

2025

Carta de Servicios
**Servicio de Conciliación y de
Apoyo a Familias con
Menores**

Fecha de aprobación: 02 de julio de 2020

Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2022

Fecha de evaluación: 18 de febrero de 2025

ÍNDICE

1. Presentación.....	3
2. Servicios prestados.	5
3. Compromisos de calidad.....	7
Medidas de subsanación	9
Seguimiento y evaluación	9
4. Derechos y responsabilidades	9
5. Participación ciudadana	11
6. Gestiones y trámites	12
7. Datos de carácter general.....	12
Órgano directivo y unidades prestadoras. Datos de Contacto	12
8. Normativa	13

1. Presentación

Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores) presta apoyo para las familias en el cuidado y acompañamiento de niñas y niños.

El servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (en adelante SERCAF-Menores) es una prestación de los Servicios Sociales Municipales dirigida a facilitar las funciones de crianza, la conciliación socio-familiar y el mejor desarrollo de las niñas y los niños en su entorno, basado en una atención inclusiva.

Los objetivos del Servicio son:

- Acompañar a las familias con escasos recursos económicos y sin red familiar de apoyo, facilitando la conciliación y el ejercicio de sus responsabilidades en la crianza.
- Apoyar la atención de las y los menores proporcionándoles cuidados personales en el domicilio y colaborando en tareas domésticas, cuando sea preciso, con el fin de propiciar su permanencia en el seno familiar.
- Garantizar la asistencia de las niñas y niños a los centros escolares y otros recursos socioeducativos y/o de tratamiento, acompañándolos en los traslados.
- Complementar la organización familiar, sin suplir la responsabilidad parental, para atender de manera puntual situaciones de necesidad asociadas a deterioro personal y social, prevenir situaciones de riesgo y promover la adquisición de habilidades en la organización familiar.

Este servicio está destinado a familias que requieran intervención de los servicios sociales, con menores de edad a su cargo y que se encuentren en alguna de estas circunstancias:

- Con escasos medios económicos y sin red de apoyo, cuyos progenitores, debido a sus horarios laborales, no tienen disponibilidad suficiente para el cuidado y atención de sus hijas/os.
- En riesgo social y que tengan dificultades para ejercer sus funciones como madres y/o padres.
- Que atraviesan situaciones adversas o de crisis que puedan poner en riesgo el sistema de cuidados y crianza, al desbordar temporalmente la capacidad de respuesta de los padres y madres o los recursos familiares, tales como hospitalización de padre, madre, o tutor, y/o enfermedades graves de estos.

El acceso al SERCAF- Menores se realiza a través de los Centros de Servicios Sociales Municipales de la Ciudad de Madrid, donde conjuntamente con la familia se valora si el servicio es adecuado, y se determinan los objetivos y modalidad de prestaciones a realizar. Es un servicio de carácter temporal, sujeto a seguimiento para su mejor adaptación a la evolución familiar.

El servicio se presta en el domicilio o fuera de él a través de personal auxiliar con formación en atención a menores, mediante la contratación de entidades prestadoras.

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 las familias con escasos recursos económicos y deficiente red familiar de apoyo para facilitar la crianza.
- 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 las y los menores 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 las y los menores y sus familias con los servicios prestados.

En el Ayuntamiento de Madrid están vigentes en la actualidad en el ámbito de Familia e Infancia las siguientes Cartas de Servicios:

- Centros de Atención a la Infancia (CAI)
- Centros de Apoyo a Familias (CAF)
- Puntos de Encuentro Familiar (PEF)
- Educación Social
- Centros de Servicios Sociales-Atención Social Primaria
- Red Municipal de Escuelas Infantiles.
- Escuelas Municipales de Música y Danza

El Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores en cifras

1.176	1.616	151.072	3.273.046,43€	3.262.615,25€	10.431,18€	578
familias diferentes atendidas	niñas/os atendidas/os	horas de servicio prestadas	coste total del servicio	aportación del Ayuntamiento	aportación de las familias	nuevas altas

Datos 2024

2. Servicios prestados.

Servicio de Conciliación:

El Servicio de Conciliación incluye actuaciones encaminadas al cuidado personal del menor y actuaciones de acompañamiento en desplazamientos individuales y colectivos.

