



CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO POLIVALENTE DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DE MELILLA

2026 - 2029

EDITA: © Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Imserso (Instituto de Mayores y Servicios Sociales)

<https://cpage.mpr.gob.es/>

NIPO: 235-26-016-1

Fecha edición: 2026



Índice

ÍNDICE	2
1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL CENTRO	3
2. PRINCIPALES SERVICIOS	4
3. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN	6
4. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO	8
5. DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO	10
6. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	11
7. NORMATIVA REGULADORA	12
8. COMPROMISOS DE CALIDAD	14
9. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	15
10. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN	16
11. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	16
12. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	17
13. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	17
14. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	18
15. DATOS DE CONTACTO DEL CENTRO	18

Una **carta de servicios** es un documento elaborado por los distintos centros de la Administración General del Estado.

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) ha elaborado la carta de servicios del Centro Polivalente de Servicios para personas mayores.

Su **objetivo** es informar a la ciudadanía y a las personas usuarias sobre:

- Los servicios que ofrece este centro.
- Los derechos de las personas que lo utilizan.
- Los compromisos asumidos por el Imserso para prestar servicios de calidad.

1. Datos identificativos y fines del centro

El **Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso)** es una Entidad Gestora de la Seguridad Social. El Imserso, a través de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, está adscrito al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

El Imserso, dentro de las funciones que le corresponden, es responsable de las personas mayores y de las personas en situación de dependencia. Además, es responsable del desarrollo de políticas y programas para promover el envejecimiento activo.

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.

El **Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores** de Melilla es un centro público que tiene como objetivo la atención asistencial y residencial a sus personas usuarias.

El centro desarrolla planes de atención individualizados, desde el modelo de atención centrado en la persona, e incorporando a la familia y el entorno afectivo y/o de las personas cuidadoras.

Utiliza herramientas que ayudan a mejorar la accesibilidad en el entorno y en los servicios, que incluyen:

- Asistencia integral y continuada.
- La conservación, y en su caso, potenciación de las capacidades, a través de técnicas adecuadas.
- La habilitación personal y social para el autocuidado, en los aspectos que sea posible.

- El desarrollo de las capacidades a través de actividades ocupacionales.
- El fomento de las relaciones personales y sociales a través de actividades de promoción de la vida activa, integración social y promoción de la autonomía personal.
- La prestación de ayuda de tercera persona para suplir la carencia o insuficiencia de la capacidad funcional.

El desarrollo de estos planes se basa en los siguientes **principios**:

- Dignidad y respeto.
- Personalización y atención centrada en la persona.
- Participación, control y elecciones.
- Derecho a la salud y al bienestar personal.
- Proximidad y conexiones comunitarias.

2. Principales servicios

El centro se considera como la vivienda habitual de las personas usuarias, por lo que reciben atención completa durante todo el día o en estancias de día, durante todos los días del año.

Los servicios del centro se adaptan al Plan de Atención Individual acordado con cada persona usuaria. Este Plan describe los objetivos que apoyan su proyecto de vida, incluyendo a su familia y garantizando que los cuidados sean personalizados según sus características, capacidades y preferencias, a desarrollar durante su estancia en el centro.

El Centro presta los siguientes servicios:

- Residencia total para personas dependientes y personas no dependientes.
- Residencia total para respiro familiar, en estancia temporal hasta dos meses por año natural (1 de enero a 31 de diciembre).
- Estancias en centro de día, con horario de 9:00 horas a 18:00 horas.
- Atención socio-rehabilitadora.
- Atención sanitaria geriátrica-gerontológica.
- Atención asistencial.

- Actividades de promoción de la vida activa, integración social y promoción de la autonomía.
- Administración.
- Recepción y Conserjería.
- Servicios concertados.

