

# CARTA DE SERVICIOS

---

# POLÍTICA SOCIAL Y MAYORES

---



**Pozuelo**  
de Alarcón  
AYUNTAMIENTO

CONCEJALÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y  
MAYORES

## ÍNDICE

• INTRODUCCIÓN	2
• OBJETIVOS	2
• NORMATIVA	3
• SERVICIOS PRESTADOS	5
◦ Servicio de Apoyo e Intervención Social y Ayudas Económicas	
◦ Servicio de ayuda a domicilio	
◦ Servicio de teleasistencia	
◦ Servicio de Comidas a Domicilio	
◦ Centros municipales de mayores	
◦ Servicio de prevención de la soledad no deseada	
◦ Servicio de podología	
◦ Servicio de peluquería	
◦ Servicio de cafetería y comedor	
◦ Servicio Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género	
◦ Proyecto de intervención con menores	
• COMPROMISOS ANUALES E INDICADORES DE CALIDAD	19
• DIRECCIONES, TELÉFONOS Y HORARIOS	21

## INTRODUCCIÓN

La Concejalía de Políticas Sociales y Mayores es el órgano encargado de atender y dar respuesta a las necesidades sociales de la ciudadanía, prestando especial atención a las personas mayores y a quienes atraviesan situaciones de dificultad.

Su actuación se orienta a promover el bienestar, la inclusión social y la igualdad de oportunidades. La presente carta de servicios recoge las prestaciones, servicios y programas que se ofrecen a la población.

## OBJETIVOS

- Garantizar la atención social a la ciudadanía, especialmente a personas en situación de vulnerabilidad o dificultad
- Promover la autonomía personal y el envejecimiento activo de las personas mayores
- Favorecer la inclusión social y la igualdad de oportunidades en el municipio
- Ofrecer una atención cercana, personalizada y de calidad, adaptada a las necesidades de cada usuario
- Coordinar recursos y servicios para dar una respuesta eficaz a las demandas sociales
- Impulsar programas de apoyo, prevención e intervención social dirigidos a mejorar la calidad de vida de la población.

## NORMATIVA

### Normativa más destacada aplicable a los servicios de la Concejalía de Política Social y Mayores

A continuación se relaciona la normativa y convenios más relevantes que regulan la prestación de los servicios sociales en el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón:

#### Leyes autonómicas

- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid: Establece el marco general del sistema público de servicios sociales, sus derechos, prestaciones y organización.

<https://www.boe.es/eli/es-md/l/2003/03/27/11/dof/spa/pdf>

#### Bases y reglamentos municipales

- Bases reguladoras y baremo para la concesión de ayudas económicas de los Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón: Define los criterios y procedimientos para la concesión de ayudas económicas a la ciudadanía.

<https://www.pozuelodealarcon.org/sites/default/files/2017-12/Bases%20reguladoras%20y%20baremo%20para%20la%20concesi%C3%B3n%20de%20ayudas%20econ%C3%B3micas%20de%20los%20servicios%20sociales.pdf>

- Ordenanza reguladora de las prestaciones de ayuda a domicilio, teleasistencia y manutención a domicilio para personas con limitaciones en su autonomía personal y apoyo a la conciliación y otras situaciones de necesidad: Regula los servicios de atención domiciliaria y teleasistencia para personas con limitaciones funcionales.

[https://www.bocm.es/boletin/CM\\_Orden\\_BOCM/2022/09/21/BOCM-20220921-70.PDF](https://www.bocm.es/boletin/CM_Orden_BOCM/2022/09/21/BOCM-20220921-70.PDF)

- Ordenanza por la que se aprueban los criterios objetivos para la adjudicación de las viviendas sociales: Establece los criterios y procedimientos para la asignación de viviendas sociales a las personas o familias en situación de necesidad.

