

# Carta de Servicios de las Direcciones Territoriales del Imserso

2021  
2024



NIPO 131210112



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES  
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DERECHOS SOCIALES



## ÍNDICE

I- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES _____	3
II- RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR EL CENTRO _____	3
III- REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS _____	4
IV- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS _____	5
V- PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS _____	6
VI- NORMATIVA REGULADORA _____	6
De carácter general _____	6
De carácter específico _____	7
VII- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS _____	10
VIII- COMPROMISOS DE CALIDAD _____	10
IX- INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS _____	11
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 _____	11
XI- SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES _____	11
XII- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS _____	12
XIII- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS _____	12
XIV- DATOS ÚTILES _____	12
Ubicación y dirección postal de la Dirección Territorial del Inmerso en Ceuta _____	12
Ubicación y dirección postal de la Dirección Territorial del Inmerso en Melilla _____	12

## **I- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES**

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 con el envejecimiento activo de la población.

Los diferentes programas que lleva a cabo el Imserso son desarrollados a nivel periférico por las Direcciones Territoriales, de conformidad con las directrices fijadas desde los Servicios Centrales del Instituto, promoviendo el acercamiento de la institución al ciudadano.

Con motivo de los diferentes procesos de transferencias y la correspondiente descentralización a las Comunidades Autónomas, las únicas Direcciones Territoriales del Imserso son las de Ceuta y Melilla.

## **II- RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR EL CENTRO**

Las Direcciones Territoriales desarrollan a nivel periférico aquellos cometidos que son propios del Instituto, gestionando programas encuadrables en los siguientes sectores de actuación:

- ✓ Para personas mayores y personas con discapacidad: los enmarcados en la legislación de pensiones no contributivas; aplicación del nivel asistencial previsto para los subsidios de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social; convocatorias territoriales de ayudas tanto para personas físicas como asociaciones; información y trámite de solicitudes en el programa de termalismo, turismo social, ingresos en centros, subvenciones de ámbito estatal promovidas por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, actuaciones de información sobre los recursos del sistema; desarrollo, seguimiento y control del Convenio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Accesibilidad, así como otros que puedan establecerse.
- ✓ Para personas en situación de dependencia: los enmarcados en la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía y Atención a las personas en situación de dependencia: reconocimiento de la situación de dependencia; determinación del programa individual de atención (PIA), convocatorias dirigidas a facilitar la autonomía personal, mediante ayudas económicas para la adquisición de productos de apoyo y realización de obras de accesibilidad y adaptaciones del hogar; programas de apoyo a cuidadores no profesionales.
- ✓ Representación institucional.
- ✓ Coordinación de los centros dependientes.

- ✓ Resolución de los procedimientos administrativos de su ámbito.
- ✓ Emisión de certificaciones acerca de las prestaciones gestionadas.
- ✓ Las relaciones con entidades públicas y privadas en materia de servicios sociales, mediante convenios y conciertos de colaboración.

### **III- REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

En los procedimientos administrativos que desarrolla esta unidad pueden participar aquellas personas con capacidad de obrar que ostenten la condición de interesadas, por sí o por medio de sus representantes.

Los requisitos y procedimientos de cada programa se encuentran recogidos en las diferentes convocatorias públicas anuales (ayudas públicas a personas con discapacidad, para personas mayores, termalismo, turismo social, etc.) o en la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Dada la importancia adquirida por el desarrollo de las pensiones no contributivas, se enumeran detalladamente los requisitos necesarios para su reconocimiento:

Pueden ser beneficiarios de las pensiones no contributivas los/las ciudadanos/as españoles/as y nacionales de otros países, con residencia legal en España, que carezcan de ingresos suficientes tanto personales como de la unidad económica de convivencia.

De acuerdo con el tipo de pensión los requisitos específicos son los siguientes:

- ✓ Jubilación:
  - Edad: Tener 65 o más años.
  - Residencia: residir en territorio español y haberlo hecho durante 10 años, en el periodo que media entre la fecha de cumplimiento de los 16 años y la de devengo de la pensión, de los cuales 2 han de ser consecutivos e inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud.
- ✓ Invalidez:
  - Edad: tener 18 años o más y menos de 65.
  - Residencia: residir en territorio español y haberlo hecho durante un periodo de 5 años, de los cuales 2 han de ser consecutivos e inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud.

- ✓ Discapacidad:
  - Grado igual o superior al 65%.
- ✓ Asimismo, tras la entrada en vigor de la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, se indican los requisitos para ser titular de los derechos establecidos en dicha Ley:
  - Encontrarse en situación de dependencia en alguno de los grados establecidos.
  - Para los menores de 3 años se estará a lo dispuesto en la disposición adicional decimotercera de la Ley.
  - Residir en territorio español y haberlo hecho durante cinco años, de los cuales dos deberán ser inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud. Para los menores de cinco años el periodo de residencia se exigirá a quien ejerza su guarda y custodia.
  - Las personas que carezcan de la nacionalidad española se registrarán por lo establecido 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.

