

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS PRESTADOS

INTRODUCCIÓN



SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

DERECHOS, RESPONSABILIDADES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

CARTA DE SERVICIOS  
**Servicio de  
Educación Social**



MADRID



# I ntroducción

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de sus políticas de atención social a familia, infancia y adolescencia, ofrece una serie de servicios entre los que se encuentra el **Servicio de Educación Social** a través del cual se apoya a las familias asesorándoles sobre la crianza y educación de sus hijas e hijos, sobre derechos y recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales y de ocio. Así mismo, se realizan actuaciones socioeducativas con menores tendentes a mejorar su desarrollo.

Los destinatarios del servicio son padres y madres con dificultades para la atención en su cuidado, familias con dificultades de convivencia, sobrecargadas y sin apoyos. También se dirige a menores con hábitos no saludables, con dificultades de convivencia y relación y que, en ocasiones, presentan dificultades de integración o de aislamiento social.

El acceso a este servicio se realiza, fundamentalmente, desde los Centros Municipales de Servicios Sociales.

El propósito de esta Carta de Servicios 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.



## Servicios prestados

Los servicios que integran el Servicio de Educación Social, y que se describen a continuación, están dirigidos a prestar una atención socioeducativa adaptada a las necesidades específicas de cada familia:

### 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 los 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.
- Acompañarlas físicamente a las distintas instituciones y entidades promoviendo su autonomía.

## Servicios prestados

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

Se realiza mediante:

- Grupos de padres, madres 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 familias que lo precisen.

## C Compromisos de calidad

Los **compromisos** del Servicio 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.
- 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.
- 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 de las y los usuarios con el horario será de 9 en una escala de 0 a 10.
- 4 Se garantizará la atención a las y los menores fuera de su horario formativo.
- 5 Se prestará atención en su domicilio al 95% de las familias que hayan aceptado esta modalidad de intervención.
- 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 éstas 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.



## C Compromisos de calidad

- 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 recibido sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.
- 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.
- 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.
- 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 de los usuarios con la atención recibida sea igual o superior a 8,5 sobre una escala de 0 a 10.
- 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.



## C Compromisos de calidad

- 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 adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo de 15 días naturales desde su presentación.

**Medidas de subsanación:** quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (ver apartado correspondiente). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.








**Seguimiento y evaluación:** los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se pueden consultar en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) en [Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía e 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.
- Los buzones que estuvieran disponibles en los Centros de Servicios Sociales con atención directa al público.

Servicio: Presencial  Correo electrónico  Correo postal  Teléfono 010  Web [madrid.es](http://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.



# Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y usuarias/os

## Derechos

Los principales **derechos** de la ciudadanía en general y de las/os usuarias/os de los servicios objeto de esta Carta 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.

Además :

- 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.
- 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.

Los menores de edad 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

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás usuarios y hacia los profesionales.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica del Servicio de Educación Social.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento.
- Plantear 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 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 socioeducativa, que será consensuada con el profesional.





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.

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. ■ Las audiencias públicas. ■ Las iniciativas populares. ■ Las proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y los ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente. ■ Las sugerencias y reclamaciones (ver apartado correspondiente). ■ 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.

Para avanzar hacia las fórmulas reales de participación de la ciudadanía, se ha puesto en marcha la **web de gobierno abierto** del Ayuntamiento de Madrid. En ella, a través de la plataforma de participación **decide.madrid** se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento, etc.

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



**Debates**



**Propones**



**Decides**



**Se hace**

# Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo

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

C/ Paseo de la Chopera, 41  
28045 Madrid

Información general: Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid,  
Teléfono 010 (24 horas) y [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

Y en los Centros Municipales de Servicios Sociales



Para la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones el Teléfono 010 e Internet ([www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)) están a disposición de la ciudadanía 24 horas / 365 días



Además de la información contenida en este documento, se puede consultar en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) en [Ayuntamiento / Observatorio de la Ciudad / Sistema de Cartas de Servicios](#): los indicadores de medición del cumplimiento de los compromisos y sus resultados y la normativa aplicable.



**Observatorio**  
*madrid se ve mejor*

Fecha de aprobación: junio de 2014  
Fecha de certificación: diciembre de 2016  
Fecha de última evaluación: marzo de 2017

