Ordenanzas municipales

Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, de 26 de febrero de 2019

Versión: Última actualización publicada el 12/02/2025

Identificador: ANM 2025\3

Tipo de Disposición: Ordenanzas municipales

Fecha de Disposición: 26/02/2019

Permalinks:
- https://sede.madrid.es/eli/es-md-01860896/odnz/2019/03/11/(1)/con/20250212/spa/html
- https://sede.madrid.es/eli/es-md-01860896/odnz/2019/03/11/(1)/con/20250212/spa/pdf

Afectada por:
- Añadido apartado 5 del anexo por la Ordenanza 1/2025, de 28 de enero, por la que se regula el entorno controlado de pruebas de proyectos innovadores de la ciudad de Madrid. ANM 2025\2
- Modificado anexo por la Ordenanza 12/2022, de 20 de diciembre, de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular. ANM 2023\151
- Modificado anexo por el Reglamento Orgánico 6/2021, de 1 de junio, de los Distritos del Ayuntamiento de Madrid. ANM 2022\113

Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, de 26 de febrero de 2019

ÍNDICE

PREÁMBULO.

TÍTULO I. **Disposiciones generales.**

Artículo 1. *Objeto.*

Artículo 2. *Definiciones.*

Artículo 3. *Ámbito de aplicación subjetivo.*

Artículo 4. *Ámbito de aplicación objetivo.*

Artículo 5. *Principios generales.*

Artículo 6. *Principios relativos a la atención a la ciudadanía.*

Artículo 7. *Principios relativos a la administración electrónica.*

Artículo 8. *Derechos de las personas.*

Artículo 9. *Deberes de las personas.*

TÍTULO II. **Atención a la Ciudadanía.**

CAPÍTULO I. **Atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid.**

Artículo 10. *Fines de la Atención a la ciudadanía.*

Artículo 11. *Canales de atención a la ciudadanía.*

Artículo 12. *Tipos de información administrativa.*

Artículo 13. *Carácter de las informaciones emitidas.*

CAPÍTULO II. **Canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.**

Artículo 14. *Línea Madrid.*

Artículo 15. *Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.*

Artículo 16. *Teléfono 010.*

Artículo 17. *Portal Institucional del Ayuntamiento de Madrid.*

Artículo 18. *Redes sociales y otros servicios telemáticos de Línea Madrid.*

CAPÍTULO III. **Otros canales de atención a la ciudadanía.**

Artículo 19. *Oficinas de Atención Especializadas.*

Artículo 20*. Unidades administrativas.*

Artículo 21. *Redes sociales y otros servicios telemáticos.*

TÍTULO III. **Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.**

Artículo 22. *Derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.*

Artículo 23. *Modalidades.*

Artículo 24. *Presentación.*

Artículo 25. *Efectos.*

Artículo 26. *Desistimiento.*

Artículo 27. *Acumulación.*

Artículo 28. *Terminación y plazo de respuesta.*

Artículo 29. *Supuestos de inadmisión.*

Artículo 30. *Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.*

Artículo 31. *Soporte informático de gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.*

Artículo 32. *Criterios de calidad para la elaboración de respuestas.*

TÍTULO IV. **La sede electrónica.**

Artículo 33. *Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.*

Artículo 34. *Contenido y servicios.*

Artículo 35. *Garantías en el funcionamiento.*

TÍTULO V. **Registro electrónico general.**

Artículo 36. *Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid.*

Artículo 37. *Funcionamiento.*

Artículo 38. *Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.*

Artículo 39. *Oficinas de asistencia en materia de registro.*

Artículo 40. *Funciones de las Oficinas de asistencia en materia de registro.*

Artículo 41. *Cómputo de plazos en los registros.*

Artículo 42. *Responsabilidad.*

TÍTULO VI. **Identificación y firma electrónica.**

CAPÍTULO I. **Identificación y firma electrónica de las personas interesadas.**

Artículo 43. *Reglas generales relativas a la identificación electrónica.*

Artículo 44. *Reglas generales relativas a los sistemas de firma electrónica.*

CAPÍTULO II. **Identificación y firma electrónica del Ayuntamiento de Madrid.**

Artículo 45. *Sistemas de identificación y firma electrónica para la actuación administrativa automatizada del Ayuntamiento de Madrid.*

Artículo 46. *Sistemas de identificación y firma electrónica del personal al servicio del Ayuntamiento de Madrid.*

CAPÍTULO III. **Funcionarias y funcionarios con habilitación para la identificación y firma electrónica.**

Artículo 47. *Requisitos generales para el otorgamiento de la habilitación.*

Artículo 48. *Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación.*

Artículo 49. *Funcionamiento del Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación.*

Artículo 50. *Contenido del Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación.*

Artículo 51. *Actuaciones de las funcionarias y los funcionarios con habilitación.*

Artículo 52. *Responsabilidades de las funcionarias y los funcionarios con habilitación.*

Artículo 53. *Identificación y consentimiento expreso de la persona interesada.*

Artículo 54. *Habilitación de las funcionarias y los funcionarios de las Oficinas de asistencia en materia de registro y de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.*

Artículo 55. *Publicidad de trámites y actuaciones.*

CAPÍTULO IV. **Registro Electrónico General de Apoderamientos.**

Artículo 56. *Registro Electrónico General de Apoderamientos.*

Artículo 57. *Contenido del Registro Electrónico General de Apoderamientos.*

Artículo 58. *Incorporación de los apoderamientos al Registro.*

TÍTULO VII. **La tramitación de los procedimientos administrativos electrónicos.**

Artículo 59. *Procedimientos.*

Artículo 60. *Simplificación procedimental y reducción de cargas administrativas.*

Artículo 61. *Actuación administrativa automatizada.*

TÍTULO VIII. **La notificación de los actos administrativos.**

Artículo 62. *Notificación.*

Artículo 63. *Dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico de aviso para la notificación.*

Artículo 64. *Expedición y práctica electrónica de la notificación.*

Artículo 65. *Práctica de la notificación en soporte papel.*

Artículo 66. *Publicación de anuncios de notificación infructuosa.*

Artículo 67. *Protección de datos y otros límites aplicables a la notificación.*

TÍTULO IX. **El archivo electrónico.**

Artículo 68. *Archivo electrónico de documentos.*

Artículo 69. *Sujeción a la normativa reguladora de la gestión de los archivos.*

Artículo 70. *Acceso a los archivos electrónicos.*

Disposición adicional primera. *Protección de datos de carácter personal.*

Disposición adicional segunda. *Plan de Administración Electrónica y Modelo de Oficinas de asistencia en materia de registro.*

Disposición adicional tercera. *Convenios de colaboración en materia de representación de interesados.*

Disposición adicional cuarta. *Procedimientos, comunicaciones y notificaciones electrónicas en materia de contratación municipal.*

Disposición adicional quinta. *Formación y promoción en materia de administración electrónica.*

Disposición derogatoria única. *Cláusula derogatoria.*

Disposición transitoria. *Perfil del contratante.*

Disposición final primera. *Regulación de nuevos procedimientos y trámites.*

Disposición final segunda. *Habilitación de desarrollo y aplicación.*

Disposición final tercera. *Interpretación de la ordenanza.*

Disposición final cuarta. *Publicación, entrada en vigor y comunicación.*

ANEXO. **Procedimientos administrativos electrónicos y colectivos de personas físicas obligadas a relacionarse por medios electrónicos.**

PREÁMBULO

Entre los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid destaca el de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local acercándola a la ciudadanía. Las relaciones con la ciudadanía constituyen una pieza fundamental dentro de la actividad del Ayuntamiento de Madrid. La información y la atención son derechos

esenciales en la relación entre la administración y la ciudadanía, cuya regulación y desarrollo resulta preciso abordar mediante una norma que actualice y potencie la organización, el funcionamiento y la coordinación de los servicios administrativos que centran su trabajo en las tareas de información y atención a la ciudadanía.

Mediante Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005 de Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid se regularon las actividades y medios que constituyen el servicio integral de atención a la ciudadanía, así como su organización, funcionamiento y coordinación de todas las unidades administrativas, siendo la primera disposición, en la que se recoge y consolida como imagen identificadora de los servicios de atención a la ciudadanía, la marca Línea Madrid, configurándose como sistema integral de los servicios de atención telefónica, telemáticos y presenciales del Ayuntamiento de Madrid.

La adaptación de los servicios prestados por la administración municipal a las demandas de ciudadanía y personas jurídicas, la incorporación de tecnologías y la exigencia legal de actuar con eficiencia, han llevado al Ayuntamiento de Madrid a concebir la atención a la ciudadanía de forma integrada y como objetivo principal, en torno al cual se articulan los distintos servicios administrativos. Estas circunstancias han generado la necesidad de regular dicha atención así como las actuaciones conducentes a que su gestión se lleve a cabo cumpliendo los parámetros de calidad que se le exigen.

Por otro lado, junto con la mejora de la información a la ciudadanía, resulta de vital importancia la reducción y simplificación de los trámites administrativos, la mejora del funcionamiento de los servicios y la continua incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación, aplicadas a la gestión administrativa. Todas estas actuaciones son los ejes articuladores cuyo desarrollo permitirá enfrentarse al reto de la Administración totalmente digital, garantizando la prestación de los servicios públicos en la forma más eficaz y participativa posible.

El impacto de las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, especialmente la primera, obliga a adaptar la normativa municipal en materia de atención a la ciudadanía y de administración electrónica.

Asimismo, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos), que obliga a adaptar todos los procedimientos en los que se tratan datos de carácter personal, se ha tenido en consideración en la redacción de esta ordenanza.

Desde el punto de vista de la ciudadanía, se reconocen una serie de derechos de las personas, el más importante de los cuales es el de elegir el cauce a través del cual se relacionan con la administración, cauce que obligatoriamente deberá ser el electrónico para el caso de las personas jurídicas y determinadas personas físicas. La simplificación administrativa, otro de los principios inspiradores de la reforma legal, se plasma fundamentalmente en la posibilidad de presentar una declaración responsable, además del derecho a no presentar ningún documento que se origine en cualquier Administración pública. Sin duda también supone una simplificación la generalización, en la medida de lo posible, del uso de los sistemas de identificación electrónica para las relaciones entre la administración y la ciudadanía, relegando la necesidad de firma a los supuestos estrictamente tasados por la ley.

Desde el punto de vista de la administración, ante todo debe implantar los mecanismos para hacer efectivos aquellos derechos. A nivel interno, el procedimiento debe ser íntegramente electrónico: el Registro es electrónico y único, y registrarán documentos originales electrónicos, copias auténticas de originales en papel y copias; el expediente, que se impulsará de oficio y por medios electrónicos, es un índice electrónico que se compone de documentos electrónicos, tales como pruebas, informes, dictámenes, tramitados y firmados electrónicamente; el archivo, adaptado por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), también será único y supondrá el almacenamiento por medios electrónicos, seguro y confidencial, de todos los documentos administrativos que se generen. Desde el punto de vista de la tramitación de dichos expedientes, la clave es la firma electrónica, debiendo estar todas las empleadas públicas y empleados públicos que tengan alguna responsabilidad en la tramitación del procedimiento en posesión de un certificado de firma, bien para firmar, en sentido estricto, bien para tramitar o remitir información. Junto

con la firma electrónica asociada directamente a la persona, destaca la generalización de la actuación administrativa automatizada, a través de sellos de entidad, de órgano y de tiempo, esencialmente.

En definitiva, una administración cada vez más próxima a la ciudadanía requiere conjugar un conjunto de esfuerzos y sinergias orientados al logro de la eficacia, a la eficiencia en la asignación de recursos, al impulso de la transparencia y a la agilización de los procedimientos administrativos; a potenciar el acceso electrónico y a garantizar el conocimiento de los derechos de las ciudadanas y los ciudadanos, así como los mecanismos para el seguimiento y la reclamación de estos derechos. Todo ello en un marco general caracterizado por la calidad, la mejora continua y el impulso de la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos.

La habilitación competencial para la aprobación de esta ordenanza viene dada por la necesidad de adaptación a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en concreto los artículos 9.2, 14.3, 41.1 y disposición final quinta y, a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como, por los artículos 2.2 y 20 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el artículo 4.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

En la redacción de esta ordenanza, se ha tenido en cuenta lo previsto en la Guía para la utilización de un lenguaje inclusivo y no sexista, elaborada por el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y la Gerencia de la Ciudad en cumplimiento del I Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres, de 15 de diciembre de 2016.

En cuanto a su estructura, la ordenanza se organiza en nueve títulos, además de las disposiciones adicionales, transitoria, derogatoria y finales.

El título I aborda una serie de disposiciones generales en las que se regula el objeto y ámbito de aplicación de la ordenanza y se desarrollan en el ámbito municipal un conjunto de principios que han de informar y coadyuvar a la adecuada implantación en el Ayuntamiento de Madrid de la administración electrónica y el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos del Ayuntamiento de Madrid. Finalmente, se recogen una serie de derechos y deberes de las ciudadanas y los ciudadanos.

El título II regula la atención a la ciudadanía implantando un nuevo modelo integrado de relaciones con la ciudadanía, con base en el desarrollo del funcionamiento electrónico del Ayuntamiento.

El título III desarrolla el derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por parte de todas las personas.

El título IV tiene por objeto la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid, desarrollando sus características y contenido mínimo, así como cuestiones relativas al funcionamiento, seguridad y responsabilidad de la Sede.

El título V regula el funcionamiento del Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos vinculados o dependientes, así como el papel que juegan las oficinas de asistencia en materia de registro, en su servicio y ayuda a la ciudadanía. Adicionalmente se regula el cómputo de plazos en el registro y la aportación de documentos por parte de la ciudadanía al procedimiento administrativo bajo una perspectiva clara de eliminación de burocracia y reducción de cargas administrativas a la sociedad.

Por su parte, el título VI regula la identificación y firma electrónica, tanto de las personas y empresas, usuarias y usuarios y solicitantes externos de los servicios electrónicos, como de las empleadas públicas y empleados públicos, así como otros certificados de la actualización administrativa automatizada. Desde el punto de vista técnico se trata del título quizá más complejo de la norma, debiendo adaptarse en todo caso, tanto a las leyes de régimen jurídico y procedimiento administrativo común, como al Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (eIDAS).

En primer lugar, el Ayuntamiento debe hacer efectiva la obligación legal de que la relación de sellos electrónicos utilizados por cada Administración pública, incluyendo las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. En cuanto a la firma de las personas interesadas, se establece que los diferentes sistemas de identificación electrónica que se admitan deberán encontrarse alineados con lo establecido, para cada sistema de información, por el ENS.

Además, el auge de la figura de la persona representante invita a admitir de forma expresa solo los certificados de persona física representante de persona jurídica o de entidad sin personalidad jurídica. En materia de representación, se incluyen nuevos medios para acreditarla en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid, como son el apoderamiento "*apud acta*", presencial o electrónico, y la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos.

Por lo que se refiere a los sistemas de clave concertada y cualquier otro sistema que las Administraciones públicas consideren válido, en los términos y condiciones que se establezcan, se admite, previa la correspondiente adhesión, el uso de los sistemas de identificación incorporados a Cl@ve, que serían Cl@ve Permanente, Cl@ve PIN y Cl@ve Firma (el certificado DNI-e con clave centralizada expedido por la Dirección General de la Policía); y también, previo el correspondiente procedimiento, cualquier otro sistema de identificación, público o privado, que garantice el cumplimiento del ENS y del eIDAS, en función del nivel de seguridad.

Destaca, asimismo, la obligación del Ayuntamiento de Madrid de contar con un registro que permita dejar constancia de las funcionarias y funcionarios con habilitación para la identificación y autenticación de las personas interesadas, por lo que se regula su funcionamiento.

El título VII tiene por objeto incorporar las claves en la tramitación del procedimiento partiendo de la simplificación administrativa, en sus diferentes vertientes, como eje sobre el que ha de girar el funcionamiento de la Administración pública.

Especial incidencia adquieren los aspectos regulatorios de la notificación electrónica, que será preferente, como una de las mayores garantías del procedimiento para las personas interesadas, que se regula en el título VIII. Y por último el título IX que regula determinados aspectos del archivo electrónico.

Cierran la ordenanza las disposiciones adicionales, transitoria, derogatoria y finales.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. La presente ordenanza tiene por objeto regular la atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid.

2. Asimismo, esta ordenanza regula las condiciones y los efectos jurídicos de la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, en las relaciones entre el Ayuntamiento de Madrid y el resto de entidades previstas en el apartado 1 del artículo 3.

3. Esta ordenanza se aprueba en el marco de lo que establecen las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Artículo 2. *Definiciones.*

A los efectos de la presente ordenanza se considerará:

a) Atención a la ciudadanía: conjunto de medios y canales que el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de las ciudadanas y los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

b) Información administrativa: aquella que permite a las ciudadanas y a los ciudadanos acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos, al conocimiento del contenido de la actuación administrativa, así como, a los procedimientos administrativos y sus trámites, los requisitos y la documentación precisa para la presentación de solicitudes y comunicaciones.

c) Sugerencia: propuesta para la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid.

d) Reclamación: puesta en conocimiento sobre un deficiente funcionamiento de los servicios municipales, tales como tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier anomalía en su funcionamiento por la que la persona se sienta disconforme o perjudicada.

e) Felicitación: reconocimiento realizado por la ciudadanía sobre el buen funcionamiento de algún servicio concreto del Ayuntamiento o el trato y atención recibida por las personas que trabajan en él, a título individual o de un colectivo concreto.

f) Medio electrónico: cualquier mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento o transmisión de la información que permita almacenar o tratar datos o informaciones susceptibles de ser incorporados a un soporte electrónico, o transmitir dichos datos o informaciones mediante redes de comunicaciones electrónicas, incluidas las redes de telecomunicaciones y las utilizadas para radiodifusión.

g) Portal institucional: sitio web oficial del Ayuntamiento de Madrid que proporciona a la ciudadanía, de forma fácil, integrada y accesible, información actualizada de interés general del Ayuntamiento y de sus servicios, al tiempo que da acceso a una serie de recursos, actividades y prestaciones útiles para la ciudadanía de Madrid, permite la realización electrónica de gestiones municipales y favorece la participación y la interactuación con la administración, cumpliendo con la legislación vigente sobre protección de datos.

h) Firma electrónica: conjunto de datos electrónicos que acompañan o que están asociados a un documento electrónico y cuyas funciones básicas son: identificar al firmante de manera inequívoca, asegurar que el documento firmado es exactamente el mismo que el original y que no ha sufrido alteración o manipulación y, asegurar que los datos que utiliza el firmante para realizar la firma son únicos y exclusivos y, por tanto, posteriormente, no puede decir que no ha firmado el documento.

i) Firma biométrica: tecnología que permite capturar durante el proceso de firma manuscrita sobre dispositivos electrónicos un conjunto de datos biométricos asociados al grafo del firmante que pueden asegurar el vínculo entre el documento y la identidad del firmante.

j) Carpeta ciudadana: servicio de la Sede Electrónica que permite a la ciudadanía comunicarse con el Ayuntamiento de Madrid en un entorno personalizado para consultar de forma privada y segura sus datos y realizar gestiones y trámites diversos.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación subjetivo.*

1. Esta ordenanza será de aplicación a:

a) El Ayuntamiento de Madrid.

b) Los organismos públicos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Madrid.

c) Las sociedades mercantiles y otras entidades de derecho privado vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Madrid quedarán sujetas a los principios previstos en los artículos 5, 6 y 7.

2. Esta ordenanza será igualmente aplicable a las personas o sujetos con capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, de conformidad con el artículo 3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 4. *Ámbito de aplicación objetivo.*

Esta ordenanza se aplicará a las actuaciones en que participen los sujetos enumerados en el artículo 3.1, y concretamente, a las siguientes:

a) Las relaciones con la ciudadanía que tengan carácter jurídico-administrativo.

b) El acceso de la ciudadanía a los servicios del Ayuntamiento de Madrid.

c) La realización de los trámites y procedimientos administrativos accesibles por vía electrónica, de conformidad con lo que prevé esta ordenanza.

d) El tratamiento de la información obtenida por la administración municipal en el ejercicio de sus potestades.

Artículo 5. *Principios generales.*

1. Los sujetos comprendidos en el artículo 3.1 deberán respetar en su actuación y sus relaciones con el resto de entidades del sector público y con la ciudadanía, los principios enumerados en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

2. Los principios generales contenidos en esta ordenanza son aplicables, asimismo, a las comunicaciones de la ciudadanía no sometidas a las normas del procedimiento administrativo.

3. En la interpretación y aplicación de esta ordenanza el Ayuntamiento de Madrid y demás sujetos enumerados en el artículo 3.1 deberán actuar conforme a los principios que se relacionan en los artículos siguientes.

Artículo 6. *Principios relativos a la atención a la ciudadanía.*

La atención a la ciudadanía se regirá por los siguientes principios:

a) Principio de difusión de la información administrativa.

Garantiza el acceso a la información cuyo conocimiento sea relevante para la ciudadanía.

b) Principio de usabilidad y accesibilidad.

Garantiza:

1.º El diseño de los servicios electrónicos centrado en las personas usuarias, de forma que se minimice el grado de conocimiento tecnológico necesario para el uso del servicio.

2.º El uso de sistemas sencillos que permitan obtener información de interés para la ciudadanía, de manera rápida, segura y comprensible.

3.º El uso de criterios unificados en la investigación y visualización de la información que permitan una mejor difusión informativa, siguiendo los criterios y los estándares internacionales y europeos de accesibilidad y tratamiento documental.

4.º La comprensión de los actos y documentos administrativos utilizando, en la medida de lo posible, un lenguaje fácil y culturalmente accesible de modo que dichos documentos queden intelectualmente al alcance de la mayoría de personas.

5.º La puesta a disposición de las ciudadanas y los ciudadanos con discapacidades o con dificultades especiales de los medios necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos, siguiendo los criterios y estándares generalmente reconocidos.

c) Principio de exactitud de la información que se publique.

Garantiza, en el acceso a la información de forma electrónica, la obtención de documentos con el contenido idéntico, veraz, exacto y fiel al equivalente en soporte papel o en el soporte en que se haya emitido el documento original. La disponibilidad de la información en forma electrónica no debe impedir o dificultar la atención personalizada en las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.

d) Principio de actualización.

Garantiza la actualización de la información administrativa que sea accesible por canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas constarán las fechas de actualización.

e) Principio de comunicación clara.

Garantiza la comunicación de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz de la información relevante para la ciudadanía.

f) Principio de gratuidad.

Garantiza el acceso a la atención ciudadana y a la información administrativa sin costes para quienes sean usuarias o usuarios del servicio o peticionarios de la información, sin perjuicio de las exacciones que puedan establecerse por la expedición de copias o soportes o la transposición de la información a un formato diferente al original.

g) Principio de garantía de protección de datos de carácter personal.

Garantiza los derechos inherentes a la protección de los datos personales, estableciendo las medidas de seguridad que impidan cualquier trazabilidad personal no amparada por la finalidad o el consentimiento.

Artículo 7. *Principios relativos a la administración electrónica.*

La administración electrónica se regirá por los siguientes principios:

a) Principio de simplificación administrativa.

Garantiza la simplificación e integración de los procesos, procedimientos y trámites administrativos, y mejorar con ello el servicio a la ciudadanía.

b) Principio de impulso de medios electrónicos.

Obliga a impulsar el uso efectivo de los medios electrónicos en el conjunto de sus actividades y, en especial, en las relaciones con la ciudadanía.

c) Principio de pago electrónico.

Garantiza la posibilidad del pago de los derechos, tributos, multas o sanciones pecuniarias que hayan de abonarse a la Hacienda pública utilizando medios electrónicos.

d) Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas.

Garantiza la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por las personas y por el sector público, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos, el sector público utilizará estándares abiertos, así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado.

Las herramientas y dispositivos que deban utilizarse para la comunicación por medios electrónicos, así como sus características técnicas, serán no discriminatorios, estarán disponibles de forma general y serán compatibles con los productos informáticos de uso general, y no restringirán el acceso de las personas a los servicios electrónicos.

e) Principio de software libre.

Garantiza la promoción del uso de software de código abierto en la administración electrónica.

f) Principio de interoperabilidad.

Garantiza la adopción de los estándares de interoperabilidad respetando criterios de seguridad, adecuación técnica y economía de medios, para que los sistemas de información utilizados sean compatibles y se reconozcan con los de la ciudadanía y los de otras Administraciones.

g) Principio de confidencialidad, seguridad y protección de datos.

