

## SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La FUNDACION SER dispone de un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual los usuarios pueden hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos.

Las Sugerencias y Reclamaciones pueden presentarse en la Sede de la Fundación, en los propios centros a través del Buzón de Sugerencias, por correo, fax o a través de Internet.

La Fundación Ser se pondrá en contacto con el reclamante y tratará de darle respuesta en un plazo no superior a 15 días.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

La Fundación Ser asume los siguientes compromisos de calidad en sus centros y servicios:

- Actuación del personal: Identificación, amabilidad, respuesta adecuada, confidencialidad y lenguaje comprensible.
- Edificios e instalaciones: señalización, equipamiento y condiciones adecuadas para la prestación de los servicios.
- Actuación presencial, escrita o telefónica ante solicitudes, sugerencias o reclamaciones, adecuada y orientada a la demanda.

## RELACION DE CENTROS Y SERVICIOS

### SERVICIO DE TUTELAS

Paseo del Pintor Rosales, nº 46 - 2.º, 28008 Madrid

### VIVIENDA TUTELADA RENACER-2

Información en las oficinas:

Paseo del Pintor Rosales, nº 46 - 2.º, 28008 Madrid

### VIVIENDA TUTELADA RENACER-3

Información en las oficinas:

Paseo del Pintor Rosales, nº 46 - 2.º, 28008 Madrid

### VIVIENDA TUTELADA RENACER-5

Información en las oficinas:

Paseo del Pintor Rosales, nº 46 - 2.º, 28008 Madrid

### VIVIENDA TUTELADA RENACER-8

Información en las oficinas:

Paseo del Pintor Rosales, nº 46 - 2.º, 28008 Madrid

### CENTRO OCCUPACIONAL PINTOR ROSALES

Paseo del Pintor Rosales, nº 46 - 28008 Madrid

### CENTRO OCCUPACIONAL ESTAR LOS YEBENES

Los Yébenes, nº 241 bis, 2.ª Planta - 28047 Madrid

### CENTRO OCCUPACIONAL ESTAR-5

Camino de Horniguera, 122 bis - 28031 Madrid

### OFICINA DE ATENCION Y ASESORAMIENTO

Paseo del Pintor Rosales, nº 46 - 2.º, 28008 Madrid

Horario: de lunes a viernes de 9.00 a 15.30 h.



FUNDACIÓN SER

# CARTA DE SERVICIOS

## SERVICIO DE TUTELAS VIVIENDAS TUTELADAS CENTROS OCCUPACIONALES

Para personas con discapacidad intelectual no gravemente afectadas

Paseo del Pintor Rosales, nº 46  
28008 Madrid

Teléfono: 91 554 74 43  
Fax: 91 534 27 59



FUNDACION SER

e-mail: [ser-madrid@fundacion-ser.org](mailto:ser-madrid@fundacion-ser.org)  
web: [www.fundacion-ser.org](http://www.fundacion-ser.org)

Esta Carta de Servicios es “Marco de Referencia” de los Centros y Servicios de Atención para Personas con discapacidad intelectual no gravemente afectadas, localizados en distintos puntos de la Comunidad de Madrid y gestionados por la Fundación SER

### **SERVICIO DE TUTELAS**

Este servicio se encuentra dado de alta como Servicio de Acción Social de la Comunidad de Madrid.

#### **OBJETIVOS**

- ✓ Evitar que una persona con discapacidad intelectual quede desprotegida ante determinadas situaciones, pudiendo perjudicarse su persona.
- ✓ Asumir medidas tutivas a favor de las personas discapacitadas intelectuales, incapacitadas judicialmente que se encuentran acogidas en las viviendas tuteladas RENACER, u otras residencias.
- ✓ Asumir las tutelas de las personas con discapacidad intelectual, incapacitadas judicialmente, cuyos padres o tutores lo hayan recogido en testamento, a favor de nuestra entidad.
- ✓ Ejercer los cargos tutelares otorgados ante los órganos judiciales.
- ✓ Promover incapacidades y tutelas de los usuarios de la Asociación SER (Ser-Estar-Responder) y Fundación SER.

#### **ATENCIÓN ESPECIALIZADA**

- ✓ Atención Social
- ✓ Atención Administrativa
- ✓ Atención Jurídica



### **VIVIENDAS TUTELADAS RENACER**

*RENACER*, son viviendas tuteladas que ofrecen una atención integral y personalizada a cada usuario, proporcionando alojamiento, manutención, favoreciendo la autonomía personal, y dando apoyo y atención a las necesidades de desarrollo de la vida diaria. Potenciando y/o modificando los hábitos de conducta y convivencia.

Las plazas están contratadas como gestión de servicio público con la Comunidad de Madrid.

#### **OBJETIVOS**

- ✓ Alcanzar la integración social de las personas con discapacidad intelectual.
- ✓ Desarrollar al máximo las capacidades de cada usuario.
- ✓ Integrar dentro de un entorno normalizado.
- ✓ Aumentar su participación y visibilidad en la sociedad en la que viven.
- ✓ Convivir y compartir tanto con sus compañeros como con el resto de personas con las que coinciden en distintos momentos.
- ✓ Aprender a utilizar los recursos del barrio y/o ciudad.
- ✓ Desarrollar sus habilidades sociales.
- ✓ Aumentar su autonomía en las actividades de su vida diaria.

#### **ATENCIÓN ESPECIALIZADA**

- ✓ Programa de Atención Individual.
- ✓ Apoyo y atención personal y social.
- ✓ Promoción de autonomía en el hogar y habilidades de la vida diaria.
- ✓ Prevención y promoción de la salud.
- ✓ Promoción cultural, de ocio y tiempo libre.

### **CENTROS OCUPACIONALES**

La finalidad de los Centros Ocupacionales es favorecer el desarrollo personal y social del discapacitado así como su habilitación profesional mediante un programa de formación acorde a las necesidades de cada sujeto con el objetivo último de posibilitar su integración social y/o laboral.

Las plazas están contratadas como gestión de servicio público con la Comunidad de Madrid.

#### **OBJETIVOS**

- ✓ Mantener y mejorar su autonomía personal potenciando su desarrollo como personas independientes.
- ✓ Aumentar las capacidades cognitivas, motrices y comunicativas, buscando una mejora en su adaptación social.
- ✓ Adquirir hábitos de trabajo y prelaborales para una posible integración laboral.
- ✓ Fomentar su integración en la comunidad ampliando su participación en los diferentes contextos sociales.

#### **ATENCIÓN ESPECIALIZADA**

- ✓ Formación Ocupacional.
- ✓ Apoyo Personal y Social.
- ✓ Inserción Laboral.
- ✓ Atención psicológica.
- ✓ Atención Social.
- ✓ Promoción cultural.
- ✓ Servicios complementarios.
- ✓ Otros servicios.

