

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 de contacto de los centros

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

Polígono Virgen de África, s/n

51002, Ceuta.

Edificio accesible.

Teléfono: +34 956 522 150

Fax: +34 956 522 464

Correo electrónico: dpceuta@imserso.es

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 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.

C/. Cuerpo Nacional de Policía, 5

52004, Melilla.

Edificio accesible.

Teléfono Centralita: +34 952 670 388

Fax: +34 952 691 403

Correo electrónico: cedmelilla@imserso.es

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

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 CENTROS SOCIALES DE MAYORES CON UNIDAD DE ESTANCIAS DIURNAS (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.

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

El Imserso ha elaborado la carta de servicios de los centros sociales de mayores. 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 de calidad asumidos

Servicios que prestan

En el centro social de mayores:

- 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.

En la unidad de estancias diurnas:

- Atención social, atención a la salud psico-física, terapia ocupacional, atención psicológica, peluquería, podología y biblioteca.

Compromisos de calidad que asumen los centros

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

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.

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 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 programa 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 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.

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 de los centros 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.