

HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
Fecha	Revisión	Descripción / Modificaciones
05/06/2018	00	Edición inicial
15/01/2021	01	Actualización Objetivos, Indicadores, Compromiso de la Dirección, Medición y Seguimiento de Calidad
23/05/2025	02	Actualización Objetivos, Indicadores y Alcance
05/02/26	03	Número cuidadoras, servicios que ofrece la Entidad: Catering y Atención Psicológica

Revisado: Mauxi Leal

Aprobado: Omaira Álvarez Guerra



Mauxi Leal



Omaira Álvarez Guerra

CARTA SERVICIOS CENTRO DE DÍA NEP

QUIENES SOMOS

El Centro de Día NEP, perteneciente a la Asociación Niños Especiales de La Palma es un centro para personas con discapacidad y dependencia, ubicado en Las Manchas – Los Llanos de Aridane. Consta de 16 plazas y tiene capacidad para atender a personas con nivel alto o medio de autonomía, pero también a personas con grandes necesidades de apoyo.

Entre sus instalaciones específicas destacan 3 aulas de trabajo, 1 sala de fisioterapia, 1 sala de logopedia y 2 baños adaptados. Asimismo, tienen acceso a otras dependencias del Centro Rehabilitador de la Asociación NEP como son cocina, sala de reuniones, zonas ajardinadas, cancha accesible para practicar diferentes disciplinas deportivas, y la única piscina climatizada y acreditada para rehabilitación acuática, de la Comarca Oeste de la isla de La Palma.

El Centro de Día NEP tiene concierto con la Consejería de Acción Social, del Cabildo Insular de La Palma, para la ocupación y reserva de plazas en centros de servicios sociales de personas con discapacidad y dependencia, proporcionando atención integral en régimen de atención diurna a personas con discapacidad y/o Grado de Dependencia reconocido, entre 21 y 64 años de edad.

INFORMACION Y ATENCIÓN A LAS FAMILIAS

Toda la información que las familias precisen podrán obtenerla siempre que lo demanden, con una atención personalizada por parte de la Dirección del Centro de Día. Las familias podrán presentar sugerencias siempre que se crea que los servicios pueden mejorarse.

SERVICIOS

El Centro de Día NEP proporciona atención a sus personas usuarias de lunes a viernes, en horario de 8:00 am a 3:00 pm.

El servicio que presta el Centro de Día NEP a personas mayores de 21 años tiene como objetivo principal dar respuesta adaptada a las necesidades que presenta cada una de ellas a nivel intelectual, afectivo, físico y social.

A continuación, su oferta de servicios especializados:

1.- Fisioterapia:

- Tratamientos y técnicas rehabilitadoras que se prescriban, así como el seguimiento y evaluación de dichos tratamientos.
- Rehabilitación acuática en piscina climatizada, en el que se llevan a cabo diversos ejercicios terapéuticos, utilizando distintas variedades de posicionamiento en el medio acuático.

2.- Logopedia:

Con este servicio se pretende establecer, favorecer, facilitar y potenciar la comunicación en todos sus aspectos posibles.

3.- Pedagogía y Terapia Ocupacional: Impartir apoyo educativo adaptado, según las necesidades especiales de cada una de las personas usuarias, en áreas como la lectoescritura, comprensión de textos y habilidades sociales, y el refuerzo de otros aspectos de aprendizaje que necesiten ser trabajados para favorecer la autonomía personal.

Todas las actividades realizadas en el Centro de Día pretenden fomentar la autonomía personal, la participación activa y mejorar en todos los ámbitos posibles la calidad de vida de los usuarios y sus familias. El servicio pedagógico proporciona a los usuarios apoyo en las siguientes áreas:

- **Taller de Lectoescritura:** Trata de desarrollar las habilidades implicadas en el proceso de aprendizaje de la lectoescritura, adaptándolo a las capacidades cognitivas y peculiaridades de cada usuario.
- **Taller de Habilidades Matemáticas:** busca que el usuario desarrolle habilidades implicadas en el proceso de aprendizaje de cálculo, razonamiento espacial, etc. siempre adecuado a sus necesidades.
- **Habilidades Sociales:** el objetivo es conseguir desarrollar en el usuario un extenso abanico de conductas que le sirvan para adaptarse a la vida diaria.
- **Actividades Básicas de la Vida Diaria:** Trata de guiar a los usuarios para que desarrollen en su día a día actividades que les permitan alcanzar el máximo nivel de desarrollo personal y autonomía.
- **Estimulación Sensorial:** Pretende desarrollar habilidades de activación de los sentidos de los usuarios para mejorar la relación con el entorno.
- **Psicomotricidad:** Busca potenciar en el usuario las destrezas necesarias para el reconocimiento de su propio cuerpo.
- **Estimulación Cognitiva:** Trata de mejorar las capacidades cognitivas a través de actividades de: memoria, percepción, atención, lenguaje, funciones ejecutivas, etc.
- **Funciones ejecutivas:** Pretende que los usuarios consigan la capacidad de modificar diferentes conductas que favorezcan a su adaptación general realizando diferentes actividades de memoria de trabajo, planificación, flexibilidad cognitiva, fluidez verbal, inhibición y control atencional.
- **Talleres de Manejo Social:** Promueve que el usuario, mediante diferentes salidas en su entorno, adquiera las habilidades necesarias para realizar tareas en su día a día.
- **Celebraciones y Festividades:** Se pretende que los usuarios disfruten de todos los días festivos y fechas importantes en el calendario, implicándolos y creando una relación más estrecha con su entorno.
- **Actividades de ocio y tiempo libre, actividades lúdicas y deportivas adaptadas:** Semanalmente, se realizan actividades fuera del centro, visitas formativas y culturales, lúdicas, excursiones a parques naturales, zonas de playas, parques, etc. También se promueven actividades deportivas adaptadas, que incentivan la actividad física.

4.- Orientación y Asesoramiento

Las labores de orientación y asesoramiento corresponden, principalmente, a la persona a cargo de la Dirección del Centro de Día ya que se trata de tareas que buscan ayudar a la toma de decisiones más adecuadas para cualquier acción que tenga que ver con los usuarios o con sus familias.

Igualmente, se ofrece asesoramiento a cargo de los profesionales del equipo multidisciplinar especializado, como es la orientación sobre las pautas que deben continuarse fuera del Centro, para así obtener los mejores resultados posibles.

También se orienta y se informa a las familias sobre los progresos o incidencias que pudieran producirse en el día a día, así como las distintas alternativas que el equipo multidisciplinar del Centro de Día considera más acertadas para cada uno de nuestros usuarios.

5.- Servicios de Atención Directa y Apoyo a la Persona

El Centro de Día cuenta con 4 cuidadoras, que se ocupan de apoyar y acompañar a los usuarios en todas las actividades de la vida diaria, con el propósito de que puedan afrontar las mismas exitosamente e intentando en todo momento potenciar al máximo su autonomía personal.

6.- Atención Psicológica

Servicio que se presta por sesiones, bajo demanda de las personas usuarias y de sus familiares. Tiene un rol preventivo, educativo y de apoyo emocional, tanto para las personas usuarias como para sus familias, sin invadir competencias sanitarias.

Su presencia refuerza la calidad del programa, aporta una mirada especializada y contribuye directamente a los objetivos de autonomía, bienestar y participación activa.

Serían tareas de este profesional:

- a) Valoración psicosocial no clínica. Evaluación del estado emocional, motivacional y conductual de las personas usuarias y aportaciones al Plan de Intervención Individual (PII) desde la perspectiva psicosocial.
- b) Sesiones individuales para trabajar habilidades adaptativas, regulación emocional, autoestima, motivación y participación activa.
- c) Talleres grupales para personas usuarias: estimulación cognitiva, bienestar emocional, fomentar la convivencia, la cooperación y la participación social.
- d) Acompañamiento y orientación a familias y cuidadores para mejorar la comunicación, el manejo de situaciones cotidianas y la comprensión de las necesidades de la persona dependiente y Asesoramiento sobre estrategias de convivencia, establecimiento de rutinas y fomento de la autonomía en el hogar.
- e) Participación en el trabajo interdisciplinar
- f) Acciones de sensibilización y formación
- g) Charlas y talleres dirigidos a familias, voluntariado o comunidad sobre prevención de la dependencia, bienestar emocional, inclusión social y comunicación con personas con discapacidad.

