

INFORME SOBRE LOS NUEVOS CRITERIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE REGISTRO PRESENCIAL EN LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO (OAMR) Y EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (OAC)

Desde el 15 de junio de 2020, como consecuencia de las medidas sanitarias aprobadas por la pandemia COVID 19, el Ayuntamiento de Madrid implantó una serie de medidas preventivas de salud pública que se aplicaron a todos los ámbitos de actuación, en especial, en la prestación en las oficinas con atención al público y, por tanto, en la prestación del servicio de registro en su modalidad presencial, incluyendo entre estas medidas la obligatoriedad de prestar el servicio mediante el sistema de cita previa.

La actual normativa ha modificado la obligatoriedad de las medidas preventivas inicialmente previstas, lo que determina la conveniencia de revisar el protocolo para la prestación de la atención presencial de las oficinas de asistencia en materia de registro, así como en otra clase de servicios incluidos en la Cartera de Línea Madrid.

Dado que el establecimiento de la cita previa en materia de registro se realizó mediante la publicación en la Sede Electrónica, y en todos los apartados relacionados con el Registro, de las características generales de prestación del servicio, criterios que aún se encuentran publicados en [Características generales de la prestación del servicio de Registro en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro](#), se procederá a la publicación de unos nuevos criterios.

Los nuevos criterios para la prestación del servicio de registro presencial en las oficinas de asistencia en materia de registro (OAMR) y en las oficinas de atención a la ciudadanía (OAC) Línea Madrid son:

1. Prestación del servicio de registro en atención presencial

A partir del 1 de febrero, el servicio de registro en atención presencial se realizará sin cita previa.

Información de Firmantes del Documento



Desde el día 31 de enero se cerrará la posibilidad de solicitar cita para el Registro. Todas las citas concertadas hasta este momento se atenderán en la fecha y hora fijadas.

2. Horario

El horario de atención a la ciudadanía para la prestación del servicio de asistencia en materia de registro se realizará en las siguientes franjas horarias:

- Oficinas de atención a la ciudadanía (OAC) Línea Madrid: de 8:30 a 17:00 h (laborables de lunes a jueves) y de 8:30 a 14:00 h los viernes laborables y los meses de julio y agosto
- Oficinas Auxiliares de atención a la ciudadanía Línea Madrid (Aravaca, el Pardo, Valverde y las Tablas) : de 8:30 a 14:00 h.
- Oficinas de atención integral al contribuyente -OAIC-: de 8:30 a 17:00 h (laborables de lunes a jueves) y de 8:30 a 14:00 h los viernes laborables y los meses de julio y agosto
- Oficinas de asistencia en materia de registro -OAMR- del Área de Gobierno de Hacienda y personal y de la Agencia Tributaria: de 8:30 a 17:00 h (laborables de lunes a jueves) y de 8:30 a 14:00 h los viernes laborables y los meses de julio y agosto
- resto de las oficinas de asistencia en materia de registro -OAMR-: de 8:30 a 14:00 h.

3. Especial atención a los mayores de 65 años

Las oficinas de asistencia en materia de registro, en función de sus medios y características, tendrán un especial cuidado en la atención en el caso de mayores de 65 años y movilidad reducida.

4. Obligación de presentación electrónica

Se recordará la obligación de presentación exclusivamente electrónica a personas jurídicas, entidades sin personalidad jurídica y profesionales que requieren colegiación y sus representantes, según lo establecido en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como a los obligados según la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, solicitantes de procedimientos de intervención urbanísticas e intervinientes en procesos selectivos del Ayuntamiento de Madrid.

Información de Firmantes del Documento



5. Información actualizada

En la Sede electrónica del Ayuntamiento y en el portal web institucional se proporciona información actualizada de las oficinas que prestan servicio y de sus características.

6. Cita previa en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid (OAC)

Igualmente, y en el contexto de la vuelta a la situación prepandemia, además del servicio de asistencia en materia de registro, quedan excluidos del sistema de cita previa en las oficinas de atención a la ciudadanía, los siguientes servicios:

- ✓ Información General
- ✓ Emisión de Certificados de empadronamiento.
- ✓ Censo Electoral.
- ✓ Cita Previa.
- ✓ Servicio de Estacionamiento Regulado de Residentes;
- ✓ Madrid Zonas de Bajas Emisiones
- ✓ Consulta y pago de Sanciones de tráfico
- ✓ Comunicaciones a la DG de Tráfico (DGT) de los cambios de conductoresy/o vehículos
- ✓ Tarjeta Azul de Transportes.
- ✓ Tarjeta de Madrid mayor.
- ✓ Sugerencias y Reclamaciones.

En consecuencia, los servicios que el Ayuntamiento presta a la ciudadanía presencialmente con previa cita previa en las OAC quedan reducidos a los siguientes:

- ✓ Altas, bajas y cambios de domicilio de Padrón.
- ✓ Renovaciones y Confirmaciones de personas extranjeras.
- ✓ Identificación electrónica (El resto de oficinas de asistencia en materia de registro que se incorporen a la agenda para Clave@ y certificados electrónicos de la FNMT también prestarán el servicio con cita previa).
- ✓ Tributos.
- ✓ Información Urbanística.

Se mantiene la atención sin Cita a las personas mayores de 65 años, para todos los Servicios en todas las Oficinas, incluidas las auxiliares.

Página 3/4

Información de Firmantes del Documento

MARIA ANGELES CASTRILLO ORTIZ - DIRECTORA GENERAL
FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 23/01/2023 20:20:17
Fecha Firma: 24/01/2023 06:16:03
CSV : 1MBTVVQO566MLBHD



CONCLUSION: La atención presencial del Registro en todas las oficinas del Ayuntamiento de Madrid se prestará a partir del 1 de febrero de 2023 sin cita previa.



Información de Firmantes del Documento



MARIA ANGELES CASTRILLO ORTIZ - DIRECTORA GENERAL
FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 23/01/2023 20:20:17
Fecha Firma: 24/01/2023 06:16:03
CSV : 1MBTVVQO566MLBHD

