

CARTA

DE

SERVICIOS

MPE02.01-D04 Carta de Servicios del recurso CDIATML

v07.5 27/01/2026

centro de desarrollo infantil
y atención temprana
maría de luna vila-real



Centro de titularidad municipal y gestión privada integrado
en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales



Fecha de entrada en vigor de esta versión: 27 de enero de 2026.

PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

El Castillo Gestión Integral S.L., como parte de Grupo El Castillo, Atención Sociosanitaria, tiene como **Propósito** el contribuir a mejorar el futuro de nuestra sociedad.



Misión

Cuidamos y acompañamos a personas vulnerables formando parte de su proyecto de vida a través de una atención integral, individualizada y de calidad.



Visión

Queremos ser el referente en los sectores social, sanitario y educativo en la atención a las personas generando conocimiento y aprendizaje.



Valores

Rigor

Empatía

Innovación

Ética

Compromiso

Todas las entidades y recursos de Grupo El Castillo, Atención Sociosanitaria tienen implantado un Sistema de Gestión que integra el Modelo EFQM, certificado y validado en el nivel 300+, ENS certificado en nivel ALTO y las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018.

El Castillo Gestión Integral S.L. cuenta, además, con el sello “Fent Empresa. Iguals en Oportunitats”.



La presente Carta de Servicios tiene como finalidad informar de manera clara, transparente y accesible a las personas usuarias, familias y demás grupos de interés sobre los servicios que presta el CDIAT María de Luna, así como sobre los compromisos de calidad asumidos en su prestación.

Asimismo, constituye una herramienta de mejora continua, orientada a establecer estándares de calidad medibles, fomentar la participación de las personas usuarias y garantizar la rendición de cuentas ante la ciudadanía y la administración pública.

Esta Carta de Servicios tiene dos años de vigencia con el fin de que los servicios definidos, los compromisos y los indicadores reflejen la realidad actualizada. De igual manera, será revisada siempre que haya modificaciones sustanciales que lo requieran.



La responsabilidad de la elaboración, seguimiento, revisión y actualización de la presente Carta de Servicios corresponde al Departamento de Calidad y Proyectos, con el apoyo de la Dirección del Centro y de su equipo técnico.



PRESENTACIÓN DEL RECURSO

El Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana María de Luna, cuya titularidad pertenece al Ayuntamiento de Vila-real, está gestionado por El Castillo Gestión Integral S.L., desde su apertura en 2019 y cuenta con una capacidad de 45 plazas.

Es un recurso de atención ambulatoria a niños y niñas de 0 a 6 años con alteraciones en su desarrollo o riesgo de padecerlas, cuyo objetivo principal es que los niños y niñas reciban una atención global especializada que permita el desarrollo armónico de las diferentes áreas incidiendo, de esta forma, en una mejor calidad de vida.

SERVICIOS

- Valoración, diagnóstico y coordinación con los servicios de Salud Pública.
- Tratamiento y seguimiento individualizado.
- Atención interdisciplinar.
- Coordinación con recursos comunitarios, escolares y sanitarios.
- Información, apoyo y orientación a familiares, dotándolos de pautas para conseguir conductas sociales y educativas sobre sus hijos e hijas.
- Promoción de la integración familiar, social y escolar.
- Tratamiento fisioterapéutico especializado.
- Tratamiento logopédico especializado.

OBJETIVOS

- Valorar la situación bio-psico-social de la nueva persona usuaria por el equipo multidisciplinar.
- Coordinar las actuaciones de los distintos profesionales, estableciendo una valoración conjunta e integral para determinar cuáles son las necesidades del menor y planificar la intervención.
- Prestar los tratamientos, actividades rehabilitadoras, y cuidados específicos adecuados para mantener o mejorar el estado de salud física y mental de las personas usuarias.
- Reducir los efectos de una deficiencia o déficit sobre el conjunto global del desarrollo del niño.
- Optimizar, en la medida de lo posible, el curso del desarrollo del niño.
- Introducir los mecanismos necesarios de compensación, de eliminación de barreras y adaptación a necesidades específicas.
- Evitar o reducir la aparición de efectos o déficits secundarios o asociados producidos por un trastorno o situación de alto riesgo.
- Atender y cubrir las necesidades y demandas de la familia y el entorno en el que vive el menor.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES

Las personas usuarias del CDIAT María de Luna podrán utilizar todas las instalaciones y servicios del Centro, de acuerdo con las normas establecidas para ello, y ejercer los siguientes derechos:

- Recibir los tratamientos que se prestan en el Centro en función de la valoración de sus alteraciones de desarrollo con una atención global, dirigida a sus circunstancias médicas, psicológicas, educativas y socio familiares.
- Utilizar las instalaciones y material del Centro, que habrán de adaptarse tanto como sea posible a sus condiciones personales con las máximas garantías de seguridad.
- Atención sin discriminación por edad, sexo, raza, religión o cualquier otra circunstancia personal o social. Respeto a su intimidad y dignidad.

