

ANEXO I

CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN: CONVOCATORIA GENERAL DEL PROGRAMA “MADRIDCAMP CONCILIA EN VACACIONES. CURSO 2025-2026”

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.1 Las condiciones de participación en el Programa de “MadridCAMP Concilia en Vacaciones”, ofertado por el Ayuntamiento de Madrid, y prestado por la empresa adjudicataria del contrato que desarrollará las actividades, se regirán por lo establecido en este documento.

1.2 A los efectos de lo establecido en las presentes condiciones se considerará prestador del servicio al Ayuntamiento de Madrid, y usuarios a los progenitores, o tutores legales de los menores usuarios del programa, a los que se les identificará, en lo sucesivo, con los términos “prestador”, “usuario” y “menores”.

1.3 Las presentes condiciones se considerarán comunicadas cuando sean objeto de publicación en la web institucional del Ayuntamiento de Madrid (www.madrid.es/educacion) entendiéndose cumplida, con esta publicación, el deber de información que al efecto establece la normativa vigente.

1.4 La participación en el Programa de “MadridCAMP Concilia en Vacaciones”, se regirá por lo establecido en las presentes condiciones generales, sin que sea posible la introducción de nuevas condiciones por ninguna de las partes, estando vigentes durante todo el proceso de inscripción, y el servicio de centros abiertos, salvo aquellas obligaciones que, por su naturaleza, deban tener una duración superior.

1.5 La formalización de la plaza en el programa, en los términos que han quedado señalados, supone la aceptación incondicionada de las presentes condiciones, que el usuario manifiesta haber leído y entendido.

2. DESTINATARIOS DEL PROGRAMA

2.1 La convocatoria general del Programa está destinado a madres, padres o tutores legales trabajadores, que se encuentren empadronados en el municipio de Madrid. Además, las hijas/os de los usuarios dados de alta, deberán encontrarse escolarizados en centros ordinarios en 2º ciclo de Educación Infantil (con fecha de nacimiento entre 2020 y 2022 y excepcionalmente en 2019 para aquellos menores identificados con necesidades educativas especiales que permanezcan en el segundo ciclo de infantil) o en Educación Primaria (con fecha de nacimiento entre 2014 y 2019).

Es requisito indispensable para poder resultar beneficiario de las actividades de "MadridCAMP Concilia en Vacaciones" que, al menos, uno de los progenitores o tutor y/o tutora legal, trabaje, excepto en el caso de menores tutelados con acogimiento en centro residencial.

2.2 Podrá dar de alta la solicitud cualquiera de los progenitores en nombre de los dos, entendiéndose que cuenta con el consentimiento tácito del otro cónyuge, tal y como establece el artículo 156 del Código Civil.

2.3 Será requisito indispensable para poder formalizar una plaza, que la madre, el padre o tutor/a legal que formalice la plaza, y los menores para los que se solicite plaza se encuentren empadronados en el municipio de Madrid.

Excepcionalmente podrá dar de alta la solicitud, y asumir las obligaciones derivadas de la solicitud del servicio, la persona que tenga a su cargo la tutela del menor.

2.4 Con el objeto de optimizar al máximo los recursos públicos aplicados a la prestación del presente servicio, dando satisfacción a los principios constitucionales de eficacia (artículo 103.1 de la Constitución), y eficiencia (artículo 31 de la Constitución), en el supuesto de que tras la tramitación del procedimiento ordinario de adjudicación de plazas no se hubieran cubierto todas las plazas ofertadas, se habilitará un proceso de "gestión de vacantes" según lo indicado en la presente convocatoria.

3. MODALIDADES DE PRESTACIÓN

Con el objeto de lograr la mejor prestación del servicio a los menores participantes, y realizar una programación de las actividades adaptada a las necesidades de los usuarios, tanto desde el punto de vista pedagógico, como de la seguridad, el servicio se estructura en modalidades.

Con carácter general, las modalidades de prestación son restrictivas y excluyentes. De tal forma que un menor únicamente podrá participar en una modalidad, lo que imposibilita su participación en otras diferentes.

