



# **JORNADAS SOBRE ATENCIÓN EN CRISIS Y CONFLICTOS FAMILIARES**

**DESDE LOS CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF)  
DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

**LOS CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF).  
ATENCIÓN A DIVERSAS SITUACIONES DE DIFICULTAD  
FAMILIAR**

M<sup>a</sup> Rosario Sanz Cuesta

Psicóloga. Jefa del Departamento de  
Familia.

Dirección General de Familia, Infancia,  
Educación y Juventud

# ESTRUCTURA DE LA PONENCIA

- Ciudad de Madrid: algunos datos de población
- Necesidades de los ciudadanos = recursos de apoyo = coordinación de la atención
- Centros de Apoyo a Familias (CAF)
  - Breve presentación: definición y servicios que prestan
  - Principales datos de atención
  - Perfil de personas atendidas
  - Principales demandas atendidas
  - Algunas conclusiones



# Ciudad de Madrid: datos de población

## Habitantes (Padrón Municipal a 1 enero 2014)

3.176.508 población total.....(menos 93.353 desde 2010)

507.784 menores de 18 años (16%)..... (menos 13.055 desde 2010)

## Tendencia = envejecimiento de la población

- Aumenta el número de personas de 35 años y más hasta situarse en un 64%
- Disminuye el número de personas de 0 a 34 hasta situarse en un 36%:
  - 0 a 19 años 17,5%
  - 20 a 34 años 18,5%

## Hogares (Censo 2011)

- 1.320.000 hogares
- tamaño medio hogar 2,6
- unipersonales 29%
- monoparentales 10% (con menores de 25 años: 4,5%)
- pareja con hijos 28%
- pareja sin hijos 20%

Aumento de hogares superior al crecimiento de la población (Censo 2001-2011:  
+22% hogares y +10% población)



## Respuesta del Ayuntamiento de Madrid a necesidades de los ciudadanos y de las familias

### Situaciones y necesidades específicas

*Diversos recursos municipales para familias y menores, en función de situaciones y necesidades específicas:* Centros de Servicios Sociales, Centros de Atención a la Infancia, Puntos de Encuentro Familiar, Servicio de Educación Social, Servicio de Ayuda a Domicilio, Centros Municipales de Salud, proyectos con adolescentes (apoyo personal e inserción sociolaboral), con mayores, de igualdad, para adicciones, etc. y servicios específicos de los Centros de Apoyo a las Familias.

### Situaciones comunes, dificultades y malestares cotidianos

*Importancia de dar respuesta también a situaciones de la vida cotidiana:* momentos vitales que producen dificultad por el cambio, crisis y conflictos, orientación para la convivencia... todos ellos comunes a la mayoría de las personas y de las familias = necesidad de dar respuesta universal, integral, cualificada y de fácil acceso = **Centros de Apoyo a las Familias (CAF)**

# Importancia del trabajo coordinado para el apoyo integral a las familias

Tradición en el Ayuntamiento de Madrid de coordinación de la atención a menores y familias:

- Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) desde 1996
- Consejos de atención a la infancia y la adolescencia, Ley 1/1999 Comunidad de Madrid:
  - Consejo de Área de la Ciudad de Madrid
  - Consejos Locales
  - Comisión de Apoyo Familiar
- Otros espacios sectoriales de coordinación

# CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF)

- Red municipal de apoyo creada en 2004 = décimo aniversario
- Red pública más extensa y con mayor cobertura de diversas necesidades familiares
- Multiservicios: permite ayudar a las familias en distintos aspectos, dificultades y circunstancias: posible atención en distintos servicios del CAF, simultánea o progresiva.
- Servicios novedosos y necesarios, no cubiertos por otros dispositivos públicos: entre otros, mediación familiar, atención a violencia intrafamiliar, etc
- Fomento de la capacitación de las familias y el trabajo comunitario
- Integrados por servicios de prevención y de atención
- Acceso directo, universal y gratuito

