

2021

Carta de Servicios

Servicio de Acompañamiento a Familias con Menores

Fecha de aprobación: 02 de julio de 2020
Fecha de evaluación: 17 de marzo de 2021

ÍNDICE

1. Presentación	2
2. Servicios prestados	5
3. Compromisos de calidad	7
Medidas de subsanación.....	9
Seguimiento y evaluación.....	10
4. Derechos y responsabilidades.....	10
5. Participación ciudadana	12
6. Gestiones y trámites	13
7. Datos de carácter general.....	13
Órgano directivo y unidades prestadoras. Datos de contacto	13
8. Normativa.....	14

1. Presentación

El Servicio de Acompañamiento a Familias con Menores (SAF Menores), un apoyo para las familias en el cuidado y acompañamiento de niñas y niños.

El servicio de Acompañamiento a Familias con Menores (en adelante SAF Menores) es una prestación de los Servicios Sociales Municipales dirigida a facilitar las funciones de crianza, la conciliación sociofamiliar y el mejor desarrollo de las niñas y los niños en su entorno, basado en una atención inclusiva.

Los objetivos del Servicio son:

- Acompañar a las familias con escasos recursos económicos y sin red familiar de apoyo, facilitando la conciliación y el ejercicio de sus responsabilidades en la crianza.
- Apoyar la atención de las y los menores proporcionándoles cuidados personales en el domicilio y colaborando en tareas domésticas, cuando sea preciso, con el fin de propiciar su permanencia en el seno familiar.
- Garantizar la asistencia de las niñas y niños a los centros escolares y otros recursos socioeducativos y/o de tratamiento, acompañándolos en los traslados.
- Complementar la organización familiar, sin suplir la responsabilidad parental, para atender de manera puntual situaciones de necesidad asociadas a deterioro personal y social, prevenir situaciones de riesgo y promover la adquisición de habilidades en la organización familiar.

Este servicio está destinado a familias que requieran intervención de los servicios sociales, con menores de edad a su cargo y que se encuentren en alguna de estas circunstancias:

- Con escasos medios económicos y sin red de apoyo, cuyos progenitores, debido a sus horarios laborales, no tienen disponibilidad suficiente para el cuidado y atención de sus hijas/os.
- En riesgo social y que tengan dificultades para ejercer sus funciones como madres y/o padres.

- Que atraviesan situaciones adversas o de crisis que puedan poner en riesgo el sistema de cuidados y crianza, al desbordar temporalmente la capacidad de respuesta de los padres y madres o los recursos familiares, tales como hospitalización de padre, madre, o tutor, y/o enfermedades graves de estos.

El acceso al SAF Menores se realiza a través de los Centros de Servicios Sociales Municipales de la Ciudad de Madrid donde, conjuntamente con la familia, se valora si el servicio es adecuado y se determinan los objetivos y modalidad de prestaciones a realizar. Es un servicio de carácter temporal, sujeto a seguimiento para su mejor adaptación a la evolución familiar.

El servicio se presta en el domicilio o fuera de él a través de personal auxiliar con formación en atención a menores, mediante la contratación de entidades prestadoras.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer visible a la ciudadanía los servicios que el Ayuntamiento de Madrid presta a las familias con escasos recursos económicos y deficiente red familiar de apoyo para facilitar la crianza.
- Evaluar la calidad de los servicios prestados, al objeto de mejorarla, mediante el establecimiento de niveles o estándares de calidad y los indicadores de medida apropiados.
- Dar a conocer los derechos de quienes disfrutan de este servicio, y las responsabilidades y deberes que contraen al beneficiarse de ellos.
- Promover la mayor participación e implicación de las y los menores y sus familias en la mejora de los servicios prestados.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.
- Aumentar el grado de satisfacción de las y los menores y sus familias con los servicios prestados.

Asimismo, esta Carta de Servicios de Servicio de Acompañamiento a Familias con Menores (SAF-Menores) trabaja en línea con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Esta agenda se estructura en torno a 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal.

