



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
MADRID

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
MADRID



# Delegación y Subdelegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid

***Carta de  
Servicios***

**2017-2020**



Edita: PRA  
NIPO: 785-17-019-X

## PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Orientación al ciudadano en relación con los servicios y procedimientos administrativos de la Administración General del Estado. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos.
- ▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público y seguridad vial.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- ▶ **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).
- ▶ **AGRICULTURA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).
- ▶ **FOMENTO:** Tramitación de los expedientes en materia de fomento, así como los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.
- ▶ **INDUSTRIA:** Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos). Tramitación de los expedientes sobre patentes y modelos de utilidad. Homologación y normalización de bienes de productos industriales.
- ▶ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.
- ▶ **TRABAJO:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.

## **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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.

## **COMPROMISOS DE CALIDAD**

- ▶ Tiempo de espera de llamadas telefónicas atendidas inferior a 1 minuto.
- ▶ Tiempo de espera en consultas presenciales en el 80% de los casos inferior a 20 minutos y el 20% restante antes de 30 minutos.
- ▶ Tiempo de respuesta a consultas escritas inferior a 15 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 de todas las citas concertadas en vacunación internacional y en un plazo máximo de 48 horas las no concertadas.
- ▶ Contestación de quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles.

## **INDICADORES DE CALIDAD**

- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 20 minutos o, en su caso, antes de 30 minutos.
- ▶ Porcentaje de escritos contestados en un plazo inferior a 15 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 en vacunación internacional atendidas en el día y de las no concertadas atendidas en 48 horas.
- ▶ Porcentaje de contestación de quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles.

## **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD**

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## **FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS**

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Delegación y Subdelegación del Gobierno en Madrid podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

## **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Delegación y Subdelegación del Gobierno en Madrid, de las formas siguientes:

- A través de la sede electrónica:  
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Para utilizar estos medios es necesario el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor.

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección  
[quejasysugerencias.dgmadrid@correo.gob.es](mailto:quejasysugerencias.dgmadrid@correo.gob.es)

## PRESENTACIÓN

La Delegación y la Subdelegación del Gobierno en Madrid son órganos de la Administración General del Estado cuya competencia se extiende al territorio de la Comunidad de Madrid. Se adscriben orgánicamente al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales y actúan bajo la dirección del Delegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española, y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

## HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

### OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, REGISTRO GENERAL Y OFICINA DE EXTRANJEROS

- De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes
- De 09:00 a 14:00 horas, los sábados.

#### **Del 16 de junio al 15 de septiembre:**

- De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes
- De 09:00 a 14:00 horas los sábados

### CENTRO DE VACUNACIÓN INTERNACIONAL

- De 09:00 a 14 horas, de lunes a viernes.

## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

### DELEGACIÓN Y SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN 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:

UNIDAD	TELÉFONO
Área Funcional de Agricultura	91 272 91 37
PIF Sanidad Animal Barajas	91 272 97 63
PIF Sanidad Vegetal Barajas	91 272 97 50
Área Funcional de Trabajo	
Oficinas de Extranjería	91 272 95 00
Área Funcional de Industria	91 272 91 33
Alta Inspección de Educación	91 272 91 39
Área Funcional de Fomento	91 272 91 35
Área Funcional de Sanidad	91 272 94 30
Centro de Vacunación Internacional	91 272 94 40
PIF Sanidad Exterior Barajas	91 272 96 18



## Delegación y Subdelegación del Gobierno en Madrid

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

**Metro:** Gregorio Marañón (7 y 10) y de Rubén Darío (5).

**Tren de cercanías:** Estación de Nuevos Ministerios

## Área F de Trabajo e Inmigración. Oficina de Extranjeros

C/ Silva, 19

**Metro:** Callao (3 y 5) y Santo Domingo (2).

**Cercanías:** Estación de Sol. **Autobuses:** Líneas: 1, 2, 202, 3, 5, 9, 15, 20, 25, 37, 39, 40, 44, 46, 50, 51, 52, 53, C1, C2, 74, 75, 133, 138, 146, 147, 148, 149, 150, M1 y M2

## Área F de Sanidad y Política Social

C/ Francisco Silvela, 57

**Metro:** Diego de León (4, 5 y 6). **Autobuses:** Líneas: 12, 26, 61, 72, 73, C1.

### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

La Secretaría General de la Delegación y la Subdelegación del Gobierno en Madrid es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.



GOBIERNO DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MADRID

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MADRID