Garantiza la protección de la confidencialidad y seguridad de los datos de la ciudadanía, de conformidad con los términos definidos en la normativa sobre protección de datos y en las otras normas relativas a la protección de la confidencialidad de los datos.

h) Principios de eficacia, eficiencia y economía.

Estos principios presidirán la implantación de los medios electrónicos que, en particular, se realizará según los siguientes criterios:

1.º El impacto y la utilización por parte de la ciudadanía de los servicios municipales afectados.

2.º Los colectivos de población a los que se dirige.

3º. Las mejoras alcanzables para la prestación del servicio.

4.º La integración de los sistemas de relación con la ciudadanía, con el resto de la organización municipal y con sus sistemas de información.

i) Principio de cooperación y de colaboración interadministrativas.

Garantizan la mejora del servicio a la ciudadanía y la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, promoviendo la firma de convenios y acuerdos con el resto de las Administraciones públicas a fin de desarrollar las previsiones incluidas en esta ordenanza, de conformidad con el capítulo IV de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

j) Principio de proporcionalidad en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones electrónicas.

Artículo 8. *Derechos de las personas.*

1. En el marco de esta ordenanza, se reconoce a las personas en sus relaciones con el Ayuntamiento de Madrid y demás sujetos enumerados en el artículo 3.1, los derechos enunciados en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 2 de octubre, y el resto de derechos reconocidos en otras normas.

2. Todas las personas tienen derecho a que se les garantice la prestación de unos servicios públicos de calidad sobre la base de la proximidad, la eficiencia, la eficacia, la transparencia y la accesibilidad, y tendrán derecho a participar en la evaluación de la calidad de los servicios públicos, a través de los mecanismos diseñados a tal efecto, en la búsqueda de una mayor responsabilidad y calidad en la prestación de los servicios públicos.

3. Asimismo, las personas tienen derecho a una administración eficaz que gestione sus asuntos con imparcialidad, objetividad y dentro del marco temporal establecido.

En concreto, tienen derecho a:

a) Recibir un trato respetuoso, imparcial y sin discriminaciones.

b) Recibir atención, orientación e información de carácter general y particular dentro de los límites establecidos en la normativa.

c) Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre la prestación de los servicios públicos, que contribuyan a su mejor funcionamiento.

d) Relacionarse con la Administración municipal a través de cualquiera de las modalidades de atención a la ciudadanía en los términos establecidos en la presente ordenanza.

Artículo 9. *Deberes de las personas.*

1. En el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa y en sus relaciones con el Ayuntamiento de Madrid y demás sujetos enumerados en el artículo 3.1, al objeto de garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, comunicaciones, procesos y aplicaciones de la administración electrónica, la actuación de las personas estará presidida por los deberes establecidos en la legislación básica estatal y legislación autonómica aplicable y, en especial, por los siguientes:

a) Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la administración electrónica de buena fe y evitando el abuso.

b) Deber de facilitar al Ayuntamiento de Madrid, información veraz, completa y adecuada a los fines para los que sea requerida.

c) Deber de identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con el Ayuntamiento de Madrid, cuando aquéllas así lo requieran conforme a la normativa vigente.

d) Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

2. Además, las personas jurídicas y las otras personas y entidades referidas en el artículo 14.2 y 3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, tendrán el deber de relacionarse con el Ayuntamiento de Madrid por medios electrónicos para determinados procedimientos que se relacionan en el anexo de esta ordenanza.

TÍTULO II

Atención a la ciudadanía

CAPÍTULO I

Atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid

Artículo 10. *Fines de la atención a la ciudadanía.*

La atención a la ciudadanía tiene como fines principales los siguientes:

a) Acercar el Ayuntamiento a la ciudadanía, con una relación fácil y cercana, así como, prestar una atención integral, independientemente del canal que se utilice.

b) Facilitar el acceso a la información administrativa, los trámites y los procedimientos administrativos.

c) Garantizar la veracidad de la información mediante el mantenimiento, actualización y validación por los órganos administrativos competentes.

d) Ofrecer una atención personalizada a la ciudadanía, para que puedan obtener información, datos y realizar gestiones y trámites administrativos.

Artículo 11. *Canales de atención a la ciudadanía.*

1. La atención a la ciudadanía se prestará a través de los siguientes canales:

a) Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.

b) El servicio telefónico 010.

c) El portal institucional del Ayuntamiento de Madrid "madrid.es".

d) La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.

e) Los canales telemáticos de redes sociales, aplicaciones móviles y mensajería instantánea institucionales.

f) Las oficinas de atención especializada integradas por unidades administrativas que por razón de la materia el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos ponen a disposición de la ciudadanía.

g) Las oficinas de asistencia en materia de registro integradas por unidades administrativas creadas principalmente para prestar asistencia a la ciudadanía en la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones que vayan dirigidos a las Administraciones públicas.

2. En el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid se publicará y mantendrá actualizada en todo momento la relación de oficinas de atención a la ciudadanía así como el resto de canales.

3. La atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid tendrá una identidad corporativa única y homogénea.

4. La dotación en las oficinas de atención a la ciudadanía y en las de atención especializada de elementos que permitan óptimos niveles de usabilidad y accesibilidad, tales como: señalética que contenga contraste cromático adecuado sin reflejos ni deslumbramientos, así como tamaño idóneo de sus caracteres alfanuméricos; presencia de señalética en Sistema Braille y de soluciones dirigidas a personas con discapacidad intelectual; establecimiento de mensajes sonoros en paralelo a los visuales, para regulación de turnos de espera; dotación de pavimentos tacto-visuales y de planos tacto-visuales o sonoros con localización de servicios y actividades esenciales; sistemas

que garanticen la información y comunicación a personas con discapacidad auditiva; sistemas de emergencia con información visual y sonora; mobiliario adecuado en cuanto a altura y características, para la correcta atención y comunicación; apoyos isquiáticos en vestíbulos, salas de espera y estancia.

Artículo 12. *Tipos de información.*

1. Los tipos de información son:

a) Información administrativa: que es la información general relativa al Ayuntamiento de Madrid y de los servicios que presta, objeto de la presente ordenanza. La información general se facilitará obligatoriamente a cualquier persona que la solicite, sin exigir para ello la condición de persona interesada en un procedimiento.

b) Información pública: es la que se refiere el artículo 19 de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, de 27 de julio de 2016, se regirá por lo dispuesto en su propia normativa.

2. Las ciudadanas y los ciudadanos podrán acceder a la información administrativa, a través de internet, en el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid "madrid.es" y en la Sede Electrónica "sede.madrid.es" del Ayuntamiento de Madrid, de forma telefónica, en el teléfono 010 y presencialmente, en las oficinas de atención a la ciudadanía, en las oficinas de atención especializada y en las oficinas de asistencia en materia de registro.

3. El acceso de las interesadas y los interesados a los expedientes administrativos se regulará por su propia normativa.

Artículo 13. *Carácter de las informaciones emitidas.*

1. Las informaciones y orientaciones que suministre el sistema de atención a la ciudadanía serán claras y comprensibles, concretas, íntegras y adecuadas a la información solicitada. Además, no originarán derechos ni expectativas de derecho a favor de las personas solicitantes ni de terceras personas y no podrán lesionar derechos ni intereses legítimos de las personas interesadas u otras personas.

2. La información facilitada no podrá invocarse a los efectos de la interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación.

3. Las contestaciones emitidas a las consultas tributarias y a las consultas urbanísticas tendrán los efectos que se determinan en la normativa que las regula.

CAPÍTULO II

Canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid

Artículo 14. *Línea Madrid.*

1. Línea Madrid se configura como el servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática, que permite a la ciudadanía acercarse al Ayuntamiento de Madrid a través de cualquiera de los diferentes canales en función de sus necesidades y disponibilidades.

2. Los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid son:

a) El servicio presencial que se presta a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

b) El servicio telefónico que se canaliza a través del 010.

c) El servicio telemático que se presta a través del portal institucional del Ayuntamiento de Madrid "madrid.es" que proporciona a la ciudadanía información de interés general del Ayuntamiento de Madrid, de los servicios municipales

y de la ciudad de Madrid. El servicio telemático también se presta a través de diferentes redes sociales, aplicaciones móviles y mensajería instantánea.

