

♦ Presencialmente, a través del formulario disponible en el centro 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 que corresponda según el centro al que se refiera la queja o sugerencia, de las detalladas en el apartado "Datos útiles de los centros".

#### Unidad responsable de la carta

La dirección gerencia de cada centro de recuperación de personas con discapacidad física, cuyas direcciones y teléfonos figuran a continuación, serán las responsables de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta carta y de los oportunos impulsos de mejora.

#### Datos útiles de los Centros

CRMF Albacete  
C/ Jesús del Gran Poder, 1  
02006 Albacete.  
Teléfono: 967 216 501  
Fax: 967 216 637  
Correo electrónico: [crmf.albacete@imserso.es](mailto:crmf.albacete@imserso.es)  
Página web: <https://crmfalbacete.imserso.es>  
Transporte público: autobús urbano Línea D, parada frente a la puerta principal del centro

CPAP Bergondo  
Camino de la Playa "O Regueiro"  
15165 Fiobre-Bergondo (A Coruña)  
Teléfonos: 981 791 670; 981 791 673  
Fax: 981 791 672  
Correo electrónico: [bergondo@imserso.es](mailto:bergondo@imserso.es)  
Página web: <https://cpapbergondo.imserso.es>  
Transporte público: autobús línea de A Coruña - Ferrol, con parada en Fiobre (Bergondo)

## Carta de Servicios 2021 - 2024

CRMF Lardero (La Rioja)  
C/ Donantes de Sangre, 1  
26140 Lardero (La Rioja)  
Teléfono: 941 448 113  
Fax: 941 449 015  
Correo electrónico: [crmf.lardero@imserso.es](mailto:crmf.lardero@imserso.es)  
Página web: <https://crmf.lardero.imserso.es>  
Transporte público: autobús urbano Logroño-Lardero, línea 1 A y B

CRMF Madrid  
Camino de Valderribas, 113  
28038 Madrid  
Teléfono: 914 781 011  
Fax: 914 789 023  
Correo electrónico: [crmf.madrid@imserso.es](mailto:crmf.madrid@imserso.es)  
Página web: <https://crmfmadrid.imserso.es>  
Transporte público: autobuses urbanos: 54, 103, 136, 141, 143, N-8  
Metro: línea 1, estación Portazgo

CRMF Salamanca  
Av. Villamayor, 79-85  
37007 Salamanca  
Teléfono: 923 234 850  
Fax: 923 121 892  
Correo electrónico: [crmf.salamanca@imserso.es](mailto:crmf.salamanca@imserso.es)  
Página web: <https://crmf.salamanca.imserso.es>  
Transporte público: autobuses: línea 13 (parada en avda. Villamayor), línea 4 (parada en c/Peña de Francia), línea 7 (parada en c/ La Alberca)

CRMF San Fernando (Cádiz)  
C/ Pintor Fernando Vela, s/n  
11100 San Fernando (Cádiz)  
Teléfono: 956 487 904  
Fax: 956 487 954  
Correo electrónico: [crmf.sanfernando@imserso.es](mailto:crmf.sanfernando@imserso.es)  
Página web: <https://crmf.sanfernando.imserso.es>  
Transporte público: autobuses urbanos: 1 y 3

Horario de atención al público en todos los Centros  
De 9:00 horas a 14:00 horas de lunes a viernes



## Carta de Servicios 2021 - 2024

### Centros de Recuperación de personas con discapacidad física



NIPO: 131210149



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



## Centros de Recuperación de personas con discapacidad física

### 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>

#### Servicios que presta

- ♦ Capacitación, reconversión profesional y desarrollo personal mediante una oferta formativa diversificada y ajustada a las necesidades de cada persona usuaria.
- ♦ Recuperación médico-funcional y psicosocial para promover su autonomía personal.
- ♦ Readaptación o reeducación profesional, según proceda, de las personas usuarias que lo precisen.
- ♦ Asistencia técnica en materia de autonomía personal, accesibilidad y tecnologías de apoyo aplicadas a la integración de las personas con discapacidad.
- ♦ Incorporación de metodologías didácticas basadas en el uso de las nuevas tecnologías, que permita desarrollar las capacidades de las personas usuarias favoreciendo su integración laboral y desarrollo personal.
- ♦ Preparación para el empleo e integración social y personal de la persona con discapacidad física y/o sensorial.
- ♦ Alojamiento y manutención para las personas usuarias del centro

#### Compromisos de calidad que asume el centro

- ♦ Iniciar la prestación del servicio, siempre que existan plazas vacantes, en un plazo no superior a un mes desde la notificación de la resolución de la concesión y aceptación del mismo, salvo que lo impidan causas ajenas al centro, debidamente acreditadas.
- ♦ Elaborar el programa individual recuperador en un plazo no superior a un mes desde el ingreso de la persona usuaria en el centro.
- ♦ Informar individualmente a los alumnos de los resultados académicos obtenidos cada cuatrimestre y de la evolución habida en el periodo.
- ♦ Distribuir anualmente al 100 % de las personas usuarias del centro una encuesta para valorar su satisfacción con la formación recibida en el centro.
- ♦ 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 personas usuarias a las que, existiendo plazas vacantes, ha comenzado a prestárseles el ser-

vicio en un plazo no superior a un mes desde la notificación de la resolución de la concesión y aceptación del mismo, salvo que lo hayan impedido causas ajenas al centro, debidamente acreditadas.

- ♦ Porcentaje de personas usuarias a las que se les ha elaborado su programa individual recuperador en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de alumnos a los que se ha informado sobre los resultados y evolución académica en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de personas usuarias a las que se les ha distribuido una encuesta para valorar su satisfacción con la formación recibida en el centro.
- ♦ Porcentaje de quejas contestadas en el plazo previsto.

#### Medidas de subsanación en caso de incumplimientos 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 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

Las personas usuarias participan y están representadas en el centro por medio de la Asamblea General y la Junta de Gobierno.

#### Quejas y sugerencias

Las personas usuarias de los centros de recuperación de personas con discapacidad física 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: