

2025


Carta de Servicios

# Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

Fecha de aprobación: 23 de enero de 2014  
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2023  
Fecha de última evaluación: 24 de febrero de 2025



Cartas de servicios

 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Presentación.....</b>                  | <b>2</b>  |
| <b>2. Servicios prestados .....</b>          | <b>4</b>  |
| <b>3. Compromisos de calidad.....</b>        | <b>8</b>  |
| Medidas de subsanación .....                 | 12        |
| Seguimiento y evaluación .....               | 12        |
| <b>4. Derechos y responsabilidades .....</b> | <b>12</b> |
| <b>5. Participación ciudadana .....</b>      | <b>13</b> |
| <b>6. Datos de carácter general.....</b>     | <b>15</b> |
| Órgano directivo. Datos de contacto .....    | 15        |
| Otros datos de interés .....                 | 16        |
| <b>7. Normativa .....</b>                    | <b>17</b> |

# 1. Presentación

## Los Centros de Apoyo a las Familias, un referente para el bienestar familiar

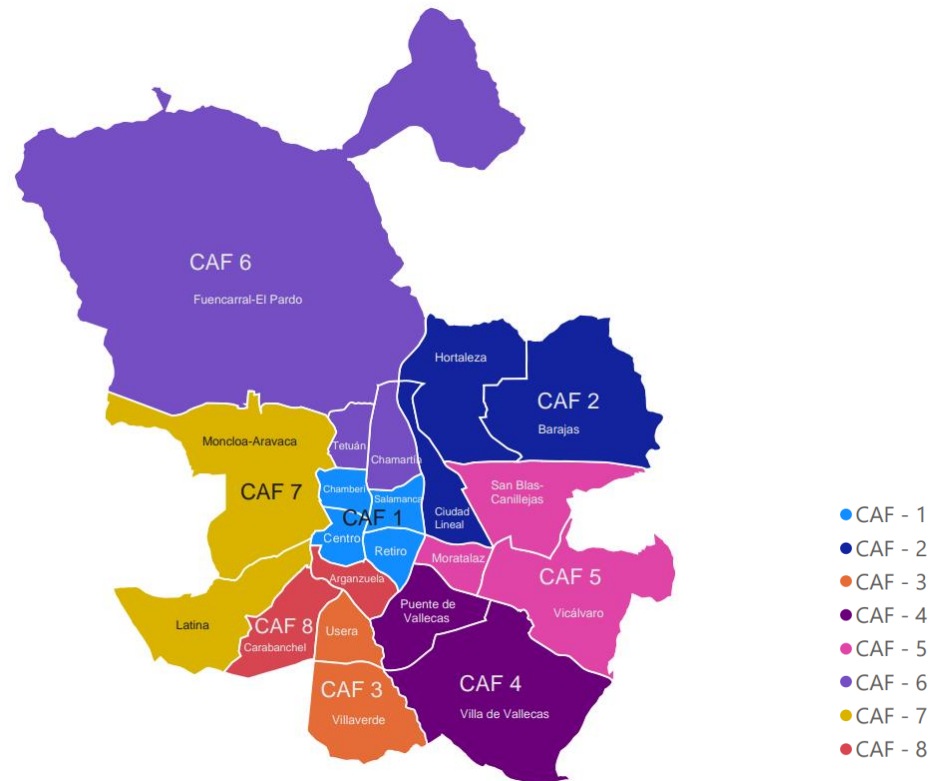
**Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)** son centros especializados donde se ofrece apoyo a las familias para afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de sus funciones parentales, para prevenir y ayudar a resolver situaciones de crisis o conflictividad familiar. También se realizan actividades formativas para las familias y se fomenta la participación comunitaria.

En el municipio de Madrid existen 8 CAF, perfectamente identificados mediante un cartel visible y comprensible en la fachada exterior, que prestan una atención de calidad, cercana y territorializada. El acceso es directo para todas las familias y personas residentes en el municipio de Madrid, previa petición de cita, que se puede realizar de modo presencial y telefónico. Dependiendo del distrito donde se resida habrá que dirigirse a uno u otro CAF.

Las familias son atendidas por equipos de expertos en intervención familiar, integrados por profesionales de Psicología, Derecho, Trabajo Social, Mediación familiar y personal administrativo.

Los objetivos que persiguen los CAF son:

- Ofrecer orientación psicológica, social y jurídica en materia de familia.
- Promover en las familias habilidades y estrategias para afrontar las distintas etapas de crecimiento de los hijos y de la propia familia
- Facilitar la atención psicológica en circunstancias de dificultad de convivencia y/o violencia en el ámbito familiar.
- Atender las situaciones de conflicto y violencia en el ámbito familiar.
- Ofrecer un espacio para familias con hijos e hijas de 0 a 6 años, donde se ofrezca un programa psicoeducativo de parentalidad positiva para promover el desarrollo infantil y la convivencia familiar.
- Fomentar la participación de las familias en actuaciones comunitarias que favorecen su colaboración e implicación.
- Favorecer la coordinación de la red de apoyo comunitario a las familias para lograr una atención preventiva e integral a los ciudadanos.
- Ofrecer actividades formativas dirigidas a familias con el fin de mejorar sus destrezas de crianza, comunicación, imposición de normas y límites...para el manejo de las situaciones propias del día a día familiar.
- Ofrecer actividades de información y formación dirigidas a profesionales con el objetivo de dar a conocer los servicios de los CAF, orientar en el manejo de pautas y herramientas de intervención psicosocial...



*Mapa de distribución de los CAF por distritos municipales*

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 visibles ante la ciudadanía y las familias madrileñas, los servicios que el Ayuntamiento de Madrid presta mediante los Centros de Apoyo a las Familias (CAF), así como las condiciones en las que se llevan a cabo.
- Dar a conocer los compromisos que adquiere de prestar sus servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad, con el objetivo de la mejora continua de los servicios prestados.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Promover la participación comunitaria.
- Aumentar el grado de satisfacción de las familias que viven en Madrid con los servicios prestados.
- Ofrecer transparencia en la gestión y en la prestación de los servicios.
- Hacer visible la cualificación e interés de los y las profesionales que desarrollan los servicios y la permanente actitud del Ayuntamiento para optimizar y lograr el mejor apoyo a las familias.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de la familia y la infancia y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- Centros de Servicios Sociales
- Centros de Atención a la Infancia
- Educación Social
- Puntos de Encuentro Familiar
- Servicio de Conciliación y Apoyo a las Familias con Menores (SERCAF- Menores)

## Los Centros de Apoyo a las Familias en cifras

|              |                                 |                                     |   |                                    |
|--------------|---------------------------------|-------------------------------------|---|------------------------------------|
| 8<br>centros | 35.975<br>personas<br>atendidas | 1.103<br>profesionales<br>atendidos | 278<br>acciones<br>formativas a<br>familias | 8,98<br>valoración del<br>servicio |
|--------------|---------------------------------|-------------------------------------|---|------------------------------------|

Datos 2024

## 2. Servicios prestados

### Información a las familias y profesionales

- Recepcionar la petición de manera presencial, telefónica o telemática.
- Responder en función de la petición:
  - Informar sobre el CAF u otros recursos.
  - Citar en un servicio del CAF.

### 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.

### 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 de las personas usuarias 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 de las personas usuarias.
- Orientar a profesionales de otros recursos sobre asuntos jurídicos en materia de familia.

## **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.
- Intervención a través de orientación psicológica ante situaciones puntuales de dificultad.
- Intervención psicológica ante dificultades más complejas.
- Coordinar actuaciones con otros recursos complementarios.
- Derivar a recursos específicos en función de la problemática presentada.

## **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.

## **Mediación familiar**

- Informar sobre la 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 personas 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 profesionales de la mediación para facilitar el diálogo y promover alternativas que permitan encontrar soluciones consensuadas.
  - Redacción del acuerdo de mediación alcanzado.

## **Servicio de Apoyo a la Crianza “Casa Grande”**

Dirigido a familias con hijo menores de hasta 6 años, con un enfoque de parentalidad positiva. Su objetivo es promover relaciones positivas en la familia, favorecer el vínculo afectivo entre los niños y niñas con sus adultos referentes, favoreciendo su apego seguro, así como posibilitar espacios de intercambio de experiencias y situaciones con otras familias.

Se ofrecen dos espacios en base a los diferentes abordajes de la intervención.

- Prevención universal:
  - Espacio de juego libre.
  - Acompañamiento y escucha de los malestares e inquietudes que surgen en el día a día en el ejercicio de las funciones parentales.
  - Espacio informativo, reflexivo y grupal.
- Prevención indicada:
  - Grupos de 5 sesiones para resolver dificultades derivadas de la crianza.

## **Formación a las 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.

## **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 de los derechos de las niñas y los niños, día de la familia, puntos informativos en institutos y otras similares.

- Participación activa del CAF con la red social comunitaria, según un modelo de trabajo de colaboración interinstitucional y complementariedad.

## Atención a la ciudadanía

- **Informar** sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados en los [Centros de Atención a las Familias](#) en la web municipal.
- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía, e informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- Los teléfonos gratuitos [010](#) o 914 800 010. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid..](#)
- Las [Oficinas de Registro.](#)
- El [Registro Electrónico 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.

Los Centros de Apoyo a las Familias **garantizan** en todos los servicios que prestan la **confidencialidad** de la información aportada, en función de lo establecido por el código deontológico de las distintas disciplinas profesionales y la Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

## Horarios de atención

La atención a las familias en los CAF se lleva a cabo de lunes a jueves en horario de 8:30 a 20:00 horas. Y los viernes de 8:30 a 19:00 horas.

Excepto:

- Mes de julio y primera quincena de septiembre de 8:30 a 20 de lunes a jueves y los viernes de 8:30 a 15 horas.
- Agosto: lunes, miércoles y viernes de 8:30 a 15 horas y martes y jueves de 8:30 a 18 horas.
- Los días 24 y 31 de diciembre y 5 de enero el CAF permanecerá cerrado.



### Modo de acceso al CAF

El acceso al CAF es directo, se atenderá previa petición de cita, que se puede realizar de modo presencial y telefónico.

También pueden ser derivados por otros recursos municipales, asociaciones y entidades.

### Coste

El servicio se presta de forma gratuita.

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 1

Atendemos a las familias con un **trato adecuado**. El objetivo es que la valoración del trato recibido sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.

Indicador 1.1. Valoración del trato recibido.

---

### Compromiso 2

Atendemos a las familias de **modo personalizado y profesional**. El objetivo es que la valoración del apoyo recibido y de la respuesta ofrecida sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.

Indicador 2.1. Valoración del apoyo profesional recibido.

Indicador 2.2. Valoración de la adecuación de la respuesta ofrecida a sus necesidades.

---

### Compromiso 3

Iniciamos el proceso de atención con las familias, adaptándonos a las posibilidades horarias de las mismas, de manera que el 80% sean atendidas en un plazo igual o inferior a 20 días naturales y en no más de 30 días naturales. El objetivo es que el 85% de las familias valoren el tiempo de espera transcurrido entre el primer contacto con el CAF y la primera cita con una puntuación igual o superior a 7 en una escala del 0 al 10.

Indicador 3.1. Porcentaje de familias que valoran el tiempo transcurrido entre el primer contacto y la primera cita, con una puntuación igual o superior a 7.

Indicador 3.2. Porcentaje de familias atendidas en 20 días naturales.

Indicador 3.3. Porcentaje de familias atendidas en 30 días naturales.

---

#### **Compromiso 4**

Garantizamos un **horario continuado** de mañana y tarde, de lunes a viernes, para facilitar la asistencia de las familias. El objetivo es que la valoración con el horario de apertura del CAF sea igual o superior a 9 sobre una escala de 0 a 10.

Indicador 4.1. Valoración del horario de apertura de los CAF.

---

#### **Compromiso 5**

Ofrecemos unas **instalaciones y equipamientos** adecuados para los servicios que prestan los CAF. El objetivo es que la valoración con las instalaciones y con los equipamientos sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.

Indicador 5.1. Valoración de las instalaciones y equipamientos en los CAF.

---

#### **Compromiso 6**

Difundimos los **servicios y programas de los CAF** a través de mesas y foros y de sesiones informativas entre profesionales en al menos 90 difusiones. **Y difundimos las actividades** programadas por los CAF a las familias, a través de la web y las redes sociales municipales en al menos 300 difusiones.

Indicador 6.1. Difusión de los servicios y programas de los CAF.

Indicador 6.2. Difusión de actividades programadas por los CAF.

---

#### **Compromiso 7**

Ofertamos a las familias al menos **280 acciones formativas**, internas o externas. El objetivo es que la valoración sobre su utilidad será igual o superior a 8,5 sobre una escala de 0 a 10.

Indicador 7.1. Acciones formativas realizadas para familias.

Indicador 7.2. Valoración de la utilidad de las acciones formativas.

---

### **Compromiso 8**

En el **Servicio de Apoyo Psicológico** realizamos un **seguimiento posterior a la intervención** de al menos el 20% de los casos cerrados por cumplimiento de objetivos, una vez transcurridos 6 meses. El objetivo es que al menos el 75% de las familias valoren que su situación ha mejorado o se ha solucionado tras ser atendidas en el CAF en relación a su demanda inicial.

Indicador 8.1. Casos en los que se ha realizado el seguimiento. *Indicador informativo.*

Indicador 8.2. Porcentaje de familias en seguimiento que valoran una mejoría o solución a su situación tras la atención recibida en el CAF.

Indicador 8.3. Porcentaje de familias en seguimiento en relación a los casos cerrados.

---

### **Compromiso 9**

En el **Servicio de Atención y Prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar (SAPREVAF)** realizamos un **seguimiento posterior a la intervención** de al menos el 20% de los casos cerrados por cumplimiento de objetivos, una vez transcurridos 6 meses. El objetivo es que al menos el 70% de las familias valoren que su situación ha mejorado o se ha solucionado tras ser atendidas en el CAF en relación a su demanda inicial.

Indicador 9.1. Casos en los que se ha realizado el seguimiento. *Indicador informativo.*

Indicador 9.2. Porcentaje de familias en seguimiento que valoran una mejoría o solución a su situación tras la atención recibida en el CAF.

Indicador 9.3. Porcentaje de familias en seguimiento en relación a los casos cerrados.

---

### **Compromiso 10**

En el **Servicio de Mediación Familiar** realizamos un **seguimiento posterior a la intervención**, una vez transcurridos 6 meses de la firma del Acuerdo entre las partes. El objetivo es que al menos el 70% de las familias hayan mantenido los compromisos del Acuerdo de Mediación.

Indicador 10.1. Casos en los que se ha realizado el seguimiento. *Indicador informativo.*

Indicador 10.2. Porcentaje de familias en seguimiento que han mantenido los Acuerdos a los que llegaron posteriormente a la intervención.

---

### Compromiso 11

Los Centros de Apoyo a las familias, atienden a las familias derivadas de los juzgados, que cumplen con los criterios de atención establecidos para los servicios de atención a las familias. El objetivo es que al menos el 40% de las familias, que finalizan el proceso de intervención lo hagan con cumplimiento de objetivos.

Indicador 11.1. N° de familias que finalizan el proceso de intervención.

Indicador 11.2 Porcentaje de familias que finalizan el proceso de intervención con objetivos cumplidos.