El servicio se presta, bajo las siguientes modalidades:

3.1 Modalidad General

a) Programa A: Menores escolarizados en centros ordinarios, en 2º ciclo de Ed. Infantil (con fecha de nacimiento entre 2020 y 2022 y excepcionalmente en 2019 para aquellos menores identificados con necesidades educativas especiales que permanezcan en el segundo ciclo de infantil).

b) Programa B: Menores escolarizados en centros ordinarios, en Ed. Primaria (y con fecha de nacimiento entre 2014 y 2019).

Dentro de esta modalidad, se incluye una variante, que tiene por objeto, adaptar el servicio a las necesidades específicas de los menores:

- **Centro “MadridCAMP Concilia en Vacaciones” para menores con necesidad de atención por parte de personal de enfermería:** Los menores que precisen este servicio por presentar necesidades sanitarias de carácter permanente o continuado, deberán inscribirse en los CEIP designados al efecto.

3.2 Modalidad de necesidades educativas especiales o necesidades educativas asociadas a dificultades específicas de aprendizaje (trastorno del desarrollo del lenguaje y la comunicación, trastorno de atención o trastorno del aprendizaje) para menores escolarizados en centros ordinarios: Consistente en la reserva de dos plazas, en cada uno de los programas, para menores con necesidades educativas especiales o necesidades educativas asociadas a dificultades específicas de aprendizaje escolarizados en **centros ordinarios**. Dentro de esta modalidad, se incluye una variante, que tiene por objeto, adaptar el servicio a las necesidades específicas de los menores:

- **Centro “MadridCAMP Concilia en Vacaciones” para menores afectados por problemas motóricos y dificultad en el desplazamiento:** Los menores usuarios del servicio que tengan problemas motóricos, deberán hacer uso de la reserva de plazas específicas del C.E.I.P. designado al efecto.

Únicamente podrán hacer uso de estas plazas los menores con problemas motóricos, sin perjuicio de las excepciones contenidas en estas condiciones.

4. RESPONSABILIDAD DE LAS MADRES, PADRES O TUTORES/AS EN LA RESERVA DE PLAZAS

Los solicitantes de las plazas deberán actuar de una manera diligente al efectuar la reserva de las mismas, realizando sus solicitudes conforme a las circunstancias personales de sus hijas/os, determinantes de la modalidad de participación.

En todo caso, tendrá la consideración de actuación negligente a los efectos de alta de la solicitud, el error en la elección de la modalidad de participación del menor, y la falta de indicación en la solicitud de alergias y tratamientos farmacológicos.

Independientemente de las posibles penalizaciones, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1.902 del Código Civil, los padres responderán de los daños que pudieran derivarse del alta de una solicitud de una manera negligente, liberando a la Administración de toda responsabilidad asociada a esa actuación, que les resultará directamente imputable.

La preinscripción/matrículación en una modalidad de solicitud que no se corresponda con sus necesidades personales de manera reiterada podrá ser penalizada con la expulsión y/o no pudiendo participar en la siguiente convocatoria del programa.

5. PRINCIPIOS INFORMADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de “MadridCAMP Concilia en Vacaciones” se prestará bajo los principios de seguridad de los menores, diligencia y responsabilidad por parte de las madres, padres o tutores/as; y lealtad, veracidad y colaboración al facilitar información necesaria para la buena prestación de este.

5.1 Todos los usuarios que hayan dado de alta una solicitud, proporcionando una dirección de correo electrónico durante el proceso de inscripción, aceptan expresamente que la misma sea utilizada para realizar comunicaciones, produciendo plenos efectos jurídicos las comunicaciones efectuadas en esa dirección.

5.2 Una vez dada de alta una solicitud, se podrán realizar modificaciones en la misma, hasta la fecha en que finalice el período de inscripción, inclusive.

5.3 Siendo la igualdad y seguridad jurídica los principios que inspiran toda actuación de la Administración Pública, los plazos previstos para la realización de los diferentes trámites de la convocatoria son públicos e inmodificables, y han de cumplirse por todos los solicitantes.

6. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA “MADRIDCAMP CONCILIA EN VACACIONES”

6.1 El Programa tiene por objeto servir de instrumento de conciliación de la vida familiar y laboral de las madres, padres, o tutores legales trabajadores del municipio de Madrid, durante los días que se indican en el apartado siguiente, para lo cual se programan actividades lúdico/educativas para los participantes.

