

# Carta de Servicios de los Centros Sociales de Mayores con Unidad de Estancias Diurnas

2021  
2024



NIPO 131210154



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES  
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DERECHOS SOCIALES



## ÍNDICE

<b>I- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LOS CENTROS</b>	<b>3</b>
<b>II- RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR LOS CENTROS</b>	<b>3</b>
<b>III- REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN</b>	<b>5</b>
<b>IV- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS LOS CENTROS</b>	<b>5</b>
<b>V- PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS</b>	<b>6</b>
<b>VI- NORMATIVA REGULADORA</b>	<b>6</b>
De carácter general	6
De carácter específico	7
<b>VII- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>8</b>
<b>VIII- COMPROMISOS DE CALIDAD</b>	<b>9</b>
<b>IX- INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS</b>	<b>10</b>
<b>X- MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDAN LA DIVERSIDAD, QUE FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>10</b>
<b>XI- SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b>	<b>11</b>
<b>XII- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS</b>	<b>11</b>
<b>XIII- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	<b>11</b>
<b>XIV- DATOS ÚTILES</b>	<b>12</b>
Ubicación y dirección postal del centro social de mayores con unidad de estancias diurnas del Imsero de Ceuta	12
Ubicación y dirección postal del centro social de mayores con unidad de estancias diurnas del Imsero de Melilla.	12

## **I- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LOS CENTROS**

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) es una Entidad Gestora de la Seguridad Social, adscrita al Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 a través de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, 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, entre sus recursos, dispone de centros de competencia estatal para la atención a las personas mayores y para la recuperación, rehabilitación y atención a personas con discapacidad física.

Los centros sociales de mayores con unidad de estancias diurnas son establecimientos abiertos donde se prestan a las personas usuarias servicios sociales y asistenciales. En tanto que centros públicos, su destino es prestar atención y asistencia necesaria, así como facilitar la convivencia y propiciar la participación e integración social.

De igual modo, se procura la realización de actividades tendentes a conseguir los siguientes objetivos:

- ✓ Unos niveles elevados de información.
- ✓ El fomento de la participación personal y comunitaria.
- ✓ El estímulo para llevar a cabo acciones de intercambio, de ayuda mutua.
- ✓ Mejora progresiva de la forma de vida.

Sin detrimento de su finalidad se consideran como recursos de la comunidad en general, de apoyo para la presentación de servicios sociales y asistenciales a otros sectores de la población.

Estos centros se configuran como un recurso de actuación nacional, por lo que pueden acudir a ellos socios de cualquier otro centro del territorio nacional.

## **II - RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR LOS CENTROS**

Los centros sociales de mayores prestan servicios destinados fundamentalmente a favorecer el ocio y tiempo libre de sus socios y socias, de manera concreta:

### **A) En el centro social de mayores**

- ✓ Servicio de restauración.
  - Cafetería.
  - Comedor.

- ✓ Servicios de peluquería.
  - Señoras.
  - Caballeros.
- ✓ Actividades lúdico-deportivas.
  - Concursos de todas las actividades lúdico deportivas (individuales y grupos/categorías masculina y femenina).
- ✓ Atención social.
  - Información de los recursos del Sistema público estatal y autonómico o local.
  - Atención personalizada por el/la trabajador/a social, mediante la utilización de recursos propios o derivaciones, en su caso.
- ✓ 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.
  - Talleres.
  - Cursos formativos para mayores.
  - Charlas informativas.
  - Colaboración en campañas promovidas por entidades públicas o privadas de interés general que favorezcan la mejor calidad de vida de las personas mayores.
  - Acceso a biblioteca.

## B) En la unidad de estancias diurnas

- ✓ De atención social.
  - Acogimiento y orientación de la persona usuaria.
  - Relación permanente con la familia, encaminada a conseguir una adaptación adecuada a la situación.
  - Fomento de la relación con los demás socios y socias del centro.
- ✓ De atención a la salud psico-física.
  - Rehabilitación y control médico, valoración del nivel de dependencia psico-física de la persona usuaria, realizando rehabilitación específica, encaminado al mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional.
  - Control y supervisión de higiene y baño.
  - Control y supervisión de dietas.
  - Cuidados de enfermería: historia, tratamiento, vacunaciones y controles de enfermería.
- ✓ Terapia ocupacional.
  - Gimnasia de mantenimiento, actividades de la vida diaria, terapia recreativa, ergoterapia, laborterapia, ludoterapia, psicomotricidad.

- ✓ Atención Psicológica.
  - Habilidades cognitivas, taller de la memoria.
- ✓ Otros servicios.
  - Peluquería, podología y biblioteca.

La unidad de estancias diurnas dispone de 20/25 plazas.

### **III- REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN**

Para acceder a la condición de socio o socia del centro social de mayores se requiere:

- ✓ Haber alcanzado la edad de 60 años.
- ✓ No padecer enfermedad infecto-contagiosa, ni psicopatías susceptibles de alterar la normal convivencia del centro.

