


2021

Carta de Servicios

# Centros de Día

Fecha de aprobación: 8 de abril de 2010  
Fecha de certificación: 23 de diciembre de 2020  
Fecha de última evaluación: 29 de marzo de 2021



 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>1</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Compromisos de calidad</b> .....	<b>7</b>
Medidas de subsanación .....	9
Seguimiento y evaluación .....	9
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades</b> .....	<b>9</b>
<b>5. Participación ciudadana</b> .....	<b>11</b>
<b>6. Gestiones y trámites</b> .....	<b>13</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general</b> .....	<b>13</b>
Órgano directivo y unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto.....	13
Otros datos de interés .....	14
<b>8. Normativa</b> .....	<b>14</b>

# 1. Presentación

## Los Centros de Día dan calidad 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 ■ desarrollan programas de apoyo a quienes les cuidan o a las personas más vulnerables.

Esta Carta de Servicios hace referencia a los Centros de Día, tanto municipales, como privados con plazas financiadas por el Ayuntamiento de Madrid. El Ayuntamiento de Madrid dispone de 100 [Centros de Día](#) distribuidos por los diferentes distritos de la ciudad.

**Son** equipamientos de servicios sociales no residenciales dirigidos a proporcionar una atención sociosanitaria integral, en régimen diurno, a las personas mayores de 65 años con deterioro físico y relacional y, sin límite de edad, a las personas con deterioro cognitivo. Su objetivo es prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía, facilitando apoyo a los familiares o personas cuidadoras.

**Se pretende** lograr el mantenimiento de las personas usuarias en su medio habitual, retrasando o evitando el ingreso en un Centro residencial, mediante una atención basada en los principios del modelo de **Atención Centrada en la Persona**, respetando su dignidad, autonomía e independencia y promocionando la realización de actividades significativas y con sentido para la persona.

Asimismo, esta **Carta de Servicios de los Centros de Día** trabaja en línea con la **Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible** aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Esta agenda se estructura en torno a **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y **169 metas**, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea con los **Objetivos 1. Fin de la pobreza, 3. Sanidad y bienestar, 5. Igualdad de género, 11. Ciudades y comunidades sostenibles y 17. Alianzas para alcanzar los objetivos** como base para la consecución del resto de objetivos.

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**:

- Hacer más visible el Servicio de Centros de Día entre la ciudadanía de Madrid 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 difundir los derechos de la ciudadanía en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con este servicio y mostrar y aportar transparencia en la prestación del mismo.

Finalmente, se desea hacer patente el **valor del trabajo** de todas y cada una de las personas implicadas en la prestación del Servicio de Centros de Día y su esfuerzo constante por mejorarlo.

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 Municipales de Mayores  |

## Los Centros de Día en cifras

<b>6.365</b> personas atendidas	<b>4.700</b> plazas	<b>100</b> centros	<b>58</b> centros para personas con deterioro cognitivo	Valoración del servicio: <b>8,58*</b>
---------------------------------------	---------------------	--------------------	---------------------------------------------------------------	------------------------------------------

Datos 2020

\*Dato 2019

## 2. Servicios prestados

### Atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora

- Acoger en el centro e informar del funcionamiento del mismo.
- Realizar una valoración integral de la situación personal y familiar.
- Elaborar un Plan de Atención Personalizado (PAP), consensuado con la persona usuaria y/o con su familia.
- Detectar situaciones de riesgo sociosanitario.
- Hacer seguimiento de las patologías crónicas (diabetes, hipertensión arterial).
- Realizar educación para la salud.
- Realizar fisioterapia grupal.
- Entrenar para las actividades de la vida diaria.
- Entrenar para las capacidades intelectuales (memoria, atención...).
- Dar apoyo, información y asesoramiento social sobre otros recursos que permitan mejorar la atención de la persona usuaria.
- Realizar actividades culturales, recreativas y de relación social.
- Hacer seguimiento de la evolución de la persona usuaria.