Esta Carta se alinea con los Objetivos: 3. Salud y Bienestar, 5. Igualdad de Género, 10. Reducción de las desigualdades y 17. Alianzas para alcanzar los objetivos; como base para la consecución del resto de objetivos.

Esta Carta de Servicios está relacionada con los ODS:

3. Salud y Bienestar

Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todas las edades

5. Igualdad de Género

Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas

10. Reducción de las desigualdades

Reducir la desigualdad en los países y entre ellos

17. Alianzas para alcanzar los objetivos

Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.



En el Ayuntamiento de Madrid están vigentes en la actualidad en el ámbito de Familia e Infancia las siguientes Cartas de Servicios:

- Centros de Atención a la Infancia (CAI)
- Centros de Apoyo a Familias (CAF)
- Educación Social
- Centros de Servicios Sociales-Atención Social Primaria

El Servicio de Acompañamiento a Familias con Menores en cifras

859 familias diferentes atendidas	1.243 niñas/os atendidas/os	69.602,50 horas de servicio prestadas	1.396.826,68 € coste total del servicio	1.389.099,22 € aportación del Ayuntamiento	7.727,46 € aportación de las familias
-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------	---	--	---------------------------------------

Datos 2020

2. Servicios prestados

Acompañamiento y cuidado a las niñas y los niños:

En el domicilio:

- Permanencia en el domicilio acompañando a las niñas y niños en ausencia o incapacidad temporal de las personas adultas responsables.
- Atención personal en tareas de higiene, vestido y preparación de alimentos dirigida a niñas y niños.
- Apoyo y supervisión de las tareas que correspondan a las/os menores, según su edad, para la adquisición de capacidades de su autonomía personal.

Fuera del domicilio:

- Durante la participación de las personas adultas responsables en actividades impulsadas por el Ayuntamiento y que contribuyan a alcanzar los objetivos individuales planteados por los servicios sociales.
- Durante la atención de las niñas y niños en centros sanitarios, en situaciones de especial necesidad, cuando así se valoren.

Acompañamiento en desplazamiento individual y colectivo:

- Traslados entre el domicilio y los lugares a los que acuden las niñas y niños como complemento de sus actividades docentes, tratamientos psicoterapéuticos o determinadas necesidades personales.

Apoyo en tareas del hogar:

- Realización de tareas domésticas (limpieza, compra, elaboración de comida, entre otras).
- Pautas para adquirir hábitos de organización en el ámbito familiar.

Información:

El profesional de referencia (trabajador/a social municipal) valora con la familia, en base a la información facilitada, la idoneidad del servicio, e informa sobre las condiciones generales de acceso y prestación del servicio.

Al producirse el alta e inicio del servicio, la entidad prestadora informará de las condiciones particulares del servicio, las tareas que se incluyen, horario, personal auxiliar y de coordinación de referencia, teléfonos de contacto y obligaciones de la familia, la cual firmará un documento de conformidad.

Horarios de prestación del servicio:

Con carácter general, el servicio se prestará, de lunes a viernes de 7 a 22 horas y el sábado de 7 a 15 horas.

Con carácter excepcional se podrán realizar servicios con horarios especiales. Se considera horario especial:

- De lunes a viernes laborables de 6 a 7 de la mañana y de 22 a 23 horas.
- Sábados de 15 a 22 horas.
- Domingos y festivos estipulados en el calendario laboral para el municipio de Madrid, además 24 y 31 de diciembre.
- Horario nocturno de 23 a 6 horas.

Coste del servicio:

La familia aportará en función de su renta, según [baremo vigente](#).

Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:

- 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:

- La página web: www.madrid.es/contactar.
- El teléfono gratuito 010 (o 915 298 210 desde fuera de Madrid).
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.

- El Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid.
- 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.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Informamos a todas las familias usuarias durante la tramitación en servicios sociales y al ser dadas de alta, sobre las **condiciones generales y particulares** del servicio, así como de las **obligaciones** que le corresponden a la familia. El objetivo es que la valoración por parte de las familias respecto a la información recibida sea igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 1.1. Valoración de las familias de la información recibida por parte de los servicios sociales durante la tramitación.