De igual modo, pueden obtener esta condición quienes sean cónyuges de las personas que sean socias (con independencia de la edad), que mantendrán en caso de fallecimiento de aquéllas, en tanto no cambien de estado civil.

De forma excepcional, en función de la disponibilidad del local, y por decisión de la Junta de Gobierno puede adquirir la condición de socio/a quien sea titular de pensión o reúna determinadas circunstancias recogidas en el reglamento de régimen interior.

De manera concreta para el ingreso en la unidad de estancias diurnas deberá mediar resolución expresa de la Dirección Territorial del Imsero, accediendo a este servicio como consecuencia del programa individual de atención derivado de la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, o bien por aplicación de baremo, en su caso.

### **IV- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS LOS CENTROS**

Dentro del respeto a las normas de convivencia, cumplimiento del reglamento de régimen interior y de la adecuada utilización de las instalaciones, los socios y socias tienen derecho a:

- ✓ Asistir a la Asamblea General y tomar parte en sus debates con voz y voto.
- ✓ Tener acceso a todo tipo de publicaciones que se reciban en el centro.
- ✓ Participar en los servicios y actividades que se organicen, colaborando con sus conocimientos y experiencias en el desarrollo de los mismos.

- ✓ Formar parte de las comisiones que se constituyan.
- ✓ Elevar por escrito a la Junta de Gobierno o dirección del centro propuestas relativas a mejoras del servicio.
- ✓ Beneficiarse de los servicios y prestaciones establecidos para su atención.
- ✓ La utilización de los servicios de otros centros sociales de mayores cuando la disponibilidad de los mismos lo permita y la correspondiente Junta de Gobierno lo acuerde.
- ✓ La participación como electores y elegibles en los procesos electorales del centro.
- ✓ La obtención de documento acreditativo de su condición, de expedición gratuita.
- ✓ A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas y todos los demás derechos determinados en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## **V- PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS**

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

La Asamblea General está constituida por todas las personas usuarias del centro, o sus representantes si no pueden actuar por sí mismas. La Asamblea puede ser ordinaria (una vez cada año) o extraordinaria (cuantas veces sea necesaria mediante acuerdo del 25% de las personas socias del centro o mayoría simple de la Junta de Gobierno).

La Junta de Gobierno está integrada por la representación de los socios y socias elegidos de forma directa, libre y secreta. Su mandato será de dos años. Se pueden constituir comisiones de trabajo para el desarrollo de las funciones propias de la Junta de Gobierno.

## **VI- NORMATIVA REGULADORA**

La normativa reguladora de los servicios que presta el Imsero se explicita en los siguientes textos legales:

### **De carácter general**

- ✓ Constitución Española de 27 de diciembre de 1978 (BOE de 29 de diciembre).

- ✓ Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero (BOE de 4 de marzo), por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- ✓ Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- ✓ Real Decreto 1226/2005, de 13 de octubre (BOE de 14 de octubre) por el que se establece la estructura orgánica y funciones del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
- ✓ Resolución de 24 de febrero de 2010 (BOE de 16 de marzo), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
- ✓ Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- ✓ Ley 40/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre) de Régimen Jurídico del Sector Público.
- ✓ Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre (BOE de 31 de octubre), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- ✓ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (BOE de 6 de diciembre de 2018), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

## **De carácter específico**

- ✓ **Personas mayores.**
  - Orden de 16 de mayo de 1985 (BOE de 29 de mayo) por la que se aprueba el Estatuto Básico de los Centros de Tercera Edad.
  - Orden de 8 de enero de 1986 (BOE de 17 de enero) por la que se establecen baremos de admisiones, traslados y permutas en Centros Residenciales del Instituto Nacional de Servicios Sociales.
  - Resolución de 26 de agosto de 1987 (BOE de 1 de octubre) de la Dirección General del Instituto Nacional de Servicios Sociales, por la que se regulan los ingresos, traslados y permutas en los Centros Residenciales para la Tercera Edad.

- Orden de 4 de junio de 1993 (BOE de 22 de julio) por la que se modifica la Orden de 16 de mayo de 1985 que aprobó el Estatuto Básico de los Centros de la Tercera Edad.
- Real Decreto 117/2005, de 4 de febrero (BOE de 5 de febrero) por el que se crea y regula el Consejo Estatal de las Personas Mayores.
- ✓ **Autonomía Personal y Dependencia.**
  - Ley 39/2006, de 14 de diciembre (BOE de 15 de diciembre) de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y normativa de desarrollo.
  - Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero (BOE de 18 de febrero), por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por 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-ley 20/2012, de 13 de julio (BOE de 14 de julio), de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
  - Resolución de 13 de julio de 2012 (BOE de 3 de agosto), de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia para la mejora del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.
  - Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre (BOE de 31 de diciembre) por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

## VII- PRESENTACIÓN DE 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, en la [sede electrónica del Instituto](#).
- ✓ 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 XIII de la presente carta

