



Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

CENTRO OCUPACIONAL TALLER RAFAEL.

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO.

Entidad perteneciente a



C/ Guadiana, 36 ES-28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) Tfno/Fax: 91 715 48 66 E-mail:
asociars@hotmail.com



Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

INDICE.

1. Disposiciones Generales.

- A) Denominación y titularidad.
- B) Objeto.
- C) Ubicación.
- D) Ámbito de aplicación.
- E) Datos registrales.

2. Organización interna.

- A) Definición y funciones.
- B) Capacidad.
- C) Horario.
- D) Vacaciones.
- E) Programa individual.

3. Personal del Servicio.

- A) Atención directa.
- B) Atención indirecta.
- C) Voluntarios.
- D) Practicantes.

4. Órganos de participación.

- A) Usuarios.
- B) Familias.

5. Derechos y obligaciones de los usuarios y de los Representantes legales.

- A) Derechos usuarios.
- B) Derechos de los representantes legales o de hecho.
- C) Obligaciones de los usuarios.
- D) Obligaciones de los representantes legales o de hecho.

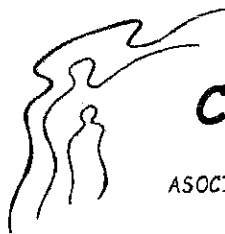
6. Normativa de funcionamiento.

7. Régimen de disciplina funcional del servicio.

8. Sugerencias y reclamaciones.

Entidad perteneciente a





Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO.

I- DISPOSICIONES GENERALES.

A) Denominación y titularidad.

Centro Ocupacional Taller Rafael.

Perteneciente a la Asociación para el Desarrollo de la Pedagogía Curativa y Socioterapia de Rudolf Steiner.

B) Objeto.

Atención a Personas adultas con discapacidad intelectual, con el fin de proporcionarles habilitación profesional, desarrollo personal y social a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades personales, laborales y de integración social.

C) Ubicación.

C/ Guadiana nº 36. Situado en la localidad de Pozuelo de Alarcón. 28224. Madrid.

D) Ámbito de aplicación.

Nacional.

1

Entidad perteneciente a



C/ Guadiana, 36 ES-28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) Tfno/Fax: 91 715 48 66 E-mail:
asociars@hotmail.com



Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

E) Datos Registrales.

C.I.F. G-78772175.

Inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones con el número 74.043.

2- ORGANIZACIÓN INTERNA.

A) Definición y funciones.

Centro ocupacional de atención a personas con discapacidad intelectual que cuenta con equipamiento especializado, de estancia diurna, destinado a proporcionarles habilitación profesional y el mayor desarrollo personal y social a fin de que puedan desarrollar al máximo sus capacidades personales, laborales y de integración social.

El centro prestará a los usuarios los servicios que englobamos en las siguientes áreas.

- Área ocupacional.
- Área de apoyo personal y social.
- Área de inserción laboral.

Así como servicios complementarios de comedor y transporte.

Existe un documento de acuerdo mutuo o Pacto de Asistencia en el que se recoge la relación de prestación de servicios entre el centro y el usuario.

B) Capacidad.

La capacidad del centro es de 40 usuarios

2

Entidad perteneciente a



C/ Guadiana, 36 ES-28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) Tfno/Fax: 91 715 48 66 E-mail:
asociars@hotmail.com



Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

C) Horario.

El centro permanecerá abierto todos los días del año que sean laborables de lunes a viernes.

De lunes a jueves, de 9,00 a 16,15h.

Viernes, de 9,00 a 15,00h.

Los usuarios que contraten el servicio de ruta ampliarán su horario de actividad el tiempo necesario que ocupe su desplazamiento desde el la parada de ruta más cercana al domicilio, hasta el centro y viceversa.

D) Vacaciones.

Hay establecidos tres períodos vacacionales.

- a. Vacaciones de Navidad.
- b. Vacaciones de Semana Santa.
- c. Vacaciones de verano.

No obstante, el centro permanecerá abierto todos los días laborables, de lunes a viernes, e impartirá sus servicios para todos aquellos usuarios que requieran su asistencia.

E) Programa individual.

