

Los declarados se dirigirán a la Unidad responsable de la Carta de Servicios, si se comprobare la realidad del mismo, el/la Directora/a General del Imserso adoptará las medidas pertinentes en orden a la subsanación que proceda. En este caso, dirigirá carta de disculpa a la persona interesada. El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Formas de colaboración y participación

Las personas usuarias participan y están representadas por medio de la Asamblea General y la Junta de Gobierno.

Quejas y sugerencias

Las personas usuarias de los Centros Sociales de Mayores con Unidad de Estancias Diurnas podrán efectuar manifestaciones de insatisfacción con los servicios prestados, así como formular iniciativas para mejorar su calidad, a través de la presentación de quejas y sugerencias por los siguientes procedimientos:

- Presencialmente, a través del formulario disponible en el Centro y, además, habilitado en la sede electrónica del Instituto en la dirección <https://sede.imserso.gob.es>
- Mediante correo postal, a través de escrito o del formulario, debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.
- Mediante correo electrónico dirigido a la Unidad Responsable de la Carta de Servicios, en la dirección que corresponda según el centro al que se refiera la queja o sugerencia, de las detalladas en el apartado "Datos Útiles" de la presente Carta.

Unidad responsable de la Carta

La Dirección de cada Centro Social de Mayores, cuyas direcciones y teléfonos figuran detallados a continuación, supervisada por la Dirección Territorial, es la responsable de velar por los compromisos de calidad declarados en esta carta y de los oportunos impulsos de mejora.

Carta de Servicios (2014 - 2017)

CENTRO SOCIAL DE MAYORES CON UNIDAD DE ESTANCIAS DIURNAS DE CEUTA

Ubicación y dirección postal

Polígono Virgen de África, s/n
CEUTA-51002
Edificio accesible

Dirección electrónica y teléfonos

Correo electrónico: dpceuta@imserso.es
Teléfono: 956 522150
Fax: 956 522464

Transporte público

Parada de autobús ubicada en el propio Centro Social de Mayores

Horario de atención al público

Centro Social de Mayores: De 09:00 horas a 21:00 horas (excepto los sábados, en que el centro permanece abierto hasta las 15:00 horas). No se encontrará abierto en aquellas fiestas que, por su especial significado, determine su Junta de Gobierno.
Unidad de Estancias Diurnas: De 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, excepto festivos

CENTRO SOCIAL DE MAYORES CON UNIDAD DE ESTANCIAS DIURNAS DE MELILLA

Ubicación y dirección postal

C/.Cuerpo Nacional de Policía, 2
52004 Melilla

Edificio accesible

Dirección electrónica y teléfonos
Correo electrónico: cedmelilla@imserso.es
Teléfono Centralita: 952670388
Teléfono cabina pública: 952691522
Fax: 952691403

Transporte público

Existe parada de transporte público en el mismo Centro, situada en la C/ Actor Tallavi.
Se ofrece al igual servicio de llamada al transporte público.

Horario de atención al público.

Centro Social de Mayores: De 9:00 a 21:00 horas, todos los días, a excepción de los días 24, 25 y 31 de diciembre y 1 de enero.
Unidad de Estancias Diurnas: De 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, excepto festivos.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO
DE SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD



Carta de Servicios (2014 - 2017)

Centros Sociales de Mayores con Unidad de Estancias Diurnas



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO
DE SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD



Centros Sociales de Mayores con Unidad de Estancias Diurnas

IMSERSO

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) es una Entidad Gestora de la Seguridad Social, adscrita al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a través de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, responsable, en el ámbito de las competencias que tiene atribuidas, de los colectivos de personas mayores y de personas en situación de dependencia y del desarrollo de políticas y programas en relación con el envejecimiento activo de la población.

El Imserso presta servicios de apoyo y promoción a los colectivos de su competencia y dispone de una red de Centros de ámbito estatal.

Es objetivo prioritario del Imserso la mejora continua de la calidad de los servicios que ofrece a los ciudadanos.

