



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 voluntariospomadrid.madrid.es.

También en el teléfono gratuito [010](tel:010914800010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



C 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 17/11/2025 - Evaluada 09/02/2026



Carta de Servicios 2026

Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores

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

1.023 familias atendidas

1.397 niñas/os atendidas/os

131.247 horas de servicio prestadas

291 nuevas altas

3.103.676,69€ coste total del servicio

3.096.719,96€ aportación Ayuntamiento

6.956,73€ aportación familias

Valoración del servicio: **9,16** Datos 2025

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.
2. Aseguramos una adecuada atención a los menores por parte del personal auxiliar.
3. Atendemos e informamos a las familias usuarias con un trato amable y respetuoso.

4. El servicio de SERCAF-Menores se prestará por personal cualificado que cuenta con la preparación adecuada para un correcto desempeño de las tareas.
5. El personal auxiliar contratado diferente recibirá formación específica para mejorar sus competencias profesionales por parte del Programa de orientación y atención a profesionales y familias.
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.
7. Prestamos un servicio y atención a las familias usuarias del SERCAF-Menores de forma adecuada.
8. Ofrecemos a las familias beneficiarias del Programa de Orientación y Apoyo una atención adecuada y con adaptación del horario a sus necesidades.
9. Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.