

Carta de Servicios

Centros Municipales de Mayores

Datos 2020

*Datos 2019

333.941 personas socias	90 Centros	Más de 1.500* talleres	Valoración del servicio: 8,20*	97%* recomendaría el Centro
----------------------------	---------------	---------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------



Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Actividades o talleres:

- Programación continua: mantenimiento físico, artísticas, recreativas o de educación digital básica.
- Puntuales o esporádicas: conferencias, carnavales, excursiones, visitas culturales o viajes, etc.

- > Servicios de comedor/cafetería: menús variados a precios asequibles.

- > Espacios de nuevas tecnologías, disponibilidad de aulas informáticas.

- > Servicios de biblioteca y prensa: ▪ Préstamo de libros ▪ Consulta de material bibliográfico ▪ Prensa diaria (digital o en papel).

- > Otros servicios, que tienen como objetivo favorecer el envejecimiento activo y el bienestar, con precios asequibles: ▪ Podología ▪ Peluquería.

- > 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: gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

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

REQUISITOS para ser personas socias de los Centros Municipales de Mayores

- 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 alguno de los grupos anteriores.
- Ser titular de la [tarjeta madridmayor.es](#). Se puede obtener en cualquiera de las 26 [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#).

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

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. Valoración del 90% de las personas socias: 7.
2. Ofrecemos servicios de **biblioteca y prensa, podología y peluquería** en el 70% de los Centros y los garantizamos, al menos, en el 95% de los distritos. Valoración del 80% de las personas socias: 7.
3. Realizamos actividades con **personas de diferentes edades**, al menos, en el 85% de los Centros. Valoración del 85% de las personas socias: 7.
4. Adaptamos las actividades a las **preferencias de las personas socias** y favorecemos su **participación** en la programación. Todos los Centros celebran, al menos, una vez al año una Asamblea General y 7 reuniones anuales de evaluación y planificación.
5. **Informamos** a las personas socias sobre los programas y servicios que se desarrollan en el Centro en el momento de su incorporación. Valoración del 80% de ellas: 7.
6. Contamos con **espacios adecuados y confortables**. Valoración del 80% de las personas socias: 7.
7. Prestamos el servicio en un **horario amplio**. Valoración del 85% de las personas socias: 7.
8. Ofrecemos un servicio de **comedor** con menús equilibrados y a precios económicos. Valoración del 80% de las personas socias: 7.
9. Garantizamos que las **personas que trabajan** en los Centros van **identificadas** con una tarjeta visible.
10. Atendemos de forma **adecuada, amable y respetuosa**. Valoración del 90% de las personas socias: 7.
11. Prestamos un **servicio de calidad**. Valoración del 92% de las personas socias: 7. Lo recomendarían a otras personas al menos el 92%.
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.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#).