

2020

Carta de Servicios

# Centros Municipales de Mayores

Fecha de aprobación: 13 de marzo de 2013  
Fecha de certificación: 23 de diciembre de 2020  
Fecha de la última evaluación: 3 de abril de 2020



Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara)



# ÍNDICE

<b>1. Presentación.....</b>	<b>2</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Compromisos de calidad .....</b>	<b>5</b>
Medidas de subsanación .....	8
Seguimiento y evaluación .....	9
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>10</b>
<hr/>	
<b>6. Datos de carácter general.....</b>	<b>11</b>
Órgano directivo y unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto .....	11
Otros datos de interés .....	12
<b>7. Normativa .....</b>	<b>12</b>

# 1. Presentación

## Los Centros Municipales de Mayores, espacios de encuentro y de vida.

Madrid forma parte de la **Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores** y por ello fomenta que su ciudadanía envejezca de forma activa, reconoce su diversidad, protege a los más vulnerables, promueve su inclusión y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria, respeta sus decisiones y elecciones de estilo de vida, y responde con flexibilidad a sus necesidades y preferencias.

El Ayuntamiento, en el marco de sus **políticas de bienestar y de atención social a las personas mayores**, ■ dirige, gestiona y evalúa los servicios a ellas dirigidos, entre los que se encuentran los servicios de teleasistencia o los de ayuda a domicilio, ■ pone a su disposición los Centros Municipales de Mayores y los Centros de Día, y ■ desarrolla programas de apoyo a quienes les cuidan o a las personas más vulnerables.

Esta Carta de Servicios hace referencia a los Centros Municipales de Mayores.

El Ayuntamiento de Madrid ha promovido e impulsado la red de **Centros Municipales de Mayores** y cuenta en la actualidad con 90 Centros que dan cobertura a las necesidades y aspiraciones de ocio y tiempo libre de las personas mayores residentes en la ciudad de Madrid.

Estos Centros son espacios que **promueven** el envejecimiento activo y saludable, el aprendizaje a lo largo de toda la vida, y la prevención de la dependencia, potenciando la autonomía personal. Además, favorecen las relaciones sociales y crean vínculos interpersonales, incluso entre generaciones, por lo que son un gran recurso contra la soledad no deseada.

Como pilar básico del envejecimiento activo, dan impulso a la participación ciudadana, algo que refleja su Reglamento<sup>1</sup>, sin olvidar la perspectiva de género y los derechos humanos, favoreciendo una imagen del envejecimiento ajustada a la realidad. Esta participación se hace efectiva en las reuniones de coordinación de las Juntas

---

<sup>1</sup> Acuerdo del Pleno, de 25 de febrero de 2011, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de Centros Municipales de Mayores.

Directivas<sup>2</sup> con personal técnico municipal y en las Asambleas Generales de personas socias<sup>3</sup>.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Promover la convivencia del colectivo de personas mayores, mejorar su calidad de vida y propiciar su participación activa en los Centros, diseñados como equipamientos de servicios sociales no residenciales.
- Ofrecer actividades socioculturales para la utilización del tiempo libre con un contenido preventivo y enriquecedor y promover el voluntariado de las personas mayores en dichos Centros.
- Hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Madrid y aportar información sobre las condiciones en que se presta.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación con este servicio y aportar transparencia en su prestación.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de Servicios Sociales y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- |                                     |                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| - Teleasistencia Domiciliaria       | - Centros de Servicios Sociales   |
| - Servicio de Ayuda a Domicilio     | - Samur Social                    |
| - Centros de Atención a la Infancia | - Centros de Apoyo a las Familias |
| - Educación Social                  | - Centros de Día                  |

## Los Centros Municipales de Mayores en cifras

<b>343.009</b> personas socias	<b>90</b> Centros	Más de <b>1.500</b> talleres	Valoración del servicio: <b>8,20</b>	Recomendación <b>97%</b>
-----------------------------------	-------------------	---------------------------------	---	-----------------------------

Datos 2019

<sup>2</sup> Las Juntas Directivas son el órgano de representación permanente de las personas socias de cada Centro.

<sup>3</sup> Los socios constituidos en Asamblea General debidamente convocada decidirán por mayoría en los asuntos propios de la competencia de la Asamblea.

## 2. Servicios prestados

**Programas socioculturales, ocupacionales o formativos**, con el objetivo de favorecer el envejecimiento activo, la calidad de vida, la relación y la convivencia, a través de distintas y variadas **actividades o talleres** gratuitos. Se planifican con la participación de las Juntas Directivas y se dinamizan por el servicio de animación sociocultural, del que disponen todos los Centros.

- Actividades de programación continua: manuales, culturales, artísticas, de mantenimiento físico, recreativas o de educación digital básica.
- Actividades puntuales o esporádicas: conferencias, carnavales, excursiones, visitas culturales o viajes, etc.