### Apoyo a la familia

- Apoyar el proceso de cuidado y atención que presta la familia o la persona cuidadora.
- Realizar actividades formativas e informativas sobre temas vinculados a la atención que se presta en el Centro de Día.
- Ofrecer a la familia la posibilidad de participar en las actividades del Centro (fiestas, celebraciones, excursiones...).
- Promover la participación en los programas municipales de atención a la familia: “Respiro Familiar” y “Cuidar a Quienes Cuidan”.

### Aseo y cuidado personal

- Ayudar en el aseo y cuidado personal siempre que se necesite, velando y respetando siempre la privacidad y potenciando la autonomía. Todos los Centros de Día disponen de aseos adaptados y baños geriátricos para facilitar el adecuado servicio de aseo y cuidado personal.

### Alimentación y nutrición

- Proporcionar desayuno, comida y merienda, adaptados a las necesidades nutricionales, con menú ordinario y, en caso necesario, dietas especiales (sin sal, para personas diabéticas y celiacas, astringente, triturada, etc.).

Todos los menús están supervisados por un profesional de medicina o nutricionista.

## Transporte adaptado

- Realizar el traslado en vehículo desde el portal de su domicilio hasta el Centro de Día y viceversa de las personas usuarias que lo demanden y dentro del horario establecido.
- Ayudarles a subir, bajar y a situarse en el vehículo.

Todos los vehículos destinados al traslado de las personas usuarias de todos los Centros de Día están adaptados para facilitar el acceso a los mismos y para garantizar su seguridad durante el trayecto.

## Control y seguridad

- Establecer las medidas de control necesarias, en aquellos casos en que puedan preverse situaciones de riesgo para las personas usuarias, informando de las mismas a sus familiares o personas cuidadoras principales.

Todos los Centros de Día especializados en personas con deterioro cognitivo cuentan con medidas de seguridad en las puertas de acceso (sistema de control electrónico) para la protección de las personas usuarias.

## Información

- Informar sobre la situación de los Centros y otras cuestiones relacionadas. Se encuentra en el siguiente vínculo [Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid](#). 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:

- En 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 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.

## Personas destinatarias

Los servicios están dirigidos a proporcionar una atención integral, en régimen diurno, a las personas mayores de 65 años y sin límite de edad, para las personas con deterioro cognitivo.

## Requisitos

- Tener nacionalidad española, ser residente comunitario o tener permiso de residencia.
- Estar empadronada la persona interesada en el municipio de Madrid.
- No padecer enfermedad infecto-contagiosa activa.
- Presentar algún tipo de deterioro físico o relacional o deterioro cognitivo que haga aconsejable su asistencia a un Centro de Día y cuyas capacidades permitan su traslado a las dependencias del Centro.
- No padecer trastornos mentales o de conducta que dificulten gravemente la convivencia en el Centro, ni cualquier otra enfermedad que requiera atención en un centro hospitalario.

**El servicio se suspenderá** por deseo expreso de las personas usuarias, baja en el padrón municipal, cambio o pérdida de las condiciones que motivaron su concesión, no superar el periodo de adaptación o por incumplimiento de sus obligaciones.

El acceso a estos servicios **se solicita** en los Centros de Servicios Sociales de la ciudad de Madrid.

El trabajador/a social del Centro de Servicios Sociales correspondiente al domicilio de la persona solicitante, realizará un **estudio previo** de sus necesidades individuales y comprobará el cumplimiento de los requisitos necesarios, para derivarle al Centro que mejor se adecue a sus circunstancias.

Todos los Centros de Día contarán con un **equipo multidisciplinar**, con la titulación exigida para el desempeño de sus funciones. El equipo estará formado por profesionales de Trabajo Social, con funciones de Director/a, de Enfermería, de Fisioterapia, de Terapia Ocupacional, Auxiliares de Geriátrica y en los Centros de Día especializados en personas con deterioro cognitivo tendrán además un profesional de la Psicología. Para el servicio de transporte contarán además con conductor y auxiliar de ruta.

## Coste del Servicio de Centros de Día

La persona usuaria participa del coste de los servicios del Centro de Día, que variará en función de los días de asistencia y de si utiliza o no transporte adaptado, y de su capacidad económica.

