

2026

Carta de Servicios

Centros de Servicios Sociales – Atención Social Primaria

Fecha de aprobación: 15 de julio de 2010
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2023
Fecha de última evaluación: 17 de marzo de 2026



C Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.
Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de www.madrid.es/comunicacionclara

ÍNDICE

1. Presentación.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados.....	3
3. Compromisos de calidad	8
Medidas de subsanación.....	11
Seguimiento y evaluación	11
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades.....	11
5. Participación ciudadana	13
6. Gestiones y trámites.....	14
<hr/>	
7. Datos de carácter general	15
Órgano directivo y unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto	15
Otros datos de interés	20
8. Normativa.....	18

1. Presentación

Madrid, una ciudad comprometida con la mejora de los Servicios Sociales

Los Centros de Servicios Sociales constituyen la unidad o equipamiento básico donde se prestan los servicios de Atención Social Primaria. Estos Centros son la puerta de entrada de la ciudadanía al Sistema Público de Servicios Sociales y a sus prestaciones, ya sean éstas del Ayuntamiento, de la Comunidad de Madrid o de otras Administraciones.

La red de Atención Social Primaria de la Ciudad de Madrid está integrada en estos momentos por 40 Centros de Servicios Sociales, repartidos en los 21 distritos de la Ciudad con el objetivo de acercar los servicios sociales a la ciudadanía.

La primera atención a la ciudadanía en el Centro de Servicios Sociales se realiza por el Servicio de Información y Acogida, prestado por auxiliares de servicios sociales y/o técnicos de integración social, que acogen, discriminan la demanda y orientan, en su caso, hacia otros sistemas de protección social. Además, en función de la situación planteada por la persona, identifican el carácter urgente, prioritario u ordinario en la atención a la ciudadanía.

Las personas que precisen apoyo social se les asignará una trabajadora o un trabajador social de referencia para la atención personalizada a sus problemas y necesidades sociales, asegurando así la coherencia y globalidad que requiere el proceso de atención social y seguimiento.

El propósito de esta Carta de Servicios es hacer visible el compromiso institucional de los Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de Madrid con las necesidades sociales de la ciudadanía y en coherencia con el objetivo estratégico de Incrementar la capacidad de intervención de los servicios sociales municipales ayudando a las personas más vulnerables.

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

- Dar a conocer a la población los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.
- 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 los profesionales con la cultura de la calidad de los servicios.

En el Ayuntamiento de Madrid están vigentes en la actualidad en el ámbito de cohesión social y servicios sociales, las siguientes Cartas de Servicios:

- Teleasistencia
- Ayuda a Domicilio
- Centros Municipales de Mayores
- Centros de Apoyo a las Familias
- Puntos de Encuentro Familiar
- Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores
- Red Municipal de Escuelas Infantiles
- Residencia Internado de San Ildefonso
- Centros de Día
- SAMUR Social
- Centros de Atención a la Infancia
- Educación Social
- Juventud

Los Centros de Servicios Sociales de Atención Primaria en cifras

40 Centros de Servicios Sociales	1.135 Profesionales de la red de atención	479.448 Personas atendidas	13,59% de los habitantes de Madrid	8,3 sobre 10 Valoración del servicio
----------------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	--------------------------------------

Datos de 2025

2. Servicios prestados

Información y orientación sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social:

- Acoger a la persona o personas que hacen la demanda.
- Informar a las personas, de manera individual o en grupos dirigidos, sobre sus derechos y las prestaciones que existen y sobre los requisitos necesarios para el acceso a los mismos.
- Realizar la discriminación inicial de la demanda de tipo individual, familiar o grupal, identificando si la atención debe ser ordinaria, prioritaria o urgente.
- Detectar otras situaciones de necesidad de las personas usuarias.
- Orientar sobre opciones y alternativas disponibles para responder a la demanda planteada.
- Facilitar el acceso a otros servicios cuando proceda.

Asesoramiento social:

- Valorar la demanda planteada aplicando baremos y otros instrumentos de valoración, teniendo en cuenta las circunstancias personales, familiares y sociales de cada persona.
- Proponer alternativas de actuación según la valoración realizada y teniendo en cuenta los recursos disponibles.
- Ofrecer apoyo profesional en la toma de decisiones en relación con las actuaciones propuestas.