**Servicios de comedor/cafetería**, cuyo objetivo es favorecer las relaciones personales y una alimentación equilibrada, ofreciendo menús variados a precios asequibles.

**Espacios de nuevas tecnologías** (disponibilidad de aulas informáticas) que tienen como objetivo favorecer la formación informática. Son gratuitos.

**Servicios de biblioteca y/o sala de lectura**, con el objetivo de favorecer el acceso a la información y a la cultura. Son gratuitos.

- Préstamo de libros.
- Consulta de material bibliográfico.
- Prensa diaria, en formato digital o en formato papel.

**Otros servicios**, que tienen como objetivo favorecer el envejecimiento activo y el bienestar, con precios asequibles:

- Podología.
- Peluquería.

### Información

- Informar sobre la situación de los Centros y otras cuestiones relacionadas. Se encuentra en el siguiente vínculo [Centros Municipales de Mayores](#). También en los [Centros de Servicios Sociales](#) y en los propios Centros.

### Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- La página web [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- El teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid).
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

### Horario

Todos los días del año (excepto los días 25 de diciembre y 1 de enero), de 9 a 21 horas.

### Requisitos

Podrán ser personas socias de los Centros Municipales de Mayores quienes reúnan los siguientes requisitos:

- Estar empadronada la persona interesada en el municipio de Madrid.
- Tener 65 años cumplidos.
- Tener 60 años cumplidos y la condición de pensionista.
- Ser cónyuge o pareja de hecho de los grupos anteriores.
- Ser titular de la [tarjeta madridmayor.es](http://tarjeta.madridmayor.es). Se puede obtener en cualquiera de las 26 [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#).

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 1

Ofrecemos **actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico** en todos los distritos y las garantizamos, al menos, en el 95% de los Centros. El objetivo es que el 90% de las personas socias valore estas actividades con una puntuación igual o superior 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 1.1. Porcentaje de Centros que dispone de actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico.

Indicador 1.2. Porcentaje de personas socias que valora las actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico con una puntuación igual o superior a 7.

---

## Compromiso 2

Ofrecemos **servicios de biblioteca y/o sala de lectura, podología y peluquería** en el 70% de los Centros y los garantizamos, al menos, en el 95% de los distritos. El objetivo es que el 80% de las personas socias valore estos servicios con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 2.1. Porcentaje de Centros que dispone de los servicios de biblioteca y/o sala de lectura, podología y peluquería.

Indicador 2.2. Porcentaje de distritos en los que al menos uno de sus Centros dispone de servicios de biblioteca y/o sala de lectura, podología y peluquería.

Indicador 2.3. Porcentaje de personas socias que valora los servicios de biblioteca y/o sala de lectura, podología y peluquería con una puntuación igual o superior a 7.

---

## Compromiso 3

Realizamos **actividades con personas de diferentes edades**, al menos, en el 85% de los Centros. El objetivo es que el 85% de las personas socias valore estas actividades con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 3.1. Porcentaje de Centros que realiza actividades con personas de diferentes edades.

Indicador 3.2. Porcentaje de personas socias que valora las actividades con personas de diferentes edades con una puntuación igual o superior a 7.

---

## Compromiso 4

Adaptamos las actividades a las **preferencias de las personas socias** y favorecemos su **participación** en la programación. Todos los Centros Municipales de Mayores celebran, al menos, una vez al año una Asamblea General y 7 reuniones anuales de evaluación y planificación entre el equipo técnico y la Junta Directiva, en representación de las personas socias.

Indicador 4.1. Porcentaje de Centros que celebra una Asamblea General Ordinaria al menos una vez al año.

Indicador 4.2. Porcentaje de Centros que realiza 7 o más reuniones de evaluación y planificación anuales.

---

### Compromiso 5

**Informamos** a las personas socias sobre los programas y servicios que se desarrollan en el Centro Municipal de Mayores en el momento de su incorporación. El objetivo es que el 80% valore la información recibida con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 5.1. Porcentaje de personas socias que valora la información recibida en el momento de su incorporación al Centro con una puntuación igual o superior a 7.

---

### Compromiso 6

Contamos con **espacios adecuados y confortables** en los Centros Municipales de Mayores. El objetivo es que el 80% de las personas socias los valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 6.1. Porcentaje de personas socias que valora los espacios con una puntuación igual o superior a 7.

---

### Compromiso 7

Prestamos el servicio en un **horario** amplio. El objetivo es que el 85% de las personas socias lo valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 7.1. Porcentaje de personas socias que valora el horario de los Centros con una puntuación igual o superior a 7.

---

### Compromiso 8

Ofrecemos un **servicio de comedor** con menús equilibrados y a precios económicos. El objetivo es que el 80% de las personas socias lo valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 8.1. Porcentaje de personas socias que valora el servicio de comedor con una puntuación igual o superior a 7.

