



Dónde puedes

Informarte madrid.es – Tramitar sede.madrid.es – Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar – Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es – Participar madrid.participa – Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es – Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito [010](tel:914800010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

[Carta de Servicios en madrid.es](https://madrid.es)

Aprobada 23/01/2014 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 26/02/2026



Carta de Servicios 2026 Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

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

8 centros

47.645 personas atendidas

1.454 profesionales atendidos

548 acciones formativas a familias

Valoración del servicio: 9,09

Datos 2025

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Información a las familias y profesionales.
- > Orientación social.
- > Asesoramiento jurídico en materia de familia.
- > Atención psicológica ante dificultades en el ámbito de las relaciones familiares.
- > Atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar.
- > Mediación familiar.
- > Servicio de Apoyo a la Crianza "Casa Grande".
- > Formación a las familias.
- > Participación comunitaria (colaborar con la red social).
- > Atención a la ciudadanía: ▪ Informar ▪ Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, e informar sobre su estado de tramitación.

Horario: de 8:30 a 20:00 horas, de lunes a jueves y de 8:30 a 19:00 los viernes (excepto en el periodo vacacional de verano y Navidad que modifica el horario).

Modo de acceso al Centro de Apoyo a las Familias (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.

Requisito: vivir en el municipio de Madrid y dependiendo del distrito donde se resida habrá que dirigirse a uno u otro CAF.

Coste: el servicio se presta de forma gratuita.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Atendemos a las familias con un trato adecuado.
2. Atendemos a las familias de modo personalizado y profesional.
3. Iniciamos el proceso de atención con las familias, adaptándonos a las posibilidades horarias de las mismas.
4. Garantizamos un horario continuado de mañana y tarde, de lunes a viernes, para facilitar la asistencia de las familias.
5. Ofrecemos unas instalaciones y equipamientos adecuados para los servicios que prestan los CAF.
6. Difundimos los servicios y programas de los CAF a través de mesas y foros, de sesiones informativas entre profesionales y difundimos las actividades programadas por los CAF a las familias, a través de la web y las redes sociales municipales.
7. Ofertamos a las familias acciones formativas, internas o externas.
8. En el Servicio de Apoyo Psicológico realizamos un seguimiento posterior a la intervención de casos cerrados por cumplimiento de objetivos, una vez transcurridos 6 meses con objeto de que las familias valoren que su situación ha mejorado o se ha solucionado tras ser atendidas en el CAF con relación a su demanda inicial.
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 casos cerrados por cumplimiento de objetivos, una vez transcurridos 6 meses con el fin de que las familias valoren que su situación ha mejorado o se ha solucionado tras ser atendidas en el CAF con relación a su demanda inicial.
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.
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.
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).
13. Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