Apoyo social y seguimiento:

- Valorar las necesidades y problemas identificados, elaborando el correspondiente diagnóstico social.
- Diseñar, de acuerdo con la persona o familia, un programa de intervención para cada caso particular.
- Poner en marcha el programa de intervención para responder a las necesidades y problemas identificados, por medio del acompañamiento social y la asignación de servicios y recursos sociales disponibles.

- Establecer coordinación con otros profesionales y servicios relacionados con el programa de intervención.
- Proporcionar atención continuada, tanto individual como familiar y grupal, por parte de la/el trabajador/a social evaluando periódicamente el programa de intervención.

Atención de situaciones de desprotección social:

- Hacer una valoración inicial del grado de riesgo y de la urgencia de la situación.

Se consideran supuestos de urgencia:

- Agresiones o malos tratos, manifiestos o no, a cualquier persona.
- Abandonos por acontecimientos sobrevenidos que conllevan la pérdida de apoyo en personas que carecen de recursos personales y/o familiares que les sitúa en una posición de grave vulnerabilidad.
- Pérdida inminente de alojamiento/vivienda: situaciones de desahucios, pérdida de vivienda o demoliciones no previstas o desconocidas previamente por servicios sociales.
- Situaciones de desprotección social relacionadas con problemas de salud de personas con falta de autonomía personal, sin apoyo familiar suficiente y escasez de recursos económicos.
- Situaciones de desprotección sociofamiliar derivadas de Emergencias. Situaciones previamente atendidas por los Servicios de Emergencia que facilitaran información concreta del hecho y la actuación realizada.

Gestión de servicios y ayudas sociales:

- Valorar técnicamente la situación de la persona y plantear, teniendo en cuenta su opinión, los servicios y ayudas sociales disponibles.
- Tramitar los servicios y ayudas sociales del Ayuntamiento, de la Comunidad de Madrid, de otras Administraciones y de otras entidades de la iniciativa social, de acuerdo con el programa de intervención.
- Proponer la concesión, cuando proceda, del servicio o ayuda municipal correspondiente, teniendo en cuenta los recursos disponibles.

- Realizar el seguimiento de los servicios y las ayudas sociales para asegurar su correcto uso o aplicación y su adecuación a la necesidad valorada.
- Apoyar técnicamente aquellos proyectos de la Iniciativa Social y/o de Entidades Privadas con los que el Ayuntamiento de Madrid ha establecido convenios de colaboración.

Los servicios y ayudas sociales, del Ayuntamiento y de la Comunidad de Madrid, que se tramitan y gestionan en los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Tienen los siguientes destinatarios:

- Población en general
- Personas Mayores
- Familia y Menores
- Mujer
- Sectores de población con necesidades específicas: personas sin hogar personas con discapacidad, personas solicitantes de reconocimiento de dependencia

La relación detallada de estas prestaciones se recoge en el apartado 7 de esta Carta de Servicios.

Trabajo social comunitario:

- Identificar y dar a conocer las actividades que en materia de acción social que desarrollan en los distritos diferentes Asociaciones y Entidades.
- Orientar a las Entidades y Asociaciones de acción social hacia las iniciativas comunitarias existentes en cada distrito y facilitarles el acceso.
- Impulsar el encuentro, la coordinación y la cooperación entre las Entidades y Asociaciones del distrito.
- Detectar y canalizar las demandas de participación en acciones de voluntariado social y potenciar la participación.
- Potenciar y apoyar la creación de nuevas experiencias solidarias en relación con las necesidades sociales existentes (Grupos de ayuda mutua, Grupos socioeducativos, Grupos socio-terapéuticos y otros).
- Difundir las experiencias de trabajo social comunitario desarrolladas en el distrito.

- Promover la elaboración de estudios sobre la realidad social de los distritos para la planificación de las actuaciones.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web del Ayto. de Madrid: www.madrid.es/contacto
- El teléfono gratuito 010 (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065.
- Las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía – Ayuntamiento de Madrid](#)
- Las [Oficinas de asistencia en materia de registro del Ayuntamiento de Madrid – SEDE ELECTRÓNICA](#)
- La sede electrónica con registro electrónico sede.madrid.es
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

Horarios

Horario de atención de la trabajadora o del trabajador social, mediante cita previa, de 9 a 13 y de 15 a 19 horas, de lunes a viernes.

