

CARTA DE SERVICIOS

3 Otra información

Comedores sociales:

- 1. Comedor Calle Canarias** (612 plazas).
c/ Canarias, 5, 28045, Madrid - Distrito: Arganzuela.
- 2. Comedor Plaza Elíptica** (210 plazas).
c/ San Filiberto, 2, 28026, Madrid - Distrito: Usera.
- 3. Comedor San José** (40 plazas plazas).
c/ Trévez, s/n, 28041, Madrid - Distrito: Usera.
- 4. Comedor Santa Isabel** (210 plazas).
c/ Galileo, 14, 28015, Madrid - Distrito: Chamberí.

Emergencia Social. Datos de gestión 2023:

- Llamadas recibidas: 17.451.
- Atenciones efectuadas: 9.480.
- Atenciones presenciales: 2.686.
- Personas atendidas: 4.446.

Centros de Participación e Integración de Inmigrantes (CEPI):

- 1. CEPI Collado Villalba:** c/ Camino del Berrocal 6 - 28400 Collado Villalba.
- 2. CEPI Tetuán:** c/ Nuestra Señora del Carmen, 17 - 28039 Madrid.
- 3. CEPI Chamartín:** c/ Canillas, 11 - 28002 Madrid.
- 4. CEPI Alcalá de Henares:** c/ Braulio Vivas, 5 - 28805 Alcalá de Henares.
- 5. CEPI Leganés:** c/ Ordóñez, 21 - 28911 Leganés.
- 6. CEPI Alcobendas-San Sebastián de los Reyes:** c/ Viento, 2 - 28701 San Sebastián de los Reyes.
- 7. CEPI Madrid-Arganzuela:** c/ Ronda de Segovia, 34 - 28005 Madrid.
- 8. CEPI Usera-Villaverde:** c/ Francisco del Pino, 16 - 28021 Madrid.

Datos a 2023:

- Acciones formativas: Talleres: 245 sesiones y 3.248 participantes. Cursos: 253 sesiones y 2.449 participantes.
- Datos de Informes emitidos de Integración: Arraigo: 18.552. Vivienda: 5.034 y Esfuerzo: 381.
- Cursos de Voluntariado: Presencial: 100. Virtual: 50 - Alumnos: presencial: 1.986 y virtual: 605.

4 Información de contacto

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN.

C/ Espartinas, Nº 10, 6ª Planta. 28001 Madrid.

Horario: 9:00h a 14:00h.

EMAIL: dg.ser.soc.int@madrid.org.

Metro: Príncipe de Vergara (L2, L9), Goya (L2, L4).

Líneas EMT: 15, 21, 28, 29, C1.

Enlaces de interés:

Portal de Transparencia: www.comunidad.madrid/transparencia/servicios-procedimientos/cartas-servicios.

Criterios de Calidad: anexo único del Decreto 85/2002.



<http://www.comunidad.madrid/>

0 1 2
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias
y quejas

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN

APROBADA EL 4 DE ABRIL DE 2024 (BOCM Nº 91, DE 17/4/2024)



Informada favorablemente por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia de la Comunidad de Madrid



1 Presentación

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración es un órgano administrativo perteneciente a la estructura orgánica de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Decreto 241/2023, de 20 de septiembre). Tiene competencias en servicios sociales en colaboración con las entidades locales y de fomento de programas dirigidos a la población vulnerable para su inclusión social, así como del voluntariado, cooperación al desarrollo y programas dirigidos a la atención de la población inmigrante. Asimismo, tiene encomendada la atención de situaciones de emergencia y urgencia social, la gestión de plazas en comedores sociales de titularidad autonómica y la tramitación y gestión de prestaciones económicas sociales, como las pensiones no contributivas de jubilación e invalidez en su modalidad no contributiva y la renta mínima de inserción, además de las relaciones de colaboración con las entidades del Tercer Sector de Acción Social y el impulso de la Historia Social Única y el Sistema de Información de Servicios Sociales.

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración tiene como **misión** el impulso de los servicios sociales para la participación y la integración en la sociedad de las personas en situación o riesgo de exclusión social, y el desarrollo de instrumentos para la mejora de la eficiencia del Sistema Público de Servicios Sociales y la calidad de las prestaciones a sus usuarios.

El desempeño de esta misión se realiza conforme a los planes directores de servicios sociales de la Comunidad de Madrid y los planes operativos que los desarrollan, en colaboración con otras Administraciones públicas, con las entidades de la sociedad civil y con otros actores relevantes para el desarrollo de sus programas y medidas.

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración tiene como **visión** el objetivo de contribuir al desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y su transformación digital para proporcionar unos servicios sociales de calidad, basados en la atención individualizada e integral, en la prevención de situaciones de riesgo social, el desarrollo comunitario y la promoción del voluntariado para favorecer la inclusión de todos en la sociedad.

2 Servicios a los ciudadanos

Servicios prestados a personas, de manera directa, por la Dirección General de Servicios Sociales e Integración:

ATENCIÓN DE NECESIDADES BÁSICAS DE PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL:

A - Red Abierta de Comedores Sociales:

Servicio de desayuno, comida y cena para personas que carecen de recursos, en cuatro comedores de titularidad de la Comunidad de Madrid: Calle Canarias, Plaza Elíptica, Santa Isabel y San José. El servicio se ofrece los 7 días de la semana durante los 365 días al año.

[Red Abierta de Comedores Sociales](#) | [Comunidad de Madrid](#)

B – Servicio de Emergencia Social:

Dispositivo dirigido a la atención social de personas o grupos que se encuentren en una situación de vulnerabilidad a la que no pueden hacer frente por sí mismos y que exige una intervención inmediata. Se presta las 24 horas de día durante los 365 días del año, de manera telefónica y presencial mediante un dispositivo de unidades móviles a cargo de personal especializado en todo el territorio de la Comunidad de Madrid, a excepción de Madrid capital, donde se realiza por el Ayuntamiento de Madrid.

[Servicio de Emergencia Social](#) | [Comunidad de Madrid](#)

PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS DE VOLUNTARIADO:

C - Servicios de Voluntariado:

1 Punto de Información de Voluntariado de la Comunidad de Madrid: ofrece asesoramiento e información sobre actividades y entidades de voluntariado. La atención es telefónica, por correo electrónico, así como por vídeo llamada.

[Red de Puntos de Información de Voluntariado de la Comunidad de Madrid](#) | [Comunidad de Madrid](#)

2- Escuela de Voluntariado: ofrece cursos de formación básica y específica sobre voluntariado de manera gratuita en toda la región, tanto en formato digital como presencial.

[Formación sobre voluntariado en la Comunidad de Madrid](#) | [Comunidad de Madrid](#)

SERVICIOS DIRIGIDOS A LA INTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS MIGRANTES:

D - Centros de Participación e Integración de Inmigrantes (CEPI):

Centros concebidos como espacios de encuentro sociocultural y asesoramiento personal, legal y profesional. Promueven la integración y la convivencia de las personas migrantes en la Comunidad de Madrid. Entre sus actuaciones, destaca la realización de acciones formativas, en especial, las orientadas al empleo. Las actividades y cursos que se realizan en los 8 centros de la red están abiertos al conjunto de la población y tienen carácter gratuito. Se puede consultar sobre ellos en el enlace:

[Centros de Participación e Integración de Inmigrantes](#) | [Comunidad de Madrid](#)

E - Informes de Integración:

La emisión de Informes de Integración se realiza conforme al Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, reformada por Ley Orgánica 2/2009.

Estos informes sirven para acreditar las circunstancias requeridas en los procesos de autorización de permisos a personas inmigrantes empadronadas en la Comunidad de Madrid.

Hay tres tipos de informes de integración: arraigo social, adecuación de vivienda y esfuerzo de integración.

Se puede consultar sobre ellos en el siguiente enlace: [Informes de integración](#) | [Comunidad de Madrid](#)

3 Compromisos de calidad

Dar respuesta a las solicitudes de plaza de comedor social, así como a otras solicitudes de servicios de la Red Abierta de Comedores Sociales presentadas por los ciudadanos (renovación, traslado de comedor social, programa de inserción social, transporte de alimentos a domicilio, asistencia veterinaria gratuita), en un plazo máximo de 10 días hábiles, una vez que se haya recabado toda la documentación necesaria requerida para la tramitación de la solicitud.

Asignar plazas en comedores sociales en plazo inferior a 48 horas en los supuestos de urgencia o emergencia social.

Garantizar la atención telefónica de las alertas del Servicio de Emergencia Social en menos de 10 minutos.

Garantizar la atención de las necesidades básicas de manutención y alojamiento a todas las personas que se encuentren en una situación de emergencia o urgencia social valorada por el Servicio de Emergencia Social.

Alcanzar al menos un 90% de ocupación media de plazas de alojamiento en los recursos de Campaña de Frío.

Ofrecer al menos una edición al mes de un curso de formación básica sobre Voluntariado en modalidad presencial o por videoconferencia en la sede de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.

Proporcionar una formación satisfactoria, desde el punto de vista de los participantes, en las actividades formativas sobre Voluntariado.

Dar respuesta a las solicitudes de participación en actividades formativas desarrolladas en la red de CEPI, en un plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud del interesado por el CEPI respectivo.

Elaborar y remitir a los interesados los informes de integración sobre: arraigo social, adecuación de vivienda y esfuerzo de integración, en plazo no superior a 30 días.