---

### Compromiso 9

Garantizamos que las **personas que trabajan** en los Centros (\*) van **identificadas** con una tarjeta visible.

(\*) Coordinadora/or de mayores, auxiliar de información, peluquera/o, podóloga/o, animadora/or sociocultural, monitoras/es contratadas/os de talleres y camareras/os.



Indicador 9.1. Porcentaje de personas trabajadoras que prestan servicios en los Centros que van correctamente identificadas.

---

### **Compromiso 10**

Atendemos de forma **adecuada, amable y respetuosa** a las personas socias. El objetivo es que el 90% valore el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 10.1 Porcentaje de personas socias que valora el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7.

---

### **Compromiso 11**

Prestamos un **servicio de calidad**. El objetivo es que el 92% de las personas socias lo valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10, y se lo **recomiende** a otras personas.

Indicador 11.1 Porcentaje de personas socias que valora los Centros con una puntuación igual o superior a 7.

Indicador 11.2. Porcentaje de personas socias que recomendaría los Centros Municipales de Mayores.

---

### **Compromiso 12**

Contestamos el **60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 12.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros Municipales de Mayores. *Indicador informativo.*

Indicador 12.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros Municipales de Mayores contestadas como máximo en 30 días naturales.

Indicador 12.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros Municipales de Mayores contestadas en 2 meses.

---

## **Medidas de subsanación**

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará

un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

## Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

Los principales derechos de la ciudadanía en general y de las personas usuarias de los servicios objeto de esta Carta, recogidos básicamente en la normativa relativa a régimen jurídico de las Administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos, son:

- Ser tratadas/os con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- 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.

Además, los derechos de las personas socias de los Centros Municipales de Mayores se recogen en el Capítulo I, Artículo 4 de los Estatutos de los Centros Municipales de Mayores<sup>4</sup>:

- Asistir a la Asamblea General con voz y voto.
- Elegir y ser elegido miembro del órgano de representación del Centro.
- Formular propuestas y sugerencias ante los órganos directivos del Centro.

---

<sup>4</sup> Acuerdo del Pleno, de 25 de febrero de 2011, por el que se aprueban los Estatutos de los Centros Municipales de Mayores.

- Participar en las actividades que se desarrollan en el Centro y utilizar los servicios de conformidad con las condiciones que en su caso se establezcan.

## Responsabilidades

- Respetar y cumplir los Estatutos, el Reglamento de Régimen Interior y demás normas que rigen el funcionamiento del centro, así como los acuerdos de la Asamblea General y de la Junta Directiva.
- Colaborar en el cumplimiento de los fines del centro.
- Informar a la Dirección del centro de las deficiencias que se observen en el funcionamiento del mismo.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar...).
- Abonar las tasas o precios de aquellos servicios en los que esté establecido.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Plantear sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y lo que se decida mayoritariamente, definirá las actuaciones a realizar.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.

- **Proposiciones** al Pleno y a las Juntas de Distrito **y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para el Alcalde y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Observatorio de la Ciudad, Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación con los servicios e intereses de la ciudadanía se puede participar por las siguientes vías:

- en Facebook: <https://es-es.facebook.com/madridmayores>
- a través de la página web municipal se realizan encuestas sobre temas de interés que pueden ser de utilidad para conocer las demandas de la ciudadanía.

Respecto al Servicio de Centros Municipales de Mayores, las opiniones de las personas usuarias se recogen a través de las encuestas de satisfacción, que se realizan periódicamente.

## 6. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social:  
Dirección General de Mayores  
Pº Chopera, 41 – 1ª planta (28045 Madrid)  
914 801 100  
[dgmayores@madrid.es](mailto:dgmayores@madrid.es)

## Unidades prestadoras del servicio

Las unidades prestadoras del servicio son cada uno de los Centros Municipales de Mayores, distribuidos entre los 21 Distritos de la ciudad de Madrid.

El Departamento de Centros de Día y Residenciales, de la Dirección General de Mayores, junto con los Departamentos de Servicios Sociales de los 21 distritos, son los responsables de la gestión, control y seguimiento de estos Centros.

### Acceso a la información sobre los Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid:

- Centros Municipales de Mayores.
- Centros de Servicios Sociales.
- Juntas Municipales de Distrito.
- Teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid).
- Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Internet: [www.madrid.es/mayores](http://www.madrid.es/mayores).

## Otros datos de interés

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de los Centros Municipales de Mayores. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## 7. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid;
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

## **Normativa específica. Leyes y Reales Decretos**

- Artículo 51 de la Constitución Española de 1978.

## **Comunidad de Madrid**

- Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

## **Ayuntamiento de Madrid**

- Acuerdo del Pleno, de 25 de febrero de 2011, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de Centros Municipales de Mayores.
- Acuerdo del Pleno, de 25 de febrero de 2011, por el que se aprueban los Estatutos de Centros Municipales de Mayores.