

# CERTIFICACIONES UNE 93200

Las **Cartas de Servicios** son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad y los derechos de la ciudadanía en general y de las personas usuarias de los servicios, en relación con éstos.

La norma UNE 93200 especifica los requisitos mínimos del contenido y del proceso de elaboración, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios, tanto de organizaciones públicas como privadas.

Las cuatro Cartas de Servicios pertenecientes a la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada: Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Centros de Día y Centros Municipales de Mayores, fueron certificadas por primera vez por AENOR el 23 de diciembre de 2014. Después, la certificación ha sido renovada el 23 de diciembre de 2017, el 23 de diciembre de 2020 y el 15 de diciembre de 2023.

## CERTIFICADOS DE CALIDAD: SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

**Certificado AENOR de Servicio Cartas de Servicios**



**CDS-2014/0042**

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

**AYUNTAMIENTO DE MADRID**  
Dirección General de Mayores y Atención Social

con domicilio social en: CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID

ha implantado una: Carta de Servicios

conforme con: UNE 93200:2008

para: Ayuda a Domicilio

prestado en: DG DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CL ALCALÁ, 45 1ª PLANTA, 28014 - MADRID


Sistema de certificación: Este certificado se ha concedido de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP A58.01.

Fecha de primera emisión: 2014-12-23  
Fecha de última emisión: 2015-03-05  
Fecha de expiración: 2017-12-23

*Ávelino BRITO MARQUINA*  
Director General de AENOR

**AENOR** Asociación Española de Normalización y Certificación | Grupo, 6. 28020 Madrid España | Tel. 902 302 201 - www.aenor.es

**Certificado AENOR de Servicio Cartas de Servicios**



**CDS-2014/0042**

AENOR certifica que la organización

**AYUNTAMIENTO DE MADRID**  
DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES

con domicilio social en: CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID

ha implantado una: Carta de Servicios

conforme con: UNE 93200:2008

para: Ayuda a Domicilio

prestado en: Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía CL ALCALÁ, 45 1ª PLANTA, 28014 - MADRID

Sistema de certificación: Este certificado se ha concedido de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP A58.01.

Fecha de primera emisión: 2014-12-23  
Fecha de última emisión: 2017-12-23  
Fecha de expiración: 2020-12-23

*Rafael GARCÍA MEIRO*  
Director General

**AENOR INTERNACIONAL S.A.U.**  
Grupo, 6. 28020 Madrid España | Tel. 91 432 4210 - www.aenor.com

**Cámara Certifica**



**CERTIFICACIÓN Y CONFIANZA CÁMARA, S.L.U.**

**CERTIFICA**

que la organización:

**AYUNTAMIENTO DE MADRID**  
Dirección General de Mayores

Con domicilio social: C/ Montalbán, 1 - Palacio De Cibeles, 28014 - Madrid

Ha implantado una **Carta de Servicios**

Conforme a la norma **UNE 93200:2008**

Para: **La Carta de Servicios de Ayuda a Domicilio.**

Prestado en: Paseo Chopera, 41 28045 Madrid

Certificado nº: CS.3118.20  
Fecha de expedición inicial. Initial Date Issued (\*): 23/12/2014  
Fecha de renovación. Renewal Date: 23/12/2020  
Vigencia del certificado. Certificate valid until: 22/12/2023


*Secretaría C.C.*  
Secretaria C.C.  
Secretary C.C.

*Rafael GARCÍA MEIRO*  
Director de Certificación  
Certification Manager

(\*) La organización fue certificada inicialmente por otra Entidad de Certificación. The organization was initially certified by another Certification Body.

