

## B) Disposiciones y Actos

### Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

629 *Acuerdo de 15 de marzo de 2012 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba la Carta de Servicios del Samur Social.*

El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 25 de junio de 2009 regula el sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.

Su artículo 3 define las Cartas de Servicios como documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica a la ciudadanía los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha elaborado la Carta de Servicios del Samur Social, un paso más hacia la implementación de la calidad en los servicios que se prestan.

La Carta ha sido informada favorablemente por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.6 del Acuerdo indicado.

El órgano competente para aprobar la Carta de Servicios es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo previsto en el artículo 7 del Acuerdo de la Junta de 25 de junio de 2009.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en su reunión de 15 de marzo de 2012,

#### ACUERDA

Primero: Aprobar la Carta de Servicios del Samur Social que se une como Anexo a este Acuerdo.

Segundo: Publicar el presente Acuerdo en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".

Madrid, a 15 de marzo de 2012.- La Directora de la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno, Casilda Méndez Magán.

## Carta de Servicios del SAMUR SOCIAL

### 1. Introducción

El Ayuntamiento de Madrid, asume, entre sus competencias la atención a las Emergencias Sociales y a las Personas Sin Hogar en el marco de la red Municipal de Servicios Sociales que se desarrollan en la ciudad de Madrid.

Estas competencias las desarrolla a través del **SAMUR SOCIAL** que se configura como el servicio que atiende a las Emergencias Sociales y a las Personas Sin Hogar que se encuentran en la calle. Supone un modelo de respuesta a las situaciones de vulnerabilidad social, en definitiva, supone sacar los Servicios Sociales a la calle.

Se entiende por **situaciones de emergencia social** aquellas que se producen por hechos imprevistos y repentinos que generan en las personas situaciones de vulnerabilidad social y que requieren de unas respuestas inmediatas y cualificadas.

De igual modo, las personas sin hogar que se encuentran en la calle y que suelen rechazar la asistencia en los dispositivos de la **red de Atención a Personas Sin Hogar** de la ciudad de Madrid, precisan de un acompañamiento social.

La **misión** de Samur Social, entendiendo por tal el propósito de la unidad, es atender a las personas en situación de vulnerabilidad social, generada por situaciones de emergencia social y a las Personas Sin Hogar que se encuentran en la calle.

En ambos casos, la atención se concreta en dar respuesta a necesidades básicas y a su vez, en proporcionar una atención técnica que posibilite una respuesta integral a las personas que son atendidas por el Samur Social.

Por otro lado, su **visión** es desarrollar una atención de proximidad, cercana, inmediata y de calidad, a la población vulnerable y al grupo social que presenta mayor grado de exclusión, con los medios técnicos, logísticos y humanos capacitados para dar respuesta a situaciones que son competencia del SAMUR SOCIAL.

Para ello, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, manifiesta su constante **compromiso con la calidad** de los servicios y con la mejora continua de los mismos como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la persona como sujeto de derechos y beneficiaria de la calidad del servicio prestado cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer.

Con la elaboración y aprobación de la **carta de Servicios del SAMUR SOCIAL**, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, pretende:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta el SAMUR SOCIAL y las condiciones en las que se prestan.
- Establecer los compromisos que se adquieren de prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar los procesos y procedimientos que se utilizan en el SAMUR SOCIAL.
- Promover la participación ciudadana.
- Aumentar el grado de satisfacción de la población con los servicios prestados.
- Hacer visible el trabajo técnico y cualificado del equipo de profesionales que conforman el SAMUR SOCIAL.

## 2. Datos de carácter general

### Órgano directivo

El órgano directivo responsable es la **Dirección General de Igualdad de Oportunidades** del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales.

Según el artículo 8, puntos 1.2 del *Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 5 de enero de 2012, por el que se establece la organización y estructura del área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales y se delegan competencias en su titular y en los titulares de los órganos directivos*, corresponden a la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, entre otras, las siguientes competencias:

- a) Garantizar la atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de desprotección, o exclusión social así como la atención específica a las emergencias sociales a través de medidas adecuadas a la problemática de cada colectivo.
- b) Promover e impulsar actuaciones en materia de bienestar social para los sectores de población destinatarios de los servicios.
- c) Promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de exclusión y desprotección social.
- d) La concesión de ayudas económicas para situaciones de especial necesidad y/o emergencia social, sin perjuicio de las facultades atribuidas en materia de subvenciones a otros órganos municipales, y la gestión de los servicios funerarios gratuitos de carácter social.