Servicio de Cuidado Personal

- Permanencia en el domicilio acompañando a las niñas y niños en ausencia o incapacidad temporal de las personas adultas responsables.
- Atención personal en tareas de higiene, vestido y preparación de alimentos dirigida a niñas y niños.
- Supervisión de las tareas que correspondan a las/los niñas/os, según su edad, para la adquisición de capacidades de su autonomía personal.

Acompañamiento en desplazamiento individual y/o colectivo.

- Traslados entre el domicilio y los lugares a los que acuden las niñas y niños como complemento de sus actividades docentes, tratamientos psicoterapéuticos o determinadas necesidades personales.

Servicio de Apoyo a Familias

El Servicio de Apoyo a Familias proporciona atención domiciliaria en situaciones de riesgo o crisis sobrevenida, así como, atención grupal a niños y niñas.

Atención domiciliaria en situaciones de riesgo o crisis sobrevenida.

- Apoyo y orientación en la adquisición de hábitos de organización doméstica en el ámbito familiar (limpieza, compra, elaboración de la comida etc.)

Atención grupal a niños y niñas

- Cuidado y acompañamiento grupal a las niñas y niños durante la participación de las personas adultas responsables en actividades impulsadas por el Ayuntamiento, que contribuyan a alcanzar los objetivos individuales y familiares inherentes a sus procesos de intervención social, diseñados por los Servicios Sociales Municipales.

Programa Home Visiting

El Programa “Home Visiting” del SERCAF-Menores, proporciona apoyo y asesoramiento técnico de carácter interdisciplinar, tanto a los profesionales de la entidad como a los trabajadores sociales municipales de los distritos, que puedan estar relacionados, tanto con el Servicio de Conciliación como con el Servicio de Apoyo a Familias.

- Dotar a las familias de herramientas de organización doméstica, acceso a nuevas tecnológicas y en educación parental positiva.
- Promover las relaciones sociales y fortalecer redes de apoyo. Favorecer las relaciones vinculares entre los miembros de las familias.
- Ofrecer apoyo emocional ante las situaciones de estrés y sobrecarga familiar.
- Prevenir situaciones que dificulten el adecuado desarrollo de los niños y niñas.

Información

El profesional de referencia (trabajador/a social municipal) valora con la familia, en base a la información facilitada, la idoneidad del servicio, e informa sobre las condiciones generales de acceso y prestación del servicio.

Al producirse el alta e inicio del servicio, la entidad prestadora informará de las condiciones particulares del servicio, las tareas que se incluyen, horario, personal auxiliar y de coordinación de referencia, teléfonos de contacto y obligaciones de la familia, la cual firmará un documento de conformidad.

Horarios de prestación del servicio:

Con carácter general, el servicio se prestará, de lunes a viernes de 7 a 22 horas y el sábado de 7 a 15 horas.

Con carácter excepcional se podrán realizar servicios con horarios especiales. Se considera horario especial:

- De lunes a viernes laborables de 6 a 7 de la mañana y de 22 a 23 horas.
- Sábados de 15 a 22 horas.
- Domingos y festivos estipulados en el calendario laboral para el municipio de Madrid, además 24 y 31 de diciembre.
- Horario nocturno de 23 a 6 horas.

El Programa Home Visiting, se prestará de lunes a sábado en un horario de 10:00 a 21:00 horas.

Coste del servicio:

La familia aportará en función de su renta, según [baremo vigente](#).

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 914 800 010 desde fuera de Madrid).
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico General 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.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Informamos a todas las familias usuarias durante la tramitación en servicios sociales y al ser dadas de alta, sobre las **condiciones generales y particulares** del servicio, así como de las **obligaciones** que le corresponden a la familia. El objetivo es que la valoración por parte de las familias respecto a la información recibida sea igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 1. Valoración de las familias de la información recibida por parte de los servicios sociales durante la tramitación.

Indicador 2. Valoración de las familias de la información recibida por parte de la entidad prestadora al ser dadas de alta.

Compromiso 2

Valoración global de la **atención prestada** por parte del personal auxiliar a los menores. El objetivo es que el 70% de las **valoraciones de los menores** respecto a la atención prestada por el personal auxiliar sea mayor o igual a 4 en una escala de 0 a 5.

Indicador 1. Porcentaje de menores que valoran la atención prestada por el personal auxiliar con una puntuación igual o superior a 4.

Compromiso 3

Atendemos e informamos a las familias usuarias con un **trato amable y respetuoso**. El objetivo es que al menos el 85% de las familias valoren el trato recibido con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.

Indicador 1. Porcentaje de familias usuarias que valoran el trato con una puntuación igual o superior a 8.

Compromiso 4

El servicio de SERCAF-Menores se prestará por personal cualificado ¹que cuenta con la preparación adecuada para un correcto **desempeño de las tareas**. El objetivo es que la valoración por parte de las familias respecto al desempeño de las tareas sea igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 1. Valoración del desempeño de las tareas del personal.

Compromiso 5

El 70% del personal auxiliar **contratado diferente** recibirá formación **específica** para mejorar sus competencias profesionales por parte del Equipo Home Visiting.

Indicador 1. Porcentaje de personal auxiliar contratado diferente que han recibido formación específica para mejorar sus competencias profesionales por parte del Equipo Home Visiting.

Compromiso 6

Garantizamos la cobertura del SERCAF- Menores con un adecuado número del personal auxiliar para hacer frente a la atención cotidiana y cubrir las incidencias sobrevenidas en el menor tiempo posible. El objetivo es que la valoración por parte de las familias respecto a la resolución de **incidencias sobrevenidas** relacionadas con el personal auxiliar sea igual o superior al 7 en una escala de 0-10.

Indicador 1. Valoración de las familias usuarias sobre la resolución de incidencias sobrevenidas relacionadas con el personal auxiliar.

Compromiso 7

La **valoración global** otorgada por las familias usuarias del SERCAF-Menores a la atención y al servicio recibido será igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 1. Valoración global de las familias con la atención y el servicio recibido.

Compromiso 8

Valoración global por parte de las familias beneficiarias del “Equipo Home Visiting” en relación con la **atención recibida** y la **adaptación del horario** a las necesidades de las familias. El objetivo es que la valoración en la atención y la flexibilidad del horario sea igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10

¹ El personal auxiliar contará con formación específica en atención a familias con menores en dificultad social y en detección de posibles situaciones de riesgo. Para la atención de niñas y niños menores de 3 años, el personal deberá contar con alguno de estos títulos: educación infantil, atención socio-sanitaria o similar.

Indicador 1. Valoración de la atención prestada a las familias beneficiarias del Equipo Home Visiting.

Indicador 2. Valoración de las familias del horario de atención.

Compromiso 9

Contestamos el 70% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SERCAF- Menores recibidas en el Departamento de Familia.

Indicador informativo

Indicador 2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SERCAF- Menores contestadas en un plazo máximo de 30 días naturales.

Indicador 3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SERCAF- Menores contestadas en un plazo de 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

- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de 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.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular su seguridad y confidencialidad.
- Presentar sugerencias, felicitaciones y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio.

Las familias usuarias del SERCAF-Menores en la ciudad de Madrid, tienen derecho, además, a:

- Recibir una información clara y detallada sobre el servicio que va a recibir en relación a la temporalidad, la modalidad, la frecuencia y el horario de las prestaciones, así como sobre sus derechos y responsabilidades.
- Tener asignado un/a trabajador/a social del Centro de Servicios Sociales que le corresponda, como profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención.
- Revisar las condiciones del servicio que recibe cuando sus circunstancias personales o familiares sufran modificaciones.
- Participar en las decisiones que les afecten en relación a la prestación del servicio y solicitar la baja voluntaria.
- Conocer el coste del servicio y su aportación económica al mismo, así como las modificaciones que se puedan producir.
- Recibir el servicio con los mínimos cambios posibles y, en su caso, ser informadas, especialmente de los del personal auxiliar.
- A que se cumpla la legislación vigente y la normativa de los centros municipales de servicios sociales en materia de atención a menores.

