

Carta de Servicios del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat)

2021
2024



NIPO 131210073



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



IMSERSO



Calidad
Administración Pública



ÍNDICE

I- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL CENTRO _____	3
Objetivos del Ceapat: _____	3
II- RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR EL CENTRO _____	4
Servicios que presta de forma específica el Ceapat _____	4
III- REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS _____	7
IV- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO _____	8
V- PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS _____	8
VI- NORMATIVA REGULADORA _____	8
De carácter general _____	8
De carácter específico _____	9
VII- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS _____	9
VIII- COMPROMISOS DE CALIDAD _____	10
IX- INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS _____	10
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 _____	12
XII- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS _____	13
XIII- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS _____	13
XIV- DATOS ÚTILES _____	13
Ubicación y dirección postal de la sede central del Ceapat _____	13
Correo electrónico, teléfonos y fax _____	14
Portales web y redes sociales _____	14
Sede electrónica del Imserso _____	14
Transporte público a la sede central del Ceapat _____	14
Unidades de Autonomía Personal del Ceapat (ubicadas en los siguientes Centros de Recuperación de Personas con Discapacidad Física – CRMF) _____	14

I- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL CENTRO

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, entre sus recursos, dispone de centros de referencia estatal para impulsar las tecnologías accesibles aplicadas a los colectivos de su ámbito competencial y para experimentar e investigar respuestas eficaces a las nuevas necesidades y demandas derivadas de una sociedad en permanente proceso de cambio.

El Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat) es una unidad administrativa dependiente del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso), del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

La Misión del Ceapat es contribuir a hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad y personas mayores, a través de la accesibilidad integral, los productos y tecnologías de apoyo y el diseño pensado para todas las personas.

La Visión del Ceapat es servir de referencia y excelencia en accesibilidad y diseño para todos, productos de apoyo e interacción digital, en beneficio de una sociedad avanzada para todas las personas, con la colaboración e implicación de todos los agentes.

El Ceapat realiza labores de coordinación y cooperación con los diferentes agentes que trabajan en el ámbito de la accesibilidad universal, en la edificación, el urbanismo, el transporte, el acceso a la información, a la comunicación y otras actividades relacionadas con la vida diaria.

Para el desarrollo de sus actividades, el Ceapat cuenta con una sede central en Madrid y cuatro unidades de autonomía personal en: Albacete, Cádiz, La Rioja y Salamanca. También trabaja en estrecha colaboración con otras entidades y asociaciones.

Objetivos del Ceapat:

- ✓ Fomentar una accesibilidad universal en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como en los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, y de la forma más autónoma y natural posible.
- ✓ Implantar una cultura de diseño para todas las personas.

- ✓ Facilitar la interacción digital.
- ✓ Favorecer el desarrollo, conocimiento y aplicación de normas jurídicas y técnicas relacionadas con la accesibilidad universal y el diseño para todos.
- ✓ Impulsar la I+D+I en materia de accesibilidad y diseño para todos de productos y servicios.
- ✓ Ofrecer información, asesoramiento, evaluación y formación en materia de accesibilidad y diseño para todos, gestionando el conocimiento provechosamente.
- ✓ Participar en plataformas y foros nacionales e internacionales relacionados con la accesibilidad y diseño para todos y facilitar la coordinación entre los diferentes agentes.
- ✓ Asegurar la participación e interacción activa de las personas y de todos los agentes implicados en los anteriores objetivos.

II- RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR EL CENTRO

El centro dirige sus actividades especialmente a:

- ✓ Personas con discapacidad.
- ✓ Personas en situación de dependencia.
- ✓ Personas mayores.
- ✓ Personas con limitaciones temporales.
- ✓ Asociaciones, profesionales, investigadores/as, empresarios/as y todas aquellas personas relacionadas con los campos de la accesibilidad, el diseño para todos y el desarrollo tecnológico.

Servicios que presta de forma específica el Ceapat

El centro presta de forma específica los siguientes servicios:

- ✓ Información y asesoramiento.
 - *Información y asesoramiento sobre productos y tecnologías de apoyo.*

Características y posibilidades de uso de estos dispositivos para la realización de actividades de la vida diaria, la movilidad, la vivienda, el transporte, la accesibilidad arquitectónica y urbanística, igualmente en la comunicación, el acceso al ordenador y la adaptación de puestos de trabajo.

El centro mantiene una herramienta web de información sobre productos y tecnologías de apoyo existentes en España, denominada [Catálogo de Productos de Apoyo](#).

El Ceapat facilita información y asesoramiento sobre la elaboración de pulsadores y adaptaciones de juegos, juguetes, y de otros dispositivos, así como sobre programas específicos del sector de las tecnologías para las personas con discapacidad y personas mayores.

El Ceapat es promotor de la Red de centros de información en Productos de Apoyo (Foro *iProA*).

- *Información y asesoramiento sobre "Diseño para todos" y "Accesibilidad Universal":*

Aplicación de los principios del "Diseño para todos" como funcionamiento de la "Accesibilidad Universal" de los entornos, procesos y productos.

Utilización de parámetros técnicos y normativa en materia de accesibilidad integral.

✓ Exposición de productos y tecnologías de apoyo.

Como factor de apoyo y de gran valor didáctico, el Ceapat dispone de una exposición permanente en la que se puede encontrar una amplia representación de los distintos tipos de productos y tecnologías de apoyo.

✓ Servicio de Documentación.

El Ceapat dispone de un centro de documentación que cuenta con una biblioteca especializada en productos de apoyo y diseño accesible, incluyendo normativa y legislación actualizada.

La biblioteca ofrece servicios de consulta en sala y de préstamo de libros, así como un servicio de referencia e información bibliográfica.

Para contribuir a su objetivo de difusión del conocimiento, el centro de documentación elabora documentos relacionados con sus áreas de actividad y traduce textos de especial interés.

Con carácter periódico, el centro publica el "Boletín del Ceapat", donde se recogen artículos sobre productos de apoyo y accesibilidad, elaborados por profesionales del centro y de otras entidades.

En el centro documental del portal web se puede consultar información sobre estas y otras publicaciones, así como descargar documentos en texto completo y el "Boletín Ceapat".

✓ **Desarrollo de acciones sobre accesibilidad y tecnología.**

El equipo del Ceapat participa, dentro de sus áreas de actuación, en:

- Estudios para la mejora de la accesibilidad.
- Elaboración de normativa sobre accesibilidad en la edificación, espacios urbanos y naturales, transporte, comunicación y tecnologías.
- Proyectos de innovación y transferencia tecnológica.

✓ **Formación técnica y gestión del conocimiento**

El centro promueve y participa en distintas actividades para la difusión del conocimiento especializado en sus distintas áreas de actuación: cursos, máster, seminarios, jornadas, ferias y congresos de carácter científico y técnico.

El Ceapat realiza presentaciones y cursos prácticos sobre nuevos productos de apoyo, tecnologías accesibles, desarrollos normativos, etc., para facilitar el conocimiento. Igualmente, difunde los resultados de proyectos de investigación financiados por el Imserso, una vez finalizados, con el objeto de que sean conocidos.

✓ **Coordinación de actuaciones y participación en grupos de trabajo para el desarrollo de la accesibilidad integral**

El Ceapat, como centro de referencia en accesibilidad, productos de apoyo y "Diseño para todos", realiza labores de promoción y coordinación de actuaciones con otros agentes en el ámbito nacional e internacional:

- Universidades.
- Centros de I+D+i.
- Organizaciones de personas usuarias.
- Profesionales y colegios profesionales.
- Administraciones Públicas.
- Empresas y fundaciones empresariales.
- Entidades de normalización.
- Otras organizaciones.

Para la prestación de los servicios referidos, el centro se estructura en las siguientes Áreas:

- ✓ Área de Dirección y Administración.
- ✓ Área de Arquitectura.
- ✓ Área de Documentación.
- ✓ Área de Desarrollo Tecnológico.
- ✓ Área de Asesoramiento sobre Productos de Apoyo.

III- REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Estos servicios se prestan básicamente según las siguientes modalidades:

- De forma presencial, previa petición de hora.
- De forma escrita.
- De forma telefónica (de 9:00 h a 14:30 h).
- De forma telemática por correo electrónico.
- ✓ Visitas guiadas a la exposición

Las personas interesadas podrán visitar la exposición los días designados. Estas visitas serán guiadas por personal del centro.

Es necesario solicitar cita previa. Los grupos serán de un número limitado de personas.

- ✓ Servicio de Biblioteca

Abierta de lunes a viernes, de 9:00 h a 14:00 h.

Para el préstamo de documentos se requiere un carné de la biblioteca que podrá obtenerse gratuitamente mediante presentación del DNI o documento equivalente de acreditación personal.

