

Unidad responsable de la carta

La dirección gerencia de cada Centro Base es responsable del cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en esta carta y de los oportunos impulsos de mejora.

Datos de contacto de los centros

Centro Base del Imsero de Ceuta.

Avda. África, s/n

51002, Ceuta.

Edificio accesible.

Teléfonos: +34 956 522 914; +34 956 522 917;

+34 956 522 929

Fax: +34 956 523 532

Correo electrónico: cbceuta@imsero.es

Transporte público:

Parada de autobús situada enfrente del edificio de la

Dirección Territorial (Cruce del Morro).

Centro Base del Imsero de Melilla.

C/ Querol, 31

52004, Melilla.

Edificio accesible.

Teléfonos: +34 952 674 887; +34 952 673 255

Fax: +34 952 691 703

Correo electrónico: cbmelilla@imsero.es

Transporte público:

No existe en la zona.

Horario de atención al público de los centros:

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

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

Página web: www.imsero.es

Sede electrónica: sede.imsero.gob.es

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

Imsero (Instituto de Mayores y Servicios Sociales)

cpage.mpr.gob.es

NIPO: 235-26-015-6

Fecha edición: 2026



**CARTA DE SERVICIOS
CENTROS BASE
(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 Base son centros públicos que desarrollan los programas de atención básica a personas con discapacidad.

En la actualidad, el Imserso cuenta con dos Centros Base cuyos ámbitos de actuación son las Ciudades Autónomas de Ceuta y de Melilla.

El Imserso ha elaborado la carta de servicios de los Centros Base. 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

Los servicios prestados por los Centros Base son los siguientes:

- Información sobre el procedimiento relacionado con la declaración y calificación de grado de discapacidad y sobre servicios, prestaciones y programas en el ámbito de la discapacidad.
- Reconocimiento y 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, tramitación de prestaciones no contributivas de invalidez y subvenciones individuales convocadas por el

Imserso 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.

- Orientación laboral y ocupacional: Emisión de informe de aptitudes a efectos de demanda de empleo. Elaboración y programación de actuaciones relativas a los Cursos de Formación Profesional Ocupacional para personas con discapacidad y seguimiento y valoración de estos. Orientación laboral personalizada.
- Tratamientos en las áreas de Atención Temprana, Psicomotricidad, Logopedia, Fisioterapia e Intervención Psicológica.

Compromisos de calidad que asumen los centros

Cada Centro Base asume 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.

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 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.
- Desde la sede electrónica del Imserso: sede.imserso.gob.es/sugerencias-quejas.