



**DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

# Carta de Servicios

## Programa de Animación Social y Cultural para personas mayores

### Presentación

---

Los Servicios que la Diputación de Valladolid presta a las personas mayores afrontan el reto permanente de la modernización y de la calidad.

La provincia de Valladolid quiere ser moderna y abierta; una referencia de dinamismo y calidad de vida. Este es uno de los pilares en los que se basa el actual Equipo de Gobierno. Es un objetivo igualmente asumido por todo el personal de esta Diputación. Trabajamos por y para el medio rural, para que adquiera el peso específico y la proyección que merece.

Esta **Carta de Servicios de los PROGRAMAS DE ANIMACIÓN SOCIAL Y CULTURAL PARA PERSONAS MAYORES** se inscribe dentro de ese amplio horizonte de mejora, de calidad y de futuro.

La carta nace con el propósito de **informar a las personas mayores y a los ayuntamientos** de los programas que presta la Diputación Provincial de Valladolid para este colectivo, a la vez que refleja el compromiso continuado de alcanzar mayores niveles de satisfacción en relación con los servicios que pone a disposición de las personas mayores.

La Diputación quiere así poner de manifiesto su apuesta decidida por la **calidad** y, junto a ella, por la **transparencia**, la **información**, la **participación de las personas mayores** en la mejora de los programas específicos desarrollados para ellas y de sus tareas al respecto y la **responsabilidad del personal** que desarrolla dichos programas.

### Quiénes somos

---

**EL PROGRAMA MARCO DE ANIMACIÓN SOCIAL Y CULTURAL PARA PERSONAS MAYORES** de la provincia de Valladolid ofrece diferentes programas y actividades de gestión pública, algunos de los cuales se desarrollan con la colaboración de Instituciones y Entidades de carácter social.



## DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Los **PROGRAMAS Y ACTIVIDADES** que se llevan a cabo son:

1. PROGRAMA DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO
2. AULAS DE CULTURA
3. ENCUENTROS CULTURALES EN LA VILLA DEL LIBRO DE URUEÑA
4. JORNADAS DE CONVIVENCIA
5. TALLERES PARA LA EDUCACIÓN Y MEJORA DE LA SALUD FÍSICA Y PSÍQUICA

Este **programa marco de animación social y cultural** tiene entre sus finalidades contribuir al **desarrollo integral de las personas mayores de la provincia de Valladolid** en todas sus facetas, tanto desde el punto de vista físico como cognitivo, afectivo, psicológico y social y **promover el envejecimiento activo, como un proceso permanente a lo largo de toda la vida.**

Los diferentes **PROGRAMAS Y ACTIVIDADES** se dirigen a:

- Posibilitar la participación, el encuentro y la convivencia de las personas mayores, para evitar el aislamiento y la soledad
- Potenciar sus capacidades, respondiendo a sus necesidades e intereses
- Favorecer su integración social y las actividades intergeneracionales, impulsando la apertura de este colectivo a su entorno personal y social
- Impulsar actuaciones dirigidas a la prevención de la dependencia por deterioro físico y/o psíquico

## Qué servicios ofrecemos

---

### 1. PROGRAMA de ENVEJECIMIENTO ACTIVO

**RESPONSABLE:** Servicio de Familia e Igualdad

**Objetivo:** 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.

**Personas destinatarias:** Personas mayores y la población en general con disposición a sensibilizarse y formarse sobre temas de envejecimiento activo o desarrollar experiencias de relación positiva entre generaciones.



## DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

**Actuaciones.** Hay tres áreas de intervención:

### 1. Promoción de la autonomía y del desarrollo personal

1.1. Cursos y talleres de promoción de la autonomía:

Programa ***Años de Oportunidad***

Los contenidos del Programa Años de Oportunidad versan sobre:

- Hábitos para la salud física
- Estimulación Cognitiva
- Salud emocional
- Relaciones sociales
- Competencias para la vida autónoma
- Relación con el entorno

1.2. Ayuda en situaciones específicas de riesgo psicosocial

1.3. Acceso a las nuevas tecnologías:

- *Programa Enredad: página Web y página de Facebook*

1.4. Otras actividades provinciales (a desarrollar en función de la programación anual):

### 2. Información y sensibilización

2.1. Campañas provinciales de información y sensibilización

- *Campañas dirigidas al colectivo de mayores: sobre derechos y deberes, estilo de vida y acercamiento al ámbito judicial*
- *Campañas dirigidas a la población en general sobre el proceso de envejecimiento*

2.2. Promoción de una imagen social positiva del envejecimiento

- *Sección de Envejecimiento Activo de la Revista "SocialES"*
- *Concurso Literario y publicaciones*
- *Página Web y Facebook*

### 3. Participación social

3.1. Apoyo al asociacionismo

3.2. Apoyo al voluntariado



## DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

3.3. Participación en iniciativas comunitarias

3.4. Encuentros intergeneracionales

**Temporalización:** Los cursos y talleres de promoción de la autonomía se programan anualmente a nivel provincial, y se desarrollan, en cada municipio, a lo largo de un trimestre: enero-marzo, abril-junio y octubre-diciembre.

### 2. PROGRAMA: AULAS DE CULTURA

**RESPONSABLE:** Servicio de Cultura y Publicaciones.

**Objetivo:** Contribuir al desarrollo personal, formativo y cultural de las personas que habitan los municipios de la provincia.

**Personas destinatarias:** Mayores de 18 años.

**Actuaciones:**

1. **Actividades/talleres de programación continua** orientados a favorecer cinco áreas fundamentales.
  - **Comunicación y cultura**
  - **Prácticas saludables y calidad de vida**
  - **Desarrollo y expresión artística**
  - **Educación digital**
  - **Dinamización Cultural y Voluntariado**
2. **Actividades con carácter más puntual teniendo en cuenta el eje vertebrador de la programación:** conferencias, salidas culturales y cursos de formación específica.

**Temporalización:** A lo largo del curso, haciéndolo coincidir con el calendario escolar (de octubre a junio). Existe la opción de llevar a cabo una programación con carácter cuatrimestral.

### 3. PROGRAMA: ENCUENTROS CULTURALES PARA PERSONAS MAYORES EN LA VILLA DEL LIBRO DE URUEÑA

**RESPONSABLE:** Diputación Provincial de Valladolid en colaboración con las Universidades de Valladolid.



## DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

**Objetivo:** Difundir y universalizar el legado cultural del que son depositarias y creadoras las Universidades, facilitando el acceso a dicho legado a personas mayores que difícilmente accederían a estas entidades, convirtiendo la Villa del Libro de Urueña en un punto de encuentro cultural.

**Personas destinatarias:** Grupos de Envejecimiento Activo, Aulas de Cultura o de las diferentes Asociaciones de Personas Mayores pertenecientes a la Federación Provincial de Jubilados y Pensionistas o público en general, en su caso.

**Actuaciones** **Tres Encuentros Culturales sobre diferentes temas de interés programados anualmente, desarrollados en el Centro e-LEA Miguel Delibes, en Urueña.**

**Temporalización:** Se desarrollan en torno a los meses de marzo, mayo y octubre de cada año.

### 4. JORNADAS DE CONVIVENCIA

**RESPONSABLE:** Diputación de Valladolid en convenio con la Federación Provincial de Asociaciones de Jubilados y Pensionistas de Valladolid.

**Objetivo:** Promover encuentros lúdico-festivos de personas mayores de la provincia de Valladolid en diversas localidades.

**Personas destinatarias:** Mayoritariamente personas asociadas a las diferentes Asociaciones que forman parte de la Federación Provincial de Asociaciones de Jubilados y Pensionistas de Valladolid.

**Actuaciones:** **Jornada de convivencia organizada por la Federación**

**Temporalización:** Se realiza una Jornada anual que rota en su celebración entre diferentes localidades de la provincia, en función de su predisposición y disponibilidad.

### 5. PROGRAMA: TALLERES PARA LA EDUCACIÓN Y MEJORA DE LA SALUD FÍSICA Y PSÍQUICA

**RESPONSABLE:** Diputación de Valladolid en convenio con la Federación Provincial de Asociaciones de Jubilados y Pensionistas de Valladolid.

**Objetivo:** Fomentar un envejecimiento activo y saludable de las personas mayores de la provincia, a través de talleres de gimnasia de mantenimiento que mejoren su salud física y psíquica.

**Personas destinatarias:** Personas socias de las Asociaciones de la Federación Provincial de Asociaciones de Jubilados y Pensionistas de Valladolid.



## DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

**Actuaciones:** Talleres de gimnasia de mantenimiento a desarrollar por las asociaciones de personas mayores de la provincia de Valladolid.

**Temporalización:** Talleres programados anualmente y desarrollados de febrero a junio y en octubre y noviembre.

### Cómo contactar con nosotros

---

#### 1. PROGRAMA de ENVEJECIMIENTO ACTIVO

- **Programa Años de Oportunidad:** solicitud anual por los Ayuntamientos. La convocatoria se publica en el mes de octubre en el Boletín Oficial de la Provincia y se envía a todos los Ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes. El Programa no conlleva aportación económica.
- **El resto de iniciativas se programan en función de las necesidades y demandas de las zonas.**

DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Servicio de Familia e Igualdad

Programa de Envejecimiento Activo

983 427100, ext. 524/371/395

[www.diputaciondevalladolid.es](http://www.diputaciondevalladolid.es)

[envejecimiento.activo@dip-valladolid.es](mailto:envejecimiento.activo@dip-valladolid.es)

Facebook: Envejecimiento Activo Valladolid.

#### 2. PROGRAMA: AULAS DE CULTURA

- **Cursos y Talleres:** la oferta y convocatoria se envía a los Ayuntamientos de la provincia de Valladolid de menos de 20.000 habitantes en el mes de mayo. El Ayuntamiento ha de realizar la solicitud en la que se compromete a una aportación económica en función del número de habitantes del municipio.
- **El alumnado tiene la posibilidad de matricularse a través de la web.**



## **DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

**DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

**Servicio de Cultura y Publicaciones**

**Programa de Aulas de Cultura**

**983 427100, ext. 679**

[www.diputaciondevalladolid.es](http://www.diputaciondevalladolid.es)

[www.diputaciondevalladolid.es/ciudadanos/ciu-educacion/educaciondeadultos/](http://www.diputaciondevalladolid.es/ciudadanos/ciu-educacion/educaciondeadultos/)

[programas.educativos@dip-valladolid.es](mailto:programas.educativos@dip-valladolid.es)

### **3. PROGRAMA: ENCUENTROS CULTURALES PARA PERSONAS MAYORES EN LA VILLA DEL LIBRO DE URUEÑA**

**DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

**Servicio de Familia e Igualdad**

**Programa de Envejecimiento Activo**

**983 427100, ext. 332/ 524/371/395**

[www.diputaciondevalladolid.es](http://www.diputaciondevalladolid.es)

[www.diputaciondevalladolid.es/accion-social/programa\\_personas\\_mayores/](http://www.diputaciondevalladolid.es/accion-social/programa_personas_mayores/)

[envejecimiento.activo@dip-valladolid.es](mailto:envejecimiento.activo@dip-valladolid.es)

**Facebook: Envejecimiento Activo Valladolid.**

### **4. JORNADAS DE CONVIVENCIA**

- **ASOCIACIONES PERTENECIENTES A LA FEDERACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS DE VALLADOLID**
- **FEDERACIÓN PROVINCIAL DE ASOCIACIONES DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS DE VALLADOLID**

**Telf./Fax: 983 236678**

[fedva@telefonica.net](mailto:fedva@telefonica.net)

**Facebook: Fedva Federación de Valladolid**

- **DIPUTACIÓN DE VALLADOLID/ Programa de Envejecimiento Activo**

**983 427100, ext. 332/ 524/371/395**



## **DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

### **5. PROGRAMA: TALLERES PARA LA EDUCACIÓN Y MEJORA DE LA SALUD FÍSICA Y PSÍQUICA**

- **ASOCIACIONES PERTENECIENTES A LA FEDERACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS DE VALLADOLID.**
- **FEDERACIÓN PROVINCIAL DE ASOCIACIONES DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS DE VALLADOLID.**

**Telf./Fax: 983 236678**

**[fedva@telefonica.net](mailto:fedva@telefonica.net)**

**Facebook: Fedva Federación de Valladolid**

### **Nuestros compromisos**

---

- La Diputación de Valladolid garantizará una programación estable de actividades de animación sociocultural para la dinamización de los diferentes Municipios y Entidades Locales Menores de la provincia
- La propuesta de actividades se adaptará a las necesidades e intereses de las personas participantes garantizando la evaluación y un proceso participativo
- Al menos el 90 % de los Municipios o Entidades Locales Menores que lo soliciten dispondrán de actividades de promoción del Envejecimiento Activo o Aulas de Cultura
- Anualmente se aprobarán las programaciones concretas tanto de los contenidos de los cursos y talleres del Programa Años de Oportunidad como de las Aulas de Cultura
- Se confeccionará un documento con la oferta y convocatoria de todos los cursos y talleres de Envejecimiento Activo y se distribuirá en el mes de noviembre a través de material impreso y medios telemáticos
- Se difundirá la oferta y convocatoria de Aulas de Cultura distribuyendo la información en el mes de mayo
- Se ofrecerá anualmente un programa de acceso a nuevas tecnologías
- Se comunicará a los Ayuntamientos y Entidades Locales Menores, por escrito y medios telemáticos, la concesión de cursos y talleres
- Se promoverá la participación activa de las personas mayores como personas voluntarias en los diferentes programas y actividades
- El 60 % de las personas asistentes a los Encuentros Culturales pertenecerán a los grupos de Envejecimiento Activo, Aulas de Cultura o Asociaciones de la Federación Provincial





## DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

de Jubilados y Pensionistas. Se dará acceso a las plazas disponibles al público en general

- El 90 % de las personas asistentes a las Jornadas de Convivencia pertenecerán a las diferentes Asociaciones de la Federación Provincial de Jubilados y Pensionistas. El 10 % podrán ser personas mayores asociadas no pertenecientes a dicha Federación
- Se coordinarán las actividades y organización de los eventos programados, garantizando la calidad técnica de los servicios proporcionados
- Se ofrecerá un servicio profesional con un trato cercano y confidencial
- Los espacios donde se realicen las actividades estarán adaptados para su utilización por parte de las personas mayores con discapacidad física
- En cada uno de los programas de animación sociocultural de esta Carta de Servicios se realizará una encuesta de satisfacción de las personas usuarias
- El 80 % de las personas mayores valorará la satisfacción global con los programas o actividades en las que haya participado 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
- El 90 % de las personas mayores usuarias de Envejecimiento Activo o Aulas de Cultura valorará la satisfacción con estas actividades con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2 % 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 los compromisos**

---

- Grado de estabilidad de las programas y actividades de animación sociocultural ofertados
- Grado de adaptación de los programas y actividades a las necesidades e intereses de las personas mayores participantes
- Grado de cumplimiento del acceso de los Municipios y Entidades Locales Menores a los Programas de Envejecimiento Activo y Aulas de Cultura



## **DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

- Grado de cumplimiento de las actividades respecto a los establecido en las diferentes programaciones anuales
- Grado de cumplimiento del calendario establecido de difusión de la oferta y convocatoria de los cursos y talleres de Envejecimiento Activo y Aulas de Cultura
- Número de actividades programadas de acceso a las nuevas tecnologías
- Grado de cumplimiento de la comunicación de la concesión de cursos y talleres a los Ayuntamientos y Entidades Locales Menores
- Número de personas mayores voluntarias participantes en cada programa o actividad donde se promueva
- Grado de cumplimiento de los grupos de Envejecimiento Activo, Aulas de Cultura y Asociaciones de la Federación Provincial de Jubilados y Pensionistas que participan en los Encuentros Culturales
- Grado de cumplimiento de la asistencia de las personas de las diferentes Asociaciones de la Federación Provincial de Jubilados y Pensionistas a las Jornadas de Convivencia
- Número de reuniones de coordinación de las actividades y organización de los eventos programados entre la Diputación y las diferentes Entidades
- Grado de accesibilidad de los espacios utilizados para el desarrollo de las diferentes actividades
- Número de encuestas 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
- Grado de satisfacción de las personas usuarias de Envejecimiento Activo o Aulas de Cultura acerca de la calidad de los servicios recibidos en función de los compromisos adquiridos
- Número de consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas según motivo
- Tiempo medio de respuesta a las consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas



### Derechos y responsabilidades de las personas mayores usuarias de los Programas de Animación Sociocultural

---

#### Derechos:

Los Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad, la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y la Ley 5/2003, de 3 de abril, de atención y protección a las personas mayores de Castilla y León, además del resto de normativa aplicable, recogen el catálogo de derechos de los ciudadanos y de las personas mayores, en el que se incluyen, entre otros, los siguientes 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 socioculturales 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 en las manifestaciones culturales y de ocio
- 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



## DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

### 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...)
- Abonar los precios de aquellas actividades en las que esté establecido
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza
- 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

### Participación ciudadana

---

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/](http://www.sede.diputaciondevalladolid.es/carta-servicios/)

Estos resultados son evaluados anualmente.

### Quejas, reclamaciones y sugerencias

---

Las personas usuarias de los programas de animación sociocultural podrán hacer llegar las consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones que estimen más convenientes sobre el funcionamiento de dichos programas, mediante la comunicación de las mismas a través de teléfono, fax, carta, e-mail o a través de la web [www.diputaciondevalladolid.es/diputacion/consultas-quejas-sugerencias/](http://www.diputaciondevalladolid.es/diputacion/consultas-quejas-sugerencias/), utilizando los formularios al efecto.

En el caso de que la reclamación se formule por escrito puede ser registrada oficialmente en cualesquiera de los dos registros que tiene la Diputación de Valladolid, según procedimiento administrativo:

- Oficina de registro "Palacio Pimentel" en C/ Angustias, 44, C.P 47003 Valladolid
- Oficina de registro "Hospital Viejo" en Avda. Ramón y Cajal, s/n, C.P. 47003 Valladolid

En ambos casos la solicitud puede registrarse presencialmente o enviarse por correo certificado.



## **DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

### **Normativa aplicable**

---

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común
- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- 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