

# Carta de Servicios de los Centros Base

2021  
2024



NIPO 131210010



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES  
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DERECHOS SOCIALES



IMERSO



Calidad  
Administración Pública

## ÍNDICE

I- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LOS CENTROS	3
II- RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR LOS CENTROS	3
III- REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN	3
IV- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CENTROS	4
V- PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	5
VI- NORMATIVA REGULADORA	5
De carácter general	5
Discapacidad	6
Autonomía Personal y Dependencia	7
VII- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	8
VIII- COMPROMISOS DE CALIDAD	8
IX- INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	9
X- MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDAN LA DIVERSIDAD, QUE FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
XI- SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	9
XII- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	10
XIII- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	10
XIV- DATOS ÚTILES	10
Ubicación y dirección postal del centro base del Imsero de Ceuta	10
Dirección electrónica y teléfonos	10
Horario de atención al público	10
Ubicación y dirección postal del centro base del Imsero de Melilla	10
Dirección electrónica y teléfonos	10
Horario de atención al público	11
Sede electrónica del Imsero	11

## **I- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LOS CENTROS**

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) es una Entidad Gestora de la Seguridad Social, adscrita al Ministerio de Derechos Sociales 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 al envejecimiento activo de la población.

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.

En la actualidad, el Imserso, cuenta con dos centros base cuyos ámbitos de actuación son las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

## **II - RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR LOS CENTROS**

Los centros base, a través de sus áreas de intervención, prestan los siguientes servicios:

- ✓ Servicios de 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.
- ✓ Servicios de valoración y orientación: emisión de los dictámenes, certificados e informes necesarios para la tramitación de prestaciones, subvenciones u otros servicios a personas con discapacidad. Elaboración de programas individuales de recuperación y/u orientación.
- ✓ Servicios de 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 los mismos. Orientación laboral personalizada.
- ✓ Servicios de tratamientos: en las áreas de Atención Temprana, Psicomotricidad, Logopedia, Fisioterapia e Intervención Psicológica.

## **III - REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN**

La ciudadanía podrá solicitar información sobre las prestaciones y recursos existentes sobre discapacidad, personándose en el Servicio de información del centro base, telefónicamente o por correo electrónico.

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

- ✓ Solicitud en modelo oficial.
- ✓ Fotocopia del DNI de la persona interesada o, en su defecto, fotocopia del Libro de Familia. No será necesario aportarla si se autoriza su consulta mediante el Sistema de verificación de datos.
- ✓ En su caso, fotocopia del DNI de quien ostente su representación legal y del documento acreditativo de tal representación o de la guarda de hecho.
- ✓ En caso de no tener nacionalidad española, fotocopia de la tarjeta de residente.
- ✓ Informes médicos y/o psicológicos que avalen las deficiencias alegadas.
- ✓ En caso de revisión por agravamiento: informes que acrediten dicho agravamiento.
- ✓ Estar empadronado en la ciudad autónoma y justificarlo documentalmente. No será necesario aportar esta documentación si se autoriza su consulta mediante el Sistema de verificación de datos.
- ✓ El acceso a las áreas de tratamientos se realiza en consideración al informe de procedencia de tratamientos recogido en el expediente de reconocimiento de grado de discapacidad, y que formula entre otras circunstancias las medidas recuperadoras a seguir.

#### **IV- 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 consecuencias que conlleva la obtención del grado de discapacidad.
- ✓ Recibir información de manera presencial, telefónica o telemática.
- ✓ El acceso, rectificación y cancelación de los datos aportados, de conformidad con la Ley de Protección de Datos de Personales y garantía de los derechos digitales
- ✓ La confidencialidad de los documentos que contengan datos referentes a las personas usuarias, quedando reservados a éstas o a sus representantes legales.

- ✓ Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados/as y a obtener copia de los documentos contenidos en ellos.
- ✓ Recibir las personas interesadas, padres y madres o representantes legales información sobre la evolución de los tratamientos de recuperación.
- ✓ Y en general, todos aquellos 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.

## **V- PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS**

La ciudadanía y las personas usuarias de los centros base podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- ✓ Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- ✓ Mediante los escritos y consultas personalizadas dirigidas a la dirección del centro.
- ✓ Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta carta.

## **VI- NORMATIVA REGULADORA**

La normativa reguladora de los servicios que presta el Imserso se explicita en los siguientes textos legales:

### **De carácter 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.

## **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.
- ✓ Real Decreto 1971/1999 de 23 de diciembre (BOE de 26 de enero de 2000) por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
- ✓ Orden de 2 de noviembre de 2000 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (BOE de 17 de noviembre), por la que se determina la composición, organización y funciones de los Equipos de Valoración y Orientación dependientes del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales y se desarrolla el procedimiento de actuación para la valoración del grado de discapacidad dentro del ámbito de la Administración General del Estado.
- ✓ 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.
- ✓ Orden SSI/1474/2014, de 28 de julio, por la que se modifica la Orden de 2 de noviembre de 2000 (BOE de 6 de agosto), por la que se determina la composición, organización y funciones de los Equipos de Valoración y Orientación dependientes del Instituto de Mayores y Servicios Sociales y se desarrolla el procedimiento de actuación para la valoración del grado de discapacidad dentro del ámbito de la Administración General del Estado.