Indicador 1.2 Valoración de las familias de la información recibida por parte de la entidad prestadora al ser dadas de alta.

Compromiso 2

El **inicio** de la prestación del SAF Menores se realizará, desde la recepción de la orden de alta por parte de la entidad ⁽¹⁾, en un **plazo** de:

¹ Excepto en las altas programadas en las que se proponga una fecha de inicio posterior a los plazos establecidos.

- 9 horas si el servicio es urgente
- 3 días naturales en los servicios de cuidado y acompañamiento a niñas y niños en el domicilio y en desplazamientos
- 7 días naturales en los servicios de atención doméstica y grupal.

Indicador 2.1. Altas en el SAF Menores. *Indicador informativo*

Indicador 2.2. Porcentaje de altas urgentes que se inician en el plazo de 9 horas.

Indicador 2.3. Porcentaje de altas de servicios de cuidado y acompañamiento a niñas y niños y en desplazamientos que se inician en el plazo de 3 días naturales.

Indicador 2.4. Porcentaje de altas de servicios de atención doméstica y grupal que se inician en el plazo de 7 días naturales.

Compromiso 3

Atendemos e informamos a las familias usuarias con un **trato amable y respetuoso**. El objetivo es que al menos el 80% de las familias valoren el trato recibido con una puntuación igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10

Indicador 3.1. Porcentaje de familias usuarias que valoran el trato con una puntuación igual o superior a 8.

Compromiso 4

El servicio de SAF Menores se prestará por personal cualificado ⁽¹⁾ que cuenta con la preparación adecuada para un correcto **desempeño de las tareas**. El objetivo es que la valoración por parte de las familias respecto al desempeño de las tareas sea igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.

¹ El personal auxiliar estará en posesión de, al menos, las siguientes titulaciones: certificado de profesionalidad de auxiliar de ayuda a domicilio, formación profesional de auxiliar de integración social o, en su defecto, tener una experiencia de tres años en el SAF Menores.

Indicador 4.1. Valoración del desempeño de las tareas del personal.

Compromiso 5

Todo el personal auxiliar que se incorpore a la prestación del SAF Menores recibe 40 horas de **formación inicial específica** en atención a menores y familias en dificultad social.

Indicador 5.1. Porcentaje de personal auxiliar que ha recibido 40 horas de formación inicial.

Compromiso 6

Garantizamos la cobertura del SAF Menores con un adecuado número de profesionales para hacer frente a la atención cotidiana y cubrir las **incidencias** en el menor tiempo posible. El objetivo es que la valoración

por parte de las familias respecto a la cobertura de personal en caso de incidencias sea igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.

Indicador 6.1. Valoración de las familias usuarias sobre la resolución de incidencias relacionadas con el personal.

Compromiso 7

La **valoración global** otorgada por las familias usuarias del SAF Menores a la atención y al servicio recibido será igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 7.1. Valoración global de las familias con la atención y el servicio recibido.

Compromiso 8

Contestamos 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 2 meses.

Indicador 8.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAF Menores recibidas en el Departamento de Familia. *Indicador informativo*

Indicador 8.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAF Menores contestadas en un plazo máximo de 30 días naturales.

Indicador 8.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAF Menores contestadas en un plazo de 2 meses.

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: www.madrid.es, 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.
- 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.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular su seguridad y confidencialidad.
- Presentar sugerencias, felicitaciones y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio.

Las familias usuarias del SAF Menores en la ciudad de Madrid, tienen derecho, además, a:

- Recibir una información clara y detallada sobre el servicio que va a recibir en relación a la temporalidad, la modalidad, la frecuencia y el horario de las prestaciones, así como sobre sus derechos y responsabilidades.
- Tener asignado un/a trabajador/a social del Centro de Servicios Sociales que le corresponda, como profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención.
- Revisar las condiciones del servicio que recibe cuando sus circunstancias personales o familiares sufran modificaciones.