3. A través de cualquiera de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid se podrá obtener información sobre el Ayuntamiento de Madrid y los servicios que presta y, en general, sobre la ciudad de Madrid, en todos aquellos temas de interés para la ciudadanía. También se podrán realizar determinadas gestiones y trámites que estarán descritos todos ellos en el catálogo de servicios de Línea Madrid, que se publica en el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid "madrid.es".

Artículo 15. *Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.*

1. Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía constituyen el canal presencial y a través de ellas se prestarán las siguientes funciones:

a) Recibir y acoger a las ciudadanas y los ciudadanos al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento de su visita, y, en particular, relativa a la localización de dependencias y servicios administrativos.

b) Orientar e informar, ofreciendo aclaraciones y ayudas de índole práctica, sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para las actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

c) Actuar como oficinas de asistencia en materia de registro.

d) Facilitar el acceso de la ciudadanía a los medios electrónicos para relacionarse con la Administración.

e) Facilitar información sobre el estado de tramitación de los expedientes a quienes tengan y acrediten la condición de interesados.

f) Registrar y tramitar sugerencias, reclamaciones y felicitacionessobre el funcionamiento de los servicios municipales.

g) Realizar gestiones y trámites administrativos relacionados con distintas materias, entre otros, empadronamiento, tributos municipales, movilidad, medio ambiente y educación.

2. Existirán Oficinas de Atención a la Ciudadanía en las dependencias de los Distritos o en cualesquiera otros locales cuando lo primero no fuera posible, todo ello con el mismo fin de facilitar una adecuada atención a la ciudadanía.

3. Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía tendrán un horario fijo de atención en horario de mañana y franjas de horario de tarde.

Artículo 16. *Teléfono 010.*

1. El teléfono 010 es el canal telefónico de atención a la ciudadanía de Línea Madrid, a través del cual es posible obtener información sobre el Ayuntamiento de Madrid y los servicios que presta y, en general, sobre la ciudad de Madrid en todos aquellos temas de interés para la ciudadanía.

2. En el servicio telefónico 010 se podrán realizar determinadas gestiones y trámites administrativos de distintas materias. Estas gestiones y trámites serán publicados en el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid y se mantendrán permanentemente actualizados.

3. La prestación del servicio telefónico 010 se realizará salvaguardando los principios de autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de la información, así como la protección de los datos de carácter personal de las ciudadanas y los ciudadanos que accedan a este servicio.

4. El teléfono 010 estará disponible en horario ininterrumpido, 24 horas todos los días del año. El servicio del 010 estará también disponible en un número nacional que se publicará en el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid, tanto para llamadas locales como para llamadas realizadas desde fuera del municipio de Madrid.

5. Los servicios que se presten a través del teléfono 010 tendrán carácter gratuito. La llamada directa al número 010 no supondrá coste alguno que repercuta en la factura de la persona que efectúe la llamada.

Artículo 17. *Portal Institucional del Ayuntamiento de Madrid.*

1. La web "madrid.es" es el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid que proporciona a la ciudadanía información de interés general del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid, así como la información para la realización de determinados trámites y gestiones de forma telemática a través de su Sede Electrónica "sede.madrid.es".

2. Se velará por la homogeneidad e integridad del diseño y contenido del sitio web del Ayuntamiento de Madrid. Tanto el diseño como el contenido se adecuarán a la normativa en materia de accesibilidad y usabilidad de los portales web de la administración pública.

Artículo 18. *Redes sociales y otros servicios telemáticos de Línea Madrid.*

1. Se prestará atención a la ciudadanía de forma telemática a través del canal @lineamadrid en la red social de Twitter, perfil de Facebook líneamadrid, aplicaciones móviles, peticiones de información del formulario procedente de "madrid.es", y correo electrónico y por cualquier otra red social que se determine.

2. La prestación de atención a la ciudadanía de forma telemática cumplirá los criterios de usabilidad y accesibilidad en cuanto a diseño y contenidos, establecidos para las administraciones públicas.

CAPÍTULO III

Otros canales de atención a la ciudadanía

Artículo 19. *Oficinas de Atención Especializadas.*

1. Se ofrecerá atención especializada a la ciudadanía en determinadas materias tales como tributos, consumo, sanciones de tráfico, vivienda, urbanismo, educación, juventud, servicios sociales, medio ambiente, movilidad, policía, cultura, empadronamiento y otras que se determinen, en las oficinas específicas establecidas al efecto. En el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid se publicará y mantendrá actualizada la relación de las oficinas de atención especializada a la ciudadanía.

2. Las oficinas de atención especializada deberán contar con una carta de servicios en la que se establezcan los servicios que ofrecen y en qué condiciones, las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad y los derechos de las personas usuarias de los mismos.

Artículo 20. *Unidades administrativas.*

Se prestará atención a la ciudadanía por las unidades administrativas del Ayuntamiento de Madrid y demás sujetos enumerados en el artículo 3.1 en relación con los procedimientos que tramiten.

Artículo 21. *Redes sociales y otros servicios telemáticos.*

El Ayuntamiento de Madrid prestará atención a la ciudadanía de forma telemática a través de redes sociales, aplicaciones móviles y mensajería instantánea institucional, debiendo cumplir los criterios de usabilidad y accesibilidad establecidos para las Administraciones Públicas.

TÍTULO III

Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones

Artículo 22. *Derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.*

1. Todas las personas físicas y jurídicas tienen derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid.

2. Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones no estarán sujetas al procedimiento administrativo común.

3. El Ayuntamiento de Madrid habilitará otros sistemas de gestión diferentes a las sugerencias y reclamaciones para la resolución de incidencias, avisos puntuales o demandas de servicio concretas.

Artículo 23. *Modalidades.*

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones pueden ser:

a) De carácter general: relativas a cualquier servicio municipal, excluidos aquellas que tengan carácter tributario.

b) De carácter tributario: las relacionadas directa o indirectamente con procedimientos administrativos de naturaleza tributaria.

Artículo 24. *Presentación.*

1. Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a que hace referencia esta ordenanza podrán ser presentadas, a través de los distintos canales que el Ayuntamiento de Madrid ponga a disposición de la ciudadanía, preferentemente a través de su portal institucional "madrid.es".

2. Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contendrán los datos que permitan la comunicación con las personas que las han presentado, así como el objeto de la sugerencia, reclamación o felicitación.

3. Se podrá solicitar aclaración de aquellas sugerencias, reclamaciones y felicitaciones cuyo objeto no sea comprensible o bien carezcan de los requisitos necesarios para su tramitación.

4. Las personas podrán acompañar a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones la documentación que consideren oportuna, dentro de los límites de formato y capacidad que admita el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

5. Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que se presenten serán remitidas al órgano competente por razón de la materia para su tramitación y respuesta.

6. Si la sugerencia, reclamación o felicitación tuviera por objeto algún servicio prestado por otra Administración Pública o por empresas u organismos públicos municipales que cuenten con sistemas propios de sugerencias y reclamaciones, se comunicará por el órgano encargado tal circunstancia a la persona que presentó el escrito, y se deberá indicar la entidad que, a su juicio, es competente para conocer de ellas.

El Ayuntamiento de Madrid habilitará mecanismos que permitan la remisión de los escritos recibidos a la administración competente.

Artículo 25. *Efectos.*

1. Las sugerencias o reclamaciones no tendrán en ningún caso la calificación de solicitud en ejercicio de un derecho subjetivo ni de recurso administrativo, ni de reclamación patrimonial, ni su presentación o interposición paralizará

los plazos establecidos en la normativa vigente. De igual manera, tampoco suspenderá la ejecución de la resolución o el acto al que se refiera.

2. Las sugerencias o reclamaciones no condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como personas interesadas.

3. Por la propia naturaleza de la sugerencia o reclamación, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos que determinaron su presentación puedan volver a exponerse en los posibles recursos o solicitudes que puedan presentarse en el procedimiento administrativo con el que guarden relación.

4. Las personas que presenten una sugerencia o reclamación en ningún caso adquirirán la condición legal de persona interesada en el procedimiento al que aluda, ni la misma dará lugar a la apertura de la vía de recursos.