Todos los usuarios tendrán un programa individual para orientación, fomento y evaluación de sus progresos. En él se establecerán los objetivos generales y operativos en cada una de las áreas de trabajo, (diferenciando especialmente las de mejora de las habilidades adaptativas, ocupacionales y prelaborales), las actividades a desarrollar, y los sistemas de evaluación a seguir.

3

Entidad perteneciente a



C/ Guadiana, 36 ES-28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) Tlfno/Fax: 91 715 48 66 E-mail:
asociars@hotmail.com



Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

3-PERSONAL DEL SERVICIO.

A) Atención directa.

- Maestros de taller. (Al menos uno por cada taller en funcionamiento).
- Técnicos especialistas. (actividades artístico-terapéuticas, actividades de apoyo, formación, preparación laboral, atención psicológica, autogestión, ...)
- Cuidadores.

B) Atención indirecta.

Existe un equipo técnico de orientación, formado por profesionales que se encargan del seguimiento de los programas individualizados diseñados para cada una de las personas usuarias del centro, además de la programación y adaptación de la estructura y actividades, en función de las necesidades.

- Trabajador Social.
- Psicólogo.
- Preparador laboral.
- Administrativo.
- Director.

C) Voluntarios.

Cada año contamos con voluntarios de apoyo que vienen a través de diferentes programas:

- Programa "Juventud en Acción", Acción nº 2 Servicio Voluntariado Europeo.

4

Entidad perteneciente a



C/ Guadiana, 36 ES-28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) Tfno/Fax: 91 715 48 66 E-mail:
asociars@hotmail.com



Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

- Servicio Social con jóvenes alemanes.
- Otros.

D) Practicantes.

A lo largo del año contamos con diferentes estudiantes en prácticas. Tenemos firmados convenios de prácticas con distintas universidades e institutos de la Comunidad de Madrid.

4-ORGANOS DE PARTICIPACION DE USUARIOS Y FAMILIAS.

A) Usuarios.

- a. Reunión de Autogestores.
- b. Reunión Aula de Día (grupo de discusión).
- c. Reunión de talleres.

Todos los usuarios participan de al menos una reunión semanal de autogestión o la que denominamos aula de día.

En ambas reuniones exponen sus necesidades, quejas, satisfacciones, opiniones, propuestas... a la vez que están informados y pueden participar de todos los acontecimientos nuevos o cambios estructurales que se produzcan.

Así mismo, una vez por semana se celebra una reunión dentro de cada taller, donde de igual manera se exponen necesidades, quejas, satisfacciones, opiniones, propuestas, y evaluaciones de lo realizado durante la semana.

B) Familias.

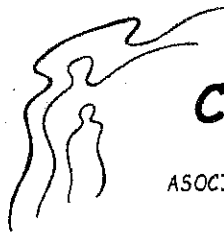
A nivel asociativo, su participación está fijada en los estatutos.

En el taller Ocupacional se realizan varias reuniones participativas al año con las familias. En ellas se habla de los objetivos, tareas y actividades programadas, así como propuestas y abordaje de temas formativos de interés general.

5

Entidad perteneciente a





Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

5-DERECHOS U OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y DE LOS REPRESENTANTES LEGALES.

A) DERECHOS DE LOS USUARIOS.

- Formular ante la dirección y monitores cuantas iniciativas, sugerencias y reclamaciones estimen oportunas teniendo establecidas, para ello, las vías y procedimientos pertinentes y habiendo sido informados, con garantía de su comprensión, por parte del centro.
- A recibir cumplida respuesta a las actuaciones del punto anterior.
- A que estén establecidas las vías y sistemas de comunicación adaptados a su capacidad, que les permita elevar las respuestas relativas a las mejoras de los servicios o formular quejas sobre el funcionamiento de estos de manera que queden recogidos.
- A un programa individual que incluya la atención a los aspectos de mejora de las Habilidades adaptativas y la instrucción laboral que hagan del paso por el C.O un progreso hacia el empleo, sea en CEE o cualquier otra modalidad que sea pertinente a sus capacidades e intereses.
- A recibir de forma periódica información de su rendimiento y progreso tanto personal como laboral.
- A ser respetado en su intimidad y en sus diferencias como ser humano, con sus plenos derechos como tal.
- A que se les faciliten todos los servicios de los que disponga el centro, enmarcados en un programa individual.
- A decidir en qué servicios de los que disponga el centro quiere participar.