- ✓ Participación en actividades de formación

Los profesionales del centro participan en actividades de formación organizadas por otras entidades, previa solicitud y siempre que las necesidades del servicio lo permitan.

IV- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO

Las personas usuarias del Ceapat tienen derecho a:

- ✓ Conocer el nombre del personal que le atiende.
- ✓ A una información real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- ✓ 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 LAS PERSONAS USUARIAS

El Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas promueve la participación de las personas usuarias de productos de apoyo en proyectos y otras actividades en todos sus ámbitos de actuación.

Asimismo, las personas usuarias de los servicios gestionados por el Ceapat, podrán colaborar en la mejora de los servicios a través de los siguientes medios:

- ✓ La formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta carta de servicios.
- ✓ La expresión de sus opiniones en la web del centro, en encuestas periódicas sobre los servicios prestados, y mediante las redes sociales en las que está presente el Ceapat.

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

- ✓ Orden de 7 de abril de 1989 (BOE de 12 de abril) por la que se crea el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat) del Instituto Nacional de Servicios Sociales.
- ✓ 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 del centro (sede central y unidades de autonomía personal) 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 los centros, y además, habilitado en la [sede electrónica del Instituto](#).

- ✓ Mediante correo postal, a través de escrito o del formulario, debidamente firmado e identificado por la persona usuaria.
- ✓ Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, cuya dirección es: ceapat@imserso.es.

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. Resolver las consultas de información en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de su recepción.
2. Dar respuesta a las consultas de asesoramiento en el plazo máximo de 30 días hábiles desde la fecha de su recepción.
3. Elaborar los informes técnicos en el plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de su solicitud.
4. Realizar los estudios de mejora de la accesibilidad arquitectónica y urbanística a entidades públicas en el plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha en la que se recibe la documentación necesaria, exceptuando planes generales que requieran acciones de mayor envergadura.
5. Contestar las quejas presentadas en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.

No obstante, estos plazos podrán sufrir alteraciones cuando concurren circunstancias especiales, en cuyo caso se avisará oportunamente a las personas usuarias, dándoles las explicaciones correspondientes.

IX- INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

1. Porcentaje de consultas de información resueltas en el plazo previsto.
2. Porcentaje de consultas de asesoramiento respondidas en el plazo previsto.
3. Porcentaje de informes técnicos elaborados en el plazo previsto.
4. Porcentaje de estudios de mejoras de accesibilidad realizados 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 del Ceapat, por lo que está asegurada la igualdad de género en el acceso al servicio y las condiciones de la prestación.

El Ceapat está certificado conforme al Sistema de gestión de accesibilidad universal, Norma UNE 170001-2.

El Ceapat, como centro de información y asesoramiento especializado en accesibilidad y productos de apoyo, aspira a mejorar el acceso del público a la información generada en su campo de actuación, por lo que se autoriza la reproducción de los contenidos informativos que le pertenecen, excepto con fines comerciales, siempre que se cite la fuente. En cualquier caso, se estará a lo especificado en el producto documental de que se trate.

Se tienen en cuenta una serie de aspectos y condiciones que facilitan el acceso al servicio y la mejora en la prestación del mismo, tales como:

- ✓ En la atención al público, el personal del centro ofrece los servicios de información teniendo presentes los siguientes principios:
 - Debida identificación.
 - Lenguaje comprensible, oral y escrito.
 - Escucha activa.
 - Amabilidad y cortesía.
 - Respeto a la confidencialidad.
 - Adecuación a las actitudes y aptitudes de las personas usuarias.
- ✓ El personal que presta sus servicios en el Ceapat asume como valores éticos del servicio público: la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a la ciudadanía. Además, en el desarrollo de su trabajo diario, velará porque las personas sean tratadas con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima

molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

- ✓ El Ceapat se ubica en un edificio con instalaciones accesibles, entre las que se encuentran los salones de actos, la exposición de productos de apoyo, la biblioteca, las salas de reuniones, los despachos, los aseos, así como los aparcamientos, exterior e interior.
- ✓ Los dos salones de actos, de diferente capacidad, están equipados con medios audiovisuales adecuados para la celebración de actividades de formación y difusión.
- ✓ Asimismo, los servicios de información y asesoramiento se facilitan también en formato electrónico, siempre que la información esté disponible en dicho formato, y se cuida especialmente la edición de textos, utilizando caracteres grandes y contrastes adecuados.
- ✓ La llegada al centro es posible mediante transporte público accesible, con líneas de autobuses de piso bajo y salidas de estaciones de metro con ascensor a la calle. El centro cuenta con aparcamiento reservado a personas con discapacidad.
- ✓ El portal [web del Ceapat](#) cumple los criterios de accesibilidad internacionalmente aceptados (pautas WAI).
- ✓ El Ceapat participa activamente en proyectos nacionales, convenios de colaboración del Imserso con otras entidades y como representante nacional en distintos foros internacionales.