5. La felicitación que haga referencia expresa al correcto desempeño profesional de cualquier empleada pública o empleado público será comunicada al órgano competente en materia de recursos humanos para la incorporación, en su caso, en su expediente personal.

Artículo 26. *Desistimiento.*

1. La persona que haya presentado una sugerencia o reclamación podrá desistir en cualquier momento de ella mediante comunicación por cualquiera de los medios habilitados por el Ayuntamiento de Madrid para su presentación.

2. En el supuesto de desistimiento, la unidad que la tuviera asignada procederá a darla por terminada. No obstante, el Ayuntamiento podrá continuar de oficio por motivos de interés público la tramitación de las sugerencias o reclamaciones que considere pertinentes.

Artículo 27. *Acumulación.*

1. El órgano competente para la tramitación podrá acumular las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones para su tramitación conjunta, cuando, presentadas por distintas personas, coincidan en lo sustancial con los hechos o circunstancias puestos de manifiesto o sean coincidentes en su contenido.

2. Cuando en una misma comunicación se formulen varias reclamaciones, sugerencias o felicitaciones el órgano competente podrá dividirla para facilitar su tramitación. La persona que haya presentado el escrito recibirá respuesta individualizada por cada una de ellas que estuvieran incluidas en el escrito.

3. Cuando la reclamación, sugerencia o felicitación verse sobre un asunto sustantivo, pero también haga referencia puntual a alguna otra cuestión que sea competencia de una unidad distinta, la unidad gestora del servicio o actuación sobre la que verse el escrito podrá recabar informe a la unidad competente en el asunto puntual con el fin de elaborar una respuesta más completa.

Artículo 28. *Terminación y plazo de respuesta.*

1. Todas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta.

2. Se entenderá terminada la sugerencia, reclamación o felicitación cuando sea contestada, inadmitida o por desistimiento.

3. El plazo de contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a dos meses desde que la sugerencia, reclamación o felicitación haya tenido entrada en el Ayuntamiento de Madrid.

Artículo 29. *Supuestos de inadmisión.*

1. Se podrán inadmitir las sugerencias y reclamaciones en los siguientes casos:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, no subsanables mediante la información obrante en los servicios municipales.

b) Cuando reiteren otras anteriores presentadas por la misma persona, que estén en trámite o ya hayan sido terminadas por el órgano competente.

c) Cuando el asunto esté en tramitación por haber sido planteado por los Grupos Municipales o las concejalas y los concejales a través de cualquiera de los medios que la ley y el Reglamento Orgánico del Pleno les reconocen, cuando haya sido tramitado de oficio o a iniciativa de funcionaria o funcionario municipal y, en general, cuando la administración municipal haya iniciado trámites para la resolución de la cuestión planteada y en tanto no recaiga resolución o cuando esta ya ha sido adoptada.

d) Aquellas en las que se advierta manifiestamente mala fe, exista falta de concreción o motivación, no aporten datos para la determinación y concreción de los hechos objeto de la sugerencia o reclamación o puedan perjudicar el legítimo derecho de una tercera persona.

e) Aquellas que utilicen términos ofensivos, discriminatorios o insultantes para las autoridades o personal municipales.

f) Las que versen sobre un procedimiento judicial abierto o tengan por objeto la revisión de un acto municipal.

g) Las que deriven de cuestiones de carácter privado o particular.

h) Las que tengan carácter de recursos administrativos.

i) Las que tengan por objeto actividades o servicios que no sean de competencia municipal.

j) Las reclamaciones del personal municipal respecto a su particular relación de servicio.

k) Las materias que son objeto de procedimientos administrativos específicos.

l) Las que tengan por objeto reclamar responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento de Madrid.

m) En general, aquellas que tengan por objeto una tramitación distinta a las funciones del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

2. Cuando el órgano competente entienda que, por alguna de las causas indicadas anteriormente, no pueden ser admitidas a trámite las sugerencias o reclamaciones lo pondrá de manifiesto por escrito a la persona que lo presentó.

Artículo 30. *Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.*

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones prevista en el artículo 136 del Reglamento Orgánico del Pleno de 31 de mayo de 2004, podrá supervisar la actividad de la Administración Municipal y dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal.

Artículo 31. *Soporte informático de gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.*

1. Con independencia del canal de comunicación utilizado por las personas para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, todas deberán estar incorporadas a la aplicación informática única que constituye el

Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, de tal forma que las unidades implicadas en la tramitación de las mismas tengan acceso telemático a aquellas que afecten a su ámbito de competencia.

2. Todos los informes solicitados para la gestión y tramitación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones deberán ser incorporados por las unidades implicadas en la tramitación en la aplicación única de gestión del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 32. *Criterios de calidad para la elaboración de respuestas.*

Los escritos de respuesta a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se ajustarán a los siguientes criterios:

a) Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar el plazo de dos meses.

b) Personalización de la respuesta.

c) Respuesta a todo el contenido planteado, con referencia a los informes recabados en su caso.

d) Contestación redactada con lenguaje claro, términos sencillos, inteligibles y sin tecnicismos.

e) Relación, en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la reclamación o para hacer efectivas las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.

f) Disculpas por las molestias que han podido causarse a la persona al plantear su reclamación o sugerencia y agradecimiento por la oportunidad de mejora que las mismas brindan en su caso.

TÍTULO IV
La Sede Electrónica

Artículo 33. *Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.*

1. La Sede Electrónica es la dirección electrónica disponible para la ciudadanía cuya titularidad, gestión y administración corresponden al Ayuntamiento de Madrid en el ejercicio de sus competencias.

2. La Sede Electrónica será única para todos los órganos de este Ayuntamiento, sus organismos autónomos y entidades de derecho público vinculadas.

3. A través de la Sede Electrónica las personas podrán acceder a todos los servicios y trámites de la Administración del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos autónomos y entidades de derecho público vinculadas, así como a la información relativa a todos ellos, independientemente de las modalidades o canales previstos para su realización.

4. Las modalidades o canales citados en el párrafo anterior, serán en cada caso los más adecuados a cada trámite desde el punto de vista de su naturaleza y requerimientos funcionales, y cumplirán en todo caso todas las condiciones aplicables a los mismos en materia de identificación, firma y demás relativos a la garantía del procedimiento.

5. La dirección electrónica de referencia de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid es "sede.madrid.es" que será accesible directamente, así como a través del portal institucional del Ayuntamiento de Madrid.

6. La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las personas, en aquellas relaciones que por su carácter así lo exijan, los sistemas de identificación previstos en el Título VI de esta ordenanza.

7. La Sede Electrónica se configura como el punto de acceso general electrónico de la administración del Ayuntamiento de Madrid, a los efectos previstos para el mismo en la legislación básica sobre procedimiento administrativo común.

8. Sin perjuicio de lo determinado en el párrafo anterior, la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid será accesible desde el punto de acceso general electrónico dispuesto por la Administración General del Estado para unificar el acceso a todas las administraciones públicas.

9. Cuando en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid se incorpore un enlace o vínculo a otra sede electrónica cuya responsabilidad corresponda a distinto órgano o administración pública, el Ayuntamiento de Madrid no será responsable de la integridad, veracidad ni actualización de esta última.

10. La Sede Electrónica establecerá los medios necesarios para que las ciudadanas y los ciudadanos conozcan si la información o servicio al que acceden corresponde a la propia Sede Electrónica o a un punto de acceso que no tiene el carácter de sede electrónica o a una tercera persona.

Artículo 34. *Contenido y servicios.*

1. La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid dará acceso, entre otros, a los siguientes contenidos y servicios:

a) Identificación de la Sede Electrónica así como del órgano titular y de las personas responsables de la gestión y de los servicios disponibles en la misma.

b) Relación de códigos, centros y unidades administrativas del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos.

c) Relación actualizada de los servicios, gestiones y trámites, junto con los modelos de solicitudes, escritos y comunicaciones que sean de aplicación.

d) Relación de los medios electrónicos que pueden ser utilizados por las personas en el ejercicio de su derecho a relacionarse electrónicamente con la administración municipal.

e) Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la Sede Electrónica.

f) Normativa de creación de la propia Sede Electrónica y del Registro Electrónico General.

g) Certificados de la Sede Electrónica, certificados de sello electrónico a nombre del Ayuntamiento y sistemas de verificación.

h) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual, protección de datos personales y accesibilidad.

i) Comunicación con la administración, acceso a las notificaciones e información sobre el estado de tramitación de procedimientos, sentido del silencio administrativo que corresponda, órgano competente para su instrucción y resolución y actos de trámite dictados, además de acceso y obtención de copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

j) Indicación de la fecha y hora oficial, así como de los días declarados inhábiles, a efectos de cómputo de plazos.

k) Registro Electrónico General.

l) Carpeta ciudadana.

m) Normativa vigente en cada ámbito de actuación del Ayuntamiento de Madrid, así como información de la estructura orgánica de la administración municipal e identificación de sus responsables.

n) Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.