**CÁMARA CERTIFICA.** Plaza de la Victoria, 1 - 28802 Alcañal de Henares (Madrid)  
Tel. +34 91 538 37 10 - www.camara-certifica.es

**Bureau Veritas Certification**



**Certificado de Carta de servicios**

Concedido a

DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA  
PASEO DE LA CHOPERA 41 - 28045 - MADRID - ESPAÑA

Bureau Veritas Certification declara que esta carta de servicios es acorde a los requisitos de la norma:

**NORMA**

**UNE 93200:2008**

Para los servicios de:

**AYUDA A DOMICILIO**

Certificado nº: ES141114-021 - 1  
Certificación Inicial: 23-12-2014  
Fecha de emisión: 15-12-2023  
Caducidad del certificado: 15-12-2026

La existencia y validez del presente certificado están supeditadas a las del certificado principal nº: ES141114-1

Bureau Veritas Iberia S.L.  
C/ Valportillo Primera 22-24, Edificio Caoba, 28108 Alcobendas - Madrid, España

1/1

# CERTIFICADOS DE CALIDAD: SERVICIO DE TELEASISTENCIA

**Certificado AENOR de Servicio  
Cartas de Servicios**



**CDS-2014/0040**

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

**AYUNTAMIENTO DE MADRID**  
Dirección General de Mayores y Atención Social

con domicilio social en: CL MONTAÑAN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID

ha implantado una: Carta de Servicios

conforme con: UNE 93200:2008

para: Teleasistencia

prestado en: DG DE CALIDAD Y ATENCION AL CIUDADANO CL ALCALA, 45 1ª PLANTA 28014 - MADRID

Sistema de certificación: Este certificado se ha concedido de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP A56.02.

Fecha de primera emisión: 2014-12-23  
Fecha de última emisión: 2015-04-05  
Fecha de expiración: 2020-12-23



Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

**AENOR** Asociación Española de Normalización y Certificación  
C/Alcala, 47 28014 Madrid, España  
Tel. 902 033 221 - www.aenor.es

**Certificado AENOR de Servicio  
Cartas de Servicios**



**CDS-2014/0040**

AENOR certifica que la organización

**AYUNTAMIENTO DE MADRID**  
DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES

con domicilio social en: CL MONTAÑAN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID

ha implantado una: Carta de Servicios

conforme con: UNE 93200:2008

para: Teleasistencia

prestado en: Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía CL ALCALA, 45 1ª PLANTA 28014 - MADRID

Sistema de certificación: Este certificado se ha concedido de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP A56.02.

Fecha de primera emisión: 2014-12-23  
Fecha de última emisión: 2017-12-23  
Fecha de modificación: 2018-02-29  
Fecha de expiración: 2020-12-23



Rafael GARCÍA MEIRO  
Director General

**AENOR INTERNACIONAL SAS**  
C/Alcala, 47 28014 Madrid, España  
Tel. 90 432 82 00 - www.aenor.es




CERTIFICACIÓN Y CONFIANZA CÁMARA, S.L.U.

**CERTIFICA**

que la organización:

**AYUNTAMIENTO DE MADRID**  
Dirección General de Mayores

Con domicilio social:  
C/ Montañán, 1 - Palacio De Cibeles, 28014 - Madrid

Ha implantado una **Carta de Servicios**

Conforme a la norma **UNE 93200:2008**

Para:  
**La Carta de Servicios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.**

**Prestado en:**  
Paseo Chopera, 41 28045 Madrid

Certificado nº. Certificate nº: CS.3115.20  
Fecha de expedición inicial. Initial Date Issued (\*): 23/12/2014  
Fecha de renovación. Renewal Date: 23/12/2020  
Vigencia del certificado. Certificate valid until: 22/12/2023




Secretaría C.C.  
Secretary C.C.

Director de Certificación  
Certification Manager

(\*): La organización ha certificado inicialmente por otro Entidad de Certificación. The organization was initially certified by another Certification Body.

**CÁMARA CERTIFICA** Plaza de la Victoria, 1 - 28952 Alcalá de Henares (Madrid)  
Tel. +34 91 538 37 10 - www.camara-certifica.es

**Certificado de Carta de servicios**  
Concedido a

DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA  
PASEO DE LA CHOPERA 41 - 28045 - MADRID - ESPAÑA

Bureau Veritas Certification declara que esta carta de servicios es acorde a los requisitos de la norma:

**NORMA**

**UNE 93200:2008**

Para los servicios de:

**TELEASISTENCIA DOMICILIARIA**

Certificado n°: ES141114-018 - 1  
Certificación Inicial: 23-12-2014  
Fecha de emisión: 15-12-2023  
Caducidad del certificado: 15-12-2026

