

### 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 directora/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.

### Formas de colaboración y participación

Los ciudadanos 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.

### 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 en la dirección <https://sede.imserso.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 a la Dirección Territorial a la que se refiera la queja o la sugerencia.

### Unidad responsable de la carta

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.

#### Datos útiles de los centros

**Dirección Territorial del Imserso en Ceuta:**  
Ubicación y dirección postal  
Avda. de África, s/n  
51002 Ceuta.  
Edificio accesible.

Dirección electrónica y teléfonos  
Correo electrónico:  
dpceuta@imserso.es  
Teléfono: 956 522907.  
Fax: 956 504440.

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.

**Dirección Territorial del Imserso en Melilla:**  
Ubicación y dirección postal  
C/ Querol, 31  
52004 Melilla.  
Edificio accesible, ubicado  
en la zona centro de la  
ciudad, junto al Escuela  
Municipal de Arte y al CIP  
Velázquez.

Dirección electrónica y  
teléfonos  
Correo electrónico:  
dpmelilla@imserso.es  
Teléfonos: 952 673 314 -  
952 678 583 – 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.



### Direcciones territoriales



## Direcciones territoriales

### 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 diferentes programas que lleva a cabo el Imserso son desarrollados a nivel periférico por las direcciones territoriales, de con-

formidad con las directrices fijadas desde los servicios centrales del Instituto, promoviendo el acercamiento de la institución al ciudadano, en los siguientes ámbitos:

- ♦ Personas mayores.
- ♦ Personas con discapacidad.
- ♦ Personas en situación de dependencia.

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.

#### Servicios que prestan

Las direcciones territoriales gestionan a nivel periférico, entre otros, los siguientes programas:

- ♦ 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 de inclusión social de las personas con discapacidad, 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 Personal 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 ayudas técnicas 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 administra-

tivos de su ámbito.

- ♦ Emisión de certificaciones a cerca de las prestaciones gestionadas.
- ♦ Las relaciones con entidades públicas y privadas en materia de servicios sociales, mediante convenios y conciertos de colaboración.

#### Compromisos de calidad que asumen las direcciones territoriales

- ♦ Tramitar el 100% de los expedientes de pensiones no contributivas de jubilación en un plazo máximo de 70 días naturales.
- ♦ 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.
- ♦ 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.
- ♦ 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.
- ♦ Contestar al 100% de las quejas presentadas en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

#### Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad

- ♦ Porcentaje de expedientes de pensiones no contributivas de jubilación tramitados en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de expedientes de pensiones no contributivas de invalidez tramitados en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de expedientes de la Ley de inclusión social de las personas con discapacidad tramitados en el plazo previsto.
- ♦ 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.
- ♦ Porcentaje de quejas contestadas en el plazo previsto.