En la tramitación de las quejas o sugerencias presentadas se estará a lo dispuesto en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre) por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

## **VIII - COMPROMISOS DE CALIDAD**

### **A) En el centro social de mayores**

1. Facilitar la credencial de socio/a para el 100% de las personas solicitantes en el plazo de 7 días hábiles desde que se formula la petición.
2. Facilitar el 100% de informes sociales en el plazo de 35 días naturales desde la solicitud de los mismos.
3. Contestar el 100% de las quejas en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

### **B) En la unidad de estancias diurnas**

1. 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, debidamente acreditadas.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Contestar el 100% de las quejas presentadas en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

## **IX- INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

### **A) En el centro social de mayores**

1. Porcentaje de personas a quienes se les facilita la credencial de socio/a en el plazo previsto.
2. Porcentaje de informes sociales facilitados en el plazo previsto.
3. Porcentaje de quejas contestadas en el plazo previsto.

### **B) En la unidad de estancias diurnas**

1. 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, debidamente acreditadas.
2. Porcentaje de personas usuarias a las que se les valora su período de adaptación en el plazo previsto.
3. Porcentaje de personas usuarias a las que se les elabora el programa de atención individual en el plazo previsto.
4. Porcentaje de personas usuarias o, en su caso, representantes legales a los que se informa por escrito sobre la evolución de aquéllas, en el plazo previsto.
5. Porcentaje de quejas contestadas en el plazo previsto.

## **X- MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDAN LA DIVERSIDAD, QUE FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Todos los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios son de aplicación general a todas las personas usuarias de los centros sociales de mayores, por lo que está asegurada la igualdad de género en el acceso al servicio y las condiciones de la prestación.

Los centros se ubican en edificios plenamente accesibles.

## **XI- SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos, los centros sociales de mayores con unidad de estancias diurnas han configurado los siguientes elementos de control:

- ✓ Constitución de una comisión de garantía de la calidad que se reúna, al menos, una vez al semestre, con ocasión de convocatoria de la Junta de Gobierno del centro.
- ✓ Realización de evaluación bienal de opinión de los socios y socias, mediante cuestionario anónimo, sobre los servicios del centro.
- ✓ Anualmente se informará en la Asamblea del seguimiento de los compromisos anteriores.
- ✓ Los centros disponen de un Plan de autoprotección que incluye evaluación de riesgos asociados, vigilancia de la salud, plan de emergencia y evacuación y formación de las personas trabajadoras que componen los equipos de primera y segunda intervención.

## **XII- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados se dirigirán a la unidad responsable de la carta de servicios, si se comprobare la realidad del mismo, el/la director/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.

## **XIII- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS**

La dirección del centro, 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.

Centro social de mayores con unidad de estancias diurnas de Ceuta:

Teléfono: 956 522 150

Correo electrónico: [dpceuta@imserso.es](mailto:dpceuta@imserso.es)

Centro social de mayores con unidad de estancias diurnas de Melilla:

Teléfono: 952 670 388

Correo electrónico: [cedmelilla@imserso.es](mailto:cedmelilla@imserso.es)

## XIV- DATOS ÚTILES

### **Ubicación y dirección postal del centro social de mayores con unidad de estancias diurnas del Imserso de Ceuta**

Es un edificio accesible, ubicado en Polígono Virgen de África, s/n.

*Dirección postal:*

Centro social de mayores con unidad de estancias diurnas.  
Polígono Virgen de África, s/n.  
51002 Ceuta

*Dirección electrónica y teléfonos:*

Correo electrónico: [dpceuta@imserso.es](mailto:dpceuta@imserso.es)  
Teléfono: 956 522 150  
Fax: 956 522 464

*Transporte público:*

Parada de autobús ubicada en el propio centro social de mayores.

*Horario de atención al público:*

Centro social de mayores: de 9:00 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 horas a 18:00 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.

### **Ubicación y dirección postal del centro social de mayores con unidad de estancias diurnas del Imserso de Melilla.**

Es un edificio accesible, ubicado en la zona centro de la ciudad, justo en la explanada de San Lorenzo, c/ Cuerpo Nacional de Policía, 5, esquina a la c/ Actor Tallavi, junto al edificio de la Jefatura Superior de Policía y el IV Centro de salud.

*Dirección postal:*

Centro social de mayores con unidad de estancias diurnas.  
C/ Cuerpo Nacional de Policía, 5.  
52004 Melilla

*Dirección electrónica y teléfonos:*

Correo electrónico: [cedmelilla@imserso.es](mailto:cedmelilla@imserso.es)  
Teléfono Centralita: 952 670 388  
Teléfono cabina pública: 952 691 522  
Fax: 952 691 403

*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 horas 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 horas a 19:00 horas de lunes a viernes, excepto festivos.

*Sede electrónica del Imserso:*

<https://sede.imserso.gob.es>