La solicitud de cita previa para el Centro de Servicios Sociales que corresponda por el domicilio donde reside la persona, se puede realizar:

- en el propio Centro de Servicios Sociales, de manera presencial, telefónica o correo electrónico
- por el sistema de Cita Previa de Línea Madrid a través de los siguientes canales: Teléfono gratuito 010 o 914 800 010 (desde fuera de Madrid),

Web www.madrid.es/citaprevia, [Chat online de www.madrid.es](#)
[Oficinas de Atención a la Ciudadanía – Ayuntamiento de Madrid](#)

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Facilitamos el acceso a los Centros de Servicios Sociales de todos los distritos, ofreciendo un horario de atención de las trabajadoras y trabajadores sociales, mediante cita previa, de 9 a 13 y de 15 a 19 horas, de lunes a viernes.

Indicador 1.1. Porcentaje de distritos con horario de atención de 9 a 13 y de 15 a 19 horas, de lunes a viernes.

Compromiso 2

Facilitamos una cita a todas las solicitudes con una trabajadora o trabajador social, de forma que se garantice una atención personalizada a la ciudadanía. La cita podrá solicitarse a través de los medios que recoge la Carta de Servicios.

Indicador 2.1. Solicitudes de cita para ser atendida/atendido. *Indicador informativo.*

Indicador 2.2. Porcentaje de asistencia a entrevistas del total de citas facilitadas. Igual o superior a 85%.

Compromiso 3

Facilitamos la primera entrevista con el Servicio de Información y Acogida (SIA) en el plazo de 8 días hábiles y, en cualquier caso, en un plazo no superior a 10 días hábiles.

Indicador 3.1. Total de primeras entrevistas realizadas en el Servicio de Información y Acogida (SIA). *Indicador informativo.*

Indicador 3.2. Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo máximo de 8 días hábiles. Igual o superior a 80%.

Indicador 3.3. Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo de 10 días hábiles. 100%

Indicador 3.4. Total de primeras entrevistas realizadas por demanda espontánea en el Servicio de Información y Acogida. *Indicador informativo.*

Compromiso 4

Garantizamos la atención en el día de las situaciones tipificadas como urgentes, por parte de una trabajadora o trabajador social.

Indicador 4.1. Total de citas urgentes atendidas. *Indicador informativo.*

Indicador 4.2. Porcentaje de situaciones tipificadas como urgentes atendidas en el día. 100%

Compromiso 5

Ofrecemos una atención profesional con un trato amable.

Indicador 5.1. Valoración del trato y la atención recibida por el personal de los Centros en una escala de 0 a 10. Igual o superior a 8.

Compromiso 6

Realizamos una atención técnica personalizada, asegurando la intimidad y la confidencialidad.

Indicador 6.1. Valoración de la atención personalizada de la trabajadora o del trabajador social en una escala de 0 a 10. Igual o superior a 8.

Compromiso 7

Prestamos un servicio de calidad a la ciudadanía en los Servicios Sociales Municipales.

Indicador 7.1. Valoración de la ciudadanía de los Servicios Sociales Municipales en una escala de 0 a 10. Igual o superior a 6,5.

Compromiso 8

Disponemos de una red territorializada de Centros de Servicios Sociales y trabajadoras y trabajadores sociales para la atención social a la ciudadanía.

Indicador 8.1. Centros de Servicios Sociales en funcionamiento. *Indicador informativo.*

Indicador 8.2. Trabajadores/as Sociales en los Centros de Servicios Sociales. *Indicador informativo.*

Indicador 8.3. Centros de Servicios Sociales por cada 100.000 habitantes. Igual o superior a 1.

Indicador 8.4. Trabajadoras o trabajadores sociales por cada 6.000 habitantes. Igual o superior a 1.

Compromiso 9

Realizamos la valoración técnica de las solicitudes de los servicios y ayudas sociales municipales, en un plazo máximo de 21 días hábiles y, en cualquier caso, en no más de 45 días hábiles, a partir de la entrega de la documentación requerida.

Indicador 9.1. Total de solicitudes valoradas de servicios y ayudas sociales municipales. *Indicador informativo.*

Indicador. 9.2. Porcentaje de solicitudes valoradas en un plazo máximo de 21 días hábiles. Igual o superior a 80%.

Indicador 9.3. Porcentaje de solicitudes valoradas en un plazo máximo de 45 días hábiles. 100%

Compromiso 10

Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 10.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales. *Indicador informativo.*

Indicador 10.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales contestadas como máximo en 30 días naturales. Igual o superior a 60%.

Indicador 10.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales contestadas en 2 meses. 100%.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). 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 se pueden consultar en: [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- Recibir un trato respetuoso y deferente por el personal de los Centros de Servicios Sociales.
- Recibir información suficiente y veraz sobre las prestaciones y recursos a los que puedan tener derecho y sobre los requisitos necesarios para el acceso a los mismos.
- Recibir atención social individualizada, sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

- Tener asignada/o una/un trabajador/ra social como profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención, cuando precise apoyo social y seguimiento.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Mantener la confidencialidad de toda la información y documentación relativa al proceso de atención, salvo que, en virtud de la legislación aplicable, deba ser requerida o proporcionada a otros Organismos o Instituciones.
- Participar en el proceso de intervención social, y poder elegir los recursos aplicables, dentro de los determinados como adecuados por la/el trabajador/ra social que atiende su caso.
- Cesar voluntariamente en la utilización de las prestaciones o servicios, conforme a lo establecido en la legislación vigente.
- A que se inicien los procedimientos pertinentes por parte de los Centros de Servicios Sociales para promover la protección legal, tanto a las personas como a sus bienes, cuando no posean la capacidad de decidir por sí mismas.
- En materia de atención de menores, a los derechos que estén establecidos en la legislación vigente.
- Ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a sus datos personales que consten en el Centro de Servicios Sociales, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y recibir contestación en el plazo establecido.

Responsabilidades

- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia la dignidad del personal de los Centros y de las demás usuarias/os.
- Respetar la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones de los Centros.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones y trámites de los servicios y ayudas sociales.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando estas sean requisito indispensable para la concesión de los servicios o ayudas, así como comunicar a la Administración las variaciones que se produzcan.

- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el acceso, uso y disfrute de las prestaciones de los servicios sociales, abonando en su caso el coste que le corresponda.
- Destinar las prestaciones y ayudas sociales recibidas para el fin que se han concedido.
- Comprometerse, cuando sea pertinente, a participar activamente en su proceso de mejora, y autonomía personal y social.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. Las vías de participación establecidas son:

- Propuestas ciudadanas: propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando 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).
- Audiencias públicas: el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- Debates ciudadanos: la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- Presupuestos participativos: permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- Iniciativas populares: iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- Propositiones al Pleno y a las Juntas de Distrito y ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- Pleno Abierto: jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.

- Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad: órganos y espacios colegiados de participación.
- Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos: instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- Sistema de Sugerencias y Reclamaciones: permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.Madrid](#) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación con los Servicios Sociales municipales se puede participar a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de sus Centros, que se realizan periódicamente, con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y los servicios recibidos.

6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con los Centros de Servicios Sociales. Están en: [Trámites SERVICIOS SOCIALES](#) Son:

- Apartamentos Municipales para Mayores.
- Ayudas Económicas del Sistema Público de Servicios Sociales.
- Ayudas para Acondicionamientos Geriátricos.
- Centros de Día para Mayores.
- Comida a Domicilio para Mayores.
- Fisioterapia Preventiva.
- Lavandería Domiciliaria para Mayores.
- Productos de apoyo (camas articuladas y grúas).
- Residencia Municipal para Mayores.
- Residencia Municipal para Mayores con Alzheimer.
- Respiro Familiar.

- Servicio de Ayuda a Domicilio para Personas Mayores y Personas con Discapacidad.
- Teleasistencia Domiciliaria.
- Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores).
- Servicio de Orientación Jurídica en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad
 - Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad
 Paseo Chopera, 41 (28045 Madrid),
dgserviciososociales@madrid.es
 Teléfono: 915 880 753
 - Distritos (Departamentos de Servicios Sociales)

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

A nivel orgánico, los [Centros de Servicios Sociales](#) están adscritos a los Departamentos de Servicios Sociales de los distritos.

