

Fecha de aprobación: 5 de septiembre de 2013

Fecha última evaluación: 31 de marzo 2016

## Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia (CAI)

### 1. Introducción

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de sus políticas de atención a las familias y a los menores, especialmente las de aquellos menores que por sus circunstancias personales, familiares y sociales se encuentran en desventaja social, pone a disposición de los ciudadanos los Centros de Atención a la Infancia, Centros de Apoyo a las Familias y presta el servicio de Educación Social.

Esta Carta de Servicios hace referencia a los Centros de Atención a la Infancia, que junto con los Servicios de Atención Social Primaria (Centros de Servicios Sociales), configuran la red de protección municipal de menores en la ciudad de Madrid. Los ocho CAI contribuyen a la detección de las situaciones de riesgo y desprotección de menores que residen en el municipio de Madrid, y ofrecen servicios de prevención, apoyo y atención especializados a menores en situación de riesgo grave o presunto desamparo y a sus familias. Pretenden, en suma, garantizar el buen trato a menores y el fortalecimiento de las familias mediante el acompañamiento, la supervisión y el tratamiento especializado aplicando estrategias psicológicas, educativas y sociales.

El propósito de esta Carta de Servicios es hacer visible el compromiso institucional de los Centros de Atención a la Infancia (CAI) con la actividad de protección de menores impulsada por el Ayuntamiento de Madrid en base a las competencias municipales que establece el marco legal vigente. El Ayuntamiento de Madrid está firmemente implicado en la promoción y mejora constantes de la acción protectora que desarrolla hacia los menores mediante el incremento de la calidad de los servicios que les presta.

Con el proceso de elaboración, implantación y gestión de la Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia se persiguen los siguientes objetivos:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que prestan los Centros de Atención a la Infancia y las condiciones de acceso y utilización de los mismos.
- Facilitar el conocimiento de los servicios que prestan estos centros al conjunto de profesionales y organizaciones sociales que se ocupan de la protección a los menores en la ciudad de Madrid.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren de prestar el servicio con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de las familias, y específicamente de las/os menores, en relación con el servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad del servicio prestado.
- Aumentar el grado de satisfacción con este servicio, tanto de menores como de adultos.
- Mostrar y aportar transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las/os profesionales que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

En conclusión, el Ayuntamiento de Madrid considera que la Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia (CAI) constituye un instrumento de gran utilidad para la promoción de una cultura de servicio orientada a la ciudadanía y a la calidad, que contribuirá sin duda a hacer más visibles estos servicios entre las familias madrileñas y entre las instituciones que trabajan en la protección de menores y, en definitiva, a aumentar el grado de satisfacción de las familias madrileñas con los servicios disponibles.

La Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia (CAI) se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 05 de septiembre de 2013. Este texto corresponde a la 2ª evaluación realizada en febrero 2016; con ella el Ayuntamiento de Madrid manifiesta nuevamente su compromiso con la calidad y la mejora continua de sus servicios.

## 2. Datos de carácter general

### Órgano directivo

El órgano directivo responsable del Servicio es la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud, adscrita al Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

Según el apartado 9 del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 30 de octubre de 2015 de organización y competencias Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo corresponden a la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud en materia de familia e infancia, las siguientes competencias:

- La coordinación de las políticas sectoriales de apoyo a la familia.
- El diseño y aplicación de las políticas de protección social específicas, dirigidas a la prevención y tratamiento de situaciones de crisis familiares.
- Favorecer la presencia y participación de las familias en la vida social de la ciudad.
- La planificación, dirección y evaluación de la ayuda a domicilio destinada a menores y personas con discapacidad.
- Potenciar las condiciones adecuadas para el desarrollo de la infancia y la adolescencia.
- Favorecer su calidad de vida para evitar su marginación, mediante actuaciones y programas de prevención.
- Facilitar el ejercicio de sus derechos favoreciendo su participación.
- Prevenir y atender las situaciones de riesgo social leve, moderado y grave que afectan a un número importante de menores de nuestro municipio, así como favorecer la reintegración familiar de los que tienen alguna medida de protección por situaciones de desamparo.

### Unidad/es prestadora/s del servicio

La unidad que presta los servicios objeto de esta Carta es el Departamento de Protección a la Infancia y Adolescencia, a través del cual el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de toda la ciudadanía que así lo precisen los Centros de Atención a la Infancia.

Esta unidad tiene encomendadas las funciones de coordinación, supervisión, establecimiento de criterios y elaboración de documentos de carácter técnico y gestión de estos centros, según las directrices emanadas de la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud.

### 3. Normativa

#### Normativa general

##### Leyes Orgánicas, Leyes y Reales Decretos

- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio de modificación del sistema de Protección a la infancia y la adolescencia.
- Ley 26 de 2015 de 28 de julio, de modificación del sistema de Protección a la infancia y la adolescencia.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

##### Normativa municipal general

- Acuerdo del Pleno, de 30 de marzo de 2011, por el que se aprueba la ordenanza por la que se adaptan al ámbito de la ciudad de Madrid las previsiones contenidas en la normativa estatal y autonómica de transposición de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 25 de junio de 2009, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de diciembre de 2008, por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.

- Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid y su normativa de desarrollo.
- Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.

### **Normativa municipal estructura y competencias**

- Decreto de la Alcaldesa de 28 de octubre de 2015, de delegación y desconcentración de competencias.
- Decreto de la Alcaldesa de 13 de junio de 2015, 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 de 29 de octubre de 2015 de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

### **Normativa específica**

A continuación se relaciona la normativa específica, que regula los Servicios Sociales:

- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios de la Comunidad de Madrid.

### **Normativa infancia y adolescencia**

A continuación se relaciona la normativa específica de infancia y adolescencia:

- Convención de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989, ratificada por España el 30 de noviembre de 1990.
- Constitución Española de 1978, capítulo III del Título I, Art. 39, establece la obligación de los Poderes Públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y dentro de esta con carácter singular la de los menores.

- Ley 21/1987, de 11 de noviembre, por la que se modifican determinados artículos del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de adopción. Esta Ley modifica el tratamiento de las situaciones de desprotección infantil, pasándolo del ámbito judicial al Sistema Público de Servicios Sociales.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, Reguladora de las Responsabilidad Penal de los Menores.
- Ley 6/1995, de 28 de marzo, de la Comunidad de Madrid, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia.
- Ley 18/1999, de 29 de abril, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
- Ley 3/2004, de 10 diciembre que crea la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducción y Reinserción del Menor Infractor. Modificada por la Ley 15/2010.
- Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.
- Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de Adopción Internacional. Última modificación de 29 de julio de 2015.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos de la ciudadanía y usuarios/as

La Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, recoge el **catálogo de derechos de los ciudadanos** en el que se incluyen, entre otros, los siguientes derechos:

- A ser tratados con respeto y deferencia.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A recibir información sobre el servicio que se presta.
- A conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A ser objeto de una atención directa y personalizada.
- A obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

- A exigir responsabilidades a la Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- A no presentar documentos que no se exijan en las normas o ya estén en poder de la Administración que gestiona el asunto.

Además,

- La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para las Administraciones.
- La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.
- El Decreto de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid recoge expresamente el derecho de los ciudadanos e instituciones públicas o privadas a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento.

Los usuarios de los Centros de Atención a la Infancia tendrán, además de los anteriores, los siguientes derechos específicos:

- A ser tratados con la adecuada cualificación técnica, respeto, diligencia y confidencialidad, por parte de los profesionales de los mismos.
- A ser advertidos de la obligatoriedad que tienen dichos profesionales de solicitar una medida de protección para aquellos menores cuya situación de riesgo grave o desamparo exigiese la separación temporal de su núcleo familiar.
- A ser informados en todo momento de los distintos objetivos de la intervención y a ser escuchados para la definición de los mismos.

## **Responsabilidades de la ciudadanía y/o usuarios/as**

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar...)

- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

Los usuarios de los Centros de Atención a la Infancia, una vez hayan accedido al servicio, tienen entre otras las siguientes obligaciones:

- Colaborar activamente en el proceso de intervención y propiciar la participación en el mismo de los otros miembros de su núcleo familiar, cuya presencia requieran los profesionales del Servicio.
- Tratar con respeto y la debida consideración a los profesionales que prestan el Servicio y a los otros usuarios, en su caso.
- Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del Centro o Servicio en esta materia.

## 5. Mecanismos y modalidades de participación

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos participativos, que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos, de manera que el sentir de la totalidad de la población se tenga en cuenta con carácter previo a la adopción de decisiones que puedan afectar a un Distrito concreto o a la totalidad de la Ciudad.

Entre los mecanismos, instrumentos y órganos de participación establecidos por el Ayuntamiento de Madrid en su Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana y normativa de desarrollo, destacan:

- Las propuestas ciudadanas: la ciudadanía realiza propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan el 2% de apoyos pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- Las audiencias públicas: el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y lo que se decida mayoritariamente, definirá las actuaciones a realizar.
- Las iniciativas populares: iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.



- Las proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y los ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- Las sugerencias y reclamaciones: la ciudadanía ejerce su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones, sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Consejos Territoriales.
- Los sondeos de opinión, encuestas de satisfacción, consejos y foros temáticos, y paneles ciudadanos. Entre ellos destaca la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, encuesta presencial de carácter bienal que tiene por objetivo analizar el grado de satisfacción de la ciudadanía madrileña con los servicios públicos municipales, así como conocer su opinión ciudadana respecto a la calidad de vida en la ciudad.

Para avanzar de un modo decidido hacia las fórmulas reales de participación de la ciudadanía que profundicen y den sentido al compromiso de lograr un gobierno abierto, se ha puesto en marcha la web de gobierno abierto del Ayuntamiento de Madrid, destinada a que la ciudadanía pueda promover propuestas de actuación municipal de forma libre y transparente. En ella, a través de la plataforma de participación [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) 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, las/os menores disponen de los siguientes canales específicos de participación:

- Participación infantil, sugerencias y reclamaciones; incluido en la [www.madrid.es](http://www.madrid.es) Servicios Sociales, Menores y Familia, en "Destacamos".
- Comisión de Participación de la Infancia y la Adolescencia del Consejo Local de Atención de cada uno de los distritos municipales.

Y los Centros de Atención a la Infancia ponen a su disposición:

- Audiencia, a solicitud del/la interesado/a, con la dirección del Centro de Atención a la Infancia.
- Cuestionario de Satisfacción para usuarias/os, dirigido a los adultos de la unidad familiar.
- Cuestionario de Satisfacción para usuarias/os, dirigido a los menores de la unidad familiar.
- Buzón de sugerencias.

## 6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su **derecho a presentar sugerencias** relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; **reclamaciones** por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y **felicitaciones**.

Se podrán **presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** a través de:

- [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)
- El Teléfono 010
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro electrónico 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 en el apartado 9 de esta Carta.
- Los buzones instalados en los Centros de Atención a la Infancia.

Servicio: Presencial  Por correo postal  Por teléfono 010  En la web 

**Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, cumpliendo los compromisos asumidos en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, aprobada el 10 de mayo de 2012.**

## 7. Servicios prestados

Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los dispositivos de segundo nivel –Servicios de Atención Social Especializada- de la red de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid para la atención psicológica, social y educativa a menores de hasta 18 años, en situación de desprotección (riesgo o desamparo) y a sus familias, inscribiéndose sus funciones dentro de la red pública de protección de menores.

Como Servicios Especializados integrados en la red Municipal de Servicios Sociales, sus funciones se encuadran en el marco del Programa de Atención a Menores y Familias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, estando dichas funciones estrechamente relacionadas con las que se llevan a cabo desde los Servicios de Atención Social Primaria y, asimismo, con las desarrolladas desde los servicios de protección de la Comunidad de Madrid.

Los servicios que se describen a continuación están dirigidos a la mejora de las condiciones de vida de los menores en situación de desprotección y a la prevención de la inadaptación psicosocial de los mismos.

### 1. Valoración inicial de situaciones de riesgo en menores

Ante la comunicación de una posible situación de riesgo de un/a menor se iniciará la pertinente investigación:

- Atender las demandas detectadas en otros servicios educativos, sociales, sanitarios, judiciales, de la iniciativa social y particulares.
- Estudiar y analizar la información recibida.
- Estudiar y analizar los indicadores de riesgo detectados.
- Verificar la información (en coordinación con la red de protección, solicitud de informes a las instituciones correspondientes).
- Determinar la línea de actuación, estableciendo el grado de urgencia en función de la gravedad de la situación y diferenciando entre casos urgentes, casos preferentes y casos no urgentes.

## 2. Evaluación de la situación familiar y, en su caso, de desprotección de menores

- Estudiar la documentación aportada por otros servicios y por la familia.
- Realizar entrevistas individuales y familiares para identificar indicadores de riesgo y factores de protección.
- Realizar visitas a domicilio para conocer la organización familiar y las relaciones de los miembros en su entorno.
- Aplicar instrumentos de evaluación.
- Contrastar la información obtenida con los servicios que intervienen.
- Presentar a la familia los resultados de la evaluación y, en su caso, del Plan de Mejora Familiar.
- Valorar las repercusiones en el/la menor de la posible medida de protección a proponer.
- Solicitar, si procede, una medida de protección para el/la menor al organismo competente.

## 3. Tratamiento familiar especializado

Desarrollar el Plan de Mejora Familiar con el objetivo de evitar la separación del menor de la familia o conseguir su retorno en el plazo más breve posible mediante:

- Sesiones individuales, familiares y grupales para la adquisición de competencias en los padres/cuidadores para el cuidado de menores.
- Entrevistas individuales para la reparación del daño en menores.
- Sesiones individuales, familiares y grupales para la promoción de los recursos personales y de apoyo en los menores.
- Sesiones para preparar a familias en las que se va a llevar a cabo una separación del menor de su núcleo familiar a causa de la ejecución de una medida de protección.
- Sesiones individuales y grupales con padres/cuidadores y menores para facilitar la reunificación y el retorno al domicilio familiar.
- Sesiones individuales y grupales dirigidas a adolescentes y jóvenes en situación de desprotección para dotarles de las habilidades necesarias para una emancipación temprana.
- Sesiones individuales, familiares y grupales para la mejora de las relaciones entre los distintos miembros de la familia.
- Sesiones individuales, familiares y grupales para la mejora de las relaciones con familia extensa y con su entorno más próximo.

#### 4. Acompañamiento y supervisión a las familias que no están en tratamiento

Desarrollar el Plan de Mejora Familiar con los objetivos de evitar la separación del menor de la familia, conseguir su retorno en el plazo más breve posible si ya está separado o apoyarle en el proceso de emancipación, mediante:

- Visitas a domicilio para asesorar y apoyar a padres/cuidadores que no acuden a tratamiento de cara a promover su implicación en el mismo y garantizar que se preste una adecuada atención a los menores.
- Acciones de información, orientación y acompañamiento para complementar a padres/cuidadores en sus funciones parentales.
- Sesiones de información y orientación para preparar a familias en las que se va a llevar a cabo una separación del menor de su núcleo familiar a causa de la formalización de una medida de protección.
- Entrevistas, tanto en el Centro de Atención a la Infancia como en el domicilio, dirigidas al seguimiento a menores con medidas de protección hasta su cese, para supervisar su situación y la calidad de los cuidados que recibe en la familia.
- Sesiones individuales, familiares y grupales a familias con menores en acogimiento en familia extensa para apoyarles en el ejercicio de sus funciones.
- Acciones de apoyo a padres/cuidadores y menores para facilitar la reunificación y el retorno al domicilio familiar.
- Sesiones individuales de apoyo al proceso de emancipación de adolescentes y jóvenes sin alternativa familiar.
- Recogida de información a través de los recursos o profesionales con los que está en contacto la familia.

#### 5. Resolución de conflictos

- Grupos de formación con menores y familias para el aprendizaje de competencias en resolución de conflictos.
- Sesiones de intervención temprana para la gestión de incidentes o tensiones graves en la convivencia familiar.
- Sesiones de mediación familiar para la gestión pacífica de conflictos familiares, especialmente centradas en el ámbito de la Mediación Familiar Intergeneracional.

## 6. Soporte técnico a profesionales y recursos que trabajan con menores

- Asesorar a profesionales en las estructuras establecidas institucionalmente en los distritos para el abordaje de las situaciones de desprotección de menores.
- Asesorar y apoyar técnicamente a demanda de profesionales en materia de protección de menores.

## 7. Prevención del maltrato infantil

- Acciones formativas grupales dirigidas a profesionales de la educación para dotarles de las herramientas necesarias para prevenir las situaciones de desprotección en menores y favorecer la detección temprana.
- Acciones formativas grupales dirigidas a profesionales de la salud para dotarles de las herramientas necesarias para prevenir las situaciones de desprotección en menores y favorecer la detección temprana.
- Acciones formativas dirigidas a entidades sociales en el marco de la red de protección de menores.
- Participar en los Consejos Locales de Atención a la Infancia y Adolescencia para la puesta en marcha y desarrollo de programas dirigidos a mejorar la calidad de vida de los menores

## 8. Seguimiento familiar una vez finalizada la atención

Entrevistas a la familia para constatar su situación a los 6 y 12 meses una vez finalizada la intervención.

- Recoger información a través de los recursos o profesionales con los que está en contacto la familia, para conocer su situación a los 6 y 12 meses una vez finalizada la intervención.
- Atención presencial y telefónica a petición de las familias una vez finalizada la intervención.

## 8. Compromisos de calidad

Los compromisos que se recogen en la **Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia del Ayuntamiento de Madrid** son:

1. Los Centros de Atención a la Infancia facilitarán su accesibilidad a todos sus usuarios/as. Los CAI 1, 2 y 3 ofrecerán una atención continuada al público de 08:00 a 15:30 horas, de lunes a viernes. Los CAI 4, 5, 6, 7 y 8 ofrecerán una atención al público de 09:00 a 20:00 horas de lunes a viernes.

### **Indicadores asociados:**

- 1.1. Porcentaje de actuaciones familiares en horario de 09:00 a 15:00 horas en los Centros de Atención a la Infancia.
  - 1.2. Porcentaje de actuaciones con familias en horario de 15:00 a 20:00 horas en los Centros de Atención a la Infancia 4, 5, 6, 7 y 8.
2. Las instalaciones y equipamientos de los Centros de Atención a la Infancia serán adecuados a los servicios prestados. Al menos el 70% de adultos valorará su satisfacción con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

### **Indicadores asociados:**

- 2.1. Satisfacción de los adultos con las instalaciones y equipamiento de los Centros de Atención a la Infancia. La media de las puntuaciones será igual o superior a 7.
  - 2.2. Porcentaje de adultos que valora la satisfacción con una puntuación igual o superior a 7 de los Centros de Atención a la Infancia.
3. Todas las personas que acudan a los Centros de Atención a la Infancia serán atendidas con respeto y con un lenguaje claro y comprensible. Al menos el 70% de adultos y de menores valorará su satisfacción con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

### **Indicadores asociados:**

- 3.1. Porcentaje de adultos que valora la satisfacción con la atención recibida en los Centros de Atención a la Infancia, con una puntuación igual o superior a 7.
- 3.2. Porcentaje de menores que valora la satisfacción con la atención recibida en los Centros de Atención a la Infancia, con una puntuación igual o superior a 7.

4. Todas las personas que acudan a los Centros de Atención a la Infancia serán atendidas con criterios profesionales y teniendo en cuenta sus circunstancias y necesidades personales. Al menos el 70% de adultos y de menores valorará su satisfacción con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

**Indicadores asociados:**

- 4.1. Porcentaje de adultos que valora la profesionalidad de los técnicos con una puntuación igual o superior a 7 en los Centros de Atención a la Infancia.
- 4.2. Porcentaje de menores que valora la profesionalidad de los técnicos con una puntuación igual o superior a 7 en los Centros de Atención a la Infancia.