7.- Servicio de Manutención

Almuerzo bajo demanda de las personas usuarias. Para ello, se cuenta con el Catering de Sano Sano, empresa que cuenta con menús equilibrados y adaptados a las necesidades de cada persona (alergias, intolerancias, etc.)

8.- Dirección y Gestión

La persona a cargo de la Dirección y Gestión del Centro de Día NEP es la responsable, en líneas generales, de la toma de decisiones y de la coordinación y supervisión de todas las actividades y acciones que se emprenda.

DERECHOS Y OBLIGACIONES:

En general, las personas usuarias del Centro de Día, tendrán los derechos y deberes que se establezcan en el Reglamento de los Centros para Personas con Discapacidad de La Palma, en el Reglamento de Régimen Interior del Servicio y en la presente Carta de Servicios:

Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias del Centro de Día NEP gozan de los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico. De manera especial, en los términos fijados por el Reglamento de Centros de La Palma y el presente Reglamento de Régimen Interior, se observará el respeto a los siguientes derechos:

- Disfrutar de los servicios que se presten en el Centro de Día sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Recibir las prestaciones garantizadas del Catálogo de Prestaciones del Sistema.
- Utilizar los servicios de otros Centros, cuando la disponibilidad del mismo lo permita y el correspondiente órgano directivo lo acuerde.
- Al secreto profesional de los datos de su expediente personal, de su historia sanitaria y social.
- A la máxima intimidad en función de las condiciones estructurales de los Centros.
- Derecho de queja ejercido mediante hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios.
- Participar en los servicios y actividades que se organicen y colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de los mismos.
- Ser tratados/as con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales
- Elevar por escrito a la Dirección del Centro de Día propuestas relativas a mejoras de los servicios.
- Cualesquiera otros derechos que se reconozcan en el ordenamiento jurídico en materia de Servicios Sociales, Dependencia y Discapacidad.

Derechos relacionados con la información:

- Recibir información previa en formato accesible y comprensible en relación con cualquier intervención que le afecte, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con la misma.
- Recibir información y orientación suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones y normas internas de funcionamiento del servicio, los criterios de adjudicación y los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.
- Recibir en formato accesible, adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible, la valoración de su situación.
- Acceder en cualquier momento a la información de su Expediente, ya sea física o digitalmente, y obtener copia de la misma, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.
- Disponer de los recursos y de los apoyos necesarios para comprender la información que se le dirija.
- Acceder a la información que se publicará en el Tablón de Anuncios del Centro NEP y que, como mínimo, expondrá los siguientes documentos: el presente Reglamento de Régimen Interno, el Plan de Auto Protección, la Carta de Servicios, el Organigrama de la Entidad y el Plan de Actividades del trimestre.

Deberes de las personas usuarias del centro:

Las personas usuarias, tendrán el deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia con otras personas usuarias y los profesionales que le atienden.

- Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interior del Centro de Día, así como los acuerdos e instrucciones emanados de los órganos directivos.
- Facilitar información veraz sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito indispensable para el otorgamiento del servicio, así como comunicar a la Administración las variaciones de las mismas.
- Respetar el buen uso de las instalaciones del Centro de Día y colaborar en su mantenimiento.
- Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del Centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos en el uso de los equipamientos y del Centro.
- Poner en conocimiento de la Dirección del Centro de Día las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.

Respecto a los profesionales que ejercen su actividad en el Centro, tendrán los siguientes deberes:

- Participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e integración social, una vez se ha consensuado con los profesionales los términos de la atención necesaria para su situación.
- Cumplir las disposiciones contenidas en el contrato como usuario del Centro de Día NEP.
- Comparecer ante la Administración cuando la tramitación del expediente o la gestión del servicio así lo requiera.

POLÍTICA DE CALIDAD

NEP es una entidad madura, con más de 25 años de trayectoria, que fue Declarada de Utilidad Pública en el año 2010 y que recibió la Medalla de Oro de Canarias en 2017, en reconocimiento a su labor.

Busca una línea de crecimiento constante en el marco del compromiso con la mejora continua, todo ello proporciona la implementación de un Sistema de Calidad basado en la Norma UNE-EN ISO 9001.

La Dirección del Centro de Día NEP enfoca el Sistema de Calidad y la mejora continua de su eficacia, en el propósito de conseguir la satisfacción del usuario, cumpliendo con sus requisitos y con los legalmente establecidos, además de los propios del servicio que presta.

Para todo ello, la Dirección del Centro de Día fundamenta su compromiso en materia de calidad, a través de las bases de su Política de Calidad que son las que se desarrollan a continuación:

- El correcto desarrollo de la implementación del sistema de gestión de la calidad es responsabilidad de todos y cuenta con el respaldo y el compromiso de la gerencia.
- La mejora en la prestación de servicios que implica una mejora de los recursos, tanto humanos como materiales.
- Mantener un alto grado de preparación del personal, facilitándoles todas las herramientas y medios necesarios para ello, y estableciendo las medidas apropiadas para asegurar que esta Política de la Calidad sea entendida y practicada por todo el personal.

- Implantar una metodología de trabajo basada en la prevención y no en la corrección.
- Prevenir las desviaciones de la calidad de nuestros servicios y actividades.

El Centro de Día NEP también ha establecido su misión, visión y valores, siendo estos:

- **MISIÓN:** “Ofrecer servicios terapéuticos que mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad y dependencia de la isla de La Palma usuarias del Centro de Día y la de sus familias.
- **VISIÓN:** “Ser un referente en la Isla de La Palma por la cartera de servicios y recursos humanos que pone a disposición de las personas con discapacidad y dependencia”.
- **VALORES:** “Compromiso, Trabajo en equipo, Respeto, Igualdad.”

Esta Política de Calidad está en constante evolución del Centro de Día NEP, por lo que es revisada para su continua adecuación, al menos en la Revisión del Sistema por la Dirección y a la vez que los objetivos de calidad, al considerarse marco de referencia para establecer y revisar dichos objetivos.

La Política de Calidad del Centro de Día NEP, es el medio para conducir a la organización hacia la mejora de su desempeño, con lo que permanece expuesta en lugar visible para todo el personal y disponible para todas las partes interesadas, además es comunicada cada vez que sufra una revisión, para que sea entendida en todos los niveles.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Centro NEP dispone de un sistema de gestión de la calidad que toma como referencia la Norma UNE-EN-ISO 9001/2008, en cuanto a la prestación de servicios para personas adultas con discapacidad intelectual: Centro de Día NEP. El Plan de Calidad abarca todos los servicios y actividades del Centro. El objeto de todos los proyectos es el cumplimiento del fin social del servicio

El objetivo estratégico es la prestación de servicios cuyo nivel de calidad los haga competitivos desde el punto de vista del mercado, adecuados a la legislación vigente y a los requisitos de las personas beneficiarias.

Los objetivos generales del Centro de Día NEP en la prestación del servicio de atención diurna a nuestros usuarios son los siguientes:

- Ofrecer un hábitat seguro, accesible y adaptado a las necesidades funcionales de las personas usuarias en un ambiente confortable,
- Proporcionar una convivencia armoniosa entre las personas usuarias respetando la intimidad y privacidad individuales,
- Implantación del modelo de atención centrada en la persona con profesionales de referencia,
- Mejorar la calidad de vida, el bienestar subjetivo y la satisfacción con el propio proceso de necesidad de apoyos, favoreciendo la autoestima, el desarrollo personal y la integración socio ambiental, y prestar la atención necesaria a las personas usuarias según su necesidad de apoyo.

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección del Centro de Día NEP ha adquirido un compromiso firme con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y con su mejora continua.

