



CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS SOCIALES DE MAYORES CON UNIDADES DE ESTANCIAS DIURNAS

2026 - 2029

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

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

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 esta carta de servicios de los Centros Sociales de Mayores con unidades de estancias diurnas.

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

- Los servicios que ofrecen estos centros.
- Los derechos de las personas que los utilizan.
- Los compromisos asumidos por el Imserso para prestar servicios de calidad.

1. Datos identificativos y fines de los centros

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.

Los **Centros Sociales de Mayores con Unidad de Estancias Diurnas** son centros abiertos donde se prestan servicios sociales y asistenciales a las personas usuarias.

Como centros públicos, su objetivo es prestar la atención y la asistencia necesaria a las personas usuarias de sus servicios, además de facilitar la convivencia y la participación e integración social.

El centro promueve la realización de actividades para lograr los siguientes **objetivos**:

- Aumentar el nivel de información.
- Fomentar la participación personal y comunitaria.

- Estimular la realización de actividades de intercambio entre personas como, por ejemplo, actividades de ayuda mutua.
- Mejorar progresivamente la forma de vida.

Estos centros son considerados como recursos de la comunidad en general, de apoyo para la prestación de servicios sociales y asistenciales a otros grupos de población. Esta actuación no afecta negativamente a su finalidad.

Los Centros Sociales de Mayores con Unidad de Estancias Diurnas están en Ceuta y Melilla, pero son un recurso nacional. Cualquier persona socia de otro centro de España puede acudir a estos centros.

2. Principales servicios

Estos centros prestan servicios destinados fundamentalmente a favorecer el ocio y tiempo libre de las personas socias, de manera concreta:

A) Servicios prestados en el Centro Social de mayores:

- **Servicio de cafetería y comedor.**
- **Servicios de peluquería de señoras y caballeros.**
- **Actividades lúdico-deportivas.**
Concursos de todas las actividades lúdico-deportivas:
 - Individuales y por grupos.
 - En categorías masculina y femenina.
- **Servicio de atención social:**
 - Información de los recursos del Sistema público estatal y autonómico o local.
 - Atención personalizada en trabajo social, con recursos propios o con derivaciones a otros recursos, si es el caso.
- **Servicio de atención sanitaria:**
 - Colaboración con la Sanidad pública en actuaciones de atención preventiva. Por ejemplo, en campañas.

- Escuela de salud para personas mayores.
- Sensibilización ante hábitos de vida saludables.
- **Actuaciones culturales y formativas:**
 - Talleres.
 - Cursos formativos para personas mayores.
 - Charlas informativas.
 - Colaboración en campañas promovidas por entidades públicas o privadas de interés general, que mejoren la calidad de vida de las personas mayores.
 - Acceso a la biblioteca.

B) Servicios prestados en la Unidad de Estancias Diurnas:

- **Servicio de atención social:**
 - Acogimiento y orientación a la persona usuaria.
 - Relación continua con la familia, para conseguir una adaptación adecuada a la situación.
 - Fomento de la relación con otras personas socias del centro.
- **Servicio de atención a la salud psicológica y física:**
 - Rehabilitación y control médico, incluyendo:
 - Valoración del nivel de dependencia psicológica y física de la persona usuaria.
 - Rehabilitación específica para mantener y recuperar la autonomía funcional.
 - Control y supervisión de la higiene y el baño.
 - Control y supervisión de las dietas.
 - Servicio de enfermería:
 - Historial y tratamiento.
 - Vacunaciones.

- Controles de enfermería.
- **Servicio de terapia ocupacional:**
 - Gimnasia de mantenimiento.
 - Actividades de la vida diaria.
 - Terapias: recreativa, ergonomía, laborterapia y terapia de juego.
 - Psicomotricidad.
- **Servicio de atención psicológica:**
 - Habilidades cognitivas.
 - Taller de la memoria.
- **Otros servicios:**
 - Peluquería.
 - Podología.
 - Biblioteca.

