



CARTA DE SERVICIOS DE LAS DIRECCIONES TERRITORIALES DEL IMERSO

2026 - 2029

EDITA: © Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030
Imserso (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.....	3
2. PRINCIPALES SERVICIOS.....	3
3. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	5
4. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA.....	7
5. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA	8
6. NORMATIVA REGULADORA	8
7. COMPROMISOS DE CALIDAD	12
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	13
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	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 (Imerso) ha elaborado la carta de servicios de las Direcciones Territoriales.

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

- Los servicios que ofrecen estas Direcciones.
- Los derechos de las personas que las utilizan.
- Los compromisos asumidos por el Imerso para prestar servicios de calidad.

1. Datos identificativos y fines

El **Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imerso)** es una Entidad Gestora de la Seguridad Social. El Imerso, a través de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, está adscrito al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

El Imerso, 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.

Debido al proceso de transferencias y descentralización a las Comunidades Autónomas, las únicas **Direcciones Territoriales del Imerso** son las de Ceuta y Melilla.

Los Servicios Centrales del Imerso fijan las directrices de los programas desarrollados por estas Direcciones Territoriales, promoviendo su cercanía con la ciudadanía.

2. Principales servicios

Las Direcciones Territoriales desarrollan actuaciones propias del Imerso en Ceuta y Melilla.

Así, **las Direcciones Territoriales gestionan los siguientes programas:**

- **Para personas mayores y personas con discapacidad:**

- Los establecidos en la legislación de pensiones no contributivas.
- La aplicación del nivel asistencial previsto para los subsidios de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Las convocatorias territoriales de ayudas, para personas físicas y para asociaciones.
- La información y trámite de solicitudes del programa de termalismo y del programa de turismo social.
- La incorporación a centros.
- Las subvenciones estatales del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.
- La información sobre los recursos del sistema.
- El desarrollo, seguimiento y control del Convenio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Accesibilidad, u otros que puedan establecerse.
- **Para personas en situación de dependencia**, y recogidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia:
 - Reconocimiento de la situación de dependencia.
 - Determinación del Programa Individual de Atención (PIA).
 - Adquisición de productos de apoyo y realización de obras de accesibilidad y adaptaciones del hogar, a través de convocatorias dirigidas a mejorar la autonomía personal.
 - Programas de apoyo a personas cuidadoras no profesionales.

Además, **las Direcciones Territoriales realizan los siguientes servicios:**

- Representación del Imerso.
- Coordinación de los centros dependientes.
- Resolución de los procedimientos administrativos que le corresponden.
- Emisión de certificados sobre las prestaciones gestionadas.

- Relación con entidades públicas y privadas de servicios sociales, a través de convenios y conciertos de colaboración.

3. Requisitos y procedimiento de admisión para la prestación de los servicios

Las personas con capacidad de obrar e interesadas en el procedimiento, pueden participar por sí mismas o por medio de sus representantes en los procedimientos administrativos que desarrollan las Direcciones Territoriales.

Los procedimientos administrativos y sus requisitos están recogidos:

- En las convocatorias públicas anuales. Por ejemplo, las ayudas públicas a personas con discapacidad, para personas mayores, los programas de termalismo, los programas de turismo social, etc.
- En la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Debido a la importancia de las pensiones no contributivas, se detallan a continuación los requisitos generales y específicos para su reconocimiento:

Requisitos generales.

Pueden beneficiarse de las pensiones no contributivas:

- Las personas ciudadanas de España.
- Las personas de otros países con residencia legal en España.

Estas personas carecen de ingresos suficientes, tanto personales como de su unidad económica de convivencia.

Requisitos específicos según el tipo de prestación:

Jubilación.

- Tener 65 años o más.
- Residir en España.

- Haber residido en España durante 10 años, en el periodo entre la fecha de cumplimiento de los 16 años de edad y la fecha que corresponde cobrar esta prestación.

Además, de estos 10 años, 2 años tienen que ser consecutivos e inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud de esta prestación.

Incapacidad.

- Tener entre 18 y 65 años.
- Residir en España.
- Haber residido en España durante un periodo de 5 años.

Además, de estos 5 años, 2 años tienen que ser consecutivos e inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud de esta prestación.

Discapacidad.

Tener un grado de discapacidad de 65 % o más.

Situación de dependencia.

- Encontrarse en situación de dependencia, en alguno de sus grados.
- Para los menores de 3 años, se tendrá en cuenta lo recogido en la Disposición decimotercera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, sobre la protección de menores de 3 años.
- Residir en España.
- Haber residido en España durante 5 años.

Además, de esos 5 años, 2 años tienen que ser inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de esta prestación. El periodo de residencia para los menores de cinco años se exigirá a quien ejerza su guarda y custodia.

Para las personas que no tienen nacionalidad española se aplicará lo recogido en la Ley Orgánica 4/2000, sobre los derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en los tratados internacionales y en los convenios que se establezcan con el país de origen.