6

Entidad perteneciente a



C/ Guadiana, 36 ES-28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) Tfno/Fax: 91 715 48 66 E-mail:
asociars@hotmail.com



Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

- A utilizar las instalaciones y el material del centro, y que éste se adapte todo lo posible a sus condiciones personales, asegurándole las máximas garantías de seguridad.
- A recibir información y participar, en la medida de sus posibilidades, de los aspectos organizativos y funcionamiento del centro.
- A una igualdad de derechos y oportunidades con respecto a sus compañeros.
- A la máxima privacidad de sus datos personales.
- A estar acogidos a una póliza de seguros que cubra su responsabilidad civil y eventuales accidentes
- A cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia. En cualquier caso, se deberá contar con sus representantes legales o de hecho.
- A poder retornar al CO en caso de haber causado baja por contrato de trabajo en un CEE o empresa ordinaria, si éste finaliza, así como por acceder a un programa de formación. Siempre y cuando La Consejería de Asuntos sociales así lo permita.

B) DERECHOS DE LOS REPRESENTANTES LEGALES O DE HECHO.

- A recibir información sobre la organización y el funcionamiento del Centro.
- A ser informados de cualquier problema personal relacionado con su hijo/a o representado, participando junto con el Equipo Técnico del Centro en la toma de decisiones para su resolución o en el seguimiento del mismo.

7

Entidad perteneciente a





Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

- A conocer el programa individual de su hijo/a o representado y a poder aportar cuantas sugerencias crean necesarias u oportunas.
- A ser atendidos por el personal del centro, dentro de los días y horarios establecidos, a fin de recibir o transmitir la información que se crea oportuna.
- A participar en todos los órganos de gestión de los que disponga el Centro para representantes legales o de hecho, así como a elegir a sus Representantes al mismo y/o poder presentarse para formar parte de estos órganos.
- A participar en todas las reuniones, actividades o programas dirigidos a familias que el centro desarrolle y organice o las que ellos mismos promuevan.

C) OBLIGACIÓN DE LOS USUARIOS.

- Respetar la dignidad y las funciones del personal de atención directa y de apoyo del centro, del resto de los usuarios y de sus representantes legales o de hecho, así como respetar las normas elementales de convivencia.
- Asistir a las actividades establecidas, de forma puntual y con asiduidad.
- Participar y colaborar en su programa individual, junto con el equipo técnico de centro, manteniendo las pautas que se puedan establecer dentro y fuera del mismo.
- Asistir a las entrevistas periódicas de evaluación así como facilitar aquellos datos que les puedan ser requeridos por el Personal del Equipo Técnico.
- Conocer y cumplir las normas en vigor, así como las normas de funcionamiento y disciplina establecidas por el Equipo del centro, según sus posibilidades reales.
- Someterse a las revisiones periódicas que determine el equipo Multiprofesional del Organismo de la Administración central o

8

Entidad perteneciente a





Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

Autonómica competente, a fin de garantizar en todo momento que la actividad en el centro se adecue lo más posible a sus capacidades y necesidades. Realizar, así mismo, las revisiones médicas y psicológicas que considere oportuno el Equipo Técnico de Orientación del Centro. Cuando se trate de un problema conductual grave (que imposibilite el funcionamiento normal del centro, o que suponga un peligro real para el resto de los usuarios, profesionales o él mismo), además de seguir las indicaciones del equipo, el usuario deberá permanecer en el domicilio o centro hospitalario, si es el caso, hasta que la conducta o conductas problema estén controladas.

- Respetar el buen uso de las instalaciones y medios del centro, y colaborar en su mantenimiento.
- Poner en conocimiento de los órganos de representación o de la dirección del centro las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo.
- El incumplimiento de éstas obligaciones podrá dar lugar a sanciones establecidas, o en su caso, a la extinción del pacto de asistencia.