Unidad	Dirección postal	Teléfono	Cómo llegar	Correo electrónico
ARGANZUELA – José Villarreal	C/ Guillermo de Osmá, 14 – 28045 Madrid	915 177 224	Metro: Legazpi (líneas 3 y 6) Bus: 8, 16, 18, 19, 45, 47, 59, 62, 76, 78, 85, 86, 148, 247	cssjvillarreal@madrid.es
BARAJAS – Centro Integrado Teresa de Calcuta	Plaza del Navío, 4 – 28042 Madrid	913 295 920	Metro: Alameda de Osuna (línea 5) Bus: 101, 105, 112, 114, 115, 151, 200	cssbarajas@madrid.es
CARABANCHEL – Plaza Elíptica	C/ Antonio Leyva, 86 – 28019 Madrid	915 655 661	Metro: Plaza Elíptica (líneas 6 y 11) Bus: 47, 55, 60, 81, 116, 155, 247 y E1	cssplazaeliptica@madrid.es
CARABANCHEL – Vista Alegre	C/ Eduardo Morales, 28, 28025 Madrid	913 602 980	Metro Vista Alegre (línea 5) Bus: 34	cssvistaalegre@madrid.es
CARABANCHEL – Zaida	C/ Zaida, 36 – 28019 Madrid	915 256 100	Metro: Carpetana (línea 6), Oporto (línea 5 y 6)	csszaida@madrid.es

Unidad	Dirección postal	Teléfono	Cómo llegar	Correo electrónico
			Bus: 17, 25, 55, 119	
CENTRO – Maravillas	C/ San Joaquín, 10 – 28004 Madrid	915 888 818	Metro: Tribunal (líneas 1 y 10) Bus: 40, 149 y M20	cssmaravillas@madrid.es
CENTRO – Puerta de Toledo	C/ La Paloma, 39 – 28005 Madrid	915 885 067	Metro: Puerta Toledo (línea 5) Bus: 3, 17, 18, 23, 35, 41, 60, 148, C1 y C2.	cssptoledo@madrid.es
CHAMARTÍN – Santa Hortensia	C/ Santa Hortensia, 15 – 28002 Madrid	915 106 850	Metro: Prosperidad (línea 4), Alfonso XIII (línea 4) Bus: 9, 43, 72, 73 y 122	csstahortensia@madrid.es
CHAMBERÍ – Marta Esquivias Tallada	C/ Pontevedra, 1 – 28015 Madrid	915 499 900	Metro: Quevedo (línea 2), Moncloa (líneas 3 y 6) y Argüelles (líneas 3, 4 y 6) Bus: 2, 16, 61	csschamberi@madrid.es
CIUDAD LINEAL – Luis Vives	C/ Hnos. Garcia Noblejas ,160– 28037 Madrid	914 402 360	Metro: Simancas (línea 7) Bus: 4, 38, 48, 70 y 109	cssluisvives@madrid.es
CIUDAD LINEAL – Canal de Panamá	C/ Padre Coloma 2 28027 Madrid	913 541 797	Metro: Bº Concepción (línea 7) Bus: 70, 48	csscanaldepanama@madrid.es
FUENCARRAL-EL PARDO – Badalona	C/ Badalona, 122 – 28034 Madrid	915 883 297	Metro: Fuencarral (línea 10) Bus: 66, 125, 137 y 178	cssbadalona@madrid.es
FUENCARRAL-EL PARDO – San Vicente de Paúl	C/ Buitrago de Lozoya, 22 – 28035 Madrid	915 881 662	Metro: Antonio Machado (línea 7) Bus: 42, 127 y 132	cssvicentepaul@madrid.es
HORTALEZA – Concepción Arenal	C/ Javier del Quinto, 12 – 28043 Madrid	913 821 561	Metro: Canillas (línea 4), Mar de Cristal (líneas 4 y 8) Bus: 73	csscarenal@madrid.es
HORTALEZA El Querol	C/ Vélez Rubio, 1 – 28033 Madrid	913 846 546	Metro: Manoteras (línea 4) Bus: 129, 29 y 7	csscarenal@madrid.es
LATINA – Gallur	C/ Gallur, 24 – 28047 Madrid	914 220 340	Metro: Laguna (línea 6) Bus: 17, 25, 31, 55 y 119 Renfe: Laguna	cssgallur@madrid.es
LATINA – Los Yébenes	C/ Los Yébenes, 241 – 28047 Madrid	917 196 500	Metro: Eugenia de Montijo (línea 5) Bus: 31	cssyebenes@madrid.es
LATINA – Fuerte de Navidad	C/ Fuerte de Navidad, 15 – 28044 Madrid	914 800 367	Metro: Aluche (línea 5) Bus: 17, 34, 117 y 155 Renfe: Maestra Justa Freire-Polideportivo Aluche	cssfuertedenavidad@madrid.es
MONCLOA-ARAVACA – Dehesa de la Villa	C/ Antonio Machado, 22 – 28035 Madrid	913 730 224	Metro: Antonio Machado (línea 7), Valdezarza (línea 7) Bus: 126, 127 y 132	cssdehesavilla@madrid.es
MONCLOA-ARAVACA – Infante Don Juan	Paseo Moret, 3 – 28008 Madrid	915 886 913	Metro: Moncloa (líneas 6 y 3) Bus: 1, 44, 46, 82, 83, 132, 133, G, A	cssdehesavilla@madrid.es