La existencia y validez del presente certificado están supeditadas a las del certificado principal n°: ES141114-1

Bureau Veritas Iberia S.L.  
C/ Valportillo Primera 22-24, Edificio Casba, 28108 Alcobendas - Madrid, España

1/1



# CERTIFICADOS DE CALIDAD: SERVICIO DE CENTROS DE DÍA

**Certificado AENOR de Servicio  
Cartas de Servicios**



**CDS-2014/0041**

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

**AYUNTAMIENTO DE MADRID**  
Dirección General de Mayores y Atención Social

con domicilio social en: C/ MONTAÑÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID

ha implantado una: Carta de Servicios

conforme con: UNE 93200:2008

para: Centros de Día

prestado en: DG DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO C/ ALCAJÁ, 45 1ª PLANTA 28014 - MADRID

Sistema de certificación: Este certificado se ha concedido de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP A08.01

Fecha de primera emisión: 2014-12-23  
Fecha de última emisión: 2015-09-05  
Fecha de expiración: 2017-12-23



Avilino BRITO MAROZINA  
Director General de AENOR

**AENOR** Asociación Española de Normalización y Certificación  
Calle de Toledo, 40 - 28013 Madrid, España  
Tel. +34 91 530 37 10 - www.aenor.es

**AENOR**

**Certificado AENOR de Servicio  
Cartas de Servicios**



**CDS-2014/0041**

AENOR certifica que la organización

**AYUNTAMIENTO DE MADRID**  
DIRECCION GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES

con domicilio social en: C/ MONTAÑÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID

ha implantado una: Carta de Servicios

conforme con: UNE 93200:2008

para: Centros de Día

prestado en: Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía C/ ALCAJÁ, 45 1ª PLANTA, 28014 - MADRID

Sistema de certificación: Este certificado se ha concedido de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP A08.01

Fecha de primera emisión: 2014-12-23  
Fecha de última emisión: 2017-12-23  
Fecha de modificación: 2018-02-29  
Fecha de expiración: 2020-12-23



Rafael GARCÍA MEIRO  
Director General

**AENOR INTERNACIONAL S.L.**  
Sirena, 6, 28014 Madrid, España  
Tel. +34 91 412 60 00 - www.aenor.es

**CÁMARA CERTIFICA**

**CERTIFICACIÓN Y CONFIANZA CÁMARA, S.L.U.**

**CERTIFICA**

que la organización:

**AYUNTAMIENTO DE MADRID**

**Dirección General de Mayores**

Con domicilio social:  
C/ Montañán, 1 - Palacio De Cibeles, 28014 - Madrid

Ha implantado una **Carta de Servicios**

Conforme a la norma **UNE 93200:2008**

Para:  
**La Carta de Servicios de los Centros de Día.**

Prestado en:  
Paseo Chopera, 41 28045 Madrid

Certificado nº: Certicate nº:	CS.3116.20
Fecha de expedición inicial: Initial Date Issued (*)	23/12/2014
Fecha de renovación: Renewal Date	23/12/2020
Vigencia del certificado: Certificate valid until	22/12/2023



Secretaria C.C.  
Secretary C.C.



Director de Certificación  
Certification Manager

(\*) La organización ha sido certificada inicialmente por otra Entidad de Certificación. The organization was initially certified by another Certification Body.

**CÁMARA CERTIFICA**, Plaza de la Victoria, 1 - 28802 Alcala de Henares (Madrid)  
Tel. +34 91 538 37 10 - www.camaraconfianza.es

**Bureau Veritas Certification**

**Certificado de Carta de servicios**  
Concedido a

DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA  
PASEO DE LA CHOPERA 41 - 28045 - MADRID - ESPAÑA

Bureau Veritas Certification declara que esta carta de servicios es acorde a los requisitos de la norma:

NORMA

**UNE 93200:2008**

Para los servicios de:


**CENTROS DE DÍA**

Certificado nº:	ES141114-020 - 1
Certificación Inicial:	23-12-2014
Fecha de emisión:	15-12-2023
Caducidad del certificado:	15-12-2026