El idioma inglés, se utiliza en algunas actividades de forma lúdica y en ningún caso se trata de un programa de inmersión lingüística.

El servicio ofertado, consistirá exclusivamente, en la realización de actividades lúdico/educativas, y en la prestación de un servicio de comidas en los términos indicados en el apartado 6.3.

6.2. Los días, en los cuales se va a prestar el servicio son los siguientes:

- Navidad: 22, 23, 26, 29, 30 de diciembre de 2025. 2 y 5 de enero de 2026.
- Semana Santa: 27, 30 y 31 de marzo. 1 y 6 de abril de 2026.
- Verano:
 - Quincena 1:** 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 14 y 15 de julio de 2026.
 - Quincena 2:** 16, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 30 y 31 de julio de 2026.
 - Quincena 3:** 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 13 y 14 de agosto de 2026.

La información acerca de las fases y plazos de tramitación de cada convocatoria se publicará en la web institucional del Ayuntamiento de Madrid (www.madrid.es/educacion), a los cuales han de acogerse los interesados.

6.3 Junto con las actividades que se desarrollarán, se ofrecerá a los menores un servicio de comidas (desayuno y comida), en el cual existirán platos especiales para menores con alergias, intolerancias alimentarias o por motivación cultural y/o religiosa. Circunstancia ésta que deberá ser debidamente comunicada por el usuario, al dar de alta la solicitud en el programa. En el caso de no realizar la pertinente comunicación al respecto, el prestador no garantiza las adaptaciones de los menús.

Todos los menores participantes deberán realizar la comida en el centro, solo se autorizará la salida antes del servicio de comedor en los casos que presenten un informe médico que justifique la necesidad de que el menor coma en su domicilio.

En ningún caso podrá llevarse a casa la comida del comedor del centro, por motivos de seguridad alimentaria.

El servicio de desayuno se ofrecerá exclusivamente para entradas al centro anteriores a las 8:45 horas de la mañana.

6.4 El servicio se prestará en el colegio adjudicado en base a los criterios determinados en la web municipal.

No obstante, en aquellos casos en los que por necesidades del servicio no sea posible prestar el servicio en el colegio indicado, se realizará un cambio de colegio, circunstancia,

que se indicará en la web institucional del Ayuntamiento de Madrid (www.madrid.es/educacion).

El anterior cambio tendrá la condición de servicio de calidad equivalente, sin dar lugar al derecho a la devolución del precio pagado.

6.5 En aquellos casos en los que se programe una salida fuera del centro escolar, y no se cuente con la autorización de los padres o tutores legales del menor, se asignará otro centro, al que podrá acudir el día que se realice la actividad.

El usuario que no haga uso de esta posibilidad, en el caso de que pueda realizarse, no se realizará devolución del importe de la parte proporcional del servicio.

7. CÓDIGO DE CONDUCTA

7.1 Con el objetivo de lograr el mejor desarrollo de las actividades, conciliando los intereses de todos los usuarios del programa, se integra el presente código. Por medio del mismo se proporcionará un marco de convivencia idóneo para la buena marcha de las actividades.

7.2 Los menores y las madres, padres o tutores legales, deberán observar durante todo el tiempo en que se desarrollen las actividades una conducta adecuada, acatando las normas e instrucciones que al efecto les dieran los monitores y coordinadores del programa.

7.3 Las faltas de asistencia y de puntualidad deben ser justificadas por los padres. Cuando un participante deba ausentarse durante el horario del campamento, la familia deberá informar de ello.

7.4 Los menores cuidarán el orden y limpieza en todos los espacios, tanto en el espacio grupal principal, como en pasillos, escaleras y baños. Los espacios de uso para los participantes de infantil y primaria estarán claramente delimitados, así como los baños, que además de estar delimitados por niveles, lo están por sexo. Los menores podrán ir al baño en aquellas circunstancias que considere el monitor de referencia.

7.5 El uso del teléfono móvil está prohibido en todos los espacios del centro, así como la toma de fotografías y grabaciones de vídeo y audio, salvo que se cuente con autorización

expresa del Ayuntamiento de Madrid. Las comunicaciones con la familia en casos de emergencia pueden hacerse a través de los teléfonos de la entidad adjudicataria. El incumplimiento de estas normas puede suponer que el teléfono sea retirado por el monitor que lo detecte y entregado a la coordinación del centro, siendo devuelto al tutor/a legal una vez finalizada la jornada.

