

Carta de Servicios 2021

Servicio de Acompañamiento a Familias con Menores

Apoyo para las familias en el cuidado y acompañamiento de niñas y niños.

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

Datos 2020



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Acompañamiento y cuidado a las niñas y los niños en el domicilio.
- > Acompañamiento en desplazamiento individual y colectivo.
- > Apoyo en tareas del hogar.
- > Información.
- > Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

Coste del servicio según [baremo vigente](#).

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos :

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. La valoración por parte de las familias respecto a la información recibida, será como mínimo de 8,5 en una escala de 0 a 10.
2. El **inicio** de la prestación del SAF Menores se realizará, desde la recepción de la orden de alta ⁽¹⁾, en un **plazo** de:
 - 9 horas si el alta 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.
3. Atendemos e informamos a las familias usuarias con un **trato amable y respetuoso**. Al menos el 80% de las familias valorará el trato recibido con una puntuación igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10.
4. El servicio de SAF Menores se prestará por personal cualificado ⁽²⁾ que cuenta con la preparación adecuada para un correcto **desempeño de las tareas**. El objetivo es que la valoración por parte

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

² 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.

de las familias respecto al desempeño de las tareas sea igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.

5. Todo el personal 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.
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.
7. La valoración global otorgada por las familias usuarias del SAF Menores a la **atención y al servicio recibido** será como mínimo de 8,5 en una escala de 0 a 10.
8. Contestamos el 70% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte [madrid.es](#) - Tramitar [sede.madrid.es](#) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](#) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](#) - Participar [madrid.participa](#) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](#) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](#) .

También en el teléfono gratuito [010](#) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)