

Carta de Servicios 2021 - 2024

dos en esta carta y de los oportunos impulsos de mejora.

Centro Base del Inmerso de Ceuta

Ubicación y dirección postal:

Avda. Africa, s/n
51002 CEUTA
Edificio accesible
Dirección electrónica y teléfonos:
Correo electrónico: cbceuta@inmerso.es
Teléfonos: 956 52 29 07
956 52 29 17
956 52 29 29
Fax: 956 50 40 44
Horario de atención al público
De lunes a viernes de 9 a 14 horas

Centro Base del Inmerso de Melilla

Ubicación y dirección postal:

C/ Querol, 31.
52004 Melilla
Dirección electrónica y teléfonos:
Correo electrónico: cbmelilla@inmerso.es
Teléfonos: 952 674887
952 673255
Fax: 952 691703
Horario de atención al público
De lunes a viernes de 9 a 14 horas



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



Carta de Servicios 2021 - 2024

Centros Base



NIPO: 131210026



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



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.

Formas de colaboración y participación

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.

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, habilitado en la sede electrónica del Instituto en la dirección <https://sede.inmerso.gob.es>

- ♦ 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.

Unidad responsable de la carta

La dirección gerencia de cada centro base, cuyas direcciones y teléfonos figuran detallados a continuación, serán las responsables de velar por los compromisos de calidad declara-

Centros Base

IMSERSO

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.

El Imserso presta servicios de apoyo y promoción a los colectivos de su competencia y dispone de una red de centros de ámbito estatal.

Es objetivo prioritario del Imserso la mejora continua de la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía.

La presente carta recoge los compromisos de calidad que el Imserso asume con las personas usuarias de dichos servicios al tiempo que les informa sobre las formas de participación y colaboración en la consecución de ese objetivo de mejora continua y les ofrece la posibilidad de formular las quejas y sugerencias que estimen convenientes.

Los servicios centrales del Imserso están ubicados en Madrid, calle Ginzo de Limia, 58, c/v a Avda. de la Ilustración.

Página Web: <https://www.imserso.es>
Sede electrónica: <https://sede.imserso.gob.es>

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.

Servicios que presta

- ♦ 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.
- ♦ 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
- ♦ Orientación laboral y ocupacional: Emisión de ficha-certificado 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, y orientación laboral personalizada.
- ♦ Tratamientos: En las áreas de Atención Temprana, Psicomotricidad, Logopedia, Fisioterapia e Intervención Psicológica.

Compromisos de calidad que asume el centro

- ♦ 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.
- ♦ 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.
- ♦ Atender en el plazo de 6 días hábiles los certificados solicitados de capacitación profesional a personas con antecedentes de discapacidades.
- ♦ 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.

- ♦ 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.
- ♦ Emitir en el plazo de 48 horas desde su solicitud las certificaciones derivadas de situaciones de discapacidad recogidas en el expediente.

Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad

- ♦ Porcentaje de resoluciones de reconocimiento del grado de discapacidad notificadas en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de dictámenes concernientes al trámite de resolución de prestaciones no contributivas de invalidez atendidos en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de personas usuarias a quienes se les notifica el certificado de capacitación profesional en el plazo previsto.
- ♦ 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 atendida en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de dictámenes concernientes a las subvenciones individuales para personas con discapacidad emitidos en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de certificaciones de discapacidad por antecedentes entregados en el plazo previsto.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

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