Permiten acompañar a las familias en la búsqueda de soluciones a su malestar o prevenirlo

# CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF)

## Qué son los CAF

Dispositivos municipales especializados, que ofrecen apoyo a las familias, para ayudarles a llevar a cabo sus funciones parentales y afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de las mismas, y para la atención y prevención de conflictos en el ámbito familiar

## A quienes se dirigen

A todas las familias de la ciudad de Madrid, independientemente de sus características y situación, así como a parejas en proyecto de constitución de nuevas familias

También realizan orientación y formación a profesionales que trabajan con familias





# CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF)

## Quienes forman los equipos

Equipos interdisciplinarios expertos en intervención familiar: psicólogos, abogados, trabajadores sociales, mediadores y personal administrativo

## Cómo se accede

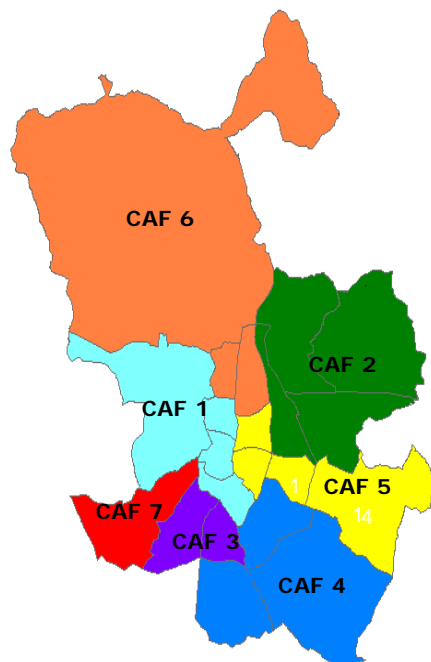
El acceso a los CAF puede ser directo, sin precisar derivación por otros recursos, previa petición de cita (presencial, telefónica o por correo electrónico)

## Qué horario tienen

De lunes a viernes, en horario de mañana y tarde: de 10 a 14 horas y de 16 a 20,30 horas (información y atención telefónica hasta las 18,30 horas)



# CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF)



CAF	DISTRITO
CAF 1	Centro, Arganzuela, Chamberí, Moncloa-Aravaca.
CAF 2	Ciudad Lineal, Hortaleza, San Blas, Barajas.
CAF 3	Carabanchel, Usera.
CAF 4	Puente Vallecas, Villa de Vallecas, Villaverde.
CAF 5	Salamanca, Retiro Vicálvaro Moratalaz.
CAF 6	Tetuán, Fuencarral El Pardo, Chamartín.
CAF 7	Latina

# Necesidades de las familias a las que responden los CAF

- Información sobre recursos y/o asuntos relacionados con la familia
- Orientación social, jurídica y psicológica
- Intervención en situaciones de:
  - Cambios y crisis evolutivas de la vida familiar
  - Dificultad o conflictos en las relaciones familiares
  - Agresividad o violencia en la familia
- Intercambio de experiencias y formación
- Integración en la red social

# Servicios que presta el CAF

1. **Información a familias y profesionales:** sobre el CAF u otros recursos para familias
2. **Orientación social:** evaluación, atención social y/o derivación a servicios internos o externos
3. **Asesoramiento jurídico en materia de familia:** información y orientación desde un punto de vista legal en asuntos relacionados con la familia (disolución del régimen económico matrimonial, herencias, filiación, divorcio/ruptura de pareja, etc.)
4. **Atención psicológica ante las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares:** orientación e intervención familiar, en función de la problemática presentada

## Servicios que presta el CAF

5. **Atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar:** intervención dirigida a todos los miembros de la familia que sufren o ejercen la violencia, con la finalidad de reducirla y prevenir violencias futuras. Coordinación con recursos específicos
6. **Mediación familiar:** apoyo profesional para ayudar a afrontar y gestionar situaciones de conflicto, promoviendo acuerdos consensuados (ruptura de pareja, discrepancias intergeneracionales, cuidado de mayores o dependientes, etc.) Acceso directo o a través de los Juzgados de Familia. Mediadores en CAF: psicólogos y abogados
7. **Espacio de relación para familias con niños de 0 a 3 años:** grupos de padres e hijos en los que, a través del juego y la información, se favorece la vinculación y la detección precoz de dificultades, el intercambio de experiencias y la creación de redes entre las familias

