

Carta de Servicios 2021 - 2024

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

Sede Central

Dirección postal:
C/ Los Extremeños, 1 (esquina a la Avda. Pablo Neruda) - 28018 Madrid
Correo electrónico, teléfonos y fax: ceapat@imserso.es
Teléfono: 91 703 31 00 - Fax: 91 778 41 17
Página web y redes sociales:
https://ceapat.imserso.es - https://www.imserso.es
Twitter: https://twitter.com/ceapat
Facebook: https://www.facebook.com/Ceapat
YouTube: https://www.youtube.com/user/CreCeapat

Transporte público

Autobús
Línea 10: Cibeles-Palomerías (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)

Horario de atención al público
De lunes a viernes de 9 a 14 horas

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

Lardero (La Rioja)
C/ Donantes de Sangre, 1
26140 Lardero - La Rioja
Tel.: 941 44 81 13
Fax: 941 44 90 15
jcalbetroldan@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
clazcanou@imserso.es

Salamanca
Avda. de Villamayor, 79
37006 Salamanca
Tel.: 923 23 48 50
Fax: 923 12 18 92

Quejas y sugerencias

Las personas usuarias de los centros (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 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.

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



Carta de Servicios 2021 - 2024

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



NIPO: 131210089



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



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

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

El Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat) es una unidad administrativa dependiente del Imser-

so. 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.

Servicios que presta

- ♦ Información y asesoramiento sobre productos y tecnologías de apoyo, "Diseño para todos" y "Accesibilidad Universal".
- ♦ Dispone de un centro de documentación que cuenta con una biblioteca especializada.
- ♦ Desarrolla actuaciones para la mejora de la accesibilidad en edificación, entornos, productos y servicios, así como de innovación y transferencia tecnológica.
- ♦ Proporciona formación técnica y difusión de conocimiento.
- ♦ Coordina actuaciones y participa en grupos de trabajo para el desarrollo de la accesibilidad integral y el diseño para todas las personas

Compromisos de calidad que asume el centro

- ♦ Resolver las consultas de información en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de su recepción
- ♦ Dar respuesta a las consultas de asesoramiento en el plazo máximo de 30 días hábiles desde la fecha de su recepción.
- ♦ Elaborar los informes técnicos en el plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de su solicitud.
- ♦ 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.
- ♦ Contestar las quejas presentadas en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.

Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad

- ♦ Porcentaje de consultas de información resueltas en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de consultas de asesoramiento respondidas en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de informes técnicos elaborados en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de estudios de mejoras de accesibilidad realizados en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de quejas contestadas en el plazo previsto.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

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

Formas de colaboración y participación

- ♦ Mediante la formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta carta de servicios.
- ♦ Mediante 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.
- ♦ 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.