



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
LA COMUNIDAD DE
MADRID

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
MADRID

Delegación y Subdelegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid

Carta de Servicios

2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-17-020-2

Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
DATOS IDENTIFICACIÓN Y FINES	3
RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	4
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA	5
AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS	7
JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN	8
PROTECCIÓN CIVIL	8
UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER	8
SANIDAD	9
AGRICULTURA	11
FOMENTO	12
INDUSTRIA	13
ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN	15
TRABAJO – OFICINA DE EXTRANJERÍA	16
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS	18
FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS	20
QUEJAS Y SUGERENCIAS	21
NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS	22
NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN	32
INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	33
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	34
MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN	35
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	36
HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES	38
PLANO DE SITUACIÓN y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE	41
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	42

PRESENTACIÓN

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 de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales 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.

En este sentido resalta el papel fundamental de las mismas en la difusión entre los ciudadanos de cuáles son los compromisos de calidad de las Unidades de la Administración y de cuáles son los esfuerzos de mejora.

Desde esta premisa, los comentarios que nos hagan sobre los aspectos positivos o negativos que perciban de los servicios prestados servirán de ayuda para ajustar nuestras prestaciones a sus demandas y expectativas sobre el servicio.

Agradecemos su atención y esperamos que este documento le sea de utilidad.

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Delegación y Subdelegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid es una Unidad administrativa adscrita orgánicamente al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales.

La principal competencia de esta unidad administrativa es la de gestionar en el ámbito de la provincia todas aquellas funciones que le encomienda la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, coordinando, supervisando e impulsando iniciativas para la mejora de los servicios que prestan los demás organismos de la Administración General del Estado en la provincia.

Este órgano tiene también asignadas legalmente las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las entidades locales y con los organismos locales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Madrid.

El objetivo fundamental de la presente Carta es mostrar al ciudadano todos los servicios que esta Delegación y Subdelegación prestan, identificar las unidades competentes para ello, informar a los usuarios de sus derechos y presentar los compromisos de calidad asumidos.

El presente documento constituye la fuente sobre la cual se fundamentarán las posteriores presentaciones para los ciudadanos y empleados públicos de la provincia, asimismo mediante un tríptico con la información más significativa y un catálogo de servicios que recogerá los contenidos más importantes de esta Carta.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Desde la Delegación del Gobierno en Madrid se prestan los siguientes servicios al ciudadano:

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Información presencial, telefónica, escrita y electrónica sobre:

- Administración General del Estado: estructura orgánica y funciones.
- Legislación básica del Estado.
- Procedimientos vigentes de la Administración General del Estado.
- Direcciones y teléfonos de órganos de las Administraciones Públicas y de sus oficinas de información.
- Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados para relacionarse con la Administración.
- Cartas de servicios publicadas por la Administración General del Estado.
- Ofertas de empleo público de la Administración General del Estado y distribución de solicitudes.
- Información sobre ayudas, subvenciones, premios y becas de las Administraciones Públicas.
- Publicaciones de la Administración General del Estado.
- Consulta del Boletín Oficial del Estado, Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y Diario Oficial de la Unión Europea.
- Información sobre legalización de documentos (Convenio de La Haya).
- Información y tramitación de tasas, certificados de penales y últimas voluntades.
- Procedimientos que se tramitan en la Delegación y Subdelegación del Gobierno en Madrid.
- Colaboración con el IMSERSO en la tramitación de solicitudes al Programa de Vacaciones de la Tercera Edad y Aguas Termales.

Registro de documentos:

- Solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a esta Delegación y Subdelegación.
- Solicitudes y escritos dirigidos a cualquier Órgano de las Administraciones Públicas y su remisión.
- Digitalización de las solicitudes y escritos presentados, que serán devueltos a los interesados con comprobante de la presentación, así como compulsas de documentos, en el caso que sea requerida por los ciudadanos.
- Entrega de títulos universitarios y acreditaciones a los interesados.
- Homologación de títulos extranjeros.
- Entrega del Título de Traductor-Intérprete Jurado.
- Registros de certificados expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, clase 2CA para personas físicas.

Expedición de los siguientes documentos:

- Recibos relativos a las solicitudes y escritos presentados, así como la compulsas, en su caso, de los documentos que se adjuntan a esas solicitudes.
- Copias selladas de documentos originales que se acompañan a las solicitudes y escritos.

DERECHOS CIUDADANOS Y 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.

Tramitación de expedientes sancionadores en las siguientes materias:

1. Armas

- Infracciones en materia de tenencia, uso, custodia y / o conservación de las armas y la exhibición de objetos peligrosos para la integridad física de las personas con la finalidad de causar intimidación.
- Infracciones por carecer de la documentación requerida para las armas reglamentarias, por pérdida, negligencia o por la omisión o insuficiencia de medidas para garantizar su conservación.

- Infracciones por tenencia, uso, publicidad y compraventa de armas prohibidas.
- Infracciones graves y leves en materia de artículos pirotécnicos y cartuchería.

2. Drogas

- Sanción por tenencia ilícita y consumo público de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancia psicotrópicas en lugares, vías, establecimientos o transportes públicos.
- Sanción por conductas de tolerancia del consumo ilegal o el tráfico de sustancias tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en locales o establecimientos públicos o la falta de diligencia en orden a impedirlo por parte de los responsables de los mismos.
- Suspensión, por inicio de tratamiento de deshabitación, de sanciones impuestas por la tenencia ilícita o consumo público de drogas.

3. Espectáculos deportivos

- Sanciones por incumplimiento de las normas que regulan los espectáculos deportivos, que impidan su normal desarrollo y produzcan importantes perjuicios para los participantes o para el público asistente.
- Sanciones por el incumplimiento en los recintos deportivos de las medidas de control sobre el acceso, permanencia y desalojo, venta de bebidas e introducción y retirada de objetos prohibidos y el quebrantamiento de otras prohibiciones establecidas en la Ley 19/2007 de 11 de julio y su reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 203/2010.

4. Seguridad ciudadana

- Infracciones por conductas que originen desórdenes graves en las vías, espacios o establecimientos públicos, o causen daños a los bienes de uso público o las que consistan en alterar la seguridad colectiva u originen desórdenes en las vías, espacios o establecimientos públicos o la provocación de reacciones en el público que puedan alterar la seguridad ciudadana.
- Por carencia de registros exigidos en actividades con trascendencia para la seguridad ciudadana como: hospedaje, comercio o reparación de objetos usados, alquiler o desguace de vehículos a motor, compraventa de joyas y metales preciosos.
- Por el incumplimiento de la obligación de obtener la documentación personal o la negativa a entregar ésta, cuando hubiere sido acordada su retirada o retención.
- Infracciones por la celebración de reuniones en lugares de tránsito público o de manifestaciones incumpliendo lo preceptuado en la ley, siempre que tales conductas no sean constitutivas de infracción penal, así como la negativa a disolverlas cuando así sea ordenado por la autoridad.

5. Seguridad privada

- Infracciones a la normativa de la seguridad privada de las empresas de seguridad, personal de seguridad y usuarios de los servicios de seguridad.

AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS

Tramitación de expedientes de:

1. Armas

- Informes gubernativos de licencias de armas tipo «B» dirigidos a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil.

2. Medidas de seguridad

- Autorización de apertura de establecimientos obligados a disponer de medidas de seguridad (bancos, joyerías, locales de compraventa de oro, administraciones de loterías, farmacias, estaciones de servicio, etc.), así como la exención o dispensa de ellas.

3. Seguridad privada

- Autorización para prestar servicio de seguridad mediante vigilantes de seguridad provistos de arma de fuego.
- Aprobación de armeros en los lugares donde prestan servicio vigilantes de seguridad con arma.
- Autorización para la prestación de servicios de vigilancia en polígonos industriales y urbanizaciones.
- Autorizaciones Vigilantes de Seguridad en Espacios Públicos.
- Autorizaciones de videovigilancia.
- Certificaciones de Vigilante Jurado de Seguridad.

4. Otros

- Auxilios de la fuerza pública.
- Informes sobre conducta de penados.
- Precintos de vehículos.
- Nombramiento de Coordinadores de Seguridad en Espectáculos Deportivos.

JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN

Este Órgano cumple una función de ámbito imparcial para la determinación del justo precio de los bienes que son objeto de expropiación forzosa por parte de las distintas Administraciones Públicas:

- Tramitación y resolución de los expedientes de justiprecio remitidos por la Administración General del Estado.
- Tramitación y resolución de los recursos potestativos de reposición interpuestos contra dichas resoluciones.
- Preparación y documentación de los recursos contencioso-administrativos interpuestos ante el Tribunal Superior de Justicia y ejecución de sus acuerdos.

PROTECCIÓN CIVIL

Esta Unidad tiene como objetivo la elaboración, actualización y gestión de protocolos y planes de actuación en diferentes riesgos:

- Información y asesoramiento en materia de protección civil y emergencias.
- Planificación y gestión de emergencias estatales.
- Colaboración con las entidades locales y autonómicas en la gestión de emergencias territoriales.
- Información sobre subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica.
- Tramitación de ayudas en casos de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica.
- Estructuración y gestión territorial de la Red de Radio Emergencia (REMER).
- Participación institucional en los órganos colegiados competentes en materia de Protección Civil.

UNIDAD DE COORDINACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

- Seguimiento y coordinación de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de las situaciones de violencia de Género en la Comunidad de Madrid.

- Coordinación interinstitucional.
- Seguimiento individualizado de cada situación de violencia de género, en especial los casos calificados de mayor riesgo y situaciones de especial vulnerabilidad.
- Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género, identificando las medidas y recursos que funcionan en la Comunidad Autónoma y destinados a la referida protección.
- Información, asesoramiento y derivación de víctimas a los recursos que más se adecúen a sus demandas y necesidades.
- Participación en las campañas de información, sensibilización y prevención de la violencia de género.
- Intervención en el marco del Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos a través de la impartición de cursos, jornadas y charlas entre otros.
- Colaboración con el Servicio de Extranjería y el Área de Trabajo e Inmigración de la Delegación del Gobierno en Madrid, mediante la emisión de informes para la resolución de determinados expedientes administrativos, así como notificación de las resoluciones a las víctimas previa cita.
- Seguimiento de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de las situaciones de trata de mujeres con fines de explotación sexual.
- Funciones en el ámbito de otras formas de violencia contra las mujeres (mutilación genital femenina, matrimonios forzados, etc).

SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

Estas Áreas/Dependencias ejercen desde sus respectivos ámbitos territoriales las funciones de tramitación, elaboración de informes, actuaciones técnicas y demás actividades propias de los servicios integrados, de acuerdo con el R. D. 1330/1997 de 1 de agosto servicios:

Actividades en materia de vigilancia y control de los posibles riesgos para la salud derivados del transporte internacional de viajeros y medios de transporte internacional:

- Función asistencial: riesgos sanitarios en viajes y administración/recomendación de vacunas. Certificado Internacional de Vacunación de la OMS.
- Controles higiénico-sanitarios: control y vigilancia de medios de transporte internacional Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid Barajas y demás recintos aduaneros.

- Policía Sanitaria Mortuoria: control y vigilancia del traslado internacional de cadáveres y restos humanos.
- Aplicación del Reglamento Sanitario Internacional.
- Gestión de tasas: vacunación y controles higiénico-sanitarios.

Actividades en materia de vigilancia y control de los posibles riesgos para la salud derivados de la importación, exportación o tránsito de mercancías:

- Control y Vigilancia higiénico-sanitaria de instalaciones fronterizas de control sanitario de mercancías.
- Tramitación de autorizaciones de instalaciones fronterizas de control sanitario: PIF, Recintos Aduaneros Habilitados (RAH) y almacenes de aprovisionamiento marítimo.
- Inspección, control de las condiciones higiénico-sanitarias y cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas técnico-sanitarias vigentes de productos alimenticios y alimentarios en importación, exportación y tráfico internacional.
- Expedición de certificados e información sanitaria.
- Gestión de autorización de alta en aplicaciones SISAEX IV y TRACEX a los operadores económicos.
- Inspección para la concesión de licencias de funcionamiento, modificación y/o revalidación de dichas licencias, de industrias fabricantes o importadoras de medicamentos, productos sanitarios, cosméticos y biocidas.
- Control sanitario a la importación de medicamentos, productos sanitarios, cosméticos y biocidas.
- Control sanitario a la exportación de medicamentos.
- Control de tráfico ilícito de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.
- Inspección para autorización de instalaciones de laboratorios fabricantes de especialidades farmacéuticas y almacenes importadores de las mismas.

AGRICULTURA

Estas Áreas/Dependencias ejercen desde sus respectivos ámbitos territoriales las funciones de tramitación, elaboración de informes, actuaciones técnicas y demás actividades propias de los servicios integrados, de acuerdo con el R. D. 1330/1997 de 1 de agosto servicios:

- Información, divulgación y atención al público en temas que son competencia del Área: Sistema Nacional de Seguros Agrarios, concurso Premio Alimentos de España, requisitos sanidad animal, requisitos de sanidad vegetal, etc.
- Sanidad Vegetal:
 - Inspección de Sanidad Vegetal en frontera y emisión de certificados fitosanitarios a la importación, exportación y cabotaje de vegetales y productos de origen vegetal.
 - Coordinación Nacional de Sanidad Vegetal
- Inspección de Sanidad Animal:
 - Emisión de certificados veterinarios a la importación y a la exportación de animales, productos de origen animal, medicamentos, prod. zoonosológicos y productos destinados a la alimentación animal.
 - Controles en el Punto de Entrada Aeropuerto Adolfo Suarez-Barajas de Animales de compañía.
 - Emisión de certificados y documentación sanitaria de animales de compañía que viajan a terceros países.
- Unidad de Control en la Comunidad de Madrid del Programa de ayuda alimentaria a las personas más desfavorecidas.
- Unidad de Control para emisión de certificados de carnes de bovino pesado macho destinados a las Islas Canarias dentro del Régimen Especial de Abastecimiento.
- Unidad de Control para emisión de certificados de carnes destinadas a la exportación y con derecho a restitución.
- Acciones de seguimiento, control e información de actividades formativas impartidas por Organizaciones Agrarias, financiadas por el Fondo Social Europeo y por el Ministerio de Agricultura Alimentación y Medio Ambiente.
- Unidad de control de actividades de Promoción Alimentaria organizadas por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Agricultura y por el Fondo Español de Garantía Agraria.

- Control de encuestas de superficies y rendimientos de cultivos para el MAGRAMA en la Comunidad de Madrid.
- Participación en el Jurado Provincial de Expropiación en los que se valoran bienes inmuebles de naturaleza rústica.
- Inspectores de raza de toro de lidia y participación en subastas y concursos ganaderos de razas puras de:
 - Toros de Lidia
 - Ovinos precoces
 - Caballo de Deporte Español
- Controles previos a la autorización de establecimientos de productos zoonosanitarios.
- Tramitación de la cancelación de préstamos hipotecarios concedidos por el extinto IRIDA.

FOMENTO

Funciones desarrolladas por esta Unidad:

- 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 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario.
- Resolución de expedientes sancionadores derivados de la Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de Carreteras.
- 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).
- Adopción de medidas provisionales para la paralización de obras y suspensión de usos no autorizados reguladas en la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario y en la 37/2015, de 29 de septiembre, de Carreteras.
- Coordinar las actuaciones para el seguimiento y control en la elaboración de las estadísticas de edificación y vivienda de los 177 Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, incluido Madrid Capital, de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 29 de mayo de 1989, sobre Estadística de Edificación y Vivienda.

INDUSTRIA

- Información, tramitación y seguimiento de la autorización administrativa y aprobación del proyecto de ejecución para la construcción, modificación, ampliación de instalaciones de distribución, transporte y generación de energía eléctrica de competencia estatal. Emisión del acta de puesta en funcionamiento para su explotación.
- Información, tramitación y seguimiento de las autorizaciones de transmisión de titularidad o cierre de instalaciones eléctricas de competencia estatal.
- Tramitación de la Declaración Utilidad Pública de instalaciones eléctricas de competencia estatal.
- Información, tramitación y seguimiento del procedimiento de evaluación de impacto ambiental de la construcción, modificación y ampliación de las instalaciones eléctricas de competencia estatal. Control del cumplimiento de la declaración de impacto ambiental.
- Información, tramitación y seguimiento del procedimiento de Expropiación Forzosa de bienes y derechos afectados por instalaciones eléctricas de competencia estatal. Levantamiento de Actas Previas a la ocupación forzosa. Consignación de depósitos previos. Hojas de aprecio. Trámite de fijación del justiprecio. Desconsignación de depósitos
- Autorización de obras y construcciones que afecten a la zona de servidumbre de las instalaciones eléctricas de competencia estatal. Tramitación, informe y resolución.
- Información, tramitación y seguimiento de las autorizaciones de instalaciones de gaseoductos, oleoductos, refinerías y parques de almacenamiento de productos petrolíferos de competencia estatal.
- Información, tramitación y seguimiento de las concesiones y permisos de exploración e investigación que sobrepasen el territorio de una Comunidad Autónoma de instalaciones de hidrocarburos de competencia estatal.

- Autorización de obras y construcciones que afecten a la zona de servidumbre de gaseoductos y oleoductos de competencia estatal. Tramitación, informe y resolución.
- Inspección y tramitación de la Autorización de uso y consumo de explosivos, voladuras especiales, almacenamientos especiales, cartillas de artillero.
- Inspección y tramitación de la Autorización de Depósitos de Explosivos.
- Diligencia de Libros-Registro de consumo de explosivos. Apertura. Control. Cierre.
- Control de la Dirección Facultativa y artilleros.
- Tramitación de la Autorización como consumidor habitual de explosivos de ámbito provincial. Informe
- Tramitación de la Autorización como consumidor eventual de explosivos de ámbito provincial. Informe
- Inspección, informe y tramitación de la Autorización de la instalación y la puesta en funcionamiento de fábricas de pirotecnia y cartuchería, talleres de preparación y montaje de espectáculos pirotécnicos, locales de venta de productos pirotécnicos, depósitos industriales y depósitos comerciales de pirotecnia y cartuchería. Expedición de certificados de aptitud pirotécnica
- Tramitación de la Autorización de espectáculos pirotécnicos. Tramitación y control de su notificación.
- Control para Prevención de Accidentes Graves de instalaciones de materias reguladas por el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería y el Reglamento de explosivos.
- Incoación, instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores previstos en el Real Decreto 563/2010, de 7 de mayo, modificado por el Real Decreto 1335/2012, de 21 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.
- Informe y Autorización de destrucción de explosivos y material pirotécnico incautado o caducado.
- Autorización de fábricas de armas, armerías, campos, galerías y polígonos de tiro. Inspección e Informe preceptivo previo.
- Incautación de residuos y material nuclear y radiactivo. Emisión de informe de intervención.
- Asesoramiento a la Intervención General del Estado para la comprobación material de inversiones para su recepción por la Administración General del Estado. Emisión del Acta de Recepción.
- Inspección y emisión del Certificado de Explotación de patentes y modelos de utilidad.
- Distribución de impresos y remisión de solicitudes de registro industrial. Información al público.

- Seguimiento y control de las ayudas de investigación científica, técnica, de reindustrialización e innovación y otros. Visita de inspección y emisión Informe Técnico.
- Gestión del cobro de tasas administrativas sobre instalaciones y actividades de Industria y Energía de competencia estatal.

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:
 - Modalidades, etapas y especialidades de enseñanza, número de cursos...
 - Inclusión de los aspectos básicos del currículo.
 - Cumplimiento de las condiciones para la obtención de los títulos correspondientes y de los efectos académicos o profesionales de los mismos.
 - Cumplimiento de las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio de los derechos y deberes en materia de educación.
 - Adecuación de la concesión de las subvenciones y becas a los criterios generales que establezcan las disposiciones del Estado.
- Gestión de homologaciones y convalidaciones de estudios extranjeros no universitarios de sistemas educativos con tablas de equivalencias por los correspondientes españoles. Entrega de las correspondientes credenciales.
- Para estos mismos sistemas educativos extranjeros, gestión y certificación de su equivalencia por 2.º o 3.º de E. S. O. del sistema educativo español a efectos laborales.
- Entrega de títulos universitarios procedentes de universidades de otras comunidades autónomas.
- Recepción y envío de solicitudes de expedición de títulos de especialistas sanitarios. Recepción y entrega de los mismos.
- Coordinación del Plan Director para la convivencia y la mejora de la seguridad en los centros educativos y sus entornos.
- Información al ciudadano sobre los temas de nuestra competencia.

TRABAJO

Por Real Decreto 2725/1998, de 18 de diciembre, se produce la integración de los servicios de las Direcciones Provinciales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno. Recientemente, el Real Decreto 942/2010, de 23 de julio de reestructuraciones de diversas Áreas funcionales integradas en las Delegaciones del Gobierno ha derogado los artículos 2 y 3 de esta norma y prevé que en cada Delegación del Gobierno, se constituirá un Área de Trabajo e Inmigración organizándose en dependencias provinciales integradas en la correspondiente Subdelegación del Gobierno.

- Reconocimiento o denegación de la responsabilidad del Estado sobre los salarios de tramitación y sus cuotas de cotización a la Seguridad Social.
- Resolución de los procedimientos administrativos sancionadores derivados de Actas de Infracción en los casos de contratación de trabajadores extranjeros sin la correspondiente autorización administrativa.
- Tramitación de la condecoración «Medalla al Mérito en el Trabajo».
- Autorizaciones de residencia y trabajo del contingente anual de trabajadores extranjeros.

Oficina de Extranjería

Concesión o denegación, en aplicación de la normativa vigente de:

- Autorización y renovación de residencia temporal y trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo en el marco de prestaciones transnacionales de servicios.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo para investigación.
- Autorizaciones para trabajar y excepciones a las mismas.
- Prórroga de estancias de corta duración.
- Autorización de residencia temporal no lucrativa y reagrupación familiar.
- Arraigo y otras circunstancias excepcionales.
- Autorización de residencia de larga duración Unión Europea.
- Autorización de estancia por estudios, movilidad de alumnos, prácticas no laborales o servicios de voluntariado y autorización de trabajo a titulares de esta autorización.

- Modificación de las situaciones de los extranjeros en España.
- Autorización de residencia de menores.
- Informes gubernativos (para visados de estudios, tratamiento médico y vacaciones de menores).
- Informes gubernativos para adopciones internacionales.
- Resoluciones de expedientes sancionadores por la comisión de infracciones graves o muy graves de la ley de extranjería.
- Información y atención al público sobre los trámites anteriormente enumerados.

Sección de Emigración

- Atención a la emigración. Emisión de Certificados de Emigrantes Retornados. Información y gestión de ayudas a emigrantes retornados.
- Tramitación de las prestaciones económicas de la Ley 3/2005 para «Niños de la guerra».
- Información y recepción de solicitudes de Pensiones Asistenciales de Ancianidad a favor de los españoles retornados. Fe de Vida y Declaración Anual de Ingresos para renovación de dichas prestaciones.
- Asistencia Sanitaria: Tramitación del derecho a la asistencia sanitaria de los emigrantes españoles trabajadores por cuenta ajena en el exterior y de los familiares a su cargo, durante sus estancias en España.
- Información sobre el derecho de los emigrantes al beneficio de asistencia sanitaria en España y en el exterior.
- Tramitación de ayudas dirigidas a atender situaciones de extraordinaria necesidad de españoles retornados (Real Decreto 1493/2007).
- Información y recepción de solicitudes de pensiones asistenciales de ancianidad a favor de españoles retornados (Real Decreto 8/2008). Fe de Vida y declaración anual de ingresos para la renovación de dichas prestaciones.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas recogidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, son los siguientes:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

En cuanto a los derechos que tienen los interesados en un procedimiento administrativo, estos son los siguientes según el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
- d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución
- f) 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.
- g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:

- a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
- b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

En general, para todos los servicios y competencias atribuidas a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, los ciudadanos y usuarios pueden participar y colaborar en las mejoras de la prestación de los servicios utilizando cualquiera de los siguientes medios o canales:

- La expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen y cuyo fin es medir el grado de satisfacción de los ciudadanos.
- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la presente carta y en la legislación vigente.
- Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios

QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

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

- Personalmente, en escrito dirigido a la Unidad de Gestión de Quejas y Sugerencias de la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid, 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, n.º 65, 28010. Madrid.
- Por correo electrónico. En este caso deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado y se dirigirán a la siguiente dirección de correo electrónico: quejasysugerencias.dgmadrid@correo.gob.es

En el plazo de veinte días hábiles, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará al interesado de las actuaciones realizadas.

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

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 condicionan 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.

NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS

Una de las principales características de la Administración es el principio de legalidad que significa que la organización está sometida a las leyes y normas que configuran el ordenamiento jurídico. Se aconseja que se consulten los siguientes textos legales en su versión consolidada donde se encuentran debidamente actualizados.

A continuación se señalan las principales normas que inciden en la organización y en la prestación de servicios de la Delegación y Subdelegación:

Normas de aplicación general

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE n.º 295 de 10 de diciembre de 2013).
- Ley Orgánica 15/ 1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 59/ 2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- 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 209/2003, 21 de febrero, por el que se regulan los registros y notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de aportación de certificados por los ciudadanos.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, pro el que se establece el marco general para la mejora de la calidad la Administración General del Estado.
- Real Decreto 522/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la aportación de fotocopias de documentos de identidad en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Real Decreto 523/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento, como documento probatorio del domicilio y residencia, en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

Normas organizativas

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de integración de servicios periféricos y de estructuras de las Delegaciones de Gobierno. Y la Orden del Ministerio de Presidencia de 7 de noviembre de 1997, por el que se desarrolla el anterior Real Decreto.
- Real Decreto 2725/1998, de 18 de diciembre, de integración de las Direcciones Provinciales de Trabajo, Seguridad Social y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno.

Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos

- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la Ley Orgánica 4/2000.
- 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.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de seguridad privada.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el reglamento de armas.
- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de explosivos.
- Real Decreto 863/1985, de 2 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Normas Básicas de seguridad minera.

- Orden del Ministerio de Industria y Energía de 26 de marzo de 1986, que aprueba las Instrucciones Técnicas Complementarias en materia de Explosivos.
- Orden PRE/174/2007, de 31 de enero, por la que se actualizan las instrucciones técnicas complementarias núms. 8, 15, 19 y 23 del Reglamento de Explosivos.
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de carreteras.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, que aprueba el Reglamento General de Carreteras.

Protección Civil

- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- 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, modificado por el Real Decreto 477/2007, de 13 de abril.
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.

Jurado Provincial de Expropiación

- Ley de 16 de diciembre de 1954 de Expropiación Forzosa
- Real Decreto de 26 de abril de 1957, Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Real Decreto 1492/2011, de 24 de octubre, por el que se aprueba el reglamento de Valoraciones de la Ley del Suelo.

Unidad contra la violencia sobre la mujer

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (modificada por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia).
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica.

- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.
- Plan de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género y El Catálogo de Medidas Urgentes.
- La Instrucción conjunta de los Ministerios de Justicia, del Interior, de Hacienda y Administraciones Públicas, de Empleo y Seguridad Social y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, sobre el funcionamiento de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, de 13 de junio de 2013.

Fomento

- Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, y su Reglamento de desarrollo;
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de Carreteras.

Alta Inspección de Educación

- Ley Orgánica 8/ 1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la educación.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre de mejora de la calidad educativa.
- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible.
- Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 104/1988, de 29 de enero, sobre homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación no universitaria.
- Orden de 14 de marzo de 1988 para la aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto 104/1988, de 29 de enero, sobre homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación no universitaria.

- Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, y la Directiva 2006/100/CE, del Consejo, de 20 de noviembre de 2006, relativas a reconocimiento de cualificaciones profesionales, así como a determinados aspectos del ejercicio de la profesión de abogado.
- Orden EDU/1603/2009, de 10 de junio, por la que se establecen equivalencias con los títulos de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria y de Bachiller regulados en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.
- Orden de 16 de abril de 1990 sobre legalización de documentos académicos españoles que han de surtir efectos en el extranjero.
- Real Decreto 696/2007, de 1 de junio, por el que se regula la relación laboral de los profesores de religión prevista en la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Industria

- Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental.
- 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.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- 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.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.
- Real Decreto 563/2010, de 7 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería, queda derogado por el Real Decreto 898/2015, sin perjuicio de su aplicación en los términos previstos en las disposiciones transitorias primera, segunda y tercera y en la disposición final cuarta del citado Real Decreto.
- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, Reglamento de explosivos y modificaciones posteriores.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.

- 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/CD del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2003, sobre normas comunes para el mercado interior de gas natural.
- Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.
- Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.
- Real Decreto 1836/1999, Reglamento sobre instalaciones nucleares y radiactivas
- Real Decreto 863/1985, de 2 de abril, Reglamento General de Normas Básicas de Seguridad Minera e Instrucciones Técnicas Complementarias de desarrollo.

Agricultura

- Sanidad Vegetal:
 - Constitución Española: art. 149.1.16.^a «La Sanidad Exterior es competencia del Estado».
 - Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de Sanidad Vegetal.
 - Directiva 2000/29 relativa a medidas de protección consta la introducción en la comunidad de organismos nocivos para los vegetales o productos vegetales y contra su propagación en el interior de la Comunidad
 - Real Decreto 58/2005, de 21 de enero, por el que se adoptan medidas de protección contra la introducción y difusión en el territorio nacional y de la Comunidad Europea de organismos nocivos para los vegetales o productos vegetales, así como para la exportación y tránsito hacia países terceros.
- Sanidad Animal:
 - Constitución Española: art. 149.1.16.^a «La Sanidad Exterior es competencia del Estado».
 - Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal.
 - Real Decreto 1430/1992 en base a la Directiva 91/496/CEE establece los principios relativos a la organización de los controles veterinarios de los animales que se introducen en la Comunidad procedentes de terceros países.

- Real Decreto 1977/1999, en base a la Directiva 97/78/CE y 97/79/CE por el que se establecen los principios relativos a la organización de los controles veterinarios sobre los productos procedentes de países terceros.
- Directiva 97/78/CE por el que se establecen los principios relativos a la organización de controles veterinarios de los productos de origen animal que se introduzcan en la comunidad procedentes de países terceros.
- Decisión 2001/812/CE fija las condiciones de autorización de los puestos de inspección fronterizos encargados de controles veterinarios.
- Decisión de la comisión 2009/821/CE establece la lista de los puestos de inspección fronterizos autorizados para el control veterinario de animales y prod. de origen animal.
- Reglamento (CE) 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 en los puestos de inspección fronterizos.
- Reglamento (UE) 576/2013 relativo a los desplazamientos sin ánimo comercial de animales de compañía.
- Real Decreto 993/2014 por el que se establece el procedimiento y los requisitos de la certificación veterinaria oficial para la exportación.
- Programa de Ayuda Alimentaria a las personas mas desfavorecidas:
 - Reglamento UE 223/2014 relativo al Fondo de Ayuda Europea para las personas mas desfavorecidas.
 - Decisión de Ejecución de la Comisión de 17 de diciembre de 2014 por el que se aprueba el Programa Operativo sobre ayuda alimentaria para España.
 - Resolución de 25 de febrero de 2015 del F. E. G. A. por la que se establece el procedimiento para la designación de las organizaciones asociadas de distribución y los requisitos que deben cumplir las organizaciones asociadas de reparto encargadas de la distribución de alimentos en el marco del programa de ayuda alimentaria a las personas mas desfavorecidas.
- Certificación de carne de bovino pesado macho:
 - Reg. 433/2007 de la Comisión por el que se establecen las condiciones para la concesión de restituciones especiales a la exportación en el sector de la carne de vacuno.

- Reg. 1359/2007 de la Comisión por el que se establecen las condiciones de concesión de restituciones especiales a la exportación para determinadas carnes de vacuno deshuesadas.
- Decisión 91/314/CEE por la que se establece un programa de opciones específicas por la lejanía y la insularidad de las islas Canarias (POSEICAN).
- Control de actividades formativas en el medio rural:
 - Orden Ministerial del M.º de Agricultura por las que se convocan ayudas a programas plurirregionales de formación dirigidos a los profesionales del medio rural.
- Inspectores de raza:
 - Real Decreto 2129/2008 por el que se establece el Programa nacional de conservación y fomento de las razas ganaderas.
 - Resolución del 11 de febrero del 2015 del M.º de Agricultura por la que se designan inspectores de razas.

Sanidad

- Decisión 2009/821/CE de 28 de septiembre de 2009 por la que se establece una lista de puestos de inspección fronterizos autorizados y se disponen determinadas normas sobre las inspecciones efectuadas por los expertos veterinarios de la Comisión, así como las unidades veterinarias de Traces.
- Reglamento 852/2004 del Parlamento europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios.
- Reglamento 853/2004 del Parlamento europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal.
- Reglamento 854/2004 del Parlamento europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas para la organización de controles oficiales de origen animal destinados al consumo humano.
- Reglamento Sanitario internacional 2005.
- Ley 17/1967, de 8 de abril, por la que se actualizan las normas vigentes sobre estupefacientes y adaptándolas a lo establecido en el convenio de 1961 de Naciones Unidas.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 4/2009, de 15 de junio, de control de precursores de drogas.
- Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.

- Decreto 2263/1974, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria.
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y producción agroalimentaria.
- Real Decreto 1418/1986, de 13 de junio, sobre funciones del ministerio de Sanidad y consumo en materia de sanidad exterior.
- Real Decreto 1977/1999, de 23 de diciembre, por el que se establecen los principios relativos a la organización de controles veterinarios sobre los productos procedentes de países terceros.
- Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos.
- Real Decreto 1275/2011, de 16 de septiembre, por el que se crea la Agencia Estatal «Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios».
- Real Decreto 1662/2000, de 29 de septiembre, sobre productos sanitarios para diagnóstico «in vitro».
- Real Decreto 437/2002, de 10 de mayo, por el que se establecen los criterios para la concesión de licencias de funcionamiento a los fabricantes de productos sanitarios a medida.
- Real Decreto 1345/2007, de 11 de octubre, sobre medicamentos de uso humano.
- Real Decreto 1591/2009, de 16 de octubre, por el que se regulan los productos sanitarios.
- Orden de 20/01/94 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.
- Convención única de 1961 sobre estupefacientes, enmendada por el Protocolo que modifica la Convención única de 1961 sobre estupefacientes. Nueva York, 8 de agosto de 1975.
- Convenio sobre sustancias psicotrópicas de 1971 modificado por Convención de 1988 sobre tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas.

Trabajo

- Ley 3/2005, de 18 de marzo, por la que se reconoce una prestación económica a los ciudadanos de origen español desplazados en el extranjero durante su minoría de edad, como consecuencia de la Guerra Civil y que desarrollaron la mayor parte de su vida fuera del territorio nacional.
- Ley 4/2006 de 14 de diciembre, del Estatuto de la ciudadanía española en el exterior.
- Real Decreto 418/2014, de 6 de junio, por el que se modifica el procedimiento de tramitación de las reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido.

- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Oficina de Extranjería

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, de sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- 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.
- Ley 45/1999, de 29 de noviembre, sobre desplazamiento de trabajadores en el marco de una prestación de servicios transnacionales.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia de ciudadanos de los Estados Miembros de la Unión europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

Otras disposiciones

- Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.

NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

La declaración de compromisos de calidad constituye el núcleo de una Carta de Servicios y lo que aporta un valor añadido sobre lo establecido por la normativa vigente y señala una mejora continua de la prestación de los servicios. Por eso, la Delegación del Gobierno en Madrid se compromete a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles 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. 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, las no concertadas en un plazo máximo de 48 horas.
- Contestación de quejas y sugerencias recibidas, en un plazo inferior a 15 días hábiles.

INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Delegación y Subdelegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid:

- 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 un plazo máximo 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.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

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.

MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

Como compromiso general de actuación de los empleados públicos de la Delegación y Subdelegación del Gobierno, se asumen los valores constitucionales de legalidad, objetividad, eficacia y servicio a los ciudadanos, a cuyo efecto se señalan los siguientes objetivos de gestión:

- Asegurar la aplicación de los principios y normas que tienen por finalidad garantizar la igualdad de género en el ámbito de la Administración General del Estado.
- Actualizar permanentemente las bases de datos y la información disponible, para mejorar la calidad de este servicio.
- Facilitar la información y comunicación de los ciudadanos con la Delegación del Gobierno, a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos, con respeto de las garantías y requisitos de cada procedimiento. Garantizar que el servicio de información se realizará con criterios de trato personalizado y respeto a la confidencialidad.
- Impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de la actividad y el ejercicio de las competencias atribuidas a la Subdelegación del Gobierno.
- Cooperar con otros organismos y Administraciones **Públicas**, con el objetivo de facilitar la gestión de los procedimientos que pudieran afectar a competencias compartidas.
- Evaluar, de forma continua, los niveles de calidad de los servicios que se prestan, a partir de los compromisos declarados, la percepción de los usuarios sobre los servicios que reciben y los programas de mejora que se establezcan.
- Garantizar que los servicios de la Delegación se prestarán de acuerdo a los principios de neutralidad, imparcialidad y transparencia, con criterios de responsabilidad profesional y respeto a los principios de legalidad e interdicción de la arbitrariedad.
- Dotar a la Delegación del Gobierno de condiciones óptimas de accesibilidad al edificio y a sus instalaciones.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Siguiendo la estructura fijada por el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, dentro de la presente Carta de Servicios, se incluyen los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y de prevención de riesgos laborales con que cuenta esta Delegación del Gobierno de la Administración General del Estado:

- Sistemas normalizados de gestión de la calidad
- Realización de encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios, con carácter semestral.
- Autoevaluaciones periódicas siguiendo el Modelo EFQM de Excelencia, implantando desde el año 2006.
- Sistema de información mensual de cada una de las unidades, en el que se recojan los siguientes datos:
 - Número de expedientes tramitados en el mes en cada una de las materias.
 - Número de expedientes acumulados a lo largo del año.
 - Número de expedientes tramitados durante los últimos doce meses.
 - Desviación respecto a los datos del año anterior.
 - Quejas y sugerencias presentadas.
 - Demora media en la tramitación de los procedimientos.
 - Número de expedientes en trámite.
- Formación del personal, en las distintas materias que afectan a la Delegación especialmente en relación con las nuevas tecnologías.
- Incorporación, en su caso, de las mejoras que se deriven de las quejas y sugerencias que se puedan presentar.

Gestión del Medio Ambiente

Programa de ahorro energético dirigido al control del consumo de:

- Energía eléctrica en iluminación interior y exterior (control de encendido, instalación de bombillas de bajo consumo, apagado de aparatos eléctricos e informáticos, limitación en el uso de los sistemas de climatización y aire acondicionado, etc.).
- Combustibles en el uso de vehículos oficiales.
- Ahorro en el consumo de agua.

Medidas para el tratamiento de residuos generados en la Delegación y Subdelegación:

- Papel y cartón.
- Tóner y combustible de informática, y pilas.
- Traslado del material fuera de uso a los «puntos limpios» establecidos.

Prevención de Riesgos Laborales

- En materia de prevención de riesgos laborales se desarrollan las siguientes actuaciones:
- Evaluación de riesgos de los distintos puestos de trabajo.
- Plan de Emergencia y Evacuación. Plan de Autoprotección.
- Investigación de los accidentes de trabajo que se produzcan.
- Está constituido el Comité de Seguridad y Salud de la Administración Periférica del Estado.

HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES

Horarios de atención al público:

- Oficina de Información y Registro. En C/ García de Paredes, 65. 28010 Madrid

Horario continuado de atención presencial

De 9:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes

De 9:00 a 14:00 horas, los sábados

Periodo estival (16 de junio a 15 de septiembre):

De 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes

De 9:00 a 14:00 horas, los sábados.

- Oficina de Extranjería, sedes:

C/ Silva, 19, 28004 Madrid.

C/ García de Paredes, 65, 28071 Madrid.

C/ Manuel Luna, 29, 28020 Madrid.

Avda. Plaza de Toros, 14, 28025 Madrid. Barrio de Carabanchel

C/ San Nicasio, 31. 28911 Leganés (Madrid).

C/ Fuego, 26. Alcobendas

HORARIO de atención: Presentación de solicitudes, EXCLUSIVAMENTE con cita previa

HORARIO DE INVIERNO

De 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, de lunes a jueves

De 9:00 a 14:00 horas, los viernes.

HORARIO DE VERANO

De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

- Oficina del Área Funcional de Sanidad y Política Social. En C/ Francisco Silvela, 57. 28028 Madrid

Centro de Vacunación Internacional

- De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

Direcciones telemáticas

Sede electrónica:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Direcciones telefónicas:

- Los teléfonos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano. Registro General son: 912 729 290; 91 272 90 00
- 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.
- 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.

Unidad	Dirección postal y de correo electrónico	Teléfono	Fax
Secretaría General.	C/ Miguel Ángel, 25 secretario_general.madrid@correo.gob.es	912 729 125	912 729 190
Vicesecretaría General	C/ García de Paredes, 65 vicesecretaria_general.madrid@correo.gob.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	913 293 584
	Sanidad Animal Barajas	912 729 751	913 291 744
	Sanidad Vegetal Barajas	912 729 750	
Área Funcional de Alta Inspección de Educación	C/ García de Paredes, 65 educacion.madrid@correo.gob.es	912 729 138	912 729 190
Área Funcional de Fomento	C/ García de Paredes, 65 fomento.madrid@correo.gob.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.fcasil.madrid@correo.gob.es	912 729 474	912 729 445
		Cita Previa: 912 729 441	
		Información Sanitaria: 912 729 435	
	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@correo.gob.es	912 729 6 19	912 729 786
Inspección Farmacia Barajas Av. de la Hispanidad s/n sfarmacia.madrid@correo.gob.es	912 729 771	912 729 785	
Sanidad Exterior. T-2 Viajeros Aeropuerto de Madrid-Barajas		913 937 103	913 010 853

Unidad	Dirección postal y de correo electrónico	Teléfono	Fax
Área Funcional de Trabajo e Inmigración.			
Oficina de Extranjeros	C/ Silva, 19 y C/ García de Paredes, 65 CONSULTAS: inicial.madrid@correo.gob.es arraigo.madrid@correo.gob.es renovaciones.madrid@correo.gob.es incidencias.arraigo.madrid@correo.gob.es informacion.extranjeros.madrid@correo.gob.es menores.madrid@seap.minhap.es rfamiliar.madrid@correo.gob.es	912 729 500 902 022 222	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/ Manuel Luna, 29	912 729 914	915 702 927
Autorizaciones Administrativas	C/ García de Paredes, 65 autorizaciones.madrid@correo.gob.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@correo.gob.es	912 729 242	912 729 297
Recursos Económicos	C/ García de Paredes, 65 contratacion.madrid@correo.gob.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@correo.gob.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@correo.gob.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 dreunion.madrid@correo.gob.es	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

PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Se presentan a continuación los mapas con la ubicación y la forma de acceder en transporte público a las oficinas de la sede central de la Delegación y Subdelegación del Gobierno, las Áreas Funcionales de Sanidad y Política Social y Trabajo e Inmigración. Si desea conocer cómo acceder al resto de las oficinas se ruega contacte con la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.



- Oficinas de la sede central de la Delegación del Gobierno en **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)
 AUTOBUSES: Autobuses de las líneas: 5, 12, 16, 45, 61, 127, 147 y 150
 TREN DE CERCANÍAS: Estación de Nuevos Ministerios.
- Oficinas del Área de Trabajo e Inmigración y Oficina de Extranjeros en **C/Silva, 19**:
 METRO: Estaciones de Callao (líneas 3 y 5) y de Santo Domingo (línea 2)
 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
 TREN DE CERCANÍAS: Estación de Sol.
- Oficinas del Área de Sanidad y Política Social en **C/ Francisco Silvela, 57**:
 METRO: Estación de Diego de León (líneas 4, 5 y 6).
 AUTOBUSES: Líneas: 12, 26, 61, 72, 73, C1

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@correo.gob.es