

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS PRESTADOS

INTRODUCCIÓN



Carta de Servicios

# Centros de Apoyo a las Familias (CAF)



SUGERENCIAS y RECLAMACIONES

DERECHOS, RESPONSABILIDADES y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

DATOS DE LOCALIZACIÓN y CONTACTO

## I ntroducción

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de sus políticas de atención a las familias y a los menores, promueve la implantación de una red integrada por diferentes servicios y programas y pone a disposición de los ciudadanos, entre otros, los Centros de Apoyo a las Familias (CAF), objeto de esta Carta de Servicios.

Los objetivos de los Centros de Apoyo a las Familias forman parte del desarrollo de los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid dirigidos a procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad

Los **Centros de Apoyo a las Familias (CAF)** son dispositivos municipales de carácter público, polivalente y especializado, que ofrecen un espacio de apoyo a las familias, para ayudarles a desarrollar sus funciones parentales y afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de las mismas y de prevención de otros conflictos en el ámbito familiar.

Los CAF ofrecen sus servicios 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.

Son dispositivos de acceso directo, previa petición de hora (por teléfono, correo electrónico o en el propio Centro), atendidos por equipos interdisciplinares expertos en intervención familiar, integrados por psicólogos, abogados, trabajadores sociales, mediadores familiares, y personal administrativo.

Con esta Carta de Servicios se pretende hacer visibles a la ciudadanía de Madrid, los servicios, las condiciones en que se prestan, la responsabilidad y compromisos que se adquieren con unos determinados niveles de calidad, así como difundir los derechos de la ciudadanía en relación con estos centros y las responsabilidades y obligaciones que contrae el ciudadano al hacer uso de ellos.



## Servicios prestados

Los **Centros de Apoyo a las Familias (CAF)** ofrecen los siguientes servicios:

### 1. Información a familias y profesionales

- Recepcionar la demanda -presencial, telefónica o telemática- y análisis de la misma.
- Responder en función de la demanda:
  - Informar sobre el CAF u otros recursos, y/o
  - Citar en un servicio del CAF.

### 2. Orientación social

- Evaluar la situación y necesidades familiares.
- Informar de los recursos adecuados.
- Derivar interna y/o externamente a programas o recursos adecuados.
- Llevar a cabo la atención social necesaria.
- Coordinar, si procede, con otros recursos complementarios.

### 3. Asesoramiento jurídico en materia de familia

- Evaluar la consulta jurídica.
- Informar de los pasos a seguir según el asunto legal.
- Informar y orientar desde un punto de vista legal, en asuntos relacionados con la familia (disolución del régimen económico matrimonial, herencias, filiación, divorcio/ruptura de pareja...).
- Informar sobre recursos externos que puedan facilitar la representación y defensa de los intereses del usuario ante los tribunales u órgano administrativo competente.
- Derivar, si procede, a otros servicios del CAF, y orientar a profesionales para la comprensión de la situación procesal (actual o pasada) de sus usuarios.
- Orientar a profesionales de otros recursos sobre asuntos jurídicos en materia de familia.



## Servicios prestados

### 4. Atención psicológica ante las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares

- Valorar la situación de dificultad familiar.
- Elaborar un plan de intervención familiar, consensuado con la familia.
- Llevar a cabo la intervención a través de:
  - Orientación psicológica ante situaciones puntuales de dificultad, o
  - Intervención psicológica ante dificultades más complejas.
- Coordinar, si procede, actuaciones con otros recursos complementarios.
- Derivar, en su caso, a recursos específicos en función de la problemática presentada.



### 5. Atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar

- Valorar la situación de violencia en la familia.
- Elaborar un plan de intervención encaminado a eliminar o reducir la violencia presente y prevenir futuras situaciones de violencia.
- Desarrollar el plan de intervención destinado a todos los miembros de la familia que sufren o ejercen la violencia.
- Coordinar y derivar a otros recursos de la red, en caso necesario.
- Denunciar supuestos de violencia a menores y de género, si procede.



## Servicios prestados

### 6. Mediación familiar

- Informar sobre mediación familiar :
  - En el CAF a las familias que acceden directamente al servicio.
  - En el Punto de Información sobre Mediación (PIM), en los Juzgados de Familia de Madrid, a las familias derivadas por los juzgados.
- Valorar el conflicto familiar en situaciones de: ruptura de pareja, renegociación de acuerdos anteriores, cuidado de mayores y/o personas dependientes, discrepancias intergeneracionales concretas, y otros.
- Identificar y consensuar con los interesados, sobre los temas a abordar, y aceptación del proceso de mediación.
- Desarrollar el proceso de mediación:
  - Sesiones con los mediadores para facilitar el diálogo y promover alternativas que permitan encontrar soluciones consensuadas.
  - Redacción del acuerdo de mediación alcanzado.

### 7. Espacio de relación para familias con niños de 0 a 3 años

- Realizar entrevista de acogida e información sobre la actividad.
- Llevar a cabo sesiones grupales basadas en el juego y en la interacción, destinadas a:
  - Dotar de herramientas a las familias para promover el desarrollo emocional de los niños en esta etapa.
  - Favorecer la vinculación afectiva de los niños con los adultos referentes.
  - Posibilitar un espacio de intercambio de experiencias e información con otros padres y madres.





## Servicios prestados



### 8. Formación a Familias

- Detectar las necesidades formativas de carácter psicológico, jurídico o social relacionadas con la familia.
- Organizar e impartir sesiones grupales formativas dentro o fuera del CAF, en las que:
  - Se aborden habilidades, estrategias y conocimientos.
  - Se facilite el intercambio de experiencias, opiniones y reflexiones.

### 9. Participación comunitaria (colaborar con la red social)

- Promover la participación de las familias en actividades organizadas por el CAF o en colaboración con otros recursos o iniciativas comunitarias: día del niño, día de la familia, puntos informativos en institutos y otras similares.
- Participación activa del CAF con la red social comunitaria, para sistematizar un modelo de trabajo de colaboración interinstitucional y complementariedad.



## Servicios prestados



### 10. Bancos del Tiempo (redes de ayuda mutua entre ciudadanos, de intercambio de servicios, cuya unidad de valor es la hora)

- Entrevistas de información a las personas interesadas.
- Alta de los socios a las personas que lo deseen.
- Envío de un boletín trimestral a los socios, que recoge las ofertas y demandas de servicio.
- Realizar el seguimiento de los intercambios individuales y grupales, así como de las horas realizadas.
- Promover reuniones periódicas entre socios para su participación en la gestión del banco del Tiempo y para la realización de otras actividades de intercambio.

## Compromisos de calidad

El **Ayuntamiento de Madrid** se compromete a prestar el servicio con calidad de forma permanente, a través de los siguientes compromisos:

1. Atender a las familias con **trato** correcto, lenguaje claro, empatía y equidad, de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el trato recibido sea igual o superior a 8 sobre una escala de 0 a 10.

2. Atender a las familias de modo **personalizado**, con objeto de satisfacer adecuadamente sus necesidades de apoyo y atención familiar mediante los servicios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF), de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida sea igual o superior a 8 sobre una escala de 0 a 10

3. Garantizar que todos los **profesionales** de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) están debidamente **cualificados**, con la titulación y capacitación exigida para el desempeño de sus funciones en la materia objeto de su intervención –psicólogos, abogados, trabajadores sociales y mediadores.
4. Garantizar la **confidencialidad** de la información aportada, en función de lo establecido por el código deontológico de las distintas disciplinas profesionales, salvo en aquellos supuestos contemplados en la normativa correspondiente; de forma que si se reciben reclamaciones sobre este compromiso, no supongan más del 0,1% sobre el total de personas atendidas en los Centros de Apoyo a las Familias (CAF), y que dichas reclamaciones no supongan más del 10% del total de las recibidas.





## C ompromisos de calidad

5. Informar a las familias de modo **inmediato**, tanto si se dirigen a los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) por teléfono o de modo presencial y, si es necesario ofrecer una entrevista de orientación en un tiempo lo más breve posible, de forma que al menos al 80% de las familias que precisen entrevista se les ofrezca una cita en un plazo inferior a 8 días.
6. Facilitar la **accesibilidad** de las familias con la inexistencia de barreras arquitectónicas de forma todos los sea Centros de Apoyo a las Familias (CAF) n accesibles.
7. Ofrecer un **horario** amplio, de mañana y tarde, de lunes a viernes, para facilitar la asistencia de las familias, de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el horario ofrecido, sea igual o superior a 8 sobre una escala de 0 a 10.
8. Contar con **instalaciones y equipamientos** adecuados para los servicios que prestan los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) y disponer de los elementos materiales y tecnológicos necesarios, de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios respecto a las instalaciones y equipamientos, sea igual o superior a 8 una escala de 0 a 10.
9. Estar adecuadamente **identificados**, mediante un cartel visible y comprensible en la fachada exterior, en el que figure la denominación de Centro de Apoyo a las Familias (CAF) y el número que le corresponda, así como su dependencia municipal.



## C Compromisos de calidad

10. Difundir los servicios y las actividades programadas en los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) por **diversos medios**, a la población general y a otros recursos y profesionales a través de la web municipal, folletos, participación en iniciativas y redes comunitarias, sesiones informativas, etc., realizando como mínimo 35 actividades de difusión al año.



11. Participar en actividades organizadas por la red social de su zona de influencia, realizar acciones en el entorno comunitario, y **promover la participación** de las familias, realizando como mínimo anualmente 30 coordinaciones, 30 acciones externas y 15 actuaciones para la participación de las familias.

12. Recibir y tramitar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados en los Centros de Apoyo a las Familias (CAF), contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.

Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación.

## Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar **sugerencias** relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; **reclamaciones** por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento; y **felicitaciones**.

Se podrán **presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** a través de:

- [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)
- El Teléfono 010 Línea Madrid.
- Las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El registro electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- Los buzones que estuvieran instalados en los Centros de Día.



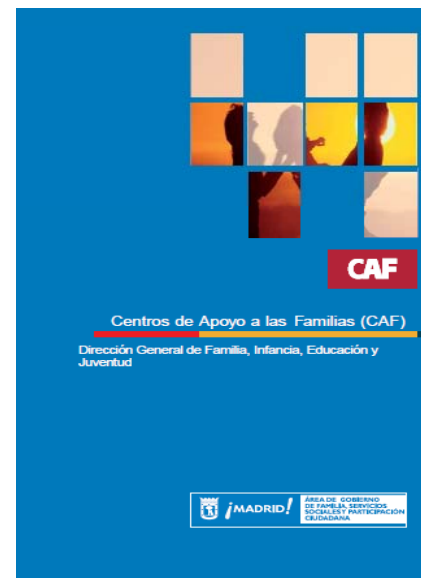
La Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud **contestará** de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, cumpliendo los compromisos asumidos en la *Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid*, aprobada el 10 de mayo de 2012.



# Derechos y responsabilidades de los usuarios/as

## Derechos

- A ser tratados con respeto y deferencia.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan.
- A recibir información sobre el servicio que se presta.
- A conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A ser objeto de una atención directa y personalizada.
- A obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- A exigir responsabilidades a la Administración y al personal cuando así corresponda legalmente.
- A no presentar documentos que no se exijan en las normas o ya estén en poder de la Administración que gestiona el asunto.
- A ser tratados con la adecuada cualificación técnica, respeto, diligencia y confidencialidad, por parte de los profesionales de los mismos.
- A participar activamente junto con los profesionales en la definición de los objetivos de la intervención.



## Derechos y responsabilidades de los usuarios/as

### Responsabilidades

- Colaborar activamente en el proceso de atención y propiciar la participación en el mismo de los otros miembros de su núcleo familiar, cuando la intervención consensuada con los profesionales así lo indique.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás usuarios y hacia los profesionales.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de Centros de Apoyo a las Familias (CAF).
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos.
- Facilitar la información necesaria para valorar sus circunstancias, responsabilizándose de la veracidad de la misma, así como informar de los cambios que se produzcan en su situación, relevantes para el proceso de atención en los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.





## Participación ciudadana

La ciudadanía y los usuarios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) tienen a su disposición los órganos y canales de participación normalizados establecidos por el **Ayuntamiento de Madrid** en cumplimiento de su Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, entre los que destacan:

- El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Los ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- Las proposiciones en los Plenos de los Distritos y en el Pleno del Ayuntamiento.
- El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Consejos Territoriales.
- Las peticiones, iniciativas, audiencias públicas y consultas.
- Los foros temáticos, paneles ciudadanos y sondeos de opinión.

- A solicitud del interesado, la posibilidad de mantener entrevista con la Dirección del CAF y/o Unidad coordinadora.
- Cuestionarios de satisfacción para Usuarios.
- Buzón de sugerencias.