## Servicios que presta el CAF

8. **Formación a familias:** actividades de reflexión y formativas, programadas en función de necesidades detectadas en las familias que acuden y de demandas concretas de otros recursos, con la finalidad de promover la convivencia familiar. También se realiza formación a profesionales.
9. **Participación Comunitaria:** el CAF promueve la coordinación con la red social, así como la participación de las familias en actividades comunitarias, tanto organizadas por el CAF como por otras entidades sociales
10. **Bancos del Tiempo:** el CAF oferta crear redes de ayuda mutua entre ciudadanos, de intercambio de servicios, cuya unidad de valor es la hora. Pone en valor las capacidades de las personas

## 10 años de CAF: familias atendidas

AÑO	CAF activos	Familias distintas atendidas
2004	3	318
2005	6	3.553
2006	6	6.316
2007	6	9.042
2008	6	9.357
2009	6	11.948
2010	7	16.385
2011	7	19.714
2012	7	22.218
2013	7	25.412

## CAF Datos de atención por Servicio en 2013

	Familias	% *
<b>ATENCIÓN FAMILIAR</b>	<b>9.801</b>	<b>32,19</b>
Orientación social	1.467	4,82
Orientación jurídica	2.169	7,12
Atención psicológica	4.743	15,58
Atención Violencia Familiar	921	3,02
Programa 0-3	501	1,65
<b>MEDIACIÓN FAMILIAR</b>	<b>801</b>	<b>2,63</b>
Procedencia directa	692	2,27
Procedencia judicial	109	0,36
<b>FORMACIÓN</b>	<b>5.666</b>	<b>18,61</b>
<b>PARTICIPACIÓN SOCIAL</b>	<b>14.179</b>	<b>46,57</b>
Información	5.519	18,13
Participación Comunitaria	7.473	24,54
Bancos del tiempo	1.187	3,90

\* % sobre el total de las familias atendidas en los distintos servicios



## El CAF como multiservicio

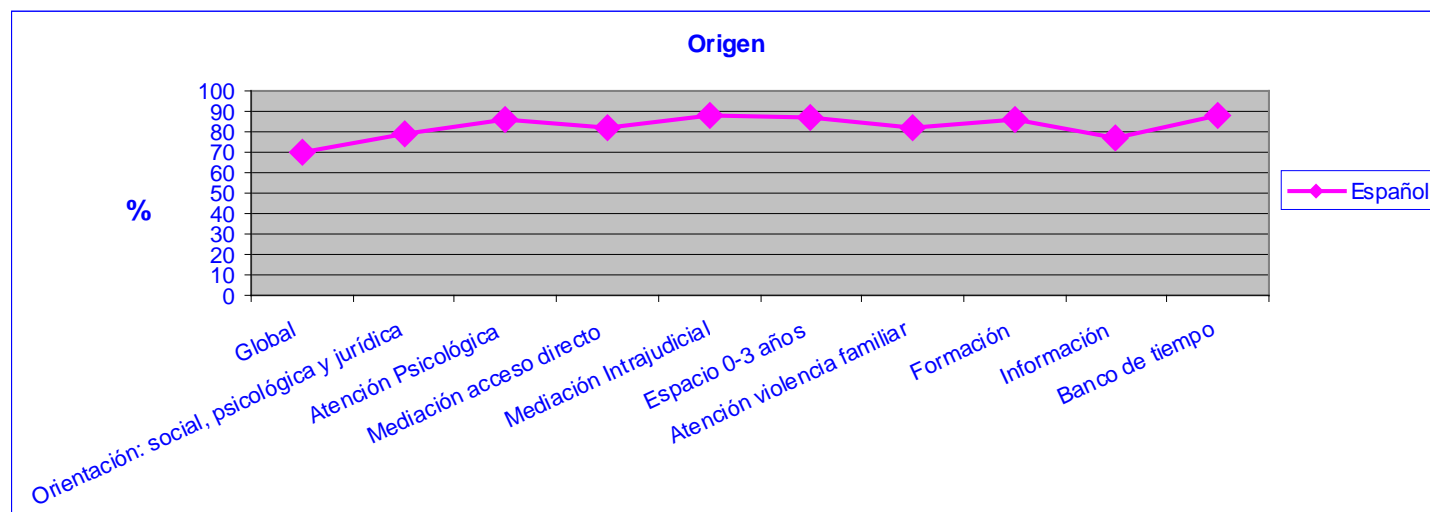
- Para atender diversas situaciones familiares
- Derivaciones internas, coordinación y atención simultánea o progresiva en distintos servicios del CAF
- Permite ayudar a la familia como un sistema, contemplar interacciones entre sus miembros y con el entorno

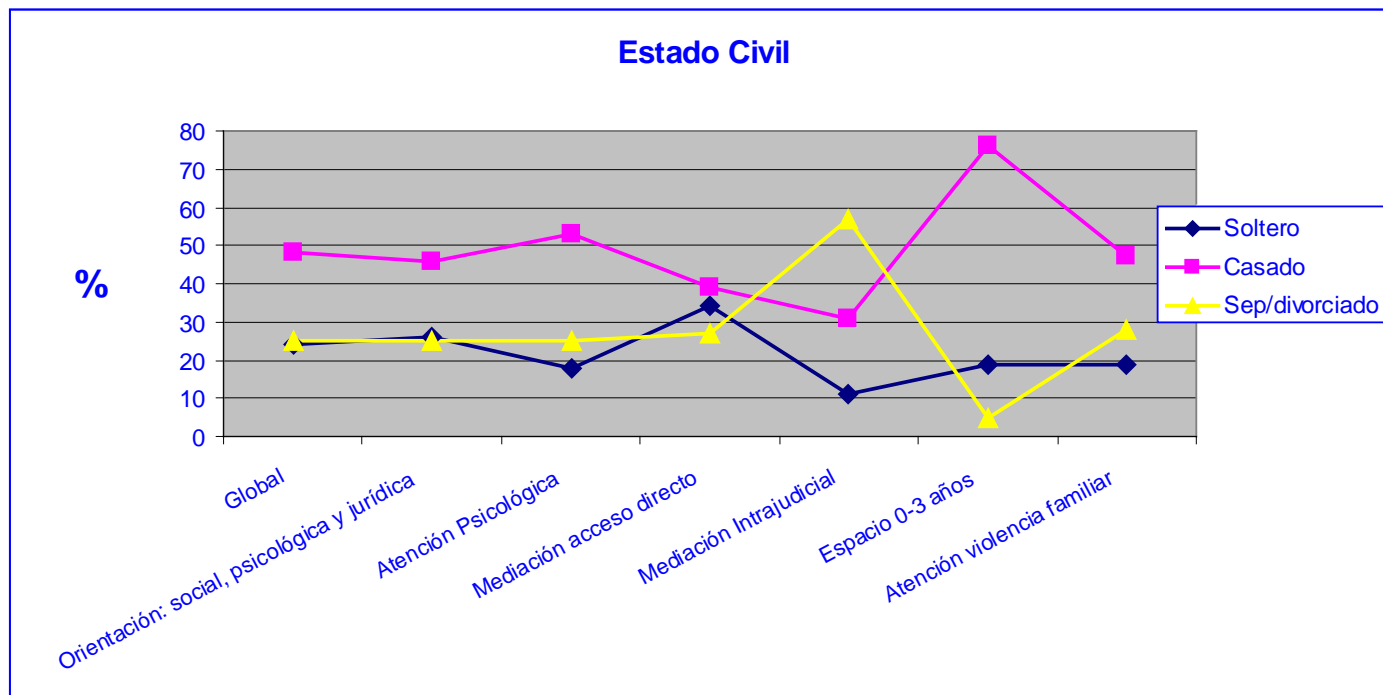
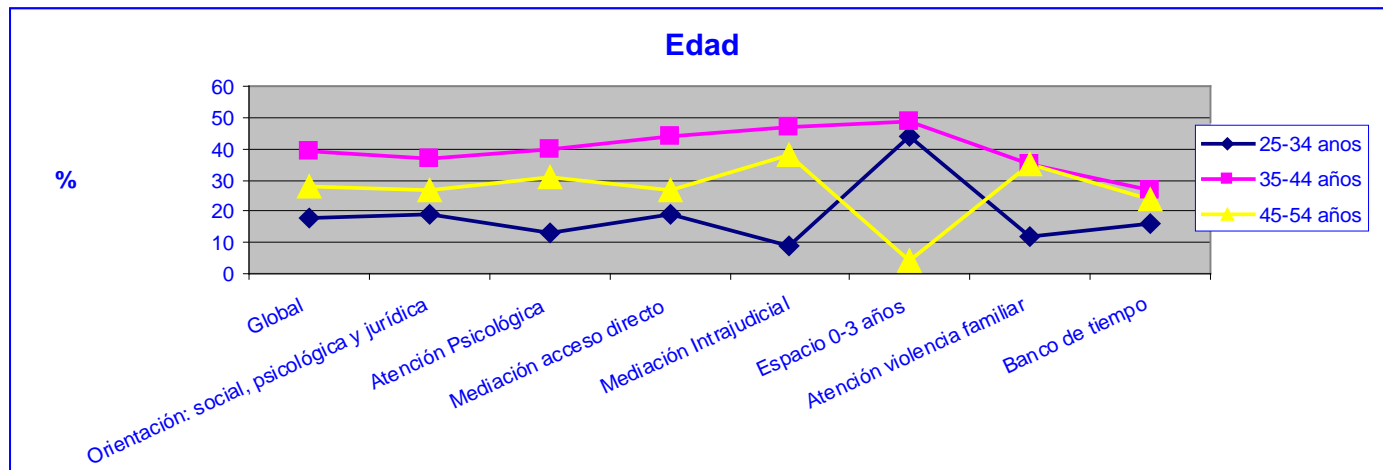
25.412 familias distintas atendidas en 2013 (35.681 personas)

El 10% de las familias son atendidas en dos servicios del CAF, y el 3% en tres o más

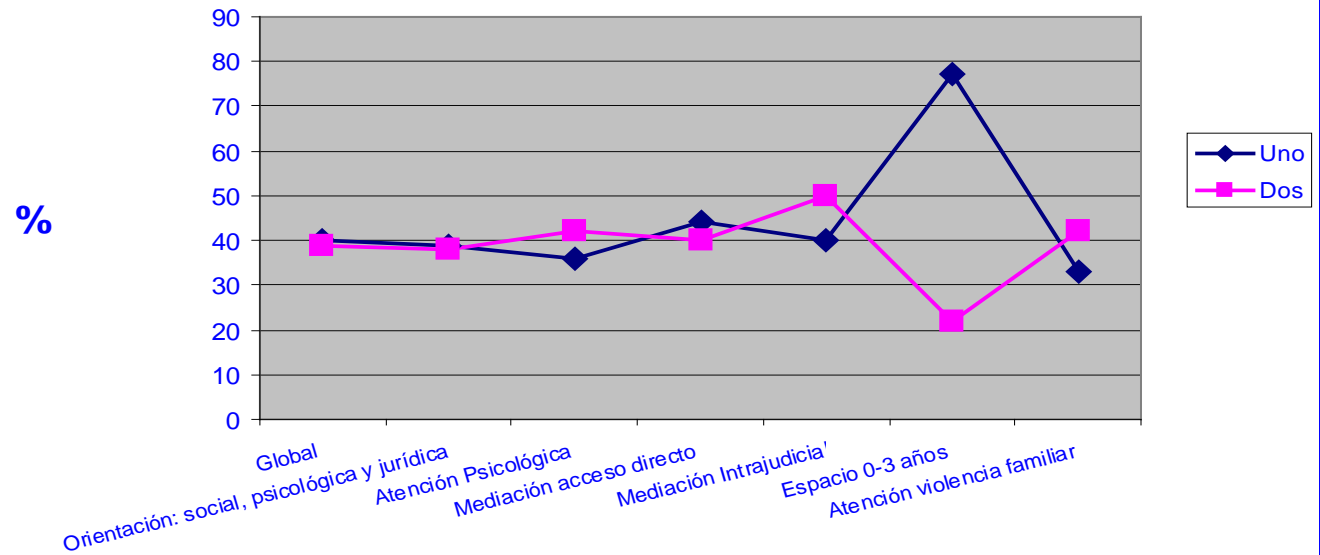
## Perfil mayoritario de personas atendidas en CAF

