


2020

Carta de Servicios

# Centros de Atención a la Infancia (CAI)

Fecha de aprobación: 5 de septiembre de 2013  
Fecha de certificación: 8 de enero de 2020  
Fecha de última evaluación: 28 de abril de 2020



 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Presentación.....</b>   | <b>2</b>  |
| <hr/>   |           |
| <b>2. Servicios prestados .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>3. Compromisos de calidad.....</b>   | <b>8</b>  |
| Medidas de subsanación .....  | 11        |
| Seguimiento y evaluación .....  | 11        |
| <hr/>   |           |
| <b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>                                  | <b>11</b> |
| <b>5. Participación ciudadana .....</b>                                       | <b>12</b> |
| <hr/>   |           |
| <b>6. Datos de carácter general.....</b>                                      | <b>13</b> |
| Órgano directivo y unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto ..... | 13        |
| Otros datos de interés .....  | 14        |
| <b>7. Normativa .....</b>   | <b>15</b> |

# 1. Presentación

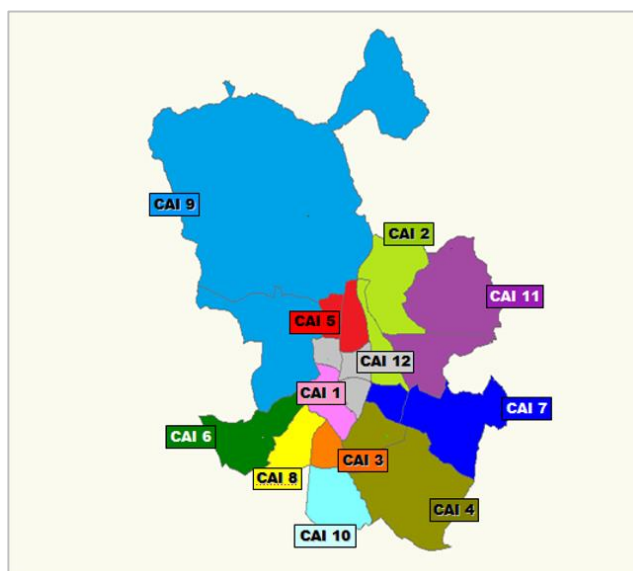
## Madrid una ciudad comprometida con la protección de las niñas, niños y adolescentes.

Los **Centros de Atención a la Infancia** (en adelante CAI) son los servicios de **atención social especializada** de la red municipal de **protección a menores** en la ciudad de Madrid.

Contribuyen a la detección de las situaciones de riesgo grave y presunto desamparo de niñas, niños y adolescentes que residen en el municipio y les ofrecen servicios de apoyo y atención especializada a ellos y a sus familias. Prestan una atención interdisciplinar psicológica, social y educativa. Pretenden, en suma, garantizar el buen trato a estos menores y el fortalecimiento de sus familias mediante el acompañamiento, la supervisión y el tratamiento especializado, aplicando estrategias psicológicas, educativas y sociales.

Las funciones de los CAI se encuadran en el marco del **Programa de Atención a Menores y Familias del Ayuntamiento de Madrid**, y están relacionadas con las que se llevan a cabo desde los Servicios de Atención Social Primaria y con las desarrolladas desde los servicios de protección de la Comunidad de Madrid.

La red de CAI está territorializada, por lo que a cada uno de los centros le corresponde la atención de entre uno y tres distritos municipales.



*Mapa de distribución de los CAI por distritos municipales*

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 visibles ante la ciudadanía los servicios que prestan los CAI 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 los 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 los profesionales que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de la familia y la infancia y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- |   |                    |
|---|--------------------|
| - Centros de Servicios Sociales         | - Samur Social     |
| - Centros de Apoyo a las Familias       | - Juventud         |
| - Residencia Internado de San Ildefonso | - Educación Social |

### Los Centros de Atención a la Infancia en cifras

|                                       |   |                   |                             |  |
|---------------------------------------|---|-------------------|-----------------------------|--|
| <b>8.095</b><br>familias<br>atendidas | <b>33.583</b> personas atendidas:<br><b>19.281</b> adultos<br><b>14.302</b> menores | <b>12</b> centros | <b>204</b><br>Profesionales | Valoración<br>del servicio<br><b>9</b> |
|---------------------------------------|---|-------------------|-----------------------------|--|

Datos 2019

## 2. Servicios prestados

### Valoración inicial de las situaciones de riesgo en los menores:

Cuando los servicios educativos, sociales, sanitarios, judiciales, la iniciativa social o los particulares comuniquen una posible situación de riesgo de una niña, niño o adolescente, se inicia la pertinente investigación.

- 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.

### Evaluación de la situación familiar y, en su caso, de la desprotección de los menores:

- 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 (educativos, sociales, sanitarios, judiciales, de la iniciativa social y particulares).
- Presentar a la familia los resultados de la evaluación y, en su caso, el Plan de Mejora Familiar propuesto que, dependiendo de la situación, será:
  - Tratamiento familiar especializado
  - Acompañamiento y supervisión a las familias
- Valorar las repercusiones psico-sociales en el menor de la posible adopción de una medida de protección de tutela o guarda.
- Solicitar, si procede, una medida de protección para el menor ante la Administración competente (Comunidad de Madrid).

Los profesionales tienen la obligación de advertir a los progenitores que los CAI deben solicitar una medida de protección para aquellos menores cuya situación de riesgo grave o desamparo exija la separación temporal de su núcleo familiar.

## **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 si ya está separado:

- Sesiones individuales, familiares y grupales para la adquisición de competencias en los padres, madres y cuidadores para la adecuada atención de los menores.
- Entrevistas individuales para la reparación del daño emocional en menores.
- Sesiones individuales, familiares y grupales para la promoción de los recursos personales y de apoyo a los menores para favorecer una adecuada integración socio-familiar de estos.
- Sesiones para preparar a las 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 los padres, madres, 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 y con su entorno más próximo.

## **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 y su 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 los padres, madres y 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 los padres y cuidadores en sus funciones parentales.
- Sesiones de información y orientación para preparar a las familias en las que se va a llevar a cabo la separación del menor de su núcleo familiar a causa de la formalización de una medida de protección.
- Entrevistas, tanto en el CAI como en el domicilio, dirigidas al seguimiento de los 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 de apoyo al proceso de emancipación de adolescentes y jóvenes sin alternativa familiar.
- Recogida de información a través de los profesionales de los recursos de los centros educativos, sanitarios y entidades sociales, con los que está en contacto la familia.

### **Apoyo y seguimiento a los menores y sus acogedores:**

Grupos de apoyo con los menores y la familia extensa para la resolución de conflictos en la convivencia familiar.

- Sesiones individuales, familiares y grupales para la mejora de las relaciones entre los diferentes miembros del núcleo de convivencia de los menores.
- Acciones de apoyo a progenitores, acogedores y menores para facilitar la reunificación y el retorno del menor con sus progenitores.

### **Asesoramiento técnico a los profesionales de los recursos que trabajan con los menores y sus familias:**

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

### **Prevención del maltrato infantil:**

- Acciones formativas grupales dirigidas a los profesionales de la educación y 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: Servicios Sociales Municipales y los CAI.
- Participación 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 en la infancia y adolescencia de la ciudad de Madrid.

### **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 profesionales de los recursos 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.

## Información:

La vía principal de entrada a estos servicios son los Servicios Sociales Municipales. Si un particular quiere comunicar una posible situación de riesgo de un menor debe dirigirse a ellos.

- Sobre los CAI, su situación, servicios que prestan, medios de localización y contacto, y otras cuestiones relacionadas. Se encuentra en el siguiente vínculo [Centros de Atención a la Infancia](#).
- También ofrecen esta información los [Centros de Servicios Sociales](#), las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#) y el teléfono gratuito [010](#) o 915 298 210. Si llama desde fuera de Madrid, solo el último.

## Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

- 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:

- En la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- Los teléfonos [010](#) o 915 298 210. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- 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 al final de este documento.

## Horario

- CAI 1, 2 y 3: de 8 a 15 horas, de lunes a viernes.
- CAI 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12: de 8 a 15 horas y de 16 a 20 horas de lunes a jueves y de 8 a 15 horas los viernes.



### 3. Compromisos de calidad

#### Compromiso 1

En los Centros facilitamos **horarios compatibles** con las necesidades de las niñas, niños, adolescentes y sus familias. En los CAI 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 las atenciones presenciales a las familias será en horario de 8 a 15 horas al menos el 80% de los casos y en horario de 16 a 20 horas, al menos, en el 20%.

Indicador 1.1. Porcentaje de atenciones presenciales a las familias en horario de 8 a 15 horas.

Indicador 1.2. Porcentaje de atenciones presenciales a las familias en horario de 16 a 20 horas.

---

#### Compromiso 2

Iniciamos la **valoración de la situación familiar**, una vez recibida la comunicación en 7 días naturales en, al menos, el 95% de los casos y en ningún caso en más de 15 días naturales.

Indicador 2.1. Porcentaje de familias cuya valoración inicial comienza en el plazo de 7 días naturales.

Indicador 2.2. Porcentaje de familias cuya valoración inicial comienza en el plazo de 15 días naturales.

