



Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

CARTA DE SERVICIOS

Concejalía de Inmigración

Diciembre 2025

INTRODUCCIÓN

La principal misión de la concejalía de Inmigración es la Promoción de la integración de inmigrantes y la sensibilización de la sociedad torrejonera como ciudad solidaria y hospitalaria con todas aquellas personas que, por cualquier motivo, han llegado a nuestra tierra; y ese gran valor que nos define no podemos perderlo, todo lo contrario, tenemos que seguir fortaleciéndolo.

SERVICIOS PRESTADOS

- Servicio permanente de información, asesoramiento y derivación a los servicios pertinentes, dirigido a la población extranjera y que aborda cuestiones tan amplias como las relacionadas con la regularización de la situación administrativa en España (permisos de trabajo y residencia), el acceso a los servicios y recursos de bienestar social (salud, educación, servicios sociales,...), la gestión de trámites básicos (inscripción en el padrón municipal de habitantes, solicitud de becas, licencias, homologación de títulos,...), el asesoramiento sobre los sistemas públicos de Bienestar (acceso al sistema sanitario, obtención de tarjetas sanitarias, cambio de tarjeta solidaria europea por española, acceso al sistema educativo,...). Así como todas aquellas dudas que surgen al extranjero en relación con el acceso a los sistemas públicos y privados de Bienestar.
- Servicio de atención permanente y fomento del asociacionismo entre la población extranjera, consistente en informar y asesorar sobre los trámites y gestiones necesarias para la formación y desarrollo de una asociación, así como apoyo al funcionamiento de éstas.

CATÁLOGO DE SERVICIOS Y PRESTACIONES

- Servicio de información: este servicio tiene como objetivos centralizar la información de los recursos de Torrejón de Ardoz, ser un referente en la resolución de cuestiones planteadas por la población en general en materia de convivencia y servir como ventana de la Concejalía de Inmigración al municipio. Se atiende con cita previa y también telefónicamente.
- Servicio Técnico de Convivencia: se trata de un servicio especializado en solventar problemas relacionados con la convivencia a través de la mediación. La mediación es una técnica de solución de problemas, ágil y flexible en la que las partes exploran soluciones satisfactorias para ambos. Se trata de un proceso voluntario y confidencial que busca soluciones, no culpables, y en el que prevalece el diálogo frente a la confrontación. El servicio está a disposición de toda la población y es de carácter gratuito. La atención presencial es con cita previa. También se atiende telefónicamente. Este servicio tiene como propósito impulsar la convivencia en Torrejón de Ardoz y está dirigido a ciudadanos que solicitan atención individual indistintamente de su nacionalidad, atención colectiva a comunidades de propietarios, mancomunidades, asociaciones vecinales y/o profesionales del ámbito educativo o social.
- Servicio de Orientación Jurídica: servicio gratuito de información, orientación, apoyo y asesoramiento legal especializado en materia de extranjería y en supuestos de conflictos vecinales, mediación y convivencia, con el fin de facilitar la integración de las personas, sobre todo inmigrantes. La finalidad es ayudar al inmigrante a realizar los trámites correspondientes para la consecución de los permisos de trabajo y residencia que garanticen su estancia y les permitan ser sujetos de los derechos y obligaciones propios de cualquier ciudadano, consiguiendo de esta manera que el inmigrante no sea sólo objeto de integración, sino parte activa de la misma.
- Servicio de traducción e interpretación: Dirigido a mejorar el acceso a la información de la población que desconoce el idioma castellano y facilitar a los empleados públicos y de otras instituciones la comunicación con sus usuarios, la Concejalía cuenta con intérpretes en cinco idiomas -rumano, inglés, árabe, ucraniano y francés- los cuales están disponibles gratuitamente para todas las instituciones públicas, entidades sin ánimo de lucro y vecinos en general que

precisen del mismo. Las traducciones no tienen carácter oficial y deben solicitarse en las oficinas.

- Programación del curso “Conoce tus Leyes”: Dicho programa consta de 4 módulos que se imparten periódicamente con carácter gratuito y previa inscripción en la Concejalía de Inmigración. Se expide certificado tras su finalización y el objetivo es proporcionar al inmigrante un conocimiento de las instituciones y normativa española como requisito imprescindible para su integración en nuestro país.
- Elaboración de Informes de Inserción Social y de Vivienda: Dichos informes se elaboran por técnicos de la Concejalía de Inmigración de forma rigurosa y conforme a la normativa establecida al respecto.
- Realización de “Actividades para la Integración y Convivencia”: estas actividades se realizan periódicamente en la Concejalía de Inmigración con carácter gratuito y previa inscripción, tales como clases de español dirigidas a personas que desconocen o no manejan con soltura el idioma español, orientación laboral básica dirigida a la población con especial dificultad para incorporarse al mundo laboral, programa de talleres y cursos dirigido a población con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y habilidades sociales que faciliten su integración y creación de espacios de convivencia y puntos de encuentro que promuevan el conocimiento entre los vecinos del municipio.
- Información y atención a Asociaciones o Entidades sin ánimo de lucro: el asociacionismo constituye un vehículo importante para la progresiva socialización y asunción de responsabilidades por parte de todas y todos los ciudadanos, por lo que la Concejalía de Inmigración trabaja para proporcionar apoyo a las asociaciones de nuestro Municipio relacionadas con el ámbito de la Inmigración, la Cooperación al desarrollo y la sensibilización sobre la misma y sus orígenes.
- Área de Cooperación: las iniciativas de Cooperación al desarrollo del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz se configuran como propuestas públicas que se enmarca dentro de la Cooperación descentralizada. El Área de cooperación tiene como fundamento y objetivo final de cada una de sus acciones la lucha contra la pobreza, entendida como aquella situación de carencia de oportunidades, capacidades y opciones para sostener un nivel de vida digno.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- Recibir una atención adecuada a sus necesidades, valorando la situación en la que se encuentren en relación a los aspectos individuales y familiares.
- Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y, si lo requiere por escrito, sobre las consultas realizadas.
- Todos los asuntos deberán ser tratados de forma confidencial entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Acceder a los Servicios Sociales del Ayuntamiento, sin discriminación por razón de edad, etnia, sexo, estado civil, religión, ideología, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Formular sugerencias, reclamaciones, o quejas sobre el servicio, y recibir una respuesta en el plazo establecido.

RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA

- Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo un uso responsable de los mismos.
- Facilitar a la Administración Pública información veraz de los datos personales, familiares, económicos y patrimoniales necesarios.
- Cumplir con el horario, normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se les presten servicios sociales.

MECANISMOS O MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico inmigracion@ayto-torrejon.es
- En la sección “contactar” de la Web Municipal del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz www.ayto-torrejon.es
- Atención al ciudadano 010.

NORMATIVA

- Constitución Española de 1978.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, de reforma de la 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 la Ley Orgánica 4/2000, sobre Derechos y Libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por la Ley Orgánica 2/2009.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Reglamento 2016/679, de 27 de abril de 2016, del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 6/1995, de 28 de marzo, de la Comunidad de Madrid, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia.
- Ley Orgánica 1/1996, del 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 2/2016, de 29 de marzo, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad de Madrid.
- Ley 3/2018, de 22 de junio, de modificación de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto Ley 9/2018, de 3 de agosto, de Medidas Urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.
- Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.
- Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.
- Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.
- Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid.
- Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las Oficinas de Registro.

- En el correo electrónico inmigracion@ayto-torrejon.es

DATOS COMPLEMENTARIOS

Paseo de la estación nº 2 local.

Teléfono: 91 678 19 10

Fax: 91 678 12 65

inmigracion@ayto-torrejon.es

Horario: De lunes a viernes de 09:30 a 14:00 horas

Cerrado en el mes de agosto



Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

www.ayto-torrejon.es

Diciembre de 2025