Unidad	Dirección postal	Teléfono	Cómo llegar	Correo electrónico
MONCLOA- ARAVACA- CSS Aravaca	C/ Zarza, 20, 28023 Madrid	915 886 913	Metro: NO BUS: EMT 160 y 161, Interurbanos 656, 656 a, 657	cssaravaca@madrid.es
MORATALAZ – Fuente Carrantona	C/ Fuente Carrantona, 12 – 28030 Madrid	915 887 462	Metro: Pavones (línea 9) Bus: 8, 20, 30, 32, 71, 100, 140, 142 y 144	cssfcarrantona@madrid.es
PUENTE DE VALLECAS – San Diego	C/ Javier de Miguel, 10 c/v a C/ Carlos Martín Álvarez – 28018 Madrid	917 571 900	Metro: Portazgo (línea 1) Bus: 57, 103, 111, 144 y 310	csssandiego@madrid.es
PUENTE DE VALLECAS – Ramón Pérez de Ayala	C/ Marismas, 24 c/v a C/ Ramón Pérez de Ayala, s/n – 28038 Madrid	915 021 915	Metro: Buenos Aires (línea 1) Bus: 54, 141, 143	cssperezayala@madrid.es
PUENTE DE VALLECAS – Pablo Neruda	C/ Gerardo Diego, 8 – 28018 Madrid	913 806 840	Metro: Miguel Hernández (línea 1) Bus: 10, 57, 144 y 310	csspabloneruda@madrid.es
PUENTE DE VALLECAS – Entrevías	C/ Yuste, 20 – 28053 Madrid	915 079 271	Bus: 102, 103 y 111 Renfe: Asamblea de Madrid- Entrevías	cssentrevias@madrid.es
RETIRO – Retiro	C/ José Martínez de Velasco, 22 – 28007 Madrid	915 571 300	Metro: Sainz de Baranda (líneas 6 y 9) Bus: 30, 56, 143 y 156	cssretiro@madrid.es
SALAMANCA – Guindalera	C/ Pilar de Zaragoza, 28 – 28028 Madrid	917 130 701	Metro: Diego de León (líneas 4, 5 y 6) Bus: 1, 43, 48 y 74	cssguindalera@madrid.es
SAN BLAS- CANILLEJAS – Torre Arias	C/ Torre Arias, 2 – 28022 Madrid	917 432 406	Metro: Canillejas (línea 5), Torre Arias (línea 5) Bus: 48, 77, 101, 105, 114, 115, 140, 151, 153	csstorrearias@madrid.es
SAN BLAS- CANILLEJAS – Luz Casanova	C/ Pobladura del Valle, 13 – 28037 Madrid	917 609 840	Metro: San Blas (línea 7), Simancas (línea 7) Bus: 4, 38, 48, 153	cssluzcasanova@madrid.es
TETUÁN – María Zayas	C/ San Enrique, 16 – 28020 Madrid	914 492 140	Metro: Estrecho (línea 1) Bus: 3, 64, 66, 124, 126, 128	cssmariazayas@madrid.es
TETUÁN – Vicente Ferrer	C/ Matilde Landa, 30 – 28029 Madrid	913 148 992	Metro: Ventilla (línea 9), Plaza Castilla (línea 9) Bus: 177 Renfe: Chamartín	cssvicenteferrer@madrid.es
USERA – San Filiberto	C/ San Filiberto, 7 – 28026 Madrid	915 656 020	Metro: Plaza Elíptica (líneas 6 y 11) Bus: 47, 55, 60, 81, 116, 247 y E1	csssanfiliberto@madrid.es
USERA – C. Integrado Loyola de Palacio	C/ Silvina, 10, 2ª planta – 28041 Madrid	915 006 846	Metro: San Fermín-Orcasur (línea 3) Bus: 18, 22, 23, 59, 78, 79, 85, 86, 123 y 130	cssloyolap@madrid.es