## **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.

## VII- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias de los centros base podrán efectuar manifestaciones de insatisfacción con los servicios prestados, así como formular iniciativas para mejorar su calidad, a través de la presentación de quejas y sugerencias por los siguientes procedimientos:

- ✓ Presencialmente, a través del formulario disponible en el centro base y, además, en la **sede electrónica del Instituto**.
- ✓ Mediante correo postal, a través de escrito o del formulario, debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.
- ✓ Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, en la dirección correspondiente al centro base al que se refiera la queja o la sugerencia, de las detalladas en el apartado XIII de la presente carta.

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 en la Administración General del Estado.

## VIII- COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Notificar la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad en el plazo de 85 días naturales desde su presentación en el 100 % de las solicitudes.
2. Atender en el plazo de 75 días naturales el 100% de los dictámenes solicitados concernientes al trámite de resolución de prestaciones no contributivas de invalidez.
3. Atender en el plazo de 6 días hábiles los certificados solicitados de capacitación profesional a personas con antecedentes de discapacidades.
4. Atender en el plazo de 5 días hábiles, la emisión de la documentación necesaria para la concesión de la tarjeta de estacionamiento y espacios reservados para personas con movilidad reducida y otros espacios reservados para personas con discapacidad.
5. Atender en el plazo de 70 días naturales el 100 % de los dictámenes técnicos solicitados para la tramitación de subvenciones individuales para personas con discapacidad.
6. Emitir en el plazo de 48 horas desde su solicitud las certificaciones derivadas de situaciones de discapacidad recogidas en el expediente.



## **IX- INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

1. Porcentaje de resoluciones de reconocimiento del grado de discapacidad notificadas en el plazo previsto.
2. Porcentaje de dictámenes concernientes al trámite de resolución de prestaciones no contributivas de invalidez atendidos en el plazo previsto.
3. Porcentaje de personas usuarias a quienes se les notifica el certificado de capacitación profesional en el plazo previsto.
4. Porcentaje de documentación necesaria para la concesión 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.
5. Porcentaje de dictámenes concernientes a las subvenciones individuales para personas con discapacidad emitidos en el plazo previsto.
6. Porcentaje de certificaciones de discapacidad por antecedentes entregados en el plazo previsto.

## **X- MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDAN LA DIVERSIDAD, QUE FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Todos los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios son de aplicación general a todas las personas usuarias del centro, por lo que está asegurada la igualdad de género en el acceso al servicio y las condiciones de la prestación.

Los centros se ubican en edificios plenamente accesibles.

## **XI- SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

Con la finalidad de garantizar y evaluar el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos, el centro base ha configurado los siguientes elementos de control:

- ✓ Constitución de una comisión de garantía de la calidad que se reunirá al menos una vez al semestre.
- ✓ Se realizará una evaluación bienal de opinión mediante cuestionario anónimo entre las personas usuarias del centro.

Los centros base disponen de plan de autoprotección personal, reciben asesoramiento, diseño y gestión de la actividad preventiva en las especialidades de seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada al trabajo, y en los pliegos de prescripciones técnicas del servicio de limpieza se incluyen compromisos derivados del plan de contratación pública verde.

## **XII- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados se dirigirán a la unidad responsable de la carta de servicios, si se comprobare la realidad del mismo, el/la Director/a General adoptará las medidas pertinentes en orden a la subsanación que proceda. En este caso, dirigirá carta de disculpa a la persona interesada. El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## **XIII- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS**

La dirección gerencia de cada centro base, cuyas direcciones y teléfonos figuran detallados en el apartado siguiente, serán las responsables de velar por los compromisos de calidad declarados en esta carta y de los oportunos impulsos de mejora.

## **XIV- DATOS ÚTILES**

### **Ubicación y dirección postal del centro base del Imserso de Ceuta**

Avda. África, s/n 51002 Ceuta  
Edificio accesible

### **Dirección electrónica y teléfonos**

Correo electrónico: [cbceuta@imserso.es](mailto:cbceuta@imserso.es)  
Teléfonos: 956 52 29 07- 956 52 29 17- 956 52 29 29  
Fax: 956 50 44 40

### **Horario de atención al público**

De lunes a viernes de 9 a 14 horas

### **Ubicación y dirección postal del centro base del Imserso de Melilla**

C/ Querol, 31. 52004 Melilla  
Edificio accesible

### **Dirección electrónica y teléfonos**

Correo electrónico: [cbmelilla@imserso.es](mailto:cbmelilla@imserso.es)  
Teléfono: 952 67 48 87 - 952 67 32 55

Fax: 952 69 17 03

**Horario de atención al público**

De lunes a viernes de 9 a 14 horas

**Sede electrónica del Imserso**

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