



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: 630-13-056-8

## PRINCIPALES SERVICIOS

- ▶ **-REGISTRO GENERAL:** Recepción y remisión de documentos dirigidos por los ciudadanos a los órganos de cualquier Administración Pública.
- ▶ **-INFORMACIÓN. RED 060:** General, ofertas de empleo público, servicios que prestan las Administraciones Públicas, asesoramiento y búsqueda de legislación.
- ▶ **-AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de uso y tenencia de armas, seguridad privada, intérpretes jurados, cajeros automáticos, farmacias, joyerías y compra-venta de oro.
- ▶ **-EXPEDIENTES SANCIONADORES:** En materia de seguridad ciudadana, extranjería, policía de carreteras y ferrocarriles, seguridad privada y deportes.
- ▶ **-DERECHOS CIUDADANOS:** Instrucción de expedientes en materia de seguridad ciudadana, armas, explosivos, violencia en el deporte y derecho de reunión y manifestación.
- ▶ **-PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia o grave riesgo en la Comunidad de Madrid.
- ▶ **-JURADO DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Tramitación y resolución de expedientes expropiatorios.
- ▶ **-UNIDAD DE COORDINACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación, información y recursos para proteger situaciones de riesgo relacionadas con la violencia de género.
- ▶ **-AGRICULTURA:** Inspección y control agroalimentario de animales, vegetales o productos de ambos y de procedentes o dirigidos a terceros países. Certificados de exportación de animales de compañía.
- ▶ **-ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Información general y gestión y homologación de títulos y estudios extranjeros no universitarios de países con tablas de equivalencia.
- ▶ **-FOMENTO:** Publicidad aérea, servidumbres aeronáuticas y expedientes sancionadores en materia de policía de ferrocarril. Estadística de edificación y vivienda.
- ▶ **-INDUSTRIA Y ENERGÍA:** Expedientes relativos a explosivos, líneas eléctricas, gasoductos y oleoductos.
- ▶ **-SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL:** Ejercicio de las competencias en materia de sanidad exterior (inspección y control sanitario de mercancías y de transporte internacional) y vacunación internacional.
- ▶ **-TRABAJO E INMIGRACIÓN. OFICINA DE EXTRANJEROS:** Información sobre tramitación de expedientes (residencia, trabajo, agrupación familiar, visados, estudios, arraigo, etc.).

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

- ▶ **-De acuerdo con lo establecido en la Ley 30/1992, los ciudadanos tienen derecho a servicios de información, de registro y de quejas y sugerencias. Así como a relacionarse con la Administración por medios electrónicos, según establece la Ley 11/2007.**

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▶ -Tiempo medio de espera de llamadas telefónicas atendidas inferior a 1 minuto.
- ▶ -Tiempo máximo de espera en consultas presenciales, en el 80% de los casos, inferior a 20 minutos. En caso de superar los 20 minutos, no excederá de 30 minutos.
- ▶ Tiempo máximo de respuesta a consultas escritas 20 días hábiles.
- ▶ -Tramitación y notificación de las resoluciones en materia de derechos fundamentales en el plazo máximo de 72 horas.
- ▶ -Tramitación de autorizaciones de consumo de explosivos y de fuegos artificiales en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- ▶ -Atención en el día, como mínimo, de todas las citas concertadas en vacuación internacional y, en un plazo máximo de 48 horas las no concertadas.
- ▶ -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.

## INDICADORES DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.
- ▶ -Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 20 minutos o, si excediera, antes de 30 minutos.
- ▶ Porcentaje de escritos contestados en un plazo inferior a 20 días hábiles.
- ▶ -Porcentaje de tramitación y notificación de las resoluciones en materia de derechos fundamentales en menos de 72 horas.
- ▶ -Porcentaje de tramitación de autorizaciones de consumo de explosivos y de fuegos artificiales en menos de 5 días hábiles.
- ▶ -Porcentaje de citas concertadas atendidas en el día y porcentaje de citas no concertadas atendidas antes de 48 horas.
- ▶ -Porcentaje de contestación de quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 12 días hábiles.
- ▶ -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.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios según el procedimiento establecido en el capítulo IV del RD 951/2005. Se podrá realizar de forma presencial en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, C/ García de Paredes 65 - 28010 Madrid; por correo postal a la misma dirección; o electrónicamente, con firma electrónica, a los correos:

[quejasysugerencias.dgmadrid@seap.minhap.es](mailto:quejasysugerencias.dgmadrid@seap.minhap.es), o bien,

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

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

Los ciudadanos y usuarios de los servicios ofrecidos por la Delegación y la Subdelegación, 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 de modo presencial, telefónico o electrónico.

## DIRECTORIO

### DELEGACIÓN Y SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

C/ Miguel Ángel, 25 y C/ García de Paredes, 65

☎ 91 272 90 00 (Centralita)

Fax: 91 272 91 90

Para todas las Áreas y Servicios, excepto las siguientes:

UNIDADES	TELÉFONOS Y FAX
Área Funcional de Agricultura	☎ 91 272 91 37 Fax: 91 272 92 74
PIF Sanidad Animal Barajas	☎ 91 272 97 51
PIF Sanidad Vegetal Barajas	☎ 91 272 97 50
Área Funcional de Trabajo e Inmigración. Oficinas de extranjeros	☎ 91 272 95 00 Fax: 91 272 95 20
Área Funcional de Industria y Energía	☎ 91 272 91 32 Fax: 91 272 91 90
Área Funcional de la Alta Inspección de Educación	☎ 91 272 91 38 Fax: 91 272 91 90
Área Funcional de Fomento	☎ 91 272 91 34 Fax: 91 272 91 90
Área Funcional de Sanidad y Política Social	☎ 91 272 94 74 Fax: 91 272 94 45
Centro de Vacunación Internacional	☎ 91 272 94 79
PIF Sanidad Exterior Barajas	☎ 91 272 96 19

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, dispone en su artículo octavo que:

*“Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos, y sobre los compromisos de calidad en su prestación.”*

Lo que pretende esta Carta de Servicios es aproximar la Administración a los parámetros de calidad que de ella esperan los ciudadanos, favorecer la transparencia, fomentar la participación y desarrollar nuevas actuaciones que redunden en una mejor administración para el ciudadano del siglo veintiuno.

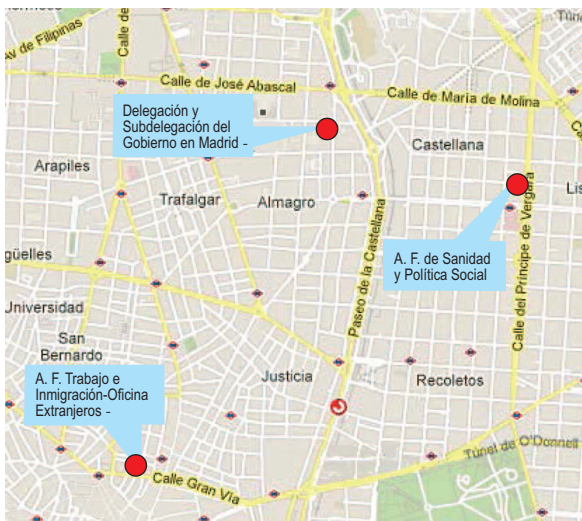
La Delegación y la Subdelegación del Gobierno en Madrid son órganos de la Administración General del Estado cuyo ámbito territorial es la Comunidad de Madrid. Se adscriben orgánicamente al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y actúan bajo la dirección del Delegado del Gobierno.

Los servicios que se prestan al ciudadano ocupan un amplio espectro funcional y material, apoyados en un equipo multidisciplinar que ofrece información presencial, telefónica y electrónica. En el marco de su ámbito territorial, la Delegación desarrolla, entre otras, las siguientes funciones:

- Comunicar, colaborar y cooperar con las Corporaciones Locales y con los Órganos Territoriales de la Comunidad Autónoma.
- Garantizar la seguridad ciudadana, a través de la protección del libre ejercicio de los derechos y libertades, y la dirección y coordinación de la protección civil.
- Realizar actuaciones en materia de extranjería, y ejercer a través del titular, la dirección de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

**UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS**  
**Secretaría General**

C/ Miguel Ángel, 25 - 28071 Madrid  
Tel.: 91 272 91 25 / 26 - Fax: 91 272 91 90  
[secretario\\_general.madrid@seap.minhap.es](mailto:secretario_general.madrid@seap.minhap.es) -



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

### Delegación y Subdelegación del Gobierno

C/ Miguel Ángel, 25 y C/ García de Paredes, 65

- METRO: Estaciones de Gregorio Marañón (líneas 7 y 10) y de Rubén Darío (línea 5).
- TREN DE CERCANÍAS: Estación de Nuevos Ministerios
- AUTOBUSES: Autobuses de las líneas: 5, 12, 16, 27, 40, 45, 61, 147 y 150.
- Horario continuado de atención al público de 9 a 17:30 horas de lunes a viernes y de 9 a 14 horas los sábados.

### Área Funcional de Trabajo e Inmigración.

#### Oficina de Extranjeros

C/ Silva, 19

- METRO: Estaciones de Callao (líneas 3 y 5) y de Santo Domingo (línea 2).
- TREN DE CERCANÍAS: Estación de Sol.
- AUTOBUSES: Líneas: 1, 2, 202, 3, 5, 9, 15, 20, 25, 39, 40, 44, 46, 50, 51, 52, 53, 74, 75, 133, 138, 146, 147, 148, 149, 150, M1 y M2
- Horario continuado de atención al público de 9 a 17:30 horas de lunes a jueves y de 9 a 14 horas los viernes.

### Área Funcional de Sanidad y Política Social

C/ Francisco Silvela, 57

- METRO: Estación de Diego de León (líneas 4, 5 y 6).
- AUTOBUSES: Líneas: 12, 26, 61, 72, 73, C1 y C2.
- Horario de atención al público de 9 a 14 horas de lunes a viernes.



GOBIERNO DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA COMUNIDAD DE MADRID