ñ) Tablón de Edictos Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.

o) Acceso a las notificaciones.

p) Perfil de contratante.

q) Sistema de otorgamiento de representación "apud acta" por comparecencia electrónica.

r) Directorio geográfico que permita a la persona interesada identificar la oficina de asistencia en materia de registros más próxima a su domicilio.

s) Los códigos seguros de verificación u otro sistema de verificación utilizado.

t) Relación de trámites que se pueden realizar mediante habilitación.

u) Normativa y acuerdos en información pública.

v) Enlace para la formulación de sugerencias y reclamaciones ante el Ayuntamiento de Madrid.

w) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos, organismos públicos o entidades de derecho público, comprendidos en el ámbito de la sede, que hayan sido firmados por cualquiera de los sistemas de firma conformes al Título VI y se haya generado un código seguro de verificación.

x) Registro de actividades de tratamiento del Ayuntamiento de Madrid.

y) Ejercicio de derechos de las personas afectadas en relación con los tratamientos de datos personales.

2. El Ayuntamiento de Madrid adoptará las medidas necesarias para lograr un adecuado nivel de accesibilidad, en los términos establecidos en la normativa vigente, con el fin de que los contenidos y servicios de su Sede Electrónica puedan ser utilizados por personas con discapacidad.

Artículo 35. *Garantías en el funcionamiento.*

1. En ningún caso se derivarán consecuencias desfavorables para la ciudadanía, en particular respecto del cómputo de plazos, derivadas de incidencias en el funcionamiento de la Sede Electrónica, siempre que estas puedan ser acreditadas.

2. Se establecerán sistemas de seguimiento y detección de incidencias en el funcionamiento de la Sede Electrónica, así como protocolos a aplicar en los casos de detección de dichas incidencias, que en todo caso incluirán que la ciudadanía pueda ser informada de modo conveniente y en tiempo real de las mismas. También se establecerán sistemas de auditoría de los servicios de la Sede Electrónica, incorporando indicadores públicos de funcionamiento, uso y evolución.

3. Asimismo, el Ayuntamiento de Madrid adoptará las medidas de seguridad, integridad y confidencialidad exigidas por la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.

TÍTULO V

Registro Electrónico General

Artículo 36. *Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid.*

1. El Ayuntamiento de Madrid dispone de un Registro Electrónico General. Los organismos públicos vinculados o dependientes podrán disponer de su propio registro electrónico plenamente interoperable e interconectado con el Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid.

2. El acceso al Registro Electrónico General se realizará a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid "sede.madrid.es" y, será necesario identificarse previamente mediante algunos de los medios aceptados por el Ayuntamiento de Madrid y previstos en el Título VI.

3. El Registro Electrónico General funcionará como un portal que facilitará el acceso a los registros electrónicos de cada organismo e indicará la fecha y hora oficial, que será la misma que figure en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid, así como la relación de los días declarados como inhábiles para el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos vinculados o dependientes. En este Registro se podrán presentar documentos todos los días del año durante las 24 horas.

4. Las disposiciones de creación de los registros electrónicos se publicarán en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y su texto íntegro deberá estar disponible para consulta en la Sede Electrónica de acceso al registro. En todo caso, las disposiciones de creación de registros electrónicos especificarán el órgano o unidad responsable de su gestión. En la Sede Electrónica de acceso a cada registro figurará la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo.

5. El Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid y los registros electrónicos de sus entidades y organismos vinculados o dependientes permitirán la interoperabilidad con los registros de todas y cada una de las Administraciones públicas, de modo que se garantice la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros, cumpliendo las medidas de seguridad previstas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

6. El Registro Electrónico General será complementado por las oficinas de asistencia en materia de registro.

Artículo 37. *Funcionamiento.*

1. En el Registro Electrónico General se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo del Ayuntamiento de Madrid y de los demás sujetos enumerados en el artículo 3.1. También se podrán anotar en el mismo, la salida de los documentos oficiales dirigidos a otros órganos de las Administraciones públicas, de sus organismos o entidades vinculadas o particulares.

2. Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los documentos, e indicarán la fecha del día en que se produzcan. Concluido el trámite de registro, los documentos serán cursados sin dilación a sus destinatarias o destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes desde la oficina de asistencia en materia de registro en que hubieran sido recibidos.

3. El Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid y los registros electrónicos de sus entidades y organismos vinculados o dependientes garantizarán la constancia, como mínimo y en cada asiento que se practique, de:

a) Un número o código de registro individualizado.

b) La naturaleza del asiento.

c) La fecha y hora de su presentación.

d) La identificación de la persona interesada. Se recogerá su nombre y apellidos, documento nacional de identidad, NIF, NIE, pasaporte o equivalente, dirección postal y, en su caso, electrónica. En el caso de personas jurídicas, denominación social, NIF, domicilio social y, en su caso, dirección electrónica.

e) La identificación de la persona que actúa como representante, en su caso, y/o de la funcionaria o funcionario con habilitación.

f) El órgano administrativo remitente, si procede.

g) La identificación del órgano al que se dirige el documento electrónico.

h) La referencia del procedimiento con el que se relaciona, si procede.

4. El Registro Electrónico General emitirá automáticamente, por el mismo medio, un recibo consistente en una copia autenticada del documento electrónico de que se trate, así como un recibo acreditativo de otros documentos que, en su caso, lo acompañen, que garantice la integridad y el no repudio de los mismos, proporcionando a las personas interesadas los elementos probatorios plenos del hecho de la presentación y del contenido de la documentación presentada, susceptibles de utilización posterior independiente.

5. El contenido del recibo será el siguiente:

a) El contenido del escrito, comunicación o solicitud presentada mediante el asiento en el Registro Electrónico General, siendo admisible a estos efectos la reproducción literal de los datos introducidos en el formulario de presentación.

b) La fecha y hora de presentación que determinará el inicio del cómputo de plazos.

c) El número o identificador del asiento en el Registro Electrónico General.

d) La enumeración y la denominación de los documentos que, en su caso, acompañen y se adjunten al documento presentado, seguida de la huella electrónica de cada uno de ellos que actuará como recibo acreditativo de los mismos con la finalidad de garantizar la integridad y el no rechazo de los mismos.

e) El código de identificación del órgano al que se dirige el escrito, comunicación o solicitud presentada.

6. No se tendrán por presentados en el Registro Electrónico General aquellos documentos e información para los que la normativa establezca otra forma de presentación.

7. Se podrán rechazar documentos electrónicos que contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad de la seguridad del sistema. En este caso, se informará de ello a la persona remitente del documento, con indicación de los motivos del rechazo así como, cuando ello fuera posible, de los medios de subsanación de tales deficiencias y dirección en la que pueda presentarse. Cuando la persona interesada lo solicite se remitirá justificación del intento de presentación, que incluirá las circunstancias de su rechazo.

8. En ningún caso se derivarán consecuencias desfavorables para la ciudadanía, en particular respecto del cómputo de plazos, derivadas de incidencias en el funcionamiento del Registro Electrónico General, siempre que estas puedan ser acreditadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de esta ordenanza.

Artículo 38. *Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.*

1. Los documentos que las personas interesadas dirijan a los órganos del Ayuntamiento de Madrid y demás sujetos enumerados en el artículo 3.1, podrán presentarse:

a) En el Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid o del organismo público o entidad vinculada al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquier Administración pública.

b) En las oficinas de correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.

c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.

e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

2. Mediante esta ordenanza el Ayuntamiento de Madrid establece la obligación de presentar determinados documentos por medios electrónicos para aquellos trámites, procedimientos y colectivos de personas físicas que así se indique en el anexo de la presente ordenanza y que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios. Dicho anexo se publicará en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.