Derechos de los padres, madres y/o representantes legales de las personas usuarias:

- Recibir información adecuada sobre:
 - Objetivos y normas de funcionamiento del Centro.
 - El diagnóstico del niño/a, el tratamiento que recibe y su evolución.
 - Derivaciones o comunicaciones con profesionales de otros ámbitos relacionados con la situación del sujeto o de la familia en los casos pertinentes.
 - Horario de tratamiento, posibles cambios o anulaciones en el mismo con la máxima antelación posible y otras actividades que se realicen en el Centro dirigidas a padres, madres y/o tutores legales.
 - Orientación sobre pautas de actuación con el niño o niña, dinámica familiar y recursos externos.
 - Los aspectos más importantes del proceso terapéutico previo a su finalización.
- Poder obtener del Centro, por escrito y en forma comprensible, los contenidos básicos de las informaciones anteriormente señaladas:
 - Informe escrito al finalizar el tratamiento.
 - Informes escritos dirigidos a otros servicios públicos que traten o puedan tratar la situación de los usuarios o de la familia.
- Mantener su plaza y horario en el Centro cuando las faltas de asistencia sean debidamente justificadas.
- Recibir de la Dirección del Centro, dentro del horario y días establecidos, la información y las explicaciones que se consideren oportunas.
- Participar en aquellas actividades que organice el Centro.
- Utilizar las hojas de reclamaciones para manifestar formalmente las quejas que se estimen convenientes.

DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES

Las responsabilidades que se asumen al recibir los servicios objeto de esta Carta son:

- Conocer las normas de funcionamiento y disciplina establecidas en este Reglamento.
- Respetar la dignidad del personal del Centro y las decisiones que, en el ejercicio de sus funciones técnicas, tengan que tomar respecto al tratamiento de los niños/as.
- Respeto de los niños/as, así como de las normas elementales de convivencia.
- Responsabilizarse del comportamiento y sus consecuencias de los niños/as a su cargo durante su estancia en el Centro.
- Cumplimiento estricto del horario de las sesiones terapéuticas, así como a la justificación de las causas que hayan impedido dicho cumplimiento.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Respetar las sesiones de tratamiento, evitando su interrupción, sin autorización del personal del Centro.
- Colaborar en el programa individual establecido por el equipo técnico, siguiendo las pautas que se puedan determinar dentro y fuera del Centro.
- Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del Centro o Servicio en esta materia.
- Asistir a las entrevistas a las que sean citados, así como facilitar aquellos datos y documentos que le puedan ser requeridos por el equipo técnico, tanto en lo concerniente al niño/a objeto de tratamiento como de su situación familiar y de cualquier circunstancia que pudiera ser relevante para su mejor atención en el Centro.
- Firmar cuantas autorizaciones y conformidades sean indispensables en beneficio del niño/a a su cargo.
- Asistir a las reuniones a las que sean convocados por el equipo técnico y/o la dirección del Centro.
- Respetar las condiciones de las sesiones de tratamiento y de la asistencia al Centro indicadas en el Reglamento de Régimen Interno.
- Plantear sus sugerencias, quejas y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

NORMATIVA REGULADORA APLICABLE

El Centro se rige por la normativa vigente en materia de servicios sociales, atención a la dependencia y derechos de las personas usuarias, entre la que se incluye, con carácter enunciativo y no limitativo:

- Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
- Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales.
- Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.
- Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema valenciano.
- Real Decreto 1050/2013, de 27 de diciembre, por el que se regula el nivel mínimo de protección establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley 4/2012, de 15 de octubre, de la Generalitat, por la cual se aprueba la Carta de Derechos Sociales de la Comunidad Valenciana.
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

PARTICIPACIÓN

El CDIAT María de Luna tiene definidas diferentes fórmulas y mecanismos para que las personas usuarias puedan participar, pudiendo utilizar cada persona aquella o aquellas que más se ajusten a sus necesidades:

- Buzón de quejas y sugerencias.
- Asambleas de personas usuarias que se celebran en el Centro de manera periódica.
- Consejo mixto de participación (padres y/o tutores legales y profesionales).
- Encuestas de satisfacción anuales y cuando causen baja del Centro.
- Los familiares o tutores participarán en las correspondientes reuniones que se realicen con los profesionales de referencia donde podrán, además de en los programas de intervención, expresar sus opiniones y propuestas de mejora.

