



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 914 800 010 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](#)

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

Aprobada 02/07/2020 - Certificada 15/12/2022 - Evaluada 18/02/2025

Carta de Servicios 2025

Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores

Apoyo para las familias en el cuidado y acompañamiento de niñas y niños.

1.176 familias atendidas

1.616 niñas/os atendidas/os

151.072 horas de servicio prestadas

578 nuevas altas

3.273.046,43 coste total del servicio

3.262.615,25 aportación Ayuntamiento

10.431,18 aportación familias

Valoración del servicio: **9,16**

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Cuidado personal a los menores.
- > Apoyo y supervisión en la adquisición de competencias adecuadas a su edad.
- > Acompañamiento en desplazamiento individual y colectivo.
- > Atención domiciliaria en situación de riesgo o crisis sobrevenida.
- > Apoyo en la adquisición de hábitos de organización doméstica.
- > Atención grupal a niños y niñas.
- > Apoyo, orientación e intervención de un equipo interdisciplinar (Home Visiting) para las familias beneficiarias del servicio.
- > Información.
- > Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

Coste del servicio según [baremo vigente](#).

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

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

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.
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.

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.
4. El servicio de SERCAF-Menores se prestará por personal cualificado que 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
5. El 70% del personal auxiliar **contratado diferente** recibirá formación **específica** para mejorar sus competencias profesionales por parte del Equipo Home Visiting.
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.
7. La **valoración global** otorgada por las familias usuarias del SERCAF-Menores a la atención y al servicio recibido será como mínimo de 8,5 en una escala de 0 a 10.
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.
9. Contestamos el 70% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.