7.6 Las faltas de disciplina reiteradas darán lugar a la expulsión del menor, sin derecho a la devolución del precio público abonado.

Se considerará como reiteración, a los efectos de lo establecido en el párrafo anterior, la acumulación de dos faltas graves, durante el periodo de prestación del servicio.

Las faltas cometidas por las madres, padres o tutores legales se acumularán al menor o menores a los que están habilitados a recoger, computando, por lo tanto, a los efectos de expulsión y esto podría suceder tanto por acumulación a las faltas del menor, como por faltas propias. A este respecto hay que tener presente que los padres deben respetar el ejercicio de las competencias técnico-profesionales del personal del programa y la autoridad de los monitores y coordinadores y se dirigirán en todo momento con respeto hacia el personal de la empresa adjudicataria y responsable del programa.

7.7 La comunicación de las faltas cometidas por los menores participantes se realizará por los monitores del programa a la persona autorizada para recoger a los menores. En esa comunicación se indicará sucintamente la falta de disciplina, su calificación y la fecha en que se ha producido.

7.8 Tienen la consideración *de faltas leves* a estos efectos:

- La falta de puntualidad injustificada en el horario de entradas y salidas.
- El uso inadecuado de las instalaciones o el material del centro.
- El comportamiento inadecuado con los menores y el monitorado del centro.
- Cualquier infracción de las normas de convivencia, cuando por su entidad no llegara a considerarse falta grave.

La comisión de una falta leve conllevará la entrevista con el participante de cara a reconducir su conducta y la comunicación a la familia y a los responsables del programa, así como en función del caso, una amonestación verbal o por escrito acerca de lo sucedido.

Tienen la consideración *de faltas graves* a estos efectos:

- El acoso verbal, físico, moral o de naturaleza sexual, uso de intimidación o violencia y las agresiones físicas o verbales a los menores participantes.
- Actos de indisciplina, los insultos, desconsideración, faltas de respeto o actitudes desafiantes ante el monitorado del centro, resto de personal del centro y responsables del programa.
- La discriminación, las vejaciones o las humillaciones a cualquier miembro que participe en el desarrollo del campamento, ya sea por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, orientación sexual, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Los daños causados en las instalaciones o el material del centro.
- La negativa a entregar el teléfono móvil.
- La perturbación grave del normal desarrollo de las actividades del campamento.
- La reiteración en el mismo período de dos faltas leves.

La comisión de una falta grave será penalizada con la expulsión temporal o definitiva, sin devolución de la parte proporcional del precio abonado y/o no pudiendo participar en la siguiente convocatoria de “MadridCAMP Concilia en Vacaciones.”

7.9 En las actividades que se realizan fuera del centro, se observarán en todo momento las normas recogidas, así como las específicas de la salida y/o actividad. Si en el transcurso de estas actividades, el comportamiento del menor fuera manifiesta y gravemente contrario a las normas de convivencia, se contactará con la familia para que acuda a recogerlo y se aplicará la medida correctora/sancionadora correspondiente. El mal comportamiento en una de estas actividades podrá suponer la no participación en otras actividades fuera del centro durante el mismo período de inscripción.

7.10 Este código de conducta afectará a todos los menores que participen en el programa “MadridCAMP Concilia en Vacaciones”. A los menores que hagan uso de la reserva de plazas de necesidades educativas especiales o asociadas a dificultades específicas del aprendizaje, el código de conducta les resultará de aplicación con carácter general. No obstante lo anterior, cuando las circunstancias del menor lo aconsejen, podrán introducirse modulaciones ajustadas a sus circunstancias personales.

7.11 El Ayuntamiento de Madrid no se hace responsable del robo, pérdida o deterioro que pudieran sufrir los efectos personales de los participantes.

8. CRITERIOS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LA AUTENTICIDAD DE LOS DATOS PROPORCIONADOS A LA ADMINISTRACIÓN. RÉGIMEN DE PENALIDADES ASOCIADAS AL INCUMPLIMIENTO

8.1 El suscriptor de las presentes condiciones generales del servicio se compromete a que los datos proporcionados son ciertos y veraces.