Cuadro de copago del Servicio de Centros de Día 2021				
TRANSPORTE	Días de Asistencia	Renta Mensual Per Cápita (RMPC)	FÍSICOS	DETERIORO COGNITIVO
			Límite aportación sobre RMPC	
CON	5 días semanales	Hasta 544,01 euros	0%	
		Desde 544,02 euros hasta 725,36 euros	29,60%	
		Desde 725,37 euros en adelante	34,40%	
		Aportación máxima	664,92 euros/mes	784,71 euros/mes
	3 días semanales	Hasta 544,01 euros	0%	
		Desde 544,02 euros hasta 725,36 euros	17,76%	
		Desde 725,37 euros en adelante	20,64%	
		Aportación máxima	398,94 euros/mes	470,82 euros/mes
	2 días semanales	Hasta 544,01 euros	0%	
		Desde 544,02 euros hasta 725,36 euros	11,84%	
		Desde 725,37 euros en adelante	13,76%	
		Aportación máxima	265,95 euros/mes	313,88 euros/mes
SIN	5 días semanales	Hasta 544,01 euros	0%	
		Desde 544,02 euros hasta 725,36 euros	14,40%	
		Desde 725,37 euros en adelante	16,00%	
		Aportación máxima	471,49 euros/mes	558,83 euros/mes
	3 días semanales	Hasta 544,01 euros	0%	
		Desde 544,02 euros hasta 725,36 euros	8,64%	
		Desde 725,37 euros en adelante	9,60%	
		Aportación máxima	282,89 euros/mes	335,28 euros/mes
	2 días semanales	Hasta 544,01 euros	0%	
		Desde 544,02 euros hasta 725,36 euros	5,76%	
		Desde 725,37 euros en adelante	6,40%	
		Aportación máxima	188,59 euros/mes	223,53 euros/mes



## Horario del servicio

El horario de los Centros de Día es, con carácter general, de lunes a viernes de 8:15 a 18 horas. Las personas usuarias podrán entrar en los Centros entre las 8:15 y 11 horas y salir entre las 16:30 y 19 horas.

Las personas que lo demanden podrán flexibilizar el horario de entrada o salida, garantizando que su permanencia en el Centro de Día le permita hacer uso y aprovechar las actividades que en él se ofertan. La disminución en el horario por flexibilidad no tendrá repercusión en la aportación de la persona usuaria.

El servicio de transporte podrá ser utilizado en las franjas horarias de entrada y salida. En los casos de flexibilidad horaria, el transporte no puede garantizarse.

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 1.

Atendemos a las personas usuarias acorde a sus necesidades y deseos, para lo cual elaboramos, para cada una de ellas, un **Plan de Atención Personalizado (PAP)**. El objetivo es que el 100% lo tenga elaborado en los 45 días siguientes a su incorporación al Centro de Día y revisar el Plan al menos cada seis meses.

Indicador 1.1. Porcentaje de personas usuarias con un Plan de Atención Personalizado elaborado en el plazo de 45 días.

Indicador 1.2. Porcentaje de personas usuarias con su Plan de Atención Personalizado revisado al menos cada seis meses.

---

### Compromiso 2.

Ofrecemos unas **actividades y servicios adecuados a los deseos y capacidades** de las personas usuarias y cuidadoras. El objetivo es que el 80% los valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 2.1. Porcentaje de personas usuarias y cuidadoras que valora las actividades y servicios con una puntuación igual o superior a 7.

---

### Compromiso 3.

Atendemos de forma **adecuada, amable y respetuosa** a las personas usuarias y cuidadoras. 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 3.1. Porcentaje de personas usuarias y cuidadoras que valora el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7.

---

**Compromiso 4.**

Realizamos una **planificación anual de actividades** para las familias. El objetivo es conseguir que el 90% de los familiares las valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 4.1. Porcentaje de familiares que valora estas actividades con una puntuación igual o superior a 7.

---

**Compromiso 5.**

Contamos con **espacios adecuados y confortables**. El objetivo es que el 90% de las personas usuarias y cuidadoras los valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 5.1. Porcentaje de personas usuarias y cuidadoras que valora los espacios con una puntuación igual o superior a 7.

