



área de servicios sociales

el corazón de
M a d r i d

área de servicios sociales

La Atención a Menores
y sus Familias en los
Servicios Sociales
Municipales





La Atención a Menores
y sus Familias en los
Servicios Sociales Municipales



Índice

Presentación	5
1. Perfil Sociodemográfico de los Menores en el Municipio de Madrid.....	7
1.1. Datos.....	7
1.2. Características.....	10
2. Normativa Básica de Atención Social a Menores.....	11
2.1. Breves Referencias al Marco Legislativo.....	11
3. Red de Servicios Sociales para la Atención y Protección de Menores en el Municipio de Madrid.....	13
3.1. Organización de los Servicios Sociales Municipales para la Atención a Menores y Familias.....	14
3.1.1 Servicios Sociales Centrales: Área de Servicios Sociales.....	15
• Programa de Atención a Menores y Familias	17
– Objetivos Generales	
– Objetivos Específicos	
– Recursos	
3.1.2 Servicios Sociales Generales: Centros de Servicios Sociales	19
• Unidad de Trabajo Social	20
• Unidad de Programas.....	21
3.1.3 Servicios Sociales Especializados: Centros de Atención a la Infancia (CAI).....	22
• Programas de Actuación.....	24
• Distribución Territorial.....	25
3.1.4 Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF)	26
3.1.5 Programas y Recursos de Apoyo	27



4. Procedimiento de Actuación ante Situaciones de Riesgo de Menores	29
• Detección.....	29
• Notificación.....	29
• Proceso que se sigue en los Servicios de Protección Social.....	30
Glosario de Siglas	31
Referencias Bibliográficas	33
Direcciones y Teléfonos de Interés	35



Presentación

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid vienen desarrollando, desde su configuración, diferentes actuaciones dirigidas a promover la protección de los menores, en especial de aquellos que se encuentran en situación de riesgo social, tanto en los Centros de Servicios Sociales, como en los Centros de Atención a la Infancia –CAI–, Servicios Sociales Especializados para la Atención de Menores y sus Familias.

Esta protección se operativiza en la intervención de los profesionales y a través de diversos recursos y prestaciones que tienen como objetivo, tanto el desarrollo integral de los menores como el apoyo a sus familias para que puedan cumplir adecuadamente sus funciones parentales, reconociendo la importancia de la familia como primer elemento socializador.

En los últimos años se ha venido constatando la necesidad de un trabajo en red, para garantizar una buena atención a los menores más desfavorecidos socialmente, lo que requiere la coordinación y colaboración de todas las instancias, tanto públicas como privadas, que intervienen en este campo.

Con este objetivo, desde los Servicios Sociales, tanto municipales como autonómicos, se han propiciado estructuras estables de coordinación, los Equipos de Trabajo con Menores y Familias, que se desarrollan en todos los distritos del municipio de Madrid y que están contribuyendo a potenciar la eficacia de la atención que se presta a los menores de nuestra ciudad. Los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia, regulados por ley en la Comunidad de Madrid, tienen como objetivo optimizar esta colaboración y atención integral.

Por todo ello, desde mi responsabilidad al frente del Área de Servicios Sociales, es una gran satisfacción presentar esta publicación, que recoge las principales actuaciones que se desarrollan desde los Servicios Sociales Municipales para la atención a los menores y a sus familias, con el objetivo de garantizar que los niños y adolescentes que residen en nuestro municipio disfruten de todos los derechos que su condición de ciudadanos les confiere.

Beatriz Elorriaga Pisarik
Concejala Delegada del Área de Servicios Sociales
del Ayuntamiento de Madrid



I. Perfil Sociodemográfico de los Menores en el Municipio de Madrid

1.1. DATOS

El segmento de población de "menores" lo forman los individuos de 0 a 18 años de edad.

En el municipio de Madrid la población menor empadronada ascendía a 451.497 a 31 de diciembre de 2001, lo que supone el 14,74% de la población total. No obstante se aprecia una ligera recuperación de la población de menores, como se puede apreciar en los datos siguientes:

A 31 de diciembre de 2002 la población menor empadronada asciende a 464.739, es decir, el 14.91% del total.



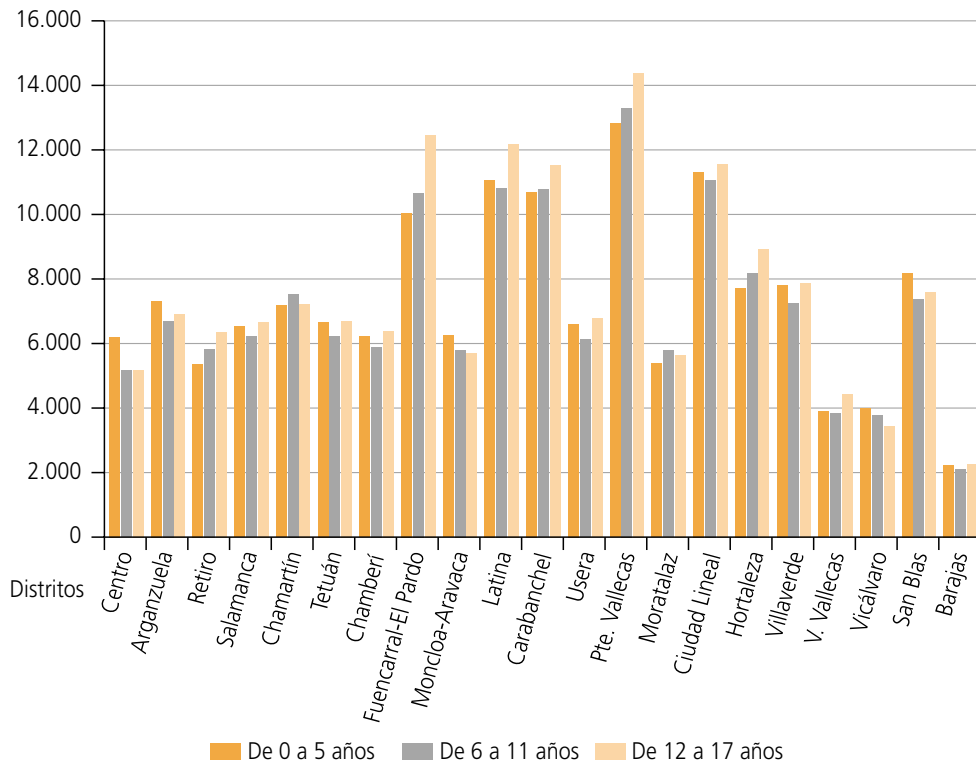
POBLACIÓN MENOR A 31 DE DICIEMBRE DE 2002*

DISTRITOS	INFANCIA (0 A 11 AÑOS)		ADOLESCENCIA	TOTAL POBLACIÓN
	de 0 a 5	de 6 a 11	de 12 a 17	MENOR
Centro	6211	5169	5195	16575
Arganzuela	7337	6695	6933	20965
Retiro	5381	5846	6371	17598
Salamanca	6538	6229	6684	19451
Chamartín	7187	7554	7227	21968
Tetuán	6666	6247	6708	19621
Chamberí	6224	5901	6403	18528
Fuencarral-El Pardo	10054	10677	12462	33193
Moncloa-Aravaca	6257	5819	5708	17784
Latina	11083	10821	12201	34105
Carabanchel	10693	10779	11542	33014
Usera	6624	6136	6782	19542
Puente Vallecas	12823	13304	14384	40511
Moratalaz	5392	5790	5661	16843
Ciudad Lineal	11316	11077	11562	33955
Hortaleza	7740	8186	8928	24854
Villaverde	7832	7260	7876	22968
Villa Vallecas	3898	3859	4442	12199
Vicálvaro	4015	3782	3463	11260
San Blas	8195	7393	7593	23181
Barajas	2232	2125	2267	6624
TOTAL	153698	150649	160392	464739
% SOBRE TOTAL POBLACIÓN	4,93%	4,83%	5,15%	14,91%
% SOBRE TOTAL MENORES	33,07%	32,42%	34,51%	100,00%

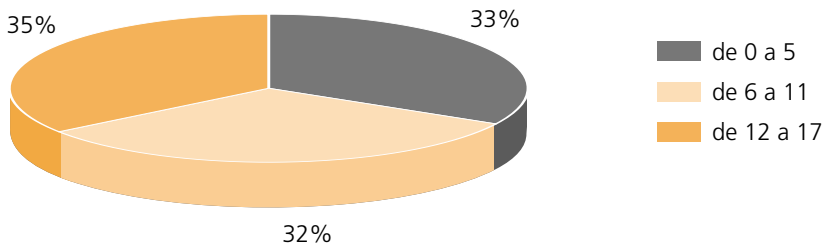
* Padrón municipal de habitantes



POBLACIÓN MENOR A 31 DE DICIEMBRE DE 2002: DISTRIBUCIÓN POR DISTRITOS



PORCENTAJE DE POBLACIÓN MENOR POR EDADES A 31 DE DICIEMBRE DE 2002





1.2. CARACTERÍSTICAS

Los menores poseen una serie de necesidades específicas para poder desarrollarse de forma adecuada. El grupo familiar, como primer elemento promotor y facilitador para llevar a cabo el desarrollo de los menores, debe contar con el apoyo necesario para ejercer adecuadamente sus funciones parentales.

Por ello el sistema familiar debe ser el principal foco de atención de las instituciones de apoyo y protección de la infancia y la adolescencia.

Algunas de las características que presentan los menores a quienes va dirigido el programa son:

- Escaso o inadecuado apoyo por parte de sus familias (situación socio-laboral precaria, carencia de recursos personales, etc..).
- Situación de precariedad en la estimulación social, escolar y/o familiar para su desarrollo integral.
- Dificultades de integración escolar (absentismo y otras situaciones).
- Problemas conductuales, conductas violentas, racistas o xenófobas.
- Malos tratos físicos o psíquicos.
- Patología en las relaciones familiares, conductas adictivas, etc...
- Desarraigo o dificultad de integración social: inmigración, minorías étnicas, etc...
- Monoparentalidad con dificultades sociales añadidas.
- Situación de desprotección que obliga a la adopción de medidas protectoras por parte de la Comunidad de Madrid.



2. Normativa Básica de Atención Social de Menores

- Constitución Española 1978.
- Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas (1989).
- Ley 21/1987, de 11 de noviembre, por la que se modifican determinados artículos del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Decreto 42/1988, de 5 de mayo de creación de la Comisión de Tutela del Menor en la Comunidad de Madrid.
- Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia en la Comunidad de Madrid.
- 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 18/1999, de 29 de abril, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.
- Ley 8/2002, de 27 de noviembre, de Juventud de la Comunidad de Madrid.

2.1. BREVES REFERENCIAS AL MARCO LEGISLATIVO

La competencia de los Servicios Sociales en materia de atención a menores viene claramente determinada en la Ley 21/1987, que desvincula la protección de los menores en primera instancia de la Administración de Justicia, asignando esta competencia a los Servicios Sociales de las Comunidades Autónomas.



El propio mandato constitucional (cap. III, tit. 1) que obliga a los poderes públicos a asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia, y dentro de ésta con carácter singular la de los menores, y la precitada ley, hace que en nuestro ordenamiento jurídico se haya llevado a cabo un importante proceso de renovación en materia de protección de menores, tanto a nivel estatal como autonómico.

En nuestra Comunidad, la Ley 6/1995 de Garantías de Derechos de la Infancia y la Adolescencia establece competencias en esta materia, y concretamente en su art. 50 otorga la competencia de la protección social de los menores que se encuentran en situación de riesgo a los Servicios Sociales Generales (municipales), para lo que han de desarrollar actividades de prevención, atención y reinserción, y establece Servicios Sociales Especializados para la atención a menores, que refuercen y den cobertura a los Generales, como ya viene haciendo el Ayuntamiento de Madrid desde 1989 con los Centros de Atención a la Infancia (CAI).

La 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 viene a recoger los avances en la consideración jurídica y social del menor y su protección. Realiza la distinción, dentro de las situaciones de desprotección social del menor, entre situaciones de riesgo y de desamparo que dan lugar a un grado distinto de intervención de la entidad pública; mientras en las situaciones de riesgo, caracterizadas por la existencia de un perjuicio para el menor que no alcanza la gravedad suficiente para justificar su separación del núcleo familiar, la citada intervención se concreta en intentar eliminar, dentro de la institución familiar, los factores de riesgo; en las situaciones de desamparo, donde la gravedad de los hechos aconseja la separación del menor de la familia, aquélla se concreta en la asunción por la entidad pública de la tutela del menor y la consiguiente suspensión de la patria potestad o tutela ordinaria, si bien se debe seguir trabajando con la familia para facilitar la reincorporación del menor a la misma a la mayor brevedad.



3. Red de Servicios Sociales para la Atención y Protección de Menores en el Municipio de Madrid

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid tienen asignadas competencias en materia de atención y protección de menores, para cuyo desarrollo se estructuran en dos niveles de intervención:

- Servicios Sociales Generales (Centros de Servicios Sociales (CSS)).
- Servicios Sociales Especializados en la atención a menores (Centros de Atención a la Infancia –CAI-).

13

Ambos niveles se coordinan estrechamente y complementan con el tercer nivel de la red, de ámbito regional, Comisión de Tutela del Menor.

1. Servicios Sociales Generales: Centros de Servicios Sociales (CSS)

- Carácter generalista: para toda la población (menores y otros).
- Información y orientación.
- Detección y valoración social.
- Atención social.
- Coordinación/derivación recursos específicos.

