros intergeneracionales. Talleres intergeneracionales estivales.



CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS

 **DIPUTACIÓN DE VALLADOLID.**
Servicio de Familia e Igualdad. Programa de Envejecimiento Activo.

 **Teléfono:**
983 42 71 00 Ext. 7524 - 7371 - 7395 - 7524 -
7371 - 395 - 7396 - 7367 - 7525

 **Web:**
www.diputaciondevalladolid.es

 **Correo electrónico:**
familiaeigualdad@dipvalladolid.es

 **Facebook:**
Envejecimiento Activo Valladolid

DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS

DERECHOS

- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y profesionales.
- A ser tratadas en condiciones de igualdad sin que puedan existir diferencias de trato.
- A tener garantizada la accesibilidad a los bienes y servicios.
- A recibir información sobre el servicio que se presta.
- A participar en la mejora continua de los servicios prestados a través de la realización de quejas y sugerencias.
- A que las Administraciones promuevan una imagen positiva de las personas mayores en los medios de comunicación y campañas publicitarias.
- Al apoyo del asociacionismo en el sector.
- A que las Administraciones Públicas promuevan estilos y entornos de vida que favorezcan un envejecimiento saludable y satisfactorio a través de programas de formación y educación para la salud física y mental, así como la prevención de enfermedades y accidentes, con especial atención a las acciones de preparación a la jubilación.

- A que las Administraciones faciliten el acceso y la participación activa y libre de las personas mayores a los bienes sociales y culturales.
- A la confidencialidad de todos los datos con las garantías previstas en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.
- A cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

RESPONSABILIDADES

- Mantener el compromiso de asistencia mientras duren las actividades.
- Cumplir la reglamentación técnica general y específica de los programas de esta Carta de Servicios (plazos, documentación a aportar...).
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia las demás personas y hacia el personal de la organización.
- Informar de las deficiencias que se observen en el funcionamiento de los programas y actividades.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS/AS

Las personas usuarias del programa de Envejecimiento Activo podrán hacer llegar las consultas, aportaciones, sugerencias, quejas o reclamaciones que estimen más convenientes sobre el funcionamiento de dichos programas, mediante la comunicación de las mismas a través de teléfono, carta, e-mail, Facebook o a través de la web <https://gobiernoabierto.diputaciondevalladolid.es/buzon-de-sugerencias>, utilizando los formularios al efecto.



QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Con independencia de lo señalado en el apartado anterior, en el caso de que la reclamación se formule por escrito puede ser registrada oficialmente en el registro que tiene la Diputación de Valladolid, según procedimiento administrativo:

– **Oficina de registro "Hospital Viejo"**
en Avda. Ramón y Cajal, 5. C.P. 47003 Valladolid

La solicitud puede registrarse presencialmente o enviarse por correo certificado.

NORMATIVA APLICABLE

- La Constitución Española, art. 50.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- "Envejecimiento activo: un marco político". Organización Mundial de la Salud (OMS). 2002.
- Ley 5/2003, de 3 de abril, de atención y protección a las personas mayores de Castilla y León.

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.
- Orden FAM 119/2014, de 25 de febrero, por la que se aprueba el Programa Integral de Envejecimiento Activo de Castilla y León.
- Estrategia de prevención de la dependencia para las personas mayores y de promoción del envejecimiento activo en Castilla y León [2017-2021].

COMPROMISOS DE CALIDAD

– Referidos a la programación e implementación de los servicios

- La propuesta de proyectos y actividades se adaptará a las necesidades, intereses y demandas de las personas participantes garantizando la evaluación continua y un proceso participativo de las personas usuarias de los servicios.
- La Diputación de Valladolid garantizará una programación estable de actividades de envejecimiento activo.
- Se garantizará la implementación de al menos el 90% de las actividades programadas.

• Sobre el programa AÑOS de OPORTUNIDAD:

- a.** Anualmente se aprobarán las programaciones concretas de los contenidos de los cursos y talleres.
- b.** Se confeccionará un documento con la oferta y convocatoria de todos los cursos y talleres y se distribuirá en los meses de septiembre a octubre a través de correo postal y electrónico.
- c.** Se comunicará a los Ayuntamientos y Entidades Locales Menores, por escrito y medios telemáticos, la concesión de cursos y talleres.
- d.** Al menos el 90% de los Municipios o Entidades Locales Menores que lo soliciten dispondrán de dichos cursos y talleres.

– Referidos a la metodología

- Se promoverá la participación activa de las personas mayores como personas voluntarias en los diferentes programas y actividades.
- Se coordinarán las actividades y organización de las actividades programados con ayuntamientos y otros agentes sociales, garantizando la calidad técnica de los servicios proporcionados y la adaptación al entorno social.
- Se ofrecerá un servicio profesional con un trato cercano y confidencial.
- Se garantizará la adaptación y accesibilidad, cognitiva y física, de los recursos didácticos utilizados.

