

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados se dirigirán a la unidad responsable de la carta de servicios, si se comprobare la realidad del mismo, el/la director/a general del Imserso adoptará las medidas pertinentes en orden a la subsanación que proceda. En este caso, dirigirá carta de disculpa a la persona interesada. El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Formas de colaboración y participación

Las personas usuarias participan en el funcionamiento del centro y dan su opinión sobre los servicios a través de los responsables de las diferentes áreas funcionales de aquél.

A través del programa de familias y de las reuniones con los responsables oportunos, las familias podrán colaborar y participar mediante la expresión de sus opiniones, peticiones y propuestas de mejora.

Quejas y sugerencias

Las personas usuarias del centro podrán efectuar manifestaciones de insatisfacción con los servicios prestados, así como formular iniciativas para mejorar su calidad, a través de la presentación de quejas y sugerencias por los siguientes procedimientos:

- ◆ Presencialmente, a través del formulario disponible en el centro y, además, habilitado en la sede electrónica del Instituto en la dirección <https://sede.imserso.gob.es>.
- ◆ Mediante correo postal, a través de escrito o del formulario, debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.
- ◆ Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios.

Carta de Servicios 2021 - 2024

Unidad responsable de la carta

La dirección gerencia del centro es la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta carta y de los oportunos impulsos de mejora.

Tel.: 987 843 300

Correo electrónico:

info@crediscapacidadydependencia.es.

Datos útiles del centro

Ubicación y dirección postal
C/ Limonar de Cuba c/v Antonio Pereira s/n
24010 San Andrés del Rabanedo-León

Dirección electrónica y teléfonos
Correo electrónico: info@crediscapacidadydependencia.es
Teléfono: 987 843 300
Fax: 987 843 359

Página web y redes sociales
<https://crediscapacidadydependencia.imserso.es>
Twitter: <https://twitter.com/Crediscapadidad>
Facebook: <https://on.fb.me/GA5HP7>

Transporte público
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 - Trobajo - 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 - Villalbalter (lunes a sábados laborables).
Santo Domingo - San Andrés/Villalbalter (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 (Taller Los Jardines) - CRE DyD, Llimonar de Cuba.

Horario de atención al público
De lunes a viernes de 9 a 15 horas.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



Carta de Servicios 2021 - 2024

Centro de Referencia Estatual para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y Dependencia (CRE de Discapacidad y Dependencia)



NIPO: 13121022X



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



Centro de Referencia Estatal para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y Dependencia (CRE de Discapacidad y Dependencia)

IMSERSO

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) es una Entidad Gestora de la Seguridad Social, adscrita al Ministerio de Derechos Sociales 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 Imserso presta servicios de apoyo y promoción a los colectivos de su competencia y dispone de una red de centros de ámbito estatal.

Es objetivo prioritario del Imserso la mejora continua de la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía.

La presente carta recoge los compromisos de calidad que el Imserso asume con las personas usuarias de dichos servicios al tiempo que les informa sobre las formas de participación y colaboración en la consecución de ese objetivo de mejora continua y les ofrece la posibilidad de formular las quejas y sugerencias que estimen convenientes.

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

Página Web: <https://www.imserso.es>
Sede electrónica: <https://sede.imserso.gob.es>

El Centro de Referencia Estatal para la Atención a Personas con Grave Discapacidad y Dependencia (CRE de Discapacidad y Dependencia) es un recurso público que responde a la necesaria calidad de los servicios sociales para atender a las personas dependientes y a sus familias y constituye un elemento clave para la promoción de la autonomía personal, intercambio de conocimientos, forma-

ción de profesionales y prestación de servicios de una alta cualificación.

Servicios que presta

- ♦ Servicios de prevención y promoción de la autonomía personal y de apoyo social para personas con grave discapacidad física prestando asistencia personalizada temporalmente en régimen de residencia o de centro de día.
- ♦ Servicio de consulta y asesoramiento a familias, cuidadores y organizaciones no gubernamentales que se dediquen a la atención de personas con grave discapacidad física en situación o en riesgo de dependencia.
- ♦ Servicio de información y documentación sobre promoción de la autonomía personal, deporte adaptado, tecnologías accesibles y productos de apoyo aplicados a las personas con grave discapacidad física.
- ♦ Servicio de formación especializada en materia de autonomía personal, deporte adaptado, tecnologías accesibles y productos de apoyo a disposición de instituciones y profesionales que trabajen en estos ámbitos.
- ♦ Servicio de promoción de estudios e investigaciones y de desarrollo de normas técnicas y de buenas prácticas en materia de autonomía personal, deporte adaptado, productos de apoyo y tecnologías accesibles.
- ♦ Servicio de consultoría y asistencia técnica a administraciones, organizaciones no gubernamentales y profesionales del sector

Compromisos de calidad que asume el centro

- ♦ Iniciar la prestación del servicio, siempre que existan plazas vacantes, en un plazo no superior a un mes desde la notificación de la resolución de la concesión y aceptación del mismo, salvo que lo impidan causas ajenas al centro, debidamente acreditadas.
- ♦ Revisar el programa de atención individual cada 45 días naturales para el 100% de las personas usuarias y ante cambios significativos en su evolución.
- ♦ Asignar a las personas usuarias un profesional de referencia en el plazo máximo de un mes desde su ingreso en el centro.

- ♦ Dar respuesta a la petición de información bibliográfica o documental en un plazo máximo de 20 días hábiles desde su recepción para el 100% de las solicitudes recibidas.
- ♦ Dar respuesta a las solicitudes de asesoramiento de instituciones tanto públicas como privadas, de asociaciones y de familias en el plazo máximo de 30 días hábiles para el 100% de las solicitudes recibidas.
- ♦ Iniciar la formación de profesionales y cuidadores, para el 100% de las solicitudes de profesionales ajenos al centro en el plazo de 3 meses desde la recepción de la solicitud.
- ♦ Dar difusión de los libros, documentos técnicos y estudios recibidos o realizados en el centro en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- ♦ Contestar las quejas y sugerencias presentadas en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.

Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad

- ♦ Porcentaje de personas usuarias a las que, existiendo plazas vacantes, ha comenzado a prestárseles el servicio en un plazo no superior a un mes desde la notificación de la resolución de la concesión y aceptación del mismo, salvo que lo hayan impedido causas ajenas al centro, debidamente acreditadas.
- ♦ Porcentaje de personas usuarias a quienes se les ha revisado su programa individual en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de personas usuarias a las que se les ha asignado un profesional de referencia en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de personas usuarias a las que se les ha asignado un oficial de actividades específicas en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de peticiones de información bibliográfica o documental atendidas en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de solicitudes de asesoramiento de instituciones públicas y privadas, de asociaciones y de familias atendidas en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de solicitudes de formación de profesionales y cuidadores ajenos al centro atendidas en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de libros, documentos técnicos y estudios realizados, difundidos en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo previsto.