Unidad	Dirección postal	Teléfono	Cómo llegar	Correo electrónico
VICÁLVARO - Calahorra	C/ Calahorra, 11 - 28032 Madrid	917 753 150	Metro: Vicálvaro (línea 9) Bus: 4, 100, 106, 130, E3	csscalahorra@madrid.es
VICÁLVARO - Valdebernardo	C/ Ladera de los Almendros, 6 - 28032 Madrid	913 016 714	Metro: Valdebernardo (línea 9) Bus: 8, 71, 100, 130	cssvaldebernardo@madrid.es
VILLA DE VALLECAS Villa de Vallecas	C/ Peña Veiga, 6 - 28031 Madrid	913 807 599	Metro: Villa de Vallecas (línea 1) Bus: 54, 58, 103, 142	cssvallecas@madrid.es
VILLA DE VALLECAS Maria de Echarri y Martinez	Avda. Ensanche de Vallecas, 91- 28051 Madrid	913 016 730	Metro Valdecarros (línea 1) Bus 142	cssmariaecharri@madrid.es
VILLAVERDE - Huerta de Villaverde	C/ Huerta de Villaverde, 16 - 28021 Madrid	915 888 900	Bus: 22, 76, 79, 86, 131 Renfe: Puente Alcocer El Centro está ubicado en el mismo edificio de la Junta Municipal de Villaverde, y su entrada se encuentra en la fachada trasera.	csshuertavillaverde@madrid.es
VILLAVERDE - Eduardo Minguito	C/ Leonor Góngora, 62 - 28021 Madrid	914 058 725	Metro: Villaverde Bajo Cruce (línea 3) Bus: 85, 123 Renfe: Villaverde Bajo	csseduardominguito@madrid.es

Relación de servicios y ayudas sociales

Destinatarios	Ayuntamiento de Madrid	Comunidad de Madrid
Población en general	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayudas económicas de Especial Necesidad y/o Emergencia Social ▪ Apoyo con voluntariado ▪ Apoyo a entidades de la iniciativa social ▪ Actividades con voluntariado, integrada en los programas sociales gestionados en los Centros de Servicios Sociales ▪ Información y Orientación de requisitos para solicitud de Pensión no Contributiva 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Renta Mínima de Inserción (RMI)
Personas mayores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios de Ayuda a Domicilio: <ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar domiciliario - Lavandería - Comida a domicilio - Teleasistencia - Productos de Apoyo - Camas articuladas - Grúas ▪ Residencia de mayores con deterioro físico o relacional ▪ Residencia de mayores enfermos Alzheimer u otras demencias 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Residencias Mayores Validos ▪ Residencias temporales. ▪ Pisos tutelados de Mayores ▪ Centros de Día. ▪ Comedores de mayores. ▪ Ayudas para mejora y adaptación de la vivienda. ▪ Información y Orientación sobre tutela de adultos.

Destinatarios	Ayuntamiento de Madrid	Comunidad de Madrid
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centros de Día para personas con deterioro físico o relacional ▪ Centro de día para enfermos de Alzheimer u otras demencias ▪ Comedores de mayores ▪ Apartamentos para mayores ▪ Centros Municipales de Mayores ▪ Programa de Respiro Familiar ▪ Programa Aislamiento social ▪ Programa Maltrato a Mayores ▪ Programa Convive ▪ Programa “Cuidando a quienes cuidan” ▪ Programa de ejercicio físico al aire libre para personas mayores Moverse es Cuidarse. ▪ Ayudas económicas individuales para pequeños arreglos y adaptaciones en vivienda habitual ▪ Información y asesoramiento sobre Pensiones no Contributivas (PNC) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información y Orientación para Acogimiento Familiar Mayores. ▪ Ayudas individuales para acogimiento familiar de personas mayores. ▪ Instalación gratuita de Teléfono Mayores. ▪ Pensión no Contributiva.
Familia, infancia y adolescencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de conciliación y apoyo a familias con menores ▪ Centro Residencial para menores y sus familias ▪ Programa Apoyo Socioeducativo y Pre-laboral para adolescentes (ASPA) ▪ Centros de Día Infantiles ▪ Centros de Apoyo a la Familia (CAF) ▪ Centros Especializados de Atención a la Infancia (CAI) ▪ Puntos de encuentro familiar (PEF) ▪ Centros abiertos en inglés ▪ Apoyo con Educador/a Social ▪ Apoyo con voluntariado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acogimiento familiar menores. ▪ Ayudas Económicas para apoyar el Acogimiento Familiar de Menores ▪ Tutela y guarda de menores ▪ Residencia maternal ▪ Residencia para menores y jóvenes
Mujer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género (SAVG) 24 horas ▪ Centros de Día de Atención a la Mujer ▪ Red de Centros contra la Trata y Explotación sexual ▪ Centro de Crisis 24 horas Contra la Violencia Sexual 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centros de Día para Mujeres ▪ Centros residenciales para mujeres en situación de exclusión social
Sectores de población con necesidades específicas	<p>Personas sin Hogar</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación sobre Programas y Centros para Personas sin Hogar: ▪ Centros de Acogida ▪ Centros Abiertos ▪ Pisos de Integración ▪ Programas preventivos y de integración social. ▪ Centros de Alta y Media Exigencia ▪ Centros de Baja Exigencia ▪ Alojamientos temporales ▪ Campaña de Frío. ▪ Equipos de Calle/Unidades Móviles 	