[https://www.pozuelodealarcon.org/sites/default/files/2016-09/33950\\_2982982013153738.pdf](https://www.pozuelodealarcon.org/sites/default/files/2016-09/33950_2982982013153738.pdf)

## Planes y Convenios de colaboración

- Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, y el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón para el desarrollo de la atención social primaria y otros programas por los servicios sociales de las entidades locales.
- Convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid para la realización de actuaciones contra la violencia de género y para la promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Plan Corresponsables con la Comunidad de Madrid para posibilitar la conciliación familiar. Iniciativa que forma parte del Plan Corresponsables del Ministerio de Igualdad.

## SERVICIOS PRESTADOS

### SERVICIO DE APOYO E INTERVENCIÓN SOCIAL Y AYUDAS ECONÓMICAS

El Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, a través de la atención en los Servicios Sociales municipales, ofrece un servicio de apoyo e intervención social y ayudas económicas dirigido a personas y familias en situación de necesidad.

Su objetivo es garantizar condiciones de vida dignas, prevenir situaciones de exclusión social y favorecer la autonomía personal e integración social.

Las ayudas económicas constituyen un instrumento de intervención social que complementa el acompañamiento profesional, permitiendo dar respuesta tanto a situaciones urgentes como a procesos de mejora social a medio plazo.

#### Tipos de ayudas disponibles:

- **Atención a necesidades básicas:** manutención, alimentos y ayudas en especie.
- **Vivienda:** alquiler, fianzas, gastos asociados y adaptación de vivienda.
- **Salud y tratamientos:** tratamientos especializados, medicamentos y atención temprana.
- **Atención social:** alojamiento en centros, apoyo a cuidadores y ayudas técnicas.

- **Educación e infancia:** becas de guardería, material escolar y actividades.
- **Movilidad:** transporte para acceso a recursos y tratamientos.
- **Otros gastos:** situaciones excepcionales o de emergencia.

### **Personas destinatarias:**

Este servicio está dirigido a personas y familias empadronadas en el municipio que se encuentren en situación de necesidad económica o vulnerabilidad social.

- Incluye unidades familiares con dificultades para cubrir necesidades básicas, personas mayores, personas con discapacidad o dependencia, familias con menores y personas en situaciones de emergencia social.
- De forma excepcional, también podrán ser beneficiarias personas sin residencia legal en situaciones de grave riesgo o desprotección.

El acceso a estas ayudas está condicionado a una valoración técnica de los Servicios Sociales.

## SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación municipal orientada a apoyar a las personas en su entorno habitual, facilitando su permanencia en el domicilio en condiciones adecuadas de bienestar, seguridad y autonomía.

Este servicio comprende un conjunto de actuaciones realizadas por profesionales cualificados que incluyen atención personal, apoyo doméstico y respiro familiar, adaptadas a las necesidades de cada usuario. Entre ellas se encuentran el apoyo en la higiene personal, la alimentación, la movilidad dentro del hogar, el acompañamiento, así como tareas domésticas básicas como la limpieza, la preparación de alimentos o la organización del hogar.

Además, el servicio tiene un enfoque preventivo y de promoción de la autonomía, contribuyendo a evitar situaciones de deterioro, aislamiento o institucionalización, y ofreciendo apoyo tanto a la persona beneficiaria como a su entorno familiar o cuidador principal.

### Personas beneficiarias

- Personas con deterioro físico o psíquico, discapacidad o enfermedad.
- Personas en situación de soledad o aislamiento.
- Personas en situación de vulnerabilidad social.
- Familias con dificultades de cuidado.
- Personas cuidadoras que necesitan apoyo o respiro.
- Víctimas de violencia de género.

## Acceso al servicio

- Solicitud en Servicios Sociales municipales.
- Valoración técnica individualizada.
- Cumplimiento de requisitos (empadronamiento, necesidad...).
- Posible copago según capacidad económica.

## SERVICIO DE TELEASISTENCIA

La Teleasistencia es un servicio de carácter preventivo que proporciona atención inmediata, continua y a distancia, permitiendo a las personas permanecer en su domicilio con mayor seguridad, autonomía y tranquilidad. A través de un dispositivo conectado a un centro de atención permanente, el usuario puede establecer contacto directo con profesionales cualificados ante cualquier situación de emergencia, necesidad o inseguridad. El servicio incluye no solo la respuesta ante emergencias, sino también seguimiento personalizado, llamadas periódicas, recordatorios (medicación, citas) y acompañamiento emocional.

