



CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE REFERENCIA ESTATAL DE AUTONOMÍA PERSONAL Y AYUDAS TÉCNICAS (CEAPAT)

2026 - 2029

EDITA: © Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030
Imserso (Instituto de Mayores y Servicios Sociales)
<https://cpage.mpr.gob.es/>
NIPO: 235-26-016-1
Fecha edición: 2026



Índice

ÍNDICE.....	2
1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL CENTRO	3
2. PRINCIPALES SERVICIOS	4
3. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN.....	6
4. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CENTRO	6
5. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	7
6. NORMATIVA REGULADORA	7
7. COMPROMISOS DE CALIDAD	8
8. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	9
9. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN	10
10. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	11
11. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	12
12. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	12
13. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	13
14. DATOS DE CONTACTO DEL CENTRO.....	13

Una **carta de servicios** es un documento elaborado por los distintos centros de la Administración General del Estado.

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) ha elaborado la carta de servicios del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat), del Imserso.

Su **objetivo** es informar a la ciudadanía y a las personas usuarias sobre:

- Los servicios que ofrece este centro.
- Los derechos de las personas que lo utilizan.
- Los compromisos asumidos por el Imserso para prestar servicios de calidad.

1. Datos identificativos y fines del centro

El **Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso)** es una Entidad Gestora de la Seguridad Social. El Imserso, a través de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, está adscrito al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

El Imserso, dentro de las funciones que le corresponden, es responsable de las personas mayores y de las personas en situación de dependencia. Además, es responsable del desarrollo de políticas y programas para promover el envejecimiento activo.

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 de una sociedad en continuo 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, Consumo 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 todas las personas, productos de apoyo y autonomía personal, para la consecución de

una sociedad inclusiva y participativa para todas las personas, con la colaboración e implicación de todos los sectores sociales.

El Ceapat coopera con diferentes agentes que trabajan en el ámbito de su competencia: accesibilidad universal, autonomía personal y productos y tecnologías de apoyo para la inclusión social de todas las personas.

Los objetivos del Ceapat son los siguientes:

- Fomentar la 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.
- Promover una cultura de diseño para todas las personas.
- Favorecer el desarrollo, conocimiento y aplicación de normas jurídicas y técnicas relacionadas con la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas.
- Ofrecer información, asesoramiento y formación en materia de accesibilidad universal y diseño para todas las personas.
- Cooperar con el desarrollo, el fortalecimiento y la difusión de la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas en foros nacionales e internacionales.

2. Principales servicios

Las actividades del Ceapat están dirigidas a todas las personas, especialmente a personas con discapacidad, personas mayores, personas en situación de dependencia, profesionales, personas investigadoras y entidades públicas y privadas relacionadas con la accesibilidad y el diseño para todas las personas.

Los servicios del Ceapat son los siguientes:

- **Información.**

Servicio que proporciona respuestas rápidas, precisas y directas, basadas en datos disponibles y objetivos que no implican análisis extensos, la toma de decisiones o la emisión de opiniones.

- **Asistencias técnicas para profesionales.**

Servicio de orientación especializada para profesionales, personas investigadoras y académicas.

- **Asesoramiento sobre accesibilidad universal, tecnologías y productos de apoyo.**

Servicio de asesoramiento sobre:

- Accesibilidad y productos de apoyo para hacer una actividad.
- Legislación.
- Ayudas económicas.

- **Difusión del conocimiento sobre accesibilidad y productos de apoyo.**

Servicio de formación y difusión de conocimiento a las personas usuarias o interesadas en la accesibilidad y los productos de apoyo.

- **Evaluación individualizada sobre productos de apoyo.**

Servicio de valoración individualizada de la persona solicitante sobre:

- La disponibilidad de productos de apoyo.
- Las condiciones de uso de los productos y las posibles mejoras.

- **Adaptación de productos y fabricación de productos de apoyo de bajo coste.**

Servicio que consiste en dos actuaciones posibles:

- La adaptación de productos para personas que no pueden utilizar los disponibles en el mercado.
- El diseño, la fabricación e impresión 3D de productos de apoyo de bajo coste.

- **Valoración funcional de la accesibilidad del domicilio y entornos específicos.**

Servicio para mejorar la autonomía de las personas solicitantes. Para ello, se identifican limitaciones en su actividad por falta de accesibilidad o adecuación de los espacios, tanto públicos como privados. Esto incluye el domicilio, el puesto de trabajo o las rutas cercanas, entre otros.

Además, el Ceapat participa activamente en proyectos nacionales, convenios de colaboración del Imerso con otras entidades y como representante nacional en distintos foros internacionales.

Para la prestación de estos servicios, el Ceapat se estructura en las siguientes áreas:

- Área de Dirección y Administración.
- Área de Arquitectura.
- Área de Desarrollo Tecnológico.
- Área de Comunicación y Productos de Apoyo.

3. Requisitos y procedimiento de admisión

Para recibir estos servicios, las personas solicitantes pueden:

- Llamar al teléfono: 91 703 31 00
- Escribir un correo electrónico a: ceapat@imerso.es

También pueden consultar la página web del Ceapat: ceapat.imerso.es

4. Derechos de las personas usuarias del centro

Las personas usuarias del Ceapat tienen **derecho a:**

- Conocer el nombre del personal que les atiende.
- Recibir una información real, veraz y accesible, con total confidencialidad.
- La garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos incluidos en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.

Además, las personas usuarias tienen todos los derechos determinados en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre (Boletín Oficial del Estado de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

5. Fórmulas de colaboración o participación de las personas usuarias

El Ceapat promueve la participación de las personas usuarias de productos de apoyo en proyectos y otras actividades, en todos sus ámbitos de actuación.

Además, las personas usuarias de los servicios del Ceapat podrán colaborar en la mejora de los servicios a través de:

- La formulación de quejas y sugerencias, explicadas en el apartado 12 de esta carta de servicios.
- La expresión de sus opiniones en:
 - La página web del Ceapat.
 - Encuestas periódicas sobre los servicios prestados.
 - Las redes sociales del Ceapat.

6. Normativa reguladora

La normativa reguladora de los servicios que presta el Imerso se detalla en los siguientes textos legales:

Normativa reguladora 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.
- Real Decreto-ley 2/2023, de 16 de marzo (BOE de 17 de marzo de 2023), de medidas urgentes para la ampliación de derechos de los pensionistas, la reducción de la brecha de género y el establecimiento de un nuevo marco de sostenibilidad del sistema público de pensiones.

Normativa reguladora 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.

7. Compromisos de calidad

El Ceapat asume los siguientes compromisos para garantizar la calidad y la mejora continua de sus servicios:

1. Responder a las consultas de información en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.
2. Asesorar a la persona solicitante en el plazo máximo de 15 días hábiles desde que el Ceapat tiene toda la información solicitada a la persona interesada.
3. Adaptar el producto o fabricar el producto de apoyo de bajo coste, en el plazo máximo de 60 días hábiles desde que el Ceapat tiene toda la documentación e información solicitada a la persona interesada y, en su caso, el producto a adaptar.

4. Realizar la evaluación individualizada sobre productos de apoyo, en el plazo máximo de 60 días hábiles desde que el Ceapat tiene toda la documentación e información solicitada a la persona interesada.
5. Realizar la valoración funcional de la accesibilidad del domicilio y entornos específicos, en el plazo máximo de 60 días hábiles desde que el Ceapat tiene toda la documentación e información solicitada a la persona interesada.
6. Contestar a las quejas en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.

El cómputo de los plazos de los compromisos 2, 3, 4 y 5 comenzará en el momento en que se reciba la información solicitada a la persona interesada sobre el entorno y las condiciones físicas, sensoriales o cognitivas. Esta información puede incluir, entre otros: informes médicos o funcionales, material gráfico (planos, fotografías o vídeos) y cualquier otro documento técnico que el centro considere necesario para tramitar el expediente.

8. Indicadores para el seguimiento de los compromisos

Los siguientes indicadores sirven para medir el cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ceapat:

1. Porcentaje de consultas de información respondidas en el plazo previsto.
2. Porcentaje de asesoramientos realizados en el plazo previsto.
3. Porcentaje de adaptaciones de productos y fabricación de productos de apoyo de bajo coste realizados en el plazo previsto.
4. Porcentaje de evaluaciones individualizadas sobre productos de apoyo realizadas en el plazo previsto.
5. Porcentaje de valoraciones funcionales de la accesibilidad del domicilio y entornos específicos realizadas en el plazo previsto.
6. Porcentaje de quejas contestadas en el plazo previsto.

9. Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación

Los compromisos de calidad de esta carta de servicios se aplican de forma general a todas las personas usuarias del Ceapat, asegurando así la igualdad de género en el acceso al servicio y en las condiciones de su prestación.

En el desarrollo de su trabajo diario, el personal del Ceapat tratará a las personas con la mayor consideración, según los siguientes **principios**:

- Máxima ayuda.
- Mínima molestia.
- Confidencialidad.
- Confianza.
- Actuación eficiente.
- Trato personalizado.

El personal del Ceapat asume como **valores éticos** del servicio público:

- La integridad.
- La neutralidad.
- La imparcialidad.
- La transparencia en la gestión.
- La receptividad.
- La responsabilidad profesional.
- El servicio a la ciudadanía.

Además, el Ceapat realiza las siguientes **actuaciones** para facilitar el acceso y mejora de los servicios prestados:

- Edición de textos fáciles de entender.

- Cumplimiento de las Pautas de la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) en la página web del Ceapat.
- Disponibilidad de dos salones de actos con diferente capacidad, equipados con medios audiovisuales adecuados para las actividades de formación y difusión.
- Autorización para reproducir el contenido informativo del Ceapat si se cita la fuente y no se usa con fines comerciales. Cada documento puede incluir condiciones específicas que también deben respetarse.

10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El Ceapat aplica una política de calidad en los servicios prestados, en coordinación con el Plan de Calidad del Imserso.

Entre otras actuaciones incluye:

- Certificación de los sistemas de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015.
- Certificación de los sistemas de gestión de la accesibilidad según la Norma UNE 170001-2:2007.
- Análisis de la demanda de las personas usuarias de los servicios y evaluación periódica de su satisfacción.
- Acciones de mejora y propuestas de actuaciones relacionadas con las líneas estratégicas generales del Imserso y líneas específicas para el centro.
- Carta de servicios.

El Ceapat cuenta con un Servicio de prevención y salud laboral, a través del Imserso.

Tiene como objetivo 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.

- La aplicación de principios generales preventivos para la protección de la seguridad y salud.
- La eliminación o reducción de los riesgos laborales.
- La información y consulta.
- La participación y la formación.

Este servicio también realiza el programa de exámenes de salud específicos de puestos de trabajo.

Además, el Ceapat cuenta con un Plan de autoprotección debidamente implementado.

11. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en esta carta se dirigirán a la dirección gerencia del Ceapat.

Si se comprueba la realidad del incumplimiento, la Dirección General del Imerso tomará las medidas pertinentes para su subsanación. En este caso, comunicará por carta las causas del incumplimiento y las medidas de subsanación tomadas.

El incumplimiento de los compromisos asumidos en esta carta no da lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, en ningún caso.

12. Presentación de quejas y sugerencias

Las personas usuarias del Ceapat podrán expresar su insatisfacción con los servicios prestados, y proponer mejoras de calidad mediante la presentación de quejas y sugerencias.

Pueden utilizar los siguientes procedimientos:

- Presencialmente, mediante el formulario disponible en el centro.
- Por correo postal, enviando un escrito o mediante el formulario, debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.

- Enviando un correo electrónico a la unidad responsable de la carta de servicios, indicada en el apartado 13 de esta carta.
- Desde la sede electrónica del Imserso: sede.imserso.gob.es/sugerencias-quejas

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 de la Administración General del Estado. De acuerdo con lo previsto en dicha norma, una vez recibida la queja o sugerencia, se informará a la persona interesada, en el plazo de veinte días hábiles, de las actuaciones realizadas. Si bien en esta carta de servicios se ha incluido el compromiso de responder a las quejas recibidas en un plazo de 15 días hábiles desde su recepción.

13. Unidad responsable de la Carta de Servicios

La dirección gerencia del Ceapat es responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en esta carta de servicios y de los oportunos impulsos de mejora.

El apartado siguiente recoge los datos de contacto.

14. Datos de contacto del centro

Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas del Imserso (Ceapat – Imserso).

Dirección postal.

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

28018 Madrid.

Página web y correo electrónico.

Página web: ceapat.imserso.es

Correo electrónico: ceapat@imerso.es

Teléfono y fax.

Teléfono de centralita: (+34) 91 703 31 00

Fax: (+34) 91 778 41 17

Redes sociales.

LinkedIn: es.linkedin.com/company/ceapat-imerso

X: x.com/Ceapat

Facebook: www.facebook.com/ceapat.imerso

Instagram: www.instagram.com/ceapat.imerso/

Bluesky: bsky.app/profile/ceapat.bsky.social

YouTube: www.youtube.com/user/CreCeapat

Thingiverse: www.thingiverse.com/ceapat/designs

Myminifactory: www.myminifactory.com/users/Ceapat

Medios de transporte.

- Líneas de autobús cercanas (autobuses accesibles de piso bajo):
 - Línea 10. Cibeles - Palomeras (con parada frente al Ceapat)
 - Línea 57. Atocha - Alto del Arenal
 - Línea 58. Puente de Vallecas - Santa Eugenia
 - Línea 103. Puente de Vallecas - Entrevías

- Línea 142. Pavones - Barrio de Vilano
- Línea 143. Manuel Becerra - Vallecas Villa
- Línea 144. Pavones - Entrevías
- Líneas de metro cercanas:
 - Línea 1, Pinar de Chamartín - Valdecarros (estación Alto del Arenal, con salida de ascensor directo a la calle)

El centro cuenta con aparcamiento reservado a personas con discapacidad.

Sede electrónica del Imserso.

sede.imserso.gob.es





GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



www.imerso.es