



Directorio de contactos

Que las personas mayores puedan localizar el "lugar" más cercano o más apropiado para registrar un documento o resolver una consulta.

Contenido

Bloque 1: Tus derechos de atención

060
carta de servicios
ley 39/2015

Bloque 2: Atención general

Bloque 3: Atención específica

Derechos generales

existe?
nos lo
facilitáis?

Presentar tipos de oficinas: OIAC y OAMR

Temas de interés

- Rehabilitación viviendas
- Ayudas
- Salud (otras, atención al paciente, últimas voluntades)
- DGT
- Ayuda al consumidor
- Catastro
- Hacienda (renta)
- Impuestos
- Viajes del inserso
- Bonos sociales de la energía

Qué no es un derecho

existe?
nos lo
facilitáis?

Datos de una oficina de referencia.

nombre - el que pone en la placa

horarios

Beneficios o prioridades para +65 años

decálogo + sin cita + ??

servicios

perfiles de profesionales ej. tienen abogado.

Dónde ejercer tus derechos / reclamar.

dirección

teléfono sin locución

Teléfonos / dirección por temas

URL buscador de oficinas

Promocionar el 060 como contacto principal que te va a derivar

Imposible mantener el contacto actualizado

Complicado de mantener, cambios, difícil de encontrar

Deben publicarse de forma clara los horarios de las oficinas

Requisitos

Temas elegidos de acuerdo a intereses de las personas mayores

Lenguaje claro

Recurso que ayude a orientar, disminuyendo nº de contactos y así contrarrestar dotación de personas, colas, filas...

Visual, infográfico, poco texto, iconos.

Alguna info es permanente y otra por campaña > plantilla que se pueda editar fácil

Letra clara y grande

Corto, ágil

Amigable

Forma y uso

Ideal: buzoneado a mayores de 65

Sería una plantilla que se puede adaptar por zonas o actualizar con el paso del tiempo

Podría estar en lugares como ayuntamientos, centros de día, centros de salud o lugares que transitan los mayores

manual de diseño?

Inviabile llegar a las casas

Los tienen en las oficinas a día de hoy

La iamgen la lleva el grupo de Eloisa

APP lo lleva la Secretaria Gral de Admin Digital

confirmar con otra subdirección

Se lo pedimos a Teresa, es el mismo que ya tenemos?

Los perfiles están definidos por meses pero abogados y otros perfiles profesionales no se encuentran dentro de la oficina, cada día.