

Unidad responsable de la carta

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 de servicios y de los oportunos impulsos de mejora.

Datos de contacto del centro

Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla.

C/ Huerta Carrillo Navarro, 1
52005, Melilla.

Teléfono: +34 952 976 400

Fax: +34 952 976 400

Correo electrónico: rtemelilla@imserso.es

Transporte público:

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

Horario de atención al público:

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

Los Servicios Centrales del Imserso están ubicados en Madrid, calle Ginzo de Limia, 58, c/v a Avda. de la Ilustración.

Página web: www.imserso.es

Sede electrónica: sede.imserso.gob.es

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

Imserso (Instituto de Mayores y Servicios Sociales)

cpage.mpr.gob.es

NIPO: 235-26-015-6

Fecha edición: 2026



**CARTA DE SERVICIOS
CENTRO POLIVALENTE
DE SERVICIOS PARA
PERSONAS MAYORES
DE MELILLA
(2026 – 2029)**



Imserso

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) es una Entidad Gestora de la Seguridad Social, adscrita al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo 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 Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla, dependiente a través de la Dirección Territorial del Imserso, del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, puede considerarse como vivienda habitual de las personas que en ella ingresan, con una atención integrada las veinticuatro horas del día y todos los días del año.

El Imserso ha elaborado la carta de servicios del Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores de Melilla. 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 de calidad asumidos.

Servicios que presta

Los servicios prestados por el Centro Polivalente son los siguientes:

- Residencia total para personas dependientes y no dependientes.
- Residencia total para respiro familiar en estancia temporal hasta dos meses por año natural.
- Estancias en centro de día de 9:00 horas a 18:00 horas.
- Recepción y conserjería.
- Administración.

- Atención socio-rehabilitadora.
- Atención sanitaria geriátrica-gerontológica.
- Atención asistencial.
- Actividades de promoción de la vida activa, integración social y promoción de la autonomía.
- Servicios concertados.

Compromisos de calidad que asume el centro

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.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

En caso de incumplimiento de los compromisos, la persona interesada podrá remitir reclamación a la unidad responsable de la carta de servicios.

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.

Quejas y sugerencias

Las personas usuarias del centro 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.
- Desde la sede electrónica del Imserso: sede.imserso.gob.es/sugerencias-quejas.