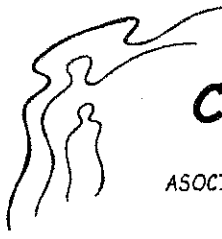
D) OBLIGACIONES DE LOS REPRESENTANTES LEGALES O DE HECHO

- Facilitar cuanta documentación legal, personal, médica o de cualquier otro tipo, de su hijo/a o representado le sea necesaria a la dirección responsable del Centro, encargado o personal autorizado, o bien a los servicios administrativos del centro o entidad.
- Firmar cuantas autorizaciones y conformaciones sean indispensables para el buen funcionamiento del usuario, así como las peticiones de subvenciones para las actividades y programas que se destinen al mismo.
- Comprometerse personalmente a que el usuario asistirá con

9

Entidad perteneciente a





Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

regularidad y puntualidad al centro, así como a procurar que cumpla las normas del mismo y sus obligaciones. Tendrán que justificar las ausencias y hacer las solicitudes de permiso por escrito.

- Asistir a las reuniones que sean convocadas por el centro, y participar dentro de sus posibilidades en aquellas actividades para las que se les requieran.
- Facilitar los tratamientos médicos, con sus recetas. Así como las autorizaciones firmadas para su administración, y así poder ser incorporados al programa individual del usuario.

6- NORMATIVA DE FUNCIONAMIENTO.

- Los usuarios que asisten al Centro evitarán retrasos al comenzar y finalizar las actividades, cumpliendo los horarios establecidos.
- Las familias o personas que recojan a los usuarios, tanto en el centro como en las paradas de la ruta, deberán mantener estricta puntualidad.
- Las familias que deseen mantener entrevistas con algún profesional del Centro, deberán solicitarlo previamente.
- La petición de elaboración de informes o certificados deberán realizarse con una antelación no inferior a una semana.
- Los usuarios deberán cuidar el mobiliario, material e instalaciones.
- Los usuarios deberán utilizar las papeleras para mantener limpias las instalaciones del Centro.
- Los usuarios deberán ser ordenados con sus objetos personales y con los materiales comunes.
- Los usuarios deberán cuidar su higiene personal y el aspecto externo.

10

Entidad perteneciente a





Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

- Los usuarios y sus familias deberán tener buenos modales y utilizar un vocabulario correcto.
- Las ofensas e insultos de palabras o hecho revisten particular gravedad. Si éstos se producen se tomarán las medidas oportunas por parte de la Entidad Titular.
- El Centro no se hace responsable de los objetos de valor, pertenencias o dinero propiedad de los usuarios, siempre que estos no hayan sido depositados bajo la custodia del Director del centro.
- La entrada de los usuarios al Centro quedará registrada y no se permitirá la salida del mismo, sin la previa autorización del Responsable o Director del Centro.
- La apertura del centro se realizará a las 9.00 horas de la mañana y el cierre del mismo a las 16,15 horas de lunes a jueves y de 9,00h a 15,00h. los viernes.
- El menú es único para todos los usuarios, existiendo unos regímenes especiales que se servirán por prescripción facultativa.
- El Centro se ocupará de la limpieza de aquella ropa que el centro utilice para comedor, baños...propiedad de la entidad.
- Los usuarios deberán traer ropa o enseres necesarios para las tareas que realiza en el centro o para el aseo diario necesario (batas, ropa interior, ropa de cambio, pasta y cepillo de dientes etc....)
- Los usuarios que necesitan tomar medicinas, deberán traer las recetas prescritas por el médico y la autorización para su administración de los tutores legales o de hecho. También las medicinas necesarias.
- Si un usuario falta debe traer justificante de la falta. Si no lo hace durante 5 días consecutivos, se dará parte a la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

7- REGIMEN DE DISCIPLINA FUNCIONAL DEL SERVICIO.

En el caso de incumplimiento de la normativa por parte del usuario y/o por los familiares o representantes legales, el E.T.O. establecerá unas pautas a seguir.

11

Entidad perteneciente a



C/ Guadiana, 36 ES-28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) Tlfno/Fax: 91 715 48 66 E-mail:
asociars@hotmail.com



Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

Los pasos a seguir son:

- Detección del problema o norma incumplida.
- Entrevista con el usuario y/o con su familia.
- Enumerar pautas a seguir.
- Seguimiento, resultado y evaluación.

En el caso de que el incumplimiento se prolongue en el tiempo, se procederá a la sanción o en su caso se comunicará a la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, quien tomará las medidas oportunas.

