



Ayuntamiento de  
TORREJÓN DE ARDOZ

# CARTA DE SERVICIOS

Concejalía de Mayores

---

# INTRODUCCIÓN

---



El Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz, a través de la Concejalía de Mayores, desarrolla diferentes actuaciones con el fin de atender todos los aspectos físicos, psíquicos, emocionales y sociales de las personas empadronadas en el municipio, mayores de 65 años de edad, pensionistas o jubilados mayores de 60 años.

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 y pone a su disposición los Centros Municipales de Mayores. Su misión es la de contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores así como fomentar la convivencia, la participación y el desarrollo de las personas mayores del municipio. Todo ello desde un enfoque creativo y con visión de futuro donde las personas mayores intervengan en los procesos participativos para promover una actitud activa en su propio desarrollo personal y social, contribuyendo al desarrollo comunitario general.

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---



## 1 Atención, información y comunicación

- Portal web municipal
- Servicio de atención integral al ciudadano (SAIC)
- Dependencias de mayores
- Redes sociales.

## 2 Servicios para el Envejecimiento Activo

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.

- Actividades de programación continua: manuales, culturales, artísticas, de mantenimiento físico y recreativas.
- Actividades puntuales o esporádicas: Semana de mayores, Caseta de Mayores en las Fiestas Populares, Celebración de las Bodas de oro, Excursiones y Visitas socio-culturales, exposiciones, Celebración del Día Internacional de las Personas Mayores, etc.
- Servicios de cafeterías, cuyo objetivo es favorecer las relaciones personales.
- Mayores en Línea. Actividades de educación digital básica, Puntos de Apoyo Digital.
- Programa intergeneracional y de voluntariado y promoción de la participación social.
- Programa de Turismo Social y Activo: Senderismo, Vacaciones y Balnearios.

## 3 Servicios para el Bienestar y Promoción de la Autonomía Personal

Son aquellas prestaciones encaminadas al bienestar de las personas mayores, que tienen como objetivo favorecer el envejecimiento activo y el bienestar, con precios asequibles:

- Servicio de Comedor
- Servicio de Peluquería
- Servicio de Podología
- Servicio de Fisioterapia Preventiva
- Apoyo Psicológico
- Teléfono de Acompañamiento a Personas Mayores en Soledad.

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---



## 4 Centros Municipales de Mayores

Son espacios y equipamientos destinados a la convivencia, la relación, formación y la participación de las personas mayores, donde se contribuye a la creación y mantenimiento de hábitos de vida saludable y a fomentar las relaciones interpersonales y grupales, con el fin de evitar la soledad no deseada y promover la participación del colectivo en el desarrollo socio-comunitario, partiendo de los intereses, las aspiraciones y necesidades del colectivo, de acuerdo con los recursos humanos, financieros y materiales disponibles.

## 5 Tarjeta Municipal de Mayores

El ayuntamiento de Torrejón de Ardoz pone a disposición de las personas mayores empadronadas en el municipio la Tarjeta Municipal de Mayores. Está dirigida a mayores de 65 años, mayores de 60 años pensionistas y a sus conyuges o parejas de hecho cualquiera que sea su edad. Esta tarjeta identifica como usuario o usuaria de los Centros de Mayores y permite beneficiarse de los servicios y actividades

# RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA



- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de esta Carta (plazos, solicitudes, documentación a aportar...).
- Mantener una correcta actitud y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y cuidado.
- Plantear sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

# MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

---



La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- Correo electrónico al Departamento correspondiente.
- En el Portal del Ayuntamiento a través del “contacto”
- Atención al ciudadano 010

# SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES



Ayuntamiento de  
TORREJÓN DE ARDOZ

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

- El Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz ofrece varias vías para el envío de sugerencias o reclamaciones relativas a los servicios ofrecidos:

Registro General Ayuntamiento Torrejón de Ardoz. Plaza Mayor s/n. y Registro Electrónico del Ayuntamiento  
Correo electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio de la página web del Ayto de Torrejón

# NORMATIVA

---



## NORMATIVA NACIONAL EN MATERIA DE PROMOCIÓN DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO

En primer lugar, los mandatos de la Constitución Española

- Artículo 9.2 de la Constitución Española, que asigna a los poderes públicos “facilitar la participación de todos los ciudadanos a la vida, política, económica, cultural y social”.
- Artículo 51 de la Constitución Española, referido al bienestar de la tercera edad en aspectos como salud, la cultura y el ocio.
- Estrategia Nacional de Personas Mayores para un Envejecimiento Activo y para su Buen Trato 2018–2021. Aprobado por el Pleno del Consejo Estatal de Personas Mayores en la sesión extraordinaria del día 30/11/2017

En segundo lugar, la normativa en materia de competencias de gestión de entidades locales sobre promoción de envejecimiento activo :

- Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen local, en redacción dada por Ley 27/2013, de 27 de diciembre de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.

## NORMATIVA AUTONÓMICA 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.
- Estrategia de atención a las personas mayores de la comunidad de Madrid 2017-2021.

## NORMATIVA LOCAL DEL AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE ARDOZ

- Estatutos y normativas de los Centros de Mayores 16 de diciembre de 2019



# DATOS COMPLEMENTARIOS

---



Ayuntamiento de  
TORREJÓN DE ARDOZ

## **CONCEJALIA DE MAYORES**

Avda Virgen de Loreto 2

Teléfono: 91 656 65 14

Horario de atención: Lunes a viernes de 9 a 14 h , xxx

Correo electrónico: [mayores@ayto-torrejon.es](mailto:mayores@ayto-torrejon.es) y [talleresmayores@ayto-torrejon.es](mailto:talleresmayores@ayto-torrejon.es)

Atención al público. De lunes a viernes de 9 a 14 h, de Junio a Septiembre de 9 a 13 h

### **CENTRO DE MAYORES AVDA. MADRID**

Tel: 91 656 09 12 - Avda Madrid, S/N

### **CENTRO DE MAYORES EL PARQUE DE CATALUÑA**

Tel: 91 677 06 59 - C/ Hilados, S/N

### **CENTRO DE MAYORES CALLE PAMPLONA**

Tel: 91 677 45 84 - C/ Pamplona, 9.

### **CENTRO DE MAYORES LA CAÑADA**

Tel: 91 677 49 53 - C/ La Cañada 50

### **CENTRO DE MAYORES CALLE MADRID**

Tel: 91 656 07 05 - C/Madrid 5

### **ESPACIO PARA MAYORES FRONTERAS.**

Tel: 91 675 06 75 - C/ Salvador Allende 7

### **CENTRO DE MAYORES LAS VEREDILLAS.**

Tel: 91 675 53 90 - C/ Lisboa 49

### **CENTRO DE MAYORES LA CAJA DEL ARTE. JUNTA DIRECTIVA DE MAYORES.**

Tel: 91 235 31 98 - Ext. 9789 C/ Joaquín Blume Atención: lunes, miércoles y viernes de 11:00 a 13:00 h.



Ayuntamiento de  
TORREJÓN DE ARDOZ

[www.ayto-torrejon.es](http://www.ayto-torrejon.es)