

# CARTA DE SERVICIOS

---

# PROGRAMA DE FAMILIA E INFANCIA

---



**Pozuelo**  
de Alarcón  
AYUNTAMIENTO

CONCEJALÍA DE FAMILIA  
Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD

## ÍNDICE

• INTRODUCCIÓN	2
• OBJETIVOS	3
• NORMATIVA	4
• SERVICIOS PRESTADOS	5
◦ Espacio Familia	5
▪ Escuela de Familia	
▪ Fomento de la natalidad	
▪ Apoyo psicológico infanto-juvenil	
▪ Asesoramiento psicológico	
▪ Asesoramiento en adicciones a la tecnología	
▪ Asesoramiento jurídico	
▪ Mediación familiar	
▪ Coordinador de parentalidad	
▪ Ludoteca	
◦ Ayudas por nacimiento, adopción y acogimiento	7
◦ Registro Municipal de Familias Numerosas	8
◦ Día del Niño	8
◦ Día de la Familia	9
◦ Día de los Derechos de la Infancia	9
• COMPROMISOS ANUALES E INDICADORES DE CALIDAD	10
• DIRECCIONES, TELÉFONOS Y HORARIOS	11

## INTRODUCCIÓN

La Concejalía de Familia y Atención a la Discapacidad, a través del Programa de Familia e Infancia, muestra un compromiso claro por apoyar a las familias en su día a día, acompañándolas en su tarea de educar y cuidar, ofreciendo actividades que permitan un ocio en familia y facilitando la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

El Programa de Familia e Infancia dispone de varios servicios para ofrecer un apoyo integral a las familias que les proporcione información, asesoramiento y orientación, apoyo en las diferentes situaciones de necesidad y habilidades y estrategias para superación de crisis y mejora de sus relaciones familiares.

Además, las ayudas por nacimiento también proporcionan apoyo económico a las familias, hombres y mujeres de Pozuelo de Alarcón que hayan tenido o adoptado un hijo, como una medida activa para hacer efectivo el principio de igualdad y fomentar la natalidad, incluyendo, además, como novedad, la extensión de dicha ayuda a las familias, hombres y mujeres que hayan recibido en acogimiento a un menor. Con esto se materializa un apoyo real a esas personas que ofrecen un entorno familiar adecuado a los menores vulnerables que, por distintas circunstancias, han pasado a ser tutelados por la Administración correspondiente.

## OBJETIVOS

- Fomentar la natalidad
- Informar y asesorar a las familias, dotándolas de habilidades y estrategias para facilitar la superación de crisis y mejorar las relaciones familiares
- Actuar como agente social activo para garantizar los derechos de las familias
- Apoyar a la familia en su papel socializador e incentivar el disfrute compartido de la cultura, el deporte, el ocio y el tiempo libre
- Promover espacios de participación infantil

## NORMATIVA

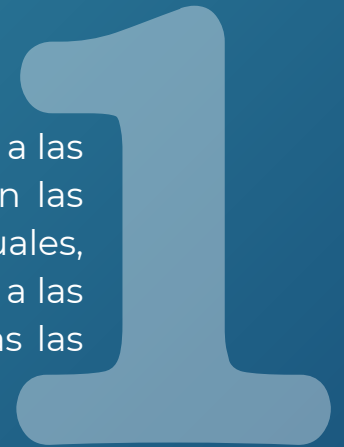
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en sus artículos 7.3, 11 y 15
- Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, en su artículo 25.2
- Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social, en su artículo 6.3
- Constitución Española de 1978, en su artículo 39
- Estrategia de Protección a la Maternidad y Paternidad y de Fomento de la Natalidad y la Conciliación 2022-2026, de la Comunidad de Madrid

## SERVICIOS PRESTADOS

### ESPACIO FAMILIA

La finalidad del Espacio Familia es apoyar y acompañar a las familias en las etapas habituales de su ciclo vital y en las dificultades que puedan surgir en momentos puntuales, aglutinando varios servicios especializados de atención a las familias, personalizada y confidencial. Se dirige a todas las familias empadronadas en Pozuelo de Alarcón.

Es de acceso directo, a través de cita previa.



Los servicios que ofrece el Espacio Familia son:

#### **Escuela de Familia**

Un espacio de información y formación para las familias, apoyándolas en su tarea educativa a través de cursos, talleres, conferencias, grupos de apoyo familiar, debates...

#### **Fomento de la natalidad**

Apoyo y orientación a aquellas familias que se inician en el proceso de tener hijos.

#### **Apoyo psicológico infanto-juvenil**

Servicio de atención psicológica dirigido a menores en el que reciben un apoyo especializado e integral, complementario a la intervención con sus familias.

#### **Asesoramiento psicológico**

Servicio de atención psicológica a las familias, orientándolas en el ámbito de las relaciones familiares.

### **Asesoramiento en adicciones a la tecnología**

Servicio especializado de asesoramiento e intervención psicológica, dirigido a adolescentes de entre 12 y 17 años con conductas de uso inadecuado, abuso y/o dependencia de la tecnología, así como a sus familias.

### **Asesoramiento jurídico**

Información y asesoramiento en asuntos legales relacionados con la familia (separaciones y divorcios, ruptura de parejas, herencias, filiación, tutela de adultos, violencia familiar...).

*Este asesoramiento jurídico se ofrece exclusivamente en materia de derecho civil familiar. En ningún caso se lleva a cabo la defensa y representación ante los juzgados y tribunales de cualquier jurisdicción.*

### **Mediación familiar**

Ayuda en la gestión o resolución de conflictos familiares, favoreciendo vías de comunicación y búsqueda de acuerdos consensuados (conflictos padres-hijos adolescentes, ruptura de pareja, cuidado de personas mayores o dependientes...).

### **Coordinador de parentalidad**

Atención personalizada a los progenitores y/o guardadores de menores que viven en un clima de alta conflictividad tras una separación o divorcio, con el fin de implementar el plan de parentalidad/convenio regulador, consensuado por las partes o aprobado por el juzgado y así minimizar el conflicto familiar.

*\*El acceso a este servicio se realiza por derivación judicial.*

### **Ludoteca**

Espacio lúdico con actividades y talleres programados para niños de diferentes edades. Además, sirve para facilitar que los adultos puedan acudir a los servicios del Espacio Familia, mientras los niños permanecen en la Ludoteca.

## **AYUDAS POR NACIMIENTO, ADOPCIÓN Y ACOGIMIENTO**

Con una clara vocación de fomento de la natalidad, el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón concede cada año las ayudas por nacimiento o adopción de hijo/a/s y acogimiento de menor/es.

El importe de la ayuda es de 1.500 euros por niño, ascendiendo a 2.000 euros en caso de que los ingresos familiares sean inferiores a 75.000 euros al año y alcanza los 2.500 euros si el niño cuenta con discapacidad superior al 33%.

En aquellos casos en que el nacido, adoptado o acogido sea el segundo menor en nacer, ser adoptado o acogido, el importe de la ayuda se incrementará en 100 euros. Incremento que será de 200 euros si se trata del tercero o sucesivo en nacer, ser adoptado o acogido.

## REGISTRO MUNICIPAL DE FAMILIAS NUMEROSAS

El Registro Municipal de Familias Numerosas tiene como objetivo facilitar a las familias numerosas de Pozuelo de Alarcón una serie de beneficios.

Con la inscripción en el registro, se obtiene la Tarjeta Municipal de Familias Numerosas que permite acceder y disfrutar de diferentes ventajas y descuentos en el municipio.

## DÍA DEL NIÑO

Se trata de una jornada lúdica para los más pequeños con actividades para todos. Además de servir de punto de encuentro para multitud de niños de la ciudad y sus familias, a través de distintas actividades culturales y deportivas y juegos, es una buena oportunidad para que, entre otras, se familiaricen con organizaciones y clubes deportivos, asociaciones culturales o de atención a personas con discapacidad y otros colectivos con sede en Pozuelo de Alarcón.

Con esta iniciativa se logra aunar en una misma jornada dos objetivos importantes:

- La creación de relación y vínculos entre las familias de la localidad a través del juego, la cultura y el deporte
- La sensibilización ante la diversidad de realidades de las personas

## DÍA DE LA FAMILIA

El Día Internacional de la Familia se conmemora cada año el día 15 de mayo, con el objetivo de comprometer a los países a establecer políticas de apoyo y consensuar que la familia es el principal eje del desarrollo.

En ese marco y en torno a esa fecha, el Ayuntamiento celebra el Día de la Familia con actividades donde padres e hijos puedan disfrutar juntos del ocio urbano, con el objetivo de establecer encuentros que den respuesta a nuestro apoyo a la familia en su papel socializador. Se trata de una jornada que visibiliza y muestra el firme compromiso que el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón mantiene con las familias.

## DÍA DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA

Con motivo de la conmemoración de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, el 20 de noviembre, el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón organiza diferentes actividades lúdicas y educativas, como talleres y cuentacuentos, para los niños del municipio. Además de impartir formación en materia de derechos de la infancia y protección frente a la violencia para profesionales.

La Convención sobre los Derechos del Niño ha aportado una nueva visión de los niños como sujetos de derechos, que antes no existía, y que se basan en cuatro principios fundamentales:

- La no discriminación: todos los niños tienen los mismos derechos
- El interés superior del niño: cualquier decisión, ley o política que pueda afectar a la infancia debe tener en cuenta qué es lo mejor para el niño
- El derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo: todos los niños tienen derecho a vivir y a tener un desarrollo adecuado
- La participación: los menores de edad tienen derecho a ser consultados sobre las situaciones que les afecten y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta.



## COMPROMISOS ANUALES E INDICADORES DE CALIDAD

AYUDAS ECONÓMICAS POR NACIMIENTO,  
ADOPCIÓN O ACOGIMIENTO:

**235-245 ayudas concedidas**

ESPACIO FAMILIA:

**590-600 usuarios**

SERVICIOS DE INTERVENCIÓN CON FAMILIAS:

**290-300 expedientes**

SERVICIO DE ESCUELA DE FAMILIA:

**140-150 usuarios**

SERVICIO DE LUDOTECA:

**110-120 usuarios**

DÍA DEL NIÑO:

**4.900-5.000 asistentes**

DÍA DE LA FAMILIA:

**1.900-2.000 asistentes**

DÍA DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA:

**70-80 participantes**

## **DIRECCIONES, TELÉFONOS Y HORARIOS**

### **CONCEJALÍA DE FAMILIA Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD**

C/ Volturno, 2 (planta baja)

28223 Pozuelo de Alarcón

Teléfono: 91 398 40 03

Horario de atención telefónica: de lunes a viernes, de 9 a 14 horas

Correo electrónico: [familiyatencionaladiscapacidad@pozuelo.madrid](mailto:familiyatencionaladiscapacidad@pozuelo.madrid)

### **ESPACIO FAMILIA**

C/ Volturno, 2 (planta primera)

28223 Pozuelo de Alarcón

Teléfono: 91 452 27 11

Horario de atención al público: de lunes a viernes, de 10:00 a 20:00 horas

Julio y agosto: de 10:00 a 15:00 horas

Correo electrónico: [espaciofamilia@pozuelo.madrid](mailto:espaciofamilia@pozuelo.madrid)

## **CANAL PARA LA PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES**

Correo electrónico: [familiyatencionaladiscapacidad@pozuelo.madrid](mailto:familiyatencionaladiscapacidad@pozuelo.madrid)