• Los espacios donde se realicen las actividades estarán adaptados para su utilización por parte de las personas mayores.

– Referidos a la evaluación

- En cada uno de los programas de esta Carta de Servicios se realizará una evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias.
- El 80% de las personas valorará la satisfacción global de su participación en los cursos y talleres de "Años de Oportunidad" con una puntuación igual o superior a 7 y no más de un 5% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.
- Se tramitarán las consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones relativas a estos servicios para poner en marcha acciones de mejora. Se contestará en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación. En la contestación se informará de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, así como de las sugerencias aceptadas.

 **CÓMO MEDIMOS EL CUMPLIMIENTO DE NUESTROS COMPROMISOS**

– Referidos a la programación e implementación de los servicios

- Grado de cumplimiento de los objetivos y actividades programadas.
- Grado de estabilidad de las programas y actividades ofertados.
- Grado de adaptación de los programas y actividades a las necesidades e intereses de las personas mayores participantes.
- Grado de cumplimiento de los objetivos y actividades establecidos en el convenio de colaboración con la Federación de Jubilados y Pensionistas de la provincia de Valladolid.
- Grado de cumplimiento de los objetivos y actividades establecidos en el convenio de colaboración con Cruz Roja Española.

• Sobre el programa AÑOS de OPORTUNIDAD:

- a.** Grado de cumplimiento del acceso de los Municipios y Entidades Locales Menores al Programa.
- b.** Grado de cumplimiento del calendario establecido de difusión de la oferta y convocatoria de los cursos y talleres.

- c.** Grado de cumplimiento de la comunicación para la concesión y organización de cursos y talleres con los Ayuntamientos y Entidades Locales Menores.
- d.** Grado de cumplimiento de las actividades desarrolladas respecto a la programación prevista.
- e.** Número de municipios en los que se ha intervenido.
- f.** Número total de participantes en los cursos y talleres.

– Referidos a la metodología

- Número de personas mayores voluntarias participantes en cada programa o actividad donde se promueva.
- Número de reuniones de coordinación entre Diputación, ayuntamientos y otras entidades.
- Grado de accesibilidad de los recursos didácticos utilizados para el desarrollo de las diferentes actividades.
- Grado de accesibilidad de los espacios utilizados para el desarrollo de las diferentes actividades.

– Referidos a la evaluación

- Número de evaluaciones de satisfacción realizadas en función de la programación anual establecida.



- Grado de satisfacción global de las personas mayores usuarias acerca de la calidad de los servicios recibidos.
- Valor cuantitativo resultante de las encuestas de satisfacción realizadas por todas las personas participantes del programa "Años de Oportunidad".
- Número de consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas según motivo.
- Tiempo medio de respuesta a las consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas.
- Las actividades desarrolladas que se lleven a cabo tendrán en cuenta su impacto con perspectiva de género.
- En las evaluaciones el registro de participación se hará desagregado por sexos y características de perfil de los y las participantes.

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios podrán consultarse en la web: www.sede.diputaciondevalladolid.es/carta-servicios/.

Estos resultados son evaluados anualmente.



CONSEJOS ÚTILES

Cada uno de los técnicos es responsable del programa en unas zonas concretas de Acción Social. Puedes ponerte en contacto con nosotros a través de los siguientes teléfonos o direcciones de correo electrónico:

- **Profesional:** Cristina López
Teléfono: 983 635 396
eMail: cristina.lopez@dipvalladolid.es
Zona de Acción Social: Cercanías I y Peñafiel
- **Profesional:** Ambrosio Marciel
Teléfono: 983 635 395
eMail: ambrosio.marciel@dipvalladolid.es
Zona de Acción Social: Tierra de Campos Norte y Tierra de Campos Sur
- **Profesional:** M^a Jesús López
Teléfono: 983 634 525
eMail: mariajesus.lopez@dipvalladolid.es
Zona de Acción Social: Tordesillas y Portillo
- **Profesional:** Soledad Minayo
Teléfono: 983 635 371
eMail: soledad.minayo@dipvalladolid.es
Zona de Acción Social: Nava del Rey y Olmedo
- **Profesional:** Ana María Saldaña
Teléfono: 983 634 524
eMail: ana.saldana@dipvalladolid.es
Zona de Acción Social: Íscar y Valoria-Valle Esgueva
- **Profesional:** Cándida Andrés
Teléfono: 983 635 367
eMail: candi.andres@dipvalladolid.es
Zona de Acción Social: Pinoduro y Serrada



CARTA 
DE SERVICIOS



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID