

# Carta de Servicios de los Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física (CAMF)

2021  
2024



NIPO 131210031



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE DERECHOS SOCIALES



Calidad Administración Pública



GUADALAJARA · ALICANTE · JÚRRIL · LIDJANE · MOZUJANCO

## ÍNDICE

I- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LOS CENTROS	3
II- RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR LOS CENTROS	4
III- REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN	4
IV- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CENTROS	5
V- PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	6
VI- NORMATIVA REGULADORA	7
De carácter general	7
De carácter específico	7
VII- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	9
VIII- COMPROMISOS DE CALIDAD	10
IX- INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	10
X- MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDAN LA DIVERSIDAD, QUE FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	11
XI- SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	11
XII- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	12
XIII- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	12
XIV- DATOS ÚTILES	12
Ubicación de los centros y dirección postal	12
Sede electrónica del Imserso:	13
Horario de atención al público en todos los centros:	13

## I- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LOS CENTROS

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

Los centros de atención a personas con discapacidad física (CAMF) del Imserso son establecimientos públicos que tienen por finalidad la atención integral a personas con grave discapacidad física que, careciendo 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.

El objetivo de estos centros es la atención de carácter predominantemente asistencial de las personas con discapacidad en ellos atendidas a través de programas de promoción de la autonomía personal que incluyan:

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

Estos centros se configuran con un ámbito de actuación estatal, por lo que pueden acudir a ellos personas con discapacidad de cualquier punto del territorio nacional.

Existen cinco CAMF dependientes del Imserso: Alcuéscar (Cáceres), Ferrol (A Coruña), Guadalajara, Leganés (Madrid) y Pozoblanco (Córdoba).

## II- RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS POR LOS CENTROS

Los servicios que prestan son de dos tipos:

- ✓ De alojamiento y manutención:
  - Residencia.
  - Manutención.
- ✓ Para el desarrollo integral de las personas usuarias:
  - Atención médico-sanitaria.
  - Atención psicológica.
  - Tratamientos de fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia.
  - Atención social.
  - Talleres ocupacionales.
  - Actividades culturales y de ocio y tiempo libre.

## III- REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN

Podrán solicitar el ingreso en régimen de internado temporal, permanente, o de media pensión, las personas que reúnan los siguientes requisitos generales:

- ✓ Tener el grado de discapacidad reconocido.
- ✓ No presentar enfermedad infectocontagiosa ni necesitar atención de forma continuada en instituciones sanitarias.
- ✓ No presentar trastornos mentales graves que puedan alterar la normal convivencia en el centro.
- ✓ Alcanzar la puntuación mínima exigida en cada momento para el ingreso en el centro solicitado conforme al baremo en vigor.
- ✓ Ser beneficiaria del Sistema de la Seguridad Social o tener derecho a las prestaciones de Servicios Sociales del mismo, en virtud de Ley o Convenio Internacional para aquellos centros cuya titularidad corresponde al Sistema de la Seguridad Social.

- ✓ Edad comprendida entre los dieciséis años y los sesenta para las plazas de internado. Las personas menores de esa edad podrán acceder a las plazas de media pensión.
- ✓ Estar afectadas por una disminución física a consecuencia de la cual precisen, a juicio del correspondiente Equipo de valoración y orientación, de la atención de otra persona para los actos esenciales de la vida diaria, tales como vestirse, desplazarse, comer y análogos.
- ✓ Carecer de posibilidades razonables de rehabilitación y recuperación profesional y no proceder, por consiguiente, su ingreso o la continuación de su tratamiento en un centro de los dedicados a esa finalidad.
- ✓ Encontrar graves dificultades para ser atendidas en régimen familiar o domiciliario.
- ✓ No presentar una deficiencia intelectual, salvo para las plazas, en su caso, de las unidades de atención especializada.

Las solicitudes de ingreso, traslado o permutas en los centros se formularán por las personas interesadas o por sus representantes legales y se presentarán en cualquiera de las Direcciones Territoriales, centros del Imserso u órganos de las Comunidades Autónomas en materia de Servicios Sociales así como en los registros electrónicos y oficinas a que se refiere el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las solicitudes de ingreso, además, podrán presentarse por medios electrónicos a través de la [sede electrónica del Imserso](#).

