


2021

Carta de Servicios

Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

Fecha de aprobación: 23 de enero de 2014
Fecha de certificación: 1 de febrero de 2021
Fecha de última evaluación: 22 de marzo de 2021



 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

ÍNDICE

1. Presentación.....	1
<hr/>	
2. Servicios prestados	3
3. Compromisos de calidad.....	6
Medidas de subsanación	9
Seguimiento y evaluación	9
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades.....	9
5. Participación ciudadana.....	10
<hr/>	
6. Datos de carácter general	12
Órgano directivo y unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto.....	12
Otros datos de interés	13
7. Normativa.....	13

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 7 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, telefónico y a través de correo electrónico.

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.
- 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.
- Facilitar espacios de reflexión para afrontar las distintas etapas de crecimiento de los hijos e hijas de la propia familia.
- Favorecer la coordinación de la red de apoyo a las familias para lograr una atención preventiva e integral a la ciudadanía madrileña.



Mapa de distribución de los CAF por distritos municipales

Asimismo, esta **Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)** trabaja en línea con la **Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible** aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Esta agenda se estructura en torno a **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y **169 metas**, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea con los **Objetivos: 5. Igualdad de Género, 10. Reducción de las desigualdades y 17. Alianzas para alcanzar los objetivos**; como base para la consecución del resto de objetivos.

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
- Residencia Internado de San Ildefonso
- Servicio de Acompañamiento a Familias con Menores
- Samur Social
- Juventud
- Educación Social

Los Centros de Apoyo a las Familias en cifras

7 centros	19.988 familias atendidas	1.193 profesionales atendidos	173 acciones formativas a familias	Valoración del servicio 9,22
--------------	---------------------------------	-------------------------------------	---	---

Datos 2020

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.

Espacio de relación para las familias con niños y niñas de 0 a 6 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 las niñas y los niños en esta etapa.
 - Favorecer la vinculación afectiva de las niñas y los niños con los adultos referentes.
 - Posibilitar un espacio de intercambio de experiencias, información con otros padres y madres.

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.
- Los teléfonos gratuitos 010 o 915 298 210. 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 viernes, en horario de 8:30 a 20:00 horas. Excepto:

- Segunda quincena 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.
- 24 y 31 de diciembre el CAF permanecerá cerrado.
- 5 de enero hasta las 18 horas.

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 califiquen el tiempo de espera transcurrido entre el primer contacto con el CAF y la primera cita entre muy breve, breve y adecuado.

Indicador 3.1. Porcentaje de familias que valoran el tiempo transcurrido entre el primer contacto y la primera cita.

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 ofrecido sea igual o superior a 9 sobre una escala de 0 a 10.

Indicador 4.1. Valoración del horario de atención en 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 8,5 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 las actividades programadas por los CAF a la población general y a profesionales de otros recursos mediante diversos medios: a través de la web municipal y de las redes sociales, de la participación en iniciativas y redes comunitarias, de sesiones informativas, y de cursos municipales etc. El objetivo es realizar como mínimo 100 actividades de difusión al año en total.

Indicador 6.1. Acciones realizadas para la difusión de los servicios y actividades de los CAF.

Compromiso 7

Ofertamos a las familias al menos 200 **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 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.

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 en su situación posterior a la intervención.

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 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.

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 en su situación posterior a la intervención.

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 60% 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

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

Indicador 11.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los CAF, contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 11.3. 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, 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 la misma, 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://www.madrid.es/decide) 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/infanciafamilia>
- en Twitter: <https://twitter.com/infanciafamilia>
- nuestra página web: 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 Familias, Igualdad y Bienestar Social
 Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud
 C/ Paseo de la Chopera 41, 1ª planta (28045 Madrid)
 914 801 109
dgfiej@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Subdirección General de Familias e Infancia
 Paseo de la Chopera 41, 1ª planta (28045 Madrid)
 915 880 757
sginfanciafamilia@madrid.es

Departamento de Familia
 Paseo de la Chopera 41, 1ª planta (28045 Madrid)
 914 801 567
dfamilia@madrid.es

Unidad	Dirección postal	Teléfono	Distritos que atiende	Correo electrónico	Transporte
CAF 1	C/ Hermanos Álvarez Quintero, 7 planta 1ª 28004 Madrid	915.061.860	Centro Chamberí Salamanca Moncloa-Aravaca	caf-1@madrid.es	 Alonso Martínez  3, 7, 21, 37
CAF 2	C/ Ramón Power 54, planta baja 28043 Madrid	913.677.655	Ciudad Lineal Hortaleza Barajas	caf-2@madrid.es	 Canillas y Feria de Madrid 73,120,104,  112,122,153
CAF 3	Avda. Rafaela Ybarra, 41 Junta Municipal Distrito Usera 28026 Madrid	914.632.342	Carabanchel (1) Villaverde Usera	caf-3@madrid.es	 Plaza Elíptica  6, 60, 78, 81
CAF 4	C/ Conde Rodríguez San Pedro, 59 28053 Madrid	914.780.630	Villa de Vallecas Puente de Vallecas Retiro	caf-4@madrid.es	 24, 102, 111  Asamblea de Madrid-Entrevías
CAF 5	C/ Fuente Carrantona, 12 Bajo	915.648.184	San Blas-Canillejas Vicálvaro Moratalaz	caf-5@madrid.es	 Pavones  8, 20, 142, 144

Unidad	Dirección postal	Teléfono	Distritos que atiende	Correo electrónico	Transporte
	Centro SS "Fuente Carrantona" 28030 Madrid				
CAF 6	C/ Buitrago de Lozoya, 22 Centro de SS "San Vicente de Paúl" 28035 Madrid	913.981.438	Tetuán Fuencarral-El Pardo Chamartín	caf-6@madrid.es	 Antonio Machado  42, 49, 126, 127, 128, 132
CAF 7	C/ Fuerte de Navidad, 15 Centro SS "Fuerte de Navidad" 28044 Madrid	914.644.376	Latina Arganzuela Carabanchel (2)	caf-7@madrid.es	 Aluche  155, 117, 17  Aluche

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 915 298 210 desde fuera de Madrid).
- Página web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es en [Tema Servicios Sociales/Infancia y Familia](#).

A través del **portal de datos abiertos** (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 Familias, Igualdad y Bienestar Social.

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.

Comunidad de Madrid

- Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia en la 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 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.
- Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.