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

El Ceapat sigue una política de calidad de servicios, en coordinación con el Plan de Calidad del Imserso, que se materializa, entre otros, en los siguientes aspectos:

- ✓ Certificación de los sistemas de gestión de la calidad: Norma ISO 9001:2015.
- ✓ Certificación de los sistemas de gestión de la accesibilidad: Norma UNE170001-2.
- ✓ Análisis de la demanda y evaluación periódica de la satisfacción de las personas usuarias de los servicios.
- ✓ Acciones de mejora y propuestas de actuaciones en relación a las líneas estratégicas generales del Imserso y específicas para el centro.

✓ Carta de servicios.

✓ Plan estratégico.

El Ceapat a través del Imserso dispone de un servicio de prevención y salud laboral cuyo objetivo básico es promover la seguridad y la salud de las personas trabajadoras mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de los riesgos derivados del trabajo, aplicando los principios generales preventivos a la protección de la seguridad y salud, la eliminación o reducción de los riesgos laborales, la información, la consulta, la participación y la formación.

Entre las acciones que realiza este servicio cabe destacar el desarrollo del programa de exámenes de salud específicos de puestos de trabajo.

El Ceapat dispone de un Plan de autoprotección debidamente implementado.

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

En caso de incumplimiento de los compromisos declarados, la persona interesada podrá cursar el correspondiente escrito a la dirección gerencia del centro, 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

La dirección gerencia del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat) del Imserso será responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta carta de servicios y de los oportunos impulsos de mejora.

Teléfono: 91 703 31 00

Fax: 91 778 41 17

Correo electrónico: ceapat@imserso.es

XIV- DATOS ÚTILES

Ubicación y dirección postal de la sede central del Ceapat

C/ Los Extremeños, 1 (esquina a la Avda. Pablo Neruda)
28018 Madrid

Correo electrónico, teléfono y fax

Correo electrónico: ceapat@imserso.es

Teléfono: 91 703 31 00

Fax: 91 778 41 17

Portales web y redes sociales

<https://ceapat.imserso.es>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/groups/8270692/profile>

Twitter: <https://twitter.com/ceapat>

Facebook: <https://www.facebook.com/Ceapat>

YouTube: <https://www.youtube.com/user/CreCeapat>

Issuu: <https://www.issuu.com/ceapat>

Flickr: <https://www.flickr.com/photos/ceapat>

Sede electrónica del Imserso

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

Transporte público a la sede central del Ceapat

Autobús

Línea 10: Cibeles-Palomeras (Piso bajo)

Línea 57: Atocha-Alto del Arenal (Piso bajo)

Línea 58: Puente de Vallecas-Santa Eugenia (Piso bajo)

Línea 103: Puente de Vallecas-Entrevías (Piso bajo)

Línea 142: Pavones-Barrio de Vilano (Piso bajo)

Línea 143: Manuel Becerra-Vallecas Villa (Piso bajo)

Línea 144: Pavones-Entrevías (Piso bajo)

Metro

Línea 1 Pinar de Chamartín-Valdecarros (Estación: Alto del Arenal). Accesible.

Unidades de Autonomía Personal del Ceapat (ubicadas en los siguientes Centros de Recuperación de Personas con Discapacidad Física – CRMF)

Albacete

C/ Jesús del Gran Poder, 1

02006 Albacete

Tel.: 967 21 65 01/61

Fax: 967 21 66 37

jcmartinp@imserso.es

San Fernando (Cádiz)

C/ Pintor Fernando Vela, s/n

11100 San Fernando – Cádiz

Tel.: 956 80 30 01/48 79 50

Fax: 956 48 79 54

jmmerag@imserso.es

La Rioja

C/ Donantes de Sangre, 14

26140 Lardero – La Rioja

Tel.: 941 44 81 13

Fax: 941 44 90 15

jcalbetroidan@imserso.es

Salamanca

Avda. de Villamayor, 79

37006 Salamanca

Tel.: 923 23 48 50

Fax: 923 12 18 92

clazcanou@imserso.es