

Carta de Servicios 2021

Residencia Internado San Ildefonso

Datos 2020

59 niñas, niños y
adolescentes
atendidos

60 becas y ayudas
de estudio para
antiguos residentes

543 actuaciones
con las familias

5 actividades de ocio y
tiempo libre realizadas

Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Atención socioeducativa integral:



- Planificar y desarrollar la vida cotidiana de los residentes.
- Atenderles de manera individualizada en un marco educativo y afectivo.
- Apoyarles en el proceso de aprendizaje.
- Gestionar la admisión y acogida en la Residencia.
- Mantener una estrecha relación con la comunidad.
- Promover la participación como objetivo educativo.
- Organizar la salida definitiva de la Residencia.
- Participar en los Sorteos de Lotería Nacional.

> Cuidado y promoción de la salud y bienestar:

- Proporcionar unas condiciones saludables.
- Enseñar hábitos saludables.
- Detectar problemas de salud físicos o psíquicos.
- Implicar a las familias en la prevención y promoción de la salud.

> Atención a las familias:

- Mantener una comunicación abierta con la familia.
- Orientar y asesorar por parte del equipo educativo.
- Hacer un seguimiento periódico por parte del equipo psicosocial.
- Reunirse el equipo educativo con las familias.
- Participar en eventos y celebraciones significativas.
- Ofrecer espacios formativos a las familias.
- Facilitar el seguimiento de las familias por los Servicios Sociales.

> Información y orientación:

- Sobre el servicio que la Residencia ofrece.
- Sobre las condiciones y el procedimiento de acceso a la misma.
- Sobre otros recursos adecuados a la necesidad planteada.
- Sobre la convocatoria de las becas y ayudas.

Información publicada en madride.es en el siguiente vínculo [Residencia Internado de San Ildefonso del Ayuntamiento de Madrid](#).

> Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones: gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

Horario: 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.

Horario de atención a las familias 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.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

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. Valoración del 85% de las niñas, niños y adolescentes: igual o superior a 4.
2. Garantizamos un **horario de atención a las familias** continuado de mañana y tarde, de lunes a viernes, adecuado a sus necesidades. Valoración del 90% de las niñas, niños, adolescentes y sus familias: igual o superior a 4.
3. Ofrecemos un **trato amable, respetuoso y afectivo**. Valoración del 85% de las niñas, niños, adolescentes y sus familias: igual o superior a 4.
4. Utilizamos un **lenguaje claro y comprensible** adaptado a la edad y nivel de comprensión. Valoración del 85% de las niñas, niños y adolescentes: igual o superior a 4. Valoración del 90% de las familias: igual o superior a 4.
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.
6. Garantizamos el derecho de las niñas, niños y adolescentes a **ser escuchados y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta**. El 90% de los planes recogen sus opiniones. Valoración del 90% de las niñas, niños y adolescentes a ser escuchados: igual o superior a 4.
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.
8. Promovemos la **escolarización en centros educativos próximos** a la Residencia para el 90% de los menores. Ofrecemos al menos tres **actividades de ocio y tiempo libre** diferentes por curso en instalaciones cercanas, manteniendo en todo momento la participación en la comunidad.
9. Mantenemos las **instalaciones** de la Residencia **limpias y ordenadas**. Valoración del 90% de las niñas, niños y adolescentes: igual o superior a 4.
10. Ofrecemos una convocatoria anual de **becas y ayudas al estudio** para los exresidentes. Al menos 50.
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.

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

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:010) (o 915 298 210 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](#)