

AYUNTAMIENTO DE MADRID

48.-Centros de Apoyo a las Familias CAF

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 000/0654/CDS/49 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 2	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
---	----------------------	---

Fecha/s de realización de la Inspección: **Septiembre 2018**

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	Calle Alcalá, 41. Madrid.

B .EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	Yolanda SERRANO DE NICOLAS	YSN

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

48.-Centros de Apoyo a las Familias CAF correspondiente a la Dirección General de Familia e Infancia, sita en el Paseo de la Chopera, 41. 28045 Madrid

D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Información web relativa al Centro de Apoyo a la familia, contacto con personal de atención telefónica y correo electrónico.

Información
Servicios y
divulgativo

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la visita y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento.*

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se han realizado las siguientes tareas:

Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid, <http://www.madrid.es/portal/site/munimadrid>, con el fin de encontrar información relativa a esta Carta de Servicios. Para ello, en el buscador de la página web, incluyendo las palabras "Centro de apoyo a la familia", obteniendo el siguiente resultado:

Buscador

centro de apoyo a la familia

Aproximadamente 7,500 resultados (0.27 segundos) Ordenar por: Relevance

[Centros de Apoyo a las Familias \(CAF\) - Ayuntamiento de Madrid](#)
[https://www.madrid.es/.../familia/Centros-de-Apoyo-a-las-Familias-CAF-?...](https://www.madrid.es/.../familia/Centros-de-Apoyo-a-las-Familias-CAF-?)
Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) son dispositivos interdisciplinarios y especializados que ofrecen apoyo a las familias para afrontar las dificultades ...
[Structured data](#)

[Listado de Centros de Apoyo a las Familias \(CAF\) - Ayuntamiento ...](#)
[https://www.madrid.es/.../familia/Centros-de-Apoyo-a-las-Familias-CAF-?...](https://www.madrid.es/.../familia/Centros-de-Apoyo-a-las-Familias-CAF-?)
Listado de Centros de Apoyo a las Familias (CAF) - Ayuntamiento de Madrid. ... Actividades Familia y Menores. Información - Banco del Tiempo del ...
[Structured data](#)

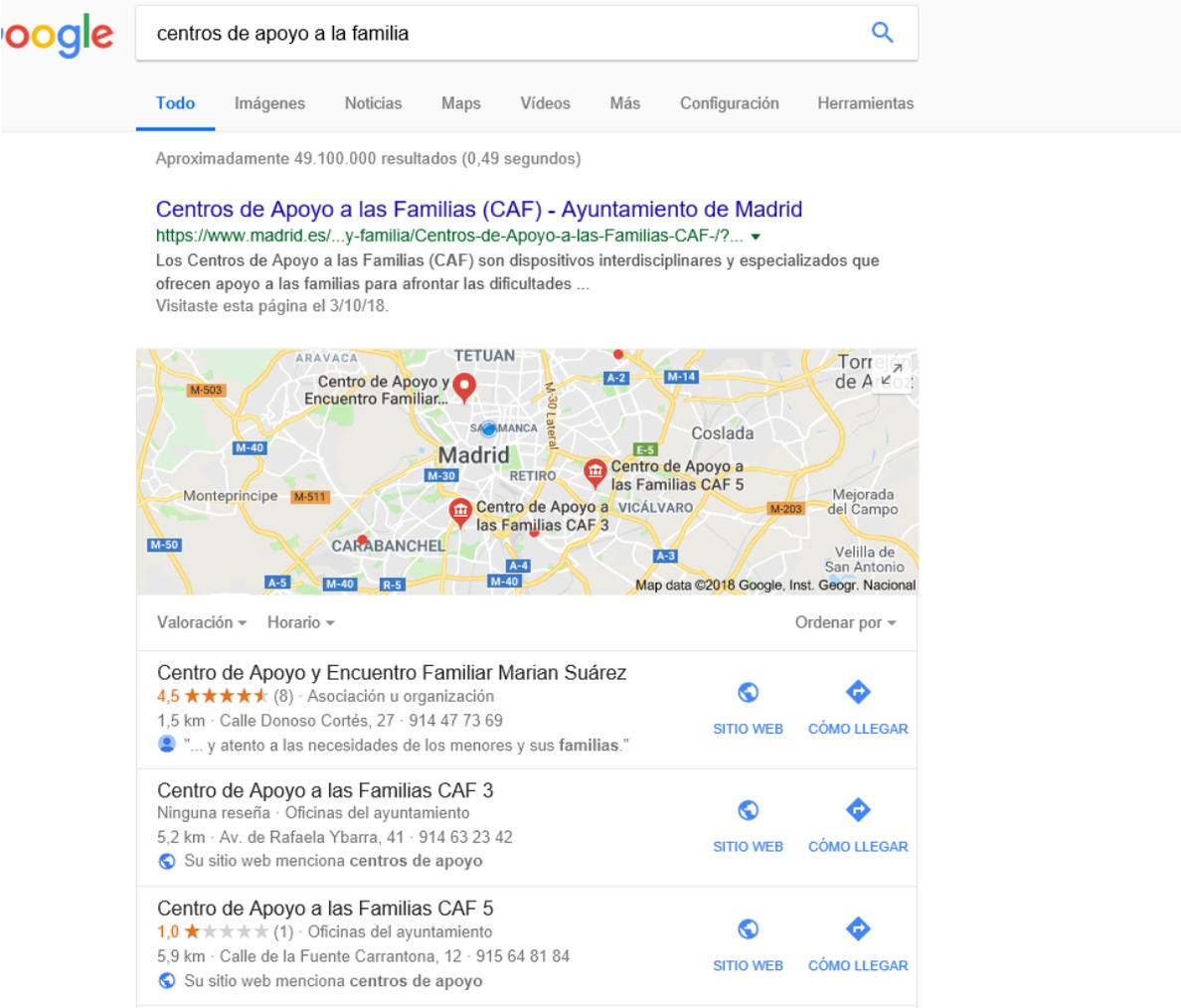
[Centro de Apoyo a las Familias CAF 3 - Ayuntamiento de Madrid](#)
[https://www.madrid.es/.../familia/Centro-de-Apoyo-a-las-Familias-CAF-3/?...](https://www.madrid.es/.../familia/Centro-de-Apoyo-a-las-Familias-CAF-3/?)
Centro de Apoyo a las Familias CAF 3 - Ayuntamiento de Madrid. ... INFANCIA Y FAMILIA. Infancia y familia. Lo más visto. Ayudas Económicas del Sistema Púb.
[Structured data](#)

[Centro de Apoyo y Encuentro Familiar Mariam Suárez \(CAEF ...](#)
[https://www.madrid.es/.../Centro-de-Apoyo-y-Encuentro-Familiar-Mariam-Suarez-CAEF-?...](https://www.madrid.es/.../Centro-de-Apoyo-y-Encuentro-Familiar-Mariam-Suarez-CAEF-?)
Centro de Apoyo y Encuentro Familiar Mariam Suárez (CAEF) - Ayuntamiento de Madrid. ... direcciones y teléfonos. Consejería de Políticas Sociales y Familia ...
[Structured data](#)

[Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias ...](#)
<https://www.madrid.es/.../familia/.../Carta-de-Servicios-de-los-Centros-de-Apoyo-a-las-Familias-Aprobacion-23-de-enero-de-2014-Ultima-e...>
Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias. Aprobación: 23 de enero ... Datos estadísticos sobre Menores y Familia. Madrid para niños y niñas.
[Structured data](#)

[Mediación Familiar. Centros de Apoyo a las Familias - Ayuntamiento ...](#)
[https://www.madrid.es/.../familia/Mediacion-Familiar-Centros-de-Apoyo-a-las-Familias/?...](https://www.madrid.es/.../familia/Mediacion-Familiar-Centros-de-Apoyo-a-las-Familias/?)
Centros de Apoyo a las Familias - Ayuntamiento de Madrid. ... Porque piensa que, a pesar de los conflictos que hay en su familia, aún es posible dialogar y ...
[Structured data](#)

Por otro lado, se realiza una búsqueda en internet y aparece el siguiente resultado.



google centros de apoyo a la familia

Todo Imágenes Noticias Maps Vídeos Más Configuración Herramientas

Aproximadamente 49.100.000 resultados (0,49 segundos)

Centros de Apoyo a las Familias (CAF) - Ayuntamiento de Madrid
<https://www.madrid.es/...y-familia/Centros-de-Apoyo-a-las-Familias-CAF-1?...>

Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) son dispositivos interdisciplinarios y especializados que ofrecen apoyo a las familias para afrontar las dificultades ...
Visitaste esta página el 3/10/18.

Mapa de Madrid mostrando los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) 3, 4 y 5.

Valoración	Horario	Ordenar por
4,5 ★★★★★ (8) · Asociación u organización	1,5 km · Calle Donoso Cortés, 27 · 914 47 73 69	SITIO WEB CÓMO LLEGAR
Ninguna reseña · Oficinas del ayuntamiento	5,2 km · Av. de Rafaela Ybarra, 41 · 914 63 23 42	SITIO WEB CÓMO LLEGAR
1,0 ★☆☆☆☆ (1) · Oficinas del ayuntamiento	5,9 km · Calle de la Fuente Carrantona, 12 · 915 64 81 84	SITIO WEB CÓMO LLEGAR

En primer lugar, la inspectora envía un correo electrónico al CAF 4 , a la dirección incluida en la Carta de Servicios (tanto en el folleto divulgativo, como en el texto íntegro en pdf): caf-4@madrid.es, el día 21 de septiembre de 2018, preguntando sobre el Banco de Horas, obteniendo respuesta en el mismo día . Se considera correcto. Se adjunta imagen:

Banco de horas > Recibidos x

Yolanda Serrano <yserranode@gmail.com>
para caf-4

Buenos días,

Me gustaría recibir información sobre este servicio. Algunas madres del cole me han hablado de este servicio y me gustaría saber cuales son los requisitos para acceder a él.
Gracias,, un saludo

CAF-4 a través de abd-ong.org

13:22 (hace 5

para mí ▾

Buenos días,

Para poder darle la información del Banco del tiempo, necesitamos facilitarle una cita con la profesional encargada del servicio. Para pedir cita es necesario que se ponga en contacto con r 30.

Muchas gracias,

Un saludo

Departamento Administración

CAF 4

--

CENTRO DE APOYO A LAS FAMILIAS 4

C/ Conde Rodríguez San Pedro, nº 59

28053 Madrid

Tel. 91 478 06 30

Fax. 91 477 40 21

caf-4@madrid.es

Horario CAF

08:30h a 20:00h

Comentario 1: La información recibida es bastante escasa

En segundo lugar, la inspectora ha llamado al teléfono que aparece tanto en el texto íntegro como en el folleto divulgativo, del CAF 5 915.648.184, correspondiente a los distritos de San Blas, Canillejas, Vicálvaro y Moratalaz, le atiende personal del centro, la inspectora explica que esta sufriendo en casa una situación de violencia con un hijo adolescente y que no saben cómo afrontarlo, la persona del centro le explica cómo trabaja en centro, le indica que puede pedir cita, para una evaluación del caso familiar, al indicar la inspectora, que vive en la zona de Retiro, le indican que debe pedir cita en su Centro de apoyo a la Familia, que le corresponde, en ese caso el CAF 4, le ofrecen teléfono.

La inspectora llama al CAF 9, al teléfono que aparece en la Carta de servicio tanto en el texto íntegro como en el folleto, explicando el mismo caso que el anterior, en este caso, le dan la misma explicación, y ofreciéndole a solicitar cita, la inspectora indica que tiene que hablar con su marido y que volverá a llamar.

Debido a la característica de este servicio, la inspectora no ha realizado visita presencial para solicitar información, si bien si se ha realizado una visita a las instalaciones del CAF1, para comprobar el Compromiso 6 con respecto a la identificación de este tipo de centros como tal. Efectivamente, en el caso del centro visitado, se cumple.



1. Servicio prestado

Sólo se ha podido verificar el Servicio 1. El resto no se han podido verificar a través de la práctica de Cliente Misterioso como tal, debido a la peculiaridad del propio Servicio de este tipo de Centros. No obstante, la inspectora ha realizado una llamada y enviado correo electrónico con el mismo fin: información, horario y concierto de cita; siendo correcta la atención recibida.

Respecto a los Compromisos de la Carta de Servicios, sólo se han verificado el 4 y 6. El resto no se puede llevar a cabo a través de Cliente Misterioso para este tipo de Servicios

2. Accesibilidad a los Servicios.

Se ha podido acceder al servicio a través de correo electrónico y teléfono.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Respecto a la información ofrecida se considera correcta, salvo lo indicado en el comentario 1.

4. Tiempos y plazos.

Las llamadas realizadas han sido contestadas con rapidez, así como el correo electrónico enviado. En cuanto al plazo para el concierto de citas, no se ha podido llegar a comprobar.

5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal telefónico ha sido correcta y directa a la información solicitada.

6. Instalaciones y equipamiento.

No se visita ningún Centro de Apoyo a la Familia, salvo para comprobar su señalización.

CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: CAF 1
DIRECCIÓN: C/ Hermanos Alvarez Quintero, 7. Madrid