



# Catálogo de Servicios **Líneamadrid**

## Noviembre 2021



## CATÁLOGO DE SERVICIOS LÍNEA MADRID

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. INFORMACIÓN.....</b>  | <b>3</b>  |
| 1.1. INFORMACIÓN GENERAL .....  | 3         |
| 1.2. INFORMACIÓN URBANÍSTICA .....  | 3         |
| 1.3. IMPRESOS .....   | 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. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....  | 6         |
| 2.7. PAGO DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS .....  | 7         |
| 2.8. RECEPCIÓN DE LLAMADAS .....  | 7         |
| 2.9. RECLAMACIONES RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....  | 7         |
| <b>3. CONSUMO .....</b>   | <b>7</b>  |
| 3.1. ESTADO EXPEDIENTES OMIC.....   | 7         |
| <b>4. IMPUESTOS Y TASAS .....</b>   | <b>8</b>  |
| 4.1. TRIBUTOS MUNICIPALES .....   | 8         |
| <b>5. MOVILIDAD .....</b>   | <b>10</b> |
| 5.1. BICICLETA PÚBLICA .....  | 10        |
| 5.2. COMUNICACIONES A DGT DE DOMICILIO DE TITULAR Y/O VEHÍCULO DE PERSONAS EMPADRONADAS EN MADRID10 |           |
| 5.3. ZBEPE (Zona Bajas Emisiones de Protección Especial) DISTRITO CENTRO .....                      | 11        |
| 5.4. ZBEDEP PLAZA ELÍPTICA .....  | 12        |
| 5.5. PERMISOS DE ACCESO A ZBEDEP PARA TITULARES DE TEPMR .....                                      | 13        |
| 5.6. ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER) DE RESIDENTES .....   | 14        |
| 5.7. MULTAS DE MADRID .....   | 15        |
| 5.8. TARJETA AZUL .....   | 16        |
| <b>6. PADRÓN.....</b>   | <b>16</b> |
| 6.1. PADRÓN .....   | 16        |
| 6.2. CENSO ELECTORAL .....  | 17        |
| <b>7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....</b>  | <b>17</b> |
| 7.1. PROPUESTAS CIUDADANAS Y PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS .....                                      | 17        |
| 7.2. CONSULTAS A LA CIUDADANÍA .....  | 18        |
| <b>8. SERVICIOS SOCIALES.....</b>   | <b>18</b> |
| 8.1. TARJETA MADRIDMAYOR.....   | 18        |
| 8.2. TELEASISTENCIA .....   | 19        |
| 8.3. TRANSFERENCIA A SAMUR SOCIAL CASOS DE URGENCIA SOCIAL .....                                    | 19        |
| 8.4. MADRID LIBRE EXCLUSIÓN SANITARIA .....   | 19        |
| <b>9. VÍA PÚBLICA Y MEDIO AMBIENTE .....</b>  | <b>20</b> |
| 9.1. ALTA Y CONSULTA DE AVISOS Y PETICIONES .....   | 20        |



## 1. INFORMACIÓN

### 1.1. INFORMACIÓN GENERAL

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

#### 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. Derivación Información especializada (Tercer nivel).



- 1.1.3.3. Gestiones y trámites del Ayuntamiento de Madrid



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



### 1.2. INFORMACIÓN URBANÍSTICA

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

#### 1.2.2. 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.

#### 1.2.3. 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



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



- 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>2</sup>



- 1.2.3.7. Censo de locales



## 1.3. IMPRESOS

- 1.3.1. **Cliente:** DG Atención a la Ciudadanía. Coordinación general de Vicealcaldía. Área delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación

### 1.3.2. Comienzo del Servicio y Regulación

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

### 1.3.3. Gestiones

- 1.3.3.1. Entrega de Impresos<sup>3</sup>



@lineamadrid



Facebook

## 2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS GENERALES

### 2.1. ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

#### 2.1.1. Cliente:

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. Cliente:

SG. Administración Electrónica. 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>2</sup> En 010 sólo consulta ITE por dirección

<sup>3</sup> 010 y Twitter: Se facilita orientación de cómo acceder a los impresos en la Web municipal.

<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. Cliente:

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. Cliente:

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:

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

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



OAC



010



en línea



@lineamadrid



Facebook



Chat

### 2.3.3.3. Anulación cita previa



OAC



010



en línea



@lineamadrid



Facebook



Chat

### 2.3.3.4. Recordatorio cita previa



010



en línea

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

### 2.5.1. Cliente:

SG Administración Digital. Agencia Tributaria Estatal

### 2.5.2. Comienzo del Servicio: Abril 2021

### 2.5.3. Gestiones

#### 2.5.3.1. Alta



OAC

#### 2.5.3.2. Modificación



OAC

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

#### 2.5.3.3. Renuncia a Cl@ve



OAC

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



OAC

## 2.6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

### 2.6.1. Cliente:

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

### 2.6.2. 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).

### 2.6.3. Gestiones

#### 2.6.3.1. Recepción de Sugerencia o Reclamación



OAC



010



en línea



@lineamadrid



Facebook

#### 2.6.3.2. Información personalizada del estado de tramitación



OAC



010



en línea



@lineamadrid



Facebook



## 2.7. PAGO DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS

### 2.7.1. Cliente:

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

### 2.7.2. Comienzo del Servicio:

Marzo de 2017

### 2.7.3. Gestión:

2.7.3.1. Pago con tarjeta en Período Voluntario.



OAC



010



en línea

## 2.8. RECEPCION DE LLAMADAS

2.8.1. **Cliente:** IAM (Informática Ayuntamiento de Madrid). Coordinación General de Alcaldía.

### 2.8.2. 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

### 2.8.3. Gestiones

2.8.3.1. Transferencia de llamadas de otras Administraciones Públicas



010

2.8.3.2. Comunicación intento de contacto



010

## 2.9. RECLAMACIONES RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

### 2.9.1. Cliente:

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

### 2.9.2. 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

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



OAC



010

## 3. CONSUMO

### 3.1. ESTADO EXPEDIENTES OMIC

3.1.1. **Cliente:** 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



010





## 4. IMPUESTOS Y TASAS

### 4.1. TRIBUTOS MUNICIPALES

4.1.1. **Cliente:** 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</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



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>8</sup>



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





#### 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>9</sup>



##### 4.1.3.6.2. Pago con tarjeta tributos periodo voluntario



##### 4.1.3.6.3. Emisión Duplicado Abonarés (notificados) <sup>10</sup>



##### 4.1.3.6.4. Justificante de pago de tributos (solo IVTM)<sup>11 12</sup>



#### 4.1.3.7. Tributos en **período preapremio**

##### 4.1.3.7.1. Información personalizada<sup>13</sup>



##### 4.1.3.7.2. Emisión de abonarés de pago<sup>14</sup>



##### 4.1.3.7.3. Pago con Tarjeta



#### 4.1.3.8. Tributos en **período ejecutivo**

##### 4.1.3.8.1. Información personalizada



##### 4.1.3.8.2. Pago con tarjeta<sup>15</sup>



<sup>9</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>10</sup> En 010 envío por correo postal al domicilio.

<sup>11</sup> Sólo de IVTM en OAC.

<sup>12</sup> Con Certificado Digital en la carpeta del ciudadano y la empresa.

<sup>13</sup> En 010 envío por correo postal al domicilio.

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

<sup>15</sup> Sólo si se dispone de la ráfaga completa de datos.



## 5. MOVILIDAD

### 5.1. BICICLETA PÚBLICA

#### 5.1.1. Cliente:

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

#### 5.1.2. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio se inicia el 1 de marzo de 2015

Resolución Conjunta de la DG de Sostenibilidad y Planificación de la Movilidad y la DG de Calidad y Atención al Ciudadano sobre atención a la ciudadanía a través de Línea Madrid en relación con el Servicio de Bicicleta Pública, de 17 de marzo de 2014.

#### 5.1.3. Gestiones

##### 5.1.3.1. Información Personalizada<sup>16</sup>



010



APP móvil

##### 5.1.3.2. Alta abono anual y pago



010



APP móvil

##### 5.1.3.3. Modificación de datos<sup>17</sup>



010



APP móvil

##### 5.1.3.4. Duplicado Tarjeta Abonado<sup>18</sup>



010

##### 5.1.3.5. Baja de usuario<sup>19</sup>



010

##### 5.1.3.6. Avisos e Incidencias en la renovación



010



en línea



@lineamadrid



Facebook

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

#### 5.2.1. Cliente:

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

#### 5.2.2. 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

#### 5.2.3. Gestión:

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



OAC

<sup>16</sup> En 010: Aportando código ID (Código de identificación en la aplicación BICIMAD)

<sup>17</sup> En 010: Aportando código ID (Código de identificación en la aplicación BICIMAD)

<sup>18</sup> Duplicado tarjeta: a excepción del duplicado por robo.

<sup>19</sup> En 010: Aportando código ID (Código de identificación en la aplicación BICIMAD)



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

#### 5.3.1. Cliente:

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 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

#### 5.3.3. Gestiones

##### 5.3.3.1. Información personalizada



##### 5.3.3.2. 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>20</sup>)



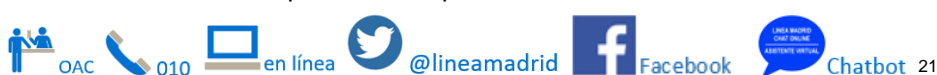
##### 5.3.3.3. Modificación de datos personales (en el caso de personas empadronadas, si ya están cambiadas en Padrón)



##### 5.3.3.4. 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)



##### 5.3.3.5. Alta de invitaciones de personas empadronadas



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



##### 5.3.3.7. Baja (Con ID)



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



<sup>20</sup> En 010 y twitter solamente alta de titulares de PAR. En estos canales no se tramitan titulares de plaza de garaje.

<sup>21</sup> Tramitación de alta de invitaciones a través de chatbot: servicio automático.



## 5.4. ZBEDEP PLAZA ELÍPTICA

### 5.4.1. Cliente:

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

(Personas empadronadas con candado en la inscripción padronal y de representantes<sup>22</sup> y/o autorizados/gestores de esas personas)



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



#### 5.4.3.4. Alta de vehículos que transportan alumnado de centros educativos públicos en el interior de la ZBEDE



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



#### 5.4.3.6. Baja (Con ID)



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



<sup>22</sup> Alta de representantes solo OAC.



## 5.5. PERMISOS DE ACCESO A ZBEDEP PARA TITULARES DE TEPMR<sup>23</sup>

### 5.5.1. Cliente:

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

### 5.5.2. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio se inicia el 22 de noviembre de 2021.

### 5.5.3. Gestiones

#### 5.5.3.1. Información personalizada



#### 5.5.3.2. Alta de titulares de TEPMR



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



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



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



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



#### 5.5.3.7. Baja (Con ID)



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



<sup>23</sup> TEPMR: tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida.



## 5.6. ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER) DE RESIDENTES

### 5.6.1. Cliente:

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

### 5.6.2. 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

### 5.6.3. Gestiones

#### 6.2.3.1. Información personalizada Autorización



#### 6.2.3.2. Alta Autorización<sup>24</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>24</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.

La gestión para vehículos en retribución en especie, en usufructo o de personas fallecidas, se realizará en la oficina del Contrato Integral de Movilidad.



## 5.7. MULTAS DE MADRID

### 5.7.1. Cliente:

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

### 5.7.2. 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

### 5.7.3. Gestiones

#### 5.7.3.1. Información Personalizada



#### 5.7.3.2. Publicación edictos en TESTRA



#### 5.7.3.3. Documentación generada por la Administración.



#### 5.7.3.4. Consulta de sanciones de tráfico<sup>25</sup>



#### 5.7.3.5. Pago con Tarjeta<sup>26</sup>



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



#### 5.7.3.7. Identificación del conductor



<sup>25</sup> En Web con Certificado Digital.

<sup>26</sup> Pago directo de la sanción cuando el ciudadano conoce los datos de pago.





## 5.8. TARJETA AZUL

### 5.8.1. Cliente:

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

### 5.8.2. 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.

### 5.8.3. Gestiones

#### 5.8.3.1. Tramitación solicitud



OAC

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



OAC



010

## 6. PADRÓN

### 6.1. PADRÓN

#### 6.1.1. Cliente:

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>27 28 29</sup>



OAC



010



en línea

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



OAC

##### 6.1.3.3. Modificaciones datos padronales



OAC



en línea

##### 6.1.3.4. Bajas empadronamiento



OAC

##### 6.1.3.5. Renovación y confirmación de empadronamiento (ciudadanos extranjeros)



OAC



en línea

<sup>27</sup> En Web con Certificado Digital impresión del Volante. Sin Certificado Digital envío por correo postal al domicilio de empadronamiento.

<sup>28</sup> En 010 se gestiona el envío por correo postal al domicilio de empadronamiento.

<sup>29</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.



## 6.2. CENSO ELECTORAL

### 6.2.1. Cliente:

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. Cliente:

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. **Cliente:** Ayuntamiento

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. **Cliente:**

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. Cliente:D.G.

Intervención Comunitaria Y Emergencia Social, DG Atención Primaria, 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)



#### 8.2.3.4. Domiciliación cuota



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

### 8.3.1. Cliente:

Área de Familia, 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. Cliente:

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. Cliente:

- 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>30</sup> Solo para recogida de muebles, enseres, y ropa a domicilio



## 9.1.3.5. Transferencia de llamada al gestor (solo Bicimad)<sup>31</sup>



<sup>31</sup> Sólo para algunos avisos de Bicicleta urbana, que impiden la prestación del servicio en ese momento (BICIMAD)