



MADRID

vicealcaldía  
área delegada de  
coordinación territorial,  
transparencia y  
participación ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN  
A LA CIUDADANÍA  
Líneamadrid



# Catálogo de Servicios Líneamadrid

Noviembre 2022

# CATÁLOGO DE SERVICIOS LÍNEA MADRID

<b>1. INFORMACIÓN.....</b>	<b>3</b>
1.1. INFORMACIÓN GENERAL .....	3
1.2. IMPRESOS .....	3
1.3. INFORMACIÓN PERSONALIZADA .....	3
1.4. INFORMACIÓN URBANÍSTICA .....	4
<b>2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS GENERALES .....</b>	<b>4</b>
2.1. ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA .....	4
2.2. REGISTRO.....	4
2.3. OBJETOS PERDIDOS EN CUSTODIA.....	5
2.4. CITA PREVIA.....	5
2.5. IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA: REGISTRO EN CL@VE .....	6
2.6. CERTIFICADO ELECTRÓNICO FNMT, PERSONAS FÍSICAS .....	6
2.7. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	6
2.8. PAGO DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS .....	7
2.9. RECEPCION DE LLAMADAS .....	7
2.10. RECLAMACIONES RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	7
<b>3. CONSUMO .....</b>	<b>8</b>
3.1. ESTADO EXPEDIENTES OMIC.....	8
<b>4. IMPUESTOS Y TASAS .....</b>	<b>8</b>
4.1. TRIBUTOS MUNICIPALES .....	8
<b>5. MOVILIDAD .....</b>	<b>10</b>
5.1. COMUNICACIONES A DGT DE DOMICILIO DE TITULAR Y/O VEHÍCULO DE PERSONAS EMPADRONADAS EN MADRID.....	10
5.2. ZBEPE (Zona Bajas Emisiones de Protección Especial) DISTRITO CENTRO .....	10
5.3. ZBEDEP PLAZA ELÍPTICA .....	11
5.4. PERMISOS DE ACCESO A ZONAS DE BAJAS EMISIONES PARA TITULARES DE TEPMR .....	12
5.5. ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER) DE RESIDENTES.....	13
5.6. MULTAS DE MADRID .....	14
5.7. TARJETA AZUL .....	15
<b>6. PADRÓN.....</b>	<b>15</b>
6.1. PADRÓN .....	15
6.2. CENSO ELECTORAL .....	16
<b>7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....</b>	<b>16</b>
7.1. PROPUESTAS CIUDADANAS Y PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS .....	16
7.2. CONSULTAS A LA CIUDADANÍA .....	17
<b>8. SERVICIOS SOCIALES.....</b>	<b>17</b>
8.1. TARJETA MADRIDMAYOR.....	17
8.2. TELEASISTENCIA .....	18
8.3. TRANSFERENCIA A SAMUR SOCIAL CASOS DE URGENCIA SOCIAL .....	18
8.4. MADRID LIBRE EXCLUSIÓN SANITARIA .....	18
<b>9. VÍA PÚBLICA Y MEDIO AMBIENTE .....</b>	<b>19</b>
9.1. ALTA Y CONSULTA DE AVISOS Y PETICIONES .....	19

# 1. INFORMACIÓN

## 1.1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1.1. **Colaborador necesario:** Ayuntamiento de Madrid

1.1.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia en 1999 con el comienzo de Línea Madrid

Regulado en la [Ordenanza](#) de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica de 26/02/2019 (art. 1)

1.1.3. **Información**

1.1.3.1. Sobre todo lo relacionado con el Ayuntamiento (su organización y servicios que presta, los trámites y gestiones que se pueden realizar y dónde y cómo realizarlos. Dependencias, oficinas y equipamientos, oposiciones y ofertas de empleo, normativa y ordenanzas, boletines y publicaciones, noticias, etc.), sobre la ciudad de Madrid (instalaciones culturales, deportivas, sanitarias, educativas, infraestructuras y transportes, agenda cultural y eventos, etc.), y sobre dependencias y oficinas de otras administraciones y sobre gestiones básicas no municipales <sup>1</sup>.



1.1.3.2. Gestiones y trámites del Ayuntamiento de Madrid



1.1.3.3. Ayuda a la navegación en los contenidos informativos de la [web](#)



## 1.2. IMPRESOS

1.2.1. **Colaborador necesario:** Ayuntamiento de Madrid

1.2.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia en 1999 con el comienzo de Línea Madrid

1.2.3. **Gestiones**

1.2.3.1. Entrega de Impresos<sup>2</sup>



## 1.3. INFORMACIÓN PERSONALIZADA/ESPECIALIZADA

1.3.1. **Colaborador necesario:** Ayuntamiento de Madrid

1.3.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

- **Derivación a unidades gestoras:** el servicio se inicia en febrero de 2014 con la derivación a la SG de Gestión de multas de la circulación
- **Consulta de notificaciones** remitidas por unidades municipales NO recogidas por la ciudadanía: el servicio se inicia en noviembre de 2022

1.3.3. **Gestiones**

1.1.3.4. Derivación Información especializada (Tercer nivel).



1.1.3.5. Consulta notificaciones no recogidas



<sup>1</sup> APP: Actividades de ocio y cultura de carácter periódico (Carnaval, etc.) y Madrid Movil

<sup>2</sup> 010 y Twitter: Se facilita orientación de cómo acceder a los impresos en la Web municipal.

## 1.4. INFORMACIÓN URBANÍSTICA

1.4.1. **Colaborador necesario:** Distritos, Área de Gobierno de Desarrollo urbano.

### 1.4.2. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio se inicia en 1999 con el comienzo de Línea Madrid

Resolución Conjunta de la DG de gestión, inspección y control del OA Agencia para la Gestión de Licencias de Actividades y de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano sobre información a los ciudadanos relativa a la gestión de licencias de actividades a través de Línea Madrid, de 7 de junio de 2010.

### 1.4.3. Información personalizada / especializada

1.2.3.1. Información general sobre normativa.



1.2.3.2. Información general sobre solicitud de licencias.



1.2.3.3. Información personalizada, tramitación y consulta de licencias



1.2.3.4. Información especializada sobre procedimientos de solicitud de licencias.



1.2.3.5. Cambios de titular, consulta urbanística y declaración responsable



1.2.3.6. Información sobre ITE y Subvenciones de Rehabilitación Edificatoria<sup>3</sup>



1.2.3.7. Censo de locales



## 2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS GENERALES

### 2.1. ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

2.1.1. **Colaborador necesario:**

SG. Transparencia. DG Transparencia. Área delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación

2.1.2. **Comienzo del Servicio:** Diciembre de 2015

2.1.3. **Gestiones**

2.1.3.1. Alta de solicitud de acceso a información pública<sup>4</sup>



### 2.2. REGISTRO

2.2.1. **Colaborador necesario:**

SG. Administración Digital. DG Oficina Digital. Coordinación General de Alcaldía

2.2.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia en 1999 con el comienzo de Línea Madrid

Regulado en la [Ordenanza](#) de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica (Título V).

<sup>3</sup> En 010 sólo consulta ITE por dirección

<sup>4</sup> Servicio directo sólo en línea

### 2.2.3. Gestiones

#### 2.2.3.1. Presentación de solicitudes<sup>5</sup>



#### 2.2.3.2. Compulsa de documentos presentados



#### 2.2.3.3. Consulta de registros presentados



#### 2.2.3.4. Ayuda a la navegación en los contenidos informativos de la [web](#)



## 2.3. OBJETOS PERDIDOS EN CUSTODIA

### 2.3.1. Colaborador necesario:

DG de Contratación y Servicios. AG Hacienda y Personal

### 2.3.2. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio se inicia el 29 de abril de 2019

### 2.3.3. Gestiones

#### 2.3.3.1. Información personalizada de objetos perdidos en la ciudad de Madrid.



## 2.4. CITA PREVIA

### 2.4.1. Colaborador necesario:

Ayuntamiento de Madrid

DG Atención a la Ciudadanía. Coordinación general de Vicealcaldía Área delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación

### 2.4.2. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio se inicia el 3 de enero de 2007 en OAIC y se habilita el canal 010 para la concertación de cita. El 4 de febrero de 2008 se inicia en OAC.

Decreto de 8 de mayo de 2013 de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública por el que se aprueba la instrucción 6/2013, relativa al sistema de Cita Previa del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.

Resoluciones previas con:

- o D.G. Salud Pública del OO.AA Madrid Salud (08/02/10).
- o D.G. Gestión, Inspección y Control del OO.AA AGLA (07/07/10).
- o Agencia Tributaria (15/07/10).
- o D.G. Sostenibilidad (08/07/12).

### 2.4.3. Gestiones

#### 2.3.3.1. Concertar cita previa (Diversos servicios municipales)



#### 2.3.3.2. Información personalizada sobre las citas asignadas



#### 2.3.3.3. Anulación cita previa



#### 2.3.3.4. Recordatorio cita previa

<sup>5</sup> En la web algunos trámites pueden solicitarse a través del Registro Electrónico.

- 2.3.3.5.  010  en línea  
Modificación de cita
- 2.3.3.6.  OAC  010  en línea  @lineamadrid  Facebook  Chat  
Envío confirmación de citas solicitadas
- 2.3.3.7.  OAC  010  en línea  @lineamadrid  Facebook  Chat  
Modificación de datos de contacto de citas
- 2.3.3.8.  OAC  010  en línea  @lineamadrid  Facebook  Chat  
Emisión de justificante de cita

## 2.5. IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA: REGISTRO EN CL@VE

### 2.5.1. Colaborador necesario:

SG Administración Digital. DG Oficina Digital. Coordinación General de Alcaldía

Agencia Tributaria Estatal

### 2.5.2. Comienzo del Servicio: Abril 2021

### 2.5.3. Gestiones

#### 2.5.3.1. Alta



#### 2.5.3.2. Modificación



- Datos de contacto personales
- Obtener nivel superior de registro
- Regenerar código de activación

#### 2.5.3.3. Renuncia a Cl@ve



#### 2.5.3.4. Revocación de certificado de firma centralizado



## 2.6. CERTIFICADO ELECTRÓNICO FNMT, PERSONAS FÍSICAS

2.6.1. **Colaborador necesario:** SG Administración Digital. DG Oficina Digital. Coordinación General de Alcaldía

2.6.2. **Comienzo del Servicio:** Marzo 2022

### 2.6.3. Gestiones

#### 2.6.3.1. Emisión de Certificado



## 2.7. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

### 2.7.1. Colaborador necesario:

SG Calidad y Evaluación. DG Transparencia. Coordinación General de Vicealcaldía. Área delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación

### 2.7.2. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio de implantación del Sistema de SyR se inicia en 2005.

El protocolo del Servicio Alta y Consulta de SyR se inicia en 2012

Regulado en la [Ordenanza](#) de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica de 26/02/2019 (Título III).

### 2.7.3. Gestiones

2.7.3.1. Recepción de Sugerencia o Reclamación



2.7.3.2. Información personalizada del estado de tramitación



## 2.8. PAGO DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS

2.8.1. **Colaborador necesario:** Ayuntamiento de Madrid

2.8.2. **Comienzo del Servicio:** Marzo de 2017

2.8.3. **Gestión:**

2.8.3.1. Pago con tarjeta en Período Voluntario.



## 2.9. RECEPCION DE LLAMADAS

2.9.1. **Colaborador necesario:** IAM (Informática Ayuntamiento de Madrid). Coordinación General de Alcaldía.

2.9.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia en mayo de 2018

Resolución conjunta de la Gerencia del Organismo Autónomo IAM y de la DG de Transparencia y Atención a la Ciudadanía relativa a la prestación del servicio de recepción telefónica de llamadas de otras administraciones públicas y organismos públicos al Ayuntamiento de Madrid. 27 de abril de 2018

2.9.3. **Gestiones**

2.9.3.1. Transferencia de llamadas de otras Administraciones Públicas



2.9.3.2. Comunicación intento de contacto



## 2.10. RECLAMACIONES RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

2.10.1. **Colaborador necesario:**

SG Responsabilidad Patrimonial. DG de Gestión del Patrimonio. AG Obras y Equipamientos

2.10.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia en Junio de 2017

Resolución conjunta de la DG Organización, Régimen Jurídico y Formación y DG de Transparencia y Atención a la Ciudadanía sobre atención al ciudadano del Servicio de responsabilidad patrimonial.

18 de abril de 2017

2.10.3. **Gestión:** Derivación de información personalizada y especializada a la gestora (tercer nivel)



## 3. CONSUMO

### 3.1. ESTADO EXPEDIENTES OMIC

3.1.1. **Colaborador necesario:** Instituto Municipal del Consumo. A.G Economía, Innovación y Empleo.

3.1.2. **Gestión:**

3.1.2.1. Consulta sobre el estado de expedientes de la OMIC



## 4. IMPUESTOS Y TASAS

### 4.1. TRIBUTOS MUNICIPALES

4.1.1. **Colaborador necesario:** Agencia Tributaria de Madrid. A.G. Hacienda y Personal

4.1.2. **Regulación**

- Resolución conjunta OA Agencia Tributaria y DG Calidad y Atención al Ciudadano sobre pago IBI con tarjeta de crédito o débito a través de Línea Madrid, de 27 de octubre de 2008.
- Resolución conjunta del OA Agencia Tributaria y de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano sobre el pago de tributos y tasas con tarjeta de crédito o débito a través de los canales de Línea Madrid, de 31 de marzo de 2009
- Resolución conjunta del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid y de la DG de Calidad y Atención al ciudadano sobre atención al ciudadano en relación con el recargo ejecutivo (preapremio) a través de Línea Madrid, de 24 de junio de 2010

4.1.3. **Gestiones**

4.1.3.1. Información personalizada



4.1.3.2. Derivación de información especializada y personalizada a la Gestora (Tercer Nivel)<sup>6</sup>



4.1.3.3. Modificación de domicilio a efectos de notificación<sup>7 8</sup>



4.1.3.4. Ayuda a la navegación en los contenidos informativos de la [web](#)



4.1.3.5. Domiciliación

4.1.3.5.1. Alta domiciliación bancaria. Pago único



<sup>6</sup> Desde el 5/11/2018 para recaudación IBI, TRUA, IVTM y Plusvalía

<sup>7</sup> En Web con Certificado Digital en la carpeta del ciudadano y la empresa.

<sup>8</sup> Sólo para IVTM

4.1.3.5.2. Alta domiciliación bancaria. Pago fraccionado (excepto en IVTM) con y sin bonificación



4.1.3.5.3. Cambio Domiciliación Bancaria



4.1.3.5.4. Domiciliación complementaria<sup>9</sup>



4.1.3.5.5. PAC (Pago a la carta) para IBI y TRUA



4.1.3.5.6. Baja domiciliación bancaria. Pago Único



4.1.3.5.7. Baja domiciliación bancaria. Pago Fraccionado sin bonificación (TPV)



4.1.3.6. Tributos en **período voluntario**

4.1.3.6.1. Emisión de duplicados de recibos<sup>10</sup>



4.1.3.6.2. Pago con tarjeta tributos periodo voluntario



4.1.3.6.3. Emisión Duplicado Abonarés (notificados)<sup>11</sup>



4.1.3.6.4. Justificante de pago de tributos (solo IVTM)<sup>12 13</sup>



4.1.3.7. Tributos en **período preapremio**

4.1.3.7.1. Información personalizada<sup>14</sup>



4.1.3.7.2. Emisión de abonos de pago<sup>15</sup>



4.1.3.7.3. Pago con Tarjeta



4.1.3.8. Tributos en **período ejecutivo**

4.1.3.8.1. Información personalizada



<sup>9</sup> Esta gestión de domiciliación se realiza durante el periodo de pago voluntario.

<sup>10</sup> En 010 y Web se envía por domicilio a partir del día 6 del primer mes del periodo voluntario y hasta el 17 del último mes

<sup>11</sup> En 010 envío por correo postal al domicilio.

<sup>12</sup> Sólo de IVTM en OAC.

<sup>13</sup> Con Certificado Digital en la carpeta del ciudadano y la empresa.

<sup>14</sup> En 010 envío por correo postal al domicilio.

<sup>15</sup> En 010 envío por correo postal al domicilio

- 4.1.3.8.2. Pago con tarjeta<sup>16</sup>



## 5. MOVILIDAD

### 5.1. COMUNICACIONES A DGT DE DOMICILIO DE TITULAR Y/O VEHÍCULO DE PERSONAS EMPADRONADAS EN MADRID

#### 5.1.1. Colaborador necesario:

SG Estadística. Coordinación General de Contratación y Política Financiera. AG Hacienda Y Personal

#### 5.1.2. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio se inicia el 15 de marzo de 2006

Convenio de colaboración entre la Jefatura Central de Tráfico y la Federación Española de Municipios y Provincias para intercambio de información y mutua colaboración administrativa de 15 de marzo de 2006

#### 5.1.3. Gestión:

Comunicación a DGT del domicilio del titular y/o del vehículo



### 5.2. ZBEPE (Zona Bajas Emisiones de Protección Especial) DISTRITO CENTRO

#### 5.2.1. Colaborador necesario:

SG Gestión de la Movilidad. DG de Sostenibilidad y Control Ambiental. AG Medio Ambiente Y Movilidad

#### 5.2.2. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio se inicia el 29 de octubre de 2018 con TEPMR en aplicativo APR.

Desde el 28 de noviembre de 2018 invitaciones en formulario

Desde el 29 de enero de 2019 tramitación en aplicativo MC

Resolución conjunta de la DG de Sostenibilidad y Planificación de la Movilidad y de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano relativa a la atención a la Ciudadanía en materia de áreas de Prioridad Residencial a través de Línea Madrid.

Desde el 14 de septiembre de 2021 pasa a denominarse ZBEDEP

#### 5.2.3. Gestiones

##### 5.2.3.1. Información personalizada



##### 5.2.3.2. Alta de personas físicas

(Personas empadronadas, titulares de plaza de garaje, titulares de PAR) y de representantes y/o autorizados/gestores de esas personas<sup>17</sup>)



##### 5.2.3.3. Modificación de datos personales (en el caso de personas empadronadas, si ya están cambiadas en Padrón)



##### 5.2.3.4. Alta de vehículos de personas físicas que requieren aporte de documentación (renting / leasing, cuyo arrendatario sea una persona física, en trámite de adquisición, de sustitución)



<sup>16</sup> Sólo si se dispone de la ráfaga completa de datos.

<sup>17</sup> En 010 y twitter solamente alta de titulares de PAR. En estos canales no se tramitan titulares de plaza de garaje.

- 5.2.3.5. Alta de invitaciones de personas empadronadas  
 OAC  010  en línea  @lineamadrid  Facebook  Chatbot 18
- 5.2.3.6. Emisión de justificantes/ envío ID (código de usuario) de persona titular.  
 OAC  010  en línea  @lineamadrid  Facebook
- 5.2.3.7. Baja (Con ID)  
 OAC  010  en línea  @lineamadrid  Facebook
- 5.2.3.8. Ayuda a la navegación en los contenidos informativos de la web  
 Chat

## 5.3. ZBEDEP PLAZA ELÍPTICA

### 5.3.1. Colaborador necesario:

SG Gestión de la Movilidad. DG de Sostenibilidad y Control Ambiental. AG Medio Ambiente y Movilidad

### 5.3.2. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio se inicia el 22 de noviembre de 2021.

### 5.3.3. Gestiones

- 5.3.3.1. Información personalizada  
 OAC  010  en línea  @lineamadrid  Facebook
- 5.3.3.2. Alta de personas físicas  
(Personas empadronadas con candado en la inscripción padronal y de representantes<sup>19</sup> y/o autorizados/gestores de esas personas)  
 OAC  en línea
- 5.3.3.3. Modificación de datos personales (en el caso de personas empadronadas, si ya están cambiadas en Padrón)  
 OAC  010  en línea  @lineamadrid  Facebook
- 5.3.3.4. Alta de vehículos que transportan alumnado de centros educativos públicos en el interior de la ZBEDE  
 OAC
- 5.3.3.5. Emisión de justificantes/ envío ID (código de usuario) de persona titular.  
 OAC  010  en línea  @lineamadrid  Facebook
- 5.3.3.6. Baja (Con ID)  
 OAC  010  en línea  @lineamadrid  Facebook
- 5.3.3.7. Ayuda a la navegación en los contenidos informativos de la web  
 Chat

<sup>18</sup> Tramitación de alta de invitaciones a través de chatbot: servicio automático.

<sup>19</sup> Alta de representantes solo OAC.



