



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
LA COMUNIDAD
DE MADRID

Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid y Subdelegación del Gobierno en Madrid

Carta de Servicios 2012-2015



Edita: MINHAP
NIPO: 630-13-036-4

La Carta de Servicios a la que ahora accede, describe los servicios que prestan la Delegación y la Subdelegación, del Gobierno en la Comunidad de Madrid y los compromisos que asumen para alcanzar una gestión de calidad, así como los derechos que asisten a los ciudadanos que se dirigen a ellas.

A través de esta Carta de Servicios, los ciudadanos pueden conocer qué prestaciones pueden recibir y cuáles son los compromisos de calidad de las mismas.

La Administración ha de adecuar su actuación a la gestión por objetivos y a la realización de las tareas públicas en un marco de calidad. Esta Delegación y Subdelegación tienen como objetivo esencial, la mejora constante para alcanzar una administración eficaz, eficiente, flexible, transparente y receptiva, que sitúe a los ciudadanos en el centro de las decisiones y se adapte a sus necesidades.

En este contexto, cualquier comentario que transmita un ciudadano sobre los aspectos positivos o negativos que perciba, del servicio o trato recibido, será de gran ayuda para ajustar prestaciones a demandas y servicios a expectativas.

Esta Delegación y Subdelegación agradecen su atención y esperan que este documento sea de utilidad.

Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid y Subdelegación del Gobierno en Madrid. Septiembre de 2012.

ÍNDICE.

- I. IDENTIFICACIÓN Y FINES.
- II. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN.
- III. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS.
- IV. NORMATIVA REGULADORA.
- V. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.
- VI. FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN.
- VII. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD.
- VIII. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDAN A LA DIVERSIDAD, QUE FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- IX. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.
- X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN ESTA CARTA DE SERVICIOS.
- XI. OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO; DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS.
- XII. LOCALIZACIÓN DE OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y HORARIOS.
- XIII. LOCALIZACIÓN. ACCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO.
- XIV. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.

I. IDENTIFICACIÓN Y FINES.

❑ *Qué es la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid.*

La Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid es un órgano de la Administración General del Estado cuyo ámbito espacial de actuación se corresponde con el territorio de la Comunidad de Madrid.

La Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid, se adscribe orgánicamente al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y actúa bajo la dirección del Delegado del Gobierno, a quien, la Constitución Española de 1978, en su artículo 154, atribuye la dirección de la Administración del Estado en el territorio de la Comunidad Autónoma y la coordinación, cuando proceda, con la Administración propia de la Comunidad.

La Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, en el Título II, capítulo 2º, dedicado a los Órganos Territoriales, establece en la sección 1ª, las competencias y atribuciones de los Delegados del Gobierno y, en la sección 2ª, las correspondientes a los Subdelegados. Dichas competencias, en síntesis, se refieren a:

- Representar al Gobierno de la Nación en el territorio de la Comunidad de Madrid.
- Dirigir y supervisar todos los servicios de la Administración General del Estado en la Comunidad de Madrid¹.
- Coordinar, cuando proceda, la actividad de la Administración General del Estado con la propia de la Comunidad Autónoma.
- Proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana a través de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Policía Nacional y Guardia Civil).
- Mantener las relaciones necesarias de colaboración y cooperación con la Administración Autonómica y con las Entidades Locales.
- Comunicar y recibir cuanta información precisen el Gobierno y el Órgano de Gobierno de la Comunidad Autónoma, así como con las Entidades locales en su ámbito territorial.
- Dirigir los servicios territoriales integrados.

En una clara y decidida apuesta por la transparencia en el servicio al ciudadano, su información y orientación, se regulan en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Dando un paso más, y con el objetivo de facilitar las relaciones de los ciudadanos con la AGE, el Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales, y el régimen de las oficinas de registro. Este Real Decreto ha sido parcialmente modificado por el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

¹ Sin perjuicio de las relaciones establecidas normativamente con los respectivos Departamentos Ministeriales, el Delegado del Gobierno dirige los servicios de la Administración General del Estado en el territorio de la Comunidad de Madrid en materia de interior, educación, fomento, industria y energía, agricultura, sanidad y política social y trabajo e inmigración y supervisa la actividad del resto de Organismos de la Administración General del Estado en la Comunidad de Madrid.

La generalización del uso de Internet y el magno desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, están motivando profundos cambios en la sociedad y, por extensión, en la Administración.

El principio de eficacia de la Administración, que recoge el artículo 103 de la Constitución Española, encuentra su marco natural en la implementación de la administración electrónica. Una Administración más ágil y cercana a los ciudadanos, que permite realizar diversos trámites de forma segura y sin necesidad de desplazamientos.

Una dilatada cobertura legal es el reflejo de esta nueva realidad, el Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones electrónicas, o la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, entre otras normas, posibilitan al usuario de los servicios públicos relacionarse electrónicamente con total garantía.

En este sentido, esta Carta de Servicios, consagra la voluntad de la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid, de ofrecer un servicio público de máxima calidad, que fomente la participación y satisfaga las necesidades e inquietudes de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración.

❑ *Qué es la Subdelegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid.*

El artículo 77 de la Ley 53/2002, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social, modificó los apartados 1 y 3 del artículo 29 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, estableciendo la posibilidad de crear Subdelegaciones del Gobierno en Comunidades Autónomas uniprovinciales, atendiendo a las especiales circunstancias que concurrieran en ellas, tales como población, volumen de gestión o singularidades geográficas, sociales o económicas. A los Subdelegados del Gobierno les correspondía, según esta norma:

- Sustituir al Delegado en ausencia de éste en los casos previstos por la ley.
- Dirigir, en su caso, los servicios integrados de la Administración General del Estado, de acuerdo con las instrucciones del Delegado del Gobierno.
- Desempeñar las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las Corporaciones locales y, en particular, informar sobre la incidencia en el territorio de los programas de financiación estatal.
- Mantener, por iniciativa y de acuerdo con las instrucciones del Delegado del Gobierno, relaciones de comunicación, cooperación y colaboración con los órganos territoriales de la Administración en la Comunidad Autónoma.
- Ejercer las competencias sancionadoras que se le atribuyan normativamente.