2. Servicios Sociales Especializados: Centros de Atención a la Infancia (CAI)

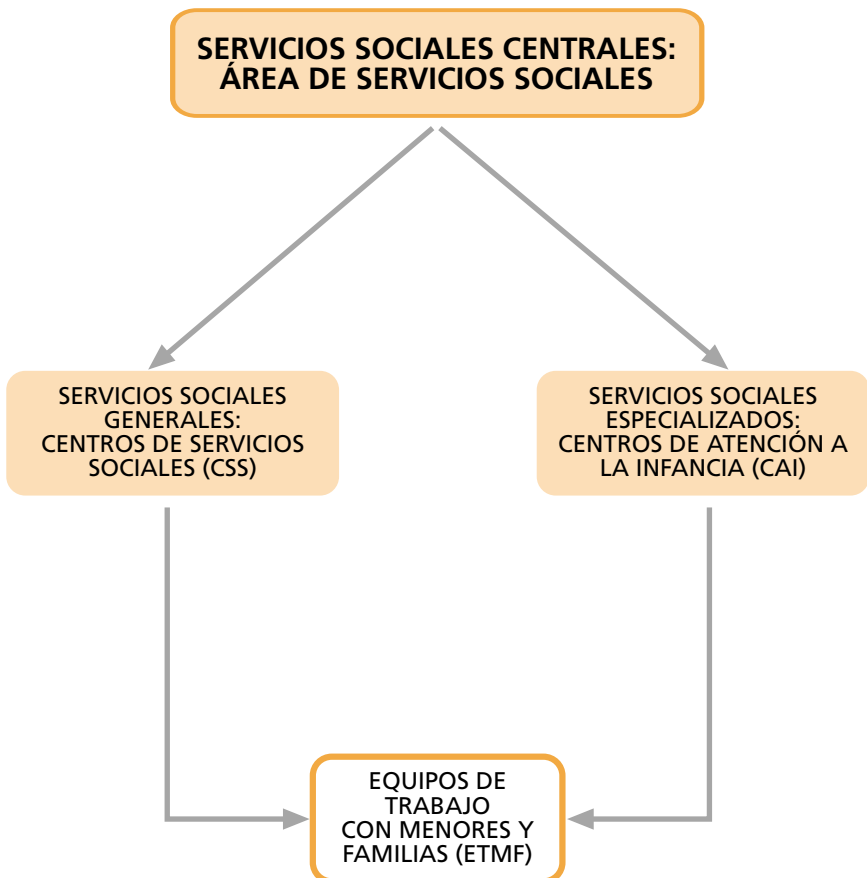
- Acceso a través de los Servicios Sociales Generales.
- Equipo interdisciplinar: Psicólogos y Asistentes Sociales.
- Diagnóstico y tratamiento psicosocial.
- Orientación/apoyo a Servicios Sociales Generales.
- Coordinación/derivación recursos específicos.



3. Comisión de Tutela del Menor (CTM). Instituto Madrileño del Menor y la Familia. Comunidad de Madrid.

- Acuerda y ejerce la tutela de los menores en desamparo.
- Acuerda y ejerce la guarda.
- Promueve alternativas familiares para los menores protegidos: acogimiento (familiar o residencial) y adopción.

3.1. ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES PARA LA ATENCIÓN A MENORES Y FAMILIAS





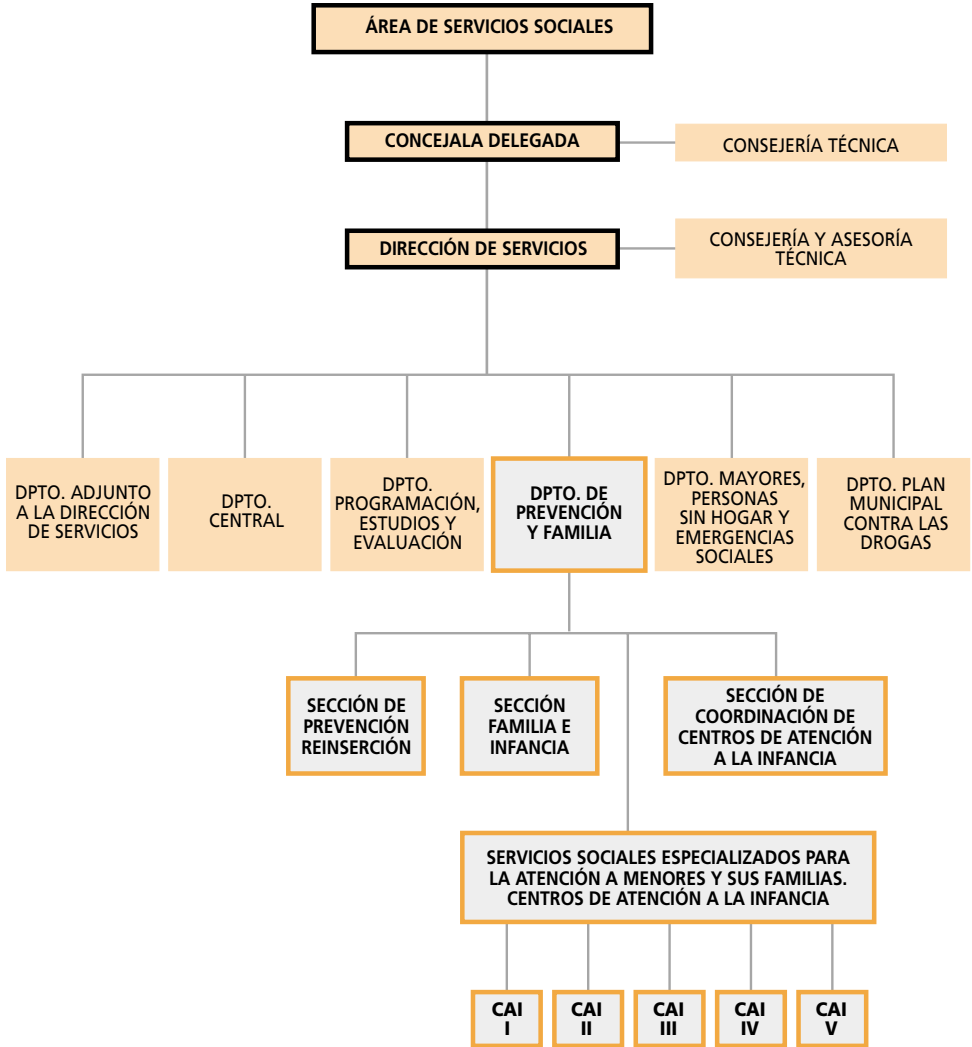
3.1.1 SERVICIOS SOCIALES CENTRALES: ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

El Área de Servicios Sociales es el órgano municipal que tiene delegadas las competencias en materia de Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Madrid. Algunas de estas funciones, en lo relativo a la atención a menores y familias, se podrían resumir como sigue:

- Detectar las necesidades sociales (de los menores y familias) en el término municipal.
- Planificar y programar la red de atención a menores y familias de Servicios Sociales en el ámbito del municipio de Madrid, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Bases de Régimen Local (Ley 7/85) y en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (Ley 11/84).
- Coordinar todas las actuaciones que en materia de Servicios Sociales (dirigidos a menores y familias) se gestionan en el municipio de Madrid.
- Garantizar la prestación de los Servicios Sociales (Generales y Especializados para la atención a menores -CAI-).
- Garantizar la atención específica a menores y sus familias en situaciones de desprotección social.
- Procurar el equilibrio de dotaciones y servicios para los menores y sus familias en los 21 distritos, así como la igualdad en las condiciones de acceso.
- Impulsar actuaciones en materia de bienestar social en coordinación con otras áreas y servicios, así como la participación y colaboración de la sociedad para la mejora de la calidad de vida de estos colectivos.
- Promover la formación específica del personal de Servicios Sociales en materia de atención a menores y familias.



ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES





PROGRAMA DE ATENCIÓN A MENORES Y FAMILIAS

Objetivo General I: Prevenir los riesgos sociales que comprometen el desarrollo integral de los menores.

