



# CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE REFERENCIA ESTATAL

---

2026 - 2029

EDITA: © Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Imerso (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 DE LOS CENTROS .....                                                                                                         | 3  |
| 2. PRINCIPALES SERVICIOS.....                                                                                                                                 | 5  |
| 2.1. Servicio de difusión del conocimiento. ....                                                                                                              | 5  |
| 2.2. Servicio de Información y Asesoramiento.....                                                                                                             | 6  |
| 2.3. Plan de Atención Individual (PAI). ....                                                                                                                  | 7  |
| 2.4. Programa Integral para la Promoción de la Autonomía Personal (Pipap). ....                                                                               | 8  |
| 2.5. Gabinete de accesibilidad. ....                                                                                                                          | 9  |
| 2.6. Programa de Encuentros dirigido a Grupos y/o Asociaciones. ....                                                                                          | 11 |
| 2.7. Programa de formación para familias, personas cuidadoras, y acompañantes de<br>personas con situación o riesgo de dependencia. Escuela de Familias. .... | 13 |
| 3. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CENTROS.....                                                                                                      | 14 |
| 4. DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CENTROS .....                                                                                                      | 17 |
| 5. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.....                                                                                     | 17 |
| 6. NORMATIVA REGULADORA .....                                                                                                                                 | 18 |
| 7. COMPROMISOS DE CALIDAD .....                                                                                                                               | 21 |
| 8. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS .....                                                                                                   | 22 |
| 9. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE<br>MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.....                     | 23 |
| 10. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS<br>LABORALES .....                                                    | 24 |
| 11. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS .....                                                                                 | 25 |
| 12. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....                                                                                                                | 25 |
| 13. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS .....                                                                                                         | 26 |
| 14. DATOS DE CONTACTO DE LOS CENTROS.....                                                                                                                     | 26 |

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 de los Centros de Referencia Estatal.

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

- Los servicios que ofrecen estos centros.
- Los derechos de las personas que los utilizan.
- Los compromisos asumidos por el Imserso para prestar servicios de calidad.

## 1. Datos identificativos y fines de los centros

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.

Los **fines generales de los centros del Imserso** son los siguientes:

- Promoción de la autonomía personal y la prevención de las situaciones de dependencia.
- Prevención de la institucionalización.
- Incorporación al entorno social y de proximidad de las personas en riesgo o situación de dependencia.
- Mejora de la accesibilidad en el entorno y en los servicios.
- Promoción e impulso de la rehabilitación.
- Mejora en la calidad de vida de la persona con discapacidad/dependencia y de sus familias.

Estos fines se concretan en los **Centros de Referencia Estatal** especializados, que trabajan con personas en riesgo o en situación de discapacidad o dependencia vinculadas, por ejemplo, a su avanzada edad, enfermedades neurológicas, enfermedades raras, daño cerebral adquirido, trastornos mentales o alzhéimer.

Los Centros de Referencia Estatal también promueven la investigación, la innovación y la difusión del conocimiento.

Promover la autonomía y la inclusión social en el entorno de personas en situación o riesgo de discapacidad/dependencia ha revelado la necesidad de promover actividades para sectores y grupos no asociados inicialmente a estas situaciones. Garantizar la adaptación incluye a las personas en dicha situación o riesgo de discapacidad/dependencia.

La ampliación de los objetivos del Imerso para trabajar con sectores sociales amplios y que las personas con discapacidad/dependencia puedan incorporarse a los entornos, está permitiendo mejorar los resultados de los centros de la red.

El trabajo para mejorar la accesibilidad de las instituciones, públicas o privadas, como pueden ser colegios, comisarías, centros comerciales o deportivos, entidades bancarias o lugares de ocio o de relación con la naturaleza, empieza a repercutir positivamente en la calidad de vida de las personas con discapacidad/dependencia.

Otro elemento que está resultando de gran interés es la incorporación de la familia y el entorno afectivo y/o de las personas cuidadoras a los centros de la red del Imerso, tanto como población objetivo de algunos programas, como para promover la apertura al entorno de los propios centros.

**Los Centros de Referencia Estatal (en adelante, CRE) de la red del Imerso son:**

1. CRE de Atención al Daño Cerebral (Ceadac), en Madrid.
2. CRE para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y Dependencia (Credyd), en San Andrés del Rabanedo (León).
3. CRE de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias (CREA), en Salamanca.
4. CRE de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias (Creer), en Burgos.
5. CRE de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave (Creap), en Valencia.

6. CRE para personas con discapacidades neurológicas (Credine), en Langreo (Asturias).
7. CRE de Atención a Personas en Situación de Dependencia (Credei), en León.
8. CRE de Atención Sociosanitaria para Personas en Situación de Dependencia (Credef), en Soria.

Esta carta no incluye el Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat) del Imserso, porque tiene carta propia dadas las peculiaridades de los servicios que presta.

## 2. Principales servicios

Los principales **servicios** de los Centros de Referencia (CRE), son los siguientes:

### 2.1. Servicio de difusión del conocimiento.

Los CRE son centros especializados en la gestión del conocimiento. Promocionan, desarrollan y difunden datos, informaciones y conocimiento sobre una materia o sobre algún colectivo de personas en situación de dependencia.

Los CRE generan, recopilan, analizan y difunden datos, informaciones y conocimiento sobre el colectivo o materia de su especialización.

Cada CRE gestiona sus acciones formativas a través de un Plan de Formación Especializada anual, que se difunden a través de la página web del Imserso.

Cada CRE también realiza distintas publicaciones que difunde en sus canales oficiales, para su disposición a profesionales y personas interesadas.

**Este servicio está dirigido a:**

- Personal investigador, profesionales y alumnado que trabajan o estudian en el ámbito de los servicios sociales, personas en situación o riesgo de discapacidad y sus familiares o personas cuidadoras.
- La sociedad en su conjunto, que debe participar facilitando su inclusión.

**Cómo participar en este servicio.**

A principios de año, el Imserso publica en su página web el Plan de Formación Especializada que realizan los CRE. Posteriormente, cada CRE publica en su página web

las jornadas o actividades formativas que realiza, incluyendo el programa, el procedimiento de inscripción, las características específicas y el plazo de admisión.

Además, las publicaciones de los CRE estarán disponibles en el repositorio de la página web del Imserso y en la página web del CRE que las ha elaborado.

### **Calidad del servicio de difusión del conocimiento.**

Las personas participantes evaluarán los cursos incluidos en el Plan de Formación Especializada a través de una encuesta final de satisfacción.

### **Sistema de información.**

El Sistema de información recogerá los indicadores relevantes del Plan de Formación Especializada, como son:

- El número de cursos realizados anualmente.
- El número de participantes.
- La información común de los resultados de la encuesta.

## **2.2. Servicio de Información y Asesoramiento.**

Este servicio consiste en:

- La atención personalizada de consultas relacionadas con el área específica de trabajo de cada CRE (discapacidad, trastornos mentales graves, daño cerebral sobrevenido, alzhéimer, enfermedades raras, soledad, personas mayores, trastornos neurológicos, etc.).
- La información sobre los servicios que ofrece el CRE.
- El acceso a documentación bibliográfica del CRE.
- Otro tipo de consultas relacionadas con el ámbito de trabajo, genérico o especializado, de cada CRE.

**Este servicio está dirigido a:**

- Personas en situación o riesgo de discapacidad o dependencia.
- Familiares.
- Personas cuidadoras.

- Profesionales.
- Población en general.

#### **Centros que ofrecen este servicio.**

Todos los CRE incluidos en esta carta.

#### **Cómo solicitar este servicio.**

A través de la página web de cada CRE, por teléfono o de manera presencial.

#### **Plazo de tramitación del servicio.**

Tiene un plazo máximo de 15 días hábiles para responder a las consultas.

#### **Atención a las personas usuarias.**

Habitualmente por teléfono, correo electrónico o la página web del CRE.

#### **Calidad del servicio de Información y Asesoramiento.**

Las personas usuarias evaluarán el servicio de información y asesoramiento.

#### **Sistema de información.**

El Sistema de información recogerá los indicadores relevantes, como el número de consultas realizadas en la periodicidad indicada en el apartado 7 de esta carta, sobre los compromisos de calidad.

### **2.3. Plan de Atención Individual (PAI).**

El PAI es el plan de intervención acordado con la persona usuaria. Ofrece atención integral y apoya su proyecto de vida, incluyendo a las familias. Garantiza cuidados personalizados según sus características, capacidades y preferencias, asegurando su continuidad, inclusión social y participación en la comunidad.

#### **El Plan de Atención Individual está dirigido a:**

Las personas pertenecientes al colectivo atendido en cada CRE.

#### **Centros que ofrecen este servicio.**

Todos los CRE incluidos en esta carta.

## **Cómo disponer del Plan de Atención Individual.**

Todas las personas usuarias de los centros de la red del Imerso tienen un plan personalizado, elaborado entre la persona usuaria, el equipo interdisciplinar, el profesional de referencia y la familia.

### **Calidad del servicio.**

Todos los Planes de Atención Individual se revisan cada 45 días y también ante cambios significativos en la evolución de la persona.

### **Sistema de información.**

El Sistema de información recogerá los indicadores relevantes de esta actividad, como son el número de personas con el Plan de Atención Individual elaborado y sus revisiones.

## **2.4. Programa Integral para la Promoción de la Autonomía Personal (Pipap).**

El Pipap es un servicio temporal, que puede ofrecerse ambulatorio o residencial según las características de cada CRE.

Tiene como objetivo apoyar en las tareas de atención y cuidado, para desarrollar una vida familiar y social satisfactoria. Algunos centros también promueven activamente la participación en el programa de otras personas del núcleo familiar.

Las intervenciones se realizan a partir de valoraciones individuales de las personas usuarias. Estas valoraciones permiten ofrecer recomendaciones transdisciplinarias, talleres y charlas específicas. Todas estas actuaciones se recogen en el Plan de Atención Individual, basado en el modelo de atención centrado en la persona.

Su duración se adapta a los objetivos y recursos de cada CRE, así como, en su caso, a las necesidades del colectivo vinculado.

Este Programa tiene entre sus objetivos, los siguientes:

- Promover la vida independiente y la mayor autonomía personal.
- Fomentar la autoestima y la capacidad de comunicación.
- Orientar en la libertad para realizar acciones y tomar decisiones.
- Proporcionar a los familiares y personas cuidadoras herramientas para evitar la sobrecarga y aumentar la calidad del cuidado.

## **El Programa Integral para la Promoción de la Autonomía Personal está dirigido a:**

Las personas pertenecientes al colectivo atendido en cada CRE, familiares y/o personas cuidadoras.

### **Centros que ofrecen este programa:**

- CRE de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias (CREA), en Salamanca.
- CRE de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias (Creer), en Burgos.
- CRE de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave (Creap), en Valencia.
- CRE para personas con discapacidades neurológicas (Credine), en Langreo (Asturias).
- CRE de Atención a Personas en Situación de Dependencia (Credei), en León.
- CRE de Atención Sociosanitaria para Personas en Situación de Dependencia (Credef), en Soria.

### **Cómo solicitar este programa:**

- A través de la solicitud disponible en la página web de cada centro.
- Presencialmente.

### **Calidad del servicio.**

Los participantes en los programas evaluarán los resultados obtenidos en una encuesta de satisfacción.

### **Sistema de información.**

El Sistema de información recogerá los indicadores relevantes de esta actividad, como son el número de personas participantes en el programa y la información común compartida de los resultados de la encuesta.

## **2.5. Gabinete de accesibilidad.**

Todos los centros cuentan con un Gabinete de accesibilidad, que ofrece los siguientes servicios:

- Asesoramiento sobre accesibilidad universal, tecnologías y productos de apoyo.
- Difusión del conocimiento sobre accesibilidad y productos de apoyo.
- Préstamo de productos de apoyo.
- Evaluación individualizada sobre productos de apoyo.
- Adaptación de productos de apoyo y fabricación de productos de apoyo de bajo coste.
- Evaluación y propuesta de mejora de la accesibilidad del entorno construido y/o de proximidad.

Cada CRE cuenta con el soporte del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat) para la realización de estos servicios.

**El Gabinete de Accesibilidad está dirigido a:**

- Personas físicas, realizando la solicitud por sí mismas o a través de su representante legal o la persona que ejerza medidas de apoyo legalmente reconocidas.
- Entidades.

**Centros que cuentan con Gabinete de Accesibilidad.**

Todos los CRE incluidos en esta carta.

**Cómo solicitar este servicio.**

A través de la solicitud disponible en la web de cada CRE.

**Atención a las personas usuarias.**

La atención es individualizada.

Además, el servicio puede requerir el desplazamiento:

- De la persona solicitante al CRE, cuando se requiere la adaptación individualizada de productos de apoyo.
- De los profesionales del CRE al lugar a evaluar.

### **Calidad del servicio.**

Los solicitantes del gabinete evaluarán los servicios recibidos con una encuesta de satisfacción al finalizar dicho servicio y con otra encuesta posterior de seguimiento.

### **Sistema de información.**

El Sistema de información recogerá los indicadores relevantes de esta actividad, como son el número de servicios e información común compartida de los resultados de la encuesta.

## **2.6 Programa de Encuentros dirigido a Grupos y/o Asociaciones.**

Es un programa de encuentros para compartir experiencias, conocimiento y promover la participación social.

Sus objetivos son:

- Mejorar la calidad de vida de las personas, sus familiares y sus personas cuidadoras, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades y demandas.
- Prevenir el riesgo de aislamiento o desarrollo de situaciones de soledad y sus consecuencias.
- Fomentar la innovación, investigación, difusión y docencia sobre los colectivos en situación o riesgo de discapacidad y/o dependencia.
- Fomentar la colaboración interdisciplinar para crear redes de apoyo y recursos que favorezcan entornos comunitarios más inclusivos.

### **El Programa de Encuentros está dirigido a:**

Grupos y/o asociaciones de personas en situación o riesgo de discapacidad o dependencia y sus familiares, profesionales e investigadores.

### **Centros que ofrecen este programa:**

- CRE para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y Dependencia (Credyd), en San Andrés del Rabanedo (León).
- CRE de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias (CREA), en Salamanca.
- CRE de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias (Creer), en Burgos.

### **Cómo solicitar este programa.**

Contactando con cada CRE o a través de la solicitud disponible en su página web.

### **Plazo de tramitación.**

Una comisión técnica recibe y valora la solicitud. Esta comisión contestará con antelación suficiente para la adecuada organización del encuentro, confirmando la reserva de fecha. Si la comisión deniega la solicitud, explicará los motivos.

### **Atención a los grupos, asociaciones o entidades.**

Cada CRE atenderá las necesidades de la solicitud según sus protocolos.

### **Calidad del servicio.**

Los participantes evaluarán los encuentros en una encuesta. Los resultados de la evaluación se recogerán en una memoria para el CRE, en el formato indicado.

### **Sistema de información.**

El Sistema de información recogerá los indicadores relevantes de esta actividad, como son:

- El número de encuentros.
- El número de entidades y de participantes en los mismos.
- La información común compartida de los resultados de la encuesta.

### **Observaciones sobre el Programa de Encuentros.**

La entidad organizadora del encuentro tiene que realizar las siguientes actuaciones:

- Antes de la realización del encuentro, tiene que entregar al CRE:
  - El programa de la actividad.
  - Los datos de los participantes.
- Al finalizar el encuentro, tiene que:
  - Realizar una encuesta entre los participantes.
  - Analizar los resultados de esa encuesta.

- Entregar al CRE una memoria del encuentro, en el formato indicado. Esta memoria tiene que incluir, como mínimo, los siguientes datos:
  - El número de participantes.
  - Los resultados de la encuesta.

## **2.7. Programa de formación para familias, personas cuidadoras, y acompañantes de personas con situación o riesgo de dependencia. Escuela de Familias.**

Las escuelas de familias son un espacio de conocimiento e intercambio, de aportaciones y de desarrollo, para resolver dudas y compartir inquietudes. Ofrecen un espacio de información y aprendizaje en el cuidado, compartiendo y fomentando una red de apoyo entre familias a través del contacto con otras personas en su misma situación y los profesionales. Requiere la participación activa de las personas integrantes en la escuela.

### **Este programa está dirigido a:**

Los familiares y personas cuidadoras no profesionales de las personas en situación o riesgo de dependencia, tanto la persona cuidadora principal como las secundarias.

### **Centros que lo ofrecen.**

Todos los CRE incluidos en esta carta.

### **Cómo participar.**

Los familiares y personas cuidadoras no profesionales de las personas usuarias de los centros tendrán prioridad para acceder a esta formación.

Además, el programa se abrirá a otros familiares y personas cuidadoras no profesionales según las necesidades detectadas en la comunidad, acorde con el enfoque comunitario y las líneas estratégicas de la red de centros del Imerso.

### **Programación del curso y plazo de admisión.**

Cada CRE definirá su programación y los plazos.

### **Calidad del servicio.**

Las personas participantes realizarán un cuestionario para mostrar su grado de satisfacción a la finalización del programa.

### Sistema de información.

El Sistema de información recogerá los indicadores relevantes de esta actividad, como:

- El número de personas participantes en cada sesión.
- El número de personas que han completado toda la formación.
- El número de horas de intervención.
- El número de sesiones realizadas.
- Los datos del cuestionario de satisfacción.

## 3. Derechos de las personas usuarias de los centros

Todas las personas usuarias de un CRE tendrán **derecho a:**

- La privacidad, intimidad y respeto a la confidencialidad de los datos.
- Las relaciones interpersonales.
- La dignidad e identidad.
- La información.
- El acceso a sus datos y a la documentación de su expediente.
- La protección y garantía de derechos.

Por tanto, el Imerso reconoce los siguientes **derechos de las personas usuarias de los servicios que presta en los CRE:**

- El derecho de las personas a preservar y proteger su privacidad, evitando intromisiones en su vida personal sin su consentimiento. Este derecho tiene que ser compatible con la protección de su vida, su salud y su seguridad.
- El derecho a disponer y a utilizar su espacio privado. Las personas usuarias podrán participar, con sus aportaciones, en la decoración y personalización de sus habitaciones, respetando su funcionalidad, la limpieza y la seguridad. Las personas usuarias tienen derecho a permanecer en la misma habitación, salvo que no se aconseje por circunstancias personales u organizativas del centro.

- El derecho a administrar, conservar y proteger sus objetos personales.
- El derecho a que se mantenga el secreto profesional de los datos recogidos en su expediente individual, según la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (BOE de 6 de diciembre), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- El derecho a la garantía de un trato adecuado y digno, respetando su libertad de opción para las relaciones interpersonales consentidas, incluso a compartir habitación siempre que las condiciones de habitabilidad y accesibilidad sean adecuadas.
- El derecho a la dignidad e identidad, y el reconocimiento del valor intrínseco de la persona con un trato respetuoso. Además, el respeto a su individualidad, sus necesidades y sus derechos durante toda su vida, independientemente de sus competencias o condiciones de salud.
- El derecho a un trato con respeto, en su dignidad como personas y con plena garantía de derechos y libertades fundamentales. Además, el derecho a no ser discriminadas o excluidas por razón de edad, etnia, religión, ideología, territorio, identidad sexual, identidad de género, orientación sexual, enfermedad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- El derecho al respeto de sus valores y sus hábitos personales siempre que no pongan en riesgo la normal convivencia y seguridad de las personas usuarias y del personal del centro, o puedan ser motivo de riesgo higiénico o sanitario.
- El derecho a no recibir contenciones físicas o farmacológicas salvo que un profesional médico lo prescriba, contando con el consentimiento informado de la persona y siguiendo el protocolo específico según el caso.
- El derecho de la persona a ser diferente, respetando su historia, experiencias, criterios y valores. El derecho a ser irrepetible.
- El derecho a la autonomía y a la participación, el reconocimiento de la capacidad de autogobierno para tomar sus decisiones y, por tanto, de poder elegir sin coacciones externas entre las diferentes opciones y alternativas. Tener la posibilidad de actuar o de pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.
- El derecho a opinar y a tomar sus propias decisiones sobre aspectos de su vida cotidiana, teniendo en cuenta la capacidad organizativa y medios disponibles, y siempre que estas decisiones no vayan en contra de las normas generales de convivencia del centro ni pongan en grave riesgo su salud.

- El derecho a una atención individualizada, adecuada a sus necesidades específicas.
- El derecho al respeto de sus últimas voluntades, así como a recibir cuidados psicológicos, espirituales y afectivos para morir con dignidad, procurando la compañía de sus personas allegadas en los últimos momentos.
- El derecho a que se pida su consentimiento, de forma clara y por escrito, si sus intervenciones forman parte de proyectos de enseñanza, investigación o difusión. Además, puede retirar este consentimiento en cualquier momento.
- El derecho a participar en el diseño y seguimiento de su Plan de Atención Individual.
- El derecho a participar en la vida del centro a través de los órganos de representación. Tienen derecho a ser electores y elegidos, así como a tener voz y voto en las propuestas de mejora sobre la organización de los recursos.
- El derecho a recibir información comprensible, clara, completa y oportuna sobre su estado de salud y los cambios en su Plan de Atención Individual. Su familia también puede recibir esta información, con la autorización de la persona usuaria.
- El derecho a conocer las instalaciones del centro antes de su incorporación, y a recibir toda la información necesaria para decidir libremente si desea incorporarse al centro. También el derecho a permanecer en el centro o abandonarlo.
- El derecho a conocer, en cualquier momento, el contenido de los datos de su expediente personal. También a recibir un informe por escrito cuando lo pida.
- El derecho al respeto de todos sus derechos cívicos asociados a la ciudadanía, con independencia de sus capacidades funcionales, sensoriales y/o mentales.
- El derecho a presentar quejas, reclamaciones o sugerencias sobre cualquier aspecto del funcionamiento o de los servicios prestados, en las condiciones previstas en la ley.

## 4. Deberes de las personas usuarias de los centros

Las personas usuarias de los CRE tienen los siguientes **deberes**:

- El deber de conocer y cumplir la normativa del centro, especialmente sus obligaciones, normas y principios de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene.
- El deber de respetar las convicciones políticas, morales o religiosas del resto de las personas usuarias y de los profesionales, y tratarlos con respeto.
- El deber de cuidar y respetar las instalaciones, los medios y el entorno del centro, y colaborar en su mantenimiento.
- El deber de informar a los órganos de representación y/o de la Dirección del centro, sobre las anomalías o irregularidades que observan en el centro.
- El deber de facilitar información veraz y actualizada de los datos personales necesarios para su atención, requeridos por los profesionales del centro.
- El deber de pagar, si procede, las cantidades destinadas al copago por los servicios recibidos, o para participar en la financiación del coste de sus estancias o servicios, según la forma y periodicidad establecidas en la ley.
- El deber de acordar y de cumplir con los objetivos acordados en su Plan de Atención Individual.

## 5. Fórmulas de colaboración o participación de las personas usuarias

Las personas usuarias y sus familiares y personas cuidadoras participarán en el funcionamiento del centro mediante sus programas de intervención. También pueden participar de forma activa en el plan de mejora continua, colaborando con el responsable funcional de cada área. Según el tipo de centro, podrán participar de forma directa o a través de sus representantes.

Los órganos de representación son la **Asamblea General** y la **Comisión o Junta de Participación**, que pondrá en marcha comisiones sobre aspectos específicos. La Asamblea General está formada por las personas usuarias o, si no pueden actuar por sí

mismas, su representante legal o la persona que ejerza medidas de apoyo legalmente reconocidas.

En los CRE sin estos órganos de representación, las personas usuarias pueden colaborar en la mejora de los servicios opinando:

- A través de la página web del centro.
- En encuestas periódicas.
- En redes sociales.
- Mediante formularios.
- Por correo postal o electrónico.
- Con la tramitación de quejas o sugerencias.

Los centros también pueden colaborar con entidades vecinales, y crear formas de participación para promover la autonomía de las personas usuarias en el entorno de proximidad.

## 6. Normativa reguladora

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

### Normativa reguladora 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.
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre (BOE de 15 de noviembre de 2002), básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

### **Normativa reguladora específica.**

#### **Discapacidad.**

- Real Decreto 383/1984 de 1 de febrero (BOE de 27 de febrero), por el que se establece y regula el sistema especial de prestaciones sociales y económicas previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad.
- Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo (BOE de 21 de marzo), por el que se desarrolla en materia de pensiones no contributivas la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas.
- Orden de 12 de junio de 2001 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (BOE de 26 de junio), sobre creación, composición y funciones de la Comisión Estatal de Coordinación y Seguimiento de la Valoración del Grado de Discapacidad.
- Orden PRE/3113/2009, de 13 de noviembre (BOE de 20 de noviembre), por la que se dictan normas de aplicación y desarrollo del Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla, en materia de pensiones no

contributivas, la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas, sobre rentas o ingresos computables y su imputación.

- Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre (BOE de 26 de diciembre), por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (BOE de 3 diciembre), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre (BOE de 20 de octubre de 2022), por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

#### **Autonomía Personal y Dependencia.**

- 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.
- Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero (BOE de 18 de febrero), por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio (BOE de 14 de julio), de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre (BOE de 31 de diciembre) por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Resolución de 28 de julio de 2022 (BOE de 11 de agosto de 2022), de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

## Centros de Referencia Estatal.

- Orden TAS/55/2002 de 8 de enero (BOE de 17 de enero), por la que se crea el Ceadac.
- Orden TAS/3460/2007, de 28 de noviembre (BOE de 26 de noviembre), por la que se crea el Centro de Referencia Estatal para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia en San Andrés del Rabanedo (León).
- Orden TAS/3775/2007, de 19 de diciembre (BOE de 22 de diciembre), por la que se crea y regula el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias en Salamanca.
- Orden SAS/2007/2009, de 20 de julio (BOE de 25 de julio), por la que se crea y regula el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias, en Burgos.
- Orden SSI/2416/2014, de 17 de diciembre, (BOE de 23 de diciembre), por la que se crea y regula el Centro de Referencia Estatal de atención psicosocial a personas con trastorno mental grave, en Valencia.
- Orden SSI/1190/2015, de 18 de junio (BOE de 20 de junio), por la que se crea y regula el Centro de Referencia Estatal de Atención Sociosanitaria para Personas en Situación de Dependencia, en Soria.
- Orden SSI/1189/2015, de 18 de junio, (BOE de 20 de junio), por la que se crea y regula el Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas en Situación de Dependencia, en León.
- Orden SSI/411/2018 de 23 de abril (BOE de 25 de abril), por la que se crea y regula el Centro de Referencia Estatal para Personas con Discapacidades Neurológicas, en Langreo (Asturias).
- Orden SSI/81/2017, de 19 de enero, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud, por el que se aprueba el protocolo mediante el que se determinan pautas básicas destinadas a asegurar y proteger el derecho a la intimidad del paciente por los alumnos y residentes en Ciencias de la Salud.

## 7. Compromisos de calidad

Cada CRE asume los siguientes compromisos para garantizar la calidad y la mejora continua de sus servicios:



1. Comenzar a prestar el servicio solicitado, en un plazo no superior a un mes desde que la persona recibe la notificación del inicio del servicio y lo acepta.
2. Revisar el Plan de Atención Individual de las personas usuarias cada 45 días naturales.
3. Responder a las solicitudes de información bibliográfica o documental en un plazo máximo de 25 días hábiles desde su recepción.
4. Responder a las solicitudes de asesoramiento de instituciones públicas y privadas, así como de asociaciones y de familias en un plazo máximo de 15 días hábiles.
5. Responder a las solicitudes de colaboración en proyectos de investigación en un plazo de dos meses.
6. Difundir los libros, documentos técnicos y estudios realizados en el centro o en colaboración con otras instituciones públicas o privadas, asociaciones y entidades de carácter público y privado, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la realización del trabajo, la publicación del documento o la recepción de la versión definitiva del material objeto de difusión.
7. Contestar a las quejas presentadas en el centro en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción.

## 8. Indicadores para el seguimiento de los compromisos

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

1. Porcentaje de personas usuarias que han comenzado a recibir el servicio solicitado en un plazo no superior a un mes desde la notificación del inicio del servicio y su aceptación.
2. Porcentaje de personas usuarias con su Plan de Atención Individual revisado en el plazo previsto.
3. Porcentaje de solicitudes de información bibliográfica o documental atendidas en el plazo previsto.
4. Porcentaje de solicitudes de asesoramiento de Instituciones públicas y

privadas, de asociaciones y de familias atendidas en el plazo previsto.

5. Porcentaje de solicitudes de colaboración en proyectos de investigación atendidas en el plazo previsto.
6. Porcentaje de libros, documentos técnicos y estudios difundidos en el plazo previsto.
7. Porcentaje de quejas contestadas en el plazo previsto.

## 9. Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que 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 de los CRE, asegurando así la igualdad de género en el acceso al servicio y en las condiciones de su prestación.

Los CRE se ubican en edificios plenamente accesibles.

Además, los siguientes CRE cuentan con certificación del Sistema de gestión de accesibilidad universal, de acuerdo con la norma UNE 170001-2:

- CRE de Atención al Daño Cerebral (Ceadac), en Madrid.
- CRE para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y Dependencia (Credyd), en San Andrés del Rabanedo (León).
- CRE de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias (Creer), en Burgos.

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

Los centros que cuentan con certificación de sus sistemas de gestión de la calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015 son:

- CRE de Atención al Daño Cerebral (Ceadac), en Madrid.
- CRE para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y Dependencia (Credyd), en San Andrés del Rabanedo (León).
- CRE de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias (CREA), en Salamanca.
- CRE de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias (Creer), en Burgos.

Además, el CRE de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias (CREA) de Salamanca dispone de la certificación en la Norma UNE 158101:2015, servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de los centros residenciales y centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado. Requisitos.

A su vez, los siguientes centros cuentan con certificación de su sistema de gestión de la accesibilidad, según la Norma UNE170001-2:2007:

- CRE de Atención al Daño Cerebral (Ceadac), en Madrid.
- CRE para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y Dependencia (Credyd), en San Andrés del Rabanedo (León).
- CRE de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias (Creer), en Burgos.

Además, cada dos años las personas usuarias realizan una encuesta de satisfacción sobre los servicios generales del centro, para conocer los puntos fuertes y determinar posibles áreas de mejora.

Los centros aseguran la gestión integral de residuos, que incluye la clasificación y tratamiento específico de:

- Residuo sólido urbano.
- Papel y cartón.
- Residuo sólido peligroso.
- Aceites y grasas comestibles.
- Además, cuentan con una Plan de prevención de riesgos laborales, que incluye:
- Valoración de los puestos de trabajo.
- Evaluación de riesgos asociados.
- Vigilancia de la salud.
- Plan de emergencia y evacuación.
- Participación y formación de las personas trabajadoras que componen los equipos de primera y segunda intervención.
- Programas de actividades preventivas.

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

En caso de incumplimiento de los compromisos, la persona interesada podrá escribir a la dirección gerencia del CRE.

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 de los CRE 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](https://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 de cada CRE es la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en esta carta y de los oportunos impulsos de mejora.

El apartado siguiente recoge los datos de contacto.

## 14. Datos de contacto de los centros

**Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral (Ceadac).**

**Dirección postal.**

c/ Río Bullaque, 1  
28034. Madrid.

**Dirección electrónica y teléfono.**

Correo electrónico: [infoceadac@imserso.es](mailto:infoceadac@imserso.es)



Teléfono: (+34) 91 735 51 90

Fax: (+34) 91 736 46 70

**Página web y redes sociales.**

Página web: <https://ceadac.imerso.es>

Blog: <https://blogceadac.imerso.es>

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

Instagram: [https://www.instagram.com/ceadac\\_imerso](https://www.instagram.com/ceadac_imerso)

Bluesky: <https://bsky.app/profile/ceadac.bsky.social>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/ceadac-imerso-228830293>

X: <https://twitter.com/CreCeadac>

**Medios de transporte.**

Autobús. Líneas 124, 133, 135, 83, 67.

Tren. Estación Ramón y Cajal. Líneas de Cercanías Madrid C-3, C-7 y C-8.

Metro. Estación Herrera Oria (línea 9).

**Horario de atención al público.**

De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

**CRE para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y Dependencia (Credyd), en San Andrés del Rabanedo (León).**

**Dirección postal.**

c/ Limonar de Cuba c/v Antonio Pereira s/n

24010, San Andrés del Rabanedo (León).

**Dirección electrónica y teléfono:**

Correo electrónico: [infocredyd@imerso.es](mailto:infocredyd@imerso.es)

Teléfono: (+34) 987 843 300

Fax: (+34) 987 843 359

**Página web y redes sociales.**

Página web: <https://crediscapacidadydependencia.imerso.es>

X: <https://twitter.com/Crediscapadidad>

Facebook: <https://on.fb.me/GA5HP7>

### **Medios de transporte.**

- Líneas urbanas de autobuses:
  - Línea 1-B Santo Domingo - La Raya - Santo Domingo (lunes a domingo y festivos).
  - Línea 1-C: Santo Domingo - Ezpeleta/San Andrés (lunes a domingo y festivos).
  - Línea 7: San Andrés - Trabajo - Hospitales – Campus (lunes a viernes laborables).
  - Línea 9: Pinilla - Santo Domingo (lunes a domingo y festivos).
- Líneas interurbanas de autobuses:
  - Cpto. Gamonal – Ferral – Santo Domingo (lunes a viernes laborables).
  - Santo Domingo – Pinilla - San Andrés - Villabalter (lunes a sábados laborales).
  - Santo Domingo – San Andrés/Villabalter (lunes a domingo y festivos)
  - Línea 1-A: Santo Domingo - La Virgen - Santo Domingo (lunes a domingo y festivos).
  - Línea CRE: Pinilla - Gran Vía, 22 - Cruz Roja (JJCCLL) – Riosol - Avd. San Andrés, 26. – Avda. San Andrés, 57- Ctra. Carrizo (Tanatorio Los Jardines) - CRE DyD, Limonar de Cuba.

### **Horario de atención al público.**

De 9:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.

### **Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias (CREA).**

#### **Dirección postal.**

c/ Cordel de Merinas de Chamberí, 117, c/v a c/ Río Mondego, s/n  
37008, Salamanca.

#### **Dirección electrónica y teléfono.**

Correo electrónico: [infocrealzheimer@imerso.es](mailto:infocrealzheimer@imerso.es)

Tel: (+34) 923 285 700

Fax: (+34) 923 215 568

#### **Página web y redes sociales.**

Página web: <https://crealzheimer.imerso.es>



X: [https://twitter.com/CRE\\_Alzheimer](https://twitter.com/CRE_Alzheimer)

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

### **Medios de transporte.**

Línea 10 de autobuses urbanos (Los Toreses-Vistahermosa).

### **Horario de atención al público.**

De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

## **Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias (Creer).**

### **Dirección postal.**

c/ Bernardino Obregón, 24

09001, Burgos.

### **Dirección electrónica y teléfono.**

Correo electrónico: [infocreer@imerso.es](mailto:infocreer@imerso.es)

Teléfono: (+34) 947 253 950

Fax: (+34) 947 253 987

### **Página web y redes sociales.**

Página web: <https://creenfermedadesraras.imerso.es>

Blog: [blogcreer.imerso.es](http://blogcreer.imerso.es)

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

X: <https://x.com/CentroCREER>

Bluesky: <https://bsky.app/profile/creerimerso.bsky.social>

Instagram: <https://www.instagram.com/creerimerso>

Canal YouTube: <https://www.youtube.com/user/creenfermedadesraras>

### **Medios de transporte.**

Autobuses.

- Líneas L05 y L07 (diario).
- L22C1 y L22C2 (laborables).
- L22 (sábados, domingos y festivos).

### **Horario de atención al público.**

De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

## **Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave (Creap).**

### **Dirección postal.**

c/ Terrateig, 5  
46015, Valencia.

### **Dirección electrónica y teléfono.**

Correo electrónico: [infocreap@imerso.es](mailto:infocreap@imerso.es)

Teléfono: (+34) 963 40 35 20

### **Página web y redes sociales.**

Página web: <https://creap.imerso.es>

Blog: <https://blogcreap.imerso.es>

X: [https://x.com/Creap\\_Valencia](https://x.com/Creap_Valencia)

Bluesky: <https://bsky.app/profile/creap-imerso.bsky.social>

Youtube: <https://www.youtube.com/@creapimersovalencia9109>

### **Medios de transporte.**

Autobuses. Líneas 67, 98 y 99.

### **Horario de atención al público.**

De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

## **Centro de Referencia Estatal para Personas con Discapacidades Neurológicas (Credine).**

### **Dirección postal.**

c/ Caserío Pantano, 12  
33930, Langreo.

### **Dirección electrónica y teléfono.**

Correo electrónico: [credine@imerso.es](mailto:credine@imerso.es)

Teléfono: (+34) 985 139 100

**Página web:** <https://credine.imerso.es>

### **Medios de transporte.**

Autobuses: autobuses Langreo, Autos Sama y autobuses ALCOTAN.

RENFE de Cercanías.

### **Horario de atención al público.**

De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

### **Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas en Situación de Dependencia (Credei).**

#### **Dirección postal.**

Avda. de Europa c/v c/ Moisés de León, 56  
24006, León.

#### **Dirección electrónica y teléfono.**

Correo electrónico: [credeileon@imerso.es](mailto:credeileon@imerso.es)

Teléfono: 987 610 057

**Página web:** <https://credei.imerso.es>

#### **Medios de transporte.**

Líneas urbanas de autobuses:

- Línea 3. Parada de calle Moisés de León (Telefónica) y Calle Pendón de Baeza, número 29.
- Línea 7C. Parada de calle Pendón de Baeza, número 4 y 22.
- Línea 9C. Parada de calle Pendón de Baeza, número 13 y 29.
- Línea 11. Parada de calle Pendón de Baeza, número 4, 22 y 29; Calle Moisés de León (Frente al Bloque 7)

### **Horario de atención al público.**

De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

### **Centro de Referencia Estatal de Atención Sociosanitaria para Personas en Situación de Dependencia (Credéf).**

#### **Dirección postal.**

c/ Enrique Pascual Oliva, 7  
42005, Soria.

#### **Dirección electrónica y teléfono.**

Correo electrónico: [credef@imerso.es](mailto:credef@imerso.es)

Teléfono: (+34) 975 244 112

**Página web:** <https://credef.imerso.es>

## Medios de transporte.

Líneas urbanas de autobuses:

- Línea 1: Centro / Pajaritos/ Royales / Centro/ San Pedro / Hospitales / San Pedro / Centro. (Domingos y festivos sin servicio).
- Línea 3: Centro / Royales / Pajaritos / Centro/ San Pedro / Hospitales/ San Pedro / Centro. (Domingos y festivos sin servicio).
- Línea 4: Centro / Hospitales / Estación de Autobuses / Centro. (Sábados, domingos y festivos sin servicio).

## Horario de atención al público.

De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

Además, es común a todos los centros la **Sede electrónica del Imerso:**

[sede.imerso.gob.es](https://sede.imerso.gob.es)



