



El futuro
es de todos

Cancillería
Consulado de Colombia
en Madrid

Guía del Inmigrante colombiano

en Madrid





Contenido

Presentación

¿Qué tipo de visas otorga?.....	4
¿Ante quién se debe presentar la solicitud de visa?.....	6
Registro ante las oficinas consulares colombianas.....	7
¿Qué se debe tener en cuenta si viaja con un menor?.....	7
¿Quiénes tienen derecho a trabajar?.....	8
¿Cómo encontrar trabajo?.....	10
¿Cómo se accede a los servicios médicos?.....	10
El sistema de seguridad social (seguros y subsidios).....	11
La seguridad social para la familia y los niños.....	12
El sistema educativo.....	12
La universidad.....	13
¿Dónde ofrecen orientación para estudiantes universitarios	
Homologación: educación superior, diplomas escolares extranjeros	
y valoración de certificados.....	15
¿Dónde se puede recibir información sobre creación de empresa?.....	18
Servicios de asesoría y orientación.....	20
Mujeres embarazada	
Adopción.....	21
Refugio y asilo	
Personas sin hogar.....	22
Trata de personas y tráfico de migrantes.....	23
Depresión	
Drogadicción.....	24
Enfermedades crónicas.....	24
Problemas familiares (violencia doméstica y divorcio).....	25
Hogares para mujeres.....	26
Asociaciones de colombianos.....	28
¿Dónde encontrar abogados?.....	30
Números de emergencia y otros servicios.....	30
Servicios públicos - Empresas suministradoras.....	31
Servicios de transporte	
Iglesias que ofrecen culto en español.....	33
Oficina de objetos perdidos	



| Presentación

Estimados colombianos:

La GUÍA DEL INMIGRANTE COLOMBIANO es una iniciativa que brinda herramientas e información sencilla y práctica, de apoyo a los inmigrantes en el país de acogida.

En este espacio se han incluido los principales aspectos que un inmigrante debe conocer sobre el lugar al que llega, se han reseñado las entidades y organizaciones prestadoras de servicios, colegios, universidades, etc., que ofrecen servicios en español, o se destacan por su trabajo con la comunidad latina, con trayectoria y reconocimiento. La información de las entidades públicas corresponde a su competencia temática.

Este documento es una guía básica de orientación. Debe tenerse en cuenta que, aunque los enlaces suministrados se encuentran vigentes, algunos de los procedimientos, requisitos, vínculos e información cambian o pueden cambiar con el transcurso del tiempo, y además no abarca la totalidad de la información.

Desde la Dirección de Asuntos Migratorios y Consulares de la Cancillería esperamos que esta guía sea de utilidad para nuestros connacionales y por favor, recuerden la importancia de diligenciar su registro consular en el consulado más cercano si se encuentra en otro país; los datos personales que se suministran son de carácter confidencial y se manejan de acuerdo con las leyes pertinentes únicamente para propósitos de localización en caso de emergencia, contacto con el consulado, actividades de interés para la comunidad y estadísticas.

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano



¿Qué tipo de visas otorga?



Corta duración:

Los colombianos no necesitamos visa para las entradas de corta duración, pero a la entrada al país se debe tener lo siguiente:

- Tiquete de regreso con la fecha no superior a 90 días.
- Reserva hotelera paga por los días de la instancia o carta de Invitación sellada por la Policía.
- Suficiente dinero para manutención.
- Póliza de salud.

Podemos permanecer en España por un periodo ininterrumpido o una suma de periodos sucesivos cuya duración no exceda de 90 días por semestre, contados a partir de la fecha de la primera entrada.

La permanencia en España no podrá superar los 90 días.

No se puede trabajar durante este periodo.

Mayor a 90 días:

Cuando la duración de la estancia sea superior a 90 días es necesario tramitar el visado específico, para desarrollar las actividades de carácter no laboral señaladas a continuación:

- Realización o ampliación de estudios en un centro de enseñanza autorizado en España, tiempo completo siempre que conduzca a la obtención de un título o certificado de estudio.
- Realización de actividades de investigación o formación.
- Participación en un proyecto de movilidad de alumnos, para seguir un programa de enseñanza secundaria y/o bachillerato en un centro certificado oficialmente.
- Realización de prácticas no laborales. Prestación de un servicio de voluntariado.



Larga duración.

Caben dos modalidades:

1. Residencia temporal.

Entre otras cabe destacar las siguientes:

1.1. Autorización de residencia temporal no lucrativa. Se inicia en la misión diplomática u oficina consular española en cuya demarcación reside el extranjero. Requiere unas cuantías para el sostenimiento. Impide la realización de actividades laborales o profesionales. Su plazo de resolución es de tres meses.

1.2. Autorización de residencia temporal por reagrupación familiar. Las personas reagrupables son: El cónyuge, la persona que mantenga con el reagrupante una relación de afectividad siempre que la relación esté inscrita en un registro público o se acredite la relación no registrada constituida con carácter previo al inicio de la residencia del reagrupante. Sus hijos, representados legalmente por el reagrupante, menores de 18 años o discapacitados. Los ascendientes de primer grado, cuando estén a su cargo y sean mayores de 65 años y se justifique la necesidad de autorizar su residencia.

El procedimiento se inicia en la Oficina de Extranjería con una solicitud del reagrupante.

En este caso el solicitante del visado tiene el periodo de vigencia del visado para entrar en el territorio español y una vez en él, en el plazo de un mes deberá solicitar la Tarjeta de Identidad.

1.3. Autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena.

El procedimiento lo debe iniciar el empleador ante el órgano competente, en la provincia en la cual se vaya a realizar la prestación.

1.4. Autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena de duración determinada.



Puede solicitar esta autorización el extranjero, mayor de 16 años, que ejercerá actividades laborales por cuenta ajena en actividades de campaña o temporadas.

1.5. Autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta propia. Este tipo de autorización permite al extranjero, mayor de 18 años permanecer en España por cuenta propia, por un periodo superior a 90 días e inferior a 5 años y a ejercer durante este periodo una actividad lucrativa por cuenta propia. Esta solicitud se deberá presentar personalmente, con el modelo oficial ante la Oficina Consular que corresponda a la demarcación consular en la cual sea residente.

2). Residencia de larga duración.

Se halla en situación de residencia de larga duración el extranjero que haya sido autorizado a residir y trabajar en España indefinidamente en las mismas condiciones que los españoles.

El procedimiento se inicia en la Oficina de Extranjería de la provincia en la cual reside.

¿Ante quién se debe presentar la solicitud de visa?

En la oficina consular de España en Colombia excepto los casos de reagrupación familiar y extensión de visado de estudiante.



Registro ante las oficinas consulares colombianas



Cuando un colombiano supere los 90 días de estancia en España debe acercarse al consulado a realizar su inscripción consular, le solicitarán sus datos y recibirá una tarjeta.

Esta inscripción sirve para estar comunicado con el consulado de forma permanente, en caso de catástrofes y para agilizar los trámites, pues el sistema proporciona los datos para cualquier trámite.

Datos del Consulado:

Calle Alfonso XI N 6. CP 28014, Madrid - España

+34917452590

cmadrid@cancilleria.gov.co

¿Qué se debe tener en cuenta si viaja con un menor?

Los menores de edad colombianos y extranjeros titulares de visa de residente en Colombia, deben presentar para salir del país los siguientes requisitos:

Pasaporte vigente, documento de identidad, visa si es del caso y permiso de salida del país vigente otorgado ante notario o cónsul de Colombia por los padres y copia autentica del Registro Civil reciente.

El permiso debe contener fecha de salida, propósito del viaje, fecha de regreso y con quién viaja el menor, según lo definido en el Código de Infancia y Adolescencia.





¿Quiénes tienen derecho a trabajar?



Para trabajar en España se requiere permiso previo, visa:

- Visado de residencia y trabajo por cuenta ajena:

Habilita a su titular (mayor de 16 años) para residir de forma temporal en España (por un periodo superior a 90 días) y para ejercer una actividad lucrativa, laboral o profesional, por cuenta ajena.

El empleador debe haber obtenido previamente en la Delegación/Subdelegación del Gobierno competente o, en su caso, ante el órgano autonómico competente una autorización de residencia y trabajo.

- Visado de residencia y trabajo para investigación:

Habilita a su titular para residir de forma temporal en España (por un periodo superior a 90 días) y para realizar proyectos de investigación, en el marco de un convenio de acogida firmado con un organismo de investigación (persona física o jurídica, pública o privada, con establecimiento principal o secundario radicado en España, que realice actividades de investigación y desarrollo tecnológico y haya sido autorizada para suscribir convenios de acogida).

El organismo de investigación que haya firmado un convenio de acogida con un extranjero no residente en España debe haber obtenido previamente en la Delegación/Subdelegación del Gobierno competente o, en su caso, ante el órgano autonómico competente una autorización de residencia y trabajo para investigación.

- Visado de residencia y trabajo de profesionales altamente cualificados titulares de una Tarjeta azul-UE:

Habilita a su titular para residir de forma temporal en España (por un periodo superior a 90 días) y para desempeñar una actividad laboral para la que se requiera contar con cualificación de enseñanza superior o, excepcionalmente, contar con un mínimo de cinco años



de experiencia profesional que pueda considerarse equiparable a dicha cualificación, relacionada con la actividad para cuyo desempeño se conceda la autorización.

El empleador debe haber obtenido previamente en la Delegación/Subdelegación del Gobierno competente o, en su caso, ante el órgano autonómico competente una autorización inicial de residencia temporal y trabajo. No será requerirle la obtención de visado de residencia y trabajo previo en casos de ejercicio del derecho a la movilidad, tras haber sido titular de una de dichas autorizaciones en otro Estado miembro de la Unión Europea.

- Visado de residencia y trabajo por cuenta propia:

Habilita a su titular (mayor de 18 años) para residir de forma temporal en España (por un periodo superior a 90 días) y para ejercer una actividad lucrativa, laboral o profesional, por cuenta propia.

- Visado de residencia y trabajo en el marco de prestaciones transnacionales de servicios:

Habilita a su titular (mayor de 16 años) para residir de forma temporal en España (por un periodo superior a 90 días) y para ejercer una actividad lucrativa, laboral o profesional, en el marco de una prestación transnacional de servicios a una empresa establecida en un Estado no perteneciente a la Unión Europea ni al Espacio Económico Europeo.

- Visado de residencia con excepción de autorización de trabajo:

Habilita a su titular (mayor de 16 años) para residir de forma temporal en España y para ejercer una actividad con excepción de autorización de trabajo.



¿Cómo encontrar trabajo?



Las personas que cumplan con los requisitos para trabajar en España y sean mayores de 16 años, podrán participar en las políticas de desarrollo de itinerarios de empleo y formación de la Comunidad de Madrid y la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid.

Entre los servicios ofrecidos se encuentra: asistencia para el autoempleo, información y acceso a ofertas de empleo, información e inscripción a cursos de formación profesional y técnica.

De igual forma, es posible encontrar empleo mediante buscadores virtuales y agencias de empleo temporal. Entre los más utilizados se encuentran:

www.addeco.es

www.manpower.com

www.infojobs.com

www.jobandtalent.com

www.randstad.com

www.stockuno.com

www.infoempleo.com

Es importante resaltar que se debe contar con la documentación requerida por la ley española para trabajar.

¿Cómo se accede a los servicios médicos?



El Real Decreto-ley 7/2018, de 27 de julio, garantiza el acceso al Sistema Nacional de Salud en condiciones de equidad y de universalidad de todas aquellas personas que se encuentren en territorio español sin importar su situación administrativa y en las mismas condiciones que las personas con nacionalidad española, siempre y cuando se cumpla lo siguiente:



No tengan la obligación de acreditar la cobertura obligatoria de la prestación sanitaria por otra vía.

No puedan exportar el derecho de cobertura sanitaria desde su país de origen o procedencia.

No exista un tercero obligado al pago.

Las comunidades autónomas, determinan el procedimiento para la solicitud y expedición del documento certificativo que acredite a las personas extranjeras para poder recibir la prestación asistencial.

En el caso de la Comunidad de Madrid, la tarjeta sanitaria o de seguridad social, puede ser solicitada en el centro de salud que corresponda, de acuerdo con el distrito o zona donde se esté empadronado. Para la solicitud, se debe presentar documento de identidad junto con la certificación de empadronamiento.

El sistema de seguridad social (seguros y subsidios)

La Seguridad Social en España tiene como propósito garantizar prestaciones sociales concretas e individualizadas de los ciudadanos que se encuentren en alguna situación de vulnerabilidad y necesidad, ya sea por régimen contributivo o no contributivo.

A continuación, se presentan las acciones principales del sistema de Seguridad Social: Asistencia sanitaria

Prestaciones económicas en las situaciones de: incapacidad temporal, maternidad, muerte y supervivencia

En sus modalidades contributiva o no contributiva, invalidez, jubilación y desempleo.

Las prestaciones de servicios sociales en materia de reeducación y rehabilitación de inválidos y asistencia a la tercera edad.

Asistencia social (inclusión social, igualdad y violencia de género, familia, infancia y adolescencia, etc.).



La seguridad social para la familia y los niños

La seguridad social en la Comunidad de Madrid cuenta con varias estrategias de apoyo a la familia, que tienen como propósito la protección de derechos básicos, apoyo a la maternidad y paternidad, educación y formación de la familia y promoción de la parentalidad positiva.

Entre los programas de dichas estrategias se encuentran los subsidios a familias numerosas o monoparentales, la atención en Centros de Apoyo y Encuentro Familiar de la Comunidad de Madrid (CAEF) que ofrecen diversos servicios especializados de carácter gratuito, personalizado y confidencial, brindados por equipos multidisciplinares compuestos por psicólogos, abogados, trabajadores y educadores sociales con formación y experiencia en el trabajo con familias.

En cuanto a la infancia, la seguridad social tiene como prioridad la promoción de los derechos de la infancia y adolescencia, por lo cual cuentan con protocolos y programas de protección al menor, entre los cuales se incluyen líneas de atención telefónica exclusivas, centros de acogimiento residencial de menores y atención integral.

| El sistema educativo



Tanto la educación Primaria como la Secundaria hacen parte de la educación básica y por tanto son de carácter obligatorio y gratuito en la Comunidad de Madrid.

La educación Primaria cuenta con seis cursos académicos y son dirigidos a niños de 6 a 12 años, mientras que la Secundaria cuenta con cuatro cursos dirigidos a las edades comprendidas entre los 12 y 16 años.

La escolarización de los alumnos que presenta dificultades de aprendizaje, se registrará por los principios de normalización e inclusión y asegurará su no discriminación y la igualdad efectiva en el acceso y permanencia en el sistema educativo.



La universidad

En España existen universidades privadas y públicas.

El procedimiento de ingreso, a las universidades públicas de Madrid (Alcalá, Autónoma, Carlos III, Complutense, Politécnica, y Rey Juan Carlos), tienen consideración de una única universidad y constituyen un DISTRITO ÚNICO.

Esto significa que los alumnos deben realizar UNA SOLA SOLICITUD en la que relacionarán, por orden de preferencia, los estudios que deseen iniciar entre todos los ofertados por las seis universidades.

El cien por cien de las plazas de todos los estudios de Madrid se ofertan por DISTRITO ABIERTO, en igualdad de condiciones para todos los alumnos sin tener en cuenta su Distrito de procedencia o el lugar en que residan.

Los estudiantes en posesión de títulos, diplomas o estudios, obtenidos o realizados en sistemas educativos de estados que no sean miembros de la Unión Europea con los que no se hayan suscrito acuerdos internacionales para el reconocimiento del título de Bachiller en régimen de reciprocidad deberán solicitar la homologación de sus estudios al título de Bachiller español. Se realizará a través del Ministerio de Educación y Formación Profesional.

¿Dónde ofrecen orientación para estudiantes universitarios?



En la comunidad de Madrid existe el Centro de información y asesoramiento universitario CIAU, el cual es un Organismo que ofrece información de todo lo referente a las universidades de la Comunidad de Madrid orientación educativa personalizada, ingreso en las universidades, becas, formación (doctorado, máster, posgrados oficiales, cursos de verano), vivienda virtual (por si está interesado en alquilar su vivienda o busca alojamiento).



Presta los siguientes servicios:

Orientación educativa personalizada: puede responder a cuestionarios en línea para explorar sus intereses, potencial académico, expectativas de estudios, etc. Posteriormente podrá solicitar una entrevista individual con un orientador para valorar los resultados.

Universidades madrileñas: públicas, privadas, centros adscritos, centros extranjeros autorizados.

Acceso a la Universidad: estudiantes de bachillerato, de ciclos formativos, extranjeros, personas con discapacidad, mayores de 25, 40 y 45 años sin estudios previos, universidad para mayores de 55 años, titulados universitarios.

Estudios universitarios: grado, máster, doctorado, posgrados oficiales, cursos de verano, etc.

Becas: becas de excelencia, becas para alumnos con discapacidad, etc.

Publicaciones: prensa universitaria, periódicos y revistas gratuitos relacionados con el ámbito universitario madrileño.

Colaboración en: Ferias y Salones del Estudiante, Asesorías en Institutos, Ayuntamientos, casas de culturas, etc.

Consultas legislación universitaria.

Información on-line: web (www.emes.es), foro, correos electrónicos.

Vivienda virtual: colegios mayores, residencias universitarias, alquiler de vivienda.

Ubicación del CIAU:

Dirección: Calle General Díaz Porlier, 35. Planta baja.

Teléfono: 91 720 02 06 / 07





Homologación: educación superior, diplomas escolares extranjeros y valoración de certificados

El Reino de España ha establecido los siguientes procedimientos para el reconocimiento de títulos académicos extranjeros, a saber:

1. Homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros no universitarios:

A través de este trámite se puede solicitar la homologación de títulos o la convalidación de estudios no universitarios obtenidos en el extranjero.

Modalidades:

La homologación de títulos, diplomas o estudios extranjeros de educación no universitaria supone la declaración de la equivalencia con los títulos del sistema educativo español vigente. La convalidación de estudios extranjeros por cursos españoles de educación no universitaria supone la declaración de la equivalencia de aquéllos con estos últimos, a efectos de continuar estudios en un Centro docente español.

Los requisitos, así como el procedimiento para solicitar la homologación o convalidación referida, pueden consultarse en el siguiente enlace oficial dispuesto por el Ministerio de Educación y Formación Profesional del Reino de España, a saber:

<http://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/educacion/gestion-titulos/estudios-no-universitarios/titulos-extranjeros/homologacion-convalidacion-no-universitarios.html>

2. Homologación de títulos extranjeros de educación superior a títulos oficiales universitarios españoles de Grado o Máster que den acceso a profesión regulada en España:

Por medio de este procedimiento se puede solicitar la homologación de títulos de educación superior otorgados por instituciones extranjeras a títulos oficiales universitarios españoles de Grado o Máster que den acceso a profesión regulada en España.



La homologación de un título extranjero a un título español que permita el acceso a una profesión regulada conllevará la posibilidad de ejercicio de la profesión regulada de que se trate en las mismas condiciones de los poseedores de los títulos españoles que habiliten para tal ejercicio.

Así las cosas, en los siguientes enlaces oficiales dispuestos por el Ministerio del Ministerio de Educación y Formación Profesional del Reino de España se podrá consultar tanto la información general sobre esta solicitud, como la guía sobre los procedimientos:

<http://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/educacion/gestion-titulos/estudios-universitarios/titulos-extranjeros/homologacion-educacion-superior.html>

<http://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/dms/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/general/educacion/050580/ficha/050580/Guia-RD-967-2014.pdf>

3. Equivalencia de título extranjero de educación superior a titulación y a nivel académico de Grado o Máster universitarios oficiales:

En virtud de este procedimiento se puede solicitar la equivalencia de títulos de educación superior otorgados por instituciones extranjeras a titulación y a nivel académico de Grado o Máster universitarios oficiales en ramas de conocimiento y campos específicos.

Los requisitos y el procedimiento para petición de la equivalencia de título extranjero de educación superior se podrán consultar en el siguiente enlace oficial del Ministerio de Educación y Formación Profesional español:

<http://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/educacion/gestion-titulos/estudios-universitarios/titulos-extranjeros/equivalencia-educacion-superior.html>





La equivalencia a titulación otorga al título extranjero, en todo el territorio español, los mismos efectos que los títulos que se encuentran comprendidos en el área y campo específico de formación al cual se haya declarado la equivalencia, con exclusión de los efectos profesionales respecto de aquellos títulos susceptibles de obtenerse por homologación.

La equivalencia a nivel académico otorga al título extranjero, en todo el territorio español, los efectos correspondientes al nivel académico respecto del cual se haya declarado la equivalencia.

Las solicitudes mencionadas en los anteriores numerales podrán presentarse: En el Registro General del ministerio en mención (C/ Los Madrazo, 15) o Registro Auxiliar (C/ Torrelaguna, 58), de Madrid.

Áreas Funcionales de Alta Inspección de Educación de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas, o Direcciones Provinciales de este Ministerio en Ceuta y Melilla. Cualquiera de las dependencias contempladas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. Solicitud de convalidación parcial de estudios universitarios extranjeros parciales o totales que no hayan obtenido la homologación de su título en España:

Mediante este procedimiento el interesado podrá solicitar el reconocimiento oficial, a efectos académicos, de la validez de estudios superiores realizados en el extranjero, hayan finalizado o no con la obtención de un título, respecto de estudios universitarios españoles que permitan continuar dichos estudios en una universidad española.

De acuerdo con el artículo 17 del Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, la convalidación de estudios extranjeros por estudios universitarios españoles parciales corresponde a la Universidad española a la que el interesado haya solicitado dicha convalidación para proseguir sus estudios, de acuerdo con los criterios que fije el Consejo de Universidades.



¿Dónde se puede recibir información sobre creación de empresa?



La Comunidad de Madrid a través de dos Centros de Emprendedores situados en Getafe (Avda Arcas del Agua, 2) y en Madrid (c/ Ramirez de Prado, 5) ofrece asesoramiento personalizado en cuestiones relacionadas con la idea de negocio, trámites de constitución, orientación en la búsqueda de financiación, e información de las ayudas y subvenciones para emprendedores.

Un asesor personal experto en la creación de empresas guiará durante todo el proceso de maduración de la idea empresarial, en la elaboración del Plan de Empresa, en la búsqueda de financiación y en la resolución de todos los aspectos que sean necesarios en el proceso de creación de la empresa.

También se ofrecerá a las empresas creadas dentro del Programa de Emprendedores un servicio de acompañamiento durante el desarrollo del negocio y una evaluación de la evolución del proyecto en relación con el Plan de Empresa inicial (servicio de consolidación). Para ser atendido es IMPRESCINDIBLE la solicitud de cita previa, la página web para mayor información es:

<http://www.comunidad.madrid/servicios/empleo/autonomos-emprendedores>

Tipos de empresas:

-Autónomo (empresario individual):

Persona física que realiza por cuenta propia una actividad económica, tenga contratados trabajadores o no. Sin capital mínimo y responsabilidad limitada.

-Emprendedor de responsabilidad limitada:

Persona física que, con limitación de responsabilidad bajo determinadas condiciones, realiza por cuenta propia una actividad económica o profesional, tenga contratados trabajadores o no. Sin capital mínimo y responsabilidad limitada. Son necesarios trámites notariales.



-Sociedad limitada:

Sociedad de carácter mercantil en la que el capital social está dividido en participaciones sociales, integradas por las aportaciones de todos los socios. Estos no responderán personalmente de las deudas sociales. Capital igual o superior a 3.000€, que puede ser en especie y sin certificación de perito, y responsabilidad limitada.

-Sociedad Limitada de Formación Sucesiva:

Sociedad de carácter mercantil de régimen igual al de las Sociedades Limitadas, excepto en ciertas obligaciones para garantizar la responsabilidad frente a terceros. Sin capital mínimo y responsabilidad limitada. No requiere desembolso inicial, pero necesita un capital de 3.000€ y responsabilidad limitada.

-Sociedad Limitada Laboral:

Sociedades limitadas en las que la mayor parte del capital social es propiedad de los trabajadores que prestan en ellas servicios retribuidos. Capital superior a 3.000€ y responsabilidad limitada

-Comunidad de bienes:

Contrato privado de comunidad de bienes, en el que se detallan la actividad del negocio, las aportaciones, que podrán ser en dinero o en especie, y el porcentaje de participación que cada comunero tiene en las pérdidas y ganancias, el uso de elementos comunes y el sistema de administración. Sin capital mínimo y responsabilidad ilimitada de los socios.

-Sociedad Cooperativa:

La cooperativa es una sociedad constituida al menos por tres personas que se asocian, en régimen de libre adhesión y baja voluntaria, para la realización de actividades empresariales, con estructura y funcionamiento democrático. El capital social mínimo no puede ser inferior a mil ochocientos euros, debiendo estar desembolsado al menos el 25% en el momento de la constitución. La responsabilidad es limitada.

-Sociedad anónima:

Sociedad mercantil con personalidad jurídica en la que el capital, dividido en acciones, está integrado por las aportaciones de los socios que no responden personalmente de las deudas sociales. Capital social mínimo de 60.000€.



Servicios de asesoría y orientación

La Comunidad de Madrid presta toda clase de orientación y servicios dentro de los cuales están:

Asuntos sociales, consumo, mapas, empleo, atención al contribuyente, patrimonio cultural, justicia, seguridad, compras, transporte, emergencias, gastronomía, administración, electrónica, asociaciones, fundaciones y colegios profesionales, actividades al aire libre, vivienda, juventud, desarrollo empresarial, urbanismo y medio ambiente, municipios, relación con inversores, medio rural, deportes.

Todo lo anterior se puede consultar en el siguiente enlace:

<http://www.comunidad.madrid/servicios/asuntos-sociales>

Mujeres embarazadas

Familias en Positivo es uno de los recursos de los Servicios Sociales para el apoyo a mujeres embarazadas. Esta plataforma online es impulsada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la Federación Española de Municipios y Provincias y tiene el fin de promover el ejercicio positivo de la parentalidad y reforzar el apoyo a la parentalidad positiva, a través del acceso a información y orientación sobre embarazo y maternidad.

Asimismo, existen otros recursos como los centros maternos, los cuales pretenden cubrir necesidades básicas de alojamiento y manutención a la vez que brindar la oportunidad a las mujeres en estado de embarazo y riesgo de vulnerabilidad social, de que puedan desarrollar las habilidades necesarias para su plena integración y autonomía social, económica y personal. Todo ello, a través de equipos de trabajo multidisciplinar presentes en los propios centros.

Entre los servicios ofrecidos se encuentran alojamiento, manutención, orientación y soporte para la crianza de sus hijos e hijas, formación sobre desarrollo personal y ejercicio de la maternidad, escuela infantil, actividades formativas, pre-laborales o laborales, así como culturales, de ocio y tiempo libre.

Centros: Residencia Norte, Residencia Maternal Villapaz, Residencia Almenara, Fundación Red Madre, Fundación Madrina.



Adopción

La adopción es una medida de protección a la infancia que proporciona una familia definitiva a niños y niñas que, por determinadas circunstancias, no pueden permanecer en su familia de origen.

A continuación, se presentan algunas de las condiciones en las que se encuentran los niños y niñas susceptibles a adopción en la Comunidad de Madrid:

Niños de corta edad cuya madre biológica, ante circunstancias adversas que le impiden hacerse cargo de su hijo/a manifiesta libre y voluntariamente la decisión de que su hijo/a quede bajo la tutela de la Comunidad de Madrid para su posterior entrega en adopción.

Niños que son abandonados a las pocas horas de nacer en el propio hospital, sin que la madre haya manifestado formalmente esa voluntad.

Niños que son abandonados en cualquier lugar, no constando ningún dato relativo a su origen.

Niños que han de ser recogidos de su entorno familiar por maltrato o negligencia en su cuidado, cuya tutela debe asumir la Comunidad de Madrid y respecto de los que no hay ninguna previsión de que puedan volver a ese entorno familiar.

Pueden presentar un ofrecimiento para adoptar en el ámbito internacional tanto las parejas casadas o convivientes de hecho, como las personas solteras, viudas o divorciadas siempre que cumplan los requisitos legales establecidos en la legislación (artículo 175 y 176 del Código Civil español).

Refugio y asilo

La condición de refugiado o asilo se otorga a personas que tengan un temor fundado a ser perseguidas en su país por motivos de raza, religión, nacionalidad, opiniones políticas, pertenencia a determinado grupo social, de género u orientación sexual. A los refugiados se les concede el derecho de asilo.



Asimismo, se otorga a las personas que no son refugiados pero que no pueden regresar a su país de origen por existir motivos fundados de que suponga un riesgo real de sufrir alguno de estos daños:

Condena a pena de muerte, tortura o tratos inhumanos o degradantes, amenazas graves contra la vida o la integridad como consecuencia de situaciones de violencia indiscriminada.

La protección internacional puede ser solicitada en puestos fronterizos o en el territorio español en la Oficina de Asilo y Refugio (OAR), en cualquier Oficina de Extranjeros, en Comisarías de Policía autorizadas y en Centros de Internamiento de Extranjeros.

Una vez realizada la solicitud personalmente, el solicitante tendrá los siguientes derechos:

- A permanecer en España hasta que se resuelva su solicitud, salvo reclamación de otro país de la Unión Europea o de un Tribunal Penal Internacional.
- A ser asistido por un abogado, de forma gratuita si no puede pagarlo (Colegios de Abogados u ONG).
- A la asistencia de intérprete en una lengua en que Usted pueda explicarse con facilidad.
- A que su solicitud sea comunicada al Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) en España.
- A conocer el contenido del expediente en cualquier momento. A ser documentado como solicitante de protección internacional.
- A la atención sanitaria en caso de necesidad y recibir prestaciones sanitarias.

Personas sin hogar

El Sistema Público de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid, cuenta con centros residenciales y de acogida, destinados a personas que están sin hogar, que pasan por una situación de carencia de alojamiento, familiar, económica y social, así como de vulnerabilidad personal y desarraigo familiar.



Allí, se facilita alojamiento, alimentación, vestido e higiene, así como otros medios técnicos para el refuerzo de las habilidades personales para la convivencia, dentro del propio centro o en otros recursos comunitarios, durante un tiempo delimitado según las necesidades de cada persona. Las necesidades sociales y la situación de las personas (y a veces de familias) son valoradas individualmente por profesionales del centro. En cuanto al proceso de intervención, el objetivo de la atención en este tipo de centros ha de ser la cobertura de las necesidades básicas y el inicio del plan de trabajo de acuerdo con las personas usuarias para derivar luego a otro recurso para la resolución más adecuada de la problemática que motivó su acceso.

Trata de personas y tráfico de migrantes

La Unidad Central de Redes de Inmigración Ilegal y Falsedades Documentales (UCRIF), es la entidad encargada de investigar las actividades delictivas, de ámbitos nacional y transnacional, que se encuentran relacionadas con la trata de seres humanos, el tráfico de personas, la inmigración ilegal y las falsedades documentales, así como de los delitos ligados dichas actividades.

Por tanto, la UCRIF se encarga de realizar la coordinación operativa y apoyo técnico de las Brigadas y Unidades territoriales, así como de la captación, análisis, explotación, seguimiento, difusión e intercambio, tanto a organismos nacionales como internacionales, de información relativa a la inmigración irregular, tráfico de seres humanos y de cualquier otro aspecto relacionado con la extranjería y tráfico de personas.

Depresión

Ante casos de depresión, es importante acudir a un profesional. Los médicos de atención primaria del Sistema de Salud pública de la Comunidad de Madrid están preparados para evaluar y tratar una depresión sin complicaciones, sin embargo, en caso de depresión grave, no respuesta al tratamiento o haya episodios repetidos, se



remitirá a especialistas de los Servicios de Salud Mental de la Comunidad de Madrid o de ser necesario, a urgencias psiquiátricas hospitalarias.

En caso de crisis o tentativas de suicidio, es posible contactar al 112 o a la línea de la Esperanza de Madrid (91 459 0050) que están disponibles las 24 horas del día.

Asimismo, se puede contactar a la Unión Madrileña de Asociaciones de Salud Mental en el número de teléfono 91 513 0243 o a través del correo electrónico info@umasam.org

Drogadicción

La Comunidad de Madrid cuenta con una red asistencial de centros de atención integral al drogodependiente en todo su territorio (por distritos y pueblos).

La atención es de carácter ambulatorio y ofrece servicios de información y orientación, valoración, diagnóstico y plan terapéutico, seguimiento y control, así como atención familiar, realizando actuaciones en los ámbitos de psicología clínica, enfermería, psiquiatría, medicina y servicios sociales.

La atención también se presta a personas sin documentación.

Enfermedades crónicas

La Comunidad de Madrid y el Servicio de Salud cuentan con un plan estratégico de atención a pacientes crónicos, el cual busca: Disminuir la prevalencia de las condiciones de salud y limitaciones en la actividad de carácter crónico. Reducir la mortalidad prematura de las personas que ya presentan alguna de estas condiciones. Prevenir el deterioro de la capacidad funcional y las complicaciones asociadas a cada proceso. Mejorar su calidad de vida y la de las personas cuidadoras.



El plan contempla un modelo de atención centrado y ajustado al paciente y sus necesidades, el cual inicia en la identificación de la enfermedad por el médico de cabecera (quien atiende en los centros de salud) y quien posteriormente remite a especialistas quienes determinan qué servicios y atenciones requiere el paciente. Como parte del plan, se da información, orientación y educación al paciente y sus familias sobre la enfermedad y su tratamiento.

De forma complementaria, existen organizaciones y asociaciones específicas a cada enfermedad que apoyan el tratamiento de los pacientes.

Problemas familiares (violencia doméstica y divorcio)

Ante problemas de violencia doméstica y violencia de género, se recomienda contactar de forma inmediata al servicio de emergencia 112 o a la línea de atención 012 para recibir información, atención personalizada sobre recursos disponibles en materia de violencia de género que ofrece la Comunidad de Madrid.

De igual forma, se puede acudir al cuartel de la Guardia Civil y/o dependencias de la policía donde se puede solicitar la atención de un equipo especializado en violencia contra la mujer o acudir al Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género (PMORVG) del municipio o distrito para recibir atención integral además de apoyo e información de profesionales e instituciones en materia de violencia contra la mujer.

Ante una agresión o ataque acudir a un centro sanitario, sin lavarse ni cambiarse de ropa. Si ha habido algún testigo, se solicita que acompañe a la víctima al centro sanitario.

Es importante que la víctima solicite asistencia jurídica gratuita y exija las medidas cautelares oportunas para su protección y seguridad en el juzgado de guardia.



Hogares para mujeres

La comunidad de Madrid ofrece a las mujeres y sus hijos/as acogida con carácter de urgencia y por un tiempo limitado. Aquí se valora en coordinación con los Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género y/o los Servicios Sociales de referencia el tipo de intervención social a realizar.

A través de los convenios con distintos Ayuntamientos se ofrecen un total de 79 plazas, el objetivo de estos centros es dar protección, además de una atención integral a mujeres víctimas de violencia doméstica y a sus hijos/as en diferentes situaciones de necesidad y cuando se aconseja su ingreso en recurso residencial.

Sirven de alojamiento temporal mientras se lleva a cabo un plan de atención integral dirigido a facilitar la normalización de la vida de las mujeres víctimas de violencia. Estos centros cuentan con equipos multidisciplinares formados por profesionales sociales, juristas y psicólogos, que dan apoyo tanto a las mujeres como a sus hijos e hijas.

Adicionalmente existen los pisos tutelados que se utilizan como salida de los Centros de Acogida, en aquellos casos en los que, de acuerdo con la situación de las mujeres se considera necesario apoyarlas como continuación del proceso iniciado en las mismas. Su objetivo es conseguir la autonomía personal y familiar sin que exista la necesidad de una protección tan amplia como la prestada en los Centros.

CENTROS DE ATENCIÓN A MUJERES JÓVENES Y ADULTAS: Son Centros en los que se atiende a mujeres jóvenes y adultas que desean abandonar el ejercicio de la prostitución y mujeres traficadas con fines de explotación sexual. Son mujeres con problemas de desestructuración personal, familiar y/o social, que carecen de apoyo familiar y/o recursos económicos. Estos centros ofrecen atención residencial temporal y un plan de intervención individual cuyo fin es acompañar a las mujeres en su proceso de liberación y reinserción, potenciando su desarrollo pleno como personas.

CENTRO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL: Programa Mira El objetivo de este recurso es la atención psicosocial especializada a mujeres y a sus hijos e hijas y personas dependientes, víctimas de violencia de género.



CENTRO PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL:
CIMASCAM Tiene por objetivo proporcionar tratamiento psicológico, orientación, apoyo, asistencia y defensa jurídica a mujeres víctimas de acoso, abuso y agresiones sexuales y a los miembros de su entorno familiar. Además de asistencia directa, se realizan actividades de prevención, divulgación, sensibilización y formación, mediante la celebración de jornadas, seminarios, etc.

CENTRO DE DÍA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE LA TRATA CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL Y PROSTITUCIÓN:

Tiene por objetivo proporcionar tratamiento psicológico, orientación y apoyo jurídico a mujeres víctimas del tráfico de personas con fines de explotación sexual. Además de a la asistencia directa, se realizan acciones sensibilización y formación a la sociedad en general y a los principales agentes implicados.

CENTROS PARA MUJERES JÓVENES:

Estos Centros atienden a mujeres jóvenes con problemas desestructuración personal, familiar y/o social, que carecen de apoyo familiar y/o recursos económicos. Todos los Centros ofrecen alojamiento temporal y un plan de intervención individualizado.

CENTROS PARA MUJERES ADULTAS:

El objetivo de este Centro es atender a mujeres adultas con problemas de desestructuración personal, familiar y/o social, que carecen de apoyo familiar y/o recursos económicos, ofreciéndoles alojamiento temporal y un plan de intervención individualizado.

CENTRO PARA MUJERES RECLUSAS Y EXRECLUSAS:

El objetivo de este Centro es prestar un servicio de acogida y atención integral a mujeres reclusas y exreclusas de la Comunidad de Madrid, con o sin hijos, carentes de apoyo familiar y de recursos económicos, en distintas situaciones penitenciarias (tercer grado, libertad condicional, mujeres sin acceso a permisos penitenciarios, etc.).

CENTROS DE DÍA PARA MUJERES:

Tienen como objetivo la atención a mujeres españolas e inmigrantes (iberoamericanas y magrebíes, especialmente) que se encuentran en



situación de conflicto por circunstancias personales, familiares o sociales. Ofrecen información y orientación psicosocial, promueven la autonomía personal y la responsabilidad, fomentando la ayuda mutua. Cuentan con servicio de ludoteca y mediación.

Asociaciones de colombianos

ACULCO-Iván Santos
aculco@aculco.org

Aesco-Yolanda Villavicencio
Mapypresidencia@ong-aesco.org

Aicode-Elvira Pabón
Tarantinoaicode@aicode.org

Alma Latina-Victoria Eugenia Castrillón
asociacionalmalatina@gmail.com

Amako World-Eliana Trejos
asociacionamakoworld@gmail.com

Amigos Mira-Antonio Castellanos
coordinacion.centro@amigosmira.es

Arcex-Javier Urrea
Cuellarjavierurrea@gmail.com

ASECOLPA-Herman Aguirre
info@escolombia.es

Asevicom-Elena Guarín
asevicom@hotmail.com

Asociación Cultural La Rueda de
Madrid-Diego Gárnica
info@iodisain.es

Asociación De Comunicadores-
Sandra Perdomo
salopemon@yahoo.es

Asociación de pensionados-
Pedro Enrique Trujillo
Peñaptrujillope@yahoo.es

Asociación Nacer-Blanca Yarel Garcia
pes331013@yahoo.com

Asocol Cuenca-Héctor Fabio Ramírez
hectorfa03@hotmail.com

Bafolk-Carlos Arbey Marín
bafolk.com@gmail.com

Cannon Humano-Olivia Fernanda Duque
fda.duque@hotmail.com

Casa Colombia-Erica Sarmiento
accoescasacolombia@gmail.com

Casic-Samuel Prado
casic.parla@gmail.com

Colombianos por el Mundo-
Alicia Margarita Valencia
colombianosporelmondoong@gmail.com

Constituyente de Exiliados y Exiliadas
Nelson Restrepo Arango/Elena González
njra2@yahoo.es

Coopevama-Helmer Suárez Osorio
helmersuo@hotmail.com

Corporación Vida-Siloé Jhon James
corpovidasiloe@gmail.com



Cuidadores de personas-
Pilar Cristancho Olaya
kristanchopilar1@gmail.com

Eje Integrado-Amanda Rey
ejeintegrado@gmail.com

El Boli-Edgar Silva Reyes
boli40@hotmail.com

Estudio 40-Francisco Caballero Bejarano
e40galeria@gmail.com

Fibece-Guillermo Llanos Matiz
eventos@fibece.org

Foare-Luis Hernández
asociacionfoare@gmail.com

Fundación Internacional-Maria Luisa de
Moreno/Ginna Marcela perdomo
arqyinamarcela@gmail.com

Fundación Vida-Luis Alarcón
cidhcne@gmail.com

Funred Social-Humberto Murillo
humbertomurillo08@gmail.com

Instituto Caro Y Cuervo-
Martin Gómez Orozco
martin.gomez@caroycuervo.gov.co

Integremos-James Gómez Carvajal
integremoslasrozas@hotmail.com

Las Guaneñas-Sully Sanchez
asocmujeresempreendedoras@gmail.com

Llantos y Risas-María Orozco
reinaseuropa@gmail.com

Microbibliotecas-Milena Urueta Guete
info@microbibliotecas.org

Migracodes-Julian Castrillón
migracodes@gmail.com

Nativos De Macondo-
Farides Maria Osorio Méndez
nativosdemacondo@hotmail.com

Otra Mano Otro corazón-Clara Ospina
clara@clase.com.es

Red Colombia-Alicia Escobar
rdcolombia@gmail.com

Salud Misión- Maryan González Montaña
margomo42@hotmail.es

Sapito Sopita-Fanny Llanos
sapitosopita@gmail.com

Songo Sorongo-
Rafael Umberto Masías González
songosorongomulticultural@gmail.com

Vhanguirald Company Espectáculos
Luis Alfredo Bonillas
tepario74@gmail.com

Vida Pacífica-
Carlos Arturo López González
anunciodepaz@hotmail.com

Representante suplente Mesa Nacional
de participación de víctimas
Alba Teresa Higuera
Buitragodanzante41@hotmail.com



¿Dónde encontrar abogados?

En Madrid existe el colegio de abogados el cual es una institución seria, creada desde 1596 y constituido por 77.000 abogados, y tiene como principal misión la defensa de sus intereses corporativos y la de los ciudadanos a los que sirven. Asimismo, el Colegio garantiza su independencia y la vigencia de los valores básicos de la profesión, y presta a sus colegiados los servicios que necesitan para el mejor desempeño de su trabajo.

Los abogados de Madrid son un referente principal en la controversia jurídica y en la elaboración de las leyes, desarrolla una importante actividad de servicio público plasmada en el turno de oficio, la asistencia letrada al detenido y los servicios de orientación jurídica. Asistencia jurídica gratuita es un servicio público que garantiza el acceso a la justicia en condiciones de igualdad a quienes carecen de recursos económicos para litigar. La gestión de este servicio está encomendada a los Colegios de Abogados.

El turno de oficio es el sistema a través del cual el Colegio procede a designar abogado a quienes necesitan defensa jurídica, pero los servicios que son prestados por estos letrados sólo serán gratuitos, para quienes acrediten que carecen de recursos económicos.

El colegio de Abogados de Madrid se encuentra ubicado en la Calle Serrano, No. 11, Código postal 28001.

Números de emergencia y otros servicios



En la Comunidad de Madrid, la línea de emergencia para atención sanitaria, de salvamento o seguridad ciudadana y control de incendios, así como en carretera es 112, el cual puede ser marcado desde cualquier fijo o móvil, sin ningún costo. Sin embargo, el número 062 también está disponible para la atención inmediata y 24 horas de la Guardia Civil. En territorio español, y en caso de desconocimiento de las líneas de emergencia, las personas extranjeras pueden marcar el 911 y automáticamente la llamada será redirigida al sistema del 112.



Servicios públicos - Empresas suministradora

Electricidad y gas: Endesar,
Naturgy, Iberdrola, Hola luz
Agua: Canal de Isabel II
Teléfono, internet y televisión:
Movistar, Vodafone, Orange,
Euskatel, Yoigo, Tuenti, Suop



Servicios de transporte

Madrid cuenta con un sistema de transporte público integrado, de referencia mundial; dispone de varias alternativas para realizar viajes de manera rápida, cómoda y accesible, combinando diferentes modos de transporte complementarios para llegar a cualquier punto de la Región.

Los medios de transporte son:

METRO: El metro de Madrid tiene 13 líneas de metro convencional que cuentan con 301 estaciones. En cuanto a la longitud la red llega a alcanzar los 296 kilómetros, siendo el séptimo más largo del mundo. El horario general de servicio durante todos los días del año es de 6:00 h a 1:30 h. Existen algunas estaciones con horario restringido. **Metro Ligero y Tranvía:** La Comunidad de Madrid cuenta, desde mediados de 2007, con una red de 35,4 kilómetros de metro ligero. Las 4 líneas existentes (en Madrid, Pozuelo de Alarcón, Boadilla del Monte y Parla), con 52 estaciones-red en total, vertebran el territorio y conectan zonas residenciales y de actividad económica con modos de transporte de mayor capacidad. **Cercanías ferroviarias:** Los trenes de cercanías de Madrid conectan diferentes puntos de la ciudad entre sí y también con las principales poblaciones de la Comunidad de Madrid y otras provincias cercanas.

Los trenes de cercanías están conectados con las principales estaciones de metro y en algunas ocasiones constituyen una forma más rápida de desplazarse entre diferentes puntos de la ciudad, especialmente cuando se quiere viajar hasta las afueras. El horario general de servicio es de 5:30 h a 23:30 h.



Autobuses urbanos de Madrid EMT: Madrid cuenta con una flota de 2.000 autobuses que realizan los recorridos de más de 200 líneas manteniendo conectados prácticamente todos los puntos de la ciudad. La red de las líneas de autobús tiene una extensión de más de 3.000 kilómetros y cuenta con 10.000 paradas. El horario general de servicio durante todos los días del año es de 6:00 h a 23:30 h. Durante la madrugada funciona un servicio nocturno, conocido como Búho.

Autobuses urbanos de la Comunidad de Madrid: conectan los diferentes municipios de la Comunidad de Madrid. El horario general de servicio durante todos los días del año es de 6:00 a 23:30 h, variando según las líneas.

Autobuses interurbanos: El horario general de servicio durante todos los días del año es de 6:00 h a 23:30 h. Durante la madrugada funciona la red nocturna.

Autobuses de largo recorrido: Para viajar en las líneas de autobuses de largo recorrido, el Consorcio Regional de Transportes mantiene convenios que permiten la utilización del Abono Transportes hasta determinadas poblaciones de Castilla-La Mancha. Existen otros billetes no personales que se adaptan a las necesidades del viajero.

Bicicletas eléctricas: Las bicicletas eléctricas BiciMAD son la opción ideal para realizar trayectos cortos por el centro de la ciudad. Se trata de un sistema sencillo que permite a los usuarios coger la bici en cualquiera de las paradas y dejarla en cualquier otro punto.





Iglesias que ofrecen culto en español

Las iglesias de todos los credos en Madrid ofrecen sus cultos en español

Oficina de objetos perdidos

Dirección: Paseo Molino, 7 28045 Madrid

Barrio / Distrito Legazpi / Arganzuela

Teléfono 915 279 590

Correo: objetosperdidos@madrid.es

Horarios: Laborables de lunes a viernes de 8:30 a 14 horas

Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

Oficina Objetos Perdidos T. 4

Terminal 4, Planta 0 de llegadas

Avda. de la Hispanidad s/n, C.P (28042)

Tel: (0034) 91 7466439

mad.seg.objetosperdidos@aena.es

Horario: De 07:00 a 22:00



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
Consulado de Colombia
en Madrid**

**Dirección de Asuntos Migratorios,
Consulares y Servicio al Ciudadano**