La existencia y validez del presente certificado están supeditadas a las del certificado principal nº: ES141114-1

Bureau Veritas Iberia S.L.  
C/ Valportillo Primera 22-24, Edificio Caoba, 28108 Alcobendas - Madrid, España

1/1



# CERTIFICADOS DE CALIDAD: SERVICIO DE CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

**Certificado AENOR de Servicio  
Cartas de Servicios**



**CDS-2014/0043**

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

**AYUNTAMIENTO DE MADRID**  
Dirección General de Mayores y Atención Social

con domicilio social en: CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE OBELES, 28014 - MADRID  
ha implantado una: Carta de Servicios  
conforme con: UNE 93200:2008  
para: Centros de Mayores  
prestado en: DG DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CL ALCALÁ, 45 1ª PLANTA, 28014 - MADRID

Sistema de certificación: Este certificado se ha concedido de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP AS8.01

Fecha de primera emisión: 2014-12-23  
Fecha de última emisión: 2015-03-05  
Fecha de expiración: 2017-12-23



Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

**AENOR** Asociación Española de Normalización y Certificación  
Girona, 6. 28024 Madrid, España  
Tel. 902 303 201 - www.aenor.es

**AENOR**

**Certificado AENOR de Servicio  
Cartas de Servicios**



**CDS-2014/0043**

AENOR certifica que la organización

**AYUNTAMIENTO DE MADRID**  
DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES

con domicilio social en: CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE OBELES, 28014 - MADRID  
ha implantado una: Carta de Servicios  
conforme con: UNE 93200:2008  
para: Centros de Mayores  
prestado en: Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía CL ALCALÁ, 45 1ª PLANTA, 28014 - MADRID

Sistema de certificación: Este certificado se ha concedido de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP AS8.01

Fecha de primera emisión: 2014-12-23  
Fecha de última emisión: 2017-12-23  
Fecha de expiración: 2020-12-23



Rafael GARCÍA MEIRO  
Directo General

**AENOR INTERNACIONAL S.L.U.**  
Girona, 6. 28024 Madrid, España  
Tel. 91 422 80 00 - www.aenor.com



**CERTIFICACIÓN Y CONFIANZA CÁMARA, S.L.U.**

**CERTIFICA**

que la organización:

**AYUNTAMIENTO DE MADRID**  
Dirección General de Mayores

Con domicilio social:  
C/ Montalbán, 1 - Palacio De Obelios, 28014 - Madrid

Ha implantado una **Carta de Servicios**  
Conforme a la norma **UNE 93200:2008**  
Para:  
**La Carta de Servicios de los Centros Municipales de Mayores.**

Prestado en:  
Paseo Chopera, 41 28045 Madrid

Certificado nº. Certificate nº.	CS.3119.20
Fecha de expedición inicial. Initial Date Issued (*)	23/12/2014
Fecha de renovación. Renewal Date	23/12/2020
Vigencia del certificado. Certificate valid until	22/12/2023



Secretaría C.C.  
Secretary C.C.



Director de Certificación  
Certification Manager

(\*) La organización fue certificada inicialmente por otra Entidad de Certificación. The organization was initially certified by another Certification Body

**CÁMARA CERTIFICA** Plaza de la Victoria, 1-28602 Alcalá de Henares (Madrid)  
Tel. +34 91 538 37 10 - www.camarcertifica.es

**Bureau Veritas Certification**

**Certificado de Carta de servicios**  
Concedido a

DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA  
PASEO DE LA CHOPERA 41 - 28045 - MADRID - ESPAÑA

Bureau Veritas Certification declara que esta carta de servicios es acorde a los requisitos de la norma:


NORMA  
**UNE 93200:2008**  
Para los servicios de:

**CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES**

Certificado nº:	ES141114-019 - 1
Certificación Inicial:	23-12-2014
Fecha de emisión:	15-12-2023
Caducidad del certificado:	15-12-2026

La existencia y validez del presente certificado están supeditadas a las del certificado principal nº: ES141114-1

Bureau Veritas Iberia S.L.  
C/ Valportillo Primera 22-24, Edificio Caoba, 28108 Alcobendas - Madrid, España



1/1