



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DERECHOS SOCIALES



# CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE REFERENCIA ESTATAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFERMEDADES RARAS Y SUS FAMILIAS (Creer)

---

2021-2024



# Carta de Servicios 2021-2024

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

### Índice:

El Creer como centro de la Red de Centros del Imserso.....	1
Servicios que ofrece el Creer del Imserso .....	2
Compromisos de calidad del Creer del Imserso .....	2
Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad .....	3
Qué hacer en caso de que el Creer del Imserso no cumpla con los compromisos de calidad.....	4
Formas de colaboración y participación .....	4
Quejas y sugerencias .....	4
Unidad responsable de la carta de servicios .....	5
Datos del Creer del Imserso .....	5

### El Creer como centro de la Red de Centros del Imserso

---

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso), forma parte del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

El Imserso es responsable de los colectivos de las personas mayores, personas con discapacidad y personas en situación de dependencia. Dispone de una red de centros de ámbito estatal.

La **Carta de Servicios** explica los **compromisos de calidad** que el Imserso asume con las personas usuarias.

También informa sobre las formas de participar y colaborar, y ofrece la posibilidad de formular las quejas y sugerencias que consideren oportunas.

Los servicios centrales del Imserso están en Madrid en la Avenida de la Ilustración, sin número, esquina con la calle Ginzo de Limia.

Página web del Imserso: [www.imserso.es](http://www.imserso.es)

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



El Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias (Creer) pertenece a la Red de Centros del Imserso, y tiene como **objetivo** mejorar la atención y calidad de vida de las personas con enfermedades raras y sus familias.

## Servicios que ofrece el Creer del Imserso

---

- Promoción de la autonomía personal, con atención personalizada ambulatoria o con alojamiento temporal.
- Apoyo y formación a las familias, cuidadores y Organizaciones no Gubernamentales (ONG) de enfermedades raras.
- Información, asesoramiento especializado y documentación.
- Formación especializada a profesionales, instituciones y administraciones de los ámbitos social, sanitario y educativo.
- Promoción de la investigación, de las buenas prácticas de atención integral centrada en la persona y de las normas técnicas.

## Compromisos de calidad del Creer del Imserso

---

El Creer del Imserso se **compromete** a realizar las siguientes actuaciones:

- Si hay plazas libres, iniciar la atención en **un plazo máximo de un mes** desde que se comunica por carta la admisión al centro y la persona acepta, salvo causas justificadas.
- Revisar cada **cuarenta y cinco días** el programa de atención individual de todas las personas usuarias, o antes si su situación cambia.
- Entregar los informes solicitados en **un plazo menor a veinte días hábiles** desde su solicitud.
- Responder a todas las solicitudes de información bibliográfica o documental en un **plazo máximo de veinticinco días hábiles**.
- Responder a todas las solicitudes de información y asesoramiento en un **plazo máximo de treinta y cinco días hábiles**.
- Iniciar la formación de todas las solicitudes de formación de profesionales y cuidadores en **un plazo de cuatro meses y trece días**.



- Difundir los libros, documentos técnicos y estudios recibidos, en un **plazo máximo de quince días** desde su llegada al centro.
- Responder las quejas y sugerencias presentadas en el **plazo de quince días hábiles** desde su llegada al centro.
- Responder a las solicitudes de apoyo y colaboración en proyectos de investigación, estudios o documentos técnicos **en un plazo de dos meses**.
- Presentar cada año, en convocatorias públicas o privadas, como mínimo dos proyectos de investigación o estudios sobre la mejora de la calidad de vida de las personas con enfermedades raras o de sus familias.

## **Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad**

---

El Creer del Imserso **mide los compromisos de calidad** en sus servicios mediante **indicadores de porcentajes**. Sirven para saber el grado de cumplimiento de los compromisos.

Los indicadores del cumplimiento de los compromisos de calidad son:

- Porcentaje de personas usuarias que, si hay plazas libres, inician la atención en el plazo máximo de un mes desde que se comunica la admisión al centro y la persona acepta, salvo causas justificadas.
- Porcentaje de personas usuarias con el programa de atención individual revisado en el plazo previsto.
- Porcentaje de personas usuarias a las que se entregan los informes solicitados en el plazo previsto.
- Porcentaje de solicitudes de información bibliográfica o documental atendidas en el plazo previsto.
- Porcentaje de solicitudes de información y asesoramiento atendidas en el plazo previsto.
- Porcentaje de solicitudes de formación de profesionales y cuidadores de fuera del centro, atendidas en el plazo previsto.
- Porcentaje de libros, documentos técnicos y estudios recibidos, difundidos en el plazo previsto.



- Porcentaje de quejas contestadas en el plazo previsto.
- Porcentaje de respuestas a las solicitudes de apoyo y colaboración en proyectos de investigación, estudios o documentos técnicos en el plazo previsto.
- Número de proyectos de investigación y/o estudios presentados o que se recibe una invitación a participar, de acuerdo con el compromiso anual.

## Qué hacer en caso de que el Creer del Imsero no cumpla con los compromisos de calidad

---

Las reclamaciones se dirigen a la **unidad responsable de la carta de servicios** y se comprueba si es verdad. En ese caso, la Dirección del Imsero tomará las medidas adecuadas para solucionar la situación. Enviará una carta de disculpa a la persona interesada.

El incumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios no crea una responsabilidad patrimonial de la Administración.

## Formas de colaboración y participación

---

### Las personas usuarias participan en el funcionamiento del centro.

Pueden colaborar y participar mediante sus opiniones y propuestas de mejora.

### Las familias también participan en el funcionamiento del centro.

Pueden colaborar y participar mediante sus opiniones y propuestas de mejora desde el programa de familias en las reuniones con los responsables del centro.

## Quejas y sugerencias

---

Las personas usuarias pueden presentar **quejas** si no están conformes con los servicios. También pueden presentar **sugerencias** para mejorar los servicios.

Las quejas y sugerencias se presentan mediante el formulario cumplimentado y firmado.

En el Creer tiene el formulario de quejas y sugerencias a disposición de las personas usuarias o sus familiares. También puede descargarse desde la página [web](#).

Hay distintas formas de presentar el formulario de quejas y sugerencias:

- Personalmente en el Creer del Imsero.
- Desde la sede electrónica del Imsero: <https://sede.imsero.gob.es>.



- Mediante correo postal. Es muy importante incluir los datos de la persona que envía el formulario y firmarlo.
- Mediante correo electrónico, dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios

## Unidad responsable de la carta de servicios

---

La dirección gerencia del Creer del Imserso es la responsable del seguimiento de los compromisos de calidad explicados en esta carta y de las acciones de mejora.

Los **datos de contacto** son:

Teléfono: 947 253 950

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

## Datos del Creer del Imserso

---

### Dirección:

C/ Bernardino Obregón, 24 09001 Burgos

Teléfono: 947 253 950

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

**Página web:** [www.creenfermedadesraras.imserso.es](http://www.creenfermedadesraras.imserso.es)

Cómo llegar en transporte público: líneas de autobús 05, 07, 22, C1 y C2.

Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9 a 14 horas.



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DERECHOS SOCIALES

