

Carta de Servicios 2021 - 2024

base 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 en el centro por medio de la Asamblea General y la Junta de Gobierno

Quejas y sugerencias

Los centros disponen de formularios de quejas y sugerencias a disposición de las personas usuarias, en donde podrán efectuar manifestaciones de insatisfacción con los servicios prestados, así como formular iniciativas para mejorar su calidad, a través de la presentación de los formularios 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.

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.

Datos útiles de los centros

Centro social de mayores con unidad de estancias diurnas de Ceuta

Ubicación y dirección postal
Polígono Virgen de África, s/n - 51002 Ceuta
Edificio accesible

Dirección electrónica y teléfonos
Correo electrónico: 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 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, 5 - 52004 Melilla
Edificio accesible

Dirección electrónica y teléfonos
Correo electrónico: 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 a 21 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 a 19 horas de lunes a viernes, excepto festivos.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



Carta de Servicios 2021 - 2024

Centros Sociales de Mayores



NIPO: 13121016X



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



Centros Sociales de Mayores

IMSERSO

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 Servicios 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 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 la ciudadanía.

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.

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

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

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

Servicios que presta

- ♦ Servicio de restauración: cafetería y comedor.
- ♦ Servicios de peluquería.
- ♦ Actividades lúdico-deportivas.
- ♦ 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/a para el 100% de las personas solicitantes en el plazo de 7 días hábiles desde que se formula la petición.
- ♦ Facilitar el 100% de informes sociales en el plazo de 35 días naturales desde la solicitud de los mismos.
- ♦ Contestar el 100% de las quejas presentadas 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, debidamente acreditadas.
- ♦ 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 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/a en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de informes sociales facilitados en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de quejas contestadas en el plazo previsto.

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, debidamente acreditadas.
- ♦ Porcentaje de personas usuarias a las que se les valora su período de adaptación en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de personas usuarias a las que se les elabora el programa de atención individual en el plazo previsto.
- ♦ 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.
- ♦ Porcentaje de quejas contestadas en el plazo previsto.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados se dirigirán a la unidad responsable de la carta de servicios, si se compro-