5. La **valoración inicial** de la situación familiar, una vez recibida la demanda de atención, comenzará en un plazo máximo de 20 días naturales en el 100% de los casos.

**Indicador asociado:**

- 5.1. Porcentaje de familias atendidas en los Centros de Atención a la Infancia cuya **valoración inicial** comienza en un plazo máximo de 20 días naturales.

6. Las **investigaciones preferentes** se finalizarán en un plazo máximo de 30 días naturales en el 100% de los casos.

**Indicador asociado:**

- 6.1. Porcentaje de **investigaciones preferentes** finalizadas en un plazo máximo de 30 días naturales en los Centros de Atención a la Infancia.

7. Las **investigaciones urgentes** se iniciarán el mismo día de su notificación y se finalizarán en un tiempo igual o inferior a siete días naturales en el 100% de los casos.

**Indicadores asociados:**

- 7.1. Porcentaje de **investigaciones urgentes** iniciadas en el mismo día de su notificación en los Centros de Atención a la Infancia.
- 7.2. Porcentaje de **investigaciones urgentes** finalizadas en siete días naturales en los Centros de Atención a la Infancia.



8. La **evaluación** de la situación familiar, y en su caso de desprotección de los menores, se realizará en un plazo máximo de 120 días naturales. Al menos en el 70% de los casos deberá realizarse en 90 días naturales desde el primer contacto presencial con la familia.

**Indicador asociado:**

- 8.1. Porcentaje de familias cuya evaluación se realiza en el plazo máximo de 90 días naturales en los Centros de Atención a la Infancia.
  - 8.2. Porcentaje de familias cuya evaluación se realiza en el plazo máximo de 120 días naturales en los Centros de Atención a la Infancia.
9. A las familias que, según la evaluación realizada, precisen tratamiento especializado, acompañamiento y supervisión, y apoyo en la resolución de conflictos, se les asignará un equipo técnico según la necesidad detectada. Estos servicios se llevarán a cabo mediante sesiones individuales, familiares, grupales y coordinación con otros profesionales, con un promedio de quince actividades al año por familia.

**Indicador asociado:**

- 9.1. Actividades de intervención y seguimiento, realizadas por cada familia en los Centros de Atención a la Infancia.
10. Se ofrecerá a profesionales de la educación, de la salud y de las entidades sociales que trabajan con menores, al menos tres **opciones formativas** anuales dirigidas a la prevención y detección de situaciones de desprotección de menores.

**Indicador asociado:**

- 10.1. Acciones formativas para la prevención y la detección de situaciones de desprotección de menores dirigidas a profesionales.
11. Se realizará en los Centros de Atención a la Infancia el **seguimiento de los acogimientos de menores en familia extensa**, realizando al menos un grupo de apoyo por cada centro con una media de diez participantes en cada uno de ellos.

**Indicadores asociados:**

- 11.1. Menores en acogimiento en familia extensa registrados en los Centros de Atención a la Infancia.
- 11.2. Grupos de apoyo a los acogimientos de menores en familia extensa realizados en los Centros de Atención a la Infancia.
- 11.3. Personas participantes en los grupos de apoyo a los acogimientos de menores en familia extensa realizados en los Centros de Atención a la Infancia.

12. El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones. Se consideran las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid y la aplicación que les sirve de caso (SYR).

**Indicadores asociados:**

- 12.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros de Atención a la Infancia.
- 12.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros de Atención a la Infancia contestadas en un plazo menor o igual a 30 días hábiles desde su presentación.
- 12.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros de Atención a la Infancia contestadas en los 15 días hábiles siguientes a su presentación.
- 12.4. Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Atención a la Infancia.
- 12.5. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de tres meses.

**Medidas de subsanación:** los ciudadanos que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (apartado 6 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 de esta Carta de Servicios, se pueden consultar en la web del Observatorio de la Ciudad pinchando [aquí](#). Estos resultados son revisados anualmente.