- Participar en las decisiones que les afecten en relación a la prestación del servicio y solicitar la baja voluntaria.
- Conocer el coste del servicio y su aportación económica al mismo, así como las modificaciones que se puedan producir.
- Recibir el servicio con los mínimos cambios posibles y, en su caso, ser informadas, especialmente de los del personal auxiliar.
- A que se cumpla la legislación vigente y la normativa de los centros municipales de servicios sociales en materia de atención a menores.

Responsabilidades

Las familias usuarias del SAF Menores en la ciudad de Madrid tienen la responsabilidad de:

- Cumplir lo establecido en las condiciones de acceso y aportar la información necesaria para mantener el derecho al SAF Menores y una buena calidad del mismo.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que afecte a la prestación y pudiera dar lugar a su modificación, suspensión o extinción.
- Facilitar al personal de coordinación y auxiliar que presta el servicio el acceso a la vivienda y los medios necesarios para la realización de las tareas asignadas.
- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia la dignidad del personal que acude a su domicilio, colaborando en todo aquello que le sea posible.
- Informar a los centros educativos y de actividades sobre el horario y nombre de la persona auxiliar que va a prestar el servicio, en los casos de acompañamiento en desplazamientos.
- Comunicar a la entidad prestadora con la antelación establecida las ausencias, modificaciones y cambios de horario de la prestación, así como el reinicio tras una suspensión temporal.
- Realizar la aportación económica que corresponda, según el baremo vigente.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

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.
- **Proposiciones** 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 y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación al SAF Menores se puede participar por las siguientes vías:

- a través de la página web madrid.es/infancia se realizan encuestas sobre temas de interés que pueden ser de utilidad para conocer las demandas de la ciudadanía.
- a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias; se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicios recibidos.

6. Gestiones y trámites

Presencialmente: en el Centro de Servicios Sociales del Distrito en que el niño, niña o adolescente tenga su domicilio de empadronamiento. Es necesario solicitar cita previa con el/la profesional municipal de referencia.

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figura el trámite que la ciudadanía puede realizar relacionados con el [Servicio de Apoyo a las Familias con Menores](#).

7. Datos de carácter general

Órgano directivo y unidades prestadoras. Datos de contacto

Órgano directivo

Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social:
Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud
Paseo de la Chopera 41 (28045 Madrid)
914 801 109

[dgfieje@madrid.es](mailto:dgfiej@madrid.es)

Unidades prestadoras del servicio

Subdirección General de Familias e Infancia

Paseo de la Chopera 41 (28045 Madrid)

915 880 757

sginfanciafamilia@madrid.es

Departamento de Familia

Paseo de la Chopera 41 (28045 Madrid)

914 801 567

dfamilia@madrid.es

Las **Unidades gestoras** del Servicio de Apoyo a Familias con Menores son cada uno de los [Centros de Servicios Sociales Municipales](#) de los 21 Distritos de la Ciudad de Madrid.

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid;
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

Normativa específica.

Internacional

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada y proclamada por Naciones Unidas, de 10 de diciembre de 1948.
- Convención de Naciones Unidas de los Derechos del Niño, de 1989, ratificada por España en 1990.
- Carta Europea de los Derechos del Niño de 1992.
- Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad de 2006, ratificado por España en 2007

Estatal

- Artículo 39 de la Constitución Española de 1978, que establece que los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia, y la protección integral de los menores.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Plan concertado para el desarrollo de prestaciones básicas de servicios sociales en corporaciones locales 1988.
- Ley Orgánica 8/2015, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia modificación parcial de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, la Ley de Enjuiciamiento Civil y la Ley Orgánica 4/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- 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

Autonómica

- Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia 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 11/2003, de 27 de marzo, de 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.

Ayuntamiento de Madrid

- Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid PLIAM 2016-2019.
- Pliegos Técnicos y Administrativos del Contrato de Gestión de Servicio Público para la prestación del Servicio Municipal de “Servicio de Apoyo a familias con menores (SAF MENORES)” en la ciudad de Madrid.