4. Derechos de la ciudadanía

La ciudadanía que acuda a las oficinas de las Direcciones Territoriales tiene, entre otros, los siguientes derechos:

- **Derechos relacionados con los procedimientos y su tramitación.** Tienen derecho a conocer:
 - El estado de la tramitación de los procedimientos en los que son persona interesada, y en cualquier momento del procedimiento.
 - El sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo.
 - El órgano competente para la instrucción del procedimiento, en su caso, y su resolución.
 - Los actos de trámite dictados.
- **Derechos relacionados con los documentos.** Tienen derecho a:
 - Acceder y obtener copia de los documentos contenidos en los procedimientos.
 - No presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa que aplique diga lo contrario. Si de manera excepcional debe presentar un documento original, tendrá derecho a obtener una copia autenticada de este documento.
 - No presentar documentos al procedimiento si las normas aplicables no lo exigen o la Dirección Territorial ya tiene estos documentos.
- **Derechos relacionados con la información y los datos.** Tienen derecho a:
 - Obtener información y orientación sobre los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que tienen propuesto realizar.
 - La garantía de seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.
 - Además, la ciudadanía que acuda a las oficinas de las Direcciones Territoriales tiene todos los derechos determinados 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 la ciudadanía

La ciudadanía puede participar en el desarrollo de los programas del Imsero en las Direcciones Territoriales a través de las representaciones sindicales y empresariales. Estas representaciones forman parte de la **Comisión Ejecutiva** de la Dirección Territorial del Imsero.

La Comisión Ejecutiva es un foro de debate, participación y seguimiento de los programas desarrollados.

6. Normativa reguladora

La normativa reguladora de los servicios que presta el Imsero 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.
- 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 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.
- 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.

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 la 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.
- Resolución de 4 de noviembre de 2009 (BOE de 27 de noviembre), de la Secretaría General de Política Social y Consumo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación en materia de formación e información de cuidadores no profesionales.
- Orden TAS/2455/2007, de 7 de agosto, por la que se dictan normas para la

aplicación y desarrollo en el año 2007, de los Reales Decretos que desarrollaban la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia, en las ciudades de Ceuta y Melilla (B.O.E. nº 191, de 10 de agosto de 2007).

- Orden DCA/5/2026, de 2 de enero (BOE 15 de enero), por la que se regulan los requisitos y el procedimiento para la acreditación de los centros, servicios y entidades privadas que actúen en el ámbito de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en las ciudades de Ceuta y de Melilla.
- 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.
- Orden SSI/2371/2013, de 17 de diciembre (BOE de 18 de diciembre), por la que se regula el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- 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 31 de julio de 2014 (BOE de 14 de agosto), de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, 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 los criterios para determinar el contenido del servicio de promoción de la autonomía personal para las personas reconocidas en situación de dependencia en grado II y III, y la evaluación anual correspondiente al ejercicio 2013 de los resultados de 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.
- Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo (BOE de 7 de marzo), de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

- 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

Las Direcciones Territoriales asumen los siguientes compromisos para garantizar la calidad y la mejora continua de sus servicios:

1. Resolver los expedientes de pensiones no contributivas de jubilación en un plazo máximo de 70 días naturales.
2. Resolver los expedientes relacionados con el Subsidio de movilidad y compensación por gastos de transporte contemplado en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social en un plazo máximo de 70 días naturales.
3. Contestar las quejas presentadas 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 por las Direcciones Territoriales:

1. Porcentaje de expedientes de pensiones no contributivas de jubilación resueltos en el plazo previsto.
2. Porcentaje de expedientes relacionados con el Subsidio de movilidad y compensación por gastos de transporte contemplado en la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, resueltos en el plazo previsto.

3. 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 las Direcciones Territoriales, asegurando así la igualdad de género en el acceso al servicio y en las condiciones de su prestación.

Los edificios donde están las Direcciones Territoriales son plenamente accesibles.

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

Las Direcciones Territoriales han creado las siguientes herramientas de control para garantizar que se cumplan los compromisos de calidad asumidos:

- Constitución de una Comisión de Garantía, para garantizar y evaluar el cumplimiento de los compromisos, que se reunirá cada seis meses.
- Cada dos años, la realización de una encuesta de satisfacción entre las personas usuarias de las Direcciones Territoriales, para conocer los puntos débiles y determinar posibles mejoras.

Además, las Direcciones Territoriales 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.

Las Direcciones Territoriales forman parte del Comité Provincial de Seguridad y Salud Laboral.

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 las Direcciones Territoriales 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. 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

Las Direcciones Territoriales son responsables de velar por el cumplimiento de 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

Dirección Territorial del Imerso en Ceuta.

Dirección postal.

Avda. de África, s/n

51002, Ceuta.

Dirección electrónica y teléfonos.

Correo electrónico: dpceuta@imerso.es

Teléfono: (+34) 956 522907

Fax: (+34) 956 504 440

Medios de transporte público.

Existe una parada de autobús frente al edificio de la Dirección Territorial (Cruce del Morro).

Horario de atención al público.

De 09:00 a 14:00, de lunes a viernes, salvo días festivos.

Dirección Territorial del Imerso 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: dpmelilla@imerso.es

Teléfonos:

(+34) 952 673 314

(+34) 952 678 583

(+34) 952 672 603

Fax: (+34) 952 672 608

Horario de atención al público.

De 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes, salvo días festivos.

Sede electrónica del Imerso.

sede.imerso.gob.es