---

### Compromiso 12

Ofrecemos a las familias un espacio de **apoyo a la crianza basado en la vinculación afectiva y el apego seguro**, ofreciéndose dos espacios: prevención universal (espacio de juego, acompañamiento y escucha) y prevención indicada (grupos para la resolución de dificultades derivadas de la crianza). El objetivo es que **la valoración de las familias** con la satisfacción en la atención recibida en este servicio sea igual o superior a 7 sobre una escala de 0 a 10.

Indicador 12.1. Número de familias atendidas en el espacio prevención universal.

Indicador *informativo*

Indicador 12.2. Número de familias atendidas en el espacio prevención indicada.

Indicador *informativo*

Indicador 12.3. Valoración de la satisfacción con el Servicio de Apoyo a la Crianza-Casa Grande Prevención Universal.

Indicador 12.4. Valoración de la satisfacción con el Servicio de Apoyo a la Crianza-Casa Grande Prevención Indicada.

---

### Compromiso 13

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.

Indicador 13.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los CAF. *Indicador informativo.*

Indicador 13.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los CAF, contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 13.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los CAF contestadas en 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](http://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

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- 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.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- Tener garantizada la protección de datos de carácter personal y en particular su seguridad y confidencialidad.

Y en particular, quienes accedan a los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) tendrán, además de los anteriores, los siguientes derechos específicos:

- A ser tratados con la adecuada cualificación técnica, respeto, diligencia y confidencialidad, por parte del personal de los CAF.
- A participar activamente junto con las personas de referencia en la definición de los objetivos de la intervención.

## 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 el personal profesional así lo indique.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y el personal profesional.
- 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).
- Facilitar la información necesaria para valorar sus circunstancias, responsabilizándose de la veracidad de esta, así como informar de los cambios que se produzcan en su situación, cuando sean relevantes para el proceso de atención en el CAF.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos.
- 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](https://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, con relación a los Centros de Apoyo a las Familias municipales se puede participar por las siguientes vías:

- en Instagram: <https://www.instagram.com/madridpsociales/>
- en X: <https://x.com/MadridPSociales>
- nuestra página web: [www.madrid.es/infancia](http://www.madrid.es/infancia) recoge la información general y cada mes se van actualizando la información de actividades de todos los CAF.
- en nuestra web tenemos un formulario electrónico de contacto donde los niños/niñas y adolescentes de Madrid pueden dejar su opinión o enviar propuestas sobre los recursos y servicios de la Dirección General de Familia e Infancia:  
<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/FormularioElectronico/Inicio/Infancia-y-familia/Entra-y-Participa->

Asimismo, los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) ponen a disposición:

- Cuestionarios de satisfacción.
- Buzón de sugerencias.
- A solicitud de la persona interesada, la posibilidad de mantener entrevista con la
- Dirección del CAF.

## 6. Datos de carácter general


### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad  
 Dirección General de Familia e Infancia  
 C/ Paseo de la Chopera 41, baja planta (28045 Madrid)  
 914 801 109  
[dgfamiliaefinfancia@madrid.es](mailto:dgfamiliaefinfancia@madrid.es)

### Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Subdirección General de Familia e Infancia  
 Paseo de la Chopera 41, planta baja (28045 Madrid)  
 915 880 757  
[sginfanciafamilia@madrid.es](mailto:sginfanciafamilia@madrid.es)

Departamento de Familia  
 Paseo de la Chopera 41, planta baja (28045 Madrid)  
 914 801 567  
[dfamilia@madrid.es](mailto:dfamilia@madrid.es)

| Unidad       | Dirección postal   | Teléfono    | Distritos que atiende                | Correo electrónico | Transporte  |
|--------------|--|-------------|--------------------------------------|--------------------|---|
| <b>CAF 1</b> | C/ Hermanos Álvarez Quintero, 7 planta 1ª<br>28004 Madrid                  | 915 061 860 | Centro Chamberí Retiro Salamanca     | caf-1@madrid.es    |  Alonso Martínez<br> 3, 7, 21, 37               |
| <b>CAF 2</b> | C/ Matapozuelos, 6<br>28043 Madrid   | 913 677 655 | Ciudad Lineal Hortaleza Barajas      | caf-2@madrid.es    |  Esperanza<br> 73 y 70                          |
| <b>CAF 3</b> | Avda. Rafaela Ybarra, 41<br>Junta Municipal Distrito Usera<br>28026 Madrid | 914 632 342 | Usera Villaverde                     | caf-3@madrid.es    |  Plaza Elíptica<br> 6, 60, 78, 81               |
| <b>CAF 4</b> | C/ Conde Rodríguez San Pedro, 59<br>28053 Madrid                           | 914 780 630 | Villa de Vallecas Puente de Vallecas | caf-4@madrid.es    |  Asamblea de Madrid- Entrevías<br> 24, 102, 111 |



| Unidad       | Dirección postal  | Teléfono    | Distritos que atiende                         | Correo electrónico | Transporte   |
|--------------|---|-------------|---|--------------------|--|
| <b>CAF 5</b> | C/ Fuente Carrantona, 12<br>Bajo<br>Centro SS "Fuente Carrantona"<br>28030 Madrid | 915 648 184 | Moratalaz<br>Vicálvaro<br>San Blas-Canillejas | caf-5@madrid.es    |  Pavones<br> 8, 20, 142, 144   |
| <b>CAF 6</b> | C/ San Enrique, 16<br>(Casa Familias Eduardo Dato)<br>28020 Madrid                | 913 981 438 | Tetuán<br>Fuencarral-El Pardo<br>Chamartín    | caf-6@madrid.es    |  Estrecho<br> 3, 64, 66, 124, 126, 128   |
| <b>CAF 7</b> | C/ Fuerte de Navidad, 15<br>Centro SS "Fuerte de Navidad"<br>28044 Madrid         | 914 644 376 | Latina<br>Moncloa-Aravaca                     | caf-7@madrid.es    |  Aluche<br> 155, 117, 17<br> Aluche |
| <b>CAF 8</b> | C/ Eduardo Morales nº 28<br>Centro SS "Vista Alegre"<br>28025 Madrid              | 911 272 307 | Arganzuela<br>Carabanchel                     | caf-8@madrid.es    |  Vista Alegre<br> 34   |

## Otros datos de interés

**Acceso a la información de los CAF, de otros servicios dirigidos a familias y menores, y de otros servicios sociales municipales.**

- El teléfono gratuito 010 (o 914 800 010 desde fuera de Madrid).

- Página web del Ayuntamiento de Madrid: [www.madrid.es](http://www.madrid.es) en [Tema Servicios Sociales/Infancia y Familia](#).

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF). Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## 7. 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 Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

### Normativa específica

- Recomendación R (98) de Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre Mediación Familiar, de 21 de enero de 1998.
- Recomendación REC (2006) del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados Miembros sobre Políticas de apoyo al ejercicio positivo de la parentalidad.
- Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

### Leyes y Reales Decretos

- Artículo 39 y 51 de la Constitución Española de 1978, que establece la obligación de los Poderes Públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia, y dentro de ésta con carácter singular la de los menores.
- 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 13/2005, de 1 de julio, por el que se modifica el Código Civil en materia de Derecho para contraer Matrimonio.
- Ley 15/2005, de 8 de julio, por el que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de Separación o Divorcio.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 5/2012, de 7 de julio, de mediación de asuntos civiles y mercantiles.

- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y adolescencia frente a la violencia.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia.

### **Comunidad de Madrid**

- Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros de Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios de Comunidad de Madrid.
- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.
- Ley 1/2007 del 21 de febrero, de Mediación de la Comunidad de Madrid.
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 4/2023, de 22 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia en la Comunidad de Madrid.