



APOYO a las personas con discapacidad intelectual



Fundación SER - Madrid

Carta de Servicio Centro Ocupacional

Centros Ocupacionales: Pintor Rosales,
Estar 5 y Estar Los Yébenes



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



Comunidad
de Madrid

Dirección General
de Atención a Personas
con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General
de Atención a Personas
con Discapacidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

“CENTROS OCUPACIONALES, DE FORMACIÓN, OPORTUNIDADES E INSERCIÓN LABORAL”.

(Centro cofinanciado al 40% por el Fondo Social Europeo (FSE) dentro del Programa FSE+ 2021-2027)

Índice

1. Servicios que ofrece.	3
2. Objetivos y compromisos de calidad.	4
3. Cómo poner quejas y sugerencias.	5
4. Información sobre los servicios que ofrece.	6



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General
de Atención a Personas
con Discapacidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

“CENTROS OCUPACIONALES, DE FORMACIÓN, OPORTUNIDADES E INSERCIÓN LABORAL”.

(Centro cofinanciado al 40% por el Fondo Social Europeo (FSE) dentro del Programa FSE+ 2021-2027)

Este documento es una Carta de Servicio de Centro Ocupacional
de la Fundación SER.

Una Carta de Servicio es un documento que explica de forma clara:

- Qué es un servicio de Centro Ocupacional.
- Qué compromisos tiene el Centro Ocupacional para dar una buena atención.
- Cómo se puede poner una queja o sugerencia.
- Información sobre el servicio que ofrece.

La carta de servicios ayuda a que todas las personas sepan
qué esperar del Centro Ocupacional y cómo deben ser tratadas.

Este documento está adaptado en lectura fácil según
la norma UNE 153101EX:2018.

Adaptación y validación: Fundación SER.

Logo europeo de lectura fácil: © Inclusion Europe.

Más información en <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read>

Este documento es la versión número 1 de la Carta de Servicio
de Centro Ocupacional de la Fundación SER.

Validación con fecha: 16 de octubre de 2025.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General
de Atención a Personas
con Discapacidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

“CENTROS OCUPACIONALES, DE FORMACIÓN, OPORTUNIDADES E INSERCIÓN LABORAL”.

(Centro cofinanciado al 40% por el Fondo Social Europeo (FSE) dentro del Programa FSE+ 2021-2027)

1. Servicios que ofrece.

El Centro Ocupacional es un servicio público que atienden a personas con discapacidad intelectual durante el día.

Los Centros Ocupacionales ayudan a las personas con discapacidad para que ellas se sientan parte de la sociedad y participen en el entorno laboral.

El centro tiene como objetivo:

- Ayudar a las personas a aprender cosas nuevas para su vida personal y social.
- Preparar a las personas para poder trabajar.
- Ofrecer actividades para disfrutar del tiempo libre.

En el centro se ofrecen tres tipos de apoyo:

- Área Personal y Social: ayuda para aprender a cuidar de uno mismo y relacionarse con otras personas.
- Área Ocupacional: actividades prácticas, como talleres y manualidades.
- Área de Inserción Laboral: apoyo para que las personas puedan prepararse y buscar un trabajo.

Además, el centro ofrece:

- Servicio de transporte: para que las personas puedan ir y volver del centro.
- Servicio de comedor: para que las personas puedan comer en el centro.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General
de Atención a Personas
con Discapacidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

“CENTROS OCUPACIONALES, DE FORMACIÓN, OPORTUNIDADES E INSERCIÓN LABORAL”.

(Centro cofinanciado al 40% por el Fondo Social Europeo (FSE) dentro del Programa FSE+ 2021-2027)

2. Objetivos y compromisos de calidad.

Los objetivos de calidad de Fundación SER son:

- Dar un buen servicio a las personas con discapacidad intelectual, a sus familias y a quienes les apoyan.
El servicio debe cubrir sus necesidades y expectativas de forma eficaz y duradera.

- Mejorar la satisfacción de las personas usuarias.
A través de aplicar buenos métodos de trabajo que ayudan a hacer las cosas bien.

- Cumplir con las leyes y normas.
El servicio debe respetar todos los derechos y requisitos legales de las personas con discapacidad, sus familias y sus apoyos.

Fundación SER quiere que las personas usuarias, sus familias y personas de apoyo sean lo más importante de su trabajo.

Por eso, Fundación SER se compromete a:

- Escuchar y entender lo que necesitan y esperan las personas.
- Cumplir con las leyes.
- Trabajar cada día para que las personas estén más contentas con la ayuda que reciben.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General
de Atención a Personas
con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

“CENTROS OCUPACIONALES, DE FORMACIÓN, OPORTUNIDADES E INSERCIÓN LABORAL”.

(Centro cofinanciado al 40% por el Fondo Social Europeo (FSE) dentro del Programa FSE+ 2021-2027)

3. Cómo poner quejas y sugerencias.

Fundación SER quiere saber qué piensan las personas usuarias y sus familias.

Existen estas formas para recibir información:

- Felicitaciones, cuando estás contento con algo.
- Sugerencias, ideas para mejorar.
- Quejas o reclamaciones, cuando algo no te gusta o no funciona bien.

Las quejas y reclamaciones sobre el Centro Ocupacional se gestionan con un protocolo creado para eso.

Existen varias formas de expresar los comentarios:

- Para las felicitaciones, puedes hacerlo:
 - En persona, hablando con alguien o usando el Buzón de Sugerencias.
 - Sin estar presente, por carta, correo electrónico o teléfono.
- Para hacer una sugerencia, puedes hacerlo:
 - En persona, usando el Buzón de Sugerencias.
 - Sin estar presente, por carta o correo electrónico.
- Para hacer una queja o reclamación, puedes escribirla en el Libro de Reclamaciones del centro.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General
de Atención a Personas
con Discapacidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

“CENTROS OCUPACIONALES, DE FORMACIÓN, OPORTUNIDADES E INSERCIÓN LABORAL”.

(Centro cofinanciado al 40% por el Fondo Social Europeo (FSE) dentro del Programa FSE+ 2021-2027)

4. Información sobre los servicios que ofrece.

El Centro Ocupacional tiene diferentes áreas, programas, servicios y actividades.

A continuación, te explicamos cómo está organizado y cuáles son sus objetivos.

Área Ocupacional

- Ayuda a las personas usuarias a aprender cosas para poder trabajar y relacionarse con otras personas.

Área de Apoyo Personal y Social

- Apoya a las personas a mejorar en su vida personal y a participar en la sociedad.

Dentro de esta área hay tres partes:

- Atención Psicológica:
Ayuda a las personas a sentirse bien y a relacionarse mejor con los demás.
- Formación continua:
Acompaña a las personas a tener hábitos saludables, ser más autónomas y tomar decisiones por sí mismas.
- Habilidades para la Vida Diaria:
Ayuda a las personas a aprender cosas que necesitan en su día a día, como vestirse o cuidar de su higiene.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General
de Atención a Personas
con Discapacidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

“CENTROS OCUPACIONALES, DE FORMACIÓN, OPORTUNIDADES E INSERCIÓN LABORAL”.

(Centro cofinanciado al 40% por el Fondo Social Europeo (FSE) dentro del Programa FSE+ 2021-2027)

Área de Inserción Laboral

- Ayuda a las personas a prepararse para poder trabajar.

Programa de Atención a la Familia y Personas Cercanas

- Da apoyo y consejos a las familias y personas cercanas de las personas usuarias del centro.

Programa de Prevención, Detección y Atención a Situaciones de Abuso o Maltrato

- Protege a las personas usuarias para que no sufran abuso o maltrato, y trabajar para que las personas afectadas reciban una atención adecuada.

Actividades de Convivencia, Ocio, Deporte, Tiempo Libre y Otros Servicios

- Organiza actividades para que las personas puedan divertirse, hacer deporte y pasar tiempo con otras personas.

Programa de Formación Digital y uso seguro de Nuevas Tecnologías

- Facilitar el uso de ordenadores, móviles y otras tecnologías de forma segura.
- Aprender a comunicarse, buscar información y hacer gestiones, de forma responsable y sin riesgos.

Servicios de Alimentación y Transporte

- Ofrece transporte para ir y volver del centro.
- Da la comida a las personas usuarias.