La Unidad de Estancias Diurnas dispone de 20 a 25 plazas.

La prestación de los servicios 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.

3. Requisitos y procedimiento de admisión

Para asociarse al Centro Social de mayores se requiere:

- Tener 60 años o más.



- 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.

También pueden asociarse los cónyuges de las personas socias, con independencia de su edad. Además, seguirán siendo personas socias, aunque su cónyuge fallezca, salvo que cambie su estado civil.

De forma excepcional, según la disponibilidad del local, y por decisión de la Junta de Gobierno, pueden asociarse:

- Las personas titulares de pensión.
- Las personas que cumplan con las circunstancias determinadas en el Reglamento de Régimen interior del centro.

Para la incorporación a la Unidad de Estancias Diurnas es necesaria la resolución expresa de la Dirección Territorial del Imerso, accediendo de dos formas:

- A través del Programa Individual de Atención (PIA), en 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.
- Por aplicación del baremo, si es el caso.

4. Derechos de las personas usuarias de los centros

Dentro del respeto a las normas de convivencia, el cumplimiento del Reglamento de Régimen Interior y la utilización adecuada de las instalaciones, las personas socias tienen **derecho a**:

- Asistir a la Asamblea General y participar en sus debates con voz y voto.
- Acceder a todo tipo de publicaciones recibidas en el centro.
- Participar en los servicios y actividades organizadas, colaborando con sus conocimientos y experiencias en su desarrollo.
- Formar parte de las comisiones que se constituyan.

- Escribir propuestas para mejorar el servicio, a la Junta de Gobierno o a la Dirección.
- Beneficiarse de los servicios y prestaciones establecidos para su atención.
- Utilizar los servicios de otros centros sociales de mayores cuando su disponibilidad lo permita, y la correspondiente Junta de Gobierno lo acuerde.
- Participar como electores y elegibles en los procesos electorales del centro.
- Obtener el documento acreditativo de persona socia, expedido de forma gratuita.
- Tener garantía de la seguridad y confidencialidad de sus datos, en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.

Y a todos los demás derechos recogidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre (Boletín Oficial del Estado de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

5. Fórmulas de colaboración o participación de las personas usuarias

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

La **Asamblea General** está formada por todas las personas usuarias del centro o, si no pueden actuar por sí mismas, su representante legal o la persona que ejerza medidas de apoyo legalmente reconocidas.

La Asamblea se puede reunir:

- De manera ordinaria, una vez al año.
- De manera extraordinaria.

Todas las veces necesarias, por el 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 la representación de las personas socias elegidas de forma directa, libre y secreta. Su mandato será de dos años.

También pueden constituirse comisiones de trabajo para el desarrollo de las funciones de la Junta de Gobierno.

6. 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.

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 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.
- 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.

7. Compromisos de calidad

Los centros asumen los siguientes compromisos para garantizar la calidad y la mejora continua de sus servicios:

A) En el Centro Social de Mayores:

1. Facilitar el documento acreditativo de persona socia a todas las personas solicitantes en el plazo de 7 días hábiles desde su petición.
2. Facilitar los informes sociales solicitados en el plazo de 35 días naturales desde su solicitud.
3. Contestar a las quejas recibidas en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

B) En la Unidad de Estancias Diurnas:

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. Valorar el periodo de adaptación de las personas usuarias de la Unidad de Estancias Diurnas dentro de los primeros 20 días naturales tras incorporarse a la unidad.
3. Elaborar el plan de atención individual en un plazo no superior a un mes desde la incorporación de la persona usuaria a la Unidad de Estancias Diurnas.
4. Informar a las personas usuarias sobre su evolución, al menos una vez al año desde su acceso al servicio y facilitándoselo por escrito. O en su caso, informar a su representante legal o la persona que ejerza medidas de apoyo legalmente reconocidas.
5. Contestar a las quejas recibidas en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

8. Indicadores para el seguimiento de los compromisos

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

A) En el Centro Social de Mayores:

1. Porcentaje de personas que reciben el documento acreditativo de persona socia en el plazo previsto.
2. Porcentaje de informes sociales entregados 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 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 su período de adaptación valorado en el plazo previsto.
3. Porcentaje de personas usuarias con el Plan de Atención Individual elaborado en el plazo previsto.
4. Porcentaje de personas usuarias o, en su caso, representante legal o la persona que ejerza medidas de apoyo legalmente reconocidas, informadas por escrito sobre su evolución en el plazo previsto.
5. Porcentaje de quejas contestadas en el plazo previsto.

9. 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 de los Centros Sociales de Mayores con Unidad de

Estancias Diurnas, asegurando así la igualdad de género en el acceso al servicio y en las condiciones de su prestación.

Los edificios donde están los centros son plenamente accesibles.

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

Los Centros Sociales de Mayores con Unidad de Estancias Diurnas han creado las siguientes herramientas de control, para garantizar que se cumplan los compromisos de calidad asumidos:

- Constitución de una Comisión de Garantía de la calidad que se reúna, al menos, una vez al semestre, coincidiendo con la convocatoria de la Junta de Gobierno del centro.
- Realización cada dos años de una evaluación, mediante cuestionario anónimo, para conocer la opinión de las personas socias sobre los servicios del centro.
- Información anual a la Asamblea General del seguimiento de los compromisos anteriores.

Además, los centros cuentan 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.

11. 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 apartado 13 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.

12. Presentación de quejas y sugerencias

Las personas usuarias de los Centros Sociales de Mayores con Unidad de Estancias Diurnas 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 13.
- 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 10 días hábiles desde su recepción.

13. Unidad responsable de la Carta de Servicios

La dirección del centro, supervisada por la Dirección Territorial, es responsable de velar por los compromisos de calidad asumidos en esta carta y de los oportunos impulsos de mejora.

El apartado siguiente recoge los datos de contacto.

14. Datos de contacto de los centros

Centro Social de Mayores con Unidad de Estancias Diurnas del Imserso de Ceuta.

Dirección postal.

Polígono Virgen de África, s/n

51002 Ceuta

Dirección electrónica y teléfonos.

Correo electrónico: dpceuta@imserso.es

Teléfono: (+34) 956 522 150

Fax: (+34) 956 522 464

Medios de transporte.

En el propio Centro Social de Mayores hay una parada de autobús.

Horario de atención al público.

- Horario del Centro Social de Mayores:
 - De 9:00 a 21:00 horas.
 - Los sábados está abierto hasta las 15:00 horas.
 - No estará abierto en fiestas que, por su especial significado, determine su Junta de Gobierno.
- Horario de la Unidad de estancias diurnas:
 - De 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, excepto días festivos.

Centro Social de Mayores con Unidad de Estancias Diurnas del Imserso de Melilla.

Ubicación.

Zona centro de la ciudad, en la explanada de San Lorenzo, esquina a la c/ Actor Tallavi, junto al edificio de la Jefatura Superior de Policía y el IV Centro de salud.

Dirección postal.

c/ Cuerpo Nacional de Policía, 5.

52004 Melilla

Dirección electrónica y teléfonos.

Correo electrónico: cedmelilla@imserso.es

Teléfono de centralita: (+34) 952 670 388

Fax: (+34) 952 691 403

Medios de transporte.

Existe una parada de transporte público en el centro, situada en la c/ Actor Tallavi.

También se ofrece servicio de llamada al transporte público.

Horario de atención al público.

- Horario del Centro social de mayores:

De 9:00 a 21:00 horas, todos los días, excepto los días 24, 25 y 31 de diciembre y 1 de enero.

- Horario de la Unidad de estancias diurnas:

De 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, excepto días festivos.

Sede electrónica del Imserso.

sede.imserso.gob.es