- **Mujer** (se incrementa el nº de hombres del 20% en 2010 al 30% en 2013)
- **Origen español** (se incrementa el nº de personas de origen extranjero del 22% en 2010 al 30% en 2013)
- **Edad entre 35 y 44 años**
- **Casado**
- Convivencia en **familia nuclear**
- **Con uno o dos hijos**
- **Estudios de secundaria y universitarios**
- **Con trabajo** (se incrementan los que están en paro del 21% en 2010 al 28% en 2013)
- **Madre, principal demandante del servicio** (aumenta la demanda realizada por los hijos del 7% en 2010 al 22% en 2013)

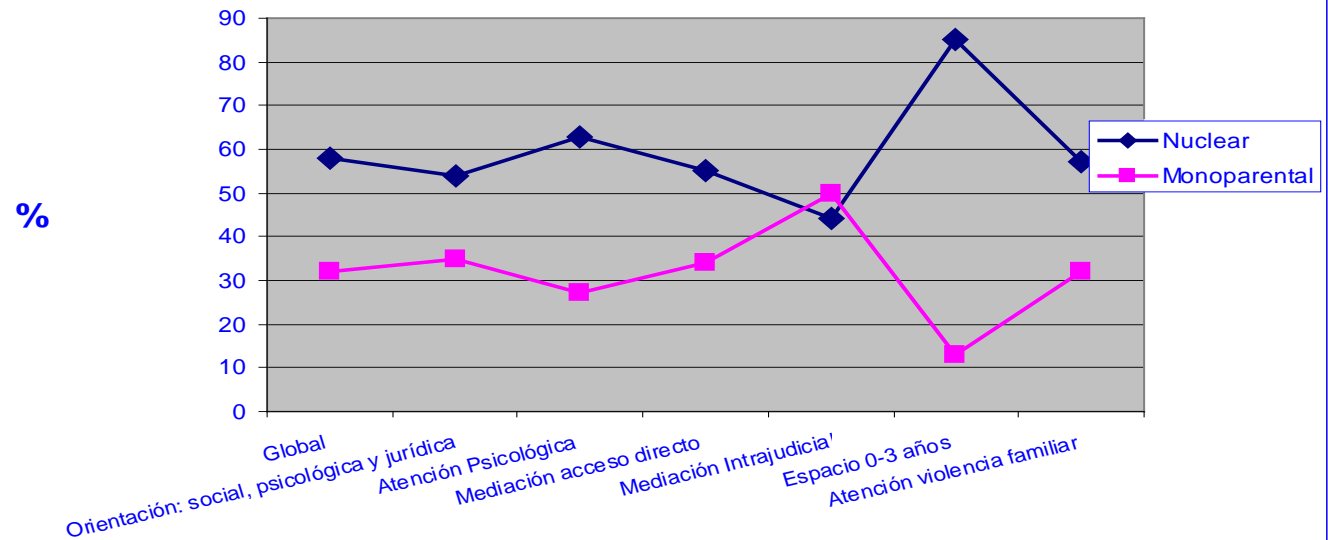


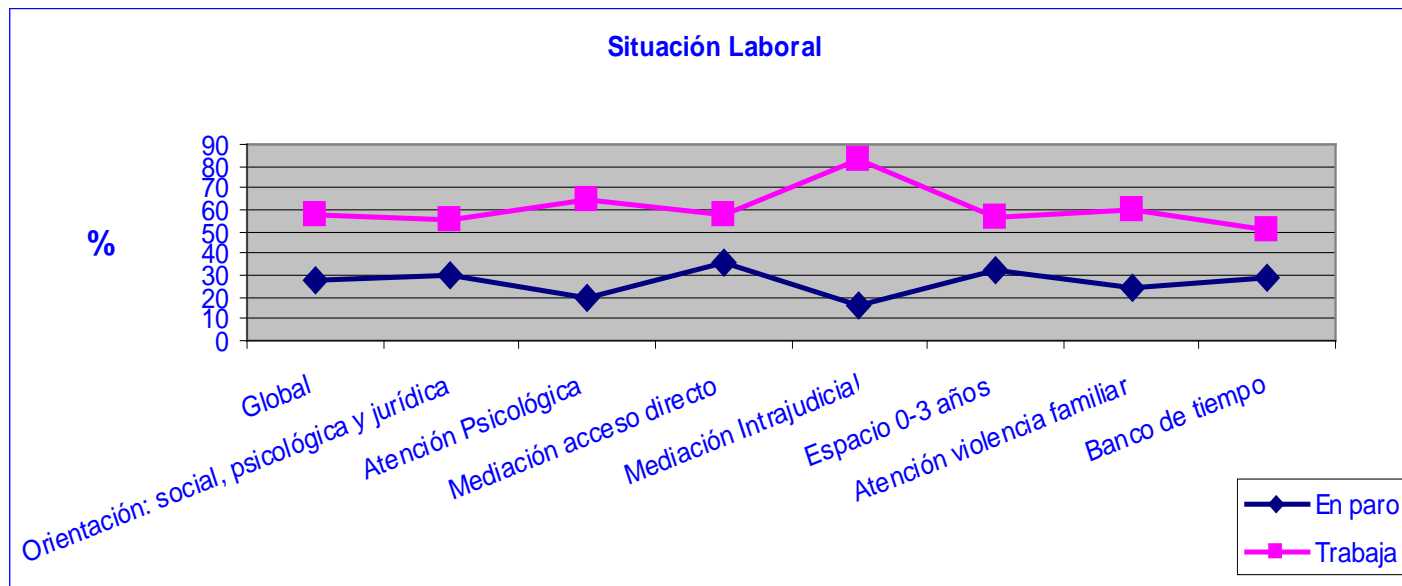
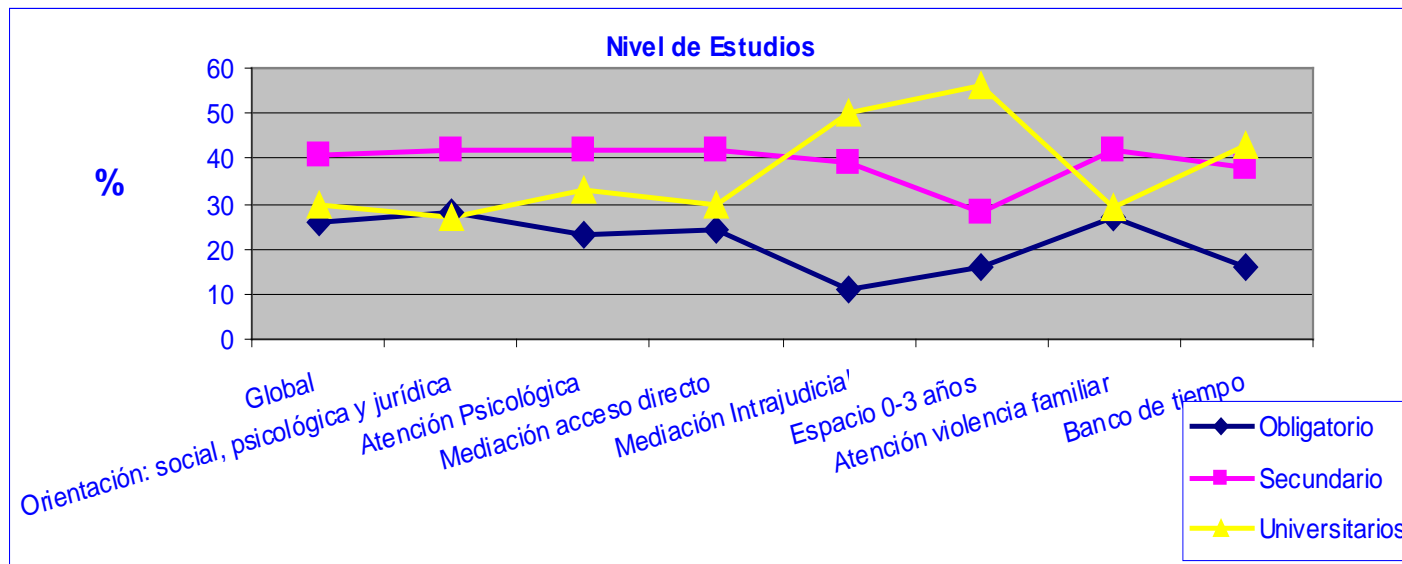