## 5.4. PERMISOS DE ACCESO A ZONAS DE BAJAS EMISIONES PARA TITULARES DE TEPMR<sup>20</sup>

### 5.4.1. Colaborador necesario:

SG de Regulación de la circulación y servicio del Taxi. DG de Gestión y vigilancia de la circulación. AG Medio y Movilidad

### 5.4.2. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio se inicia el 22 de noviembre de 2021.

### 5.4.3. Gestiones

#### 5.4.3.1. Información personalizada



#### 5.4.3.2. Alta de titulares de TEPMR<sup>21</sup>



#### 5.4.3.3. Alta de representantes (sólo OAC) y/o autorizados/gestores de esas personas



#### 5.4.3.4. Modificación de datos personales (en el caso de personas empadronadas, si ya están cambiadas en Padrón)



#### 5.4.3.5. Alta de vehículos que transportan TEPMR.



#### 5.4.3.6. Emisión de justificantes/ envío ID (código de usuario) de persona titular.



#### 5.4.3.7. Baja (Con ID)



#### 5.4.3.8. Ayuda a la navegación en los contenidos informativos de la web



<sup>20</sup> TEPMR: tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida.

<sup>21</sup> En canales no presenciales (010, WEB, Twitter y Facebook) sólo se realizará si la TEPMR ha sido emitida en el municipio de Madrid.



## 5.5. ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER) DE RESIDENTES

### 5.5.1. Colaborador necesario:

SG Gestión de la Movilidad. DG de Sostenibilidad y Control Ambiental. AG Medio Ambiente Y Movilidad

### 5.5.2. Regulación

Resolución conjunta de la DG de Sostenibilidad y Planificación de la Movilidad y de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano, sobre atención a la Ciudadanía en relación con el Servicio de Estacionamiento Regulado a través de Línea Madrid, de 17 de marzo de 2014

### 5.5.3. Gestiones

#### 6.2.3.1. Información personalizada Autorización



#### 6.2.3.2. Alta Autorización<sup>22</sup>



#### 6.2.3.3. Baja Autorización



#### 6.2.3.4. Domiciliación



#### 6.2.3.5. Justificantes de Autorización



#### 6.2.3.6. Modificación Autorización



#### 6.2.3.7. Modificación de datos de contacto



#### 6.2.3.8. Derivación de casos específicos a la Gestora (Tercer Nivel)



#### 6.2.3.9. Reseteo del pin de comerciales y talleres



#### 6.2.3.10. Renovación

##### a. Información personalizada



##### b. Pago con Tarjeta



#### 6.2.3.11. Envío código RES



<sup>22</sup> En 010 y en WEB se tramitan autorizaciones de vehículos que constan a nombre del titular en la DGT. Por lo tanto no se tramitan autorizaciones de renting/ leasing o adicionales provisionales en trámite de adquisición o sustitución.

## 5.6. MULTAS DE MADRID

### 5.6.1. Colaborador necesario:

SG. Gestión de Multas de la Circulación, DG Gestión y Vigilancia de la Circulación, AG Medio Ambiente y Movilidad

### 5.6.2. Comienzo del Servicio y Regulación

Septiembre 2010.- Se inicia servicio información personalizada y pago multas por LM.

Febrero 2014.- Archivo digital y 3º nivel de multas.

Junio 2019 – Identificación conductor

Resolución conjunta DG de Gestión y Vigilancia Circulación y DG de Calidad y Atención al Ciudadano sobre Atención al Ciudadano del Servicio de Multas de Circulación por Línea Madrid, de 19 de diciembre de 2013

### 5.6.3. Gestiones

#### 5.6.3.1. Información Personalizada



#### 5.6.3.2. Publicación edictos en TEU



#### 5.6.3.3. Documentación generada por la Administración.



#### 5.6.3.4. Consulta de sanciones de tráfico<sup>23</sup>



#### 5.6.3.5. Pago con Tarjeta<sup>24</sup>



#### 5.6.3.6. Derivación de información especializada y personalizada a la Gestora (Tercer Nivel)



#### 5.6.3.7. Identificación del conductor



<sup>23</sup> En Web con Certificado Digital.

<sup>24</sup> Pago directo de la sanción cuando el ciudadano conoce los datos de pago.



