

# Centro de Día San Francisco- Comedor Social

## Cartas de Servicios

### 1. Presentación

*Desde la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan los servicios de atención a los ciudadanos, entre los que se encuentran los Servicios Sociales.*

*Con la elaboración de la Carta de Servicios del Centro de Día San Francisco- Comedor Social, se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.*

### 2. Datos de Carácter General y Normativa

#### Órgano Directivo

Según Acuerdo de Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública la competencia en la materia de Centros de Servicios Sociales.

La gestión y ejecución de la misma corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales, enmarcada en la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública.

#### Unidad Responsable

Del Centro de Día para Mayores: Sección de Servicios Sociales Especializados.

Del Comedor Social: Sección de Servicios Sociales Básicos.

Ambos bajo la dependencia directa de la Dirección General de Servicios Sociales.

### 3. Definición- Misión.

**El Centro de Día para Mayores:** atiende a personas mayores durante los días laborables facilitándoles manutención, actividades físicas y de ocio y tiempo libre.

**El Comedor Social:** presta el servicio de comedor a personas que se encuentran en situación de riesgo, es decir, personas necesitadas que requieren ayuda para solventar una necesidad básica, como es el alimento.

También, este centro ofrece el **servicio de elaboración y reparto de comida a domicilio**, del cual son beneficiarios los usuarios del SAD.

### 4. Normativa Reguladora

#### Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de fecha 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad

### Normativa Específica

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).
- Programa de Comedores de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad (BOME núm. 3565, de 5 de marzo de 1998)
- Reglamento Regulador del Servicio de Atención Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4003, de 29 de julio de 2003)

## 5. Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en el apartado I, II, III y VII de la Carta de Derechos de los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

## 6. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

También podrán expresarse a través del correo de la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública [consejeriabiensostarsocial@melilla.es](mailto:consejeriabiensostarsocial@melilla.es) y a través de comunicaciones por escrito a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública.

### Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán poner Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:

3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).

## **7. Disponibilidad y accesibilidad al Centro de Día San Francisco-Comedor Social.**

- Centro de Día para Mayores:
  - Actividades: de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 h
  - Comedor para mayores: de lunes a viernes de 13:00 a 14:30 h
- Comedor social:
  - Atención al Público: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h
  - Recogida de comida: de lunes a viernes de 13:00 a 14:00 h
- Elaboración y reparto de comida a domicilio usuarios SAD:
  - 365 días/año, de 9:00 a 13:00 h

Tiro Nacional s/n.

TELÉFONO: 952 68 26 20

## **8. Servicios Prestados**

Los servicios que presta el Centro de Día para Mayores son los siguientes:

- Fomentar la participación de las personas mayores en actividades recreativas y culturales.
- Facilitar y mejorar los hábitos alimenticios.
- Contribuir a la reducción de gastos económicos de las personas mayores.

Por otro lado, el Centro de Día ofrece un servicio de comedor. Este Comedor Social es una prestación que se concede a familias en situación de riesgo que, por sus características y necesidades socioeconómicas requieren una atención inmediata que cubra la necesidad básica de alimento.

Por último, los usuarios del SAD, disfrutan del servicio de elaboración y reparto de comida a domicilio. Este servicio consiste en un catering que tiene como objeto cubrir la necesidad de alimento con productos adecuados, tanto en su calidad como en su elaboración y presentación, con variedad de menús en función de las características específicas de los usuarios.

## **6. Modalidad de prestación del Servicio**

Para beneficiarse de los diferentes servicios del Centro de Día, los mayores deben acudir de manera presencial, ya que las diferentes actividades de ocio se realizan en el mismo centro.

Del mismo modo, las personas beneficiarias del servicio de Comedor Social, deben acudir al centro para la recogida de los menús.

Para el servicio de elaboración y reparto de comidas a domicilio de los usuarios/as del SAD, como su propio nombre indica, se procede a la entrega en el domicilio del usuario/a de menús envasados, elaborados en el propio Centro.

## 7. Plazos

El plazo legalmente establecido para la tramitación del expediente es de 90 días.

## 8. Compromisos

### Genéricos:

**Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.

**Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

**Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

**Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

**Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

**Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

### Específicos

1. Que el nivel medio de calidad de la comida de reparto del Comedor Social será igual o superior a 3,5 sobre 5.
2. Que el valor medio de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Calidad del Comedor del Centro de Día para Mayores, será igual o superior a 3,5 sobre 5.
3. Que el valor medio de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Calidad del Centro de Día para Mayores será igual o superior a 3,75 sobre 5.
4. Que el valor medio de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del PERSONAL de la comida de reparto del Comedor Social, sea igual o superior a 4 sobre 5.
5. Que el valor medio de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del PERSONAL del COMEDOR del Centro de Día para Mayores, será igual o superior a 4 sobre 5.
6. Existencia de menús personalizados en relación con las características propias del usuario.
7. Que el valor medio de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Seguridad de las Instalaciones, será igual o superior a 3,50 sobre 5.
8. Proporcionar hasta 500 comidas diarias, en días laborales no festivos, con la siguiente concreción:

- a. -Hasta 400 comidas (Comedor Social)
  - b. -Hasta 100 comidas (Centro de Día para Mayores)
9. Proporcionar hasta 100 comidas diarias, durante los 365 días del año, festivos incluidos, para los usuarios del SAD.

## Indicadores

1. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la comida de reparto.
2. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Calidad del COMEDOR del Centro de Día para Mayores.
3. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Calidad del Centro de Día.
4. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del PERSONAL de la comida de reparto.
5. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del PERSONAL del COMEDOR del Centro de Día para Mayores.
6. Informe de los diferentes tipos de menús.
7. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Seguridad de las Instalaciones.
8. Nº de comidas diarias en días laborables no festivos.
9. Nº de comidas los 365 días del año, festivos incluidos.

## 9. Datos complementarios

### Horarios y lugares de atención al público

- Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública.

C/ Carlos Ramírez de Arellano nº 10.

HORARIO: De 9:00 a 13:00

Teléfono: 952 69 93 01. Fax: 952 69 93 02.

- Centro de Servicios Sociales “Virgen de la Victoria”.

C/ San Quintín nº 2, C.P. 52005.

Teléfono: 952 97 62 71

- Centro de Servicios Sociales “Virgen del Carmen”.

C/ Teniente Bragados s/n, C.P.52006.

Teléfono: 952 97 61 41

- Centro de Servicios Sociales “Las Palmeras”.

Plaza Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº3, local 1, C.P, 52003.

Teléfono: 952 97 62 08

- Centro del Servicio de Ayuda a Domicilio.

C/ Covadonga nº 21, C.P. 52005.  
Teléfono: 952 97 62 73

**HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO:**

Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 horas.

**HORARIO DEL SERVICIO:**

Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 horas.

- Oficina de información y atención al ciudadano:

C/ Pablo Vallescá nº 1

**HORARIO:**

- a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.
- b. Sábados de 10:00 a 13:00.
- c. Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 y tardes cerrado.

- Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:

- Oficina próxima del barrio de la Victoria.  
Plaza de Las Victorias nº 1, local 2.
- Oficina próxima del barrio del Real.  
C/ Gurugú nº2, local 10. Edificio La Araucaria.
- Oficina próxima Las Palmeras.  
Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº 3, local 1; Urbanización “Las Palmeras”.
- Oficina próxima Industrial.  
C/ Marqués de los Vélez, 25.

**HORARIO:**

- a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.
- b. Del 1/07 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30.

- *Oficina móvil: se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.*
- Teléfono de información y atención al ciudadano 010:
  - a. De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00.
  - b. Sábados de 10:00 a 14:00.Los festivos no se prestará el servicio.

**Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla**  
**[www.melilla.es](http://www.melilla.es)**

**Unidad Responsable del Servicio**

*Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública,  
Dirección General de Servicios Sociales  
C/ C. Ramírez de Arellano, 10, 3ª Planta*



*Teléfono: 952699301*

*Fax: 952699302*

*Correo electrónico: [Consejeriabiennestarsocial@melilla.es](mailto:Consejeriabiennestarsocial@melilla.es)*