

**Fecha de aprobación: 18 de junio de 2014**  
**Fecha de certificación: 29 de diciembre de 2016**  
**Fecha última evaluación: 23 de marzo de 2017**

## Carta de Servicios de Educación Social

### 1. Introducción

El propósito de la Carta del Servicio de Educación Social es hacer visible el compromiso institucional del Ayuntamiento de Madrid, con la promoción de los derechos de la infancia y con el abordaje de sus necesidades, especialmente las de aquellos menores que por sus circunstancias personales, familiares y sociales se encuentran en desventaja social.

Dentro del Plan de Gobierno 2015-2019, el Servicio de Educación Social se encuadra en el Objetivo Estratégico “Promover el desarrollo integral de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de la ciudad luchando contra la desigualdad y potenciando su autonomía y visibilidad”, dentro del Eje Estratégico: Ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva.

El Área de Acción de “Cohesión Social y Servicios Sociales” engloba las actuaciones municipales encaminadas a hacer de los principios de equidad social, inclusión, solidaridad y reconocimiento de la diversidad la base de la convivencia, de manera que Madrid sea una ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva, que desarrolla actuaciones encaminadas a dar respuesta a las necesidades sociales de las/os madrileñas/os y a lograr su bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad.

Los Servicios Sociales de Atención Primaria son el primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales y la instancia más próxima para la atención social a la ciudadanía. La atención se lleva a cabo en los Centros de Servicios Sociales que constituyen la puerta de acceso a la atención social y a todos los servicios y prestaciones sociales, siendo uno de ellos el Servicio de Educación Social.

Esta Carta pone de manifiesto el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con la calidad de los servicios, en coherencia con el Plan de Familia, Infancia y Adolescencia de la ciudad de Madrid 2016-2019; en el que se contempla la elaboración de criterios de buenas prácticas para la gestión de calidad en los servicios y programas dirigidos a la familia, infancia y adolescencia.

El Ayuntamiento de Madrid tiene, entre sus competencias, la prevención y atención de las situaciones de riesgo leve, moderado y grave que afectan a menores del municipio, así como la reintegración familiar de los que tienen alguna medida de protección por situaciones de desamparo. Para ello, dispone de diferentes servicios y recursos, entre los que se encuentra el Servicio de Educación Social.

Con la elaboración, implantación y gestión de la Carta de Servicios de Educación Social, se persiguen los siguientes objetivos:

- Dar a conocer a la población el Servicio de Educación Social que el Ayuntamiento de Madrid presta con determinados niveles o estándares de calidad.
- Poner de manifiesto las responsabilidades y compromisos que el Ayuntamiento adquiere así como las condiciones en las que se lleva a cabo.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Evaluar y mejorar la calidad de los servicios.
- Promover la participación ciudadana.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con este servicio.
- Ofrecer transparencia en la gestión y en la prestación de los servicios.
- Fomentar el compromiso de las y los profesionales con la cultura de la calidad de los servicios.

Además de la presente Carta, se han aprobado otras Cartas de Servicios que materializan el compromiso con la calidad del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, como son las Cartas de Servicios de los Centros de Servicios Sociales-Atención Primaria, de los Centros de Atención a la Infancia (CAI) y la de los Centros de Apoyo a la Familia (CAF), entre otras.

La Carta de Servicios de Educación Social se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 18 de junio de 2014 y fue certificada el 29 de diciembre de 2016. Este texto corresponde a la última evaluación realizada el 23 de marzo de 2017; con ella el Ayuntamiento de Madrid manifiesta nuevamente su compromiso con la calidad y la mejora continua de sus servicios.

## 2. Datos de carácter general

### Órgano directivo

El órgano directivo responsable del Servicio de Educación Social e impulsor de esta Carta de Servicios es la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud, adscrita al Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

Según los artículos 1, 2, 6 y 9 (puntos 1.1 y 1.2) del *Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015, por el que se establece la organización y estructura del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y se delegan competencias en los titulares de sus órganos superiores y directivos*, corresponden a esta Dirección General, en materia de familia e infancia, las siguientes competencias:

#### 1.1. Familia

- a) La coordinación de las políticas sectoriales de apoyo a la familia.

- b) El diseño y aplicación de las políticas de protección social específicas, dirigidas a la prevención y tratamiento de situaciones de crisis familiares.
- c) Favorecer la presencia y participación de las familias en la vida social de la ciudad.
- d) La planificación, dirección y evaluación de la ayuda a domicilio destinada a menores y personas con discapacidad.

#### 1.2. Infancia

- e) Potenciar las condiciones adecuadas para el desarrollo de la infancia y la adolescencia.
- f) Favorecer su calidad de vida para evitar su marginación, mediante actuaciones y programas de prevención.
- g) Facilitar el ejercicio de sus derechos favoreciendo su participación.
- h) Prevenir y atender situaciones de riesgo social leve, moderado y grave que afectan a un número importante de menores de nuestro municipio, así como favorecer la reintegración familiar de los que tienen alguna medida de protección por situaciones de desamparo.

### Unidades prestadoras del servicio

Las unidades prestadoras del servicio son los Centros Municipales de Servicios Sociales existentes en los 21 distritos de la ciudad de Madrid.

El Departamento de Programas de Prevención y Atención Temprana a la Infancia y Adolescencia, de la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud, adscrita al Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, es la unidad responsable de la gestión, control y seguimiento del Servicio de Educación Social.

## 3. Normativa

Además de la normativa general relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la **normativa específica** relativa a los servicios objeto de esta Carta es:

- Artículo 39 y 51 de la Constitución Española de 1978.
- Convención de Naciones Unidas de los Derechos del Niño, de 1989, ratificada por España en 1990.
- Acuerdo en vigor de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se establece la organización y estructura del Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, y se delegan competencias en su titular y en los titulares de los órganos directivos.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia en la Comunidad de Madrid.
- Ley 18/1999, de 29 de abril, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de Menores.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

Los principales derechos de la ciudadanía en general y de las/os usuarias/os de los servicios objeto de esta Carta, recogidos básicamente en la normativa relativa a régimen jurídico de las Administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos, son:

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Y en particular, quienes accedan al Servicio de Educación Social tendrán, además de los anteriores, los siguientes derechos específicos:

- A contar con el apoyo de profesionales con la adecuada cualificación técnica, al respeto y la confidencialidad.
- A recibir los apoyos necesarios que faciliten la correcta educación y bienestar de sus hijos e hijas.
- A participar activamente, junto con profesionales, en la definición de los objetivos de la intervención

- A recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, sobre el Servicio de Educación Social: objetivos, plazos, compromisos, etc.

Las niñas, los niños y adolescentes verán especialmente respetados todos los derechos que tienen reconocidos en la Convención de los Derechos del Niño, de Naciones Unidas, así como los establecidos en la *Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor*.

## Responsabilidades

Las responsabilidades que se asumen al recibir los servicios objeto de esta Carta son:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar,...).
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Abonar las tasas o precios públicos establecidos, en su caso.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

Quienes accedan al Servicio de Educación social tendrán, entre otras, las siguientes obligaciones:

- Participar activamente en el diseño y ejecución del Proyecto Socioeducativo.
- Ser parte activa en la resolución de sus conflictos tanto familiares como de su entorno más cercano.
- Facilitar información veraz y necesaria para la valoración, diseño y ejecución de la intervención social consensuada con las y los profesionales.

## 5. Mecanismos y modalidades de participación

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos participativos, que garanticen el **derecho** de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos, de manera que el sentir de la totalidad de la población se tenga en cuenta con carácter previo a la adopción de decisiones que puedan afectar a un Distrito concreto o a la totalidad de la Ciudad.

Entre los **mecanismos, instrumentos y órganos de participación** establecidos por el Ayuntamiento de Madrid en su *Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana* y normativa de desarrollo, destacan:

- Las propuestas ciudadanas: la ciudadanía realiza propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando se alcanzan los apoyos requeridos pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- Las audiencias públicas: el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y lo que se decida mayoritariamente, definirá las actuaciones a realizar.
- Las iniciativas populares: iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- Las proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y los ruegos y preguntas en las sesiones plenarios del Distrito correspondiente.
- Las sugerencias y reclamaciones: la ciudadanía ejerce su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones, sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Foros Locales.
- Los sondeos de opinión, encuestas de satisfacción, consejos y foros temáticos, y paneles ciudadanos. Entre ellos destaca la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, encuesta presencial de carácter bienal que tiene por objetivo analizar el grado de satisfacción de la ciudadanía madrileña con los servicios públicos municipales, así como conocer su opinión ciudadana respecto a la calidad de vida en la ciudad.

Para avanzar de un modo decidido hacia las fórmulas reales de participación de la ciudadanía que profundicen y den sentido al compromiso de lograr un gobierno abierto, se ha puesto en marcha la **web de gobierno abierto del Ayuntamiento de Madrid**, destinada a que la ciudadanía pueda promover propuestas de actuación municipal de forma libre y transparente. En ella, a través de la plataforma de participación [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.






Además, como canal específico de participación cuentan con las encuestas de satisfacción del Servicio de Educación Social que, con carácter periódico, se realizarán por parte de la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud con el fin de conocer su opinión y el grado de satisfacción con el servicio recibido.

## 6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía y las instituciones públicas o privadas pueden ejercer su **derecho a presentar sugerencias** relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; **reclamaciones** por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y **felicitaciones**.

Se podrán **presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** a través de:

- [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)
- El Teléfono 010.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo postal dirigido a la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud; cuyos datos de localización y contacto se recogen en el apartado 9 de esta Carta de Servicios.

Servicio: Presencial  Correo electrónico  Correo postal  Teléfono 010  Web madrid.es 

Las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán** de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, cumpliendo los compromisos asumidos en la **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, aprobada el 10 de mayo de 2012**.

## 7. Servicios prestados

**El servicio de Educación Social** es un dispositivo integrado en la red de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, que complementa a través de estrategias socioeducativas la atención a los menores de 18 años y a sus familias, con el objeto de reducir las dificultades y desventajas sociales que pueden afectarles, contribuyendo al bienestar social de todos sus miembros.

A continuación se describen los cuatro servicios que se prestan desde Educación Social.

### 1. Atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar

Mantener entrevistas familiares e individuales para abordar su situación y ayudar a mejorar sus competencias personales en relación con:

- la convivencia familiar
- la organización doméstica
- las habilidades para la crianza y educación de sus menores
- la integración escolar
- los cuidados de salud, alimentación e higiene
- la ocupación del ocio y el tiempo libre
- las relaciones sociales

## 2. Acompañamiento a las familias a recursos para promover su autonomía.

- Informar y orientar a las familias sobre sus derechos y el uso adecuado de los recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales y de ocio.
- Acompañar físicamente a las distintas instituciones y entidades promoviendo su autonomía.

## 3. Atención en grupos socioeducativos para mejorar sus competencias personales

Se realiza mediante:

- Grupos de madres, padres y otros adultos con menores a su cargo para mejorar sus capacidades de educación y crianza.
- Grupos de menores para el desarrollo de sus habilidades y competencias personales.
- Grupos de adultos y menores para mejorar la convivencia y las relaciones.

## 4. Atención a menores en su entorno cotidiano (calles, plazas, parques, centros educativos,...) para prevenir situaciones de riesgo social.

- Detectar y conocer a menores con conductas que puedan llevar a situaciones de riesgo social.
- Estar presente como referente educativo en el entorno cotidiano de las y los menores.
- Informar sobre recursos y proponer actividades que favorezcan el adecuado desarrollo de las y los menores (resolución de conflictos, educación afectivo-sexual, prevención del consumo de drogas, etc.).
- Acercar y acompañar a los Servicios Sociales a las y los menores y las familias que lo precisen.



## 8. Compromisos de calidad

Los compromisos que se recogen en la **Carta de Servicios de Educación Social** son:

1. El servicio de Educación Social comenzará a prestarse en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la orden de alta dada por parte de los Servicios Sociales Municipales.

Indicador asociado:

**1.1.** Porcentaje de familias atendidas cuya prestación se inicia en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de la orden de alta.

2. La primera evaluación de la intervención socioeducativa, diseñada con la participación de la familia, estará finalizada en el plazo máximo de 4 meses desde la orden de alta.

Indicador asociado:

**2.1.** Porcentaje de informes de primera evaluación realizados en el plazo máximo de 4 meses desde la orden de alta.

3. El servicio se prestará en todos los distritos en horario tanto de mañana como de tarde, adecuándolo a las necesidades de las/os usuarias/os. La satisfacción con el horario será de 9 en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

**3.1.** Distritos en los que el Servicio de Educación Social se presta en horario de mañana y tarde.

**3.2.** Satisfacción con el horario en el que se les ha prestado el servicio.

4. Se garantizará la atención a las y los menores fuera de su horario formativo.

Indicador asociado:

**4.1.** Porcentaje de menores que son atendidos fuera de su horario de formación.

5. Se prestará atención en su domicilio al 95% de las familias que hayan aceptado esta modalidad de intervención.

Indicador asociado:

**5.1.** Porcentaje de familias dadas de alta en el Servicio de Educación Social que hayan aceptado la atención en el domicilio.

6. Se pondrá especial atención en garantizar el derecho de las niñas y los niños a ser escuchados y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta, debiendo quedar estas recogidas en todos los planes de trabajo familiar y en los cuestionarios de satisfacción.

El 90% de los planes de trabajo de familias con menores recogerán sus opiniones. La satisfacción de las niñas y los niños con ser escuchados será de 9 en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

**6.1.** Porcentaje de planes de trabajo que recogen la opinión de niñas y niños.

**6.2.** Satisfacción de las niñas y los niños con el cumplimiento de su derecho a ser escuchados y a que se tenga en cuenta su opinión.

- 7.** La atención a las/os usuarias/os se hará utilizando un lenguaje claro y comprensible, ofreciéndoles un trato respetuoso y amable, de manera que la valoración media de la satisfacción con la atención recibida sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

**7.1.** Satisfacción con el lenguaje utilizado.

**7.2.** Satisfacción con el trato recibido.

- 8.** Se garantizará que las/os profesionales del Servicio de Educación Social cuenten con la titulación universitaria y capacitación exigida para el desempeño de sus funciones en la materia objeto de su intervención y con una experiencia de 3 años en intervención con menores.

Indicador asociado:

**8.1** Porcentaje de profesionales que cuentan con titulación universitaria y tres años de experiencia en intervención con menores.

- 9.** La atención a las personas en intervención familiar se realizará de forma adecuada, con objeto de satisfacer sus necesidades de apoyo y atención, de manera que la valoración media de las personas que reciben atención sea igual o superior a 9 sobre una escala de 0 a 10.

Indicador asociado:

**9.1.** Satisfacción con la atención familiar recibida.

- 10.** La atención a las personas participantes en los proyectos grupales se realizará de forma adecuada, con objeto de satisfacer sus necesidades socioeducativas, de manera que la valoración media de la satisfacción con la atención recibida sea igual o superior a 8,5 sobre una escala de 0 a 10.

Indicador asociado:

**10.1.** Satisfacción de las personas adultas con la atención recibida en grupos socioeducativos.

- 11.** La atención a las niñas, los niños y adolescentes participantes en los proyectos grupales se realizará de forma adecuada, de manera que la valoración media de la satisfacción con la atención recibida sea igual o superior a 8 sobre una escala de 0 a 10.

Indicador asociado:

**11.1.** Satisfacción de las niñas, los niños y adolescentes con la atención en grupos socioeducativos.

- 12.** Recibir y tramitar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** relativas al servicio de Educación Social, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.

Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 35 días naturales desde su presentación. Se adoptaran las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo de 15 días naturales desde su presentación.

Indicadores asociados:

**12.1** Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Educación Social.

**12.2** Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Educación Social, contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.

**12.3** Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Educación Social, contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.

**12.4** Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Educación Social.

**12.5** Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.

## 9. Datos de carácter complementario

### Órgano Directivo y Unidad responsable de la Carta de Servicios

#### Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud.

