



CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS BASE DEL IMERSO

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

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 de los Centros Base del Imserso.

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 Base** son centros públicos que desarrollan los programas de atención básica a personas con discapacidad.

El Imserso cuenta en la actualidad con dos Centros Base, con ámbito de actuación en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

2. Principales servicios

Los Centros Base prestan los siguientes servicios en sus áreas de intervención:

- **Servicios de información sobre:**
 - El procedimiento relacionado con la declaración y calificación del grado de discapacidad.
 - Servicios, prestaciones y programas relacionados con la discapacidad.
- **Servicios de reconocimiento, calificación del grado de discapacidad y actuaciones relacionadas:**
 - Emisión de los dictámenes propuestos, certificados e informes necesarios para el reconocimiento y calificación del grado de discapacidad, así como para la tramitación de prestaciones no contributivas de invalidez y subvenciones individuales convocadas por el Imerso para personas con discapacidad residentes en Ceuta y Melilla.
 - Elaboración de programas individuales de recuperación y/u orientación.
 - Entrega de la tarjeta acreditativa de discapacidad, cuando proceda.
- **Servicios de orientación laboral y ocupacional:**
 - Emisión del informe de aptitudes para la demanda de empleo.
 - Elaboración y programación de actuaciones sobre cursos de formación profesional ocupacional para personas con discapacidad, además de su seguimiento y valoración.
 - Orientación laboral personalizada.
- **Servicios de tratamiento en:**
 - Atención Temprana.
 - Psicomotricidad.
 - Logopedia.
 - Fisioterapia.
 - Intervención psicológica.

3. Requisitos y procedimiento de admisión

La ciudadanía podrá solicitar información sobre las prestaciones y recursos existentes sobre discapacidad, a través de los siguientes medios:

- **Presencialmente, en el Servicio de Información del Centro Base.**
- **Por teléfono:**
 - Teléfonos del Centro Base de Ceuta:
(+34) 956 522 914
(+34) 956 522 917
(+34) 956 522 929
 - Teléfonos del Centro Base de Melilla:
(+34) 952 674 887
(+34) 952 673 255
- **Por correo electrónico:**
 - Correo electrónico del Centro Base de Ceuta: cbceuta@imserso.es
 - Correo electrónico del Centro Base de Melilla: cbmelilla@imserso.es
- **A través de la Sede Electrónica del Imserso.**

Desde la sede electrónica, debe acceder al apartado «Procedimientos y servicios»:
<https://imserso.es/web/sede-electronica/procedimientos-servicios>

Para solicitar el **reconocimiento del grado de discapacidad** es necesario presentar los siguientes documentos:

- Solicitud en el modelo oficial, que puede descargarse desde el apartado «Procedimientos y servicios – Reconocimiento del grado de discapacidad» de la Sede electrónica del Imserso:
<https://imserso.es/web/sede-electronica/procedimientos-servicios>
- Fotocopia del Documento Nacional de Identidad (DNI) o Número de Identidad de Extranjero (NIE). Otros documentos válidos son el pasaporte o el carnet de

conducir. Si la persona autoriza la consulta de estos documentos en el Sistema de verificación de datos, no necesita presentarlos.

- Fotocopia del Documento Nacional de Identidad (DNI) o Número de Identidad de Extranjero (NIE) de su representante legal o la persona que ejerza medidas de apoyo legalmente reconocidas, si es el caso. Debe aportarse el documento que acredite esta representación.
- Informes médicos y/o psicológicos que acrediten las deficiencias.
- Informes que acrediten un agravamiento, en caso de revisión por esta situación.
- Certificado actualizado de empadronamiento familiar en la ciudad autónoma. Si la persona autoriza la consulta de este documento en el Sistema de verificación de datos, no necesita presentarlo.
- Justificación de los ingresos en la unidad económica de convivencia, y documento acreditativo de las personas mayores de 16 años que aporten a la economía de la unidad.

Además, para el acceso a los servicios de tratamiento (atención temprana, psicomotricidad, logopedia, fisioterapia e intervención psicológica), se toma en cuenta el informe de procedencia de tratamientos recogido en el expediente de reconocimiento de grado de discapacidad que incluye, entre otras cosas, las medidas recuperadoras a seguir.

4. Derechos de las personas usuarias de los centros

Las personas usuarias del Centro Base tienen **derecho a:**

- Recibir información y orientación en general, sobre los derechos y las consecuencias de obtener el grado de discapacidad.
- Recibir información de manera presencial, telefónica o telemática.
- Acceder, rectificar y cancelar los datos aportados, de acuerdo con 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.

- Mantener la confidencialidad de los documentos que contienen sus datos, reservándolos para sí mismas o para su representante legal o la persona que ejerza medidas de apoyo legalmente reconocidas.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de sus procedimientos como personas interesadas. También a obtener una copia de los documentos que forman parte del procedimiento.
- Recibir la información sobre la evolución de sus tratamientos de recuperación, directamente, o a través de sus padres y madres o su representante legal o la persona que ejerza medidas de apoyo legalmente reconocidas, cuando sea necesario.

Y en general, todos los derechos determinados en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

5. Fórmulas de colaboración o participación de las personas usuarias

La ciudadanía en general, y las personas usuarias de los Centros Base en particular, podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas realizadas periódicamente.
- Mediante los escritos y consultas personalizadas dirigidas a la dirección del centro.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias, explicadas en el apartado 12 de esta carta de servicios.