---

**Compromiso 6.**

Prestamos el servicio en un **horario** amplio y adaptado a las necesidades de las personas usuarias y cuidadoras. El objetivo es que el 90% lo valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 6.1. Porcentaje de personas usuarias o cuidadoras que valora el horario con una puntuación igual o superior a 7.

---

**Compromiso 7.**

Prestamos un **servicio de calidad** de forma que las personas usuarias y cuidadoras estén **satisfechas** con el mismo. El objetivo es que el 90% lo valore con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10, y que al menos el 95% lo considere **recomendable** para otras personas.

Indicador 7.1. Porcentaje de personas usuarias y cuidadoras que valora el servicio con una puntuación igual o superior a 7.

Indicador 7.2. Porcentaje de personas usuarias y cuidadoras que considera el servicio recomendable para otras personas.

---

### **Compromiso 8**

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 8.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Día. *Indicador informativo.*

Indicador 8.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Día contestadas como máximo en 30 días naturales.

Indicador 8.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Día 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 tratada la persona interesada 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, las personas usuarias de los Centros de Día tienen los siguientes derechos:

- A ser informadas de las características del servicio. Este derecho se ejerce recibiendo, al ingresar, la documentación sobre el funcionamiento, el objeto, los requisitos y las responsabilidades en el Centro de Día.
- A la atención correcta y respetuosa que precise, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A participar en el diseño de su Plan de Atención Personalizado, así como en cualquier otro asunto que le afecte.
- A que su historial y evolución en el centro quede reflejado, de manera confidencial, en su expediente personal y a recibir un informe pormenorizado siempre que lo requiera.
- A presentar, a la dirección del centro, propuestas o reclamaciones concernientes al funcionamiento o a la mejora de los servicios, así como a recibir respuesta sobre las mismas.
- A cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia.
- A que la información que se facilite, tanto verbal como por escrito, sea en un lenguaje fácilmente inteligible.
- A la exención de la aportación económica en caso de enfermedad debidamente justificada mediante informe médico, que se presentará a la/el directora/or del Centro de Día. Quedan excluidos de la aportación económica durante un mes y siempre que la duración de la enfermedad sea superior a quince días, si es inferior o igual a quince días deberá abonar toda la mensualidad.
- A ser atendidas con carácter prioritario en un Centro de Día para enfermos de Alzheimer, cuando estando en un Centro de Día para personas mayores con deterioro físico, presente un grado de deterioro cognitivo que así lo aconsejen y siempre que haya plazas disponibles. Este derecho requerirá un informe escrito de los profesionales del centro en el que se justifique la necesidad.
- A la confidencialidad y protección de datos respecto a la información, datos clínicos o personales, o intervención profesional proporcionada que se desarrollen en un Centro de Día.

## Responsabilidades

- Conocer y cumplir las normas de funcionamiento del Centro.
- Mostrar una conducta adecuada y basada en el respeto a las demás personas usuarias y a los profesionales.
- Utilizar y cuidar las instalaciones y materiales del Centro.
- Colaborar en el cumplimiento del Plan de Atención Personalizado acordado.
- Abonar el precio establecido por la utilización de los servicios del Centro.
- Entregar en el Centro de Día el material de higiene y uso personal, así como la medicación que deba utilizar durante su estancia en el Centro de Día.
- Acudir al Centro de Día, la familia, persona cuidadora y/o representante legal, cuando sean citados por los profesionales.
- Aceptar el cambio a un Centro de Día para enfermos de Alzheimer, cuando el grado deterioro que padezca u otras circunstancias así lo aconsejen. Este cambio exige la existencia de un informe escrito de los profesionales del Centro que justifique la necesidad.
- Informar sobre las circunstancias personales, familiares, clínicas (informe médico) y sociales que puedan afectar a la atención que se da en el Centro, así como de los cambios que se produzcan a lo largo del tiempo de estancia.
- 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 en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.

- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **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 la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **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, participar en debates y 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 de Día, las opiniones de las personas usuarias se recogen a través de las encuestas de satisfacción, que se realizan periódicamente.

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con los Centros de Día. Están en: [Trámites / Servicios Sociales / Centros de Día](#).

- [Solicitud de los servicios o prestaciones sociales para mayores o personas con discapacidad](#). (Solo descarga electrónica del formulario. El acceso al servicio requiere una valoración técnica por parte del personal profesional de referencia de Servicios Sociales).
- [Solicitud de cita previa en los Centros Municipales de Servicios Sociales](#).

## 7. 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 gestoras del servicio es el Departamento de Centros de Día y Residenciales, de la Dirección General de Mayores.

El servicio se presta mediante gestión indirecta por entidades colaboradoras, en centros municipales o en centros privados con plazas financiadas por el Ayuntamiento de Madrid.

### Acceso a la información del Servicio de Centros de Día y para otros servicios sociales municipales

- Centros Municipales de Servicios Sociales.
- El 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).

El servicio puede solicitarse de forma presencial en los [Centros Municipales de Servicios Sociales](#) de cada uno de los distritos de la Ciudad de Madrid. También puede solicitarse en línea en la página web [www.madrid.es](http://www.madrid.es), a través del enlace al Registro Electrónico disponible en el apartado Tramitar - En línea, o en cualquier registro.

Dicha solicitud requerirá de la valoración técnica del/la profesional de referencia de su Centro de Servicios Sociales.

En los Centros Municipales de Servicios Sociales se puede obtener información sobre otros servicios del Ayuntamiento de Madrid para personas mayores y personas con discapacidad, como son:

- Centros Municipales de Mayores (Tarjeta madridmayor.es).
- Centros residenciales.
- Servicios que se prestan en el domicilio:
  - Teleasistencia domiciliaria.
  - Auxiliar domiciliario.
  - Lavandería domiciliaria.
  - Comida a domicilio.
  - Productos de apoyo (camas articuladas y grúas geriátricas).
- Fisioterapia preventiva.
- Respiro familiar.
- Adaptaciones geriátricas del domicilio (ayudas económicas).
- Programas de apoyo a cuidadores familiares, prevención de la dependencia, convivencia intergeneracional, detección de mayores en situación de riesgo, ejercicio físico al aire libre.
- Centro ocupacional para personas con discapacidad.

## Otros datos de interés

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

## 8. 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.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

## 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.
- Decreto 72/2001, de 31 de mayo, por el que se regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Atención de Día y Pisos Tutelados.
- Orden 612/1990, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, de 26 de octubre, relativo al Régimen de Autorización de Servicios y Centros de Acción Social y Servicios Sociales.
- Orden 613/1990, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 6/1990, de 26 de enero, creador del Registro de Entidades que desarrollan actividades en el campo de la acción social y Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid.
- Orden 597/1999, de 23 de diciembre, de la Consejería de Servicios Sociales, por la que se regula la naturaleza y objetivos del servicio público de atención a personas mayores en Centros de Día y se aprueba el procedimiento para la tramitación de solicitudes de adjudicación de plazas en dichos centros.
- 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.

## Ayuntamiento de Madrid

- Ordenanza Municipal por la que se regula el Acceso a los Servicios de Ayuda a Domicilio para Mayores y/o Personas con Discapacidad en la modalidad de Atención Personal y Atención Doméstica, de Centros de Día, propios o concertados, y Centros Residenciales, para mayores, del Ayuntamiento de Madrid aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 29 de julio de 2009 (*BOAM número 5994 de 7 de agosto de 2009*).

## Otros Documentos Municipales

- Pliego de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas Particulares que han de regir el contrato de servicios de equipamientos y servicios municipales de atención a personas mayores que incorporen productos de comercio justo, a adjudicar por procedimiento abierto. En vigor desde el 1 de febrero de 2018 hasta el 1 de febrero de 2022.
- Pliego de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas Particulares que han de regir en el contrato de servicios para la provisión de plazas en centros de día privados para la atención sociosanitaria de personas mayores con deterioro físico, relacional, cognitivo, alzhéimer y otras demencias que incorporen productos de comercio justo, a adjudicar por procedimiento abierto. En vigor desde el 1 de marzo de 2018 hasta el 1 de marzo de 2022.