Paseo Chopera, 41 28045 Madrid  
Correo electrónico: [dgfamilia@madrid.es](mailto:dgfamilia@madrid.es)  
Teléfono: 914 801 109

#### Subdirección General de Familia e Infancia

Paseo Chopera, 41 28045 Madrid  
Correo electrónico: [sginfanciafamilia@madrid.es](mailto:sginfanciafamilia@madrid.es)  
Teléfono: 915 880 757

#### Departamento de Programas de Prevención y Atención Temprana a la Infancia y Adolescencia

Paseo Chopera, 41 28045 Madrid  
Correo electrónico: [diadolescencia@madrid.es](mailto:diadolescencia@madrid.es)  
Teléfono: 915 883 226

#### Otros datos de interés

#### Acceso a la información del Servicio de Educación Social, de otros servicios dirigidos a familias y menores y de otros servicios sociales municipales:

Teléfono municipal de información: 010  
Página web del Ayuntamiento de Madrid: [www.madrid.es](http://www.madrid.es) (Servicios Sociales /Menores y familia).

#### Horarios de atención:

**Apertura de Centro:** de lunes a viernes de 8 a 21 horas

**Atención al público:** de 9 a 14 y de 15 a 20 horas

**Petición citas:** de lunes a viernes de 9 a 14 horas

## Direcciones de los centros de servicios sociales de los 21 distritos

<b>Distrito de Arganzuela</b>			
<b>Nombre del Centro</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Teléfono Correo electrónico</b>	<b>Medio de transporte</b>
Centro de Servicios Sociales José Villarreal	Calle Guillermo de Osma, 14 28045 Madrid	915 177 217 915 177 224 915 177 225  <a href="mailto:cssvillarreal@madrid.es">cssvillarreal@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 8, 16, 18, 19, 45, 47, 59, 62, 76, 78, 85, 86, 148, 247.  <b>Metro:</b> Legazpi (L6 y L3)
<b>Distrito de Barajas</b>			
<b>Nombre del Centro</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Teléfono Correo electrónico</b>	<b>Medio de transporte</b>
Centro de Servicios Sociales Teresa de Calcuta	Plaza Navio, 4 28042 Madrid	913 295 920 913 292 235  <a href="mailto:cssbarajas@madrid.es">cssbarajas@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 101, 105, 112, 114, 115, 151, 200.  <b>Metro:</b> Alameda de Osuna (L5)
<b>Distrito de Carabanchel</b>			
<b>Nombre del Centro</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Teléfono Correo electrónico</b>	<b>Medio de transporte</b>
Centro de Servicios Sociales Plaza Elíptica	Calle Antonio de Leyva, 86 28019 Madrid	915 655 660 915 655 661  <a href="mailto:cssplazaeliptica@madrid.es">cssplazaeliptica@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 47, 55, 60, 81, 116, 155, 247, E1.  <b>Metro:</b> Plaza Elíptica (L6 y L11)
Centro de Servicios Sociales Monseñor Oscar Romero	Calle Monseñor Oscar Romero, 42 28025 Madrid	913 696 093 913 602 981  <a href="mailto:cssmor@madrid.es">cssmor@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 17, 34, 35, 108.  <b>Metro:</b> Eugenia Montijo (L5)
Centro de Servicios Sociales Zaida	Calle Zaida, 36 28019 Madrid	915 256 214 915 256 157  <a href="mailto:csszaida@madrid.es">csszaida@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 17, 25, 55, 119.  <b>Metro:</b> Carpetana (L6) Oporto (L6 y L5)

<b>Distrito de Centro</b>			
<b>Nombre del Centro</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Teléfono Correo electrónico</b>	<b>Medio de transporte</b>
Centro de Servicios Sociales Puerta de Toledo	Calle Paloma, 39 28005 Madrid	915 885 067 915 885 068 915 885 069  <a href="mailto:cssptoledo@madrid.es">cssptoledo@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 3, 17, 18, 23, 35, 41, 60, 148, C1 y C2.  <b>Metro:</b> Puerta Toledo (L5)
Centro de Servicios Sociales Maravillas	Calle San Joaquín, 10 28004 Madrid	915 888 818 915 888 897  <a href="mailto:cssmaravillas@madri.es">cssmaravillas@madri.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 40, 149, M2.  <b>Metro:</b> Tribunal (L1 y L10)
<b>Distrito de Chamartín</b>			
<b>Nombre del Centro</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Teléfono Correo electrónico</b>	<b>Medio de transporte</b>
Centro de Servicios Sociales Santa Hortensia	Calle Santa Hortensia, 15 28002 Madrid	915 106 850 915 106 851  <a href="mailto:csstahortensia@madri.es">csstahortensia@madri.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 9, 43, 72, 73 y 122.  <b>Metro:</b> Prosperidad (L4) Alfonso XIII (L4)
<b>Distrito de Chamberí</b>			
<b>Nombre del Centro</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Teléfono Correo electrónico</b>	<b>Medio de transporte</b>
Centro de Servicios Sociales Marta Esquivias Tallada	Calle Pontevedra, s/n 28015 Madrid	915 499 798 915 499 944  <a href="mailto:csschamberi@madrid.es">csschamberi@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 2, 16, 61.  <b>Metro:</b> Quevedo (L2) Moncloa (L3 y L6) Argüelles(L6, L3 y L4)

<b>Distrito de Ciudad Lineal</b>			
<b>Nombre del Centro</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Teléfono Correo electrónico</b>	<b>Medio de transporte</b>
Centro de Servicios Sociales Luis Vives	Calle Hermanos García Noblejas, 160 28037 Madrid	914 402 360 (Citas) 914 402 362 (información del Centro) <a href="mailto:cssluisvives@madrid.es">cssluisvives@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 4, 38, 48, 70, 109.  <b>Metro:</b> Simancas (L7)

Centro de Servicios Sociales Santa Felicidad	Calle Santa Felicidad, 37 28017 Madrid	913 401 298  <a href="mailto:csssfelicidad@madrid.es">csssfelicidad@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 15, 28, 106, 110, 113, 210.  <b>Metro:</b> La Elipa (L2)
--	---	---	--

### Distrito de Fuencarral

Nombre del Centro	Domicilio	Teléfono Correo electrónico	Medio de transporte
Centro Básico de Servicios Sociales Badalona	Calle Badalona, 122 28034 Madrid	917 355 510 917 355 511  <a href="mailto:cssbadalona@madrid.es">cssbadalona@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 66, 125, 137, 178.  <b>Metro:</b> Fuencarral (L10)
Centro de Servicios Sociales San Vicente de Paul	Calle Buitrago del Lozoya, 22 28035 Madrid	913 866 021 913 169 802 913 860 622 913 734 569  <a href="mailto:cssvicentepaul@madrid.es">cssvicentepaul@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 42, 127, 132.  <b>Metro:</b> Antonio Machado (L7)

### Distrito de Hortaleza

Nombre del Centro	Domicilio	Teléfono Correo electrónico	Medio de transporte
Centro de Servicios Sociales Concepción Arenal	Calle Javier del Quinto, 12 28043 Madrid	913 815 970  <a href="mailto:csscarenal@madrid.es">csscarenal@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Línea 73.  <b>Metro:</b> Canillas (L4) Mar de Cristal (L4 y L8)
Punto de Atención Social "El Querol"	Calle Velez Rubio, 1 28033	913 846 546	<b>Metro:</b> Manoteras (línea 4)  <b>Bus:</b> 129, 29 y 7

### Distrito de Latina

Nombre del Centro	Domicilio	Teléfono Correo electrónico	Medio de transporte
Centro de Servicios Sociales Gallur	Calle Gallur, 24 28047 Madrid	914 800 367 915 887 047  <a href="mailto:cssgallur@madrid.es">cssgallur@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 17, 25, 31, 55, 119.  <b>Metro:</b>

