



Fundación SER - Madrid

Carta de Servicio Ocio y Deporte



APoyo a las personas con discapacidad intelectual



APOYO a las personas con discapacidad intelectual

Índice

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



APOYO a las personas con discapacidad intelectual

Este documento es una Carta de Servicio de Ocio y Deporte
de la Fundación SER.

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

- Qué servicios ofrece.
- Qué compromisos tiene el servicio 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 de Ocio y Deporte
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 Ocio y Deporte de la Fundación SER.

Validación con fecha: 23 de octubre de 2025.



APOYO a las personas con discapacidad intelectual

1. Servicios que ofrece.

Servicio de Ocio y Deporte ayuda a que las personas con discapacidad intelectual puedan disfrutar del ocio y del deporte.

Para lograrlo, ofrece oportunidades y apoyos adecuados.

Lo hace a través de:

- Actividades individuales y en grupo, para que todas las personas puedan participar en el ocio y el deporte de la manera que mejor se adapte a ellas.
- Apoyo del voluntariado, es decir, anima a personas voluntarias a participar, porque su ayuda facilita el acceso al ocio y al deporte.



APOYO a las personas con discapacidad intelectual

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.



APOYO a las personas con discapacidad intelectual

3. Cómo poner una queja o 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 del Servicio de Ocio y Deporte 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.



APOYO a las personas con discapacidad intelectual

4. Información sobre los servicios que ofrece.

Este servicio tiene tres líneas de trabajo con diferentes objetivos:

1. Ofrecer actividades de ocio adaptadas:

Se organizan actividades según lo que necesitan y prefieren las personas usuarias, teniendo en cuenta los apoyos que cada persona necesita.

2. Dar apoyo en las actividades de ocio:

Asegurar que las personas con discapacidad intelectual puedan participar y disfrutar del ocio con la ayuda necesaria.

3. Apoyar el voluntariado:

Se anima a que personas voluntarias participen, para ayudar y acompañar en las actividades de ocio.