



CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SOCIAL

Ana Maya González

Jefa Dpto. Programas Prevención
y At. Temprana a Infancia y Adolescencia
D.G Familia, Infancia, Educación y Juventud

Observatorio de la Ciudad: Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal



www.Madrid.es/observatoriociudad

**Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana
del Ayuntamiento de Madrid**

**Artículo 7. Derecho de los Ciudadanos a estar informados de los
resultados de la Gestión Municipal**

✓ El Ayuntamiento definirá un conjunto de indicadores que se publicarán anualmente

✓ El Ayuntamiento creará un Observatorio de la Gestión Municipal



**Creación del Observatorio de la Ciudad
por Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006
(Boletín Ayuntamiento de Madrid, 10 de agosto de 2006)**

Órgano colegiado – Composición – Reuniones - Memoria

Sistema de Gestión Estratégica

**Sistema de Gestión Operativa:
Programa Operativo de Gobierno**

Sistema de Gestión Presupuestaria

Sistema de Cartas de Servicios

Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana

Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS

Documentos públicos en los que el Ayuntamiento de Madrid comunica los servicios que presta y cómo los presta, estableciendo compromisos de calidad

Función: comunicar a los ciudadanos los niveles de calidad con los que se compromete el Ayuntamiento en la prestación de sus servicios y facilitar la evaluación del cumplimiento de los compromisos

SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS



Función: comunicar a los ciudadanos los niveles de calidad con los que se compromete el Ayuntamiento en la prestación de sus servicios y facilitar la evaluación del cumplimiento de los compromisos

2013

47 CS aprobadas

> 600 Compromisos

> 1000 Indicadores

madrid una ciudad de referencia, competitiva y sostenible

CIUDAD COHESIONADA

Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales

Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad

Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa

Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible

Facilitar el acceso al deporte y la cultura con instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios

CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA

Profundizar en un modelo de atención de emergencias excelente y con enfoque preventivo

Mantener un Madrid seguro donde la ciudadanía se sienta protegida

Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable

Luchar contra la contaminación atmosférica y acústica

Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes

Transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo

CIUDAD SOSTENIBLE

Extender a toda la sociedad el compromiso con la sostenibilidad

Impulsar un nuevo modelo energético eficiente y sostenible

Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal, y seguro

Incrementar y conservar el patrimonio natural de Madrid con la corresponsabilidad ciudadana

Optimizar la gestión de los residuos urbanos, garantizando el máximo respeto al medio ambiente

CIUDAD COMPETITIVA

Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa

Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña

Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad

Potenciar la innovación para hacer de Madrid una ciudad inteligente

Difundir una identidad cultural de ciudad comprometida con la creación y respetuosa de su patrimonio

Proseguir un modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro

Afianzar la ciudad de Madrid como un referente internacional

CIUDAD BIEN GOBERNADA

Ejecutar una política fiscal y una gestión económica que garanticen la sostenibilidad financiera municipal

Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia

Consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva

Fortalecer la sociedad civil consolidando el modelo participativo de gobierno de la ciudad

PROCESO DE ELABORACIÓN

1. ACCIONES PREVIAS
2. ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO MATRIZ
3. ELABORACIÓN DEL TEXTO DE LA CARTA DE SERVICIOS
4. APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS
5. PUBLICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS
6. IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.

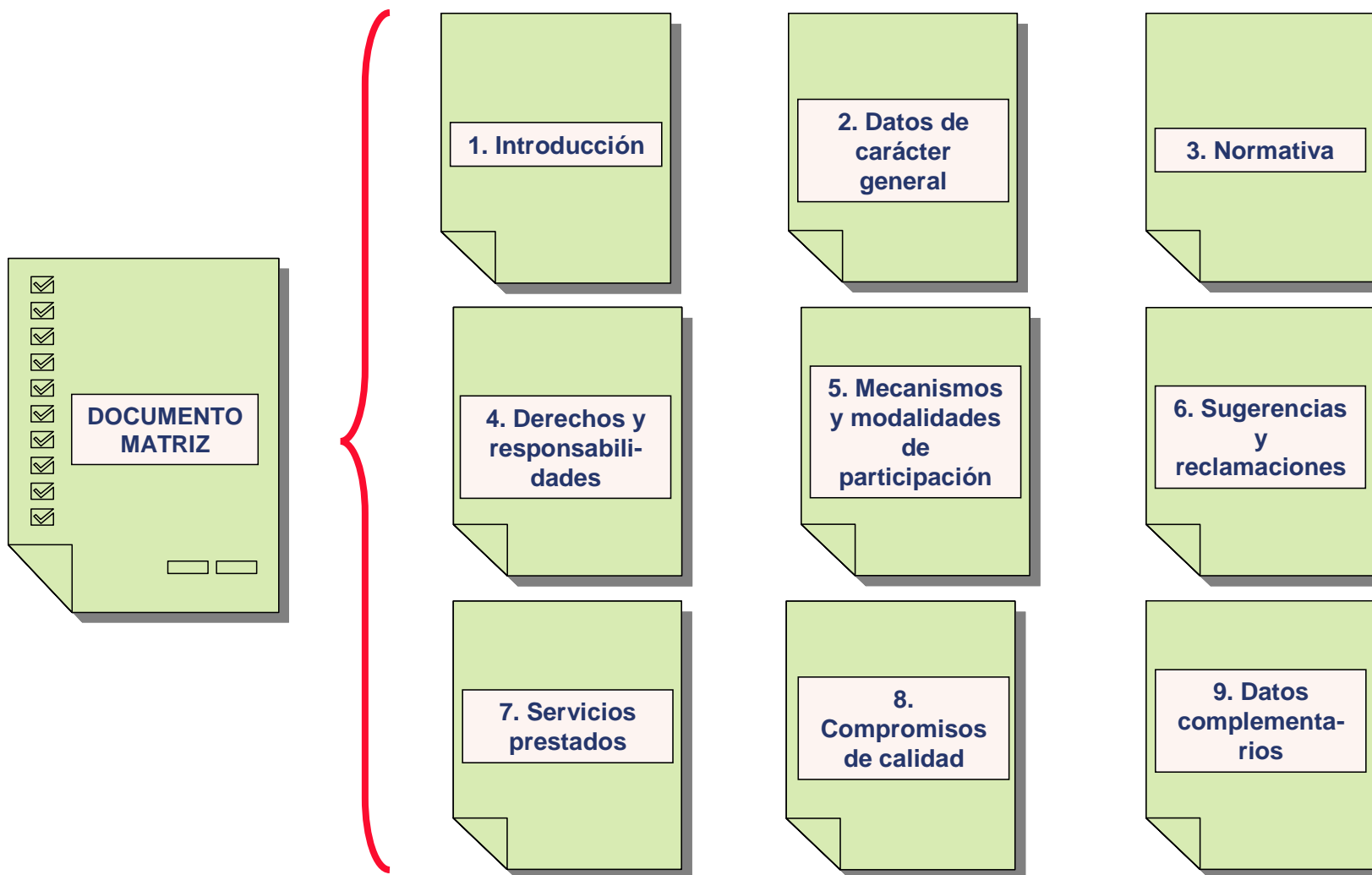
1. Acciones Previas

Constitución GRG (Grupo de Redacción y Gestión)

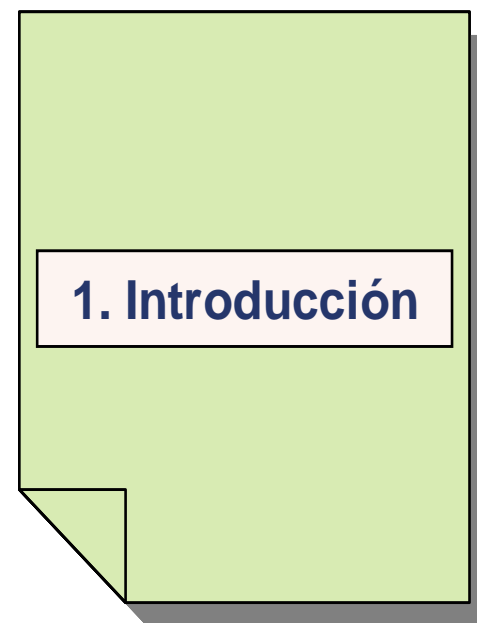
14 de febrero de 2013

Ana Maya	Aytº de Madrid. AG Familia, Servicios Soc. y Particip. Ciudadana.
Elisa Herrador	Aytº de Madrid. AG Familia, Servicios Soc. y Particip. Ciudadana
José Antonio Martín	Aytº de Madrid. AG Familia, Servicios Soc. y Particip. Ciudadana
Pilar Sebastián	Aytº de Madrid. AG Familia, Servicios Soc. y Particip. Ciudadana
Mª Carmen Sombría	Aytº de Madrid. Distrito Fuencarral-El Pardo.
Paula Collado	Aytº de Madrid. Distrito Latina.
Montserrat Díaz	Aytº de Madrid. Distrito Puente de Vallecas.
Mª Cruz Jiménez	Coordinadora UTE: EMES y Grupo 5
Miguel Ángel Lucea	Coordinador Asociación educadores Las Alamedillas
Luis Blanco	Educador Social distrito Centro (UTE)

2. Elaboración del documento matriz

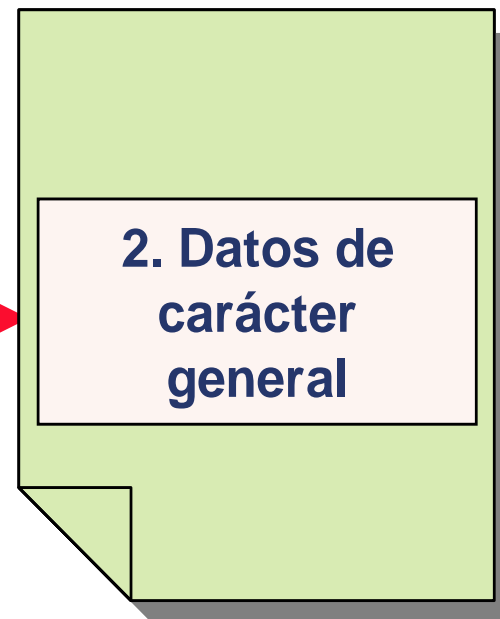


2. Elaboración del documento matriz



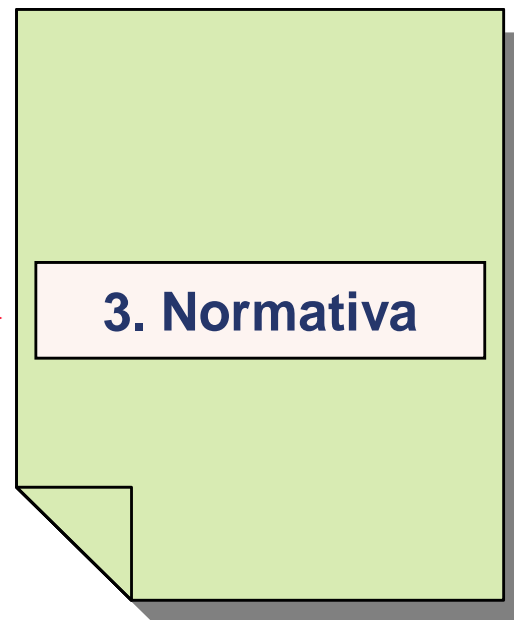
- Propósito de la CS
- Compromiso institucional con la calidad de los servicios

2. Elaboración del documento matriz



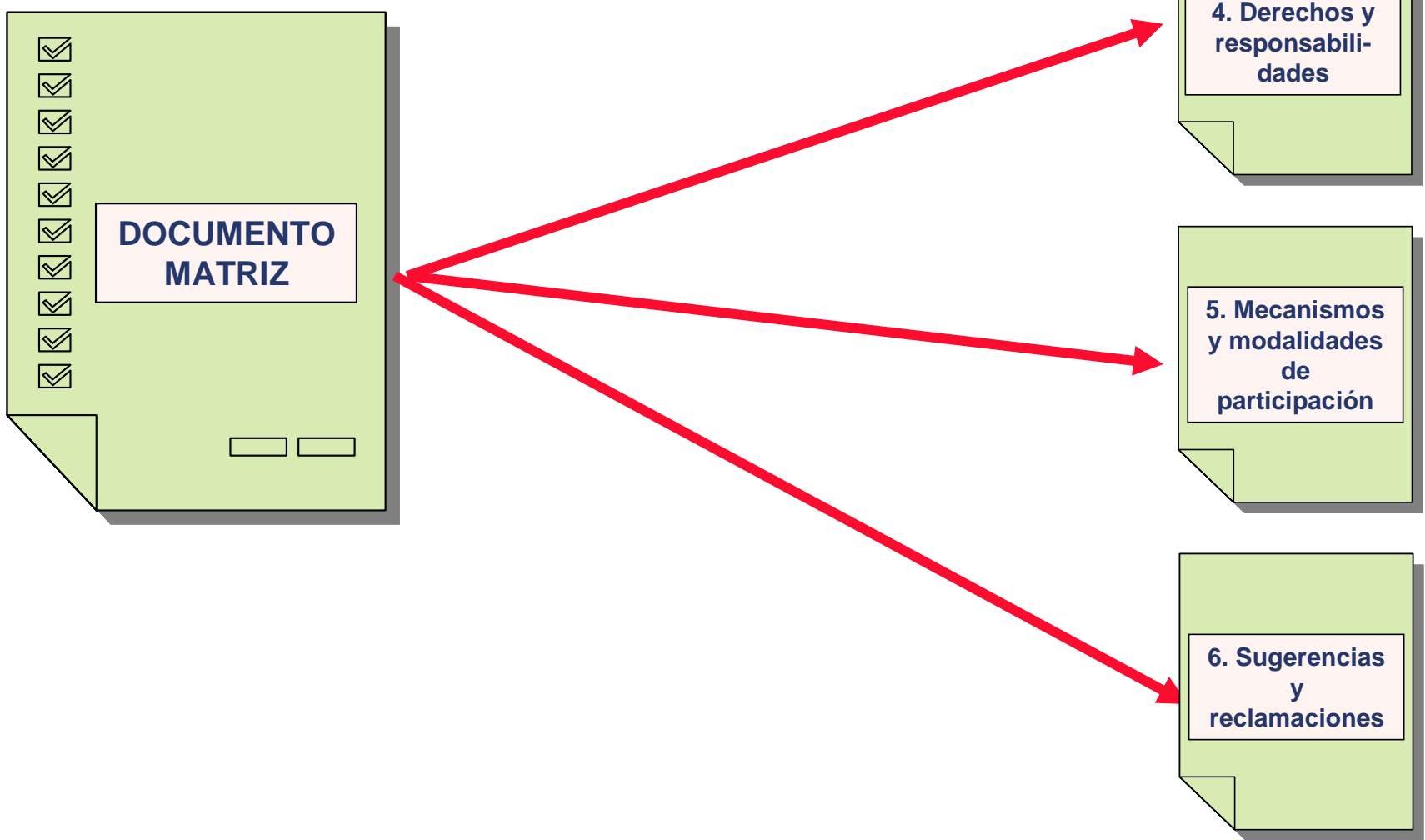
- Datos identificativos del órgano directivo
- Adscripción orgánica
- Fines del órgano directivo y de la unidad

2. Elaboración del documento matriz



- Normativa general
- Normativa específica

2. Elaboración del documento matriz

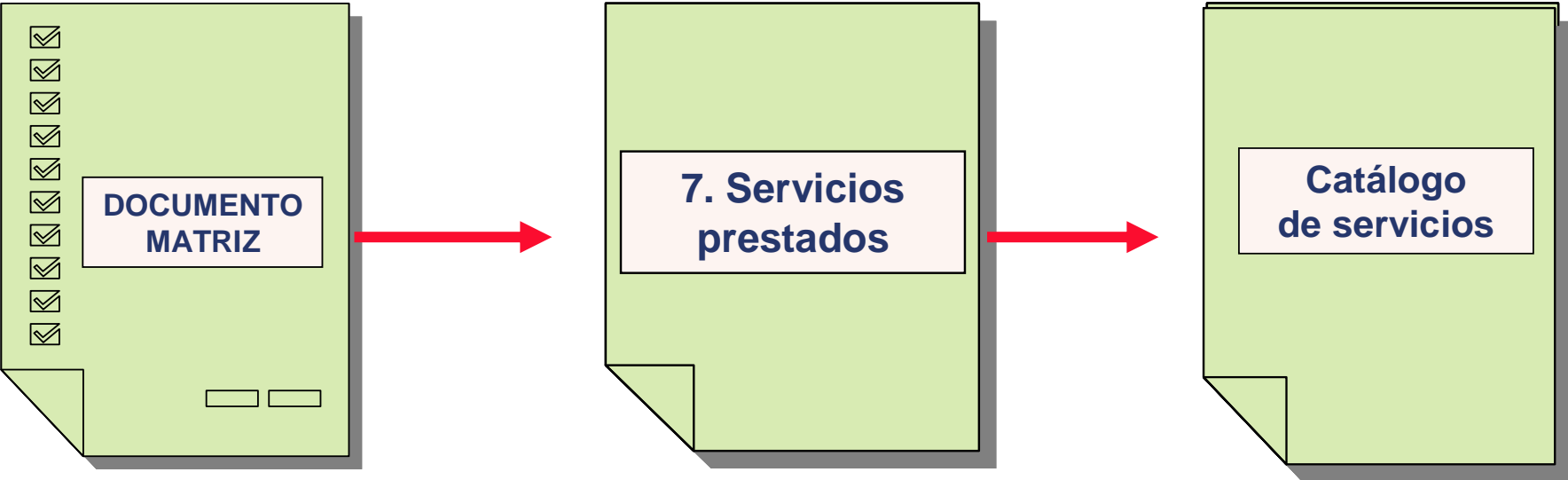


2. Elaboración del documento matriz



- Direcciones, teléfonos
- Costes del servicio
- Medios de transporte
- Varios

2. Elaboración del documento matriz



Órgano directivo					
Unidad					
Programa Presupuestario					
Servicios prestados	Actividades principales	Persona/puesto que lo presta	Población objetivo	Problemas, necesidades y demandas	Observaciones



Priorización y selección de los servicios que se incluirán en la CS

2. Elaboración del documento matriz

Doc. 7 SERVICIOS PRESTADOS Sº Educación Social (Catálogo de Servicios)

1. Atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar.
2. Acercar y acompañar a las familias a los recursos para promover su autonomía.
3. Atención en grupos socioeducativos para mejorar sus competencias personales.
4. Atención a los menores en su entorno cotidiano (calles, plazas, parques, centros educativos,...) para prevenir situaciones de riesgo social.

Catálogo de servicios

1. Atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar.

Principales actividades	Población objetivo/ Destinatario	Problemas, necesidades y demandas
<p>Mantener entrevistas familiares e individuales para abordar su situación y ayudar a mejorar sus competencias personales en relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • convivencia familiar • organización doméstica • habilidades para la crianza y educación de los menores • integración escolar • cuidados de salud, alimentación e higiene • ocupación del ocio y el tiempo libre • relaciones sociales. 	<p>Familias con menores en situación de riesgo leve o moderado y conflicto social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Padres con dificultades para la atención y cuidado de sus hijos. • Familias con dificultades de convivencia. • Familias sobrecargadas y sin apoyos.
<p>Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana</p>		

2. Acercar y acompañar a las familias a los recursos para promover su autonomía.

Principales actividades	Población objetivo/ Destinatario	Problemas, necesidades y demandas
<ul style="list-style-type: none"> • Informar y orientar a las familias sobre sus derechos y el uso adecuado de los recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales y de ocio. • Acompañar físicamente a las distintas instituciones y entidades promoviendo su autonomía. 	<p>Familias con menores en situación de riesgo leve o moderado y conflicto social .</p>	<p>Personas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escasa autonomía. • Dificultades de integración social. • Desconocimiento de recursos adecuados.

Catálogo de servicios

3. Atención en grupos socioeducativos para mejorar sus competencias personales.

Principales actividades	Población objetivo/ Destinatario	Problemas, necesidades y demandas
<ul style="list-style-type: none">• Grupos de padres y otros adultos con menores a su cargo para mejorar sus capacidades de educación y crianza.• Grupos de menores para el desarrollo de sus habilidades y competencias personales.• Grupos de adultos y menores para mejorar la convivencia y las relaciones.	Familias con menores en situación de riesgo leve o moderado y conflicto social	<ul style="list-style-type: none">• Padres y otros adultos con dificultades para la atención y cuidado de los menores a su cargo.• Menores con deficientes relaciones con sus iguales y dificultades de convivencia familiar.

Catálogo de servicios

4. Atención a los menores en su entorno cotidiano (calles, plazas, parques, centros educativos,...) para prevenir situaciones de riesgo social.

Principales actividades	Población objetivo/ Destinatario	Problemas, necesidades y demandas
<ul style="list-style-type: none"> • Detectar y conocer a menores con conductas que puedan llevar a situaciones de riesgo social. • Estar presente como referente educativo en el entorno cotidiano de los menores. • Informar sobre recursos y proponer actividades que favorezcan el adecuado desarrollo de los menores (resolución de conflictos, educación afectivo-sexual, prevención del consumo de drogas, etc.) • Acercar y acompañar a los Servicios Sociales a los menores y familias que lo precisen. 	<p>Menores en situación de riesgo social</p>	<p>Menores con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hábitos no saludables. • Dificultades de convivencia y relación. • Dificultades de integración y aislamiento social.

Muchas gracias

diadolescencia@madrid.es