



## Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es)

También en el teléfono gratuito [010](tel:010915298210) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#)

Aprobada 19/12/2019 - Evaluada 29/03/2021

Carta de Servicios 2021

# Residencia Internado San Ildefonso

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

**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.
- Promover la participación como objetivo educativo.
- 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.
- Participar en eventos y celebraciones significativas.
- Ofrecer espacios formativos a las familias.

### > 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](http://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.

---

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

---

## 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. 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.
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 que se concedan 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.