



Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

CARTA DE SERVICIOS

Concejalía de Mayores

Diciembre 2025

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

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



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 y 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.



www.ayto-torrejon.es

Diciembre de 2025