



CARTA DE SERVICIOS

Incluye Versión en Lectura Fácil (sin validar).

Versión: 1.0

Fecha: marzo 2026



Centro Concertado por la Comunidad de Madrid
Entidad declarada de Utilidad Pública
Pablo Serrano, S/N – 28100 Alcobendas - Madrid
Teléfono - 91 662 06 41 www.apama.es
E-mail: admon@apama.es atenciontemprana@apama.es
centro_ocupacional@apama.es ocio@apama.es



1. Identificación

Asociación de Padres de Alumnos con Discapacidad de Alcobendas APAMA
Calle Pablo Serrano s/n, 28100 Alcobendas (Madrid)

www.apama.es

Tlf : 916620641

Email: admon@apama.es

2. Presentación

El Centro Ocupacional APAMA es un recurso de atención especializada dirigido a personas adultas con discapacidad intelectual cuyo objetivo es favorecer su desarrollo personal, social y laboral mediante apoyos individualizados.

El centro desarrolla su actividad conforme al modelo de **Atención Integral Centrada en la Persona**, orientando la planificación de apoyos a las preferencias, intereses y necesidades de cada persona usuaria, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y promover su participación activa en la comunidad

3. Personas a las que se dirige el servicio

El Centro Ocupacional atiende a personas:

- mayores de 18 años y menores de 65 años
- con discapacidad intelectual o trastornos del desarrollo
- que requieren apoyos para su desarrollo personal, social o laboral.

La atención se realiza mediante planes personales de atención y apoyo al proyecto de vida, elaborados por el equipo profesional con la participación de la persona usuaria y, cuando procede, de su familia o personas de apoyo.

4. Servicios que ofrece el Centro

El Centro Ocupacional APAMA ofrece un conjunto de servicios orientados al desarrollo personal, social y laboral de las personas usuarias.

3.1 Área ocupacional

Actividades orientadas al desarrollo de habilidades laborales y hábitos de trabajo. Entre otras actividades se incluyen:

- talleres ocupacionales
- talleres artesanales
- actividades de mantenimiento y reposición
- talleres medioambientales.

Estas actividades permiten adquirir destrezas y hábitos necesarios para el desempeño laboral y la participación social.

3.2 Área de apoyo personal y social

Programas destinados a fomentar la autonomía personal, las habilidades sociales y el bienestar emocional. Incluye, entre otros:

- atención psicosocial
- programas de formación permanente
- programas de autonomía personal y vida diaria
- talleres de nuevas tecnologías
- talleres de estimulación cognitiva
- programas de autoconocimiento y desarrollo personal.

3.3 Área de inserción laboral

Programas dirigidos a favorecer el acceso al empleo. Entre las actividades desarrolladas destacan:

- formación laboral
- entrenamiento en habilidades laborales
- apoyo en procesos de búsqueda de empleo
- seguimiento de inserciones laborales.

3.4 Atención psicológica y social

El centro cuenta con un departamento de psicología y trabajo social que ofrece:

- atención individualizada
- seguimiento de los planes personales de apoyo
- orientación a familias
- coordinación con recursos comunitarios.

3.5 Apoyo al bienestar durante la jornada y atención a necesidades alimentarias

El centro favorece el bienestar de las personas usuarias durante su estancia mediante medidas de apoyo y seguimiento propias del ámbito del centro.

Asimismo, en el servicio de comedor se tienen en cuenta las necesidades alimentarias de las personas usuarias, adaptando los menús a alergias, intolerancias y dietas especiales. Estas actuaciones se desarrollan dentro del ámbito de atención propio del centro.

3.6 Actividades de ocio, cultura y deporte

El centro promueve la participación social mediante actividades como:

- actividades deportivas y natación
- salidas culturales y educativas
- actividades de convivencia y ocio
- participación en actividades comunitarias.

3.7 Programas de prevención y protección

El centro desarrolla actuaciones orientadas a garantizar la protección de las personas usuarias, incluyendo:

- prevención y detección de situaciones de abuso o maltrato
- promoción de derechos y participación.

3.8 Servicios complementarios

El centro puede ofrecer servicios complementarios cuando se considera necesario dentro del plan de apoyo individual.

Entre ellos:

Servicio de alimentación: El centro dispone de servicio de comedor mediante catering externo. Los menús se adaptan a las alergias, intolerancias y necesidades de dietas especiales de las personas usuarias. Asimismo, el centro cuenta con un protocolo de prevención de la malnutrición, integrado en sus medidas de atención y seguimiento durante la jornada.

Servicio de transporte: El centro puede prestar servicio de transporte adaptado para facilitar el acceso al centro cuando se considera necesario.

5. Horario del centro

El Centro Ocupacional presta servicio:



Centro Concertado por la Comunidad de Madrid
Entidad declarada de Utilidad Pública
Pablo Serrano, S/N – 28100 Alcobendas - Madrid
Teléfono - 91 662 06 41 www.apama.es
E-mail: admon@apama.es



- de lunes a jueves: de 9:30 a 17:00
- viernes: de 9:30 a 14:30

Durante determinados periodos del año puede aplicarse jornada intensiva de 9:00 a 15:00

6. Normas básicas de higiene y convivencia

El centro promueve hábitos de higiene y convivencia adecuados mediante:

- normas de cuidado personal
- respeto entre las personas usuarias y profesionales
- mantenimiento de los espacios comunes
- cumplimiento de las normas de seguridad del centro.

7. Participación de las personas usuarias

Las personas usuarias participan activamente en la vida del centro mediante:

- espacios de participación y asamblea
- programas de autogestores
- participación en actividades del centro
- aportación de propuestas y sugerencias.

8. Compromisos de calidad

El Centro Ocupacional APAMA se compromete a:

- ofrecer una atención respetuosa y centrada en la persona
- garantizar la participación de las personas usuarias en su plan de apoyo
- promover la inclusión social y comunitaria
- asegurar la cualificación del equipo profesional
- fomentar la mejora continua de los servicios.
- garantizar la aplicación de medidas de prevención de la malnutrición y la adaptación de los menús a alergias, intolerancias y dietas especiales comunicadas al centro.

9. Sistema de sugerencias y quejas



Centro Concertado por la Comunidad de Madrid
Entidad declarada de Utilidad Pública
Pablo Serrano, S/N – 28100 Alcobendas - Madrid
Teléfono - 91 662 06 41 www.apama.es
E-mail: admon@apama.es



Las personas usuarias, sus familias o personas allegadas pueden presentar sugerencias, quejas o reclamaciones mediante:

- comunicación directa con la dirección del centro
- correo electrónico
- teléfono del centro
- hojas de reclamaciones disponibles en el centro.

Todas las sugerencias y quejas serán analizadas por el centro con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

10. Accesibilidad de la información

La Carta de Servicios se encuentra disponible en formatos accesibles que facilitan su comprensión por parte de las personas usuarias, incluyendo:

- lenguaje claro
- documentos adaptados a lectura fácil
- apoyos visuales cuando sea necesario.

11. Revisión de la carta de servicios

La Carta de Servicios será revisada periódicamente por la Dirección del Centro con el objetivo de garantizar su adecuación a los servicios prestados y a las necesidades de las personas usuarias.

12. Aprobación de la Carta de Servicios

La presente Carta de Servicios del Centro Ocupacional APAMA ha sido elaborada con el objetivo de garantizar la transparencia en la prestación del servicio y facilitar la información a las personas usuarias, sus familias y personas allegadas.

Este documento forma parte del sistema de organización y funcionamiento del centro y se integra en el conjunto de documentos de gestión del mismo.

Dirección del Centro Ocupacional APAMA

Firma: _____



Fecha: __mar/2026__

ANEXO I

Compromisos de calidad del Centro Ocupacional APAMA

El Centro Ocupacional APAMA establece los siguientes compromisos de calidad en relación con la atención prestada a las personas usuarias y a sus familias.

1. Atención centrada en la persona

El centro garantiza que todas las personas usuarias cuentan con un **Plan Personal de Atención y Apoyo al Proyecto de Vida**, elaborado por el equipo profesional con la participación de la persona usuaria y, cuando procede, de su familia.

2. Seguimiento individualizado

El centro realiza revisiones periódicas del plan de apoyo de cada persona usuaria para valorar su evolución y adaptar los apoyos a sus necesidades.

3. Información a las familias

Las familias o personas de apoyo reciben información periódica sobre la evolución de la persona usuaria y pueden solicitar entrevistas con el equipo profesional cuando lo consideren necesario.

4. Atención profesional cualificada

El centro cuenta con un equipo interdisciplinar formado por profesionales especializados en la atención a personas con discapacidad intelectual.

5. Entorno seguro y respetuoso

El centro promueve un entorno de convivencia basado en el respeto, la dignidad y la protección de los derechos de las personas usuarias.

6. Participación de las personas usuarias

El centro promueve la participación activa de las personas usuarias en la vida del centro mediante espacios de participación, actividades grupales y programas específicos.

7. Mejora continua

El centro recoge la opinión y grado de satisfacción de las personas usuarias y de sus familias, utilizando esta información para mejorar el funcionamiento del servicio.

8. Alimentación y bienestar

El centro aplica medidas de prevención de la malnutrición y adapta el servicio de comedor a las necesidades alimentarias específicas de las personas usuarias, conforme a los protocolos internos establecidos.

ANEXO II

Indicadores de seguimiento de la calidad

Con el objetivo de garantizar la mejora continua del servicio, el Centro Ocupacional APAMA realiza el seguimiento de distintos indicadores de calidad.

Entre ellos:

1. Participación en planes de apoyo

Porcentaje de personas usuarias con Plan Personal de Atención actualizado.

2. Seguimiento individual

Número de revisiones de planes personales realizadas anualmente.

3. Atención a familias

Número de reuniones o entrevistas mantenidas con familias durante el año.

4. Participación en actividades

Número de actividades ocupacionales, formativas, deportivas y culturales desarrolladas.

5. Participación comunitaria

Número de actividades realizadas fuera del centro o en colaboración con recursos comunitarios.

6. Satisfacción de usuarios y familias

Resultados de las encuestas de satisfacción realizadas periódicamente.

7. Gestión de incidencias

Número de sugerencias, quejas o reclamaciones recibidas y medidas adoptadas para su resolución.

Estos indicadores permiten analizar el funcionamiento del servicio y adoptar medidas de mejora cuando sea necesario.

ANEXO III

Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

El Centro Ocupacional APAMA dispone de un procedimiento para la recepción, análisis y resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones.

1. Presentación de sugerencias o quejas

Las personas usuarias, sus familiares o personas allegadas pueden presentar sugerencias o quejas a través de los siguientes canales:

- comunicación directa con la dirección del centro
- correo electrónico
- teléfono del centro
- hojas de reclamaciones disponibles en el centro.

2. Registro de la incidencia

Las sugerencias o quejas recibidas serán registradas por el centro con el objetivo de garantizar su seguimiento y resolución.

3. Análisis

La dirección del centro analizará la incidencia recibida y valorará las posibles medidas de mejora.

4. Respuesta

El centro informará a la persona interesada sobre las actuaciones realizadas para dar respuesta a la incidencia planteada.

5. Mejora del servicio

Las sugerencias y quejas recibidas serán utilizadas como herramienta para mejorar el funcionamiento del centro y la calidad de la atención prestada.

CARTA DE SERVICIOS Centro Ocupacional APAMA **Versión en Lectura Fácil**

¿Qué es el Centro Ocupacional APAMA?

El Centro Ocupacional APAMA es un lugar donde personas adultas con discapacidad intelectual:

- aprenden
- trabajan en talleres
- participan en actividades
- desarrollan habilidades para su vida diaria.

Nuestro objetivo es **mejorar la calidad de vida de las personas** y ayudarles a ser lo más autónomas posible.

¿Quién puede venir al centro?

Pueden venir al centro personas:

- mayores de 18 años
- con discapacidad intelectual
- que necesitan apoyos para aprender, trabajar o participar en la sociedad.

¿Qué servicios ofrece el centro?

En el centro se realizan diferentes actividades.

Talleres ocupacionales

En los talleres las personas aprenden habilidades de trabajo.

Algunos talleres son:

- artesanía
- medio ambiente
- mantenimiento
- reciclaje
- actividades creativas.

Apoyo personal y social

En el centro también se trabajan habilidades para la vida diaria.

Por ejemplo:

- aprender a relacionarse con otras personas
- mejorar la autonomía personal
- trabajar las emociones

- aprender a usar nuevas tecnologías.

Actividades para aprender

En el centro se realizan actividades para aprender cosas nuevas:

- lectura
- escritura
- matemáticas
- uso del móvil o del ordenador.

Preparación para el trabajo

Algunas personas reciben apoyo para encontrar trabajo. El centro ayuda a:

- preparar entrevistas
- aprender habilidades laborales
- buscar empleo.

Actividades deportivas y de ocio

En el centro también se realizan actividades como:

- educación física
- natación
- salidas culturales
- visitas a museos
- excursiones.

Estas actividades ayudan a participar en la comunidad.

Servicio de comedor

El centro tiene servicio de comida. La comida llega al centro mediante un **servicio de catering**.

Los menús:

- se adaptan a alergias e intolerancias
- se adaptan a dietas especiales cuando es necesario
- se enseñan en el centro para que todas las personas puedan conocerlos

Los menús se muestran en el centro para que todos puedan conocerlos.

El centro también tiene medidas para prevenir problemas relacionados con la alimentación.

Servicio de transporte

Algunas personas utilizan transporte para ir al centro.

El transporte recoge a las personas en puntos cercanos a sus casas.
Durante el viaje hay personal que ayuda y acompaña.

Horario del centro

El centro abre:

De lunes a jueves de **9:30 a 17:00**

Los viernes de **9:30 a 14:30**

En verano puede haber horario diferente.

Participación de las personas usuarias

Las personas usuarias pueden participar en el funcionamiento del centro.

Por ejemplo:

- en reuniones de usuarios
- en grupos de autogestores
- dando ideas para mejorar actividades.

Sugerencias y quejas

Si una persona usuaria o su familia quiere hacer una sugerencia o una queja puede:

- hablar con la dirección del centro
- enviar un correo electrónico
- llamar por teléfono
- usar las hojas de reclamaciones del centro.

Las sugerencias ayudan a **mejorar el servicio**.

Nuestro compromiso

En el Centro Ocupacional APAMA nos comprometemos a:

- tratar a todas las personas con respeto
- escuchar a las personas usuarias
- apoyar a cada persona según sus necesidades
- mejorar continuamente nuestro trabajo.

Información del centro

Centro Ocupacional APAMA

Calle Pablo Serrano s/n

28100 Alcobendas – Madrid

Teléfono: 91 662 06 41

Centro Concertado por la Comunidad de Madrid
Entidad declarada de Utilidad Pública

Pablo Serrano, S/N – 28100 Alcobendas - Madrid
Teléfono - 91 662 06 41 www.apama.es
E-mail: admon@apama.es