## 5.7. TARJETA AZUL

### 5.7.1. Colaborador necesario:

SGT AG Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid -Consortio Regional De Transportes de Madrid (CRTM)

### 5.7.2. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio se inicia el 22 de junio de 2009

Convenio de colaboración entre el Consorcio Regional de Transportes Públicos regulares de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid en relación con la Tarjeta Azul de 22 de abril de 2009.

### 5.7.3. Gestiones

#### 5.7.3.1. Tramitación solicitud



#### 5.7.3.2. Información personalizada (estado tramitación)



#### 5.7.3.3. Emisión justificante estado de tramitación)



## 6. PADRÓN

### 6.1. PADRÓN

#### 6.1.1. Colaborador necesario:

SG Estadística, Coordinación General de Contratación y Política Financiera, AG Hacienda y Personal

#### 6.1.2. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio se inicia en 1999 desde el comienzo de Línea Madrid

Resolución conjunta de la DG de Estadística y de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano relativa a la Atención al Ciudadano en materia de padrón municipal de habitantes a través de Línea Madrid de 23 de septiembre de 2010

#### 6.1.3. Gestiones

##### 6.1.3.1. Certificados de empadronamiento<sup>25 26 27</sup>



##### 6.1.3.2. Altas y cambios de empadronamiento



##### 6.1.3.3. Modificaciones datos padronales



##### 6.1.3.4. Bajas empadronamiento



<sup>25</sup> En Web con Certificado Digital impresión del Volante. Sin Certificado Digital envío por correo postal al domicilio de empadronamiento.

<sup>26</sup> En 010 se gestiona el envío por correo postal al domicilio de empadronamiento.

<sup>27</sup> En 010 y web el Certificado es recepcionado en las OAC, firmado por sus responsables y remitido por correo postal al domicilio de empadronamiento.

6.1.3.5. Renovación y confirmación de empadronamiento (ciudadanos extranjeros)



## 6.2. CENSO ELECTORAL

### 6.2.1. Colaborador necesario:

SG Estadística, Coordinación General de Contratación y Política Financiera, AG Hacienda y Personal

### 6.2.2. Comienzo del Servicio

El servicio se inicia en 1999 desde el comienzo de Línea Madrid

### 6.2.3. Gestiones

#### 6.2.3.1. Consulta censo



#### 6.2.3.2. Declaración formal extranjeros de UE



#### 6.2.3.3. Reclamación extranjeros UE



#### 6.2.3.4. Solicitud Inscripción extranjeros de Países con Convenio



#### 6.2.3.5. Inclusión/exclusión de envío de propaganda electoral



#### 6.2.3.6. Solicitud de excusa de nombramiento de miembro de mesa electoral



## 7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 7.1. PROPUESTAS CIUDADANAS Y PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS

#### 7.1.1. Colaborador necesario:

SG Participación Ciudadana, DG Participación Ciudadana, Coordinación General de Vicealcaldía. Área delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación

#### 7.1.2. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio se inicia el 26 de octubre de 2015

Resolución Conjunta DG de Participación ciudadana y voluntariado y DG de Calidad y Atención a la Ciudadanía relativa a la atención a la ciudadanía en materia de iniciativas ciudadanas a través de Línea Madrid, de 3 de agosto de 2015

#### 7.1.3. Gestiones

##### 7.1.3.1. Registro de usuarios



##### 7.1.3.2. Creación de propuestas y presupuestos de la ciudadanía



##### 7.1.3.3. Apoyo de propuestas y presupuestos de la ciudadanía



##### 7.1.3.3.1. Votación de presupuestos participativos



## 7.2. CONSULTAS A LA CIUDADANÍA

7.2.1. **Colaborador necesario:** Ayuntamiento de Madrid

7.2.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia en octubre de 2014

Resolución Conjunta de DG Participación Ciudadana y Voluntariado; y DG de Calidad y Atención al Ciudadano en materia de consultas a través de Línea Madrid de 20 de octubre de 2014

7.2.3. **Gestión:**

Encuestas



## 8. SERVICIOS SOCIALES

### 8.1. TARJETA MADRIDMAYOR

8.1.1. **Colaborador necesario:**

SG Mayores, DG Mayores, AG Familias, Igualdad y Bienestar Social

8.1.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia el 16 de diciembre de 2013

