

CARTA

DE

SERVICIOS

MPE02.01-D04 Carta de Servicios del recurso CEADGV

v08.5 27/01/2026

centro especializado de
atención a la dependencia
gran vía castellón


grupoelcastillo
■ **atención sociosanitaria**


el castillo
gestión integral



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



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Servicios
Sociales, Familia e Infancia

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 CEAD Gran Vía, 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 Especializado de Atención a Personas Dependientes Gran Vía, es de titularidad pública, perteneciente a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, con gestión privada por El Castillo Gestión Integral S.L., desde su apertura en mayo de 2012.

Debido a la pluralidad presente en los perfiles de las personas a las que se atiende, nos encontramos ante un Centro de tipología mixta. Se presta servicio a personas con diversidad daño cerebral, enfermedad mental y alzhéimer, ofreciendo una asistencia social y sanitaria de calidad, especializada y personalizada, que aborda aspectos rehabilitadores, convivenciales, así como facilitadores de la integración y desarrollo de la funcionalidad y la autonomía diaria. Cuenta con las siguientes plazas:

- Residencia para personas con Alzheimer: 17 plazas
- Centro de Día para personas con Alzheimer: 33 plazas
- Residencia para personas con daño cerebral: 16 plazas
- Centro de Día para personas con daño cerebral: 24 plazas
- CEEM (Centro Específico de personas con Enfermedad Mental): 40 plazas
- CRIS (Centro de Rehabilitación de Rehabilitación e Integración Social): 70 plazas
- 2 Centros de Día para personas con enfermedad mental: 40 plazas

SERVICIOS

- Asistencia, apoyo o supervisión.
- Alojamiento, manutención y cuidados.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades de rehabilitadoras y físicas.
- Creación de espacios de ocio y lúdico-recreativos.
- Actividades psicoeducativas y de desarrollo individualizado.
- Colaboración para la búsqueda de otros recursos específicos.
- Apoyo a la rehabilitación, integración e inserción social y laboral.
- Acompañamiento en las gestiones administrativas y médicas.
- Información, orientación y asesoramiento a familias.
- Transporte.

OBJETIVOS

- Valorar la situación bio-psico-social de la persona usuaria por el equipo multidisciplinar, para determinar cuáles son sus necesidades y planificar la intervención.
- Prestar los tratamientos y actividades médicas rehabilitadoras adecuados para mantener o mejorar el estado de salud física y mental de las personas usuarias.
- Fomentar la adaptación, integración y participación social en el ámbito residencial.
- Evitar la desconexión con el entorno familiar, social y comunitario.
- Potenciar los hobbies y aficiones fomentando su creatividad, habilidad y destreza.
- Mantener o mejorar las capacidades cognitivas, las habilidades sociales y de comunicación.
- Recuperar o desarrollar sus aptitudes y capacidades existentes o potenciales hasta lograr la máxima autonomía posible en todas las Actividades de la Vida Diaria.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

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

- A ser tratadas con respeto y deferencia.
- A recibir información suficiente y veraz sobre el servicio que se presta.
- A conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A ser objeto de una atención directa y personalizada, sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- A exigir responsabilidades al Centro o Servicio en el que está inscrita cuando así corresponda legalmente.
- A presentar sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- A ser tratadas con la adecuada cualificación técnica, respeto, diligencia y confidencialidad, por parte de los/as profesionales.
- Que se inicien los procedimientos pertinentes para promover la protección legal, tanto a las personas como a sus bienes, cuando no posean la capacidad de decidir por sí mismas.
- A ser informadas en todo momento de los distintos objetivos de la intervención y a ser escuchadas para la definición de los mismos.
- A asistir a las Asambleas y Consejos de Participación y tomar parte en sus debates con voz y voto.
- A participar en los servicios y actividades que se organicen y colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de los mismos.
- Derecho de acceso, oposición, modificación, rectificación o supresión de los datos personales, cumpliendo con el RGPD.

DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

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

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal del Centro.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Plantear sus sugerencias, quejas y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Colaborar activamente en el proceso de intervención.
- 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.

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 180/2017, de 17 de noviembre, del Consell, de ordenación de competencias y servicios relativos a los funciones de tutela de la Generalitat respecto a los personas incapacitadas judicialmente o sometidas a procedimientos de incapacitación.
- 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.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 4/2012, de 15 de octubre, de la Generalitat, por la cual se aprueba la Carta de Derechos Sociales de la Comunidad Valenciana.
- Decreto 114/2010, de 30 de julio, del Consejo, por el cual se procede a la adecuación terminológica en el ámbito de las personas con discapacidad.
- Decreto 74/2007, de 18 de mayo, del Consell, por el que se regula la ordenación de la atención sanitaria en centros sociosanitarios de la Comunitat Valenciana.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad.
- 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 Centro Gran Vía 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 (personas usuarias, familias y profesionales).
- Encuestas de satisfacción anuales y cuando causen baja del Centro.
- Participar como personas electoras y elegibles en los procesos electorales del Centro.

A través de estos mecanismos, las personas usuarias y sus familias 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 las personas usuarias	80%
	Grado de satisfacción de los familiares	80%
	% de acciones de mejora del servicio propuestas llevadas a cabo	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 Onda nº 33, 12006 Castellón de la Plana (Castellón)

 964 247 849

 direccion.granvia@grupoelcastillo.com

 De lunes a domingo de 8:00h a 22:00h (consultar otro horario con Dirección)

 El transporte urbano de Castellón interconecta toda el área urbana con 18 líneas y bus nocturno.



www.grupoelcastillo.com

HISTORIAL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Cambios
01	27/09/2021	Edición inicial del documento.
02	07/02/2022	Se modifica el teléfono de contacto y la presentación de la entidad.
03	08/08/2022	Se añaden las plazas de CD de salud mental.
04	24/04/2024	Se pasa a versión tríptico y se actualiza toda la información.
05	07/05/2024	Se modifica la descripción del Centro.
06	08/08/2024	Se modifica el logo de la Conselleria y la presentación de la entidad.
07	24/02/2025	Se modifica el nombre de la Conselleria.
08	27/01/2026	Se modifica el logo de la Conselleria.
08.5	27/01/2026	Versión UNE 93200:2008.