Asimismo, permite la movilización de recursos (familiares, sanitarios o sociales) cuando es necesario, contribuyendo a reducir situaciones de soledad, aislamiento o riesgo, y mejorando la calidad de vida de las personas usuarias mediante el uso de tecnologías adaptadas.

### Personas beneficiarias

- Personas mayores, especialmente las que viven solas.
- Personas con discapacidad o enfermedad.
- Personas en situación de vulnerabilidad o aislamiento.
- Personas que requieren supervisión en el domicilio.

## Acceso al servicio

- Solicitud en Servicios Sociales.
- Valoración técnica del riesgo.
- Cumplimiento de requisitos técnicos del domicilio.
- Posible copago según ingresos.

## SERVICIO DE COMIDAS A DOMICILIO

El Servicio de Comidas a Domicilio consiste en la entrega de menús completos, equilibrados y adaptados a las necesidades nutricionales de cada persona en su domicilio habitual, garantizando una alimentación adecuada y saludable.

Este servicio está especialmente dirigido a personas que, por razones de edad, enfermedad, discapacidad o limitaciones en su autonomía, no pueden preparar sus propios alimentos o no mantienen una dieta adecuada. Los menús son elaborados siguiendo criterios nutricionales y, en su caso, adaptados a prescripciones médicas específicas.

Además de cubrir una necesidad básica, este servicio tiene un importante carácter preventivo, ya que contribuye a evitar situaciones de malnutrición, deterioro de la salud o aislamiento social, favoreciendo el mantenimiento de la persona en su entorno habitual en condiciones dignas.

### Personas beneficiarias

- Personas con dificultades para preparar alimentos.
- Personas con dependencia o limitaciones funcionales.
- Personas en situación de aislamiento social.
- Personas o familias con necesidad puntual de apoyo.

## Acceso al servicio

- Solicitud en Servicios Sociales municipales.
- Valoración técnica de la necesidad.
- Acreditación de circunstancias personales o sanitarias.
- Posible copago según capacidad económica.

## CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

Los Centros Municipales de Mayores de Pozuelo de Alarcón son espacios de encuentro, participación y convivencia, orientados a promover un envejecimiento activo, saludable y participativo, así como el desarrollo personal y social de las personas mayores del municipio. Estos centros ofrecen una programación estructurada de actividades durante el curso (de octubre a junio), organizada en áreas como salud y bienestar, formación, cultura y expresión artística, que permiten a los usuarios mantenerse activos física y cognitivamente, adquirir nuevos conocimientos y reforzar sus habilidades sociales.

Además, se complementan con actividades mensuales abiertas, tales como conferencias, talleres, eventos culturales, salidas o actividades intergeneracionales, que favorecen la dinamización social y la participación en la vida comunitaria.

El municipio cuenta con tres espacios de referencia: Centro de Mayores Padre Vallet, Centro de Mayores Prados de Torrejón y Espacio de Mayores Voltorno.

Estos centros constituyen un recurso clave para prevenir la soledad no deseada, fomentar la autonomía personal y mejorar la calidad de vida, favoreciendo una vida activa, participativa y con sentido en la etapa de la madurez.

## Acceso al servicio

El acceso a los Centros Municipales de Mayores se realiza mediante la obtención de la tarjeta de usuario, que permite participar en las actividades y utilizar los servicios ofrecidos.

Para ello, **es necesario:**

- Estar empadronado en Pozuelo de Alarcón.
- Cumplir con los requisitos de edad establecidos.
- Solicitar el alta como usuario en los centros municipales o a través de los canales habilitados.

Una vez obtenida la tarjeta, los usuarios pueden acceder a la programación general y a los servicios disponibles.

## Inscripción en actividades

Cada año, al inicio del curso, se abre el periodo de matriculación en las actividades, en el que los usuarios pueden inscribirse en las diferentes propuestas incluidas en la programación.