## 9. Datos de carácter complementario

### Órgano y unidad responsable del servicio

































- Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud.
- Departamento de Protección a la Infancia y Adolescencia.

### Datos de localización de los Centros de Atención a la Infancia

- Teléfonos de información: 010
- Página Web: [www.madrid.es](http://www.madrid.es)
- Horario:
  - ✓ Con carácter general, de lunes a viernes de 9 a 20 horas.
  - ✓ Verano (del 15 de junio al 15 de septiembre): de lunes a viernes de 9 a 15.00 horas.

## Otros datos de interés

### Direcciones y teléfonos de los Centros de Atención a la Infancia

Centro/Dirección	Distritos que atiende	Teléfono/ correo electr.	Metro/Bus/Cercanías
<b>CAI 1</b> <u>Dirección:</u> C/ Paloma, 23 28005 Madrid	Centro, Retiro, Salamanca y Chamberí	915.880.762 <a href="mailto:cai1@madrid.es">cai1@madrid.es</a>	 Puerta de Toledo, Latina y Tirso de Molina  C, 3, 148 
<b>CAI 2 (dos sedes)</b>			
<u>Dirección:</u> CSS Torre Arias C/ Torre Arias, 2 28022 Madrid	San Blas y Barajas	917.432.284 <a href="mailto:cai2@madrid.es">cai2@madrid.es</a>	 Canillejas  77, 105, 140, 153 
<u>Dirección:</u> Francisco Morejón, 6 28043 - Madrid	Hortaleza y Ciudad Lineal	915 884 745 <a href="mailto:cai2@madrid.es">cai2@madrid.es</a>	 Canillas y Campo de las Naciones  122, 153, 
<b>CAI 3</b> <u>Dirección:</u> C/ Ricardo Beltrán y Rozpide, 33 28026 Madrid	Usera, Arganzuela y Villaverde	915.655.535 <a href="mailto:cai3@madrid.es">cai3@madrid.es</a>	 Plaza Elíptica  47, 60, 78, 81, 116, 247 
<b>CAI 4 (dos sedes)</b>			
<u>Dirección:</u> C/ Luis Buñuel, 12 28018 Madrid	Puente de Vallecas	917.771.822 <a href="mailto:cai4@madrid.es">cai4@madrid.es</a>	 Miguel Hernández  54, 144 
<u>Dirección:</u> Centro Social Fuentidueña C/ Fuentidueña, 16 28031 Madrid	Villa de Vallecas	912.798.883 <a href="mailto:cai4@madrid.es">cai4@madrid.es</a>	 Congosto  54, 142 
<b>CAI 5 (dos sedes)</b>			
<u>Dirección:</u> CSS Vicente Ferrer C/ General Aranda, 30 28029 Madrid	Tetuán y Chamartín	913.153.440 <a href="mailto:cai5@madrid.es">cai5@madrid.es</a>	 Ventilla  42, 49, 124 
<u>Dirección:</u> CSS San Vicente de Paúl C/ Buitrago de Lozoya, 22 28035 Madrid	Moncloa y Fuencarral	911.280.995 <a href="mailto:cai5@madrid.es">cai5@madrid.es</a>	 Antonio Machado  42, 137, 127, 132 
<b>CAI 6</b> <u>Dirección:</u> C/ Alverja, 11 28011 Madrid	Latina	914.645.960 <a href="mailto:cai6@madrid.es">cai6@madrid.es</a>	 Casa de Campo, Lucero y Laguna  36, 39, 55, 138  Cercanías Laguna
<b>CAI 7</b> <u>Dirección:</u> CSS Valdebernardo C/ Ladera de los Almendros, 6 28032 Madrid	Moratalaz y Vicálvaro	913.016.981 <a href="mailto:cai7@madrid.es">cai7@madrid.es</a>	 Valdebernardo  71, 130, 8 
<b>CAI 8</b> <u>Dirección:</u> CSS Zaida C/ Zaida, 36 28019 Madrid	Carabanchel	914.624.105 <a href="mailto:cai8@madrid.es">cai8@madrid.es</a>	 Carpetana  119, 17, 25 