Las faltas sujetas a sanción se clasifican en leves, graves y muy graves.

Son faltas Leves.

- Alterar las normas básicas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el Centro.
- No cumplir las responsabilidades asignadas.
- No permanecer en el puesto de trabajo en el taller.
- Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del Centro o perturbar las actividades del mismo.
- Promover y participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo.
- La falta de colaboración en el seguimiento de las actividades de su plan individual de atención.

Son faltas Graves.

- La reiteración de las faltas leves, desde la tercera cometida.

12

Entidad perteneciente a



C/ Guadiana, 36 ES-28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) Tfno/Fax: 91 715 48 66 E-mail:
asociars@hotmail.com



Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

- Alterar las normas de convivencia de forma habitual creando situaciones de malestar en el Centro.
- Las faltas injustificadas de asistencia diaria o de puntualidad, al menos 5 durante un mes.
- La sustracción de bienes o cualquier objeto propiedad del Centro, del personal o de cualquier usuario.
- No cuidar el material de trabajo y del utillaje.
- Escaparse o la realización de salidas no autorizadas por el director del centro. En éste caso existe un protocolo de Fuga, donde se determinan los pasos a seguir en el caso de que ocurra.

Son faltas Muy Graves.

- La reiteración de las faltas graves, desde la tercera cometida.
- La agresión física o los malos tratos graves a otros usuarios, personal del centro o a cualquier persona que tenga relación con él.
- Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de usuario.

Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar, las sanciones que se podrán imponer a los usuarios que incurran en alguna de las faltas mencionadas en el artículo anterior, y después de llevar a cabo el procedimiento establecido, serán las siguientes:

Por faltas Leves.

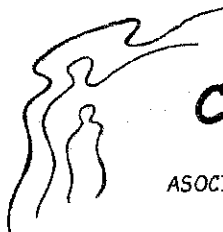
- Avisar a la persona de que ha cometido una falta.
- Advertir a la persona que ha cometido la falta de la posibilidad de la sanción en caso de que la falta vuelva a repetirse. Amonestación verbal privada (Se realizará siempre en un espacio diferente al taller de trabajo), y seguimiento de protocolo.

13

Entidad perteneciente a



C/ Guadiana, 36 ES-28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) Tlfno/Fax: 91 715 48 66 E-mail:
asociars@hotmail.com



Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

- Amonestación individual por escrito.

Por faltas Graves.

- Suspensión de los derechos de usuario por un tiempo no superior a un mes.
- Recuperar el tiempo de trabajo perdido.

Por faltas Muy Graves.

- Expulsión fuera del espacio de trabajo o del taller ocupacional.
- Suspensión de los derechos de usuario por un período de dos a seis meses.
- Posible pérdida definitiva de la condición de usuario del Centro.

Las sanciones por faltas leves serán impuestas por el Director del centro.

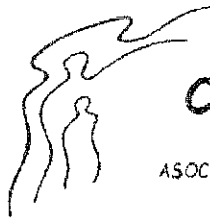
Las sanciones por faltas Graves y Muy Graves serán impuestas por el Director y el equipo Técnico de Orientación y comunicado a la Junta Directiva titular del Centro, y a La Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

El tiempo de prescripción de las faltas dependerá del caso, de su seguimiento y evaluación.

Contra la sanción impuesta y sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan, podrán interponerse las reclamaciones o recursos oportunos.

Entidad perteneciente a





Centro Ocupacional TALLER RAFAEL

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA PEDAGOGÍA CURATIVA Y SOCIOTERAPIA RUDOLF STEINER

Centro concertado con la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

9- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Las sugerencias y las reclamaciones, tanto de usuarios como de familias, serán recepcionadas por la Dirección del Centro y se transmitirá a las instancias pertinentes para analizarlas y valorarlas. Se deben entregar por escrito.

En el caso de que el usuario no pueda hacerlo por escrito, tendrá una persona de apoyo que le ayude en su realización o exposición.

En Pozuelo, a 29 de Noviembre de 2011.

Fdo. M^a Victoria Collantes Cristóbal.

Presidenta Asociación.

Fdo. Ana Sanz Morales.

Directora C.O. Taller Rafael.

[Faint, illegible text, possibly a stamp or faded signature]

Entidad perteneciente a