Las actividades se organizan en áreas como salud y bienestar, formación, cultura y expresión artística.

La inscripción se realiza conforme a los plazos y procedimientos establecidos, y las plazas se asignan en función de la disponibilidad y criterios organizativos.

## Valor y beneficios del servicio

La participación en las actividades de los centros contribuye a fomentar el envejecimiento activo y saludable, mantener y mejorar las capacidades físicas y cognitivas, favorecer la autonomía personal, impulsar la participación social y comunitaria, prevenir situaciones de soledad y aislamiento, y potenciar el desarrollo personal y emocional. En conjunto, los Centros Municipales de Mayores se configuran como un recurso esencial para promover una vida activa, participativa y de calidad en las personas mayores de Pozuelo.

## SERVICIO DE PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA

El servicio de prevención de la soledad no deseada reúne un conjunto de recursos, apoyos y actuaciones dirigidos a detectar, prevenir y aliviar situaciones de aislamiento, soledad y vulnerabilidad social en las personas mayores del municipio.

Su finalidad es favorecer el bienestar emocional, reforzar la seguridad y el acompañamiento, y facilitar que las personas mayores puedan mantenerse en su entorno habitual con una mejor calidad de vida.

Este ámbito de actuación integra recursos municipales y apoyos complementarios de otras entidades, combinando medidas de acompañamiento, atención domiciliaria, teleasistencia, participación en centros municipales de mayores y dispositivos de apoyo en situaciones de riesgo.

Asimismo, este servicio se desarrolla mediante un trabajo coordinado con entidades sociales de referencia, como Cruz Roja y Cáritas, que colaboran en el acompañamiento, la detección de situaciones de vulnerabilidad y el refuerzo de la red de apoyo social.

Entre los recursos vinculados a este servicio destacan la teleasistencia, la ayuda a domicilio, los centros municipales de mayores y otros recursos de acompañamiento dirigidos a prevenir y reducir la soledad no deseada.

### **Personas destinatarias**

Este servicio está orientado principalmente a personas mayores que se encuentren en situación de soledad, aislamiento social, fragilidad o riesgo, así como a quienes presenten necesidades de apoyo personal, social o sanitario que puedan afectar a su bienestar.

### **Acceso al servicio**

El acceso se articula a través del área municipal de Política Social y Mayores, desde donde se ofrece información, orientación y derivación a los distintos recursos disponibles en función de las necesidades detectadas.

### **Valor y beneficios del servicio**

La prevención de la soledad no deseada contribuye a mantener el vínculo social, prevenir el aislamiento, reforzar la autonomía personal y mejorar la calidad de vida de las personas mayores. Además, permite una detección temprana de situaciones de riesgo y favorece una atención más cercana, coordinada y eficaz, gracias a la colaboración entre los servicios municipales y el tejido social del municipio.

## SERVICIO DE PODOLOGÍA

Servicio orientado al cuidado de la salud del pie, con tratamientos básicos realizados por profesionales cualificados. Se presta en los Centros Municipales de Mayores Padre Vallet y Prados de Torrejón.

Ofrece un coste reducido y precios asequibles para facilitar el acceso.

### Personas destinatarias

- Personas mayores usuarias de los centros.
- Personas con problemas de movilidad o patologías del pie.

### Acceso al servicio

Cita previa en el centro o por teléfono

#### CMM Prados de Torrejón

Lunes de 9:00 a 13:00 h y de 16:00 a 20:00 h y miércoles de 9:00 a 13:00 h.

Solicitar cita previa en conserjería del Centro o en el teléfono: 91 352 31 05

#### CMM Padre Vallet

Martes de 9:00 a 14:00 y jueves de 9:00 a 14:00 h.

Solicitar cita previa en conserjería del Centro o en el teléfono: 91 352 38 74.

## SERVICIO DE PELUQUERÍA

Servicio de cuidado personal que contribuye al bienestar, higiene y autoestima. Se presta exclusivamente en el Centro Municipal de Mayores Padre Vallet, con precios asequibles.

### Personas destinatarias

Personas mayores usuarias de los centros.

