

2024

Carta de Servicios

# Educación Social

Fecha de aprobación:	18 de junio de 2014
Fecha de certificación:	15 de diciembre de 2022
Fecha de última evaluación:	18 de marzo de 2024



 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>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Compromisos de calidad .....</b>	<b>6</b>
Medidas de subsanación.....	9
Seguimiento y evaluación.....	9
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Participación ciudadana.....</b>	<b>10</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>11</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general .....</b>	<b>12</b>
Órgano directivo. Datos de contacto .....	16
Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto .....	16
<b>8. Normativa .....</b>	<b>16</b>

# 1. Presentación

## Madrid, ciudad amable e inclusiva con las familias, con las niñas, los niños y adolescentes

La ciudad de Madrid, reconocida por UNICEF como Ciudad Amiga de la Infancia, está comprometida con los derechos consagrados en la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas y, de manera especial, con los de las niñas, los niños y adolescentes que se encuentran en situaciones vulnerables.

El Ayuntamiento de Madrid, para reforzar el compromiso adquirido y profundizar en él, se ha dotado de un Plan Local de Infancia y Adolescencia (PLIAM) como herramienta viva y abierta a su permanente revisión y mejora. En él se ha concretado la política local en pro de la infancia y adolescencia residente en la ciudad para el periodo 2020-2023.

La inversión en infancia del municipio supone la puesta a disposición de las familias con hijas e hijos menores de 18 años de una serie de recursos, entre ellos el del **Servicio de Educación Social** que ofrece atención y orientación tanto a adultos como a menores de edad. Los adultos reciben apoyo y orientación en el ejercicio de sus responsabilidades parentales y las niñas, los niños y adolescentes disponen, a través de este servicio, de la posibilidad de contar con profesionales de la educación social con los que poder hablar de sus preocupaciones, con quienes tratar los conflictos personales o familiares en los que se encuentran y con quienes tener la oportunidad de conocer a otros niños, niñas o adolescentes de su entorno con los que compartir actividades que mejoren su calidad de vida, que refuercen sus potencialidades y con los que disfrutar de un ocio positivo. En esta línea, se reconoce su derecho a ser escuchados y a tener en cuenta su opinión tanto de manera individual como grupal.

El Servicio de Educación Social cuenta con 110 educadoras y educadores sociales que prestan sus servicios en todos los Centros municipales de Servicios Sociales de los 21 distritos del municipio de Madrid. Todo el personal es personal cualificado, con formación universitaria y experiencia profesional previa en la atención a menores en dificultad social. A través del Proyecto Socioeducativo Familiar, elaborado a los 4 meses de iniciar el servicio, se realiza una planificación de la intervención desarrollada que se va evaluando periódicamente en función de los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

Asimismo, esta **Carta de Servicios de Educación Social** 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 3 sanidad y bienestar, 5 igualdad de género y 10 reducción de las desigualdades**, 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:

- Dar a conocer a la población el Servicio de Educación Social que el Ayuntamiento de Madrid presta con determinados niveles o estándares de calidad.
- Poner de manifiesto las responsabilidades y compromisos que el Ayuntamiento adquiere, así como las condiciones en las que se lleva a cabo.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Evaluar y mejorar la calidad de los servicios.
- Promover la participación ciudadana.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con este servicio.
- Ofrecer transparencia en la gestión y en la prestación de los servicios.
- Fomentar el compromiso de las y los profesionales con la cultura de la calidad de los servicios.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de los Servicios Sociales, entre otras, las siguientes Cartas de Servicios:

- Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria
- Centros de Atención a la Infancia (CAI)
- Centros de Apoyo a la Familia (CAF)
- Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF Menores)
- Red Municipal de Escuelas Infantiles

## El Servicio de Educación Social en cifras

<b>57.028</b> personas atendidas	<b>36.457</b> niñas, niños y adolescentes	<b>16.616</b> personas adultas	<b>3.411</b> Familias
Educadores/as Sociales: <b>110</b>	Valoración del servicio: <b>9,5</b>	Cumplimiento de objetivos: <b>68,4%</b>	

Datos 2023

## 2. Servicios prestados

### **Atender a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar**

Mantener entrevistas familiares e individuales para abordar su situación y ayudar a mejorar sus competencias personales en relación con:

- la convivencia familiar
- la organización doméstica
- las habilidades para la crianza y educación de sus menores
- la integración escolar
- los cuidados de salud, alimentación e higiene
- la ocupación del ocio y el tiempo libre
- las relaciones sociales

### **Informar y acompañar a las familias a diferentes servicios de la ciudad de Madrid**

- Informar y orientar a las familias sobre sus derechos y el uso adecuado de los recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales y de ocio.
- Acompañar físicamente a las distintas instituciones y entidades para promover su autonomía.

Los servicios pueden ser del propio Ayuntamiento como los Centros de Servicios Sociales Municipales u otros de las diferentes Administraciones Públicas o de entidades privadas.

### **Promover actividades grupales para mejorar las competencias personales**

- Grupos de madres, padres y otras personas adultas con menores a su cargo para mejorar sus capacidades de educación y crianza.
- Grupos de niñas, niños y adolescentes para el desarrollo de sus habilidades y competencias personales.
- Grupos de personas adultas y menores para mejorar la convivencia y las relaciones.

### **Atender a las niñas, niños y adolescentes en su entorno: calles, plazas, parques, centros educativos, etc. para prevenir situaciones de riesgo social**

- Detectar y conocer a menores de edad con conductas que puedan llevar a situaciones de riesgo social.

- Estar presente como referente educativo en el entorno cotidiano de niñas, niños y adolescentes.
- Informar sobre recursos y proponer actividades que favorezcan el adecuado desarrollo de las niñas, niños y adolescentes como resolución de conflictos, educación afectivo-sexual, prevención del consumo de drogas, etc.
- Acercar y acompañar a los Servicios Sociales municipales a niñas, niños y familias que lo precisen si aún no están siendo atendidos en este recurso.

## Información

- La información relativa al Servicio de Educación Social se encuentra disponible en la página web municipal, en el perfil de Infancia y Familia, en el apartado de [Recursos para la familia, infancia y adolescencia](#)
- La información de este servicio también puede hacerse a través del teléfono municipal gratuito de información 010/914 800 010 si llama desde fuera del municipio de Madrid.

## Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- 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).
- El teléfono gratuito 010 o 914 800 010 desde fuera de Madrid
- 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.

## Requisitos

Este servicio complementa las actuaciones de los centros municipales de servicios sociales, atendiendo a familias con menores de 18 años del municipio de Madrid, previo estudio de sus necesidades por el trabajador/a social del Centro de Servicios Sociales.

## Acceso al servicio

El acceso al Servicio de Educación Social **se solicita** en el Centro de Servicios Sociales que corresponda por el domicilio donde reside la familia.

La cita con el Centro de Servicios Sociales se puede solicitar mediante [cita previa](#), Chat online de [www.madrid.es](http://www.madrid.es), @lineamadrid de Twitter y Facebook. También puede

solicitarla por teléfono a través del 010 (914 800 010 desde fuera de Madrid) o en el Centro de Servicios Sociales que le corresponda, por correo electrónico o por teléfono.

El Servicio de Educación Social es gratuito.

## Horarios

El horario de atención del Servicio de Educación Social es de lunes a domingo, desde las 8 hasta las 21 horas. Para más información: consultar en el 010 o 914 800 010 fuera de Madrid y en [Servicio de Educación Social](#)

El horario de atención de los Centros de Servicios Sociales es de lunes a viernes, desde las 9 hasta las 13 horas y desde las 15 hasta las 19 horas, previa cita.

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 1

**Atendemos a las familias** en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que los Servicios de Atención Social Primaria nos lo comuniquen.

Indicador 1.1. Porcentaje de familias atendidas cuya prestación se inicia en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Indicador 1.2. Familias nuevas dadas de alta en el Servicio de Educación Social en el año. *Indicador informativo.*

---

### Compromiso 2

Garantizamos la **atención en su domicilio** a todas las familias que hayan aceptado esta intervención. El objetivo es atender al 99% de las familias que lo hayan aceptado.

Indicador 2.1. Porcentaje de familias atendidas en su domicilio.

---

### Compromiso 3

Una vez comenzada la atención a la familia, se realiza el **primer informe de evaluación** en el plazo máximo de 4 meses en el 98% de los casos y como máximo en 5 meses.

Indicador 3.1. Porcentaje de informes de primera evaluación realizados en el plazo máximo de 4 meses.

Indicador 3.2. Porcentaje de informes de primera evaluación realizados en el plazo máximo de 5 meses.

---

#### **Compromiso 4**

Prestamos el servicio en **horario de mañana y de tarde**, adecuándolo a las necesidades de las personas usuarias. El objetivo es que la valoración del horario sea igual o superior a 9,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 4.1. Valoración del horario en el que se presta el servicio.

---

#### **Compromiso 5**

Garantizamos la **atención** a las niñas, niños y adolescentes **fuera de su horario formativo**.

Indicador 5.1. Porcentaje de menores que son atendidos fuera de su horario de formación.

Indicador 5.2. Número de menores atendidos en cada uno de los servicios<sup>1</sup>. *Indicador informativo.*

---

#### **Compromiso 6**

Garantizamos el **derecho** de las niñas, niños y adolescentes **a ser escuchados y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta**. El objetivo es que el 95% de los planes recojan sus opiniones. La valoración del derecho a ser escuchados de las niñas y los niños será de 4, en una escala de 1 a 5 y de los adolescentes será de 9,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 6.1. Porcentaje de planes de trabajo que recogen la opinión de las niñas, niños y adolescentes.

Indicador 6.2. Valoración de las niñas y niños del derecho a ser escuchados.

Indicador 6.3. Valoración de los adolescentes del derecho a ser escuchados.

---

#### **Compromiso 7**

Utilizamos un **lenguaje claro y comprensible** y ofreceremos un **trato amable y respetuoso** a las personas atendidas. El objetivo es que la valoración del lenguaje y el trato recibido sean igual o superior a 9,5 en una escala de 0 a 10.

---

<sup>1</sup> Cada menor puede ser atendido en varios servicios.

Indicador 7.1. Valoración del lenguaje utilizado.

Indicador 7.2. Valoración del trato recibido.

---

### **Compromiso 8**

Atendemos a las personas en **intervención familiar de forma adecuada** para satisfacer sus necesidades de apoyo. El objetivo es que la valoración sobre la atención recibida sea igual o superior a 9,4 en una escala de 0 a 10.

Indicador 8.1 Valoración de la atención familiar recibida.

---

### **Compromiso 9**

Atendemos a las **personas adultas participantes en los proyectos grupales** de forma adecuada para satisfacer sus necesidades socioeducativas. El objetivo es que la valoración de la atención recibida sea igual o superior a 9,4 en una escala de 0 a 10.

Indicador 9.1. Valoración de las personas adultas de la atención recibida en los proyectos grupales.

---

### **Compromiso 10**

Atendemos a las **niñas, niños y adolescentes** participantes en los **proyectos grupales** de forma adecuada a su desarrollo. El objetivo es que la valoración de la atención recibida de las niñas y los niños sea igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5 y la de los adolescentes sea igual o superior a 8,9 en una escala de 0 a 10.

Indicador 10.1. Valoración de las niñas y niños con la atención recibida en los proyectos grupales

Indicador 10.2. Valoración de los adolescentes con la atención recibida en los proyectos grupales.

---

### **Compromiso 11**

Mantenemos actualizados el 100% de los contenidos temáticos de Educación social en la página web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y realizamos al menos 3 revisiones al año.

Indicador 11.1. Revisión anual de la página web de madrid.es.

Indicador 11.2. Revisión de los contenidos de la web de madrid.es

---

### **Compromiso 12**

Contestamos el 90% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 12. 1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Educación Social. *Indicador informativo.*

Indicador 12. 2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Educación Social, contestadas como máximo en 30 días naturales.

Indicador 12. 3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Educación Social 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**

- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Recibir 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.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Y en particular, quienes accedan a los servicios de Educación Social tendrán, además de los anteriores, los siguientes derechos específicos:

- Contar con el apoyo de profesionales cualificados.
- Recibir los apoyos necesarios que apoyen la educación y el bienestar de sus hijas e hijos.
- Participar activamente, junto con profesionales, en la definición de los objetivos de la intervención.
- Recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, sobre el Servicio de Educación Social: objetivos, plazos, compromisos, etc.

## Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal del Ayuntamiento.
- Cumplir la norma municipal vigente y, en concreto la relacionada con la acreditación, los plazos, la documentación a aportar, etc.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

Y en particular, quienes accedan a los servicios de Educación Social tendrán, además de las anteriores, las siguientes responsabilidades específicas:

- Participar activamente en el diseño y ejecución del Proyecto Socioeducativo.
- Ser parte activa en la resolución de sus conflictos tanto familiares como de su entorno más cercano.
- Facilitar información veraz y necesaria para la valoración, diseño y ejecución de la intervención social consensuada con las y los profesionales.

## 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 lo que se decida mayoritariamente, definirá las actuaciones a realizar.
- **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.
- **Observatorio de la Ciudad, 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, se puede participar a través de las encuestas de satisfacción realizadas a las personas usuarias del Servicio de Educación Social, con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio recibido.

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con el Servicio de Educación Social. Están en: [Trámites/Sede Electrónica/Ciudadanía/Servicio de Cita Previa](#)

- Acceso al Centro de Servicios Sociales.

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

De acuerdo con los decretos de organización y estructura de las Áreas de Gobierno son:

Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad  
 Dirección General de Familia e Infancia  
 Paseo de la Chopera 41, Planta Baja, 28045 Madrid.  
[dgfamiliaeinfancia@madrid.es](mailto:dgfamiliaeinfancia@madrid.es)

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y la Adolescencia  
 Paseo Chopera 41, Planta Baja, 28045 Madrid  
 915 880 730  
[diadolescencia@madrid.es](mailto:diadolescencia@madrid.es)

### Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Datos de localización de los Centros de Servicios Sociales

Distrito	Centro de Servicios Sociales	Domicilio	Teléfono Correo electrónico	Medio de transporte
Arganzuela	José Villarreal	Calle Guillermo de Osma, 14 28045 Madrid	915 177 217/224/ 225 <a href="mailto:cssjvillarreal@madrid.es">cssjvillarreal@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 8, 16, 18, 19, 45, 47, 59, 62, 76, 78, 85, 86, 148, 247. <b>Metro:</b> Legazpi (L6 y L3)
Barajas	Teresa de Calcuta	Plaza Navío, 4 28042 Madrid	913 295 920 <a href="mailto:cssbarajas@madrid.es">cssbarajas@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 101, 105, 112, 114, 115, 151, 200 <b>Metro:</b> Alameda de Osuna (L5)
Carabanchel	Plaza Elíptica	Calle Antonio de Leyva, 86b 28019 Madrid	915 655 660 <a href="mailto:cssplazaeliptica@madrid.es">cssplazaeliptica@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 47, 55, 60, 81, 116, 155, 247, E1 <b>Metro:</b> Plaza Elíptica (L6 y L11)
Carabanchel	Vista Alegre	Calle Eduardo Morales, 28 28025 Madrid	913 602 980/ 981 <a href="mailto:cssvistaalegre@madrid.es">cssvistaalegre@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 34. <b>Metro:</b> Vista Alegre (L5)
Carabanchel	Zaida	Calle Zaida, 36 28019 Madrid	915 256 100/ 282 <a href="mailto:csszaida@madrid.es">csszaida@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 17, 25, 55, 119. <b>Metro:</b> Carpetana (L6) Oporto (L6 y L5)

Distrito	Centro de Servicios Sociales	Domicilio	Teléfono Correo electrónico	Medio de transporte
Centro	Maravillas	Calle San Joaquín, 10 28004 Madrid	915 888 818 <a href="mailto:cssmaravillas@madrid.es">cssmaravillas@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 40, 149, M2. <b>Metro:</b> Tribunal (L1 y L10)
Centro	Puerta de Toledo	Calle Paloma, 39 28005 Madrid	915 885 067 <a href="mailto:cssptoledo@madrid.es">cssptoledo@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 3, 17, 18, 23, 35, 41, 60, 148, C1 y C2. <b>Metro:</b> Puerta Toledo (L5)
Chamartín	Santa Hortensia	Calle Santa Hortensia, 15 28002 Madrid	915 106 850 <a href="mailto:csstahortensia@madrid.es">csstahortensia@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 9, 43, 72, 73 y 122. <b>Metro:</b> Prosperidad (L4) Alfonso XIII (L4)
Chamberí	Marta Esquivias Tallada	Calle Pontevedra, 1 28015 Madrid	915 499 900/934/936/944 <a href="mailto:csschamberi@madrid.es">csschamberi@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 2, 16, 61. <b>Metro:</b> Quevedo (L2) Moncloa (L3 y L6) Argüelles (L6, L3 y L4)
Ciudad Lineal	Luis Vives	Calle Hermanos García Noblejas, 160 28037 Madrid	914 402 362 <a href="mailto:cssluisvives@madrid.es">cssluisvives@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 4, 38, 48, 70, 109. <b>Metro:</b> Simancas (L7)
Ciudad Lineal	Canal de Panamá	Calle Padre Coloma, 2 28027 Madrid	913 541 797 / 915 651 558 <a href="mailto:csscanaldepanama@madrid.es">csscanaldepanama@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 70 y 48. <b>Metro:</b> Barrio de la Concepción (L7)
Fuencarral-El Pardo	Badalona	Calle Badalona, 122 28034 Madrid	914 801 798/ 913 602 993 / 915 880 716 <a href="mailto:cssbadalona@madrid.es">cssbadalona@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 66, 125, 137, 178. <b>Metro:</b> Fuencarral (L10)
Fuencarral-El Pardo	San Vicente de Paul	Calle Buitrago de Lozoya, 22 28035 Madrid	915 885 317/ 355 <a href="mailto:cssvicentepaul@madrid.es">cssvicentepaul@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 42, 127, 132. <b>Metro:</b> Antonio Machado (L7)
Hortaleza	Concepción Arenal	Calle Javier del Quinto, 12 28043 Madrid	913 821 561 <a href="mailto:csscarenal@madrid.es">csscarenal@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Línea 73. <b>Metro:</b> Canillas (L4) Mar de Cristal (L4 y L8)
Hortaleza	El Querol	Calle Vélez Rubio, 1 28033 Madrid	913 846 546 <a href="mailto:ssquerol@madrid.es">ssquerol@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 129, 29 y 7 <b>Metro:</b> Manoteras (L4)
Latina	Gallur	Calle Gallur, 24 28047 Madrid	914 220 340 <a href="mailto:cssgallur@madrid.es">cssgallur@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 17, 25, 31, 55, 119. <b>Metro:</b> Laguna (L6). <b>Cercanías:</b> Laguna
Latina	Yébenes	Calle Los Yébenes, 241 bis 28047 Madrid	917 196 500 <a href="mailto:cssyebenes@madrid.es">cssyebenes@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Línea 31. <b>Metro:</b> Eugenia de Montijo (L5)

Distrito	Centro de Servicios Sociales	Domicilio	Teléfono Correo electrónico	Medio de transporte
Latina	Fuerte de Navidad	Calle Fuerte de Navidad, 15 28044 Madrid	914 800 367 <a href="mailto:cssfuertedenavidad@madrid.es">cssfuertedenavidad@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 17, 34, 117, 155. <b>Metro:</b> Aluche (L5). <b>Cercanías:</b> Maestra Justa Freire-Polideportivo Aluche
Moncloa-Aravaca	Dehesa de la Villa	Calle Antonio Machado, 22 28035 Madrid	913 730 224 <a href="mailto:cssdehesavilla@madrid.es">cssdehesavilla@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 126, 127, 132. <b>Metro:</b> Valdezarza (L7) Antonio Machado (L7)
Moncloa-Aravaca	Infante Don Juan	Paseo Moret, 3 28008 Madrid	915 886 913 <a href="mailto:cssinfante@madrid.es">cssinfante@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 1, 44, 46, 82, 83, 132, 133, G, A <b>Metro:</b> Moncloa (L6 Y L7)
Moncloa-Aravaca	Aravaca	Calle Zarza, 20 28023 Madrid	915 886 913 <a href="mailto:cssaravaca@madrid.es">cssaravaca@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> urbanos EMT <b>160 y 161</b> ; interurbanos desde Intercambiador de Moncloa <b>656, 656 a y 657</b> .
Moratalaz	Fuente Carrantona	Calle Fuente Carrantona, 12 28030 Madrid	915 887 462 /469 <a href="mailto:cssfcarrantona@madrid.es">cssfcarrantona@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 8, 20, 30, 32, 71, 100, 140, 142, 144. <b>Metro:</b> Pavones (L9)
Puente de Vallecas	San Diego	Calle Javier de Miguel, 10 28018 Madrid	917 571 900 <a href="mailto:csssandiego@madrid.es">csssandiego@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 57,103, 111, 144, 310. <b>Metro:</b> Portazgo (L1)
Puente de Vallecas	Ramón Pérez de Ayala	Calle Marismas, 24 28038 Madrid	915 021 915 <a href="mailto:cssperezayala@madrid.es">cssperezayala@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 54, 141, 143. <b>Metro:</b> Buenos Aires (L1)
Puente de Vallecas	Entrevías	Calle Yuste, 8 28053 Madrid	915 079 271 <a href="mailto:cssentrevias@madrid.es">cssentrevias@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 102, 103, 111. <b>Cercanías:</b> Asamblea de Madrid-Entrevías
Puente de Vallecas	Pablo Neruda	Calle Gerardo Diego, 8 28018 Madrid	913 806 840 <a href="mailto:csspabloneruda@madrid.es">csspabloneruda@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 10, 57, 144, 310. <b>Metro:</b> Miguel Hernández (L1)
Retiro	Retiro	Calle José Martínez de Velasco, 22 28007 Madrid	915 571 300 <a href="mailto:cssretiro@madrid.es">cssretiro@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 30, 56, 143, 156. <b>Metro:</b> Sainz de Baranda (L6 y L9)
Salamanca	Guindalera	Calle Pilar de Zaragoza,28 28028 Madrid	917 130 701 <a href="mailto:cssguindalera@madrid.es">cssguindalera@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 1, 43, 48, 74. <b>Metro:</b> Diego de León (L6, L4 y L5)

