

¿Cuáles son nuestros compromisos?

1. Con las personas en situación o riesgo de exclusión social

- ✓ Responder a las peticiones con documentación completa de nueva plaza de comedor social en un plazo de 10 días hábiles, como máximo.
- ✓ Asignar plazas en comedores sociales en casos de urgencia y emergencia social en menos de 48 horas.
- ✓ Atender llamadas de alerta al servicio de emergencia social en menos de 10 minutos.
- ✓ Atender las necesidades básicas de manutención y alojamiento de todas las personas en situación de emergencia o urgencia social a los que ha evaluado el Servicio de Emergencia Social.
- ✓ Alcanzar un 90% de ocupación de plazas, por lo menos, en albergues sociales en los meses de frío.

2. Con las personas inmigrantes

- ✓ Responder a las solicitudes de participación en actividades formativas de los CEPI en un mes, como máximo, desde que recibimos la solicitud.
- ✓ Enviar los informes de integración en un mes, como máximo.

3. Con los voluntarios

- ✓ Organizar un curso al mes, por lo menos, de formación básica de voluntariado en formato presencial o por videoconferencia.
- ✓ Conseguir una evaluación positiva de los participantes respecto a los cursos de voluntariado.

4. Con el colectivo LGTBI

- ✓ Responder a las solicitudes de atención, en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la primera atención en el área de acogida e información.
- ✓ Atender al menos el 80% de las solicitudes recibidas para impartir acciones formativas y/o de sensibilización en materia LGTBI.
- ✓ Conseguir de los participantes un grado de satisfacción global de los usuarios del Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI por encima del valor medio establecido.

Contacto

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN
C/ Espartinas, 10 - 28001 Madrid



www.comunidad.madrid

Carta aprobada el 25/4/2025.

Versión en lenguaje claro.

Versión ampliada en →



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN



Comunidad
de Madrid

¿Qué es esta dirección general?

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración forma parte de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. Se encarga de promover la existencia de servicios sociales que permitan que las personas en situación o riesgo de exclusión social puedan estar integradas en la sociedad y participar en ella. Organiza su trabajo a partir de planes directores y planes operativos.

¿Cuáles son nuestras competencias?

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración tiene competencias para:

- Atender a la población en situación de emergencia y urgencia social.
- Gestionar las plazas en comedores sociales dependientes de la Comunidad de Madrid.
- Gestionar las prestaciones como pensiones no contributivas y renta mínima de inserción.
- Desarrollar instrumentos administrativos, como la historia social única y el sistema de información de servicios sociales.
- Poner en marcha de programas de atención a población vulnerable en colaboración con los ayuntamientos.
- Desarrollar programas de atención a población inmigrante.
- Gestionar programas de voluntariado y cooperación al desarrollo.
- La relación con organizaciones del tercer sector de acción social.

¿De qué instalaciones disponemos y cuáles son las cifras de gestión?

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración gestiona 4 comedores sociales en Madrid capital, que suman un total de más de 1.000 plazas.

Además, gestiona 8 centros de participación e integración de inmigrantes (CEPI). De ellos 4 están en Madrid capital y otros 4 en municipios de la comunidad.

En 2024, nuestros servicios atendieron más de 17.000 llamadas de emergencia social, atendieron más de 10.000 casos, de los que una cifra superior a 2.800 fueron presenciales. En total, cerca de 4.500 personas recibieron atención en los servicios de emergencia social de esta dirección general.

Además, en 2024, elaboramos más de 17.500 informes de integración para personas inmigrantes y organizamos 670 cursos y talleres para más de 7.600 personas.

También se organizaron más de 126 cursos sobre voluntariado para más de 2.000 personas participantes.

En cuanto a las actuaciones LGTBI realizadas en 2024, se atendió a más de 1.400 personas y se impartieron acciones formativas y/o sensibilización a más de 13.600 personas.

¿Qué servicios ofrecemos?

1. Atención de necesidades básicas de personas en situación o riesgo de exclusión social

- Red Abierta de Comedores Sociales:
Servicio de desayuno, comida y cena para personas sin 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 todos días del año.

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

- Servicio de Emergencia Social:
Dirigido a la atención social de personas o grupos 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, todos los días del año, de manera telefónica y presencial mediante por un personal especializado en todo el territorio de la Comunidad de Madrid, a excepción de Madrid capital.

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

2. Promoción de la participación en proyectos de voluntariado

- Servicios de Voluntariado:
- **Punto de Información de Voluntariado de la Comunidad de Madrid:** ofrece asesoramiento e información sobre actividades y entidades de voluntariado, mediante correo electrónico, vídeo llamada, o teléfono.

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

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

3. Servicios dirigidos a la integración de las personas migrantes

- Centros de Participación e Integración (CEPI):
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 las 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.

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

- Informes de Integración:

La emisión de Informes de Integración se realiza conforme a la normativa vigente.

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.

[Informes de integración | Comunidad de Madrid](#)

4. LGTBI

- Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI:
Impulsa las políticas sociales dirigidas a estos grupos de población para conseguir que ninguna persona se discrimine o rechace por su orientación social, su identidad y/o expresión de género y avanzar hacia la plena aceptación de la realidad LGTBI.

Se proporciona:

- Información, orientación, asesoramiento y atención social, psicológica y jurídica a las personas LGTBI, así como a su entorno familiar y relacional, referida a las necesidades de apoyo específicamente ligadas a su orientación sexual, identidad y/o expresión de género.

Información de contacto:

- Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI: 917 010 788.

- Formación y sensibilización en materia de diversidad sexual y de género:
Ofrece formación, asesoramiento, sensibilización y orientación en materia LGTBI, dirigidos a la población en general, y especialmente, a profesionales de todos los ámbitos que trabajen o estén relacionados con esta temática o cuyo ámbito de actuación profesional pueda afectar al libre ejercicio de los derechos de dichas personas.

[LGTBI Comunidad de Madrid | Comunidad de Madrid](#)