			Laguna (L6). <b>Cercanías:</b> Laguna
Centro de Servicios Sociales Yébenes	Calle Los Yébenes, 241 28047 Madrid	917 196 500 917 196 502 <a href="mailto:cssyebenes@madrid.es">cssyebenes@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Línea 31. <b>Metro:</b> Eugenia de Montijo (L5)
Centro de Servicios Sociales Fuerte de Navidad	Calle Fuerte de Navidad, 15 28044 Madrid	914 220 340 <a href="mailto:cssfuertedenavidad@madrid.es">cssfuertedenavidad@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 17, 34, 117, 155. <b>Metro:</b> Aluche (L5). <b>Cercanías:</b> Fanjul
<b>Distrito de Moncloa-Aravaca</b>			
<b>Nombre del Centro</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Teléfono</b> <b>Correo electrónico</b>	<b>Medio de transporte</b>
Centro de Servicios Sociales Dehesa de la Villa	Calle Antonio Machado, 22 28035 Madrid	913 730 224 913 768 772 913 732 564 <a href="mailto:cssdehesavilla@madrid.es">cssdehesavilla@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 126, 127, 132. <b>Metro:</b> Valdezarza (L7) Antonio Machado (L7)
Punto de Atención Social – JMD Moncloa Aravaca	Plaza Moncloa s/n, 28008 Madrid	915 886 913 915 886 940	<b>Bus:</b> 1, 44, 46, 82, 83, 132, 133, G, A <b>Metro:</b> Moncloa (líneas 6 y 3)
<b>Distrito de Moratalaz</b>			
<b>Nombre del Centro</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Teléfono</b> <b>Correo electrónico</b>	<b>Medio de transporte</b>
Centro de Servicios Sociales Fuente Carrantona	Calle Fuente Carrantona, 12 28030 Madrid	915 887 462 915 880 462 <a href="mailto:cssfcarrantona@madrid.es">cssfcarrantona@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 8, 20, 30, 32, 71, 100, 140, 142, 144. <b>Metro:</b> Pavones (L9)



<b>Distrito Puente de Vallecas</b>			
<b>Nombre del Centro</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Teléfono Correo electrónico</b>	<b>Medio de transporte</b>
Centro de Servicios Sociales San Diego	Calle Javier de Miguel, 10 (c/v a C/ Carlos Martín Alvarez) 28018 Madrid	917 571 900 917 571 913  <a href="mailto:csssandiego@madrid.es">csssandiego@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 57,103, 111, 144, 310.  <b>Metro:</b> Portazgo (L1)
Centro de Servicios Sociales Ramón Pérez de Ayala	Calle Marismas, 24 (c/v Ramón Pérez de Ayala s/n) 28038 Madrid	915 021 912  <a href="mailto:cssperezayala@madrid.es">cssperezayala@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 54, 141, 143.  <b>Metro:</b> Buenos Aires (L1)
Centro de Servicios Sociales Pablo Neruda	Calle Gerardo Diego, 8 28018 Madrid	913 806 845  <a href="mailto:csspabloneruda@madrid.es">csspabloneruda@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 10, 57, 144, 310.  <b>Metro:</b> Miguel Hernández (L1)
Centro de Servicios Sociales Entrevías	Calle Yuste, 8 28053 Madrid	915 079 270 915 079 271 <a href="mailto:cssentrevias@madrid.es">cssentrevias@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 102, 103, 111.  <b>Cercanías:</b> Asamblea de Madrid-Entrevías
<b>Distrito de Retiro</b>			
<b>Nombre del Centro</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Teléfono Correo electrónico</b>	<b>Medio de transporte</b>
Centro de Servicios Sociales Retiro	Calle José Martínez de Velasco, 22 28007 Madrid	915 571 300  <a href="mailto:cssretiro@madrid.es">cssretiro@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 30, 56, 143, 156.  <b>Metro:</b> Sainz de Baranda (L6 y L9)