## **IV- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CENTROS**

Toda persona usuaria del centro tendrá derecho a:

- ✓ Asistir a la Asamblea General y tomar parte en sus debates con voz y voto.
- ✓ En los supuestos de residentes tutelados, podrán asistir sus representantes legales.
- ✓ Participar en los servicios y actividades que se organicen y colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de los mismos.
- ✓ Formar parte de las comisiones que se constituyan.

- ✓ Beneficiarse de los servicios y prestaciones establecidos para la atención a la persona usuaria en el centro, y en las condiciones recogidas en el Reglamento de régimen interior.
- ✓ Participar como elector/a y elegible en los procesos electorales del centro.
- ✓ Elevar verbalmente o por escrito propuestas relativas a las mejoras de los servicios, tanto a la Junta de Participación como a la dirección del centro.
- ✓ Ausentarse del centro los fines de semana con objeto de potenciar la integración socio-familiar.
- ✓ Ausentarse voluntariamente del centro por un máximo de cuarenta y cinco días al año manteniendo el derecho a la reserva de plaza. La utilización de este derecho requerirá la previa comunicación a la dirección del centro de la fecha de comienzo y duración aproximada de la ausencia, así como informe del equipo multiprofesional.
- ✓ Recibir visitas fuera de las horas de tratamiento e invitar a comer a familiares y amistades, con arreglo a la minuta del día, previo permiso de la dirección en las condiciones recogidas en el Reglamento de régimen interior y abonando las cantidades que para este concepto se señalen.
- ✓ Efectuar salidas sin ayudas del personal del centro, dentro de las horas reguladas en el Reglamento de régimen Interior, y en las condiciones que se establezcan por prescripción facultativa.
- ✓ A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas y todos los demás derechos determinados en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## **V- PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS**

Las personas usuarias participan y están representadas en el centro en la Asamblea General, en la Junta de Participación y en las distintas comisiones sectoriales.

La Asamblea General está formada por las personas usuarias, o sus representantes si no pueden actuar por sí mismas.

Forman parte de la Junta de Participación cuatro personas usuarias elegidas por la Asamblea General.

Además, existen las comisiones sectoriales de dietética y ocio, así como otras de duración limitada, creadas para asuntos concretos. La componen, por delegación de la Junta de Participación, personas usuarias interesadas.

## VI- NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora de los servicios que presta el Imserso se explicita en los siguientes textos legales:

### De carácter 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.

### De carácter específico

- ✓ 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.
  - Real Decreto 1971/1999 de 23 de diciembre (BOE de 26 de enero de 2000) por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
  - Orden de 2 de noviembre de 2000 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (BOE de 17 de noviembre), por la que se determina la composición, organización y funciones de los Equipos de Valoración y Orientación dependientes del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales y se desarrolla el procedimiento de actuación para la valoración del grado de discapacidad dentro del ámbito de la Administración General del Estado.
  - 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.
- ✓ **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.
- Resolución de 13 de julio de 2012 (BOE de 3 de agosto), de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia para la mejora del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.
- 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.

#### ✓ Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física

Los centros están regulados por la siguiente normativa:

- Orden Ministerial de 13 de noviembre de 1984 (BOE de 19 de noviembre) que regula la naturaleza, objetivo y ámbito de actuación de los centros asistenciales de personas con discapacidad física de la Seguridad Social.
- 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 del Instituto Nacional de Servicios Sociales.
- 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 del Imserso, aprobados por Orden de 4 de junio de 1992.

## VII- PRESENTACIÓN DE 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 los centros, y además, habilitado en la [sede electrónica del Instituto](#).
- ✓ Mediante correo postal, a través de escrito o del formulario, debidamente firmado e identificado por la persona usuaria.

- ✓ Mediante correo electrónico dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios, en la dirección correspondiente al centro al que se refiera la queja o sugerencia, de las detalladas en el apartado XIII de la presente carta.

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 en la Administración General del Estado.

## **VIII- COMPROMISOS DE CALIDAD**

1. 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.
2. 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.
3. Revisar el programa de atención individual de las personas usuarias como mínimo semestralmente y ante cambios significativos en su evolución.
4. Realizar, con carácter semestral, al menos una actividad dirigida al entorno del centro.
5. Contestar las quejas y sugerencias presentadas en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

## **IX- INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

1. 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.
2. Porcentaje de personas usuarias a las que se les ha elaborado su programa de atención individual en el plazo previsto.
3. Porcentaje de personas usuarias a quienes se les ha revisado su programa individual con la periodicidad prevista.
4. Número de actividades dirigidas al entorno del centro realizadas en el semestre.

5. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de los 10 días hábiles desde su recepción.

## **X- MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDAN LA DIVERSIDAD, QUE FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Todos los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios son de aplicación general a todas las personas usuarias de los centros de atención a personas con discapacidad física, por lo que está asegurada la igualdad de género en el acceso al servicio y las condiciones de la prestación.

Los centros se encuentran ubicados en edificios plenamente accesibles.

## **XI- SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

Con el fin de garantizar los compromisos de calidad asumidos los equipos de calidad de los centros de atención a personas con discapacidad física se reunirán al menos una vez al semestre con el fin de efectuar el correspondiente seguimiento.

Con carácter bienal, se realiza una encuesta de nivel de satisfacción entre las personas usuarias sobre los servicios generales de los centros a fin de conocer los puntos fuertes y determinar posibles áreas de mejora.

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

Los centros cuentan con un Plan de gestión integral de residuos que contempla la clasificación y tratamiento específico de:

- ✓ Residuo sólido urbano.
- ✓ Papel y cartón.
- ✓ Residuo sólido peligroso.
- ✓ Aceites y grasas comestibles.

Los centros forman parte del Comité Provincial de Seguridad y Salud Laboral junto con la Tesorería General y Entidades Gestoras de la Seguridad Social (excepto el CAMF de Leganés (Madrid) que se integra en el Comité propio del Imserso para los Servicios Centrales y centros de la provincia de Madrid) y cuentan con un Plan de prevención de riesgos laborales.

Dicho Plan incluye: valoración de los puestos de trabajo, evaluación de riesgos asociados, vigilancia de la salud, plan de emergencia y evacuación, formación de las personas trabajadoras que componen los equipos de primera y segunda intervención y programas de actividades preventivas, etc.

## **XII- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

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 Imsero 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.

## **XIII- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS**

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

## **XIV- DATOS ÚTILES**

### **Ubicación de los centros y dirección postal**

#### **CAMF de Alcuéscar (Cáceres)**

C/ El Prado, s/n

10160 Alcuéscar (Cáceres)

Tel: 927 384 125

Correo electrónico: [camf.alcuescar@imserso.es](mailto:camf.alcuescar@imserso.es)

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

Transporte público:

Autobuses línea interurbana Cáceres-Alcuéscar

Teléfono de información: 927 23 25 50

#### **CAMF de Ferrol (A Coruña)**

Avda. Residencia s/n

15405 Ferrol (A Coruña)

Tel: 981 322 551

Correo electrónico: [camfferrol@imserso.es](mailto:camfferrol@imserso.es)

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

Transporte Público:

Autobús urbano adaptado: 1B Residencia-Puerto pasando por el centro de Ferrol

### **CAMF de Guadalajara**

C/ San Isidro, 6

19005 Guadalajara

Tel: 949 216 469

Correo electrónico: [camf.guadalajara@imserso.es](mailto:camf.guadalajara@imserso.es)

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

Transporte Público:

RENFE: Cercanías Madrid Atocha-Guadalajara

Autobuses interurbanos: ALSA, Avda. de América (Madrid) -Guadalajara.

Autobuses urbanos: Líneas C1 (Circular RENFE parada 40), C2 (Circular RENFE parada 43), L5 (parada en C/ San Isidro 80) y L7, parada en C/ Cáceres.

### **CAMF de Leganés (Madrid)**

Avda. de Alemania, 14

28916 Leganés (Madrid)

Tel: 916 862 711

Correo electrónico: [camf.leganes@imserso.es](mailto:camf.leganes@imserso.es)

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

Transporte público

Metro sur: Estación El Carrascal

Autobuses: 485; 481; 432

RENFE: Cercanías Atocha-Fuenlabrada. Estación de Zarzaquemada.

### **CAMF de Pozoblanco (Córdoba)**

Carretera de Circunvalación, 21

14400 Pozoblanco (Córdoba)

Tel: 957 771 561

Correo electrónico: [camf.pozoblanco@imserso.es](mailto:camf.pozoblanco@imserso.es)

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

Transporte público:

Autobús urbano gratuito de 7:30 h a 17:30 h. con salida frente al centro de salud con parada en la puerta del CAMF en intervalos de una hora desde las ocho de la mañana.

### **Sede electrónica del Imserso**

<https://sede.imserso.gob.es>

### **Horario de atención al público en todos los centros**

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