

2022

Carta de Servicios


Residencia

Internado

San Ildefonso

| | |
|-----------------------------|-------------------------|
| Fecha de aprobación: | 19 de diciembre de 2019 |
| Fecha de certificación: | 03 de diciembre de 2021 |
| Fecha de última evaluación: | 22 de marzo de 2022 |



 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/comunicacionclar

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 |
| 6. Gestiones y trámites | 12 |
| <hr/> | |
| 7. Datos de carácter general..... | 12 |
| Órgano directivo y unidad prestadora del servicio. Datos de contacto | 12 |
| Otros datos de interés | 13 |
| 8. Normativa | 13 |

1. Presentación

Un espacio de convivencia singular para niñas, niños y adolescentes en Madrid.

El Ayuntamiento de Madrid gestiona la Residencia Internado San Ildefonso en el marco de sus **políticas educativas y sociales**, promoviendo el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes de la ciudad. Es una institución que cuenta con una larga tradición en el cuidado y la educación de la infancia de la ciudad de Madrid. Desde sus **orígenes, en el siglo XV**, ha estado vinculada al municipio de Madrid y, si bien a lo largo de los años se ha ido adaptando a las necesidades de los diferentes momentos históricos, su acción socioeducativa se ha desarrollado de manera continuada en el tiempo.

La institución ha ido evolucionando, desde el acogimiento permanente a niños huérfanos y mendigos, hasta el momento actual en el que niñas, niños y adolescentes residen, durante los días lectivos en la Residencia. Pertenecen a familias que, por determinadas circunstancias, requieren apoyo temporal en la crianza de sus hijos. Dichos menores acuden a centros educativos próximos a la Residencia.

La Institución está **vinculada a la Lotería Nacional** desde el año 1771, dándole una especial repercusión popular y social, no sólo en la ciudad sino en todo el país. La participación de niñas y niños en dicha actividad está regulada mediante convenios de colaboración en los que el objetivo principal se dirige a promover el desarrollo integral de los menores.

En la actualidad, la Residencia se perfila como un centro singular para la atención a la infancia en dificultad o riesgo social, constituyendo un recurso de apoyo, no de sustitución de la familia, que mantiene toda su responsabilidad sobre los menores. En este sentido se concibe como un centro, con características propias, que permite desarrollar una importante labor preventiva.

La Residencia asume temporalmente la atención socioeducativa de estas niñas, niños y adolescentes, creando y planificando un marco adecuado que asegure las condiciones óptimas para su desarrollo y socialización a través de las siguientes **áreas de atención**:

- a) **Educativa**, que comprende todas aquellas actuaciones encaminadas a favorecer el pleno desarrollo de su identidad personal y de su sociabilidad, considerando la promoción de la autonomía y la responsabilidad como la base del crecimiento personal y la mejor manera de proteger a la infancia y adolescencia.
- b) **Sociofamiliar**, que pretende facilitar sus relaciones con la familia, entendiendo ésta como núcleo de socialización.

- c) **Salud y bienestar**, que desarrolla actuaciones relacionadas con la promoción y protección de su salud física y psíquica, de modo que se favorezca su proceso de desarrollo y crecimiento.

Asimismo, esta **Carta de Servicios de la Residencia Internado de San Ildefonso** 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, 4. Educación de calidad, 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**:

- Hacer visible a la ciudadanía los servicios que el Ayuntamiento de Madrid presta a la infancia desde la Residencia Internado San Ildefonso y las condiciones en que se prestan.
- Evaluar la calidad de los servicios prestados, al objeto de mejorarla, mediante el establecimiento de niveles o estándares de calidad y los indicadores de medida apropiados.
- Dar a conocer los derechos de quienes disfrutan de este servicio, y las responsabilidades y deberes que contraen al beneficiarse de ellos.
- Promover la mayor participación e implicación de los residentes y sus familias en la mejora de los servicios prestados.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.
- Aumentar el grado de satisfacción de los residentes y sus familias con los servicios prestados.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de la atención a la infancia y la adolescencia las siguientes Cartas de Servicios:

- Centros de Servicios Sociales
- Centros de Atención a la Infancia
- Escuelas Municipales de Música y Danza
- Red Municipal de Escuelas Infantiles
- Servicio de Conciliación y Apoyo a las Familias con Menores (SERCAF- Menores)
- Educación Social
- Centros de Apoyo a la Familia
- Samur Social
- Juventud

La Residencia Internado de San Ildefonso en cifras

| | | | |
|---|--|--------------------------------------|--|
| 55 niñas, niños y adolescentes atendidos | 60 becas y ayudas de estudio para antiguos residentes | 428 intervenciones familiares | 9 actividades de ocio y tiempo libre realizadas |
|---|--|--------------------------------------|--|

Datos 2021

2. Servicios prestados

Atención socioeducativa integral

- Planificar y desarrollar la vida cotidiana de los residentes de modo que proporcione las experiencias educativas necesarias, creando un espacio de convivencia confortable, acogedor, cálido y seguro.
- Atender de manera individualizada en un marco educativo y afectivo que cubra sus necesidades en función de sus características y momento evolutivo.
- Apoyar en el proceso de aprendizaje y en el acceso al conocimiento y la cultura.
- Gestionar la admisión y acogida de las nuevas incorporaciones.
- Mantener una estrecha relación con la comunidad:
 - Escolarizar en los centros educativos de la zona y coordinarse con ellos en espacios de tutorías, con profesionales de orientación educativa...
 - Participar en actividades socioculturales, y de ocio y tiempo libre (deportivas, artísticas, idiomas...) en instalaciones cercanas a la Residencia (centros educativos, instalaciones deportivas, asociaciones culturales...)
- Promover la participación como objetivo educativo mediante el desarrollo de actividades: asambleas de convivencia, nombramiento de delegados de paz, realización de tareas cotidianas...
- Organizar la salida definitiva de la residencia de las niñas, niños y adolescentes de manera adecuada en función de los progresos alcanzados y criterios previamente establecidos.
- Participar en los Sorteos, ordinarios y extraordinarios de Lotería Nacional.

Atención a las familias

- Mantener una comunicación abierta con la familia sobre el estado y evolución de su hijo, mediante diferentes actuaciones como entrevistas, visitas a domicilio, acompañamientos...

- Orientar y asesorar por parte del equipo educativo en aquellos aspectos necesarios para mejorar la convivencia con ellos.
- Hacer un seguimiento periódico por parte del equipo psicosocial sobre la evolución de la situación familiar y de los compromisos adquiridos por ella.
- Reunirse el equipo educativo con las familias al comienzo y final de curso.
- Participar en eventos y celebraciones significativas de la Residencia: día de San Ildefonso, fiesta de despedida...
- Ofrecer espacios formativos a las familias: escuela de madres y padres, tertulias...
- Facilitar el seguimiento de las familias por los Servicios Sociales, los servicios educativos, sanitarios y jurídicos, entre otros.

Cuidado y promoción de la salud y bienestar

- Proporcionar unas condiciones saludables para el desarrollo de los residentes: alimentación, higiene, horarios y ritmos de vida.
- Enseñar hábitos saludables y concienciar sobre aquellos no saludables, de manera individual y grupal.
- Detectar problemas de salud físicos o psíquicos y derivar para su tratamiento.
- Implicar a las familias en la prevención y promoción de la salud.

Información y orientación

- Informar y orientar a las familias solicitantes sobre las condiciones y el procedimiento de acceso a la Residencia Internado de San Ildefonso.
- Realizar la entrevista familiar en el periodo establecido para la solicitud de plaza.
- Sobre otros recursos adecuados a la necesidad planteada.
- A los exresidentes y sus familias sobre los períodos de solicitud de las becas y ayudas.
- Informar de otros servicios y recursos externos como los Servicios Sociales, asociaciones, centros docentes, sanitarios, etc.
- Informar sobre el servicio de la Residencia y otras cuestiones relacionadas. Está publicada en madrid.es en el siguiente vínculo [Residencia Internado de San Ildefonso del Ayuntamiento 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:

- La página web: www.madrid.es/contactar.
- El teléfono gratuito 010 (o 915 298 210 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.

La Residencia Internado San Ildefonso garantiza en todos los servicios que presta la confidencialidad de la información aportada, en función de lo establecido por el código deontológico de las distintas disciplinas profesionales y la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales*.

Horarios

La Residencia permanece abierta los días lectivos de lunes a las 7:30 horas a viernes a las 19:00 horas. El resto de los días las niñas y los niños están con sus familias.

Los menores están escolarizados en centros educativos próximos,

Las familias disponen de un horario de atención de 7:30h a 22:00h de lunes a jueves y de 7:30h a 19:00h los viernes. En los casos de urgencia, las 24 horas del día.

Modo de acceso

Para solicitar plaza se ha de pedir cita previa de modo presencial en la propia Residencia o en los teléfonos 913 643 924 y 913 643 920.

Pueden acceder las niñas y niños de 6 a 14 años, escolarizados entre primero de Educación Primaria y 2º de E.S.O.

Son requisitos:

- Estar empadronado en el municipio de Madrid.
- Aportar un Informe de los Servicios Sociales de la Junta Municipal del distrito correspondiente, en el que se valora favorablemente el ingreso de la niña o el niño.

El plazo de solicitud para el acceso a la Residencia se establece cada año y se publica en la web municipal.

El servicio se presta de forma **gratuita**.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Ofrecemos en la vida cotidiana un entorno en el que las niñas, niños y adolescentes se sientan **seguros y desarrollen confianza en las personas que les atienden** en la Residencia. El objetivo es que al menos el 85% valoren su seguridad y la confianza con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.

Indicador 1.1. Porcentaje de niñas, niños y adolescentes que valoran su seguridad con una puntuación igual o superior a 4.

Indicador 1.2. Porcentaje de niñas, niños y adolescentes que valoran la confianza en las personas que les atienden con una puntuación igual o superior a 4.

Compromiso 2

Garantizamos un **horario de atención a las familias** continuado de mañana y tarde, de lunes a viernes, adecuado a sus necesidades. El objetivo es que al menos el 90% valoren el horario de atención con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.

Indicador 2.1. Porcentaje de familias que valoran el horario de atención con una puntuación igual o superior a 4.

Compromiso 3

Ofrecemos un **trato amable, respetuoso y afectivo**. El objetivo es que al menos el 85% de las niñas, niños y adolescentes, y el 90% de sus familias valoren el trato recibido con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.

Indicador 3.1. Porcentaje de niñas, niños y adolescentes que valoran el trato recibido con una puntuación igual o superior a 4.

Indicador 3.2. Porcentaje de familias que valoran el trato recibido con una puntuación igual o superior a 4.

Compromiso 4

Utilizamos un **lenguaje claro y comprensible** adaptado a la edad y nivel de comprensión. El objetivo es que al menos el 85% de las niñas, niños, adolescentes valoren el lenguaje utilizado con una puntuación igual o superior a 4 y al menos el

90% de las familias valoren el lenguaje utilizado con una puntuación igual o superior a 4, ambas en una escala de 1 a 5.

Indicador 4.1. Porcentaje de niñas, niños y adolescentes que valoran el lenguaje utilizado con una puntuación igual o superior a 4.

Indicador 4.2. Porcentaje de familias que valoran el lenguaje utilizado con una puntuación igual o superior a 4.

Compromiso 5

Realizamos la **recogida de información en relación a las necesidades** de todas las niñas, niños o adolescentes de nuevo ingreso en el plazo máximo de 30 días naturales desde su incorporación a la Residencia. Además, elaboramos la **evaluación inicial de necesidades** en el plazo máximo de 60 días naturales.

Indicador 5.1. Porcentaje de informes con la recogida de información en relación a las necesidades, realizadas en el plazo de 30 días naturales.

Indicador 5.2. Porcentaje de evaluaciones iniciales de necesidades, realizadas en el plazo de 60 días naturales.

Compromiso 6

Garantizamos el derecho de las niñas, niños y adolescentes a ser escuchados y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta, recogiendo en los planes de trabajo individuales y en los cuestionarios de satisfacción. El objetivo es que el 90% de los planes recojan sus opiniones y al menos el 90% de las niñas, niños, adolescentes valoren el ser escuchados con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.

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

Indicador 6.2. Porcentaje de niñas, niños y adolescentes que valoran el ser escuchados con una puntuación igual o superior a 4.

Indicador 6.3. Cuestionarios de satisfacción con opiniones de las niñas, niños y adolescentes. *Indicador informativo.*

Compromiso 7

Mantenemos una **comunicación abierta** con la familia sobre el estado y evolución de los menores. Realizamos, al menos, 450 intervenciones familiares por curso escolar.

Indicador 7.1. Intervenciones familiares realizadas por curso.

Compromiso 8

Promovemos la **escolarización en centros educativos próximos** a la Residencia para el 90% de los menores y también ofrecemos al menos 5 actividades de ocio y tiempo libre diferentes por curso en distintas instalaciones y espacios, manteniendo en todo momento la participación en la comunidad.

Indicador 8.1 Porcentaje de menores escolarizados en centros educativos próximos a la Residencia.

Indicador 8.2 Actividades de ocio y tiempo libre diferentes ofertadas.

Compromiso 9

Mantenemos las **instalaciones** de la Residencia **limpias y ordenadas**. El objetivo es que al menos el 90% de quienes residen en ella valoren la limpieza y el orden con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.

Indicador 9.1. Porcentaje de niñas, niños y adolescentes que valoran la limpieza y el orden con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.

Compromiso 10

Ofrecemos una convocatoria anual de **becas y ayudas al estudio** para los exresidentes, en el que convocamos a menos 50 becas y ayudas al año.

Indicador 10.1. Convocatoria anual de becas y ayudas al estudio.

Indicador 10.2. Becas y ayudas al estudio convocadas.

Compromiso 11

Contestamos el **80% 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 la Residencia Internado San Ildefonso. *Indicador informativo.*

Indicador 11.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Residencia Internado San Ildefonso contestadas como máximo en 30 días naturales.

Indicador 11.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Residencia Internado San Ildefonso 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

- A recibir atención sin discriminación por raza, sexo, cultura, religión, convicciones, orientación e identidad sexual, diversidad funcional o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A recibir un trato individualizado, digno y respetuoso, tanto por parte del personal de la institución como del resto de los residentes.
- A conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Al secreto profesional, tanto respecto a su historial como a cualquier otra información que sobre cada niña, niño o adolescente se posea. Todas las personas trabajadoras y colaboradoras de la Residencia deben observar escrupulosamente la confidencialidad de las informaciones sobre los mismos, tanto en las relaciones con el exterior, como dentro de la institución.
- A la cobertura adecuada de sus necesidades de alimentación, vestuario e higiene, y de todas las que requiera su desarrollo personal.
- A que se les proporcione, facilite y apoye en el proceso de aprendizaje y el acceso al conocimiento y la cultura, contando con los medios materiales disponibles en la Residencia.
- A utilizar los servicios especializados cuando se requiera por razón de especiales necesidades.

- A que se respeten su intimidad personal y sus pertenencias individuales, a excepción de objetos o sustancias que puedan resultar dañinos para sí o para los demás, o que legalmente no estén autorizados para menores de edad.
- A disfrutar cotidianamente de períodos equilibrados de sueño, ocio y actividad.
- A participar en la elaboración de la normativa y en la programación de actividades, así como en el ejercicio y disfrute de éstas.
- A conocer en todo momento su situación familiar y recibir orientación al respecto.
- A ser partícipes de su proyecto individual y a que se les consulte en todas las decisiones de trascendencia que les afecten, si son mayores de doce años y antes si tienen juicio suficiente.
- A recibir información y orientación con un lenguaje claro y comprensible, respecto a sus derechos y deberes, así como sobre los procedimientos para expresar su opinión y sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- A disponer de unas instalaciones que reúnan las condiciones necesarias para un buen desarrollo de la atención socioeducativa.
- A disfrutar de los demás derechos previstos en la normativa aplicable.

Responsabilidades

- Respetar y cumplir las normas que regulen el funcionamiento de la Residencia, así como las referidas a la convivencia en la misma.
- Respetar la dignidad y función de cuantas personas trabajan, residen o colaboran en ella.
- Proporcionar información veraz y actualizada sobre la situación sociofamiliar y económica.
- Asistir y desarrollar con dedicación y aprovechamiento a las actividades escolares, o a cualquier otra orientada a su formación.
- Respetar los horarios establecidos para el desarrollo de las actividades de la Residencia.
- Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles, los materiales y las instalaciones en ella.

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 el Alcalde 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 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, la Residencia Internado San Ildefonso pone a disposición de las personas usuarias:

- La **Comisión de Participación de Residentes**, órgano a través del cual se fomenta y se articula la participación de las niñas, niños y adolescentes en la vida de la Residencia, constituyendo el cauce formal de expresión de sus opiniones e intereses.
- La audiencia, a solicitud de la persona interesada con la dirección del centro o cualquier otro profesional.
- El buzón de sugerencias destinado a los menores.

- Las encuestas de satisfacción a las personas usuarias; se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y los servicios recibidos.

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 la Residencia Internado San Ildefonso. Están en: [Trámites / Residencia San Ildefonso](#). Son:

- Solicitud de plaza en la Residencia.
- Solicitud de becas de estudios para ex alumnos de la Residencia.

7. 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.
Paseo de la Chopera, 41 (28045 Madrid).
914 801 109
[dgfie@madrid.es](mailto:dgfiej@madrid.es).

Subdirección General de Educación y Juventud.
Paseo de la Chopera, 41 (28045 Madrid).
914 801 112 y 914 801 639
sej@madrid.es.

Servicio de Educación Infantil y Otros Programas.
Paseo de la Chopera, 41 (28045 Madrid).
915 880 011 y 914 801 116
seinfantilyotrosprog@madrid.es.

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Residencia Internado San Ildefonso
C/ Alfonso VI, 1 (28005 Madrid)
913 643 924 y 913 643 920
risanildefonso@madrid.es



Otros datos de interés

La información relativa a la Residencia Internado San Ildefonso se encuentra disponible en la página web municipal www.madrid.es, en el apartado temático de **Educación y Empleo**: [Residencia Internado San Ildefonso](#). Contiene:

- Información sobre ubicación y accesos
- Servicios

También en el teléfono 010 y en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y en los Centros de Servicios Sociales.

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 en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid;
- por los que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social;
- de delegación de competencias específicas en los Órganos Superiores y Directivos de las Áreas de Gobierno y de los Distritos.

Normativa internacional

- Declaración de los derechos del niño de las Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1959.
- Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989, ratificada por España el 30 de noviembre de 1990.
- Carta Europea de los Derechos del Niño. Resolución A.-0172/92.

Normativa estatal

- Constitución Española de 1978, capítulo III del Título I, Art. 39, 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 las/os menores.
- Ley 21/1987, de 11 de noviembre, por la que se modifican determinados artículos del
- Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de adopción. Esta Ley modifica el tratamiento de las situaciones de desprotección infantil, pasándolo del ámbito judicial al Sistema Público de Servicios Sociales.
- 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 Civil.
- 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.

Comunidad de Madrid

- Ley 6/1995, de 28 de marzo, de la Comunidad de Madrid, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia.
- Ley 18/1999, de 29 de abril, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Ayuntamiento de Madrid

- Artículo 8.1.2 del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid del 4 de julio de 2019 sobre Organización y Competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.
- IV Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid (PLIAM) 2020-2023, aprobado en la Junta de Gobierno de 21 de enero de 2021.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Residencia Internado San Ildefonso aprobado por acuerdo de 26 de febrero de 2019 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, publicado en el BOAM el 21 de marzo de 2019.