Las condiciones para poder resultar beneficiario del programa “MadridCAMP Concilia en Vacaciones” deberán reunirse durante el periodo que comprende desde el inicio de presentación de solicitudes de las correspondientes convocatorias hasta el fin de la realización de las actividades que se indicará en la web institucional del Ayuntamiento de Madrid (www.madrid.es/educacion).

Excepcionalmente, se admitirán situaciones análogas al trabajo efectivo, que dificulten el cumplimiento de las obligaciones familiares, tales como cursos obligatorios de formación organizados por instituciones públicas.

8.2 Con el objeto de comprobar la veracidad de los datos proporcionados, el firmante se compromete expresamente a proporcionar al Ayuntamiento de Madrid, que actuará por medio del Servicio de Actividades Educativas, todos los datos que le sean requeridos para comprobar la veracidad de las declaraciones realizadas.

8.3 En el caso de que le sea requerida documentación, la misma deberá aportarse en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente a la recepción del requerimiento de información.

Tendrá plena eficacia a los efectos de comunicación, los requerimientos realizados a las madres, padres, tutores o personas encargadas de la recogida de los menores, durante los días que se realice la actividad.

8.4 Cuando de la información suministrada resulte que el beneficiario no ha proporcionado datos veraces a la Administración, o cuando no se atienda al requerimiento indicado en el párrafo anterior, en el plazo señalado, se perderá el derecho a participar en el programa “MadridCAMP Concilia en Vacaciones” en la próxima convocatoria.

8.5 Excepcionalmente se podrá aplicar esta sanción durante el desarrollo de las actividades, cuando debido a la información proporcionada por los padres al dar de alta la solicitud, el alumno haga uso de una modalidad que no le corresponda y por motivo de la edad. En este caso se procederá a la cancelación de la inscripción, perdiendo el derecho a la devolución del precio abonado, aplicándose la sanción de no participación, en la presente convocatoria o en sucesivas.

En este supuesto, no resulta de cumplimiento la obligación de comunicación en web indicada en el apartado 8.7.

8.6 La pérdida del derecho a participar en el programa, afectará a todas las hijas/os del usuario.

8.7 La pérdida del derecho a participar en el programa se indicará en la web institucional del Ayuntamiento de Madrid. Indicándose, como mínimo, el número de solicitud y la causa de pérdida del derecho a participar en el programa.

9. ESPECIALIDADES DE LA MODALIDAD DE NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES O NECESIDADES EDUCATIVAS ASOCIADAS A DIFICULTADES ESPECÍFICAS DE APRENDIZAJE

9.1 Los usuarios que hagan uso de las plazas de necesidades educativas especiales o necesidades educativas asociadas a dificultades específicas de aprendizaje deberán adjuntar, al realizar la solicitud, los siguientes documentos:

- **Informe confidencial del centro escolar** cumplimentado por los responsables del centro escolar en el que se encuentre matriculado el menor. Este informe debe descargarse de la web del Ayuntamiento de Madrid (www.madrid.es/educacion). En los casos de menores con trastorno del espectro autista (TEA), deberán indicar si el menor está escolarizado o no en un aula de atención preferente.
- **Informe de evaluación del equipo de atención temprana o del equipo orientación educativa y psicopedagógica**, detallando características personales, sociales y necesidades de apoyo. Lo más actualizado posible.

Estos informes tendrán validez para las tres convocatorias del curso escolar 2025/26 (siempre y cuando no se produzcan modificaciones, en tal caso deberán comunicarse cada vez que sucedan), y deberán adjuntarlos al realizar la solicitud en PLACT, en el apartado de “Datos adicionales” en la pestaña “**Documento de necesidades**” o enviarlos **por correo a psocioeducativos@madrid.es**, indicando el código de identificación de su solicitud que se le facilitará al finalizar su inscripción.

Para adjuntar estos informes a su solicitud, dispone de plazo *hasta la finalización del período de inscripción inclusive*.

9.2 En el caso de no aportar la documentación indicada, en la forma y dentro del plazo establecido, en el apartado anterior, se procederá a la anulación de la solicitud. Esta misma situación se aplicará en la fase de compra directa de vacantes.

Se perderá el derecho a la ocupación de la plaza, cuando resulte que el menor se haya matriculado en una modalidad de solicitud (GENERAL o NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES) que no se corresponde con sus características personales.

En todos estos casos se perderá el derecho a la devolución del precio abonado.

9.3 En el caso de que tras la revisión de los informes se deduzca que el recurso no es apto para el menor, se informará a la familia.

9.4 Para la atención a los menores con necesidades educativas especiales o necesidades educativas asociadas a dificultades específicas de aprendizaje, el programa cuenta con el monitorado establecido por ratio y con personal especializado de refuerzo para prestar apoyo dentro de su grupo de referencia a todos los menores que ocupan plaza reservada según lo establecido en el punto 3, no garantizándose la atención individualizada permanente.

10. GESTIÓN DE VACANTES

Si finalizado el proceso de asignación y formalización de plazas quedasen plazas vacantes, se procederá a la gestión de estas según lo dispuesto en la correspondiente convocatoria publicada en la web municipal: www.madrid.es/educacion

11. SISTEMA DE PAGOS Y RESERVA DE PLAZA

11.1 El pago del servicio de “MadridCAMP Concilia en Vacaciones”, deberá realizarse mediante el abono de la cuota a través de la vía indicada en la PLATAFORMA DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES MUNICIPALES (PLACT). www.madrid.es/educacion

11.2 De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.5.b) del Acuerdo de 19 de diciembre de 2014 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueba la modificación de la Ordenanza Reguladora de los Precios Públicos por la Prestación de Servicios o la Realización de Actividades, las cantidades a abonar, por los usuarios del servicio son, por menor usuario del programa **y** por día de actividad:

- **9,50 euros**, con carácter general.
- **6,65 euros**, para los menores de familia numerosa de categoría general, con título en vigor al momento de finalizar el plazo de presentación de solicitudes.
- **4,75 euros**, para los menores de familia numerosa de categoría especial, con título en vigor, al momento de finalizar el plazo de presentación de solicitudes.

11.3 La Administración podrá comprobar en cualquier momento que se cumplen los requisitos para aplicar la reducción, advirtiendo que, en caso de incumplimiento se iniciará el correspondiente procedimiento administrativo para la exigencia del pago, con los intereses y recargos que se puedan derivar del mismo.

11.4 Según lo dispuesto en la mencionada Ordenanza, una vez formalizada la plaza, cuando por causas no imputables al obligado al pago del precio, el servicio o la actividad no se preste o desarrolle, se procederá a la devolución de los importes correspondientes. Toda situación en que los menores no han podido acudir al centro, debe quedar debidamente acreditada mediante la presentación de informes médicos que justifiquen la imposibilidad de realización de la actividad, los días de su desarrollo.

Así mismo se procederá a la devolución de las cantidades abonadas por la prestación del servicio, cuando el mismo no haya sido prestado por causas imputables al Ayuntamiento de Madrid o a las entidades contratadas por éste. Sin perjuicio de los casos excepcionales indicados en la cláusula 8 de las presentes condiciones.

No tienen la consideración de causas imputables al Ayuntamiento de Madrid, a los efectos de solicitar la devolución de las cantidades abonadas, los cambios de centro que se efectúen en los términos que han quedado expuestos en el apartado 6.4.

Asimismo, no se realizarán devoluciones de las cantidades abonadas ni cambios de plazas para otros centros u otros períodos de actividad, cuando los menores no puedan acudir al centro por motivos personales y/o familiares.

12. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Cualquier sugerencia o reclamación relacionada con el funcionamiento del servicio, podrá presentarse utilizando el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, que tiene los siguientes canales:

- Vía telemática: A través de la web institucional del Ayuntamiento de Madrid (www.madrid.es).
- Vía telefónica: A través del teléfono de atención a la ciudadanía 010.
- Vía presencial: En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

13. INTERPRETACIÓN, Y RESOLUCIÓN DE DUDAS Y CONTROVERSIAS

El Ayuntamiento de Madrid, se reserva la facultad de interpretar las presentes condiciones de participación resolviendo cualquier tipo de duda o controversia que pudiera surgir sobre las mismas.