

Unidad responsable de la carta

La dirección-gerencia del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat) del Imserso es responsable del cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en esta carta de servicios y de los oportunos impulsos de mejora.

Datos de contacto del centro

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

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

28018, Madrid.

Teléfono: 91 703 31 00

Fax: 91 778 41 17

Correo electrónico: ceapat@imserso.es

Página web: ceapat.imserso.es

Transporte público:

Autobús (todas las líneas son de piso bajo):

Línea 10: Cibeles-Palomeras; 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

Metro:

Línea 1 Pinar de Chamartín - Valdecarros (estación: Alto del Arenal. Accesible)

Horario de atención al público:

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

Los Servicios Centrales del Imserso están ubicados en Madrid, calle Ginzo de Limia, 58, c/v a Avda. de la Ilustración.

Página web: www.imserso.es

Sede electrónica: sede.imserso.gob.es

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

Imserso (Instituto de Mayores y Servicios Sociales)

cpage.mpr.gob.es

NIPO: 235-26-015-6

Fecha edición: 2026



**CARTA DE SERVICIOS
CENTRO DE REFERENCIA
ESTATAL DE AUTONOMÍA
PERSONAL Y AYUDAS
TÉCNICAS (CEPAT)
(2026 - 2029)**



Imserso

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) es una Entidad Gestora de la Seguridad Social, adscrita al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 a través de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, responsable, en el ámbito de las competencias que tiene atribuidas, de los colectivos de personas mayores y de personas en situación de dependencia y del desarrollo de políticas y programas en relación con el envejecimiento activo de la población.

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

El Imserso ha elaborado la carta de servicios del Ceapat. 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 de calidad asumidos.

Servicios que presta

Los servicios prestados por el CEAPAT son los siguientes:

- Información y asesoramiento sobre accesibilidad universal, tecnologías y productos de apoyo para realizar una actividad específica o sobre legislación y subvenciones.
- Valoración funcional de la accesibilidad del domicilio y entornos específicos, destinada a mejorar la autonomía de las personas, tanto en espacios públicos como privados.

- Evaluación individualizada sobre productos de apoyo, adaptación y fabricación de productos de apoyo de bajo coste, que permita explorar la disponibilidad de productos de apoyo, la mejora de sus condiciones de uso o su adaptación para personas que no puedan utilizar los disponibles en el mercado o, en su caso realizar el diseño y fabricación de productos de apoyo de bajo coste e impresión 3D, todo ello, para cubrir las necesidades de la persona solicitante.
- Asistencias técnicas para profesionales y difusión del conocimiento sobre accesibilidad y productos de apoyo, orientado a la formación y transmisión de conocimiento a las personas usuarias, profesionales e investigadores interesados en el tema de la accesibilidad y productos de apoyo.

Compromisos de calidad que asume el centro

El centro 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.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

En caso de incumplimiento de los compromisos, la persona interesada podrá remitir reclamación a la dirección gerencia del Centro.

Si se comprueba la realidad del incumplimiento, la Dirección General del Imserso 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.

Quejas y sugerencias

Las personas usuarias del centro 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.
- Desde la sede electrónica del Imserso: sede.imserso.gob.es/sugerencias-quejas.