<b>Distrito de Salamanca</b>			
<b>Nombre del Centro</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Teléfono Correo electrónico</b>	<b>Medio de transporte</b>
Centro de Servicios Sociales Guindalera	Calle Pilar de Zaragoza, 28 28028 Madrid	917 130 702  <a href="mailto:cssguindalera@madrid.es">cssguindalera@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 1, 43, 48, 74.  <b>Metro:</b> Diego de León (L6, L4 y L5)
<b>Distrito de San Blas - Canillejas</b>			
<b>Nombre del Centro</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Teléfono Correo electrónico</b>	<b>Medio de transporte</b>
Centro de Servicios Sociales Torre Arias	Calle Torre Arias, 2 28022 Madrid	913 717 384  <a href="mailto:csstorrearrias@madrid.es">csstorrearrias@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 48, 77, 101, 105, 114, 115, 140, 151, 153.  <b>Metro:</b> Canillejas (L5) Torre Arias (L5)
Centro de Servicios Sociales Pablo Casals	Calle Pobladura del Valle, 13 28037 Madrid	917 609 840  <a href="mailto:csspablocasals@madrid.es">csspablocasals@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 4, 38, 48, 153.  <b>Metro:</b> San Blas (L7)
<b>Distrito de Tetuán</b>			
<b>Nombre del Centro</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Teléfono Correo electrónico</b>	<b>Medio de transporte</b>
Centro de Servicios Sociales María Zayas	Travesía María Zayas, s/n 28039 Madrid	914 492 140 914 492 141  <a href="mailto:cssmariazayas@madrid.es">cssmariazayas@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 11, 66, 124.  <b>Metro:</b> Tetuán (L1)
Centro de Servicios Sociales Vicente Ferrer	Calle General Aranda, 30 28029 Madrid	913 152 711  <a href="mailto:cssvicenteferrer@madrid.es">cssvicenteferrer@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Línea 177.  <b>Metro:</b> Ventilla (L9) Chamartín (L10 y L1) <b>Renfe:</b> Chamartín

### Distrito de Usera

Nombre del Centro	Domicilio	Teléfono Correo electrónico	Medio de transporte
Centro de Servicios Sociales San Filiberto	Calle San Filiberto, 7 28026 Madrid	915 656 020 915 656 021 915 656 022  <a href="mailto:csssanfiliberto@madrid.es">csssanfiliberto@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 47, 55, 60, 81, 116, 247, E1.  <b>Metro:</b> Plaza Elíptica (L6 y L11)
Centro de Servicios Sociales Loyola de Palacio	Calle Silvina, 10, 2 Planta 28041 Madrid	917 922 050 915 003 738  <a href="mailto:cssloyolap@madrid.es">cssloyolap@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 18, 22,23, 59, 78, 79, 85, 86, 123, 130.  <b>Metro:</b> San Fermín-Orcasur (L3)

### Distrito de Vicálvaro

Nombre del Centro	Domicilio	Teléfono Correo electrónico	Medio de transporte
Centro de Servicios Sociales Calahorra	Calle Calahorra, 11B 28032 Madrid	917 764 974  <a href="mailto:csscalahorra@madrid.es">csscalahorra@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 4, 100, 106, 130, E3.  <b>Metro:</b> Vicálvaro (L9)
Centro de Servicios Sociales Valdebernardo	Calle Ladera de los Almendros, 6 28032 Madrid	913 016 714  <a href="mailto:cssvaldebernardo@madrid.es">cssvaldebernardo@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 8, 71, 100, 130.  <b>Metro:</b> Valdebernardo (L9)

### Distrito Villa de Vallecas

Nombre del Centro	Domicilio	Teléfono Correo electrónico	Medio de transporte
Centro de Servicios Sociales Villa de Vallecas	Calle Peña Veiga, 1 28031 Madrid	913 807 940  <a href="mailto:cssvvallecas@madrid.es">cssvvallecas@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 54, 58, 103,142.  <b>Metro:</b> Villa de Vallecas (L1)

### Distrito de Villaverde

Nombre del Centro	Domicilio	Teléfono Correo electrónico	Medio de transporte
Centro de Servicios Sociales Eduardo Minguito	Calle Leonor Góngora, 62 28021 Madrid	917 109 356 <a href="mailto:csseduardominguito@madrid.es">csseduardominguito@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 85 y 123 <b>Metro:</b> Villaverde Bajo Cruce (L3). <b>Cercanías:</b> Villaverde Bajo.
Centro de Servicios Sociales Huerta de Villaverde	Calle Huerta de Villaverde, 16 28021 Madrid	915 888 900 <a href="mailto:csshuertavillaverde@madrid.es">csshuertavillaverde@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 22, 76, 79, 86, 131. <b>Cercanías:</b> Puente Alcocer