---

#### Compromiso 3

Realizamos la **evaluación de la situación familiar y, en su caso, de la desprotección** de las niñas, niños y adolescentes, en 90 días naturales, desde el primer contacto presencial con la familia, en el 70% de los casos. El plazo máximo de evaluación será de 120 días naturales.

Indicador 3.1. Porcentaje de familias cuya evaluación se realiza en 90 días naturales.

Indicador 3.2. Porcentaje de familias cuya evaluación se realiza en 120 días naturales.

---

#### Compromiso 4

Los CAI cuentan con unas **instalaciones adecuadas** para la atención a las niñas, niños, adolescentes y sus familias. El objetivo es que el 85% de los adultos las valoren con una puntuación igual o superior a 8 y el 80% de los menores de 12 a 17 años con una puntuación igual o superior a 7, ambas en una escala de 0 a 10.

Indicador 4.1. Porcentaje de adultos que valoran las instalaciones con una puntuación igual o superior a 8.

Indicador 4.2. Porcentaje de menores de 12 a 17 años que valoran las instalaciones con una puntuación igual o superior a 7.

---

### **Compromiso 5**

Atendemos a todas las personas con **respeto** y con un **lenguaje claro y comprensible**. El objetivo es que el 90% de los adultos y de los menores de 12 a 17 años valoren tanto el respeto como la claridad y comprensión con una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 5.1. Porcentaje de adultos y menores de 12 a 17 años que valoran el respeto con una puntuación igual o superior a 7.

Indicador 5.2. Porcentaje de adultos y menores de 12 a 17 años que valoran el lenguaje claro y comprensible con una puntuación igual o superior a 7.

---

### **Compromiso 6**

Atendemos a las niñas y niños de 6 a 11 años con un **lenguaje claro y comprensible, y se sentirán escuchados**. El objetivo es que al menos el 70% valorarán la claridad y comprensión con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.

Indicador 6.1. Porcentaje de menores de 6 a 11 años que valoran el lenguaje claro y comprensible con una puntuación igual o superior a 4.

Indicador 6.2. Porcentaje de menores de 6 a 11 años que valoran la escucha del personal con una puntuación igual o superior a 4.

---

### **Compromiso 7**

Atendemos con **profesionalidad** a todas las personas teniendo en cuenta sus circunstancias y necesidades personales. El objetivo es que al menos el 90% de adultos y el 85% de menores de 12 a 17 años la valoren con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Indicador 7.1. Porcentaje de adultos que valora la profesionalidad del personal con una puntuación igual o superior a 7.

Indicador 7.2. Porcentaje de menores de 12 a 17 años que valora la profesionalidad del personal con una puntuación igual o superior a 7.

---

### **Compromiso 8**

Ofrecemos a los profesionales de la educación, de la salud, de las entidades sociales y otros que trabajan con menores, al menos **30 acciones formativas** anuales dirigidas a la prevención y detección de situaciones de desprotección. La valoración del 90% será igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

**Indicador 8.1.** Acciones formativas para la prevención y la detección de situaciones de desprotección de menores.

**Indicador 8.2** Porcentaje de profesionales que valoran las acciones formativas con una puntuación igual o superior a 7.

---

### **Compromiso 9**

Realizamos en cada uno de los CAI al menos un **grupo de apoyo a los menores acogidos y su familia extensa**. El objetivo es que el 90% de participantes las valoren con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

**Indicador 9.1.** Grupos de apoyo a los menores acogidos y su familia extensa.

**Indicador 9.2.** Personas participantes en los grupos de apoyo a los menores acogidos y su familia extensa. *Indicador informativo.*

**Indicador 9.3.** Porcentaje de participantes que valora la actividad grupal con una puntuación igual o superior a 7.

---

### **Compromiso 10**

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.

**Indicador 10.1.** Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Atención a la Infancia. *Indicador informativo.*

**Indicador 10.2.** Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Atención a la Infancia contestadas como máximo en 30 días naturales.

**Indicador 10.3.** Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Atención a la Infancia contestadas en 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](http://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

- A ser tratados con la adecuada cualificación técnica, respeto, diligencia y confidencialidad.
- A ser advertidos de la obligatoriedad que tienen los profesionales de los CAI 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 distintas actuaciones a seguir y a ser escuchados para la definición de estas.

## Responsabilidades

- 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 un uso adecuado de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborar en su mantenimiento y limpieza.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Colaborar activamente en el proceso de intervención y propiciar la participación de los otros miembros de su núcleo familiar cuya presencia requieran profesionales del Servicio.

- 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 CAI en esta materia.

## 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:

- **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.
- **Foros Locales, 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](https://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 a los CAI se puede participar por las siguientes vías:

- En Twitter: <https://twitter.com/@infanciafamilia>
- En Instagram: <https://www.instagram.com/infanciafamilia>
- A través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los CAI; se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio recibido.

## 6. Datos de carácter general














### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud  
Pº de la Chopera, 41 1ª Planta 28045 Madrid  
915 886 759  
[dgfie@madrid.es](mailto:dgfiej@madrid.es)

Departamento de Protección a la Infancia y Adolescencia  
Pº de la Chopera, 41 1ª Planta 28045 Madrid  
915 883 271  
[dccainfancia@madrid.es](mailto:dccainfancia@madrid.es)

## Unidades prestadoras del servicio

| Unidad y Distritos   | Dirección postal  | Teléfono    | Correo electrónico | Transporte  |
|--|---|-------------|--------------------|---|
| <b>CAI 1:</b><br>Centro y Arganzuela                         | C/ Paloma, 23<br>28005 Madrid   | 915 880 762 | cai1@madrid.es     |  Puerta de Toledo, Latina y Tirso de Molina<br> C,3, 148<br>   |
| <b>CAI 2:</b><br>Hortaleza y Ciudad Lineal                   | C/ Francisco Morejón, 6<br>28043 Madrid   | 915 884 745 | cai2@madrid.es     |  Campo de las Naciones y Canillas<br> 104, 112, 122, 153<br>   |
| <b>CAI 3:</b><br>Usera                                       | C/ Ricardo Beltrán y Rozpide, 33<br>28026 Madrid                                  | 915 655 535 | cai3@madrid.es     |  Plaza Elíptica<br> 47, 60, 78, 81, 116, 247<br>   |
| <b>CAI 4:</b><br>Puente de Vallecas<br><br>Villa de Vallecas | C/ Luis Buñuel, 12<br>28031 Madrid<br>-----<br>C/ Fuentidueña, 16<br>28031 Madrid | 917 771 822 | cai4@madrid.es     |  Miguel Hernández<br> 54, 144<br>-----<br> Congosto<br> 54, 144 |
| <b>CAI 5:</b><br>Tetuán y Chamartín                          | C/ Viña Virgen, 2<br>28039 Madrid   | 913 153 440 | cai5@madrid.es     |  Valdeacederas<br> 42, 49, 124<br>   |
| <b>CAI 6:</b><br>Latina                                      | C/Alverja, 11<br>28011 Madrid   | 914 645 960 | cai6@madrid.es     |  Casa de Campo, Lucero, y Laguna<br> 36,39, 55, 138<br> Laguna   |
| <b>CAI 7:</b><br>Moratalaz y Vicálvaro                       | C/ Ladera de los Almendros, 6<br>28032 Madrid                                     | 913 016 981 | cai7@madrid.es     |  Valdebernardo<br> 71, 130, 8<br>  |
| <b>CAI 8:</b><br>Carabanchel                                 | C/ Zaida, 36<br>28019 Madrid  | 914 624 105 | cai8@madrid.es     |  Carpetana<br> 119, 17, 25<br>   |
| <b>CAI 9:</b><br>Moncloa-Aravaca y Fuencarral-El Pardo       | C/ Buitrago de Lozoya, 22<br>28035 Madrid   | 911 280 995 | cai9@madrid.es     |  Antonio Machado<br> 42, 137, 127, 132<br>   |
| <b>CAI 10:</b><br>Villaverde                                 | C/ Villalonso, 12<br>28021 Madrid   | 910 210 486 | cai10@madrid.es    |  Villaverde Alto<br> 27, 76, 86, 130, 131<br> Puente Alcocer   |
| <b>CAI 11:</b><br>San Blas-Canillejas y Barajas              | C/ Longares, 9<br>28022 Madrid  | 918 055 096 | cai11@madrid.es    |  Las Musas<br> 38, 48, 40<br>  |
| <b>CAI 12:</b><br>Retiro, Salamanca y Chamberí               | C/ Vallehermoso, 84<br>Planta Baja<br>28015 Madrid                                | 910 059 709 | cai12@madrid.es    |  Canal, Islas Filipinas<br>   |

## Otros datos de interés

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](https://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de los Centros de Apoyo a la Infancia (CAI). Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## 7. 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 Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

### Normativa específica.

- Constitución Española de 1978, capítulo III del Título I, Art. 39, que establece la obligación de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y, dentro de ésta, con carácter singular la de las/os menores.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de julio de 2019 de organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.
- 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.
- 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 la Responsabilidad Penal de los Menores.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

### Comunidad de Madrid

- Ley 6/1995 de 28 de marzo, de la Comunidad de Madrid, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia.
- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 18/1999, de 29 de abril, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.