



Fundación SER - Madrid

Carta de Servicio Piso Tutelado

Pisos Tutelados: Renacer 2, 3, 5 y 8.



APOYO a las personas con discapacidad intelectual



Comunidad
de Madrid

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

Centros concertados con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

Índice

1. ¿Qué son los Pisos Tutelados?	3
2. Objetivos y compromisos de calidad.....	4
3. Cómo poner quejas y sugerencias.....	5
4. Información sobre los servicios que ofrece.....	6

Centros concertados con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

Este documento es una Carta de Servicio de los Pisos Tutelados de la Fundación SER.

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

- Qué es el servicio de Piso Tutelado.
- Qué compromisos tiene el piso 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 piso 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 Pisos Tutelados de la Fundación SER.

Validación con fecha: 16 de octubre de 2025.

Centros concertados con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

1. ¿Qué son los Pisos Tutelados?

Los Pisos Tutelados son casas donde viven personas con discapacidad intelectual con apoyo de profesionales.

Su objetivo es ofrecer un lugar donde vivir, comida todos los días y apoyo personal y social para que las personas con discapacidad se sientan bien y manejar en su vida diaria.

El piso es para personas adultas con discapacidad intelectual que tienen buen nivel de autonomía y participan en las tareas diarias de la vivienda.

Además, estas personas no pueden vivir con su familia, ya sea por un tiempo o de forma continua.

El piso intenta parecerse lo más posible a un hogar dentro de la comunidad, para que las personas vivan en un entorno lo más parecido posible al de cualquier otra persona.

Centros concertados con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

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.

Centros concertados con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

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 Piso Tuteado 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.

Centros concertados con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

4. Información sobre los servicios que ofrece.

El Piso Tutelado tiene varios servicios, áreas y actividades para ayudar a las personas usuarias en su día a día.

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

- Servicio de vivienda y alimentación
Objetivo: Ofrecer a las personas usuarias un lugar para vivir y la comida diaria.
- Área de apoyo personal y social
Objetivo: Ayudar a cada persona a desarrollarse y participar en la sociedad.
Este objetivo se trabaja con actividades para:
 - Ayudar a las personas usuarias a cuidar su higiene y su imagen personal.
 - Enseñar y apoyar en tareas del día a día, como cocinar, limpiar o ir de compras.
- Programa de atención a la familia y personas de apoyo.
Objetivo: Mantener una buena relación con las familias y personas cercanas de las personas usuarias.

Centros concertados con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

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

Objetivo: Proteger 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, deporte, ocio y tiempo libre y otros servicios.

Objetivo: Organizar actividades para pasarlo bien, hacer deporte y convivir con otras personas.