



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](#).

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

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#)

Aprobada 13/03/2013 - Certificada 23/12/2020 - Evaluada 29/03/2021

Carta de Servicios 2021

Centros Municipales de Mayores

Los Centros de Mayores, espacios de encuentro y de vida

90 Centros

333.941 personas socias

Más de 1.500* talleres

Valoración del servicio: 8,20*

Recomendación : 97%*

Datos 2020

*Datos 2019

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 el 25 de diciembre y el 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](#).

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

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: igual o superior a 7.
2. Ofreceremos 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: igual o superior a 7.
3. Realizamos actividades con **personas de diferentes edades**, al menos, en el 85% de los Centros. Valoración del 85% de las personas: igual o superior a 7.
4. Adaptamos las actividades a las **preferencias de las personas socias** y favoreceremos su **participación** en la programación. Todos los Centros celebran, al menos, una vez al año una Asamblea General Ordinaria 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: igual o superior a 7.
6. Contamos con **espacios adecuados y confortables**. Valoración del 80% de las personas socias: igual o superior a 7.
7. Prestamos el servicio en un **horario amplio**. Valoración del 85% de las personas socias: igual o superior a 7.
8. Ofrecemos un servicio de **comedor** con menús equilibrados y a precios económicos. Valoración del 80% de las personas socias: igual o superior a 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: igual o superior a 7.
11. Prestamos un **servicio de calidad**. Valoración del 92% de las personas socias: igual o superior a 7. Lo recomendarían 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.

