

Carta de Servicios 2022

Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores

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

819	1.141	102.528,5	2.119.533,48 €	2.109.554,96€	9.978,51€
familias diferentes atendidas	niñas/os atendidas/os	horas de servicio prestadas	coste total del servicio	aportación Ayuntamiento	aportación familias

Datos 2021



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Cuidado personal a los menores.
- > Acompañamiento en desplazamiento individual y colectivo.
- > Apoyo en la adquisición de hábitos de organización doméstica.
- > Apoyo y orientación de un equipo interdisciplinar.
- > 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 SERCAF-Menores se realizará, desde la recepción de la orden de alta ⁽¹⁾, en un **plazo** de:
 - 9 horas si el servicio responde a una crisis sobrevenida.
 - 48 horas para las altas de emergencia.
 - 4 días naturales en los servicios de cuidado personal, acompañamiento en desplazamientos, atención grupal y altas de carácter extraordinario.
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 SERCAF-Menores se prestará por personal cualificado 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 8,5 en una escala de 0 a 10

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

5. El 100% del personal auxiliar que se incorpore a la prestación del SERCAF-Menores recibe 40 horas de **formación inicial específica** en atención a menores y familias en dificultad social. (Literal Informe de Evaluación)
6. Garantizamos la cobertura del SERCAF- Menores con un adecuado número del personal auxiliar para hacer frente a la atención cotidiana y cubrir las **incidencias sobrevenidas** 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 6,5 en una escala de 0 a 10.
7. La valoración global otorgada por las familias usuarias del SERCAF-Menores a la **atención y al servicio recibido** será como mínimo de 8,5 en una escala de 0 a 10.
8. Valoración global por parte de las familias beneficiarias del “Equipo Home Visiting” en relación con la **atención recibida** y la **adaptación del horario** a las necesidades de las familias .El objetivo es que la valoración en la atención y la flexibilidad del horario sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.
9. 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](tel: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](#)

Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es | Aprobada 02/07/2020-Evaluada 10/03/2022