

la Junta de Participación y las distintas comisiones sectoriales.

Quejas y sugerencias

Las personas usuarias de los centros 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 los centros 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.

Unidad responsable de la carta

Las direcciones gerencia de cada centro de atención a personas con discapacidad física, cuyas direcciones y teléfonos figuran a continuación, serán las responsables de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta carta y de los oportunos impulsos de mejora.

Datos útiles de los Centros

CAMF de Alcuéscar (Cáceres)
C/El Prado, s/n
10160 Alcuéscar (Cáceres)
Tel: 927 384 125
Correo electrónico: camf.alcuescar@imserso.es
Página web: <http://camfalcuescar.imserso.es/>
Transporte público:
Autobuses línea interurbana Cáceres-Alcuescar
Teléfono de información: 927 23 25 50

CAMF de Ferrol
Avda. Residencia s/n
15405 Ferrol (A Coruña)
Tel: 981 322 551

Carta de Servicios 2021 - 2024

Correo electrónico: camfferrol@imserso.es
Página web: <https://camfferrol.imserso.es/>
Transporte Público:
Autobús urbano adaptado: 1B Residencia

CAMF de Guadalajara
c/San Isidro, 6
19005 Guadalajara
Tel: 949 216 469
Correo electrónico: camf.guadalajara@imserso.es
Página web: <https://camfguadalajara.imserso.es/>
Transporte Público:
RENFE : Cercanías Madrid Atocha-Guadalajara
Autobuses interurbanos: Continental-Auto
Avda. de América, Madrid-Guadalajara.
Autobuses urbanos: Líneas C1 (Circular RENFE parada 40), C2 (Circular RENFE parada 43), (parada en C/ San Isidro 80) y L7, parada en C/ Cáceres.

CAMF de Leganés
Avda. de Alemania, s/n Barrio del Carrascal
28916 Leganés (Madrid)
Tel: 916 862 711
Correo electrónico: camf.leganes@imserso.es
Página web: <https://camfleganes.imserso.es/>
Transporte público
Autobuses: 485; 481; 432
RENFE: Cercanías Atocha-Fuenlabrada. Estación de Zarzquemada

CAMF de Pozoblanco
Carretera de Circunvalación, 21
14400 Pozoblanco (Córdoba)
Tel: 957 771 651
Correo electrónico: camf.pozoblanco@imserso.es
Página web: <https://camfpozoblanco.imserso.es/>
Transporte público:
Autobús urbano gratuito de 7:30 a 17:30 h.

Horario de atención al público en todos los Centros:
De lunes a viernes de 9 a 14 horas



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



Carta de Servicios 2021 - 2024

Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física (CAMF)



NIPO: 131210047



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física (CAMF)

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>

Los centros de atención a personas con discapacidad física (CAMF) son establecimientos públicos que tienen por finalidad la atención integral a personas con grave discapacidad física que, care-

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

ciendo de posibilidades razonables de recuperación profesional a consecuencia de la gravedad de su discapacidad, encuentran serias dificultades para conseguir una integración laboral y para ser atendidas en régimen familiar o domiciliario.

Existen cinco CAMF dependientes del Imserso en Alcuéscar (Cáceres); Ferrol (A Coruña); Guadalajara; Leganés (Madrid) y Pozoblanco (Córdoba)

Servicios que presta

- ♦ De alojamiento y manutención.
- ♦ La conservación y, en su caso, potenciación de las capacidades a través de las técnicas adecuadas.
- ♦ La habilitación personal y social para el autocuidado en los aspectos en que ello sea posible.
- ♦ El desarrollo de las capacidades a través de actividades ocupacionales.
- ♦ El fomento de las relaciones personales y sociales a través de ocio y tiempo libre y de otras actividades que se estimen idóneas.
- ♦ La prestación de ayuda de tercera persona para suplir la carencia o insuficiencia de su capacidad funcional.

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.
- ♦ Elaborar un programa de atención individual para el 100 % de las personas usuarias dentro de los 10 primeros días hábiles de estancia continuada en el centro.
- ♦ Revisar el programa de atención individual de las personas usuarias como mínimo semestralmente y ante cambios significativos en su evolución.
- ♦ Realizar, con carácter semestral, al menos

una actividad dirigida al entorno del centro.

- ♦ Contestar las quejas y sugerencias presentadas en el plazo de 10 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 las que se les ha elaborado su programa de atención individual en el plazo previsto.
- ♦ Porcentaje de personas usuarias a quienes se les ha revisado su programa individual con la periodicidad prevista.
- ♦ Número de actividades dirigidas al entorno del centro realizadas en el semestre.
- ♦ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de los 10 días hábiles.

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 y están representadas en cada centro en la Asamblea General,