Estos servicios se concretan de la siguiente forma:

- **Ayuda o realización completa en las actividades básicas:**
 - Higiene.
 - Alimentación.
 - Vestido.
 - Movilidad.
- **Supervisión y acompañamiento para:**
 - La seguridad integral de la persona usuaria.
 - La utilización de los recursos del entorno.
- **Ayuda en la comunicación con otras personas:**
 - Telefónica.
 - Postal.
 - Telemática (correo electrónico).
- **Atención sanitaria:**
 - Valoración geriátrica con detección, tratamiento y seguimiento de problemas físicos, psíquicos y funcionales, realizando una prevención primaria, secundaria y terciaria.
 - Cuidados paliativos a las personas ya residentes.
- **Terapia ocupacional:**
 - Habilitación en la autonomía personal.

- Talleres ocupacionales.
- Sala multisensorial.

Servicio de trabajo social:

- Información y asesoramiento.
- Apoyo o realización de gestiones.
- Atención e información a las personas usuarias y sus familias.
- Actividades de ocio y tiempo libre.
- **Servicios residenciales:**
 - Alojamiento.
 - Alimentación.
 - Mantenimiento de ropa.
 - Limpieza.
- **Otros servicios:**
 - Gabinete de Accesibilidad.
 - Cafetería.
 - Peluquería.
 - Podología.
 - Servicios religiosos.
 - Servicio de transporte con acompañante (de 8:00 a 20:00 horas).
 - Seguridad.

3. Requisitos y procedimiento de admisión

Para acceder al Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla, se requiere:

- Tener 60 años o más.
- Ser pensionista de la Seguridad Social o tener la condición asimilada a los efectos de esta prestación.
- No necesitar atención médica especializada o cuidados que el centro no puede ofrecer, o que exceden de la capacidad del centro.
- No presentar alteraciones del comportamiento que puedan afectar a la convivencia en el centro.

Para la adquisición de plaza como persona en situación de dependencia, se requiere:

- La resolución del reconocimiento de la situación de dependencia.
- El Programa Individual de Atención (PIA) que determine el ingreso en centro residencial.

El cónyuge de la persona usuaria o la persona con quien esté unida maritalmente también puede obtener la condición de residente del centro, aunque no tenga la edad mencionada (60 años o más):

- Bajo las mismas circunstancias indicadas en el párrafo anterior.
- En los casos establecidos en las normas reglamentarias.

En las situaciones probadas de absoluta dependencia de la persona usuaria, y con un estudio previo detallado del caso concreto, el órgano competente podrá autorizar, de manera excepcional, que un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad se incorpore al centro como acompañante. Esta autorización no convierte a este familiar en residente del centro, ni le otorga los derechos propios como residente. Solo podrá participar en la Asamblea General y la Junta de Gobierno, que son los espacios de participación y representación del centro.

Procedimiento de admisión.

La persona interesada o, en su caso, su representante legal o la persona que ejerza medidas de apoyo legalmente reconocidas, realizarán la solicitud, entregando también los siguientes documentos:

- Informe social realizado por un profesional del trabajo social.
- Informe de salud de la persona solicitante.

Una vez baremada la solicitud, se incluirá en las listas de reserva.

Si se produce una baja en el centro, se consultará esa lista y se llamará a las personas por su orden establecido (prelación).

Una vez se incorpora al centro, la persona tiene un periodo de prueba de 20 días, ampliable a otros 20 días más. Después de este periodo de prueba, pasa a tener la condición fija de persona residente del centro.

4. Derechos de las personas usuarias del centro

Todas las personas usuarias del centro tienen **derecho a:**

- La privacidad, la intimidad y el respeto a la confidencialidad de sus datos.
- Las relaciones interpersonales.
- La dignidad e identidad personal.
- La información, el acceso a sus datos y a la documentación de su expediente.
- La protección y garantía de derechos.

Por tanto, el Imserso reconoce los siguientes **derechos de las personas usuarias** de los servicios que presta:

- El derecho a preservar y proteger su privacidad, evitando intromisiones en su vida personal sin su consentimiento. Este derecho tiene que ser compatible con la protección de su vida, su salud y su seguridad.
- El derecho a disponer y a utilizar su espacio privado. Las personas usuarias podrán participar, con sus aportaciones, en la decoración y personalización de sus habitaciones, respetando su funcionalidad, la limpieza y la seguridad. Las personas usuarias tienen derecho a permanecer en la misma habitación, salvo que no se aconseje por circunstancias personales u organizativas del centro.
- El derecho a administrar, conservar y proteger sus objetos personales.
- El derecho a que se mantenga el secreto profesional de los datos recogidos en su expediente individual, según la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (Boletín Oficial del Estado de 6 de diciembre), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- El derecho a la garantía de un trato adecuado y digno, respetando su libertad de opción para las relaciones interpersonales consentidas, incluso a compartir habitación siempre que las condiciones de habitabilidad y accesibilidad sean adecuadas.
- El derecho a la dignidad e identidad, y el reconocimiento del valor intrínseco de la persona con un trato respetuoso. Además, el respeto a su individualidad, sus necesidades y sus derechos durante toda su vida, independientemente de sus competencias o condiciones de salud.
- El derecho a ser tratadas con respeto, en su dignidad como personas y con plena garantía de derechos y libertades fundamentales. Además, el derecho a no ser discriminadas o excluidas por razón de edad, etnia, religión, ideología, territorio, identidad sexual, identidad de género, orientación sexual, enfermedad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- El derecho al respeto de sus valores y sus hábitos personales, siempre que no pongan en riesgo la normal convivencia y seguridad de las personas usuarias y del personal del centro, o puedan ser motivo de riesgo higiénico o sanitario.
- El derecho a no recibir contenciones físicas o farmacológicas salvo que un profesional médico lo prescriba, contando con el consentimiento informado de la persona y siguiendo el protocolo específico según el caso.
- El derecho de la persona a ser diferente, respetando su historia, experiencias, criterios y valores. El derecho a ser irrepetible.
- El derecho a la autonomía y a la participación, el reconocimiento de la capacidad de autogobierno para tomar sus decisiones y, por tanto, de poder elegir sin coacciones externas entre las diferentes opciones y alternativas. Así, la posibilidad de actuar o de pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.
- El derecho a opinar y a tomar sus propias decisiones sobre aspectos de su vida cotidiana, teniendo en cuenta la capacidad organizativa y medios disponibles, y siempre que estas decisiones no vayan en contra de las normas generales de convivencia del centro, ni pongan en grave riesgo su salud.
- El derecho a una atención individualizada, adecuada a sus necesidades específicas.
- El derecho a respetar sus últimas voluntades, así como a recibir cuidados psicológicos, espirituales y afectivos para morir con dignidad, procurando la compañía de sus personas allegadas en los últimos momentos.
- El derecho a que se pida su consentimiento, de forma clara y por escrito, si sus

intervenciones forman parte de proyectos de enseñanza, investigación o difusión. Además, puede retirar este consentimiento en cualquier momento.

- El derecho a participar en el diseño y seguimiento de su Plan de Atención Individual.
- El derecho a participar en la vida del centro a través de los órganos de representación. Tienen derecho a ser electores y elegidos, así como a tener voz y voto en las propuestas de mejora sobre la organización de los recursos.
- El derecho a recibir información comprensible, clara, completa y oportuna sobre su estado de salud y los cambios en su Plan de Atención Individual. Su familia también puede recibir esta información, con autorización de la persona usuaria.
- El derecho a conocer las instalaciones del centro antes de incorporarse, y a recibir toda la información necesaria para decidir libremente si desea incorporarse al centro. También derecho a permanecer en el centro o abandonarlo.
- El derecho a conocer, en cualquier momento, el contenido de los datos de su expediente personal. También a recibir un informe por escrito cuando lo pida.
- El derecho al respeto de todos sus derechos cívicos asociados a la ciudadanía, con independencia de sus capacidades funcionales, sensoriales y/o mentales.
- El derecho a presentar quejas, reclamaciones o sugerencias sobre cualquier aspecto del funcionamiento o de los servicios prestados.
- El derecho a ausentarse voluntariamente del centro por un máximo de 45 días al año, con derecho a la reserva de su plaza. La utilización de este derecho requerirá la comunicación previa, a la dirección del centro, de la fecha de comienzo de esta ausencia y la duración aproximada, así como el informe del equipo multiprofesional.
- El derecho a recibir visitas fuera del horario de tratamiento e invitar a comer a familiares y amistades, según el menú diario. Para ello, es necesario obtener el permiso previo de la dirección, cumpliendo las condiciones del Reglamento de Régimen Interior y abonando la cantidad correspondiente.

5. Deberes de las personas usuarias del centro

Las personas usuarias del Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla tienen los siguientes **deberes**:



- El deber de conocer y cumplir la normativa del centro, especialmente sus obligaciones y normas, así como principios de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene.
- El deber de respetar las convicciones políticas, morales o religiosas del resto de las personas usuarias y de los profesionales, y tratarlos con respeto.
- El deber de cuidar y respetar las instalaciones, los medios y el entorno del centro, y colaborar en su mantenimiento.
- El deber de informar a los órganos de representación y/o de la dirección del centro, sobre las anomalías o irregularidades que observan en el centro.
- El deber de facilitar información veraz y actualizada de los datos personales necesarios para su atención, requeridos por los profesionales del centro.
- El deber de pagar, si procede, las cantidades destinadas al copago por los servicios recibidos, o para participar en la financiación del coste de sus estancias o servicios, según la forma y periodicidad establecidas en la ley.
- El deber de acordar y de cumplir con los objetivos acordados en su Plan de Atención Individual.

6. Fórmulas de colaboración y participación de las personas usuarias

Los Órganos de participación y representación del centro son la Asamblea General y la Junta de Gobierno.

La **Asamblea General** está formada por las personas usuarias del centro y las personas representantes de la Administración en la Junta de Gobierno. Estas últimas actuarán con voz y sin voto.

La Asamblea General se reúne:

- De manera ordinaria, una vez al año.
- De manera extraordinaria, cuantas veces sea necesario por acuerdo de la mayoría simple de la Junta de Gobierno, o a petición del 25% de las personas usuarias.

La **Junta de Gobierno** está formada por seis representantes de las personas usuarias, elegidos por éstas de forma directa, libre y secreta, y las personas representantes de la Administración. Tienen un mandato de dos años.

Entre las funciones de la Junta de Gobierno están:

- Colaborar con la dirección en el buen funcionamiento del centro.
- Velar por los derechos de las personas usuarias.
- Constituir comisiones de trabajo para el desarrollo de actividades.
- Realizar propuestas de mejora en la atención.
- Renovar a sus participantes.

La Junta de Gobierno se reúne en sesión ordinaria una vez al mes.

Puede reunirse en sesión extraordinaria cuantas veces requiera:

- Por decisión del presidente o presidenta.
- A petición escrita de la mitad más una de las personas integrantes de la Junta de Gobierno.
- Por petición de la dirección del centro.

7. Normativa reguladora

La normativa reguladora de los servicios que presta el Imerso se detalla en los siguientes textos legales:

Normativa reguladora 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.
- Real Decreto-ley 2/2023, de 16 de marzo (BOE de 17 de marzo de 2023), de medidas urgentes para la ampliación de derechos de los pensionistas, la reducción de la brecha de género y el establecimiento de un nuevo marco de sostenibilidad del sistema público de pensiones.
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre (BOE de 15 de noviembre de 2002), básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

Normativa reguladora específica.

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 Tercera Edad.

- Real Decreto 117/2005, de 04 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.
- Resolución de 28 de julio de 2022 (BOE de 11 de agosto de 2022), de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

8. Compromisos de calidad

El centro asume los siguientes compromisos para garantizar la calidad y la mejora continua de sus servicios:

1. Comenzar a prestar el servicio solicitado, en un plazo no superior a un mes desde que la persona recibe la notificación del inicio del servicio y lo acepta.

2. Elaborar el Plan de Atención Individual en un plazo no superior a un mes desde la incorporación de la persona usuaria en el centro.
3. Revisar el Plan de Atención Individual de cada persona usuaria como mínimo semestralmente desde su última elaboración o revisión.
4. Informar por escrito a las personas usuarias sobre su Plan de Atención Individual en el plazo máximo de 20 días hábiles desde su elaboración o revisión.
5. Garantizar la prestación de los servicios programados para cada persona usuaria dentro del horario general de actividades.
6. Contestar a las quejas presentadas en el centro en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.

9. Indicadores para el seguimiento de los compromisos

Los siguientes indicadores sirven para medir el cumplimiento de los compromisos asumidos por el centro:

1. Porcentaje de personas usuarias que han comenzado a recibir el servicio solicitado en un plazo no superior a un mes desde la notificación del inicio del servicio y su aceptación.
2. Porcentaje de personas usuarias con el Plan de Atención Individual elaborado en el plazo previsto.
3. Porcentaje de personas usuarias con su Plan de Atención Individual revisado en el plazo previsto.
4. Porcentaje de personas usuarias informadas por escrito cuando se realiza o revisa su Plan de Atención Individual, en el plazo previsto.
5. Porcentaje de cumplimiento en la prestación de los servicios programados para cada persona usuaria dentro del horario general de actividades.
6. Porcentaje de quejas contestadas en el plazo previsto.

10. Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación

Los compromisos de calidad de esta carta de servicios se aplican de forma general a todas las personas usuarias del Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla, asegurando así la igualdad de género en el acceso al servicio y en las condiciones de su prestación.

El edificio donde está el Centro Polivalente de Servicios para personas mayores es plenamente accesible.

11. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla ha creado una herramienta de control, para garantizar que se cumplan los compromisos de calidad asumidos.

Esta herramienta consiste en la realización, cada dos años, de una evaluación mediante cuestionario anónimo, para conocer la opinión de las personas usuarias sobre los servicios del centro.

Además, el centro cuenta con un Plan de autoprotección que incluye:

- Evaluación de riesgos asociados.
- Vigilancia de la salud.
- Plan de emergencia y evacuación.
- Formación de las personas trabajadoras que componen los equipos de primera y segunda intervención.

12. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en esta carta se dirigirán a la unidad responsable de la carta de servicios, identificada en el número 14 de esta carta.

Si se comprueba la realidad del incumplimiento, la Dirección General del Imserso tomará las medidas pertinentes para su subsanación. En este caso, comunicará por carta las causas del incumplimiento y las medidas de subsanación tomadas.

El incumplimiento de los compromisos asumidos en esta carta no da lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, en ningún caso.

13. Presentación de quejas y sugerencias

Las personas usuarias del Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla podrán expresar su insatisfacción con los servicios prestados, y proponer mejoras de calidad mediante la presentación de quejas y sugerencias.

Pueden utilizar los siguientes procedimientos:

- Presencialmente, mediante el formulario disponible en el centro.
- Por correo postal, enviando un escrito o mediante el formulario, debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.
- Enviando un correo electrónico a la unidad responsable de la carta de servicios, indicada en el apartado 14 de esta carta.
- Desde la sede electrónica del Imserso: sede.imserso.gob.es/sugerencias-quejas

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 de la Administración General del Estado. De acuerdo con lo previsto en dicha norma, una vez recibida la queja o sugerencia, se informará a la persona interesada, en el plazo de veinte días hábiles, de las actuaciones realizadas. Si bien en esta carta de servicios se ha incluido el compromiso de responder a las quejas recibidas en un plazo de 15 días hábiles desde su recepción.

14. Unidad responsable de la Carta de Servicios

La dirección del Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla es responsable del cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en esta carta y de los oportunos impulsos de mejora.

El apartado siguiente recoge los datos de contacto.

15. Datos de contacto del centro

Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla.

Dirección postal.

c/ Huerta Carrillo Navarro, 1

52005, Melilla.

Dirección electrónica y teléfonos.

Correo electrónico: rtemelilla@imerso.es

Teléfono: (+34) 952 976 400

Fax: (+34) 952 976 400

Medios de transporte.

Autobús urbano – COA - línea General Marina - Barrio de la Victoria o Barrio Real.

Horario de atención al público.

De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

Sede electrónica del Imerso.

sede.imerso.gob.es