Destinatarios	Ayuntamiento de Madrid	Comunidad de Madrid
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Talleres Inserción Sociolaboral ▪ Tramitación Renta Mínima de Inserción7IMV 	
Sectores de población con necesidades específicas	Personas con discapacidad <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de ayuda a domicilio: auxiliar domiciliario ▪ Ayudas económicas individuales para pequeños arreglos y adaptaciones en vivienda habitual ▪ Programas de Asesoramiento ▪ Programas de Apoyo y Respiro Familiar ▪ Centro de Día Navas de Tolosa ▪ Centro Ocupacional Villaverde ▪ Servicio de Intérprete de Lengua de Signos Española 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plazas en Centros residenciales y ocupacionales para personas con discapacidad. ▪ Centros de Día de Atención a Personas con Discapacidad física y/o sensorial.
Sectores de población con necesidades específicas	Personas solicitantes de reconocimiento de Dependencia Actuaciones realizadas por el Ayuntamiento: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información y orientación para presentar solicitud de Dependencia ▪ Tramitación de solicitudes ▪ Realización Informes Sociales de Dependencia ▪ Tramitación y seguimiento de servicios reconocidos en el Programa Individual de Atención (PIA) 	Actuaciones realizadas por la Comunidad de Madrid: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valoración y reconocimiento del grado y nivel de dependencia ▪ Elaboración del Programa Individual de Atención (PIA) ▪ Prestación de Servicios

Otros datos de interés

A través del [Portal de datos abiertos](#) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de los Centros de Servicios Sociales. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Acuerdos en vigor de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por los que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas de Gobierno y de los Distritos en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdos en vigor de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por los que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e igualdad.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Artículo 39, 49, 50. de la Constitución Española de 1978.
- Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en las Corporaciones Locales, del año 1988, con firma de Convenios sucesivos de carácter anual.
- 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.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de Menores.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de julio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
- Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital.

Comunidad de Madrid

- Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción, en la Comunidad de Madrid.

- Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/2002 de 18 de diciembre de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de mejora de la calidad en la prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid.
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 4/2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Ayuntamiento de Madrid

- Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales Municipales, aprobado por Acuerdo Plenario de 22 de junio de 1989.
- Ordenanza municipal de 28 de septiembre de 2004, de Concesión de Prestaciones Sociales de carácter económico para situaciones de Especial Necesidad, y/o emergencia social en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto de 5 de noviembre de 2018 de la delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, por el que se aprueba la Instrucción 1/2018 sobre la organización de la atención en los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.
- Resolución de 8 de septiembre de 2020 del Secretario General Técnico del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social por la que se ordena la publicación del Decreto de fecha de 22 de julio de 2020 del Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social

por el que se aprueban los criterios para homogeneizar el empadronamiento en la red de Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Madrid, rectificado por Decreto de fecha 14 de agosto de 2020 de corrección de errores materiales en lo relativo a su Anexo de Instrucciones y su Anexo III.

- Acuerdo de 28 de junio de 2022 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueba la Ordenanza 10/2022, de 28 de junio, reguladora del servicio de ayuda a domicilio para personas mayores y personas con discapacidad y de los servicios de centros de día, residencias y apartamentos para personas mayores y de los centros municipales de Atención Integral Neurocognitiva.