## Número de hijos



## Tipo de familia





# Principales demandas y dificultades atendidas en los CAF

- Ayuda para mejorar las relaciones de los padres con los hijos: pautas de crianza y educación..... 30%
  - Infancia (7 a 12 años) 20%
  - Adolescencia (13 a 18 años) 10%
- Problemas en la relación de pareja..... 20%
- Problemas en la relación con familia extensa..... 5%
- Situaciones de violencia intrafamiliar..... 3%

Dentro de éste 3%:

38% de hijos a padres

29% entre la pareja

10% con ex pareja

14% de padres a hijos = red de protección de menores





## Qué conseguimos con la oferta de servicios de los CAF, preventiva, pro activa, de fácil acceso para las familias

- Favorecer el aumento de la calidad de vida y bienestar en las familias
- Escuchar los problemas de la vida cotidiana... los que tienen todas las familias y que generalmente no se sabe donde pedir ayuda
- Prevenir agravamiento de las dificultades: una orientación o intervención precoz evita cronificación
- Ayudar a crecer a las familias, a que sean más autónomas
- Hacer la indicación del servicio más adecuado dentro del CAF, o fuera del mismo, así como el enfoque integral de la atención
  - Importancia de CAF como recurso coordinado con otros de la red de apoyo a las personas

- Cumplimos con el compromiso de PROCURAR EL BIENESTAR INDIVIDUAL Y FAMILIAR CON SERVICIOS SOCIALES ACCESIBLES Y DE CALIDAD, tal como recoge el Plan Estratégico del Ayuntamiento de Madrid; y en su conjunto el Plan de Familia, Infancia y Adolescencia de ciudad de Madrid.
- La atención preventiva a medio y largo plazo supone ahorro económico al prevenir un mayor malestar y cronificación.

Queremos que los ciudadanos de Madrid sigan recibiendo estos servicios de los CAF municipales y nos esforzamos para optimizarlos:

- Compromisos adquiridos en la Carta de Servicios \*
- Reflexión permanente y adaptación de objetivos y metodológica
- Recogida de aportaciones y sugerencias de mejora

\* *Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) aprobada en la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid el 23 enero 2014*



# MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN

[www.madrid.es](http://www.madrid.es) Servicios Sociales/Menores y Familias

[dfamilia@madrid.es](mailto:dfamilia@madrid.es)