La presente Carta recoge los compromisos de calidad que el Imserso asume con las personas usuarias de dichos servicios al tiempo que les informa sobre las formas de participación y colaboración en la consecución de ese objetivo de mejora continua y les ofrece la posibilidad de formular las quejas y sugerencias que estimen convenientes.

Los servicios centrales del Imserso están ubicados en Madrid,
Avda. de la Ilustración, s/n con Vta. a calle Ginzo de Limia, 58

Los Centros Sociales de mayores son establecimientos abiertos donde se prestan a las personas usuarias servicios sociales y asistenciales.

Servicios que presta

- ❖ Servicio de restauración: Cafetería y comedor.
- ❖ Servicios de peluquería.
- ❖ Actividades lúdico-deportivas.

Página Web: <http://www.imserso.es>
Sede electrónica: <https://sede.imserso.gob.es>

- ❖ Atención social: Información de los recursos del sistema público estatal y autonómico o local; atención personalizada.
- ❖ Atención sanitaria: Colaboración con la Sanidad Pública en actuaciones (campañas) de atención preventiva; escuela de salud para mayores; sensibilización ante hábitos saludables

Actuaciones culturales y formativas

A través de la Unidad de estancias diurnas: Atención social, atención a la salud psico-física, terapia ocupacional, atención psicológica, etc.

Compromisos de Calidad que asume el Centro

A) En el Centro Social de Mayores

- Facilitar la credencial de socio para el 95% de los solicitantes en el plazo de 5 días hábiles desde que se formula la petición y para el 5% restante en 10 días hábiles.
- Facilitar el 95% de informes sociales en el plazo de un mes desde la solicitud de los mismos, y el 5% restante dentro de los 40 días naturales siguientes a su petición.
- Contestar el 100% de las quejas presentadas que no requieran conocimiento o participación de otra Unidad de la Administración en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

B) En la Unidad de Estancias Diurnas

- Iniciar la prestación del servicio, siempre que existan plazas vacantes, en un plazo no superior a un mes desde la notificación de la Resolución de la concesión y aceptación del mismo, salvo que lo impidan causas ajenas al Centro.
- Valorar el periodo de adaptación de la persona usuaria en la Unidad de Estancias Diurnas en el 100% de los casos dentro de los primeros 20 días naturales tras su ingreso.
- Elaborar el Programa de Atención Individual en un plazo no superior a un mes desde el ingreso de la persona usuaria en la Unidad de Estancias Diurnas.
- Informar por escrito, al menos una vez al año, sobre su evolución a las personas usuarias o, en su caso, a las personas que les representen legalmente.
- Contestar el 100% de las quejas presentadas que no

requieran conocimiento o participación de otra Unidad de la Administración en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad

A) En el Centro Social de Mayores

- ✓ Porcentaje de personas a quienes se les facilita la credencial de socio en los plazos de cinco y de diez días hábiles desde que formulan la petición.
- ✓ Porcentaje de informes sociales facilitados en el plazo de un mes desde la solicitud de los mismos, así como dentro de los 40 días naturales siguientes a su petición.
- ✓ Porcentaje de quejas contestadas que no requieran conocimiento o participación de otra Unidad de la Administración en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

B) En la Unidad de Estancias Diurnas

- ✓ Porcentaje de personas usuarias a las que, existiendo plazas vacantes, ha comenzado a prestárseles el servicio en un plazo no superior a un mes desde la notificación de la Resolución de la concesión y aceptación del mismo, salvo que lo hayan impedido causas ajenas al Centro.
- ✓ Porcentaje de personas usuarias a las que se les valora su período de adaptación en el plazo de 20 días naturales tras su ingreso en la Unidad de Estancias Diurnas.
- ✓ Porcentaje de personas usuarias a las que se les elabora el programa de atención individual en un plazo no superior a un mes desde su ingreso en la Unidad de Estancias Diurnas.
- ✓ Porcentaje de personas usuarias o, en su caso, representantes legales a los que se informa anualmente por escrito sobre la evolución de aquéllas.
- ✓ Porcentaje de quejas contestadas, que no requieran conocimiento o participación de otra Unidad de la Administración, en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromi-