



## **RESOLUCIÓN DE 12 DE DICIEMBRE DE 2008, SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES (IMSERSO)**

Durante los tres últimos años se han desarrollado las previsiones que en materia de calidad se contenían en la Resolución de esta Dirección General, de fecha 7 de abril de 2005.

La finalidad de dicha Resolución fue la de impulsar y articular, en el Instituto, la sistematización e institucionalización de las acciones tendentes a conseguir que, en sus servicios, la calidad sea una exigencia sistemática incorporada a su quehacer cotidiano y a que los ciudadanos conozcan los servicios que se prestan y los compromisos que asume.

Al amparo de esta Resolución se constituyeron los órganos de participación en calidad, se elaboró: un Programa inicial de Mejora de la Calidad en el IMSERSO, dos Planes Anuales de Calidad y Cartas de Servicio de los Centros del Instituto y de la Biblioteca de los Servicios Centrales.

Con posterioridad a la aprobación de la precitada Resolución, se han producido modificaciones de índole estructural y normativa que afectan a la gestión de la calidad en el Instituto.



La modificación estructural fundamental ha sido la creación, en septiembre de 2007, dentro de la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación, de la Subdirección General Adjunta de Valoración, Calidad, y Evaluación, a la que se adscriben nuevas unidades como son el Área de Calidad y dependiendo de ésta el Servicio de Calidad.

En cuanto a las modificaciones de índole normativa, cabe destacar la regulación establecida en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (en adelante Real Decreto 951/2005).

Estas modificaciones, así como la experiencia adquirida en estos años, aconsejan adoptar una nueva Resolución que recoja las innovaciones aparecidas, introduzca mejoras en los órganos de participación en calidad, y contemple los programas establecidos en el Real Decreto referenciado.

Por cuanto antecede, esta Dirección General

## **RESUELVE**

### **I.- CRITERIOS SOBRE LOS QUE SE ARTICULA LA CALIDAD EN EL IMSERSO**

La calidad de los servicios, y en la prestación de los mismos, responderá a los siguientes criterios:

- 1. Objetivo:** Garantizar de la forma más eficaz y eficiente posible los derechos de los ciudadanos comprendidos en el ámbito competencial del Instituto, tratando de dar respuesta a sus necesidades y expectativas, de acuerdo a la



misión del mismo y aprovechando al máximo los recursos asignados para llevarla a cabo, con la finalidad de elevar en la medida de lo posible su calidad de vida.

- 2. Participación:** Tanto en el diseño de las actuaciones a llevar a cabo, como en la articulación y seguimiento de las mismas, participará el personal del Instituto en la forma que se establece en el apartado correspondiente de esta Resolución. Asimismo se establecerán las alianzas, coordinación y colaboración con las instituciones y organizaciones afectadas, en los distintos proyectos o programas que se desarrollen.
- 3. Gestión de la calidad:** La efectiva gestión de la calidad es tarea de todas las personas que trabajan en el IMSERSO, si bien, los responsables institucionales de la calidad son los titulares de cada una de las Unidades: Secretario/a General, Subdirectores/as Generales y Jefe/a de Gabinete de la Dirección General y, dependiendo de ellos y en la forma que en cada Unidad se decida, los Directores/as Territoriales y Directores/as Gerentes en su ámbito competencial.
- 4. Asesoramiento y apoyo técnico:** Corresponden a la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación las competencias en materia de gestión de calidad, de acuerdo con lo regulado en el artículo 7 l) del Real Decreto 1226/2005, de 13 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica y funciones del IMSERSO, siendo la responsable, a través de la Subdirección General Adjunta de Valoración, Calidad y Evaluación, de impulsar, coordinar y apoyar técnicamente las decisiones que sobre calidad se adopten en los distintos ámbitos.
- 5. Modelo:** El modelo de referencia para la autoevaluación y para la gestión será el modelo EFQM de Excelencia, con carácter general para todas las Unidades, siguiendo lo dispuesto en la Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad, establecido en el Real Decreto 951/2005, que



determina en el artículo 20 la utilización de los modelos de gestión de calidad, entre los que se encuentra el Modelo EFQM de Excelencia, promovido desde el año 1999 por el Ministerio de Administraciones Públicas como modelo de referencia para poner en marcha el programa de autoevaluación de las organizaciones.

## **II.- PLAN ANUAL DE CALIDAD DEL IMSERSO**

Con independencia de que los Proyectos y Programas de calidad tengan una duración plurianual, cada año se someterá a aprobación del Consejo de Dirección un Plan de Calidad en el IMSERSO.

Las prioridades para la elaboración de dicho Plan, se adoptarán por el Consejo de Dirección antes de la finalización del año natural.

### **1. Contenido**

El Plan Anual de Calidad recogerá las líneas estratégicas, las acciones a llevar a cabo, las Unidades implicadas en su ejecución, los indicadores de seguimiento, así como los recursos adicionales, en su caso, previstos para la ejecución del Plan, de acuerdo con las prioridades fijadas por el Consejo de Dirección.

### **2. Procedimiento**

En la elaboración, ejecución y evaluación del Plan Anual de Calidad participarán todas las Unidades del Instituto a través de los órganos previstos en el Apartado III de la presente Resolución.



### III. ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN EN MATERIA DE CALIDAD

Los órganos de participación en materia de calidad en el Instituto son los siguientes:

#### A.- Órgano de Decisión:

##### ***Consejo de Dirección***

El órgano de coordinación en materia de calidad para todo el Instituto es el Consejo de Dirección al que corresponde:

- . Establecer las prioridades y líneas estratégicas en materia de calidad para todo el Instituto.
- . Proponer el Plan Anual de Calidad del IMSERSO y los medios a utilizar para que se haga efectivo.

#### B. Órgano de Propuesta:

##### ***Consejo de Calidad del IMSERSO***

##### Composición

El Consejo de Calidad estará compuesto por los representantes de las Unidades que se detallan a continuación y lo presidirá el Subdirector General de Planificación, Ordenación y Evaluación, siendo Vicepresidente el Subdirector General Adjunto de Valoración, Calidad y Evaluación.

- **Servicios Centrales**

Los representantes serán las personas designadas por Secretaría General, por cada Subdirección General y por el Gabinete de la Dirección General, para el Equipo Central de Calidad (ECENCA).



- **Centros de Gestión Directa**

El/la Director/a Gerente de cada Centro y una persona del Equipo de Calidad del mismo.

- **Direcciones Territoriales**

El/la Director/a Territorial y Directores de los Centros dependientes de cada Dirección Territorial.

- **Área de Calidad**

El Área de Calidad actuará desempeñando las funciones de apoyo técnico y de secretaría a través del Servicio de Calidad.

#### Funciones

- Articular técnicamente las decisiones estratégicas tomadas por el Consejo de Dirección, adecuarlas a la realidad de su ámbito, e incluirlas en el Plan Anual pertinente.
- Analizar, valorar y aprobar las propuestas que se reciban desde las distintas Unidades, Direcciones Territoriales y Centros.
- Proponer acciones conjuntas y/o similares para las Unidades y/o Centros.
- Aprobar el borrador del Plan Anual de Calidad.

#### Reuniones

El Consejo de Calidad se reunirá de forma ordinaria tres veces al año



## **C.- Órganos de Coordinación Técnica**

### ***C.1 Equipo Central de Calidad (ECENCA)***

#### Composición

El Equipo Central de Calidad estará presidido por el Subdirector General Adjunto de Valoración, Calidad y Evaluación, o persona en quien delegue, responsable de Calidad de la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación y formarán parte del mismo:

- . Un representante de la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación.
- . Un representante de la Secretaría General.
- . Un representante de la Subdirección General de Gestión.
- . Un representante de la Subdirección General de Análisis Presupuestario y Gestión Financiera.
- . Un representante del Gabinete de la Dirección General.
- . El Área de Calidad que actuará desempeñando las funciones de apoyo técnico y de secretaría a través del Servicio de Calidad.

#### Funciones

- . Impulsar, coordinar y realizar el seguimiento de cuantas acciones relacionadas con la calidad se lleven, o deban llevarse a cabo, en las distintas Unidades del Instituto.
- . Proponer los asuntos a incluir en el orden del día y el calendario del Consejo de Calidad.
- . Sus miembros serán los interlocutores de las Unidades a las que representan para recabar y transmitir información y propuestas.

#### Reuniones

El Equipo Central de Calidad se reunirá al menos una vez al trimestre.



### ***C.2 Equipos de Calidad de cada Unidad***

Además del ECENCA, habrá otros equipos de calidad correspondientes a las Unidades de SSCC (Secretaría General, Subdirecciones Generales, y Gabinete de la Dirección General), Direcciones Territoriales y Centros.

#### Composición

Cada Unidad determinará la composición de su Equipo de Calidad

#### Funciones

- . Impulsar, coordinar y seguir el proceso de calidad en cada Unidad.
- . Proponer al responsable de la Unidad respectiva las acciones tendentes a mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

### **D.- Designación de representantes en los Órganos de Participación**

Las Unidades responsables (Secretaría General, Subdirecciones Generales, Jefatura de Gabinete, Direcciones Territoriales y Centros), en el plazo de un mes designarán a sus representantes para los órganos de participación en calidad, debiendo comunicarlo a la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación en los modelos que se adjuntan como Anexos I, II y III a la presente Resolución. Asimismo la designación se comunicará a los propios interesados.

### **IV.- MEDIOS**

Por las Unidades responsables (Secretaría General, Subdirección General de Análisis Presupuestario y Gestión Financiera) se articularán los medios humanos, tecnológicos e informáticos, formativos, documentales, etc. pertinentes (dentro de los recursos con que cuenta el Instituto) para garantizar el cumplimiento de los objetivos, la realización de las funciones y el funcionamiento de los distintos Órganos previstos en esta Resolución.



## **V. PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE CALIDAD**

En concordancia con lo dispuesto en el Real Decreto 951/2005, los programas específicos de calidad en el IMSERSO son los siguientes:

### ***V.1 Análisis y Evaluación de las expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios***

Las distintas Unidades de Servicios Centrales, Direcciones Territoriales y Centros del Instituto evaluarán las expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios a los que atienden con la periodicidad que se determine a través de los procedimientos de participación en Calidad, previstos en la presente Resolución o, en su defecto, al menos con la que se establezca en su correspondiente Carta de Servicios.

Los resultados obtenidos se trasladarán al Área de Calidad, como Equipo de Apoyo Técnico.

### ***V.2 Cartas de Servicios***

De acuerdo con la definición establecida en el artículo 8.1 del Real Decreto 951/2005: "las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación".

Las Unidades de Servicios Centrales, Direcciones Territoriales y Centros podrán elaborar cartas relativas a los servicios que gestionan; estas cartas se actualizarán periódicamente en función de las circunstancias y, en cualquier caso, al menos cada tres años, de acuerdo con lo establecido en el artículo 10.4 del Real Decreto 951/2005.



Sin perjuicio de las competencias del Servicio de Inspección, las Unidades de Servicios Centrales, Direcciones Territoriales y Centros del Instituto que cuenten con cartas de servicios, remitirán trimestralmente al Área de Calidad informe de seguimiento sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad contenidos en aquellas.

### ***V.3 Quejas y sugerencias***

De acuerdo con lo establecido en el artículo 14 del Real Decreto 951/2005, son responsables de la tramitación de las Quejas y Sugerencias, dentro de su ámbito competencial, las siguientes Unidades del IMSERSO:

- Secretaría General, Subdirecciones Generales y Jefatura de Gabinete.
- Las Direcciones Territoriales de Ceuta y de Melilla.
- Los Centros de Referencia Estatal.
- Los Centros de gestión centralizada.

Estas Unidades deberán recoger y tramitar las quejas y sugerencias formuladas por los usuarios de los servicios y darles respuesta informándoles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

A tales efectos deberán contar con suficientes ejemplares del correspondiente formulario oficial de quejas y sugerencias, cuya ubicación deberá señalizarse de forma visible y será la más accesible para su localización y utilización por los ciudadanos.

En la tramitación de las quejas y sugerencias se seguirá el procedimiento establecido en los artículos 14 a 19 del Real Decreto 951/2005, conforme se detalla en el Anexo IV de la presente Resolución.



#### ***V.4 Autoevaluación de la calidad de los centros y servicios***

Como se indica en el Apartado I.5 de la presente Resolución, el modelo de referencia para la autoevaluación será el modelo EFQM de Excelencia, con carácter general para todas las Unidades.

Realizadas las autoevaluaciones podrá solicitarse la validación de las mismas conforme a lo dispuesto en el Capítulo V del Real Decreto 951/2005.

De los resultados de las autoevaluaciones se dará traslado al Área de Calidad

#### ***V.5 Reconocimiento a las mejores actuaciones en calidad***

Se establece la convocatoria de un galardón en calidad, que tiene como objeto impulsar las políticas de calidad en el IMSERSO.

El galardón debe ser un estímulo a la realización de acciones de calidad, una oportunidad para que acciones nuevas puedan realizarse, así como un complemento para impulsar el desarrollo de las mismas.

Se trata de reconocer a las Unidades, Centros y Equipos, que se distinguen en la realización de actividades de mejora en la calidad, en los servicios ofrecidos a los ciudadanos, y de valorar iniciativas para mejorar la calidad de la atención, a través de proyectos nuevos o innovadores, en su caso.



El reconocimiento recibirá la denominación de **"Galardón a las Mejores Actuaciones en Calidad"**.

Estos galardones quedan convocados con carácter permanente y con periodicidad anual, por la presente Resolución; se ajustarán a las bases que figuran como Anexo V y se presentarán en el modelo de solicitud que figura como Anexo VI.

Madrid, 12 de diciembre de 2008

La Directora General

Fdo.: Pilar Rodríguez Rodríguez





## ANEXO II

### DESIGNACIÓN DE MIEMBROS PARA EL EQUIPO CENTRAL DE CALIDAD

**1. Unidad** (Secretaría General, Subdirección General, Gabinete)

**2. Miembro\*** para el **Equipo Central de Calidad (ECENCA)**

Titular:

Suplente:

Madrid, a        de        de 2009

El/la responsable de la Unidad

Fdo.:

**Sr. Subdirector General de Planificación, Ordenación y Evaluación**

---

\*Nombre y apellidos y puesto o categoría





## ANEXO IV

### PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

1. Los registros generales y las oficinas de atención al público de los Servicios Centrales, Direcciones Territoriales y Centros recibirán todas las quejas y sugerencias que se les presenten, sea cual fuere la Unidad a la que vayan dirigidas.
2. Los usuarios podrán formular sus quejas y sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos.

Las quejas y sugerencias formuladas por correo electrónico o a través de internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado; en el caso de que no viniesen acompañadas por la misma.

3. Formulada la queja o sugerencia, se cumplimentarán los apartados correspondientes a la administración, dejando constancia de la oficina donde se ha presentado la queja, así como la identificación de la dependencia objeto de la queja o sugerencia, entregando al ciudadano una copia fechada y sellada. En cualquier caso los ciudadanos recibirán constancia de la presentación de la queja o sugerencias a través del medio que indiquen.
4. De acuerdo con lo dispuesto en el apartado cuarto de la Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, las quejas y sugerencias se clasificarán y se codificarán conforme a la estructura que figura en la "Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias", que figura en la página web de la Agencia de Evaluación y Calidad, en la dirección:  
[www.aeval.es/es/calidad\\_de\\_los\\_servicios\\_publicos/programas\\_de\\_calidad/programa\\_quejas/guia.html](http://www.aeval.es/es/calidad_de_los_servicios_publicos/programas_de_calidad/programa_quejas/guia.html)



5. Cuando las quejas y sugerencias se reciban sin sujeción al formulario oficial, la Unidad responsable de su tramitación deberá adjuntarlo a fin de completar los datos de información y codificación necesarios.
6. Recibida la queja o sugerencia se dará traslado inmediato del original al responsable de la Unidad objeto de la misma, remitiendo copia en la misma fecha a la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación. En el caso de que se haya presentado una queja o sugerencia cuya gestión no afecte al IMSERSO, se remitirá el original a la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación para que efectúe los trámites oportunos, trasladando si procede la queja o sugerencia al Departamento Ministerial, organismo o Administración competente para resolverla.
7. El responsable de quien dependa la unidad objeto de la queja o sugerencia, en el plazo de veinte días hábiles desde la recepción de la misma, previas las aclaraciones que estime oportunas recabar del ciudadano, informará a este de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas, en su caso, trasladando, en la misma fecha, a la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación copia de la contestación dada. Este plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.
8. El Área de Calidad de la Subdirección General Adjunta de Valoración, Calidad y Evaluación elaborará un informe resumen trimestral de las quejas y sugerencias recibidas.
9. Como quiera que, hasta la fecha de emisión de la presente Resolución, el seguimiento de las quejas y sugerencias se realizaba por la Inspección de



Servicios del Instituto, esta Unidad continuará ejerciendo dichas funciones hasta el 31 de diciembre de 2008 y elaborará los informes trimestrales y anual de seguimiento, que se requieran, correspondientes al año 2008.

El seguimiento de las quejas y sugerencias que se reciban a partir del 1 de enero de 2009 se realizará por el Área de Calidad de la Subdirección General Adjunta de Valoración, Calidad y Evaluación de la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación.



## **ANEXO V**

### **BASES DE LA CONVOCATORIA "Galardón a las Mejores Actuaciones en Calidad"**

#### ***Primera. Objeto***

La convocatoria de este galardón en calidad tiene como objeto impulsar las políticas de calidad en el IMSERSO.

Este galardón es un estímulo a la realización de acciones de calidad, una oportunidad para que acciones nuevas puedan realizarse, así como un complemento para impulsar el desarrollo de las mismas.

Se trata de reconocer a las Unidades, Centros y Equipos, que se distingan en la realización de actividades de mejora en la calidad, en los servicios ofrecidos a los ciudadanos y de valorar iniciativas para mejorar la calidad de la atención, a través de proyectos nuevos o innovadores, en su caso.

Dicha convocatoria se realizará en régimen de concurrencia competitiva.

#### ***Segunda. Modalidades***

Las modalidades de galardón se corresponderán con las líneas estratégicas del Plan de Calidad del IMSERSO de cada año.

#### ***Tercera. Periodicidad y convocatoria***

El "Galardón a las Mejores Actuaciones en Calidad" queda convocado con carácter permanente y periodicidad anual.



#### ***Cuarta. Solicitantes***

***El "Galardón a las Mejores Actuaciones en Calidad" en el IMSERSO está dirigido a:***

- Unidades de los Servicios Centrales.
- Centros de Gestión Centralizada dependientes del IMSERSO.
- Direcciones Territoriales de Ceuta y Melilla y a los Centros de Gestión dependientes de ellas.

#### ***Quinta. Solicitudes, documentación y plazo de presentación.***

1. Podrán concurrir a este galardón todas las Unidades y Centros, citados en la base cuarta, que tengan interés en presentarse, para lo cual deberán dirigir una solicitud a la Dirección General del IMSERSO, Avda. de la Ilustración s/n, 28029 de Madrid, según el modelo que se presenta como Anexo VI.

2. Junto a la solicitud, las Unidades y Centros participantes, remitirán una memoria descriptiva en soporte papel y soporte informático.

El soporte informático será un CD Rom conteniendo la memoria en archivo «.doc» (Microsoft Word) o archivo «.pdf» (Acrobat).

La memoria reunirá las siguientes especificaciones:

- Portada: Nombre de la Unidad o Centro y de la acción de mejora de la calidad desarrollada.
- Índice general de contenidos.
- Presentación de la organización, incluyendo sus funciones y actividades y principales servicios que presta.
- Cuerpo del documento en el que se describa el proceso de desarrollo de la acción de mejora, logros conseguidos,....
- Resultados.
- Acciones futuras de continuidad.

3. El Jurado podrá proponer, para su incorporación al galardón, las candidaturas que por su relevancia y mérito consideren convenientes.



4. El Plazo de presentación de solicitudes será desde el 15 de enero hasta el 15 de febrero de cada año.

***Sexta. Órganos competentes para la ordenación, instrucción y resolución del procedimiento.***

1. El órgano competente para la ordenación e instrucción del procedimiento será la Unidad administrativa correspondiente de la Subdirección General Adjunta de Valoración, Calidad y Evaluación.

Al órgano de instrucción le corresponden las siguientes actividades:

- a) Realizar de oficio cuantas actuaciones estime necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales debe formularse la propuesta de resolución.
- b) Solicitar cuantos informes estime necesarios para resolver.
- c) Evaluar las solicitudes, conforme a los criterios de valoración.
- d) Formular, en su caso, la propuesta de resolución

2. El órgano colegiado, que será el Jurado, estará formado por los miembros constituyentes del Equipo Central de Calidad del IMSERSO (ECENCA), en el que están representadas la Secretaría General, las distintas Subdirecciones Generales y el Gabinete de Dirección General. Lo presidirá el Subdirector General de Planificación, Ordenación y Evaluación y estará vicepresidido por el Subdirector General Adjunto de Valoración, Calidad y Evaluación.

Actuará como secretario un funcionario del IMSERSO, con voz pero sin voto, designado por el presidente.

El Jurado funcionará mediante Comisiones y le corresponde emitir el informe en el que se concrete el resultado de la evaluación efectuada.



El Jurado se ajustará, en cuanto a su funcionamiento, a lo previsto en el Capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. El órgano competente para la Resolución de la concesión del galardón será el/la Director/a General del IMSERSO.

### ***Séptima. Criterios de valoración de solicitudes.***

Para la adjudicación del galardón, los criterios de valoración que se tendrán en cuenta serán los siguientes:

1. Aplicabilidad y generalización. (Máximo 5 puntos)
2. Innovación. (Máximo 5 puntos)
3. Alcance social. (Máximo 5 puntos)

### ***Octava. Resolución.***

1. La resolución se dictará y notificará a los solicitantes en el plazo máximo de dos meses, contados desde el último día de plazo para la presentación de solicitudes.
2. La resolución del procedimiento se notificará mediante correo certificado con acuse de recibo o por cualquier otro medio que permita dejar constancia de su recepción.
3. La entrega del galardón se realizará en un acto presidido por el/la Director/a General del IMSERSO.
4. Este galardón podrán declararse desierto, si se considera que los trabajos presentados, en cualquiera de las modalidades, no reúnen el nivel adecuado para ser galardonados.



### ***Novena. Obligaciones de los beneficiarios***

1. Las Unidades y Centros que hayan obtenido un galardón a las mejores actuaciones del Plan Anual de Calidad del IMSERSO, se comprometen a participar en acciones de difusión presencial o gráfica.
2. Autorizar la publicación de la memoria.

### ***Décima. Contenido del galardón***

Los Galardones consistirán en una placa y un diploma acreditativo. Podrán otorgarse menciones honoríficas.



ANEXO VI

SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN EL GALARDÓN A LAS MEJORES  
ACTUACIONES EN CALIDAD EN EL IMSERSO

I EDICIÓN, 200\_

DATOS DE LA UNIDAD O CENTRO SOLICITANTE

Denominación-----  
Dirección completa-----  
Responsable de la Unidad o Centro solicitante-----  
Persona de contacto-----  
Teléfono----- Fax----- Correo electrónico-----  
-----  
Denominación de la acción de mejora-----

----- de ----- de -----

Firma del Responsable

Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales