

Datos de contacto de los centros

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

C/ Río Bullaque, 1

28034, Madrid.

Teléfono: 91 735 51 90

Correo electrónico: infoceadac@imserso.es

Página web: ceadac.imserso.es

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

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 (CRE de Discapacidad y Dependencia).

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

24010, San Andrés del Rabanedo-León.

Teléfono: 987 843 300

Correo electrónico: infocredyd@imserso.es

Página web: crediscapacidadydependencia.imserso.es

Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas.

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

C/ Cordel de Merinas de Chamberí, 117, c/v a c/ Río

Mondego, s/n

37008, Salamanca.

Teléfono: 923 285 700

Correo electrónico: infocrealzheimer@imserso.es

Página web: crealzheimer.imserso.es

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

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

C/ Bernardino Obregón, 24

09001, Burgos.

Teléfono: 947 253 950

Correo electrónico: infocreer@imserso.es

Página web: creenfermedadesraras.imserso.es

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

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

C/ Terrateig, 5

46015, Valencia.

Teléfono: 963 403 520

Correo electrónico: infocreap@imserso.es

Página web: creap.imserso.es

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

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

C/ Caserío Pantano, 12

33930, Langreo.

Teléfono: 985 139 100

Correo electrónico: credine@imserso.es

Página web: credine.imserso.es

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

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

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

24006, León.

Teléfono: 987 610 057

Correo electrónico: credeileon@imserso.es

Página web: credei.imserso.es

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

Centro de Referencia Estatal de Atención Sociosanitaria para Personas en Situación de Dependencia (Credef).

C/ Enrique Pascual Oliva, 7

42005, Soria.

Teléfono: 975 244 112

Correo electrónico: credef@imserso.es

Página web: credef.imserso.es

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

Los Servicios Centrales del Imserso están ubicados en Madrid, calle Ginzó 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
CENTROS DE REFERENCIA
ESTATAL
(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.

Los centros de referencia estatal 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. También promueven la investigación, la innovación y la difusión del conocimiento.

El Imserso ha elaborado la carta de servicios de los centros de referencia estatal (CRE). 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 de calidad asumidos

Servicios que prestan

Los servicios prestados por los CRE son los siguientes:

- Servicio de difusión del conocimiento.
- Servicio de información y asesoramiento.
- Elaboración de un Plan de Atención Individual (PAI).
- Programa integral para la promoción de la autonomía personal (Pipap). Ofrecido por: CREA, Credef, Credine, Credei, Creap y Creer.
- Gabinete de accesibilidad.

- Programa de encuentros dirigidos a grupos y/o asociaciones de personas en situación o riesgo de discapacidad o dependencia. Ofrecido por: Creer, Credyd y Crea.
- Escuela de Familias.

Compromisos de calidad que asumen los centros

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.

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 CRE correspondiente.

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 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.
- Desde la sede electrónica del Imserso: sede.imserso.gob.es/sugerencias-quejas.

Unidad responsable de la carta

La dirección gerencia de cada centro es responsable del cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en esta carta y de los oportunos impulsos de mejora.