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.

Discapacidad.

- Real Decreto 383/1984 de 1 de febrero (BOE de 27 de febrero), por el que se establece y regula el sistema especial de prestaciones sociales y económicas previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad.
- Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo (BOE de 21 de marzo), por el que se desarrolla en materia de pensiones no contributivas la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no

contributivas.

- Orden de 12 de junio de 2001 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (BOE de 26 de junio), sobre creación, composición y funciones de la Comisión Estatal de Coordinación y Seguimiento de la Valoración de Grado de Discapacidad.
- Ley 41/2003, de 18 de noviembre (BOE de 19 de noviembre), de protección patrimonial de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil y de la normativa tributaria con esta finalidad.
- Ley 53/2003, de 10 de diciembre (BOE de 11 de diciembre), sobre empleo público de discapacitados.
- Real Decreto 1539/2003, de 5 de diciembre, (BOE del 20 de diciembre) por el que se establecen coeficientes reductores de la edad de jubilación a favor de los trabajadores que acreditan un grado importante de discapacidad.
- Real Decreto 1335/2005, de 11 de noviembre (BOE de 22 de noviembre) por el que se regulan las prestaciones familiares de la Seguridad Social, regulando la prestación familiar por hijo a cargo.
- Orden PRE/3113/2009, de 13 de noviembre (BOE de 20 de noviembre), por la que se dictan normas de aplicación y desarrollo del Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla, en materia de pensiones no contributivas, la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas, sobre rentas o ingresos computables y su imputación.
- Real Decreto 1851/2009, de 4 de diciembre (BOE de 22 de diciembre), por el que se desarrolla el artículo 161 bis de la Ley General de la Seguridad Social en cuanto a la anticipación de la jubilación de los trabajadores con discapacidad en grado igual o superior al 45 por ciento.
- Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre (BOE de 26 de diciembre), por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (BOE de 3 de diciembre), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

- Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre (BOE de 20 de octubre de 2022), por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

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.

7. Compromisos de calidad

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

1. Emitir los certificados solicitados de capacitación profesional a personas con antecedentes de discapacidades, en el plazo de 6 días hábiles.
2. Emitir la documentación necesaria para solicitar la tarjeta de estacionamiento y espacios reservados para personas con movilidad reducida y otros espacios reservados para personas con discapacidad, en el plazo de 5 días hábiles.
3. Emitir los dictámenes técnicos solicitados para la tramitación de subvenciones individuales para personas con discapacidad en el plazo de 70 días naturales.
4. Emitir las certificaciones derivadas de situaciones de discapacidad recogidas en el expediente, en el plazo de 48 horas desde su solicitud.

8. Indicadores para el seguimiento de los compromisos

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

1. Porcentaje de personas usuarias que reciben la notificación del certificado de capacitación profesional en el plazo previsto.
2. Porcentaje de documentación necesaria para la tramitación de la tarjeta de estacionamiento y espacios reservados para personas con movilidad reducida y otros espacios reservados para personas con discapacidad, emitida en el plazo

previsto.

3. Porcentaje de dictámenes para la tramitación de subvenciones individuales para personas con discapacidad emitidos en el plazo previsto.
4. Porcentaje de certificaciones de discapacidad por antecedentes entregados 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 Base, asegurando así la igualdad de género en el acceso al servicio y en las condiciones de su prestación.

Los edificios donde están los Centros Base son plenamente accesibles.

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

Los Centros Base han creado las siguientes herramientas de control, para garantizar el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos:

- Constitución de una Comisión de Garantía de la Calidad, que se reunirá al menos una vez al semestre.
- Realización cada dos años de una evaluación, mediante cuestionario anónimo, para conocer la opinión de las personas usuarias sobre los servicios del centro.

Además, los Centros Base:

- Tienen un Plan de Autoprotección Personal.
- Reciben asesoramiento, diseño y gestión de la actividad preventiva en:
 - Seguridad en el trabajo.

- Higiene industrial.
- Ergonomía.
- Psicosociología aplicada al trabajo.

Por último, los pliegos de prescripciones técnicas del servicio de limpieza incluyen compromisos del plan de contratación pública verde.

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 Imerso 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 Base 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 de esta carta.
- Desde la sede electrónica del Imerso: sede.imerso.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.

13. Unidad responsable de la Carta de Servicios

La dirección gerencia de cada Centro Base 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 Base del Imerso en Ceuta.

Dirección postal.

Polígono Virgen de África, s/n
51002, Ceuta.

Dirección electrónica y teléfonos.

Correo electrónico: dpceuta@imerso.es

Teléfonos:

(+34) 956 522 914

(+34) 956 522 917

(+34) 956 522 929

Fax: (+34) 956 523 532

Medios de transporte.

Parada de autobús situada enfrente del edificio de la Dirección Territorial (Cruce del Morro).

Horario de atención al público.

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



Centro Base del Imserso en Melilla.

Ubicación.

Zona centro de la ciudad, junto a la Escuela Municipal de Arte y el Centro de Educación Infantil y Primaria Velázquez.

Dirección postal.

c/ Querol, 31

52004, Melilla.

Dirección electrónica y teléfonos.

Correo electrónico: cbmelilla@imserso.es

Teléfonos:

(+34) 952 674 887

(+34) 952 673 255

Fax: (+34) 952 691 703

Horario de atención al público.

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

Sede electrónica del Imserso.

<https://sede.imserso.gob.es>