Distrito	Centro de Servicios Sociales	Domicilio	Teléfono Correo electrónico	Medio de transporte
San Blas - Canillejas	Torre Arias	Calle Torre Arias, 2 28022 Madrid	917 432 406/ 913 717 384 <a href="mailto:csstorrearias@madrid.es">csstorrearias@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 48, 77, 101, 105, 114, 115, 140,151, 153. <b>Metro:</b> Canillejas (L5) Torre Arias (L5)
San Blas - Canillejas	Luz Casanova	Calle Pobladura del Valle, 13 28037 Madrid	917 609 840/ 790 <a href="mailto:csspablocasals@madrid.es">csspablocasals@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 4, 38,48, 153. <b>Metro:</b> San Blas (L7)
Tetuán	María Zayas	Calle San Enrique, 16 28020 Madrid	914 492 140 / 141 <a href="mailto:csmariazayas@madrid.es">csmariazayas@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 3, 64, 66, 124, 126 y 128 <b>Metro:</b> Estrecho (L1)
Tetuán	Vicente Ferrer	Calle Matilde Landa, 30 28029 Madrid	913 148 992 <a href="mailto:csvgicenteferrer@madrid.es">csvgicenteferrer@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Línea 177. <b>Metro:</b> Ventilla (L9) Chamartín (L10 y L1) <b>Renfe:</b> Chamartín
Usera	San Filiberto	Calle San Filiberto, 7 28026 Madrid	915 656 020 / 021 <a href="mailto:csssanfiliberto@madrid.es">csssanfiliberto@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 47, 55, 60, 81, 116, 247, E1. <b>Metro:</b> Plaza Elíptica (L6 y L11)
Usera	Loyola de Palacio	Calle de la Silvina, 10, 2 Planta 28041 Madrid	915 006 846/ 915 000 071 <a href="mailto:csslloyolap@madrid.es">csslloyolap@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 18, 22,23, 59, 78, 79, 85, 86, 123, 130. <b>Metro:</b> San Fermín-Orcasur (L3)
Vicálvaro	Calahorra	Calle Calahorra, 11B 28032 Madrid	917 753 150 <a href="mailto:csscalahorra@madrid.es">csscalahorra@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 4, 100, 106, 130, E3. <b>Metro:</b> Vicálvaro (L9)
Vicálvaro	Valdebernardo	Calle Ladera de los Almendros, 6 28032 Madrid	913 016 714 <a href="mailto:csvgaldebernardo@madrid.es">csvgaldebernardo@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 8, 71, 100, 130. <b>Metro:</b> Valdebernardo (L9)
Villa de Vallecas	Villa de Vallecas	Calle Peña Veiga, 6 28031 Madrid	913 807 599 <a href="mailto:csvgvallecas@madrid.es">csvgvallecas@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 54, 58, 103,142. <b>Metro:</b> Villa de Vallecas (L1)
Villa de Vallecas	María de Echarri y Martínez	Avda. Ensanche de Vallecas, 91 28051 Madrid	913 016 730 <a href="mailto:csmariaecharri@madrid.es">csmariaecharri@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> 142 <b>Metro:</b> Valdecarros (L1)
Villaverde	Eduardo Minguito	Calle Leonor Góngora, 62 28021 Madrid	917 109 356 <a href="mailto:csgeduardominguito@madrid.es">csgeduardominguito@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 85 y 123 <b>Metro:</b> Villaverde Bajo Cruce (L3). <b>Cercanías:</b> Villaverde Bajo.

Distrito	Centro de Servicios Sociales	Domicilio	Teléfono Correo electrónico	Medio de transporte
Villaverde	Huerta de Villaverde	Calle Huerta de Villaverde, 16 28021 Madrid	915 888 900 <a href="mailto:csshuertavillaverde@madrid.es">csshuertavillaverde@madrid.es</a>	<b>Bus:</b> Líneas 22, 76, 79, 86, 131. <b>Cercanías:</b> Puente Alcocer

## Otros datos de interés

- A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](https://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables del Servicio de Educación Social. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Acuerdos en vigor de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas de Gobierno y de los Distritos en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.

### Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Artículo 39 y 51 de la Constitución Española de 1978.
- Convención de Naciones Unidas de los Derechos del Niño, de 1989, ratificada por España en 1990.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de Menores.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de julio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

## **Comunidad de Madrid**

- Ley 4/2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.