



CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE RECUPERACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA (CRMF)

2026 - 2029



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



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.....	6
3. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN	6
4. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CENTROS.....	8
5. DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CENTROS	10
6. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	11
7. NORMATIVA REGULADORA	12
8. COMPROMISOS DE CALIDAD	15
9. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	15
10. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.....	16
11. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	16
12. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	17
13. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	18
14. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	19
15. DATOS DE CONTACTO DE LOS CENTROS.....	19

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 Recuperación de personas con discapacidad física (CRMF).

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.

El Imserso, entre sus recursos, dispone de centros de competencia estatal para la atención a las personas mayores y para la recuperación, rehabilitación y atención a personas con discapacidad física.

Los Centros de Recuperación de personas con discapacidad física (en adelante, CRMF) del Imserso:

- Son centros públicos.
- Están destinados a personas con discapacidad física y/o sensorial en edad laboral que, a consecuencia de un accidente, enfermedad o causas congénitas o adquiridas, no pueden recibir una atención recuperadora en centros ordinarios.
- Cuentan con instalaciones y profesionales preparados para facilitar su

integración sociolaboral.

- Tienen como objetivo ofrecer medidas para promocionar su autonomía personal y profesional.
- Elaboran Planes de Atención Individual (PAI) para facilitar a estas personas la obtención de un puesto de trabajo.
- Están basados en un modelo de atención centrado en la persona que incorpora a su familia, entorno afectivo y/o a sus personas cuidadoras.
- Utilizan herramientas que ayudan a mejorar la accesibilidad en el entorno y en los servicios.

Para conseguir su **objetivo**, los CRMF elaboran un Plan de Atención Individual (PAI), consensuado con cada persona usuaria, a desarrollar durante su estancia en el centro. Este Plan describe los objetivos que apoyan su proyecto de vida, integrando a sus familias y con la garantía de personalización de los cuidados según sus características, capacidades y preferencias.

Los CRMF ofrecen:

- La capacitación, reconversión y desarrollo profesional y personal, a través de una formación variada y adaptada a cada persona usuaria, que incluye:
 - Programas de Formación Profesional para el Empleo (FPE).
 - Formación inicial básica para desarrollar competencias profesionales futuras.
 - Cursos para el desarrollo personal y ocupacional.
- La nivelación cultural necesaria para una adecuada formación profesional.
- La recuperación médico-funcional y psicosocial para promover su autonomía personal.
- La readaptación o reeducación profesional, según el caso, de las personas usuarias que lo necesiten.
- La asistencia técnica en autonomía personal, accesibilidad y tecnologías de apoyo para su integración, a través de los gabinetes de accesibilidad.
- El uso de metodologías didácticas con nuevas tecnologías para desarrollar al

máximo sus capacidades de forma óptima. Esto impulsa su derecho a participar en la sociedad digital como ciudadanía responsable y activa y favorece su integración laboral y desarrollo personal.

- La preparación para el empleo e integración social y personal mediante un sistema coordinado de orientación profesional, apoyo y acompañamiento.
- El fomento de sus relaciones personales y sociales a través de actividades de promoción de la vida activa, la integración social y la autonomía.
- Cualquier otra actividad o servicio necesario para la adecuada recuperación profesional e inclusión social de la persona.

El desarrollo de estos planes se basa en los siguientes **principios**:

- Dignidad y respeto.
- Personalización y atención centrada en la persona.
- Participación, control y elecciones.
- Derecho a la salud y al bienestar personal.
- Proximidad y conexiones comunitarias.

Estos centros tienen ámbito estatal, y pueden acudir personas con discapacidad de cualquier lugar de España.

Existen cinco Centros de Recuperación de personas con discapacidad física dependientes del Imsero en:

- Albacete.
- Bergondo (A Coruña). Este centro se llama Centro de Promoción de la Autonomía Personal (CPAP).
- Lardero (La Rioja).
- Salamanca.
- San Fernando (Cádiz).

2. Principales servicios

Los servicios prestados se basan en el Plan de Atención Individual, consensuado con la persona usuaria. Este Plan describe los objetivos que apoyan su proyecto de vida, con el apoyo de un profesional de referencia, y los apoyos necesarios cuando no puede hacerlo de forma independiente.

Los servicios prestados por los CRMF son los siguientes:

- A. Servicio de alojamiento en residencia y servicio de manutención.
- B. Servicio para el desarrollo integral de las personas usuarias, que incluye:
 - Promoción de la autonomía personal a través del Gabinete de Accesibilidad.
 - Actividades de promoción de la vida activa, la integración social y la autonomía.
 - Formación cultural y profesional.
 - Servicios de:
 - Rehabilitación funcional.
 - Atención psicológica.
 - Trabajo social.
 - Orientación y capacitación profesional.
 - Integración laboral.
 - Unidad de Vida Independiente.

3. Requisitos y procedimiento de admisión

Las personas con discapacidad física y/o sensorial que cumplan los siguientes **requisitos generales** podrán solicitar su incorporación como residentes con alojamiento o de atención diurna:

- Tener 16 años. Excepcionalmente podrá admitirse a personas con discapacidad física y/o sensorial a partir de 14 años, si su proceso formativo y

sus necesidades personales lo requieren.

- Tener reconocido el grado de discapacidad.
- No necesitar atención médica especializada o cuidados que el centro no puede ofrecer, o que exceden de la capacidad del centro.
- No presentar alteraciones del comportamiento que puedan afectar a la convivencia en el centro.

Además, deben cumplir los siguientes **requisitos específicos**:

- Mostrar posibilidades razonables de rehabilitación y recuperación profesional, según el equipo de valoración.
- Tener el nivel de conocimiento educativo necesario para la formación que quiera realizar.
- Alcanzar la puntuación mínima requerida para su incorporación al centro, según el baremo vigente.

Solicitudes y procedimiento de admisión.

La persona interesada o, en su caso, su representante legal o la persona que ejerza medidas de apoyo legalmente reconocidas puede solicitar:

- Su incorporación a un CRMF.
- El traslado de un CRMF a otro CRMF.
- El intercambio de las plazas entre una persona de un CRMF y una persona de otro CRMF (permuta).

Estas solicitudes pueden presentarse:

- En cualquiera de los centros del Imerso.
- En las Direcciones Territoriales del Imerso.
- En los Órganos de Servicios Sociales de las Comunidades Autónomas.
- En los registros electrónicos y oficinas recogidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- En la sede electrónica del Imerso: <https://sede.imerso.gob.es>

4. Derechos de las personas usuarias de los centros

Todas las personas usuarias de los CRMF 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 CRMF:**

- 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.

5. Deberes de las personas usuarias de los centros

Las personas usuarias de los CRMF 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.

6. Fórmulas de colaboración o participación de las personas usuarias

Las personas usuarias participan y están representadas en el CRMF:

- En la Asamblea General.
- En la Junta de Participación.
- En las comisiones sectoriales.

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.

La **Junta de Participación** está formada por cuatro personas usuarias elegidas por la Asamblea General.

Entre sus funciones están:

- Colaborar con la Dirección en el buen funcionamiento del centro.
- Velar por los derechos de las personas usuarias.

- Constituir comisiones de trabajo para el desarrollo de actividades.
- Realizar propuestas de mejora en la atención.
- Renovar a sus participantes.

7. 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 de 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 de 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 recuperación de personas con discapacidad física.

Los centros se hallan regulados por la siguiente normativa:

- Orden Ministerial de 7 de septiembre de 1982 (BOE, 22 de septiembre) que regula la naturaleza, objetivo y ámbito de actuación de los centros de recuperación de personas con discapacidad física dependientes del Instituto Nacional de Servicios Sociales y se constituyen como tales determinados centros.
- Orden de 4 de junio de 1992 (BOE de 16 de junio) por la que se aprueba el Estatuto Básico de los Centros Residenciales de personas con discapacidad

física, dependientes del Instituto Nacional de Servicios Sociales.

- Resolución de 18 de enero de 1993 (BOE de 23 de abril), de la Dirección General del Imerso, por la que se regulan los ingresos y traslados en los centros de recuperación de personas con discapacidad física.
- Orden de 30 de septiembre de 1994 (BOE de 11 de octubre) por la que se modifican determinadas normas del Estatuto Básico de Centros Residenciales de Personas con Discapacidad Física del Imerso, aprobado por Orden de 4 de junio de 1992.

8. Compromisos de calidad

Cada CRMF 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. Elaborar el Plan de Atención Individual en un plazo no superior a un mes desde la incorporación de la persona usuaria en el centro.
3. Informar por escrito a las personas usuarias que reciben formación sobre sus resultados académicos y su evolución, durante la semana previa a cada periodo vacacional escolar de Navidad, Semana Santa y verano.
4. A la finalización de cada curso de formación distribuir una encuesta para que las personas usuarias valoren su satisfacción con la formación recibida en el centro.
5. Contestar a las quejas presentadas en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.

9. Indicadores para el seguimiento de los compromisos

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

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 el Plan de Atención Individual elaborado en el plazo previsto.
3. Porcentaje de personas usuarias que son informadas por escrito sobre sus resultados académicos y su evolución, en los plazos previstos.
4. Porcentaje de personas usuarias a las que se ha distribuido la encuesta para valorar su satisfacción con la formación recibida en el centro.
5. Porcentaje de quejas contestadas en el plazo previsto.

10. 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 de los CRMF, asegurando así la igualdad de género en el acceso al servicio y en las condiciones de su prestación.

Los CRMF se ubican en edificios plenamente accesibles.

El CPAP de Bergondo (A Coruña) cuenta con certificación del Sistema de gestión de accesibilidad universal, de acuerdo con la Norma UNE 170001-2.

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

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

Además, los siguientes centros cuentan con Sistemas de gestión de la calidad certificados conforme a la norma ISO 9001:2015:

- Albacete.
- Bergondo (A Coruña).
- Salamanca.
- San Fernando (Cádiz).

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, los CRMF cuentan con 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.

12. 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 CRMF.

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.

13. Presentación de quejas y sugerencias

Las personas usuarias de los CRMF 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 14 de esta carta.
- Desde la sede electrónica del Imerso: sede.imerso.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.

14. Unidad responsable de la Carta de Servicios

La dirección gerencia de cada CRMF es responsable del 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.

15. Datos de contacto de los centros

Centro de Recuperación de personas con discapacidad física (CRMF) de Albacete.

Dirección postal.

c/ Jesús del Gran Poder, 1
02006, Albacete.

Dirección electrónica y teléfonos.

Correo electrónico: crmf.albacete@imerso.es
Teléfono: (+34) 967 216 501
Fax: (+34) 967 216 637

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

Medios de transporte.

Autobús urbano línea D, con parada frente a la puerta principal del centro.

Centro de Promoción de la Autonomía Personal (CPAP) de Bergondo (A Coruña).

Dirección postal.

Lg. Fiobre, nº 110, Moruxo
15165, Fiobre-Bergondo (A Coruña).

Dirección electrónica y teléfonos.

Correo electrónico: bergondo@imerso.es
Teléfonos:

(+34) 981 791 670

(+34) 981 791 673

Fax: (+34) 981 791 672

Página web: <https://cpapbergondo.imserso.es>

Medios de transporte.

Autobús de línea de A Coruña - Ferrol, con parada en Fiobre (Bergondo).

Centro de Recuperación de personas con discapacidad física (CRMF) de Lardero (La Rioja).

Dirección postal.

c/ Donantes de Sangre, 1

26140, Lardero (La Rioja).

Dirección electrónica y teléfonos.

Correo electrónico: crmf.lardero@imserso.es

Teléfono: (+34) 941 448 113

Fax: (+34) 941 449 015

Página web: <https://crmflardero.imserso.es>

Medios de transporte.

Autobús urbano Logroño-Lardero, líneas 1 A y B.

Centro de Recuperación de personas con discapacidad física (CRMF) de Salamanca.

Dirección postal.

Avda. Villamayor, 79 - 85

37007 Salamanca

Dirección electrónica y teléfonos.

Correo electrónico: crmf.salamanca@imserso.es

Teléfono: (+34) 923 234 850

Fax: (+34) 923 121 892

Página web: <https://crmfsalamanca.imserso.es>

Medios de transporte.

Autobuses:

- Línea 13. Parada en Avda. Villamayor.
- Línea 4. Parada en C/ Peña de Francia.
- Línea 7. Parada en C/ La Alberca.

Centro de Recuperación de personas con discapacidad física (CRMF) de San Fernando (Cádiz).

Dirección postal.

c/ Pintor Fernando Vela, s/n
11100, San Fernando (Cádiz).

Dirección electrónica y teléfonos.

Correo electrónico: crmf.sanfernando@imerso.es

Teléfono: (+34) 956 487 904

Fax: (+34) 956 487 954

Página web: <https://crmf-sanfernando.imerso.es>

Medios de transporte.

Autobuses urbanos, 1 y 2.

Horario de atención al público en todos los CRMF.

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





GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



IMSERSO

