Aulas Culturales para Mayores

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan una serie de servicios, entre los que se encuentra Aulas Culturales para Mayores.

Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de estos servicios, adecuados a las diversas situaciones personales y familiares, para que se evalúen periódicamente y estén en constante mejora.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Aulas Culturales para Mayores se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo de Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario Nº 54 de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor, la competencia en esta materia.

El órgano directivo responsable es la Dirección General de Patrimonio Cultural.

Definición- Misión.

Aulas Culturales de Mayores es un Centro destinado fundamentalmente para promover la convivencia de las personas mayores, mediante la organización de actividades para la ocupación del tiempo libre, el ocio y la cultura. Las actividades que se realizan fomentan el desarrollo personal a través de seminarios, talleres, conferencias, viajes culturales y otras actividades variadas.

Normativa Reguladora

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinaria núm. 3 de 15 de enero de 1996).
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

- Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 28 de julio de 2023, relativo a la Distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla.

3. Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4.618, de 18 de junio de 2009).

a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.

b) Derecho a recibir una atención adecuada.

c) Derecho a recibir información.

d) Derecho a una Administración comprensible.

e) Derecho a presentar documentos.

f) Derecho a no tener que presentar documentos.

g) Derecho a presentar quejas y sugerencias.

h) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.

i) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.

j) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.

k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.

l) Derecho a unos servicios públicos de calidad.

m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

- Los establecidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Los establecidos en la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

4. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias.**
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (http://www.melilla.es): es necesario **certificado digital.**

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012)

5. Disponibilidad y accesibilidad al Servicio de Aulas Culturales para Mayores.

Aulas Culturales para Mayores
C/ Agustín Herrera Yllera, s/n Plantas: Sótano, Baja 1º y 2º

HORARIO

- **De lunes a viernes**: 09.00-13.00 horas. y 17.00-20.00 horas.

CORREO DEL SERVICIO:
aulasmayores@melilla.es

6. Servicios Prestados.

Aulas Culturales para Mayores ofrece diferentes servicios, entre los que se encuentran:

- Secretaría: Matriculación y actualización de datos de alumnos, expedición de carnés, información con relación a los seminarios, talleres y actividades que se realizan en el centro.
- SEMINARIOS Y TALLERES:
  - Baile, Sevillanas, Batuka y Zumba: Actividades que potencian la alegría y el dinamismo.
  - Cultura General y Alfabetización: Destinado a crear oportunidades y mejores condiciones para los mayores colaborando en los procesos de aprendizaje, enriqueciéndose del entorno educativo.
  - Informática: El Centro dispone de un aula con equipos informáticos que facilitan el acercamiento a nuestros alumnos de las nuevas tecnologías.
  - Geografía e Historia: Proporciona a los alumnos una base teórica de Geografía e Historia, de forma ordenada, que les estimule el recuerdo y le amplíe conocimientos, generando

un espacio de diálogo, de intercambio de experiencias, de reflexión colectiva, de integración y respeto.

- Taller de lectura: Destinado a desarrollar hábitos de lectura y descubrir el placer de leer. Favorece la participación de tertulias alrededor de la lectura de un libro.
- Taller de Memoria: Dirigido a ejercitar la memoria mediante una batería de ejercicios que supongan un reto para nuestra mente.
- Francés: Su objetivo es que los alumnos conozcan el idioma de francés, que trabajen la gramática, fonética, vocabulario y aspectos socioculturales.
- Inglés: Su objetivo es que los alumnos conozcan el idioma de francés, que trabajen la gramática, fonética, vocabulario y aspectos socioculturales.
- Coral: Trabajar la voz como instrumento de expresión y comunicación, utilizando distintas estrategias para el cuidado de ella, con una buena respiración, articulación y entonación.
- Piano: Desarrollar las capacidades artísticas y expresivas de los alumnos en su contacto con el piano y adquirir destrezas auditivas musicales.
- Gimnasia y actividades de la naturaleza: Mejora la calidad de vida de nuestros mayores, cuidando la forma física en la madurez.
- Natación: Es una de las actividades físicas más recomendadas para las personas mayores ya que reporta grandes ventajas. El cuerpo dentro del agua adquiere mayor movilidad y elasticidad, favoreciendo a aquellas personas que sufren obesidad, problemas de columna, e inclusive puede ser practicada por quienes necesiten rehabilitación cardiaca y motriz.
- Dibujo y Pintura: Ofrece una formación artística acercando esta disciplina a personas de distintos niveles, dando la oportunidad de profundizar en el lenguaje pictórico.
- Escultura, cerámica, Modelado y Policromía: Contenidos relacionados con el arte y los conceptos espaciales y tridimensionales. En este taller se pueden realizar múltiples objetos, ya sean de carácter artístico o funcional.
- Manualidades y labores creativas: Contribuye a la mejora de las capacidades manipulativas, imaginativas y creativas, a través de la realización de trabajos manuales.
- Cinefórum.
- Taller de punto: mediante la elaboración de prendas de punto o croché en grupo establece un grupo de encuentro que favorece las relaciones personales y desarrolla actitudes de ayuda y colaboración mutua.
- Radio: Programa mensual que se desarrolla en colaboración con una cadena de radio de Melilla. Su objetivo es elaborar contenidos que sean de interés para los mayores y oyentes en general.
- Teatro: Su objetivo principal es la utilización de recursos como la memoria, la participación, la superación personal, etc., para llegar a representar una obra de teatro.
- Prensa.

- Talleres Extraordinarios: Salsa, Copla y Taichí. Talleres puntuales según disponibilidad de los profesores y demanda de los alumnos.
- Departamento de Trabajo Social: Información, asesoramiento, orientación y tramitación de prestaciones sociales básicas y para mayores.
- Actividades multidisciplinares del centro: comprende las actividades del curso desde su inauguración hasta el Festival Fin de Curso (excursiones a Rostrogordo, elecciones al Consejo de alumnos, celebración de aniversario, actividades para la Navidad, fiesta de carnaval, concurso de karaoke, pase de modelos, cruz de mayo, viaje fin de curso, Actuaciones del Coro y Baile, exposición de trabajos realizados por los talleres, comida fin de curso, etc).
- Visitas culturales: Actividades encaminadas a conocer y participar en la vida cultural de la ciudad (exposiciones, comidas, teatro…)
- Charlas y conferencias: Esta actividad se organiza dependiendo del interés del alumnado sobre temas relacionados con este colectivo.
- Talleres de colaboración con la Obra Social "La Caixa": La Obra Social "La Caixa" promueve el envejecimiento activo de nuestros mayores, favoreciendo su participación social y previniendo la dependencia a través de una serie de programas y talleres en centros propios o ajenos.

7. Modalidad de prestación del Servicio.

Los diferentes servicios que se ofrecen de modo presencial.

8. Plazos.

Los plazos para acceder a los servicios son los siguientes:

- Matriculación, expedición de carnés: Convocatoria BOME.
- Seminarios y talleres.
- Departamento de Trabajo Social: Inmediato

9. Compromisos.

Genéricos:

1. **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
2. **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
3. **Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
4. **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible, pero ofreciendo un servicio de confianza.
5. **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
6. **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

1. Que el grado de calidad total será igual o superior a 4,5 sobre 5.
2. Que el grado de satisfacción en relación con la cortesía del trato recibido por el personal de Aulas será igual o superior a 4,5 sobre 5.
3. Que el grado de satisfacción en relación con la profesionalidad de trabajadores de Aulas será igual o superior a 4,5 sobre 5.
4. Que el nivel de satisfacción de las actividades organizadas por Aulas será igual o superior a 4,5 sobre 5.
5. Que todas las aulas serán totalmente accesibles.
6. Realización de eventos al cabo del año.

10. Indicadores

1. Nivel de calidad total del servicio prestado.
2. Nivel de satisfacción del usuario respecto al trato recibido.
3. Nivel de satisfacción profesionalidad trabajadores de Aulas.
4. Nivel medio de valoración de las Actividades de Aulas.
5. Dotación de aulas totalmente accesibles a los Mayores. Ascensores y rampas.
6. Número de eventos realizados al cabo del año.

11. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

- **Aulas del Mayor.**
  C/ Agustín Herrera Illera s/n Plantas: Sótano, Baja 1º y 2º.
  Teléfono: 952699163 y 952699158

  HORARIO
  De lunes a viernes de 09:00 a 13:00 horas.
- **Dirección General de Patrimonio Cultural**
  C/ Miguel de Cervantes, 7
  Teléfono: 952699163 y 952699158

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Cita Previa.

- **Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.**
- **Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.**

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor
Dirección General de Patrimonio Cultural
Correo electrónico: aulasmayores@melilla.es