Resolución conjunta DG de Mayores y Atención Social y DG de Calidad y Atención a la Ciudadanía sobre atención en relación con Tarjeta Madridmayor.es a través de Línea Madrid, de 12 de abril de 2013

8.1.3. **Gestiones**

8.1.3.1. Alta



8.1.3.2. Baja



8.1.3.3. Modificación



8.1.3.4. Duplicado



## 8.2. TELEASISTENCIA

### 8.2.1. Colaborador necesario:

D.G. Servicios Sociales y Emergencia Social, AG Familias, Igualdad y Bienestar Social

### 8.2.2. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio se inicia el 2/12/2011.-

01/11/2011 Se inicia la domiciliación de la aportación económica del ciudadano.

Resolución conjunta de la DG de Mayores y Atención Social y de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano sobre Atención al Ciudadano en relación con la solicitud de Teleasistencia domiciliaria para mayores a través de Línea Madrid, de 11 de noviembre de 2013

### 8.2.3. Gestiones

#### 8.2.3.1. Alta de solicitudes



#### 8.2.3.2. Información Personalizada sobre el estado de la solicitud



#### 8.2.3.3. Recepción de solicitudes de Teleasistencia (Registro)



## 8.3. TRANSFERENCIA A SAMUR SOCIAL CASOS DE URGENCIA SOCIAL

### 8.3.1. Colaborador necesario:

D.G. Servicios Sociales y Emergencia Social, AG Familias, Igualdad y Bienestar Social

### 8.3.2. Comienzo del Servicio

El servicio se inicia el 1 de octubre de 2021

### 8.3.3. Gestión:

Derivación a SAMUR social los casos de urgencia social



## 8.4. MADRID LIBRE EXCLUSIÓN SANITARIA

### 8.4.1. Colaborador necesario:

Gabinete del ÁG de Salud, Seguridad y Emergencias AG Portavoz, Seguridad y Emergencias

### 8.4.2. Comienzo del Servicio

El servicio se inicia el 15 de febrero de 2016

### 8.4.3. Gestión:

Derivación a CMS de denegaciones de alta en sistema sanitario



## 9. VÍA PÚBLICA Y MEDIO AMBIENTE

### 9.1. ALTA Y CONSULTA DE AVISOS Y PETICIONES

#### 9.1.1. Colaborador necesario:

- AG Medio Ambiente y Movilidad
- AG Desarrollo Urbano
- AG Obras y Equipamientos
- AG Portavoz, Seguridad y Emergencias

#### 9.1.2. Comienzo del Servicio y Regulación

- El servicio se inicia en el 2002 en el 010
- Septiembre 2010.- Implantación de AVISA2 en LM
- 29 julio 2014.- Comienzo del servicio de avisos y peticiones relacionados con Bicimad
- Resolución conjunta DG de Calidad y Atención a la Ciudadanía. DG Vías y Espacios Públicos. DG Patrimonio Verde, DG agua, y DG Coordinación y Dotación de Áreas Urbanas sobre Atención al Ciudadano en relación con la gestión de Avisos y Peticiones a través de Línea Madrid, de 15 julio 2010.
- Resolución conjunta de la DG de Gestión y Vigilancia de la Circulación y de la DG de Calidad y Atención al ciudadano sobre atención al ciudadano en relación con la gestión de Avisos y Peticiones a través de Línea Madrid, de 26 de junio de 2012.
- Resolución conjunta de la DG de Salud Pública de la OA Madrid Salud y de la DG de Calidad y Atención al ciudadano sobre Atención al ciudadano en relación con la gestión de Avisos y Peticiones a través de Línea Madrid, de 27 de junio de 2012.
- Resolución conjunta DG Sostenibilidad y Planificación Movilidad y DG de Calidad y Atención al Ciudadano, sobre Atención. Ciudadano del Servicio de bicicleta pública y del SER por Línea Madrid, de 17 de marzo de 2014

#### 9.1.3. Gestiones

##### 9.1.3.1. Alta avisos y reiteraciones



##### 9.1.3.2. Información personalizada sobre el estado de tramitación



##### 9.1.3.3. Emisión de justificante



##### 9.1.3.4. Modificación de datos



<sup>28</sup> Solo para recogida de muebles, enseres, y ropa a domicilio