## Datos de localización y contacto

**Acceso a la información de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF), de otros servicios dirigidos a familias y menores, y de otros servicios sociales municipales:**

Teléfono municipal de información: 010 Línea Madrid

Página web del Ayuntamiento de Madrid:

[www.madrid.es](http://www.madrid.es)

Servicios Sociales

[Menores y Familia](#)



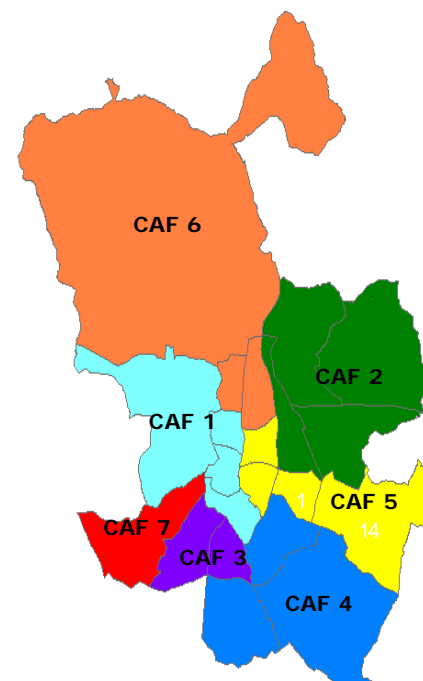
**Horario de atención a familias:** de lunes a viernes, de 10 a 14 y de 16 a 20,30 horas. (información y atención telefónica hasta 18,30 horas).

**Modo de acceso a los Centros de Apoyo a las Familias (CAF):**
















El acceso al CAF puede ser directo, sin precisar ser derivados por otros recursos. Se atenderá previa petición de cita, que se puede realizar de modo presencial, telefónico o a través del correo electrónico.

**Coste:** el servicio se presta de forma gratuita.

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, Vicalvaro, Moratalaz.
CAF 6	Tetuán, Fuencarral El Pardo, Chamartín.
CAF 7	Latina



## Datos de localización y contacto

Centro/Dirección	Distritos que atiende	Teléfono/ correo electr.	Metro/Bus/Cercanías
<b>CAF 1</b> <u>Dirección:</u> C/ Rafael Calvo, 8 28010 Madrid	Centro, Chamberí, Arganzuela y Moncloa- Aravaca	915.061.860 <a href="mailto:caf-1@madrid.es">caf-1@madrid.es</a>	 Iglesia, Rubén Darío  3, 5, 16, 40, 61, 147 
<b>CAF 2</b> <u>Dirección:</u> C/ Francisco Morejón, 4 28027 Madrid	Ciudad Lineal, Hortaleza, San Blas y Barajas	913.677.655 <a href="mailto:caf-2@madrid.es">caf-2@madrid.es</a>	 Campo de las Naciones, Canillas  104, 112,122,153 
<b>CAF 3</b> <u>Dirección:</u> C/ Monseñor Oscar Romero, 42, 4º planta, Centro SS "Monseñor Óscar Romero" 28025 Madrid	Carabanchel y Usera	914.632.342 <a href="mailto:caf-3@madrid.es">caf-3@madrid.es</a>	 Eugenia de Montijo  34, 35 
<b>CAF 4</b> <u>Dirección</u> C/ Conde Rodríguez San Pedro, 59 28053 Madrid	Villa de Vallecas, Puente de Vallecas y Villaverde	914.780.630 <a href="mailto:caf-4@madrid.es">caf-4@madrid.es</a>	 24, 102, 111  Cercanías - Renfe: Asamblea de Madrid-Entrevías 
<b>CAF 5</b> <u>Dirección:</u> C/ Fuente Carrantona, 12 Bajo Centro SS "Fuente Carrantona" 28030 Madrid	Salamanca, Retiro, Vicálvaro y Moratalaz	915.648.184 <a href="mailto:caf-5@madrid.es">caf-5@madrid.es</a>	 Pavones  8, 20, 142, 144 
<b>CAF 6</b> <u>Dirección:</u> C/ Buitrago de Lozoya, 22 Centro de SS "San Vicente Paúl" 28035 Madrid	Tetuán, Fuencarral- El Pardo y Chamartín	913.981.438 <a href="mailto:caf-6@madrid.es">caf-6@madrid.es</a>	 Antonio Machado  42, 49, 126, 127, 128, 132 
<b>CAF 7</b> <u>Dirección:</u> C/ Fuerte de Navidad, 15 Centro SS "Fuerte de Navidad" 28044 Madrid	Latina	914.644.376 <a href="mailto:caf-7@madrid.es">caf-7@madrid.es</a>	 Aluche  155, 117, 17  Cercanías - Renfe: Aluche



**Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)**  
Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana  
Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud  
C/ José Ortega y Gasset, 100  
28006 Madrid

**Para más información:**

Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid  
Teléfono 010 Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)

y en los Centros Municipales de Servicios Sociales

Para la presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones  
el teléfono 010 e internet ([www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)) están a disposición de la  
ciudadanía 24 horas / 365 días



Para más información sobre esta Carta de Servicios puede consultar  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es) en el Observatorio de la Ciudad



Fecha de aprobación: enero 2014