### Acceso al servicio

De lunes a viernes, de 09.00 a 14.00 y de 15.00 a 18.00 h en el Centro Municipal de Mayores Padre Vallet. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h y de 15:00 a 18:00 h.

Sábados de 10:00 a 14:00 horas.

Solicitar cita previa en peluquería o en el teléfono 91 352 16 99.

## SERVICIO DE CAFETERÍA Y COMEDOR

Servicio que ofrece alimentación equilibrada y espacio de convivencia, con menús y productos a precios asequibles.

### Personas destinatarias

Personas mayores usuarias de los centros.

### Acceso al servicio

**Centro Municipal de Mayores Padre Vallet:** de lunes a viernes de 09:00 a 20:00 h. Sábados, domingos y festivos de 10:00 a 20:00 h. Cierre del 9 al 17 de agosto (ambos inclusive) de 2025. **Teléfono:** 91 352 38 74

## SERVICIO PUNTO MUNICIPAL DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

El Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género es un servicio municipal especializado y gratuito dirigido a atender, apoyar y acompañar a mujeres víctimas de violencia de género, así como a sus hijos e hijas.

Este recurso ofrece una atención integral y personalizada, abordando la problemática desde una perspectiva social, psicológica y jurídica, a través de un equipo interdisciplinar compuesto por profesionales especializados.

Entre las actuaciones que desarrolla el servicio se incluyen la información y orientación, la intervención social, la atención psicológica a mujeres y menores, el asesoramiento jurídico, así como el seguimiento de cada caso y la coordinación con otros recursos especializados de la red de atención.

Además de la intervención directa, el servicio impulsa actuaciones de prevención, sensibilización y formación, dirigidas a la población en general y especialmente al ámbito educativo.

Este recurso se integra en la red de la Comunidad de Madrid, garantizando una atención coordinada y especializada que permite acompañar a las mujeres en todo el proceso de recuperación y salida de la situación de violencia.

### Personas destinatarias

- Mujeres víctimas de violencia de género.
- Hijos e hijas de las víctimas.
- Personas del entorno cercano que necesiten orientación o información.

### Acceso al servicio

- Solicitud directa de atención en el servicio.
- Derivación desde otros recursos municipales, sanitarios, educativos o policiales.

La atención se presta mediante cita previa, garantizando la confidencialidad.

**Teléfono:** 91 398 40 00

**Dirección:** Avda. Juan XXIII, 10 – Pozuelo de Alarcón

### Valor y beneficios del servicio

- Proteger y acompañar a las víctimas.
- Favorecer su recuperación personal, emocional y social.
- Garantizar una atención integral y coordinada.
- Prevenir la violencia de género mediante sensibilización.

## PROYECTO DE INTERVENCIÓN CON MENORES

Los Proyectos Socioeducativos para Menores en Situación de Riesgo son un recurso municipal orientado a apoyar a menores y familias con dificultades, mediante la puesta en marcha de actuaciones educativas y sociales complementarias al ámbito escolar y familiar.

Este servicio ofrece un espacio socioeducativo en horario de tarde, que se desarrolla varios días a la semana, en el que los menores participan en actividades de refuerzo educativo, desarrollo personal y convivencia. Su finalidad es prevenir situaciones de desprotección o exclusión social, favorecer el desarrollo de competencias sociales y personales, mejorar el clima familiar y contribuir a la prevención del fracaso escolar.

La intervención se realiza desde una perspectiva integral, trabajando tanto con los menores como con sus familias, a través de un acompañamiento educativo y social que permite reforzar habilidades, hábitos y pautas de comportamiento, promoviendo su integración social y educativa.

Este proyecto se enmarca en las políticas municipales de apoyo a la infancia y a las familias, y cuenta con financiación procedente de programas estatales y autonómicos orientados a la conciliación y la corresponsabilidad.

### **Personas destinatarias**

- Menores de entre 6 y 17 años residentes en Pozuelo de Alarcón.
- Menores en situación de riesgo social o con dificultades familiares, educativas o de integración.
- Familias que requieren apoyo en el desarrollo educativo y social de sus hijos.