Objetivos Específicos	Recursos
1. Apoyar el proceso de socialización y el desarrollo integral de los menores.	<ul style="list-style-type: none"> • Ludotecas. • Espacio Joven. • Centros Abiertos. • Centros de Día. • Servicio de Educación Social.
2. Apoyar a las familias en el adecuado ejercicio de sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Escuelas de Padres. • Servicio de Educación Social.
3. Apoyar a las familias en situación de especial necesidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Renta Mínima de Inserción (RMI). • Prestaciones económicas. • Servicio de ayuda a domicilio (SAD).

17

Objetivo General II: Atender a menores en riesgo o desamparo y a sus familias.

Objetivos Específicos	Recursos
1. Proporcionar atención psicosocial especializada a menores y a sus familias.	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Atención a la Infancia (CAI). • Programa de intervención con menores en situación de riesgo del Plan Municipal contra las Drogas (PMCD)
2. Preservar el derecho de los menores a relacionarse con ambos progenitores y sus familias en situación de ruptura de la convivencia familiar.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Mediación Familiar. • Punto de Encuentro Familiar.
3. Proporcionar recursos de apoyo psicosocial con alojamiento a unidades familiares monoparentales y a mujeres.	<ul style="list-style-type: none"> • Pisos Tutelados. • Residencia de fin de semana para mujeres con menores institucionalizados. • Residencia para familias monoparentales. • Centro de Estancias Medias.
4. Ofrecer alternativas de convivencia a menores.	<ul style="list-style-type: none"> • Acogimiento Familiar: <ul style="list-style-type: none"> - Familia extensa. - Comunitario.



Objetivo General III: Coordinar actuaciones con instituciones y recursos de atención a menores.

Objetivos Específicos	Recursos
1. Impulsar y apoyar técnicamente la coordinación de la atención a menores.	<ul style="list-style-type: none">• Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF).• Convenio de colaboración con el Instituto Madrileño del Menor y la Familia (IMMF).• Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia.
2. Participar en programas preventivos interáreas e interinstitucionales.	<ul style="list-style-type: none">• Educación (Programa prevención y seguimiento del absentismo escolar y otros programas de apoyo al ámbito escolar).• Salud (Programa de prevención y atención al maltrato infantil y Programa de atención a menores en riesgo).• Policía Municipal (Unidad de atención y protección a la familia)
3. Promover formación y sensibilización de profesionales y población general sobre necesidades y riesgo social de menores.	<ul style="list-style-type: none">• Documentación técnica.• Material divulgativo.• Encuentros técnicos.• Orientación y asesoramiento técnico.

Objetivo General IV: Apoyar el desarrollo de proyectos e iniciativas del tejido social orientados hacia la prevención e inserción social de menores en riesgo de exclusión.

Objetivos Específicos	Recursos
1. Valoración técnica y seguimiento de proyectos presentados por entidades de la iniciativa social a las convocatorias anuales de subvenciones del Área de Servicios Sociales.	<ul style="list-style-type: none">• Convocatoria Ordinaria de Subvenciones.• Convocatoria de ayudas a Proyectos de Cooperación, de acción social en el municipio de Madrid.

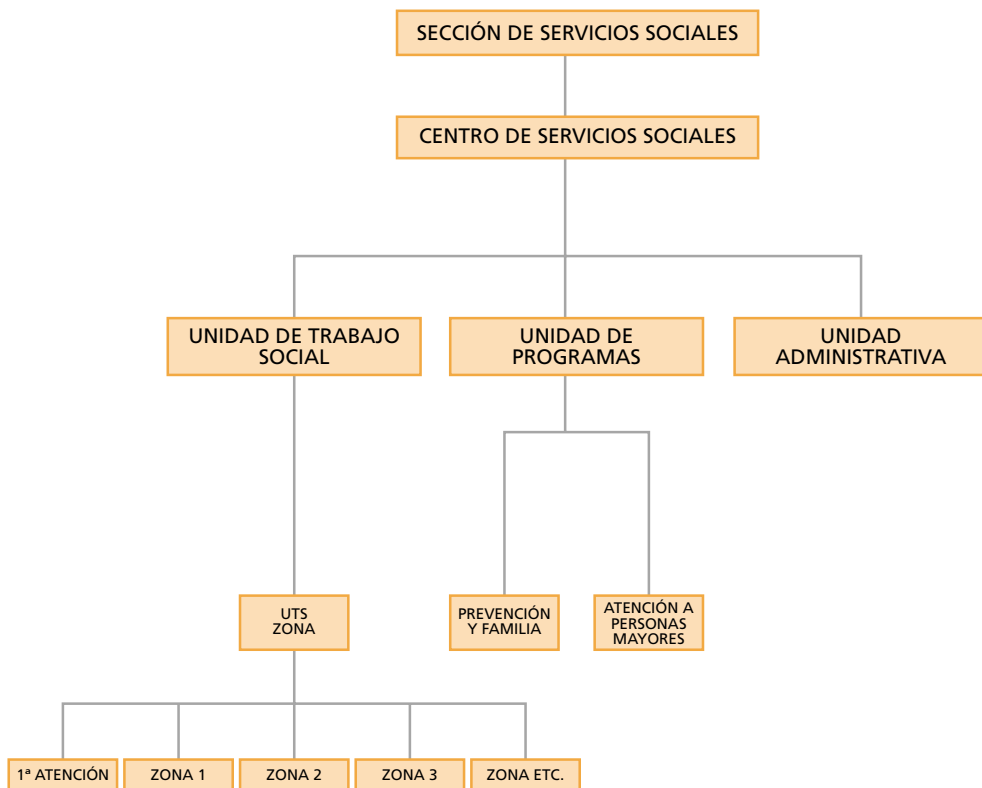


3.1.2 SERVICIOS SOCIALES GENERALES: CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (CSS)

Los Servicios Sociales Generales en las Juntas Municipales de Distrito tienen por objeto promover y favorecer el desarrollo del bienestar social de los individuos y su plena integración social, actuando para prevenir y/o eliminar causas de inadaptación, marginación, discriminación o riesgo social.

Los Centros de Servicios Sociales son los equipamientos básicos de los Servicios Sociales Municipales; constituyen el punto de acceso inmediato y el primer escalón del sistema de servicios sociales más cercano al ciudadano y de los ámbitos familiar y social, orientando al usuario hacia el servicio especializado cuando se considere preciso.

ORGANIGRAMA DE LOS SERVICIOS SOCIALES GENERALES





La **Unidad de Trabajo Social (UTS)** realiza la atención directa al usuario de Servicios Sociales, el contacto continuado con individuos, grupos, núcleos familiares y organizaciones del distrito, o del territorio del mismo asignado a cada Centro de Servicios Sociales.

Atención al usuario en dos momentos diferenciados:

1. UTS-Primera Atención.
2. UTS-Zona.

Funciones

- Información, orientación y asesoramiento sobre derechos y recursos sociales.
- Conocimiento de las necesidades sociales y de los recursos comunitarios.
- Información sistematizada para la planificación.

Estas funciones, atendiendo a los cometidos asignados a UTS-Primera Atención y a UTS-Zona, se pueden concretar en:

1. Unidad de Trabajo Social-Primera Atención

a) Funciones generales:

- Acogida/contextualización.
- Información/orientación.
- Asesoramiento.
- Cumplimentación Ficha Usuario de Primera Atención.
- Gestión.
- Valoración.
- Cierre/Derivación.

b) Funciones específicas con relación a menores y familias:

- Informar, orientar y asesorar sobre los recursos sociales.
- Valoración de la demanda.
- Valoración y adopción de decisiones con carácter de urgencia en casos que así lo precisen.
- Ayudar a las familias a tomar conciencia de su situación, y conseguir su colaboración para superar problemas que afecten a niños y adolescentes, en sus procesos de desarrollo y socialización.
- Detectar, identificar y verificar cualquier indicio de situación de riesgo o desamparo.



2. Unidad de Trabajo Social-Zona:

a) Apertura Historia Social.

- Intervención Social con Diseño de Intervención Social (DIS).
- Seguimiento y Evaluación de la intervención.
- Cierre/Derivación.

b) Funciones específicas con relación a menores y familias:

- Recoger el máximo de información con el fin de evaluar la demanda y/o necesidad y en su caso la posible situación de riesgo o desamparo en que se pueda encontrar el menor.
- Valoración de las variables existentes y elaboración del diseño de intervención (DIS) o propuesta de intervención en su caso, para ser llevada al Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF).
- Intervención directa en el núcleo de convivencia y/o en la situación de riesgo, utilizándose los recursos que la problemática requiera.
- Proponer a la Dirección del Centro de Servicios Sociales junto con el Trabajador Social del Programa de Prevención y Familia la creación o promoción de recursos en función de la problemática existente en su zona.

La **Unidad de Programas** coordina las actuaciones y recursos para los diferentes colectivos de atención social.

Según la organización actual de los Centros de Servicios Sociales las actuaciones en materia de menores y familias se integran en el Programa de Prevención y Familia, llevándose a cabo actuaciones con estos sectores de población, complementándose con las promovidas por el Área de Servicios Sociales.

La **Unidad de Programa de Prevención y Familia** coordina y homogeneiza la atención social a menores y familias que se lleva a cabo en el Centro de Servicios Sociales y en colaboración con otros recursos.

Esta función general se concreta en:

- Proporcionar apoyo a la Unidad de Trabajo Social (UTS).
- Unificar los criterios de actuación de las UTS en relación a la atención a menores y familias.
- Conocimiento global de la situación de los menores residentes en el distrito que son atendidos en los Servicios Sociales.



- Analizar los datos de atención y proponer la creación de recursos y prestaciones adecuados a la problemática detectada en las UTS.
- Elaborar proyectos sociales que den respuesta a la problemática en la zona.
- Coordinar la gestión y desarrollo de los proyectos sociales puestos en marcha.
- Coordinar los Equipos de Trabajo con Menores y Familias.

Los Servicios Sociales Generales distritales además de coordinar la gestión y desarrollo de los recursos y proyectos que se promueven desde el Área de Servicios Sociales, diseñan y desarrollan proyectos específicos adaptados a las circunstancias del distrito. Son proyectos de carácter preventivo o de reinserción, destinados tanto a menores como a las familias en general y otros sistemas con ellos relacionados.

3.1.3 SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS: CENTRO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA (CAI)¹

22

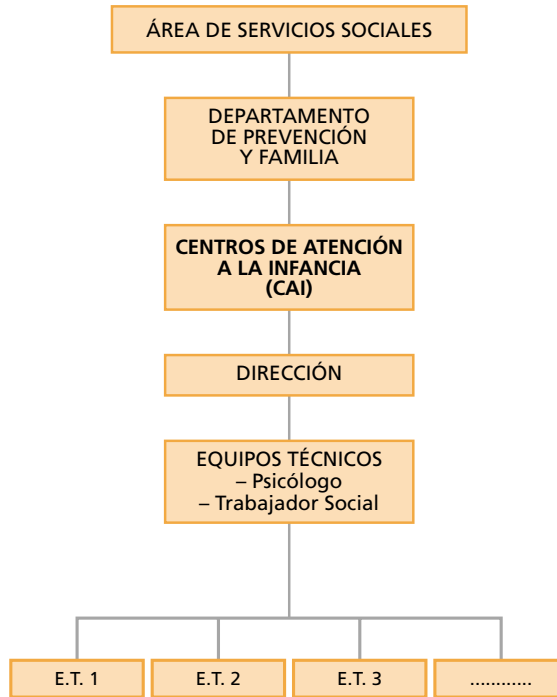
Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los dispositivos de segundo nivel, Servicios Sociales Especializados, de la red de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, para la atención psicosocial a menores en situación de desprotección (riesgo o desamparo) y a sus familias.

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid cuentan actualmente con cinco Centros de Atención a la Infancia (CAI) que dan cobertura a los 21 distritos municipales. La territorialización sigue el criterio de proximidad. Cada Centro cuenta con varios equipos compuestos por psicólogo y trabajador social, con objeto de realizar un abordaje interdisciplinar en sus intervenciones. Cada Centro de Servicios Sociales tiene asignado un equipo de psicólogo y trabajador social del CAI.

La población objeto de atención son los menores de 0 a 18 años que se encuentren en situación de riesgo social o desamparo y sus familias.

Lo que origina la intervención del CAI en un caso es la apreciación de la situación de riesgo social en que se encuentra el menor, si bien la intervención a ejecutar tiene como sujetos de dicha intervención, tanto al menor como a los padres o cuidadores.

¹ Información más detallada sobre los CAI en publicación: "Centros de Atención a la Infancia (CAI), Servicios Sociales Especializados en la atención a menores y sus familias" Área de Servicios Sociales. Ayuntamiento de Madrid. 2003.



Las principales funciones que tienen asignadas los CAI son las siguientes:

- Asesoramiento y apoyo técnico a los Servicios Sociales Generales.
- Valoración de la problemática psicosocial del menor y su familia.
- Atención psicosocial especializada (orientación y tratamiento) a menores y sus familias.
- Orientación y colaboración en programas de prevención e integración.
- Valoración de propuesta de medidas de protección a Comisión de Tutela del Menor.
- Coordinación con instituciones y recursos de atención a 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 Servicios Sociales, estando dichas funciones estrechamente relacionadas con las que se llevan a cabo desde los Servicios Sociales Generales y, asimismo, con las desarrolladas desde los servicios de protección de la Comunidad de Madrid.



PROGRAMAS DE ACTUACIÓN

La actividad del CAI se estructura en torno a dos programas, complementarios entre sí:

- **Programa de intervención familiar:**

En el CAI se lleva a cabo la valoración y atención psicosocial especializada, tanto con el menor como con su grupo familiar, adaptando la metodología de intervención (individual, grupal o familiar) a las características de cada situación.

- En los supuestos de **riesgo** las actuaciones se encaminarán a mantener la convivencia del menor con su familia e intervenir para ayudar a cambiar las circunstancias de riesgo existentes.
- En caso de **desamparo**, se propone la separación del menor del medio familiar cuando la gravedad de los hechos lo requiere, continuando la intervención con la finalidad de la reincorporación del menor a su familia, si ello es posible.

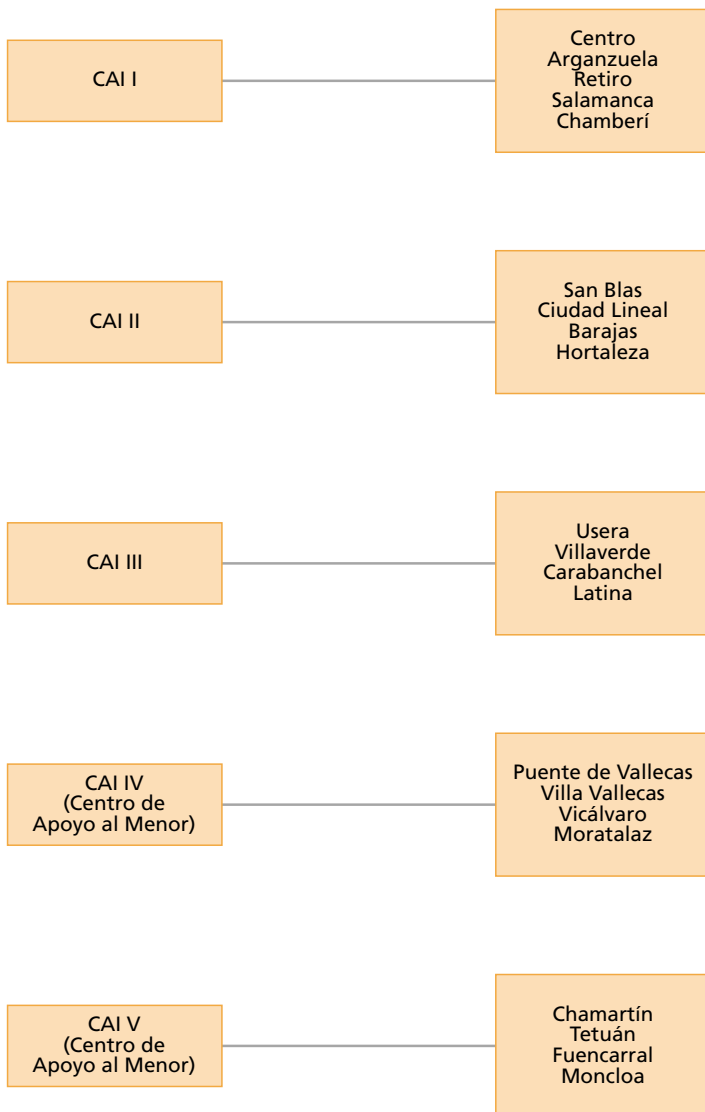
- **Programa de coordinación: coordinación y apoyo técnico a los Servicios Sociales Generales y coordinación interservicios.**

- Este programa en sus dos vertientes, de colaboración entre los propios Servicios Sociales Municipales y de trabajo en red con otras instituciones y recursos, tiene como objetivo la actuación integral con los menores y la optimización de todos los elementos de la red de protección social de los menores.

Los Servicios Sociales Municipales (Generales y Especializados) se coordinan entre sí y con otras instituciones y recursos de trabajo con menores, para la atención integral de los mismos.



DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA





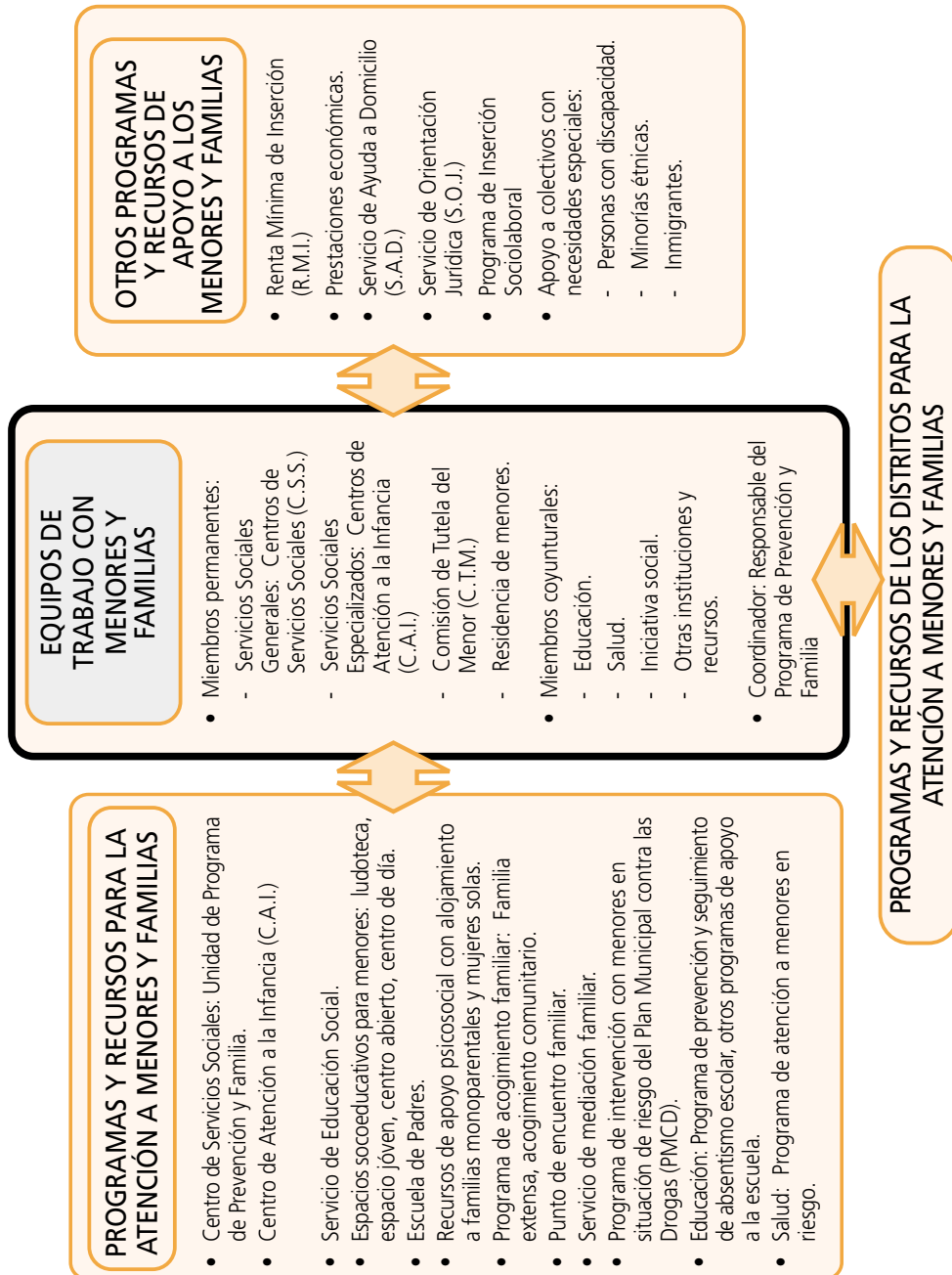
3.1.4 EQUIPOS DE TRABAJO CON MENORES Y FAMILIAS (ETMF)

Los ETMF son los órganos técnicos promovidos por el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid para la valoración colegiada e interdisciplinar y seguimiento de aquellas situaciones de riesgo social o presunto desamparo en que se encuentran los menores del municipio. Se pusieron en marcha con carácter homogéneo en todos los distritos municipales en octubre de 1996 (desde entonces existen 25 ETMF, uno en cada Centro de Servicios Sociales).

Los ETMF se reúnen semanal o quincenalmente, participando siempre los Servicios Sociales Municipales (Generales y Especializados -CAI-), al menos mensualmente Comisión de Tutela del Menor y las Residencias de protección de menores; y siempre que es preciso, otras instituciones y recursos relevantes para las situaciones de menores que se vayan a valorar.



3.1.5 PROGRAMAS Y RECURSOS DE APOYO

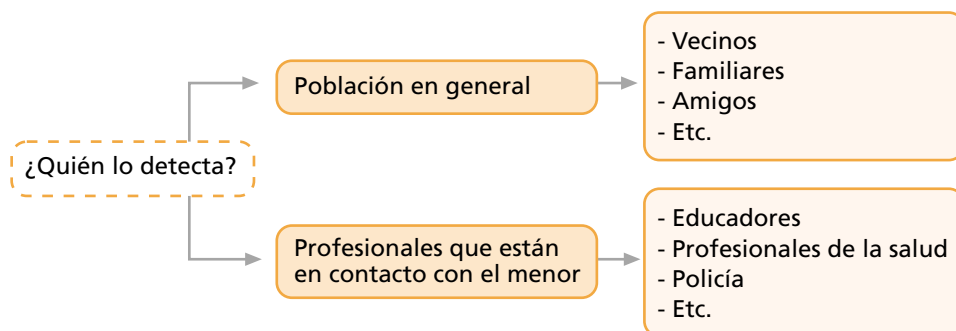




4. Procedimiento de Actuación ante Situaciones de Riesgo Social o Desamparo de Menores

• **Detección**

Reconocer/identificar la posible situación de riesgo/desamparo de un menor.



29

• **Notificación**

Importancia de la notificación:

Si una vez que se ha detectado el posible riesgo/desamparo no se comunica a los servicios pertinentes, no se podrá actuar, el menor queda indefenso y puede aumentar la gravedad de las consecuencias.

Ley 1/96, art. 13 "Toda persona o autoridad, y especialmente aquellos que por su profesión o función detecten una situación de riesgo o posible desamparo de un menor, lo comunicarán a la autoridad o sus agentes más próximos, sin perjuicio de prestarles el auxilio inmediato que precisen".

A quién se notifica:

- Las situaciones de *riesgo o presunto desamparo* se deben comunicar a los Servicios Sociales:
 - Centro de Servicios Sociales del Distrito o SITADE.



También se pueden comunicar a:

- Fuerzas de Seguridad¹
- Comisión de Tutela del Menor
- Fiscalía del Menor

√ Se comunicará preferentemente por escrito, o telefónicamente.

- Las situaciones de *evidente desamparo* se deben poner en conocimiento de *Comisión de Tutela del Menor* mediante comunicación a:
 - Servicios Sociales (Centro de Servicios Sociales o SITADE).
 - Fuerzas de Seguridad (GRUME o Policía Municipal).

√ Dada la posible gravedad de estas situaciones, que pueden requerir la adopción de una medida de protección urgente, estas circunstancias se deben comunicar a la mayor inmediatez.

30

- **Proceso que se sigue en los servicios de protección social**

Una vez que se ha notificado el posible riesgo o desamparo se lleva a cabo una actuación coordinada entre los distintos servicios:

- Investigación de los hechos
- Valoración de la situación
- Intervención
- Seguimiento

1 En el caso de Policía Municipal: Unidad de Atención y Protección de la Familia (UAPF)



Glosario de Siglas

CAI	Centro de Atención a la Infancia.
CSS	Centro de Servicios Sociales.
CTM	Comisión de Tutela del Menor.
ETMF	Equipos de Trabajo con Menores y Familias.
GRUME	Grupo de Menores de Policía Municipal.
IMMF	Instituto Madrileño del Menor y la Familia.
PMCD	Plan Municipal contra las Drogas.
RID	Residencia Infantil de Distrito.
RMI	Renta Mínima de Inserción.
SAD	Servicio de Ayuda a Domicilio.
SAVD	Servicio Atención Violencia Doméstica.
SITADE	Servicio de Información Telefónica y Atención de Emergencias Sociales.
SOJ	Servicio de Orientación Jurídica.
UAPF	Unidad Atención y Protección a la Familia.
UTS	Unidad de Trabajo Social.



Referencias Bibliográficas

- Atención al maltrato infantil desde los Servicios Sociales. Instituto Madrileño del Menor y la Familia, Consejería de Servicios Sociales, Comunidad de Madrid. Ed. IMMF, 2002.
- Centros de Atención a la Infancia (CAI). Servicios Sociales Especializados en atención a menores y sus familias. Área de Servicios Sociales. Ayuntamiento de Madrid, 2003.
- Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Criterios organizativos para la mejora de la atención Social. Ayuntamiento de Madrid, Área de Servicios Sociales, 1999.
- Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid. Instituto Madrileño del Menor y la Familia, Consejería de Servicios Sociales, 2001.
- Escuela de Padres (2ª ed.). IMFEF y Ayuntamiento de Madrid. Ed. Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, 2001.
- Espacios socio-educativos para menores (2ª ed.). Cruz Roja Juventud y Ayuntamiento de Madrid. Ed. Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, 2001.
- El Plan de Infancia de la Comunidad de Madrid (2003-2006). Instituto Madrileño del Menor y la Familia, Consejería de Servicios Sociales, 2003.
- La Buena Práctica en Protección Social a la Infancia. Principios y Criterios. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1997.
- Memorias de los Servicios Sociales Municipales. Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.
- Procedimiento de colaboración para la atención social a menores. Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid –Instituto Madrileño del Menor y la Familia- y el Ayuntamiento de Madrid, Área de Servicios Sociales, 1998.



- Programa de Atención a Menores y Familias. Ayuntamiento de Madrid, Área de Servicios Sociales, 1999.
- Programa de Atención al Niño en Situación Social de Riesgo. Área de Salud y Consumo del Ayuntamiento de Madrid, 2000.
- Programa para el Desarrollo de la Convivencia y la Prevención de la Violencia Escolar. Ed. Ministerio de Educación y Cultura, Madrid, 1998.

OTRAS PUBLICACIONES

- LÁZARO GONZÁLEZ, I. y otros: Los Menores en el Derecho Español. Ed. Técnicos. Madrid, 2002.
- LÓPEZ SÁNCHEZ, F. y otros: Necesidades de la Infancia y Protección Infantil: Fundamentación Teórica, Clasificación y Criterios Educativos. Ed. Ministerio de Asuntos Sociales. Madrid, 1995.
- LÓPEZ SÁNCHEZ, F y otros: Necesidades de la Infancia y Protección Infantil: Actuaciones Frente a los Malos Tratos y Desamparo de Menores. Ed. Ministerio de Asuntos Sociales. Madrid, 1995.
- MARIÑO MENÉNDEZ, F.M. y DÍAZ BARRADO C.M. (coord.): Código sobre Protección Internacional de la Infancia. Ed. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, 1998.
- PAÚL OCHOTORENA, J. De y ARRUBARRENA MADARIAGA, M.I.: Manual de Protección Infantil. Ed. Masson S.A. Barcelona, 1996.



Direcciones y Teléfonos de Interés

- **ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES**

- **DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN Y FAMILIA**
Programa de atención a menores y familias

✉ Carrera de San Francisco, 10

☎ 91 588 0757 / 91 588 3271 / 91 588 0731

@: prevencionss@munimadrid.es

@: familiass@munimadrid.es

@: coordinacionpf@munimadrid.es

- **DEPARTAMENTO DEL PLAN MUNICIPAL CONTRA LAS DROGAS**
Programa de intervención con menores en situación de riesgo

✉ Carrera de San Francisco, 16

☎ 91 354 0651 / 58

@: pmedrogas@munimadrid.es

**JUNTAS MUNICIPALES DE DISTRITO. CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES**

Distrito	Centro	Dirección	Teléfono	Correo electrónico
CENTRO	Puerta Toledo	C/ La Paloma, 39	91 588 50 67	cssptoledo@munimadrid.es
ARGANZUELA	Casa del Reloj	Paseo de la Chopera, 10	91 588 62 65	csscasareloj@munimadrid.es
RETIRO	Retiro	C/ José Martínez de Velasco, 22	91 557 13 00	cssretiro@munimadrid.es
SALAMANCA	Guindalera	C/ Pilar de Zaragoza, 28	91 713 07 01	csspzaragoza@munimadrid.es
CHAMARTÍN	Santa Hortensia	C/ Santa Hortensia, 15	91 510 68 50	csstahortensia@munimadrid.es
TETUÁN	María Zayas	Travesía María Zayas, s/n	91 449 21 40	cssmariazayas@munimadrid.es
CHAMBERÍ	Galileo	C/ Fernando el Católico, 35	91 593 85 41	cssgalileo@munimadrid.es
FUENCARRAL	Centro Básico de Servicios Sociales	C/ Badalona, 122	91 735 55 10	cssfuencarral@munimadrid.es
MONCLOA	Dehesa de la Villa	C/ Antonio Machado, 22	91 373 26 23	cssdehesavilla@munimadrid.es
LATINA	Camarena	C/ Camarena, 10	91 719 89 80	csscamarena@munimadrid.es
LATINA	Gallur	C/ Gallur, s/n	91 422 03 40	cssgallur@munimadrid.es
CARABANCHEL	Monseñor Oscar Romero	C/ Monseñor Oscar Romero, 42	91 360 29 81	cssosromero@munimadrid.es
USERA	San Filiberto	C/ San Filiberto, 7	91 565 60 20	csssanfiliberto@munimadrid.es
PTE. VALLECAS	San Diego	C/ Javier de Miguel, 10	91 757 19 00	csssandiego@munimadrid.es
PTE. VALLECAS	Entrevías	C/ Yuste, 8	91 507 92 70	cssentrevias@munimadrid.es
PTE. VALLECAS	Pablo Neruda	C/ Gerardo Diego, s/n esq. C/ Extremeños	91 380 68 40	csspabloneruda@munimadrid.es
PTE. VALLECAS	Ramón Pérez de Ayala	C/ Ramón Pérez de Ayala, s/n esq. Marismas	91 502 19 11	cssperezayala@munimadrid.es
MORATALAZ	Fuente Carrantona	C/ Fuente Carrantona, 8	91 588 74 62	cssfcarrantona@munimadrid.es
CIUDAD LINEAL	Luis Vives	C/ Hermanos García Noblejas, 160	91 440 23 60	cssluisvives@munimadrid.es
HORTALEZA	Concepción Arenal	C/ Javier del Quinto, s/n	91 382 15 63	csscarenal@munimadrid.es
VILLAVERDE	Villalonso	C/ Villalonso, 12	91 710 03 70	cssvillalonso@munimadrid.es
VILLA VALLECAS	Peña Veiga	C/ Peña Veiga, s/n c/v Pico Mampodre	91 778 99 01	cssvallecas@munimadrid.es
VICÁLVARO	Vicálvaro	Avenida Real, 36	91 775 31 50	cssvicalvaro@munimadrid.es
SAN BLAS	San Blas	C/ San Faustino, s/n	91 741 23 19	csssanblas@munimadrid.es
BARAJAS	Centro Integrado Teresa de Calcuta	Plaza del Navío, 4	91 329 59 20	cssbarajas@munimadrid.es


SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS. CENTROS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA (CAI)

CAI	Distrito	Dirección	Teléfono	Correo electrónico
CAI I	Centro, Arganzuela, Retiro, Salamanca y Chamberí.	C/ Paloma, 23	91 588 07 71	cai1@munimadrid.es
CAI II	San Blas, Ciudad Lineal, Barajas y Hortaleza.	Avda. Badajoz, 58-60	91 326 39 00	cai2@munimadrid.es
CAI III	Latina, Usera, Carabanchel y Villaverde.	C/ Ricardo Beltrán y Rozpide, 33	91 565 55 35	cai3@munimadrid.es
Centro Apoyo al Menor	Puente de Vallecas, Villa de Vallecas, Moratalaz y Vicálvaro.	C/ Luis Buñuel, 12	91 777 18 22	c.a.menor@wanadoo.es
Centro Apoyo al Menor	Tetuán, Chamartín, Moncloa y Fuencarral.	C/ Pinos Baja, 41	91 315 34 40	c.a.menor1@wanadoo.es



- **SERVICIOS DE EMERGENCIA ANTE SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL**

- **SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS SOCIALES (SITADE)**

☎ 900 100 333 (Servicio 24 horas)

- **POLICÍA MUNICIPAL**

☎ 092

- **UNIDAD DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA FAMILIA (UAPF) DE POLICÍA MUNICIPAL**

✉ C/ Virgen del Lluc, 101

☎ 900 222 100

- **GRUPO DE MENORES DE LA POLICÍA NACIONAL (GRUME)**

✉ Plaza Regiones, s/n

☎ 91 507 9447

- **OTROS SERVICIOS**

- **INSTITUTO MADRILEÑO DEL MENOR Y LA FAMILIA (IMMF)**

✉ C/ Gran Vía, 14

☎ 91 580 3464

@: Internet: www.madrid.org/servicios_sociales/immf

- **TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRID. FISCALÍA DE MENORES. SECCIÓN DE PROTECCIÓN**

✉ Paseo General Martínez Campos, 27

☎ 91 319 8233

- **SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA DE MENORES (JUZGADOS DE MENORES)**

✉ C/ Fernández de la Hoz, 35

☎ 91 448 5304



- **SERVICIO TELEFÓNICO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR SOBRE ALCOHOL Y OTRAS DROGAS. PLAN MUNICIPAL CONTRA LAS DROGAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

☎ 91 365 9200

- **TELÉFONO DEL NIÑO Y DEL ADOLESCENTE (FUNDACIÓN ANAR)**

☎ 900 202 010 (Servicio 24 horas)

- **DEFENSOR DEL MENOR**

✉ C/ Ventura Rodríguez, 7

☎ 91 563 4411

@: defensor@dmenor-mad.es



Ayuntamiento de Madrid
Área de Servicios Sociales

Área de Servicios Sociales
Carrera de San Francisco, 10
28005 Madrid