Para conseguir los objetivos de calidad expuestos anteriormente, el equipo de profesionales que trabaja en el Centro de Día debe estar suficientemente motivado y satisfecho de formar parte del mismo. Este equipo es el mayor valor del Centro de Día NEP, por lo que debe existir un compromiso por parte de todos que asegure no solo una realización a nivel profesional sino también personal.

Cada dos años se realizará una encuesta de satisfacción del personal tomando medidas en aquellos ítems menos valorados. También, como parte de la evolución continua, el Centro de Día se someterá a una valoración anual por parte de las personas usuarias y sus familiares del Centro, con el fin de poner en marcha medidas para mejorar aquellos aspectos peor valorados y que estén dentro de nuestras posibilidades mejorar.

Algunos de los objetivos marcados donde se refleja nuestro compromiso, son los siguientes:

- Establecer un mínimo anual de talleres temáticos que promuevan y refuercen la autonomía personal de las personas usuarias del Centro de Día, tomando como referencia las Unidades Didácticas diseñadas especialmente para ello.
- Programar acciones puntuales, dentro del plan anual de actividades externas (visitas temáticas, excursiones, etc.), dirigidas a promover un conocimiento más profundo del medio por parte de las personas con discapacidad, de manera tal que favorezca su autonomía, independencia e integración.
- Proponer, e implementar, una serie de iniciativas que incentiven a las familias a participar de forma más activa y, por ende, se sientan más implicadas con el funcionamiento y desarrollo del Centro de Día. Esto significa, incrementar en al menos un 10% el número de familias que participan de manera activa en el funcionamiento y desarrollo del Centro de Día, y en la planificación de actividades, etc.

Debido a que consideramos al Centro de Día, de la Asociación Niños Especiales de La Palma, como un servicio que valora la igualdad de condiciones, oportunidades, derechos y obligaciones para todos los sexos, este año se continuará con la implantación del Plan de Igualdad.

MEDICION Y SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD

En este Centro de Día se realizará anualmente una encuesta a las personas usuarias y sus familias para medir su satisfacción con los servicios y con el personal multidisciplinar que ofrece y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Asimismo, bienalmente se realizarán encuestas de satisfacción al personal.

Dentro del Programa de Indicadores, podemos destacar los siguientes para evaluar la eficacia de los procesos del Centro:

- **Mantenimiento de Instalaciones.** % Cumplimiento del Plan Preventivo
- **Formación:** % de trabajadores que realizan una acción formativa anual
- **Participación de las personas usuarias y sus familias:** Incrementar en un % el número de familias que participan de manera activa en la dinamización del Centro de Día y su planificación de actividades, etc.
- **Atención Directa:** Garantizar que de forma periódica % de los usuarios del Centro de Día tengan sesiones individualizadas de Fisioterapia y Logopedia.
- **Gestión:** Diseñar y poner en marcha un Plan de Ahorro

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. MEJORA CONTINUA

Acciones correctivas. Se establecen acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades, con el objeto de prevenir su repetición. Se realizan los siguientes pasos:

- Revisar las no conformidades y determinar las causas.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones correctivas para asegurar que las no conformidades no vuelvan a aparecer.
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas. Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas adoptadas.

QUEJAS Y RECLAMACIONES:

Existe un Protocolo de Quejas y Sugerencias. También existe un documento donde tanto las personas usuarias, como familiares y trabajadores pueden hacer comunicaciones, consultas o quejas. El mismo puede solicitarse al personal administrativo o a la Dirección del Centro de Día.

Asimismo, se puede tramitar mediante correo electrónico a direccion@asociacionnep.org o mediante correo ordinario a la dirección Camino de Las Piteras, 22. Los Llanos de Aridane. CP 38759. La Palma.

Existen también hojas de reclamaciones a disposición de quien las solicite.

En Los Llanos de Aridane, a 05 de febrero de 2026



Niños Especiales
de La Palma
C.I.F. G-38464418

Isabel M. Martín G.
Presidenta Asoc. NEP



Omaira Álvarez Guerra
Directora Centro de Día NEP