### **Acceso al servicio**

- Derivación de los Servicios Sociales municipales a través del profesional de referencia.
- Valoración técnica de la situación del menor y su familia.

### **Valor y beneficios del servicio**

- Prevenir situaciones de exclusión social y desprotección.
- Mejorar el rendimiento y la continuidad escolar.
- Desarrollar habilidades sociales, emocionales y personales.
- Favorecer la integración social y la convivencia.

## COMPROMISOS ANUALES E INDICADORES DE CALIDAD

- Servicio de ayuda a domicilio – usuarios: 140
- Servicio de teleasistencia – terminales: 550
- Servicio de podología en centros municipales de mayores – servicios: 2.000
- Servicio de peluquería en centro municipal de mayores – servicios: 10.000
- Servicio de cafetería centro municipal de mayores – menús: 15.000
- Actividades intergeneracionales – participantes: 100
- Prevención soledad – participantes: 300
- Participación en actividades continuadas en los centros municipales de mayores – participantes: 2.150
- Participación en actividades continuadas en los centros municipales de mayores – actividades: 37
- Participación en actividades continuadas en los centros municipales de mayores – plazas: 3.200
- Viajes y visitas culturales – actividades: 78
- Viajes y visitas culturales – participantes: 2.500
- Conferencias y sesiones extraordinarias – participantes: 3.200
- Ciclos, seminarios y talleres especializados – participantes: 750
- Actividades lúdicas y encuentros tradicionales – actividades: 7
- Usuarios atendidos servicios sociales – nº usuarios atendidos: 9.000
- Expedientes sociales en los que se ha intervenido – nº expedientes: 4.200
- Expedientes nuevos – nº casos nuevos: 1.000
- Atenciones totales prestadas – nº atenciones prestadas: 8.600
- Atenciones prestadas en la unidad de atención social básica – nº atenciones: 6.250
- Atenciones prestadas en la unidad de atención social especializada – nº atenciones: 1.625

- Atenciones en el servicio de extranjería – nº atenciones: 725
- Servicio de manutención a domicilio – nº usuarios atendidos: 50
- Servicio de manutención a domicilio – nº comidas entregadas: 10.000
- Total ayudas concedidas – nº de ayudas: 1.000
- Total ayudas económicas – nº de ayudas: 700
- Usuarios en grupos socioeducativos – nº usuarios: 15
- Atención psicológica a mujeres víctimas – nº usuarias: 80
- Atención psicológica a menores víctimas – nº usuarios: 20
- Atención social a víctimas – nº usuarias: 175
- Atención jurídica a víctimas – nº usuarias: 100
- Formación profesionales del equipo – nº formaciones: 9
- Mesa municipal contra la violencia de género – nº sesiones: 1
- Coordinación técnica seguimiento órdenes de protección – nº reuniones: 1

## DIRECCIONES, TELÉFONOS Y HORARIOS

### Horario de Atención al Ciudadano – Sede de la Concejalía de Política Social y Mayores

- **Octubre a mayo**

Lunes, jueves y viernes: 09:00 – 14:00 hora

Martes y miércoles: 09:00 – 14:00 horas y 15:00 – 18:00 horas

Vacaciones escolares Navidad: De lunes a viernes: 09:00 – 14:00 horas

Vacaciones escolares Semana Santa: De lunes a viernes: 09:00 – 14:00 horas

- **Junio a septiembre:** De lunes a viernes: 09:00 – 14:00 horas

**Teléfono:** 91 398 40 00

**Correo electrónico:** [politicassocialemayores@pozuelo.madrid](mailto:politicassocialemayores@pozuelo.madrid)

**Dirección:** Avda. Juan XXIII, nº 10 (junto Centro Comercial El Torreón), 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

## CANALES PARA LA PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

- Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC)
- Pozuelo Responde
- Correo electrónico de la Unidad:  
[politicassocialemayores@pozuelo.madrid](mailto:politicassocialemayores@pozuelo.madrid)
- Buzón de la Alcaldesa