Madrid, es la Comunidad Autónoma que alberga la capital del Estado, y tiene características singulares que la diferencian de las demás. Estas circunstancias reclamaban una organización administrativa capaz de responder adecuadamente a las mismas. Así, el Real Decreto 466/2003, de 25 de abril, creó la Subdelegación del Gobierno en Madrid bajo la dependencia directa del Delegado del Gobierno. Las funciones que se le encomendaban, además de las anteriormente descritas, se concretaban en :

- Planificación, organización y desarrollo de las políticas de Seguridad Ciudadana en la Comunidad de Madrid, concretadas en la puesta en marcha de foros de trabajo, jornadas sobre la materia, creación de grupos de trabajo relacionados con la Seguridad Ciudadana, reuniones para la fijación de criterios y objetivos y su seguimiento y revisión en función de los resultados obtenidos.
- Coordinación de las actuaciones en materia de Protección Civil que no sean asumidas por el Delegado del Gobierno.
- La concesión de autorizaciones administrativas en materia de depósitos de explosivos, talleres de carga de cartuchería, registro de empresas autorizadas para ejecutar voladuras especiales, autorización de talleres de fabricación de cartuchería y productos pirotécnicos, resolución de solicitudes de almacenamiento en establecimientos de venta de productos pirotécnicos.
- En materia de seguridad privada, ordenar la adopción de medidas de seguridad establecidas en el Reglamento de Seguridad Privada, resolución sobre transporte de objetos valiosos o peligrosos, propuestas de implantación de servicios o sistemas de seguridad en empresas, entidades u organismos públicos.
- En materia de armas, la revocación de licencias tipo "E" e informar las solicitudes de licencias de armas tipo "B".

II. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN.

La relación de servicios que se prestan, ordenada alfabéticamente, es la siguiente:

Agricultura:

- Cancelación de hipotecas del extinto IRYDA.
- Certificación en subastas y concursos ganaderos de Razas Puras.
- Certificación oficial de vinos de la Comunidad de Madrid para Terceros Países.
- Control de tratamientos de desinfectación exigidos reglamentariamente.
- Emisión de certificados de exportación de animales de compañía (PIF de Barajas y sede de García de Paredes).
- Emisión de la documentación correspondiente a las inspecciones fitosanitarias.
- Gestión de tasas de Sanidad Vegetal.
- Gestión de tasas del Laboratorio Arbitral del MARM.
- Identificación, tramitación y control de productos procedentes de carnes de Bovino Pesado Macho, que se benefician de restituciones particulares a la exportación.
- Informes arbitrales de seguros agrarios.
- Inspecciones de importaciones, exportaciones y cabotaje (Islas Canarias) de las mercancías de comercio exterior, en relación a la normativa fitosanitaria, con atención al público 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Programa de ayudas para actividades formativas: seguimiento y certificación.
- Seguimiento de ayudas agrarias del FEAGA.
- Servicio de inscripción on-line, en el registro de importadores.
- Servicio de Inspección de Sanidad Animal, inspección de animales vivos tanto de importación como de exportación, así como de productos de origen animal, con atención al público 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Tramitación del cobro de deudas de la Dirección General de Desarrollo Sostenible del Medio Rural.

Alta Inspección de Educación:

- Comprobación del cumplimiento en la Comunidad Autónoma de los requisitos establecidos por el Estado en la ordenación general del sistema educativo.
- Entrega de títulos universitarios procedentes de Universidades de otras Comunidades Autónomas.
- Facilitar información al usuario en su triple condición de ciudadano, alumno y docente.
- Gestión de homologaciones y convalidaciones de estudios extranjeros no universitarios por los correspondientes españoles.
- Gestión de títulos de especialistas sanitarios.
- Verificación de la adecuación del otorgamiento de las subvenciones y becas a los criterios generales que establezcan las disposiciones del Estado.
- Verificación de que los estudios cursados se adecuan a lo establecido en la legislación del Estado a efectos de expedición de títulos.

Derechos Ciudadanos:

- Resolución de expedientes sancionadores por infracciones en materia de seguridad ciudadana, seguridad privada y violencia en el deporte.

Fomento:

- Coordinación de las actuaciones para el seguimiento, control y elaboración de las estadísticas de edificación y vivienda, de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 29 de mayo de 1989, sobre Estadística de Edificación y Vivienda, que se lleven a cabo en la Comunidad de Madrid.
- Incoación, instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores previstos en la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario.
- Control en la tramitación de solicitudes de autorizaciones de servidumbres aeronáuticas para la construcción de edificios, naves industriales, instalaciones de mástiles de cadenas de radio, etc., en terrenos afectados por servidumbre aeronáutica que afecten a la navegación aérea de los aeropuertos de la Comunidad de Madrid.
- Control en la tramitación de solicitudes de las autorizaciones de vuelos publicitarios con aeróstatos, trabajos aéreos de escritura con humo, instalaciones de globos publicitarios, exhibiciones de ultra-ligeros y cualquier otro tipo de actividades que puedan afectar a la navegación aérea.
- Acuerdo y resolución de medidas provisionales en materia de carreteras y de ferrocarril.
- Incoación, instrucción y resolución de las solicitudes de autorización de derribos y reedificación de viviendas y/o locales de negocio arrendados en régimen de prórroga forzosa, al amparo de lo previsto en los artículos 62, 78 y siguientes de la derogada Ley de Arrendamientos Urbanos de 1964. (En vigor Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos).

Industria y Energía:

- Autorizaciones en materia de consumo de explosivos.
- Autorizaciones en materia de líneas eléctricas, gasoductos, oleoductos y otros.
- Autorizaciones en materia de pirotecnia, cartuchería y otros.
- Certificados de aptitud para manejo de explosivos.
- Control de instalaciones en materias reguladas por los Reglamentos de Armas y Explosivos para la prevención de accidentes graves.
- Emisión del certificado de explotación de patentes.
- Inspecciones en materia de explosivos, cartuchería y pirotecnia, así como seguimiento de la ejecución de proyectos de fábricas de explosivos, fábricas de armas, talleres de cartuchería y pirotecnia.
- Seguimiento de la ejecución de proyectos de competencia estatal en materia de energía: instalaciones eléctricas, refinерías de petróleo y oleoductos, instalaciones de gas natural y gasoductos.
- Tramitación de procedimientos de subvenciones a programas de promoción industrial.

Información y Atención al Ciudadano. Oficina 060. Registro General.

- Atención de consultas telefónicas.
- Atención personal en materia de oposiciones y concursos, facilitando listados y convocatorias.
- Certificados de firma electrónica.
- Elaboración de listados y avisos de recibo de correo por ventanilla única (artículo 38.4 de la ley 30/92).
- Información y atención al público.
- Mantenimiento del tablón de información administrativa, con seguimiento y actualización diario de oposiciones y concursos, que se remiten tanto por correo electrónico como ordinario.
- Recepción, compulsa y cotejo de entradas masivas.
- Registro al público de documentación presentada personalmente.

- Remisión de cartas urgentes en el momento.
- Tramitación de escritos y edictos remitidos por órganos de la Administración General del Estado para su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

Jurado Provincial de Expropiación Forzosa:

- Tramitación de las expropiaciones competencia de la Delegación del Gobierno.
- Tramitación de los recursos contencioso-administrativos interpuestos ante el Tribunal Superior de Justicia.
- Tramitación y resolución de los expedientes de justiprecio remitidos por las distintas administraciones expropiantes y beneficiarias.
- Tramitación y resolución de los recursos potestativos de reposición interpuestos contra las citadas resoluciones.

Prevención de Riesgos Laborales:

- Fomento de la cultura preventiva en el centro de trabajo.
- Realización de tareas de asesoramiento y apoyo a las distintas unidades y empleados públicos, en materia preventiva y vigilancia de la salud.

Procesos Electorales. Autorizaciones Administrativas:

- Autorización de apertura de armerías.
- Autorización de apertura de establecimientos obligados a disponer de medidas de seguridad y dispensa de dichas medidas.
- Autorización de servicios de seguridad privada con o sin armas en urbanizaciones y polígonos industriales.
- Autorización de servicios de seguridad privada con armas de fuego en empresas, entidades, domicilios particulares, etc.
- Certificaciones de vigilantes jurados de seguridad, guardas jurados de explosivos, guardas jurados honorarios de caza.
- Expedición de carnés de intérpretes jurados.
- Informes gubernativos de licencia de armas tipo "B".
- Revocación de licencia de armas tipo "E".
- Soporte técnico y material para la preparación, desarrollo y coordinación de diversos tipos de procesos electorales: Elecciones al Parlamento Europeo, Elecciones Generales, Elecciones Locales y Referéndum, en sus distintas modalidades.

Protección Civil:

- Coordinación con las demás Administraciones Públicas de las actuaciones en situaciones de emergencia, siniestro o grave riesgo.
- Coordinación de radioaficionados en situaciones de emergencia.
- Elaboración de Planes de Protección Civil por sectores de actividad, tipos de emergencia, territorio o actividades concretas.
- Estudio y prevención de las situaciones de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.
- Gestión y mantenimiento del Catálogo Nacional de Medios y Recursos movilizables para emergencias.
- Protección y socorro de personas y bienes.
- Tramitación de ayudas en casos de siniestro o catástrofe.

Sanidad y Política Social: (T-2)

- Atención 24 horas a emergencias sanitarias internacionales.
- Autorizaciones en el tráfico internacional de cadáveres y restos humanos.
- Control de tráfico ilícito de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.
- Control sanitario de otras mercancías que pudieran afectar a la salud de las personas.
- Control y vigilancia higiénico-sanitaria del aeropuerto de Madrid-Barajas y demás recintos aduaneros.
- Control y vigilancia higiénico-sanitaria en tráfico internacional de viajeros.
- Gestión de muestras biológicas (importación/exportación).
- Inspección farmacéutica en aduanas de géneros medicinales.
- Inspección para autorización de instalaciones de laboratorios fabricantes de especialidades farmacéuticas y almacenes importadores de las mismas.
- Inspecciones y controles en el tráfico de productos alimenticios y alimentarios procedentes de países terceros destinados a uso y consumo humano.
- Servicio de vacunación internacional y emisión del certificado internacional de vacunación de la OMS.
- Tramitación de procedimientos para la realización de pruebas selectivas de médicos, farmacéuticos, químicos, biólogos, radio-físicos y psicólogos internos residentes.

Seguridad Ciudadana:

- Auxilios de la fuerza pública para el normal desenvolvimiento de los Derechos Ciudadanos o cumplimiento de los mandamientos judiciales.
- Tramitación de todas las actuaciones administrativas respecto al ejercicio de los derechos fundamentales de manifestación y reunión.

Trabajo e Inmigración. Oficina de Extranjeros:

- Autorización inicial, y sus renovaciones, de permiso de trabajo y residencia por cuenta ajena y por cuenta propia.
- Autorizaciones de trabajo de temporada, transnacionales, excepciones, estudiantes, de trabajo para extranjeros y residentes por circunstancias excepcionales.
- Certificación de la condición de emigrante retornado para españoles y otras certificaciones en su favor.
- Información sobre trámites de extranjería y situaciones de los extranjeros en los que sea competente el Área de Trabajo e Inmigración.
- Procedimiento sancionador en materia de extranjería (expulsiones, multas y devoluciones de extranjeros).
- Recursos de reposición en los procedimientos gestionados.
- Resolución de ayudas a favor de los emigrantes españoles que no sean competencia del Director General de Ordenación de las Migraciones.
- Resolución de reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido improcedente, de acuerdo con las previsiones del Real Decreto 924/1982, de 17 de abril.
- Sanciones por infracciones del orden social en materia de inmigración.
- Solicitud y tramitación de solicitudes de autorización de residencia por circunstancias excepcionales por razones de protección internacional, humanitarias, y víctimas de violencia de género.
- Tramitación de autorización temporal inicial de residencia por reagrupación familiar.

Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer:

- Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género y realización de seguimiento de las situaciones de violencia de género, especialmente las calificadas de mayor riesgo.
- Emisión de informes periódicos de seguimiento de la violencia de género y de la respuesta institucional.
- Esta Unidad no atiende de forma directa a las víctimas, sino que se encarga de asesorar a otras instituciones sobre servicios existentes en la Comunidad Autónoma.
- Participación en el "Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad Escolar" para la prevención de la violencia de género, en materia de igualdad, mejora de la convivencia y fomento del respeto a las diferencias entre los niños, niñas y jóvenes.
- Realización de gestiones para que las víctimas sean atendidas debidamente en los servicios establecidos.

Ventanilla Única Empresarial:

- Apoya a emprendedores en la creación de nuevas empresas, mediante la prestación de servicios integrados de tramitación y asesoramiento empresarial.
- Dispone de centros presenciales y virtuales.

III. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar. Así pues, con carácter general, los ciudadanos pueden acudir a los Servicios de Información, Registro, y Quejas y Sugerencias.

Así, en el servicio de **información**, pueden:

- Recibir información de interés general de forma presencial, telefónica y/o electrónica.
- Ser atendidos directa y personalmente.
- Obtener información administrativa rápida y eficazmente.
- Información real, veraz y pública.
- Recibir una orientación positiva.
- Ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que se dirijan a las autoridades administrativas de la Administración General del Estado conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.
- Solicitar que los funcionarios que prestan sus servicios en la oficina integrada 060 estén debidamente identificados.
- Identificar con claridad y prontitud a la unidad administrativa que, dentro de la Delegación, es competente para la prestación del servicio requerido. Para ello, los ciudadanos podrán demandar a los responsables de aquella, la plena implantación del "Manual de Imagen Institucional de la Administración General del Estado", en particular en lo referente a la imagen corporativa, los escritos dirigidos a particulares, la cartelería y los directorios.

En el servicio de **registro**, pueden:

- Presentar solicitudes, escritos y comunicaciones, así como los documentos que los acompañen.
- En el ejercicio de sus derechos, obtener un recibo de las solicitudes, escritos, o comunicaciones presentados.
- Obtener la expedición de copias selladas de los documentos originales que aporten.
- Solicitar la devolución de los documentos originales previa compulsación de sus copias cuando aquellos no deban o no tengan que obrar en el procedimiento.

En la unidad de **quejas y sugerencias**:

Los ciudadanos, en esta unidad, pueden recomendar, sugerir y/o formular, las consideraciones que estimen pertinentes, de esta forma se contribuirá a mejorar en el servicio prestado. Las quejas y sugerencias, así como las consideraciones ciudadanas, se revisan cuidadosamente y se incorporan para mejorar la calidad de los servicios.

Desde la aprobación de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, se han implementado progresivamente servicios electrónicos en cumplimiento de lo establecido en su artículo sexto.

IV. NORMATIVA REGULADORA.

LEGISLACIÓN DE APLICACIÓN GENERAL

La relación exhaustiva de toda la normativa resultaría excesivamente técnica y prolija, por lo que se citan únicamente las de aplicación más frecuente.

Si a Vd. le interesa alguna norma no citada aquí, puede contactar con la Oficina de Información y Atención al Ciudadano. Oficina 060.

- Constitución Española de 1978.
- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del Derecho de Reunión, con las modificaciones introducidas por la Ley Orgánica 9/1999, de 21 de abril.
- Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral General, modificada por la Ley Orgánica 2/2011, de 28 de enero y por la Ley Orgánica 3/2011, de 28 de enero.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, modificada por la Ley Orgánica 4/2010, de 20 de mayo, del régimen disciplinario del Cuerpo Nacional de Policía y por la Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible.
- Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, modificada por la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, y por la Ley Orgánica 7/2006, de 21 de noviembre, de protección de la salud y de lucha contra el dopaje en el deporte.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, y por la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, expedición de copias y devolución de originales y régimen de las oficinas de registro, modificado por Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, modificada por Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, Estatuto de los Trabajadores; Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social; Real Decreto 924/1982, de 17 de abril, reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido; Real Decreto 1612/2005, de 30 de diciembre, pensiones asistenciales por ancianidad en favor de los emigrantes españoles y modificaciones posteriores (modifica Real Decreto 728/1993, de 14 de mayo); Orden TAS/292/2006, de 10 de febrero; Orden TAS/358/2005, de 14 de febrero, bases reguladoras de la concesión de ayudas y subvenciones correspondientes a los programas de actuación a favor de los españoles emigrantes retornados; Ley

3/2005, de 18 de marzo, prestación económica a los ciudadanos de origen español desplazados al extranjero, durante su minoría de edad, como consecuencia de la Guerra Civil y Orden TAS/1967/2005, de 24 de junio que la desarrolla.

- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, Reglamento de explosivos y modificaciones posteriores.
- Real Decreto 863/1985, de 2 de abril, Reglamento General de Normas Básicas de Seguridad Minera e Instrucciones Técnicas Complementarias de desarrollo.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, Reglamento de Armas; Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre protección de la Seguridad Ciudadana; Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, Seguridad Privada; Real Decreto 1778/1994, de 5 de agosto, otorgamiento, modificación y extinción de las autorizaciones administrativas.
- Ley de 16 de diciembre de 1954 de Expropiación Forzosa y Real Decreto de 26 de abril de 1957, Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa.
- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del Derecho de Reunión.
- Real Decreto 104/1988, de 29 de enero, sobre homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación no universitaria; Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos extranjeros de educación superior.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad; Real Decreto 1418/1986, de 13 de junio, funciones del Ministerio de Sanidad y Consumo en materias de Sanidad Exterior; Reglamento CE 136/2004 de la Comisión, de 22 de enero de 2004, procedimientos de control veterinario en los puestos de inspección fronterizos de la comunidad de los productos importados de terceros países.
- Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios; Real Decreto 1718/2010, de 17 de diciembre, sobre receta médica y órdenes de dispensación; Real Decreto 824/2010, de 25 de junio, por el que se regulan los laboratorios farmacéuticos, los fabricantes de principios activos de uso farmacéutico y el comercio exterior de medicamentos y medicamentos en investigación; Real Decreto 1616/2009, de 26 de octubre, por el que se regulan los productos sanitarios implantables activos; Real Decreto 1591/2009, de 16 de octubre, por el que se regulan los productos sanitarios; Real Decreto 1015/2009, de 19 de junio, por el que se regula la disponibilidad de medicamentos en situaciones especiales; Real Decreto 1246/2008, de 18 de julio, por el que se regula el procedimiento de autorización, registro y farmacovigilancia de los medicamentos veterinarios fabricados industrialmente; Real Decreto 823/2008, de 16 de mayo, por el que se establecen los márgenes, deducciones y descuentos correspondientes a la distribución y dispensación de medicamentos de uso humano; Real Decreto 1345/2007, de 11 de octubre, por el que se regula el procedimiento de autorización, registro y condiciones de dispensación de los medicamentos de uso humano; Real Decreto 618/2007, de 11 de mayo, por el que se regula el procedimiento para el establecimiento, mediante visado, de reservas singulares a las condiciones de prescripción y dispensación de los medicamentos; Real Decreto 1338/2006, de 21 de noviembre, por el que se desarrollan determinados aspectos del artículo 93 de la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios en el marco del sistema de precios de referencia.
- Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario y Reglamento; Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y Reglamento; Ley 25/1988, de 29 de julio, de Carreteras.
- Ley 2/1985, de 21 de enero, Protección Civil; Orden de 18 de marzo de 1993, Procedimiento para la concesión de ayudas en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia, catástrofes y calamidades públicas y modificaciones posteriores.

- Real Decreto 2353/2004, de 23 de diciembre, Regímenes de Ayuda Comunitarios a la agricultura y ganadería; Orden PRE/2500/2005, de 29 de julio, medidas contra la sequía; Ley 8/2003, de 24 de abril, Sanidad Animal; Real Decreto 556/1998, de 2 de abril, Normas de expedición de certificados; Real Decreto 1430/1992, de 27 de noviembre, Controles veterinarios e identidad de animales de terceros países; Ley 43/2002, de 20 de noviembre, Sanidad Vegetal.

LEGISLACIÓN DE INDUSTRIA

- Real Decreto 563/2010, de 7 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.
- Ley 12/2007, de 2 de julio, por la que se modifica la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, con el fin de adaptarla a lo dispuesto en la Directiva 2003/55/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2003, sobre normas comunes para el mercado interior de gas natural.
- Ley 17/2007, de 4 de julio, por la que se modifica la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, para adaptarla a lo dispuesto en la Directiva 2003/54/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2003, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad.

LEGISLACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OFICINA 060. REGISTRO GENERAL

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Resolución de 18 de septiembre de 2007, de la Subsecretaría del Ministerio de Administraciones Públicas, por la que se publica el convenio marco de colaboración entre el Ministerio de Administraciones Públicas y el Defensor del Pueblo.
- Real Decreto 136/2010, de 12 de febrero, BOE de 25 de febrero, sobre compulsas de documentos que modifica el RD 772/1999, de 7 de mayo, de presentación de documentos ante la Administración General del Estado.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, de presentación de documentos ante la Administración General del Estado.
- Resolución de 19 de julio de 2005, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros de 15 de julio de 2005, para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en colaboración con las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local.

LEGISLACIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- El ámbito de actuación de este Servicio son los trabajadores de la Delegación de Gobierno en la Comunidad de Madrid, en cumplimiento del apartado 2, del artículo 14, de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales que obliga a la AGE a garantizar la seguridad y salud de los empleados públicos a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

LEGISLACIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

- Real Decreto 344/2010, de 19 de marzo, por el que se amplía el ámbito de aplicación de la Ley 3/2010, de 10 de marzo, por la que se aprueban medidas urgentes para paliar los daños producidos por los incendios forestales y otras catástrofes naturales ocurridas en varias Comunidades Autónomas.
- Ley 3/2010, de 10 de marzo, por la que se aprueban medidas urgentes para paliar los daños producidos por los incendios forestales y otras catástrofes naturales ocurridas en varias comunidades autónomas.
- Orden INT/2815/2009, de 13 de octubre, por la que se determinan los municipios a los que le son de aplicación las medidas previstas en el por Real Decreto Ley 12/2009, de 13 de agosto, por el que se adoptan medidas urgentes para paliar los daños producidos por los incendios forestales y otras catástrofes naturales, ocurridos en varias Comunidades Autónomas.
- Real Decreto Ley 12/2009, de 13 de agosto, por el que se aprueban medidas urgentes para paliar los daños producidos por los incendios forestales y otras catástrofes naturales, ocurridos en varias Comunidades Autónomas.
- Orden INT/277/2008, de 31 de enero, por la que se desarrolla el Real Decreto 307/2005, de 18 de marzo, por el que se regulan las subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica, y se establece el procedimiento para su concesión.
- Real Decreto 477/2007, de 13 de abril, que modifica el Real Decreto 307/2005, de 18 de marzo, que regula las subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o naturaleza catastrófica y se establece el procedimiento para su concesión.

LEGISLACIÓN DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

- Real Decreto 1418/1986, de 13 de junio, sobre funciones del Ministerio de Sanidad y Consumo en materia de sanidad exterior.
- Orden de 20 Enero de 1994, por la que se fijan modalidades de control sanitario a productos de comercio exterior destinados a uso y consumo humano y los recintos aduaneros habilitados para su realización.
- Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, actividad inspectora de cosméticos.
- Real Decreto 1977/1999, de 23 de diciembre, (transpone la Directiva 97/78/CE), por el que se establecen los principios relativos a la organización de los controles veterinarios sobre los productos procedentes de países terceros.
- Reglamento 882/2004 del Parlamento y del Consejo Europeo, sobre controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimentos y la normativa sobre salud animal y bienestar de los animales.

- Decisión de la Comisión 2007/275/CE relativa a las listas de animales y productos que han de someterse a controles de los puestos de inspección fronterizos.
- Real Decreto 1591/ 2009, de 16 de octubre, por el que se regulan los productos sanitarios.

LEGISLACIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS

- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

LEGISLACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- III Convenio Único para el personal laboral de la Administración General del Estado.
- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas.

LEGISLACIÓN DE UNIDAD DE COORDINACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica.

V. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

De acuerdo con lo establecido en el capítulo IV del RD 951/2005, de 29 de julio, (BOE de 3 de septiembre), los ciudadanos podrán formular quejas y sugerencias relativas a actuaciones concretas de las Unidades de la Delegación del Gobierno o funcionamiento general en los lugares y formas siguientes:

- **Personalmente**, en escrito dirigido a la Unidad de Gestión de Quejas y Sugerencias de la Delegación del Gobierno, utilizando el formulario autocopiativo de tres hojas que al efecto se le facilitará en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- **Por correo postal** dirigido a "*Unidad de Gestión de Quejas y Sugerencias*". *Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid. C/ García de Paredes, nº 65, 28010. Madrid.*
- **Por correo electrónico**. En este caso deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

quejasysugerencias.dgmadrid@seap.minhap.es

<https://sede.seap.minhap.gob.es>

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos anteriormente descritos, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Recibida la queja o sugerencia, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles. Si transcurrido este plazo no hubiera recibido ninguna respuesta, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Las quejas formuladas de acuerdo con lo anteriormente previsto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente ni condicionarán en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

VI. FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

Los ciudadanos y usuarios de los servicios ofrecidos por la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid y la Subdelegación del Gobierno en Madrid, podrán participar y colaborar en su mejora, mediante la manifestación de sus opiniones y valoraciones, así como haciendo sugerencias y planteando las iniciativas que consideren oportunas.

Estas opiniones, valoraciones, sugerencias y/o iniciativas, el ciudadano las puede canalizar a través de los distintos medios que permite la legislación vigente, es decir, de forma:

- presencial,
- telefónica, o
- electrónica.

VII. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD.

La Delegación del Gobierno asume unos compromisos de calidad para cumplir sus objetivos, que evalúa mediante unos indicadores asociados a ellos. Los compromisos y los indicadores asociados son los siguientes:

- Tiempo medio de espera de llamadas telefónicas atendidas inferior a 1 minuto.
 - Indicador asociado: porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.

- Tiempo máximo de espera en consultas presenciales, en el 80% de los casos, inferior a 20 minutos. En caso de que dicho tiempo supere los 20 minutos, nunca excederá de 30 minutos.
 - Indicador asociado: porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 20 minutos o, si excediera, antes de 30 minutos.

- Tiempo máximo de respuesta a consultas escritas, 20 días hábiles.
 - Indicador asociado: porcentaje de escritos contestados en un plazo inferior a 20 días hábiles.

- Tramitación y notificación de las resoluciones en materia de derechos fundamentales en el plazo máximo de 72 horas.
 - Indicador asociado: porcentaje de tramitación y notificación de las resoluciones en materia de derechos fundamentales en menos de 72 horas.

- Tramitación de autorizaciones de consumo de explosivos y de fuegos artificiales en un plazo máximo de 5 días hábiles.
 - Indicador asociado: porcentaje de tramitación de autorizaciones de consumo de explosivos y de fuegos artificiales en menos de 5 días hábiles.

- Atención en el día, como mínimo, de todas las citas concertadas en vacunación internacional y, en un plazo máximo de 48 horas las no concertadas.
 - Indicador asociado: porcentaje de citas concertadas atendidas en el día y porcentaje de citas no concertadas atendidas antes de 48 horas.

- Contestación de quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 12 días hábiles.
 - Indicador asociado: porcentaje de contestación de quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 12 días hábiles.

- Tramitación en un plazo máximo de 24 horas de la documentación presentada al amparo del artículo 38.4 de la Ley 30/1992.
 - Indicador asociado: porcentaje de tramitación en un plazo inferior a 24 horas de la documentación presentada al amparo del artículo 38.4 de la Ley 30/1992.

VIII. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDAN A LA DIVERSIDAD, QUE FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Para la Delegación es un imperativo constitucional velar por la igualdad entre hombres y mujeres, al amparo del artículo 14 de la Norma Fundamental, la Constitución Española de 1978. Es precisamente este artículo 14, el que promueve la aprobación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Además de lo previsto en la Orden APU/256/2005, de 7 de marzo, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros, de 4 de marzo de 2005, por el que se aprueba el Plan para la Igualdad de Género en la Administración General del Estado.

Completa estos preceptos cualquier actuación que suponga una mejora adicional en la prestación de los servicios básicos o que se configure como destinada a determinados colectivos con necesidades especiales.

IX. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

La Delegación tiene previsto implantar un sistema normalizado de gestión de calidad, habiéndose adoptado diversas medidas de carácter medioambiental, y de seguridad y salud laboral.

En el ámbito de la protección del medio ambiente, se han tomado desde hace varios años medidas orientadas a la protección del mismo. Así, siempre que es posible se utiliza papel reciclado; el fotocopiado se hace en blanco y negro y a dos caras; la letra en los escritos a imprimir es la recomendada por su menor consumo de tóner; los sobres utilizados en las comunicaciones internas son reutilizables; sin perjuicio de lo anterior se utiliza la vía electrónica en todos los casos que es posible.

Se han instalado progresivamente detectores de presencia y mecanismos de apagado automático, así como luminarias de bajo consumo, instándose al consumo razonable y al apagado de equipos informáticos, de climatización y luminarias cuando el trabajador se ausente de su puesto de trabajo más de una hora. Todos estos extremos se comprueban a diario al finalizar la jornada.

En materia de prevención de riesgos laborales, en la intranet de la Delegación, se han puesto a disposición de todos los empleados públicos manuales para informar sobre estos aspectos. De igual manera, se forma en materia de prevención de riesgos, seguridad laboral, utilización de bocas de incendio, y en el caso de los conductores de conducción evasiva.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, ha evaluado las condiciones de los puestos de trabajo y su idoneidad, informando de la adecuación de cada puesto y de las recomendaciones al trabajador en cuanto a postura correcta, iluminación, ventilación y autoprotección.

X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN ESTA CARTA DE SERVICIOS.

En caso de que se produjese un incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el ciudadano podrá reclamar el incumplimiento de los mismos.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios, pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma, indicando el compromiso desatendido y la fecha.

En caso de incumplimiento, el titular de la Delegación, remitirá al ciudadano una carta de disculpas, informando, en su caso, de las medidas adoptadas en relación con las deficiencias observadas, sin que ello implique reconocimiento alguno de responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

XI. OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO; DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS.

- Los teléfonos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano. Red 060. Registro General son:
 - 912 729 219 y 912 729 290
- El fax general de la Delegación del Gobierno en Madrid es el:
 - 912 729 190
- Se facilitan, a continuación, las direcciones postales, telefónicas y electrónicas de las Unidades citadas en el epígrafe II.
 - Si Vd. tiene interés en alguna Unidad que no figure, en la relación que se acompaña, puede contactar con la Oficina de Información y Atención al Ciudadano. Registro General. Oficina 060.

UNIDAD	DIRECCIÓN POSTAL Y DE CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FAX
Secretaría General	C/ Miguel Ángel, 25 secretario_general.madrid@seap.minhap.es	912 729 125	912 729 190
Vicesecretaría General	C/ García de Paredes, 65 vicesecretaria_general.madrid@seap.minhap.es	912 729 140	912 729 085
Área Funcional de Agricultura	C/ García de Paredes, 65	912 729 137	912 729 274
	Cita previa	912 729 269	
	Sanidad Animal Barajas	912 729 751	913 293 584
	Sanidad Vegetal Barajas	912 729 750	913 291 744
Área Funcional de la Alta Inspección de Educación	C/ García de Paredes, 65 educacion.madrid@seap.minhap.es	912 729 138	912 729 190
Área Funcional de Fomento	C/ García de Paredes, 65 fomento.madrid@seap.minhap.es	912 729 134	912 729 190
Área Funcional de Industria y Energía	C/ García de Paredes, 65	912 729 132	912 729 190
Área Funcional de Sanidad y Política Social	Dirección del Área y Centro de Vacunación Internacional. C/ Francisco Silvela, 57 vacui.fcosil.madrid@seap.minhap.es	912 729 474 Cita Previa: 912 729 441 Información Sanitaria: 912 729 435	912 729 445
	Servicio de Inspección de Farmacia y Control de Drogas. C/ Príncipe de Vergara, 54	912 729 059	918 224 160

	Sanidad Exterior Barajas (PIF) Av. de la Hispanidad s/n sexterior.madrid@seap.minhap.es	912 729 6 19	912 729 786
	Inspección Farmacia Barajas Av. de la Hispanidad s/n sfarmacia.madrid@seap.minhap.es	912 729 771	912 729 785
	Sanidad Exterior. T-2 Viajeros Aeropuerto de Madrid-Barajas	913 937 103	913 010 853
Área Funcional de Trabajo e Inmigración. Oficina de Extranjeros	C/ Silva, 19 y C/ García de Paredes, 65 CONSULTAS: inicial.madrid@seap.minhap.es arraigo.madrid@seap.minhap.es renovaciones.madrid@seap.minhap.es incidencias.arraigo.madrid@seap.minhap.es informacion.extranjeros.madrid@seap.minhap.es menores.madrid@seap.minhap.es rfamiliar.madrid@seap.minhap.es	912 729 500 902 022 222 www.mpt.gob.es	912 729 520 912 729 539 912 729 580 912 729 190
	C/ del Fuego, 26 (Alcobendas)	912 729 412	912 729 414
	Avda. Plaza de Toros, 14 (Carabanchel)	912 729 648	912 729 672
	C/ San Nicasio, 31 – Leganés (Madrid)	912 729 364	916 933 766
	C/ San Faustino, 23, esquina a C/ Sebastián Francisco, 2 (San Blas)	912 729 012	917 421 116
	C/ Manuel Luna, 29	912 729 914	915 702 927
	C/ Mar del Norte, 5 (Coslada)	912 729 965	916 745 566
Autorizaciones Administrativas	C/ García de Paredes, 65 autorizaciones.madrid@seap.minhap.es	912 729 260	912 729 190
Derechos Ciudadanos	C/ García de Paredes, 65	912 729 217	912 729 190
Recursos Humanos	C/ García de Paredes, 65 rrhh.dgm@seap.minhap.es	912 729 242	912 729 297
Recursos Económicos	C/ García de Paredes, 65 contratacion.madrid@seap.minhap.es	912 729 245	912 729 234
Oficina de Información y Atención al Ciudadano. Registro de Entrada. Oficina 060. Registro General	C/ García de Paredes, 65	912 729 219 912 729 290	912 729 190
Prensa	C/ Miguel Ángel, 25 gabinete_prensa.madrid@seap.minhap.es	912 729 251	912 729 190
Relación con las Administraciones Territoriales	C/ García de Paredes, 65	912 729 258	912 729 190
Protección Civil	C/ García de Paredes, 65 proteccion_civil.madrid@seap.minhap.es	912 729 131	912 729 190
Secretaría del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa	C/ García de Paredes, 65	912 729 221	912 729 190

Seguridad Ciudadana	C/ García de Paredes, 65	912 729 182	912 729 190
Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer	C/ García de Paredes, 65	912 729 110	912 729 190
Ventanilla Única Empresarial Madrid	C/ Ribera del Loira 56, 58 madrid@ventanillaempresarial.org	Información y Cita Previa 915 383 805 915 383 796	915 383 776
Ventanilla Única Empresarial Getafe	C/ Magdalena, 39 getafe@ventanillaempresarial.org	Información y Cita Previa 916 831 271	916 959 053

XII. LOCALIZACIÓN DE OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y HORARIOS.

- Oficina de Información y Atención al Ciudadano. Registro General. Oficina 060 en calle García de Paredes, 65. 28010 Madrid
Horario continuado de atención presencial de 9:00 a 17:30 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 14:00 horas los sábados.
- Oficina del Área Funcional de Trabajo e Inmigración. Oficina de Extranjeros en C/ Silva, 19, 28004 Madrid, y en C/ García de Paredes, 65, 28071 Madrid.
Horario continuado de 9:00 a 17:30 horas de lunes a jueves y de 9:00 a 14:00 horas los viernes.

Oficina de Extranjeros en Alcobendas: C/ Fuego, 26.
Horario de lunes a viernes de 9 a 14 horas. 28100 Alcobendas (Madrid).

Oficina de Extranjeros en Leganés: C/ San Nicasio, 31.
Horario de lunes a viernes de 9 a 14 horas. 28911 Leganés (Madrid).

Oficina de Extranjeros en Coslada: C/ Mar del Norte, 5.
Horario de lunes a viernes de 9 a 14 horas. 28821 Coslada (Madrid).

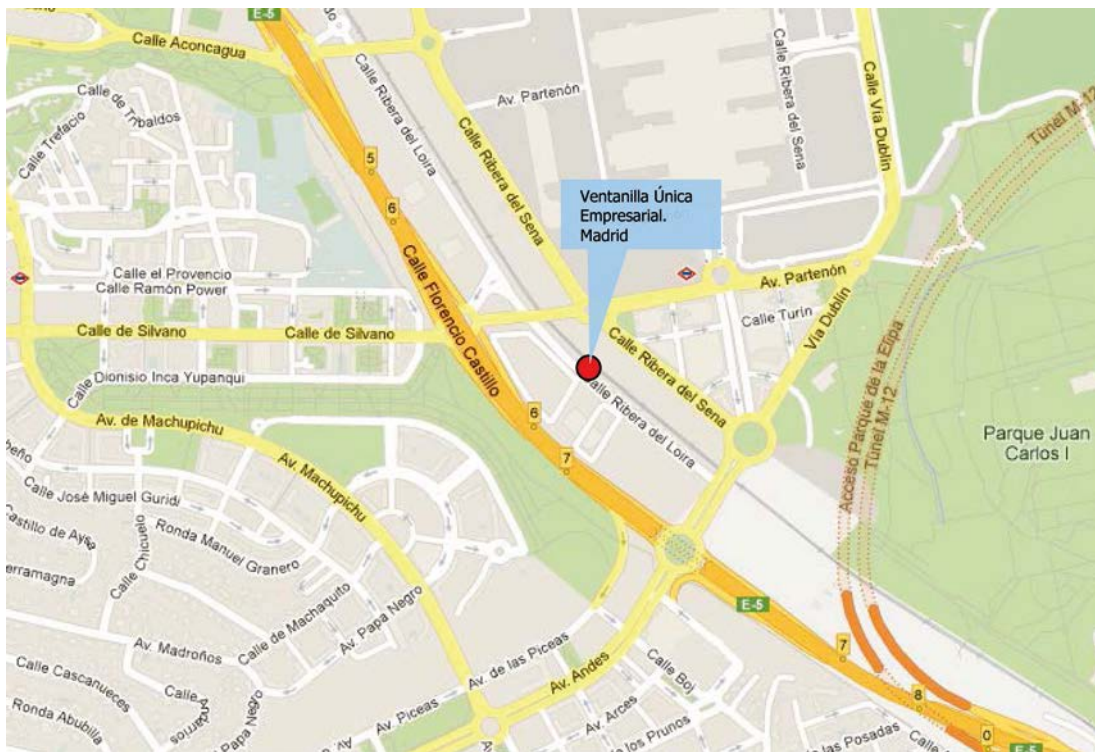
Oficina de Extranjeros en el barrio de Carabanchel: Avda. Plaza de Toros, 14.
Horario de lunes a viernes de 9 a 14 horas. 28025 Madrid.

Oficina de Extranjeros en el barrio de San Blas: C/ Sebastián Francisco, 2.
Horario de lunes a viernes de 9 a 14 horas. 28022 Madrid.

Oficina de Extranjeros en el barrio de Estrecho: C/ Manuel Luna, 29.
Horario de lunes a viernes de 9 a 14 horas. 28020 Madrid.

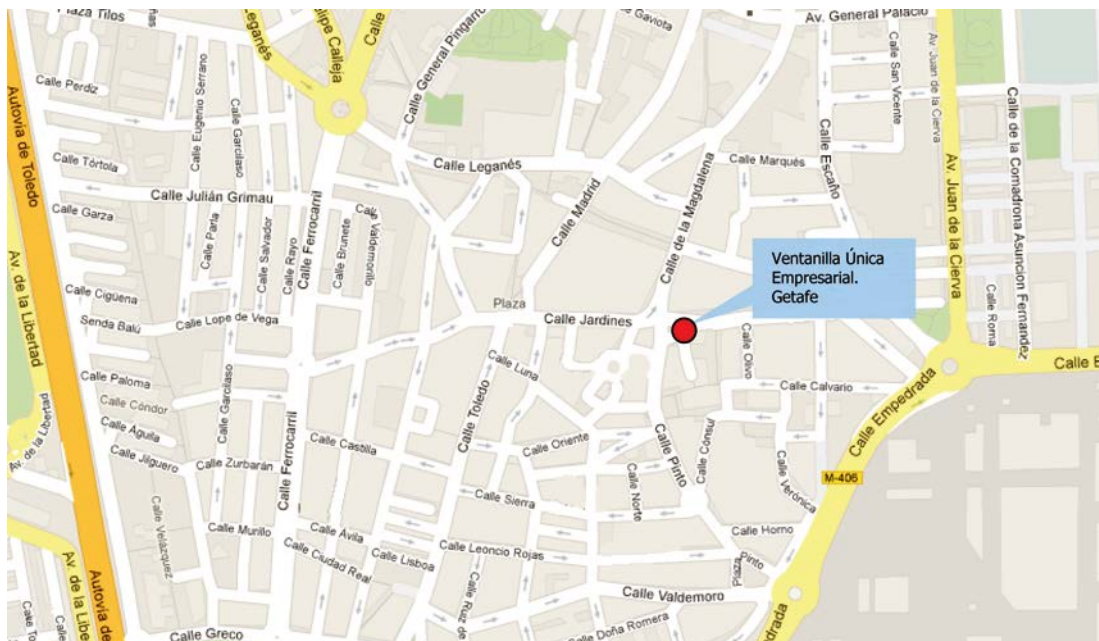
- Oficina del Área Funcional de Sanidad y Política Social en C/ Francisco Silvela, 57. 28028 Madrid
Centro de Vacunación Internacional
Horario de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.
- Ventanilla Única Empresarial Madrid (imprescindible solicitar cita previa)
C/ Ribera del Loira, 56 – 58. 28042 Madrid.
- Ventanilla Única Empresarial Getafe (imprescindible solicitar cita previa)
C/ Magdalena, 39. 28901 Getafe (Madrid)

Ventanilla Única Empresarial de Madrid en C/ Ribera del Loira, 56 – 58:



- *METRO*: Estación de Campo de las Naciones (línea 8)
- *AUTOBUSES*: Líneas: 104, 112 y 122

Ventanilla Única Empresarial de Madrid en Getafe en C/ Magdalena, 39:



- *METRO*: Estaciones de Alonso de Mendoza y Getafe Central (línea 12 metrosur)

- *TREN DE CERCANÍAS*: Getafe Central

XIV. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.

Corresponde a la Secretaría General de la Delegación del Gobierno, velar por el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios y llevar a cabo las actuaciones oportunas para mejorar los servicios.

- ☐ Secretaría General. C/ Miguel Ángel, 25 (28071 Madrid)
Teléfono: 912 729 125
Fax: 912 729 190
correo electrónico: secretario_general.madrid@seap.minhap.es