A través de estos mecanismos, los familiares o tutores pueden participar activamente en la revisión, evaluación y, en su caso, propuesta de modificación de la Carta de Servicios, trasladando sus aportaciones, sugerencias y expectativas, que serán analizadas por la Dirección del Centro como parte del proceso de mejora continua.

COMPROMISOS DE CALIDAD

El Centro asume una serie de compromisos de calidad en la prestación de sus servicios, orientados a garantizar una atención integral, individualizada y centrada en la persona, conforme a los principios de calidad, mejora continua y transparencia.

Dichos compromisos se concretan mediante indicadores objetivos que permiten evaluar periódicamente su grado de cumplimiento.

Compromiso	Indicador	Objetivo
Prestar un servicio individualizado de calidad adaptado a las necesidades de las personas usuarias.	Grado de satisfacción de los familiares % de acciones de mejora del servicio propuestas llevadas a cabo	80% 95%
Ofrecer un trato amable, de acuerdo con nuestro Código Ético, con un lenguaje claro y comprensible	Grado de satisfacción en cuanto a la amabilidad y adecuación del trato profesional recibido	90%
Gestionar todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en plazo	% anual de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 9 días naturales siguientes a su presentación	90%
Garantizar la escucha activa y la recogida sistemática de la opinión de los Grupos de Interés	% anual de aportaciones recogidas a través de los canales de participación y analizadas	90%
Elaborar un Programa Individualizado de Intervención a todas las personas atendidas y consensuarlo con cada familia	% anual de personas atendidas que tienen un/a tutor/a de referencia.	100%
	% anual de Programas Individualizados consensuados con la familia	100%
Ofrecer programas de intervención adecuados a las necesidades de las personas usuarias	Grado de satisfacción con los programas de intervención/actividades realizados	90%

El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad se evalúa anualmente mediante los indicadores asociados. Los resultados obtenidos son analizados por la Dirección del Centro y utilizados como base para la adopción de acciones de mejora.

Los resultados del seguimiento de los compromisos de calidad pueden ser consultados en el tablón de anuncios del Centro.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios será difundida internamente a través de reuniones informativas, tablón de anuncios y documentación corporativa.

Externamente, estará disponible para las personas usuarias y familias en formato físico en el Centro, en la página web de Grupo El Castillo y a través de los canales habituales de información del Recurso.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y COMPENSACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la presente carta de servicios se dirigirán a la Dirección del Centro. Tras su análisis, se informará a la persona interesada de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas de subsanación adoptadas para corregir la deficiencia detectada, cuando ello sea posible.

Adicionalmente, y cuando la naturaleza del servicio lo permita, el Centro podrá adoptar medidas de compensación adecuadas al incumplimiento producido, orientadas a restituir la calidad del servicio afectado o a ofrecer una respuesta alternativa, siempre dentro del marco normativo aplicable y de las competencias del Recurso.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Centro dispone de un buzón de comunicaciones a través del cual cualquier persona puede dirigir sus quejas, sugerencias o felicitaciones. Además, dispone de hojas de reclamaciones a su disposición.

Pueden dirigirse también mediante correo postal, formulario de contacto de la página web o a través del correo electrónico.

Serán respondidas en un plazo no superior a 9 días naturales desde su recepción.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

A los efectos de la presente Carta, los datos de contacto son:

 Centro Especializado de Atención a Personas Dependientes Gran Vía

 Calle Martí l'Humà s/n, 12540 Vila-real (Castellón)

 964 547 136

 cdiat.vila-real@grupoelcastillo.com

 De lunes a viernes de 9:00h a 14:00h y 15:00h a 18:00h.

 Se puede llegar en tren de cercanías Renfe (línea C-6) y mediante el servicio gratuito Bus Urbà de Vila-real (línea L1A).



www.grupoelcastillo.com

HISTORIAL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Cambios
01	27/09/2021	Edición inicial del documento.
02	01/02/2022	Se modifica la presentación de la entidad.
03	24/04/2024	Se pasa a formato tríptico y se actualiza toda la información.
04	08/05/2024	Se incluye el logo del Ayuntamiento.
05	08/08/2024	Se modifica el logo de la Conselleria.
06	05/03/2025	Se modifica el logo de la Conselleria.
07	27/01/2026	Se modifica el logo de la Conselleria.
07.5	27/01/2026	Versión UNE 93200:2008.