#### **IV- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS**

De conformidad con lo previsto en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre) del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos y ciudadanas que acudan a las oficinas de la Dirección Territorial tienen, entre otros, derecho:

- ✓ A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados/as; 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 su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, a acceder y obtener copia de los documentos contenidos en ellos.
- ✓ A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
- ✓ A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Dirección Territorial.

- ✓ A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

Asimismo, tienen derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas y todos los demás 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 LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS**

Los ciudadanos y ciudadanas pueden participar en el desarrollo de los diferentes programas del Instituto por medio de las representaciones sindicales y empresariales que forman parte de la Comisión Ejecutiva de la Dirección Territorial del Imserso, foro de debate, participación y seguimiento de los distintos programas desarrollados.

## **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.

## **De carácter específico**

- ✓ **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.
  - 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.

#### ✓ 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 04 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 2 de diciembre de 2008 (BOE de 17 de diciembre) de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, 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 para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- 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 SAS/2287/2010, de 19 de agosto (BOE 30 de agosto), de Ceuta y Melilla, por la que se regulan los requisitos y el procedimiento para la acreditación de los centros, servicios y entidades privadas, concertadas o no, 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.
- Resolución de 13 de julio de 2012 (BOE de 3 de agosto), de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia para la mejora del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.
- 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.

## VII- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias de las Direcciones Territoriales del Imserso 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 la Dirección Territorial y, además, habilitado 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 a la Dirección Territorial a la 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. Tramitar el 100% de los expedientes de pensiones no contributivas de jubilación en un plazo máximo de 70 días naturales.
2. Tramitar el 100% de los expedientes de pensiones no contributivas de invalidez en un plazo máximo de 70 días naturales, desde la emisión del dictamen sobre grado de discapacidad.
3. Tramitar el 100% de los expedientes de la Ley de inclusión social de las personas con discapacidad en un plazo máximo de 70 días naturales.
4. Resolver el 100% de los expedientes de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en un plazo máximo de 145 días naturales.
5. Contestar al 100% de las quejas presentadas en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

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

1. Porcentaje de expedientes de pensiones no contributivas de jubilación tramitados en el plazo previsto.
2. Porcentaje de expedientes de pensiones no contributivas de invalidez tramitados en el plazo previsto.
3. Porcentaje de expedientes de la Ley de inclusión social de las personas con discapacidad tramitados en el plazo previsto.
4. Porcentaje de expedientes de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia resueltos en el plazo previsto.
5. Porcentaje de quejas contestadas 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 de las Direcciones Territoriales por lo que está asegurada la igualdad de género en el acceso al servicio y las condiciones de la prestación.

Las Direcciones Territoriales 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 se constituye una Comisión de Garantía, que se reunirá cada seis meses.

Con carácter bienal, se realiza una encuesta de satisfacción entre las personas usuarias de las Direcciones Territoriales, con el fin de conocer los puntos débiles y determinar posibles mejoras.

Las Direcciones Territoriales forman parte del Comité Provincial de Seguridad y Salud Laboral y cuentan con un Plan de autoprotección que incluye evaluación de riesgos asociados, vigilancia de la salud, plan de emergencia y evacuación y formación de las personas trabajadoras que componen los equipos de primera y segunda intervención.

## **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 del Imserso 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**

Las Direcciones Territoriales, cuyas direcciones y teléfonos figuran en el apartado siguiente, son 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 de la Dirección Territorial del Imserso en Ceuta**

Avda. de África, s/n  
51002 Ceuta  
Edificio accesible.

Dirección electrónica y teléfonos  
Correo electrónico: [dpceuta@imserso.es](mailto:dpceuta@imserso.es)  
Teléfono: 956 522 907  
Fax: 956 504 440

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

Horario de atención al público  
De lunes a viernes (salvo festivos) en horario de 09:00 a 14:00 horas

### **Ubicación y dirección postal de la Dirección Territorial del Imserso en Melilla**

C/ Querol, 31  
52004 Melilla.  
Edificio accesible, ubicado en la zona centro de la ciudad, junto a la Escuela Municipal de Arte y al CIP Velázquez.

Dirección electrónica y teléfonos  
Correo electrónico: [dpmelilla@imserso.es](mailto:dpmelilla@imserso.es)  
Teléfonos: 952 673 314, 952 678 583 y 952 672 603

Fax: 952 672 608

Transporte público  
No existe en la zona

Horario de atención al público  
De lunes a viernes (salvo festivos) en horario de 09:00 a 14:00 horas

**Sede electrónica del Imserso**  
<https://sede.imserso.gob.es>