Responsabilidades

Las familias usuarias del SERCAF- Menores en la ciudad de Madrid tienen la responsabilidad de:

- Cumplir lo establecido en las condiciones de acceso y aportar la información necesaria para mantener el derecho al SERCAF- Menores y una buena calidad del mismo.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que afecte a la prestación y pudiera dar lugar a su modificación, suspensión o extinción.
- Facilitar al personal de coordinación y auxiliar que presta el servicio el acceso a la vivienda y los medios necesarios para la realización de las tareas asignadas.

- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia la dignidad del personal que acude a su domicilio, colaborando en todo aquello que le sea posible.
- Informar a los centros educativos y de actividades sobre el horario y nombre de la persona auxiliar que va a prestar el servicio, en los casos de acompañamiento en desplazamientos.
- Comunicar a la entidad prestadora con la antelación establecida las ausencias, modificaciones y cambios de horario de la prestación, así como el reinicio tras una suspensión temporal.
- Realizar la aportación económica que corresponda, según el baremo vigente.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

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 en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **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.
- **Consejos de Proximidad, 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, en relación al SERCAF-Menores se puede participar por las siguientes vías:

- a través de la página web madrid.es/infancia se realizan encuestas sobre temas de interés que pueden ser de utilidad para conocer las demandas de la ciudadanía.
- a través de 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 el servicio recibido.

6. Gestiones y trámites

Presencialmente: en el Centro de Servicios Sociales del Distrito en que el niño, niña o adolescente tenga su domicilio de empadronamiento. Es necesario solicitar cita previa con el/la profesional municipal de referencia.

En la **sede electrónica** del Ayuntamiento de Madrid figura el trámite que la ciudadanía puede realizar relacionados con el [Servicio de Conciliación y Apoyo a las Familias con Menores](#).

7. Datos de carácter general

Órgano directivo y unidades prestadoras. Datos de Contacto

Órgano directivo

Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad:
Dirección General de Familia e Infancia
Paseo de la Chopera 41 (28045 Madrid)
914 802 227
dgfamiliaeinfancia@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio

Subdirección General de Familia e Infancia
Paseo de la Chopera 41 (28045 Madrid)
915 883 230
sginfanciafamilia@madrid.es

Departamento de Familia
Paseo de la Chopera 41 (28045 Madrid)
914 801 567
dfamilia@madrid.es

Las **Unidades gestoras** del Servicio de Conciliación y Apoyo a Familias con Menores son cada uno de los Centros de Servicios Sociales Municipales de los 21 Distritos de la Ciudad de Madrid.

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid;
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Familia, Políticas Sociales e Igualdad.

Normativa específica.

Internacional

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada y proclamada por Naciones Unidas, de 10 de diciembre de 1948.
- Convención de Naciones Unidas de los Derechos del Niño, de 1989, ratificada por España en 1990.
- Carta Europea de los Derechos del Niño de 1992.
- Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad de 2006, ratificado por España en 2007.

Estatal

- Artículo 39 de la Constitución Española de 1978, que establece que los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia, y la protección integral de los menores.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Plan concertado para el desarrollo de prestaciones básicas de servicios sociales en corporaciones locales 1988.
- Ley Orgánica 8/2015, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia modificación parcial de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de

enero, de Protección Jurídica del Menor, la Ley de Enjuiciamiento Civil y la Ley Orgánica 4/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

Autonómica

- Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.
- Ley 12/2022 del 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 4/2023, de 22 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia en la Comunidad de Madrid.

Ayuntamiento de Madrid

- Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid PLIAM 2020-2023.
- Pliegos Técnicos y Administrativos del Contrato de Gestión de Servicio Público para la prestación del Servicio Municipal de “Servicio de Conciliación y de Apoyo a familias con menores (SERCAF-Menores)” en la ciudad de Madrid.