## Unidad prestadora del servicio

El **SAMUR SOCIAL** constituye una unidad dentro del Departamento de SAMUR SOCIAL y Atención a las Personas sin Hogar.

Los servicios del **SAMUR SOCIAL** se prestan en la sede central, en las bases operativas, Unidades Móviles y Equipos de Calle con el fin de ofertar actuaciones rápidas, eficaces y cercanas a la población.

La **Central de SAMUR SOCIAL** es atendida por profesionales que reciben las llamadas de intervención a situaciones de emergencia social de la ciudadanía, de personal técnico y de otros servicios a través del 112. A partir de la llamada se realiza una primera valoración y si la situación lo precisa, se activan las Unidades Móviles, Equipos de Calle y los recursos o prestaciones sociales oportunas.

En sus instalaciones hay una *Unidad de Estancias Breves* que da respuesta a las necesidades de alojamiento y manutención de la población afectada por una situación de emergencia que requiere de seguimiento social y coordinación con los servicios sociales de los distritos.

Las **Unidades Móviles** son los dispositivos que actúan directamente en la calle con las personas sin hogar y en los lugares y espacios en los que se desarrolla la emergencia social. Están compuestas por los equipos de intervención integrados, según las características de la misma, por trabajadoras/es sociales o auxiliares de servicios sociales y conductores.

Los **Equipos de Calle** desarrollan su actividad por las calles de Madrid, de lunes a viernes en turnos de mañana y tarde. Están distribuidos por zonas y abarcan todo el municipio de Madrid. Actúan prioritariamente con los colectivos de personas sin hogar, desarrollando programas específicos de intervención. Están compuestos por un/a trabajador/a social y un/a auxiliar de servicios sociales.

## 3. Normativa

### Normativa general

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y Ley 87/2001, de 13 julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid.
- Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de Medidas para la modernización del Gobierno Local.
- Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.

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

### Normativa específica

- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Acuerdo, de 5 de enero 2012, de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid, por el que se establece la organización y estructura del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, y se delegan competencias en su titular y en los titulares de los órganos directivos.
- Ley 11/2002 de 18 de diciembre. Ley 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 Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ordenanza Reguladora del procedimiento de concesión de prestaciones sociales de carácter económico para situaciones de especial necesidad y/o emergencia en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.
- Convenio de 29 de abril de 1998, para la coordinación de la atención de Urgencias Extrahospitalarias y Emergencias Sanitarias entre la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid, Cruz Roja Española y el Instituto Nacional de la salud.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos de los/-as usuarios/-as

Los usuarios/-as del **Samur Social** tienen derecho:

- **A recibir un trato digno**, tanto por los/las profesionales del Servicio como de las otras personas atendidas.
- **A conocer la identidad del personal** bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A recibir la atención social, **sin discriminación** por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- A tener garantizada **máxima intimidad** en la atención social por los/las profesionales del Servicio.
- **A recibir una información veraz y suficiente** sobre los servicios que se prestan y sobre los requisitos necesarios para el acceso, así como sobre otros recursos de protección social a los que puedan tener derecho.
- A recibir atención por parte de personal especializado.

- A **negarse a recibir la prestación o servicio** y a pedir la baja voluntaria, siempre y cuando no se encuentre en situación de incapacidad legal.
- **A tener garantizada confidencialidad** respecto a la información de la intervención profesional y a conocer la información existente en su expediente.
- **A formular cualquier sugerencia**, reclamación o queja y a recibir contestación en el plazo establecido.
- **Al acceso, rectificación**, cancelación y oposición respecto a sus datos personales, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.

### Responsabilidades de los/-as usuarios/-as

- Mantener siempre una **actitud correcta y de respeto** hacia el personal y colaborar con los/las profesionales del Servicio.
- **Hacer adecuado uso** de las instalaciones, respetando los espacios y equipamientos.
- **Cumplir las normas** y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio.
- **Destinar las prestaciones** recibidas para el fin para el que fueron concedidas.
- **Facilitar información veraz** y comunicar cambios en su situación (personal, social y económica...) que afecten al uso del servicio.
- **Efectuar sugerencias y propuestas** que pudieran mejorar el funcionamiento del Samur Social.

## 5. Mecanismos y modalidades de participación

La ciudadanía y quienes utilicen el SAMUR SOCIAL tienen a su disposición los **órganos y canales de participación normalizados establecidos por el Ayuntamiento de Madrid** en cumplimiento de su Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, entre los que destacan:

- El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- Propositiones en los Plenos de los Distritos y en el Pleno del Ayuntamiento.
- El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Consejos Territoriales.
- Las peticiones, iniciativas, audiencias públicas y consultas.
- Los foros temáticos, paneles ciudadanos y sondeos de opinión.

Además, se realizarán de forma periódica, por parte de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, **encuestas de satisfacción** a las personas usuarias del SAMUR SOCIAL, a fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con el servicio prestado.

## 6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía 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 y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

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

- [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- El Teléfono 010 Línea Madrid.
- Las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.
- El correo postal dirigido a la Dirección General de Igualdad de Oportunidades C/ Ortega y Gasset nº 100. Madrid 28006.
- El fax dirigido a la Dirección General de Igualdad de Oportunidades. Fax.: 915.883.239.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades, **contestará** de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, procurando que se lleve a cabo dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción de la sugerencia o reclamación. Dicho plazo de contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a tres meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid.

## 7. Servicios prestados

Todos los servicios que están incluidos en este catálogo, se prestan de **forma gratuita** por personal **calificado, de forma personalizada y ateniéndose a unos principios de igualdad de acceso, profesionalidad y confidencialidad**.

### 1. Atención social telefónica y gestión de la emergencia social.

- Informar y orientar sobre servicios y prestaciones de servicios sociales.
- Asesorar en situaciones de emergencia social y en relación a la atención con las personas sin hogar.
- Dar apoyo emocional.
- Activar y coordinar recursos.
- Gestionar los recursos y prestaciones básicas, adaptadas a las características y necesidades de cada persona.
- Coordinar y derivar a los servicios sociales de los distritos o especializados.
- Elaborar informes y propuesta de intervención social.

## **2. Intervención en situaciones de emergencia social individual o colectiva, en el lugar de los hechos.**

- Proporcionar protección y apoyo emocional.
- Informar a las personas afectadas y familiares.
- Mediar entre las personas afectadas y otros servicios.
- Gestionar recursos adaptados a las características y necesidades de cada persona atendida.
- Dar acompañamiento social a los afectados y sus familias.
- Gestionar prestaciones básicas para las personas afectadas por la emergencia.
- Gestionar otros servicios y prestaciones necesarias.
- Proporcionar alojamiento con carácter temporal y transitorio a personas que han sufrido situaciones de Emergencia.

## **3. Intervención en situaciones de personas mayores en grave riesgo social o en situaciones de desamparo que precisen internamiento involuntario en instituciones.**

- Atención social a las situaciones de desamparo.
- Informar sobre las situaciones de riesgo social y presunto desamparo detectadas a los servicios sociales del distrito.
- Asesorar a los Distritos en relación a los procesos de intervención en situaciones de desamparo.
- Gestionar plaza de emergencia en residencia.
- Realizar la petición de internamiento en el Juzgado competente.
- Coordinar y gestionar el internamiento de la persona mayor.

## **4. Intervención en situaciones de mendicidad infantil.**

- Detectar las situaciones de mendicidad infantil.
- Prestar atención social.
- Informar a Servicios sociales.
- Derivar a la red de protección de menores.

## **5. Atención social en grandes emergencias y catástrofes.**

- Dar apoyo emocional a las personas afectadas y familiares.
- Gestionar prestaciones sociales básicas a personas damnificadas en las situaciones de gran emergencia.
- Coordinar con otros Servicios de Emergencia.
- Mediar entre las personas afectadas y otros servicios intervinientes.
- Ofrecer soporte a otros Servicios de Emergencias.

## **6. Atención Social a las Personas Sin Hogar en situación de calle.**

- Detectar personas que viven en la calle y conocer sus asentamientos.
- Detectar personas que ejercen la mendicidad.



- Acompañar y hacer seguimiento a medio o largo plazo de la situación socio-familiar.
- Ofrecer alternativas de alojamiento.
- Intervenir en coordinación con otros servicios específicos de atención al colectivo, especialmente con los equipos de salud mental.
- Derivar a otros recursos.
- Intervenir en coordinación con otros servicios en desalojo judicial o similar.

#### **7. Gestión y coordinación de recursos de alojamiento durante la campaña de frío.**

- Recibir y valorar las demandas de alojamiento.
- Informar y orientar a las personas afectadas, entidades y profesionales.
- Gestionar y derivar a los recursos de alojamiento de la red de personas sin hogar.
- Coordinar las actuaciones y dispositivos de la red de personas sin hogar.

#### **8. Organización del voluntariado para la atención social en las grandes emergencias**

- Activar, coordinar y organizar a las entidades de voluntariado.
- Formar al voluntariado.

### **8. Compromisos de calidad**

#### **El Samur Social se compromete a:**

1. Garantizar la **atención de las necesidades básicas** de alojamiento y manutención a **quienes requieran** dichas prestaciones y hayan sido valorados por el SAMUR SOCIAL en situación de emergencia social.

##### **Indicador asociado:**

- 1.1 Porcentaje de ciudadanos/as con las prestaciones de alojamiento y manutención cubiertas sobre el total de ciudadanos/as que hayan pasado por valoración de idoneidad para dichas prestaciones.

2. Atender el 80% de las demandas de emergencia social, que requieren una intervención en el lugar de los hechos, en un **tiempo medio no superior a 30 minutos**.

##### **Indicadores asociados:**

- 2.1 Porcentaje de demandas de emergencias atendidas en 30 minutos o en menos.
- 2.2 Tiempo medio de llegada de la primera unidad móvil del SAMUR SOCIAL desde su activación.

3. Garantizar la **atención y cobertura** de las necesidades básicas al 100% de personas afectadas que presenten una situación de desprotección como consecuencia de una emergencia colectiva o catástrofe y demanden atención a Samur Social, de forma que los

usuarios y usuarias estén satisfechos con la atención recibida y la puntuación media sea de 7 en una escala de 0 al 10.

**Indicadores asociados:**

- 3.1 Porcentaje de personas atendidas en las emergencias colectivas que han recibido alguna prestación.
- 3.2 Valoración media de los usuarios y usuarias sobre la atención recibida del SAMUR SOCIAL.

4. **Asegurar la continuidad** en la atención social a las personas sin hogar, que permanecen en la calle y que no aceptan los recursos de acogida, garantizando un mínimo de 2 intervenciones mensuales por persona.

**Indicadores asociados:**

- 4.1 Intervenciones realizadas por persona sin hogar en seguimiento por los Equipos de Calle.
- 4.2 Porcentaje de personas sin hogar derivadas a recursos de atención o apoyo social con alojamiento.

5. Intensificar la **atención** a personas sin hogar en situación de calle, durante la época de campaña de frío, garantizando la atención del 100% de las demandas recibidas.

**Indicadores asociados:**

- 5.1 Plazas de alojamiento habilitadas en campaña de frío.
- 5.2 Porcentaje de plazas ocupadas del total de plazas para la atención a personas sin hogar.

6. Realizar una atención telefónica y presencial **con personal debidamente cualificado**, proporcionando una relación de ayuda. Mediante un trato amable y cortés, facilitando información con un lenguaje claro y comprensible, de forma que quienes utilicen el servicio estén satisfechos/as con el trato recibido y lograr que la puntuación media sea de 8 en una escala de 0 al 10.

**Indicador asociado:**

- 6.1 Valoración media de los usuarios y usuarias con el trato recibido por el Samur Social

7. La atención a los/as usuarios/as será siempre **individualizada**, preservando la **intimidad y confidencialidad** en la prestación de todos los servicios. De forma que los usuarios y usuarias estén satisfechos/as con la confidencialidad y la atención individualizada la puntuación media sea de 7 en una escala de 0 al 10.

**Indicador asociado:**

- 7.1 Valoración media de los usuarios y usuarias con la confidencialidad.

8. Promover una **respuesta inmediata** a las situaciones de personas mayores en grave riesgo o situación de desamparo y, en aquellos casos que precisen medidas judiciales, tramitar todas las actuaciones oportunas para que en el **plazo medio de quince días**, se ponga en conocimiento de las instituciones judiciales la situación de presunto desamparo.

**Indicadores asociados:**

- 8.1 Porcentaje de personas mayores sobre el total de demandantes en situación de emergencia.
- 8.2 Tiempo medio de comunicación a las instituciones judiciales de situaciones de desamparo.

9. Ser fácilmente **identificable** en todas sus actuaciones, para lo cual quienes presten servicio, irán correctamente uniformados/as e identificados/as. Asimismo todos los vehículos serán identificados con la imagen corporativa del Servicio.

**Indicadores asociados:**

- 9.1 Porcentaje de profesionales correctamente uniformados e identificados
- 9.2 Porcentaje de vehículos identificados con la imagen corporativa del servicio.

10. Atender a la ciudadanía los **365 días del año y las 24 horas del día**, manteniendo efectivos los sistemas informáticos y de comunicación del servicio.

**Indicadores asociados:**

- 10.1 Llamadas registradas que constaten día y hora.
- 10.2 Incidencias anuales por desconexiones de los sistemas de comunicación informático y telefónico de la central de SAMUR SOCIAL.

11. Proporcionar una atención **adaptada** a las necesidades de los/las usuarios/as y de la ciudadanía, mediante la revisión anual de un 90% de procedimientos de trabajo.

**Indicadores asociados:**

- 11.1 Porcentaje de procedimientos revisados y actualizados.
- 11.2 Nuevos procedimientos implantados.

12. Recibir y tramitar las **sugerencias y reclamaciones presentadas** por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 90% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en 30 días o menos. El 10% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 2 meses. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses.

### Indicadores asociados

- 12.1 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados.
- 12.2 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos.
- 12.3 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 30 días o menos.
- 12.4 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 2 meses.

## 9. Datos de carácter complementario

El Samur Social está integrado operativamente en **los Servicios de Emergencias de la Ciudad de Madrid**, con protocolos coordinados con **Madrid 112** y el resto de recursos como Samur Protección Civil, Bomberos y Policía Municipal.

### Horario de servicio

El Samur Social presta sus servicios los 365 días del año las 24 horas del día.

### Coste del servicio

El servicio se prestará de forma gratuita.

### Ubicación

Samur Social tiene su **Sede Central en Carrera de San Francisco, 10** ubicada en el Distrito Municipal de Centro, 28005-Madrid. En esta Base Central se encuentran la **sala de Comunicaciones** donde se reciben las llamadas de emergencias sociales, **Zonas de Coordinación y Trabajo de los 12 Equipos de Calle**, que intervienen con las Personas sin Hogar, la **Unidad de Estancias Breves** y por último las dependencias administrativas que aportan el apoyo logístico necesario al SAMUR SOCIAL.

Samur dispone además de **2 Bases Operativas ubicadas** en los Distritos Municipales de Latina y Puente de Vallecas y un **Almacén logístico** donde se encuentra todo el material necesario para atender los primeros momentos de una emergencia social (ropa, víveres básicos necesarios, mantas, colchones, grupos electrógenos, etc.).

### Acceso al Servicio

#### Vía telefónica

Se realiza a través del **número único europeo de emergencias 112**.

En el caso de instituciones u otros Servicios a Profesionales éste se lleva a cabo a través del número de teléfono 914.802.020.

Para el resto de información ciudadana, se debe acceder a través del **número 010** Línea Madrid de atención municipal.

### **Por escrito**

En el caso de los servicios de cobertura de situaciones de riesgo previsible, los interesados pueden realizar sus peticiones por escrito dirigido **a la Dirección General de Igualdad de Oportunidades** C/ José Ortega y Gasset, nº 100, C.P. 28006 Madrid.

### **Otros accesos**

Además es posible acceder a información actualizada y exhaustiva acerca de la ubicación, forma de contacto y otros servicios del SAMUR SOCIAL en la página Web oficial [www.madrid.es/Samur Social](http://www.madrid.es/Samur%20Social).

### **Otros datos de interés**

El SAMUR SOCIAL participa y colabora en los siguientes proyectos:

- Grupo SMES Grupo de trabajo de las ciudades capitales europeas sobre Personas sin Hogar con problemas de Salud Mental.
- Proyectos de Investigación y Recuento Nocturno para el colectivo de Personas Sin Hogar que se encuentran en las calles de Madrid.

Asimismo, colabora con diversos organismos internacionales y sociedades científicas tales como:

- UCCI. Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas.
- El SAMUR SOCIAL participa en el plan de Emergencias Municipal coordinado desde la Dirección General de Emergencias de la ciudad de Madrid. De igual modo, participa en el Plan de respuesta ante situaciones adversas climatológicas que se pueden producir en la ciudad de Madrid, plan coordinado desde el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid.
- El SAMUR SOCIAL cuenta con diversos protocolos de colaboración con diferentes instituciones y entidades públicas y sociales que posibilitan mejorar la coordinación y sobre todo, permiten dar una respuesta global e integral a las situaciones a las que tiene que dar respuesta. En este sentido, se cuenta con convenios con AENA, Emergencias 112, Policía Nacional, así como con otros servicios municipales que intervienen en situaciones de emergencia o en calle (Policía Municipal, Bomberos, Servicios de Limpieza, SAMUR-protección civil).