Artículo 39. *Oficinas de asistencia en materia de registro.*

1. En las oficinas de asistencia en materia de registro se podrá recibir información y orientación acerca de los procedimientos, trámites y documentación necesarios para formular solicitudes y acceder a los servicios públicos. Además, en estas oficinas de asistencia en materia de registro las personas podrán presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones que vayan dirigidos a las Administraciones Públicas.

2. La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid publicará y mantendrá actualizada en todo momento la relación de las oficinas de asistencia en materia de registro, su horario, así como el acceso a la relación de personas de la función pública habilitadas para la asistencia en el uso de los medios electrónicos a las personas físicas interesadas.

3. Las Oficinas de asistencia en materia de registros tienen naturaleza de órgano administrativo de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

4. La creación, modificación o supresión de las oficinas de asistencia en materia de registro se efectuará mediante resolución del órgano competente que deberá publicarse en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.

Artículo 40. *Funciones de las oficinas de asistencia en materia de registro.*

1. Las oficinas de asistencia en materia de registro realizarán las funciones siguientes:

a) La recepción y digitalización de las solicitudes, escritos y comunicaciones, así como de los documentos que las acompañen, dirigidos a cualquier órgano administrativo, organismo público o entidad vinculada o dependientes de estos, devolviéndose los originales a la persona interesada, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

b) La expedición de recibos que acrediten la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y escritos.

c) La anotación de asientos de entrada y, en su caso, salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones.

d) La remisión de solicitudes, comunicaciones y escritos a los órganos, servicios o unidades destinatarias.

e) La emisión de diligencias de constatación de las solicitudes, comunicaciones y escritos que se hayan presentado, en los términos previstos en el artículo 12 del Reglamento de Fe Pública.

f) El ofrecimiento a la ciudadanía de la información y orientación acerca de los procedimientos, trámites y documentación necesarios para formular solicitudes y acceder a los servicios públicos municipales.

g) La asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas no incluidos el artículo 14.2 y 3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que así lo soliciten. Asimismo, las oficinas de asistencia en materia de registros se dotarán de los medios informáticos adecuados, para su uso por los sujetos obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas.

h) La asistencia a la persona interesada por una funcionaria o funcionario con habilitación para la identificación y firma electrónica, y presentación de solicitudes a través del Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid.

i) La tramitación del apoderamiento "apud acta" mediante comparecencia personal o electrónica en las oficinas de asistencia en materia de registro.

j) La inscripción, revocación, prórroga o denuncia de poderes en el Registro Electrónico General de Apoderamientos a través de funcionarias o funcionarios con habilitación.

k) La expedición de copias auténticas electrónicas de los documentos públicos administrativos o privados en los términos previstos en el artículo 12 del Reglamento de Fe Pública.

l) La realización de notificaciones con ocasión de la comparecencia espontánea de la persona interesada o su representante en las oficinas de asistencia en materia de registro y se solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.

m) La entrega a las personas interesadas del código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a los que se dirigen las solicitudes.

n) La entrega de información sobre protección de datos correspondiente al tratamiento de los datos personales de las personas interesadas.

2. Las funcionarias y los funcionarios con habilitación de las oficinas de asistencia en materia de registro deberán verificar, en todo caso, la identidad de las personas interesadas en el procedimiento administrativo, mediante la comprobación de su nombre y apellidos o denominación o razón social, según corresponda, que consten en el DNI o documento identificativo equivalente.

Artículo 41. *Cómputo de plazos en los registros.*

1. El Ayuntamiento de Madrid publicará en su Sede Electrónica el calendario oficial de días inhábiles que será el único calendario que se aplicará a efectos del cómputo de plazos en los registros electrónicos. Asimismo, se publicarán los días y el horario en el que permanecerán abiertas las oficinas de asistencia en materia de registro garantizando así el derecho de las personas interesadas a ser asistidos en el uso de los medios electrónicos.

2. El Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid y de sus entidades y organismos dependientes o vinculados se regirá a efectos de cómputo de los plazos, por la fecha y hora oficial de la Sede Electrónica de acceso, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar de modo accesible y visible.

3. A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles, y en lo que se refiere al cumplimiento de plazos por las personas interesadas, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil. Los documentos se considerarán presentados por el orden de hora efectiva en el que lo fueron en el día inhábil. Los documentos presentados en el día inhábil se considerarán anteriores, según el mismo orden, a los que lo fueran en el primer día hábil posterior.

4. El inicio del cómputo de los plazos para resolver vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid, salvo que la ley estableciera uno distinto.

5. Cuando una incidencia técnica imprevista o una actuación planificada necesaria de mantenimiento técnico haya imposibilitado el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda al registro electrónico, el Ayuntamiento de Madrid podrá determinar una ampliación de los plazos no vencidos, debiendo publicar en su Sede Electrónica tanto la incidencia técnica acontecida o aviso previo de no disponibilidad planificada como la ampliación concreta del plazo no vencido.

Artículo 42. *Responsabilidad.*

1. El Ayuntamiento de Madrid no responderá del uso fraudulento que las usuarias y los usuarios del sistema puedan llevar a cabo de los servicios electrónicos prestados en general, y mediante el uso de los servicios del Registro Electrónico General, en particular. A estos efectos, dichas personas usuarias asumen con carácter exclusivo la responsabilidad de la custodia de los elementos necesarios para su autentificación en el acceso a los servicios electrónicos del Ayuntamiento de Madrid, el establecimiento de la conexión precisa y la utilización, en su caso, de la firma electrónica, así como las consecuencias que pudieran derivarse del uso indebido, incorrecto, negligente, fraudulento o delictivo de los mismos. Igualmente será responsabilidad de la usuaria o usuario la adecuada custodia y manejo de los ficheros que le sean devueltos por el Registro Electrónico General como acuse de recibo.

2. En el caso de presentación de documentos electrónicos que contengan cualquier tipo de código malicioso o dispositivo susceptible de afectar la integridad o seguridad del sistema, además de tenerse por no presentados de acuerdo con lo establecido en el artículo 37.7, en el caso de probarse la intencionalidad dolosa en su envío podrá dar lugar a la exigencia de las correspondientes responsabilidades civiles o penales en su caso, así como a la exigencia de las indemnizaciones por daños y perjuicios que sean procedentes.

3. El Ayuntamiento de Madrid responderá del funcionamiento anómalo del Registro Electrónico General en los términos previstos en la legislación básica de responsabilidad patrimonial. No se derivarán consecuencias desfavorables para la ciudadanía respecto del cómputo de plazos, resultado de incidencias en el funcionamiento del Registro Electrónico General.

TÍTULO VI

Identificación y Firma Electrónica

CAPÍTULO I

Identificación y firma electrónica de las personas interesadas

Artículo 43. *Reglas generales relativas a la identificación electrónica.*

1. Las personas interesadas podrán identificarse electrónicamente ante el Ayuntamiento de Madrid empleando cualquier sistema que cuente con un registro previo como usuaria o usuario que permita garantizar su identidad de forma suficiente en atención al nivel de seguridad exigido para la actuación de que se trate, en los términos establecidos en el artículo 9.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. En particular, serán admitidos los sistemas siguientes:

a) Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación". A estos efectos, se entienden comprendidos entre los citados certificados electrónicos reconocidos o cualificados los de persona jurídica y de entidad sin personalidad jurídica.

b) Sistemas de clave concertada y cualquier otro sistema que las Administraciones Públicas consideren válido.

c) Cualquier otro sistema que se determine por la legislación aplicable.

3. El Ayuntamiento de Madrid podrá expedir y gestionar su propio sistema de claves concertadas, debiendo dar cumplimiento, en función del nivel de seguridad que garantice, a lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, y en el Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (Reglamento eIDAS).

4. El Ayuntamiento de Madrid aprobará el "Documento de política de identificación y firma electrónica" al objeto de establecer el conjunto de criterios y las condiciones generales aplicables a la firma electrónica para su validación y su uso en la relación electrónica del Ayuntamiento con la ciudadanía, entre los órganos y entidades del Ayuntamiento y con otras Administraciones Públicas.

5. El Ayuntamiento de Madrid deberá dar publicidad en su Sede Electrónica a los sistemas de identificación electrónica admitidos.

Artículo 44. *Reglas generales relativas a los sistemas de firma electrónica.*

1. Las personas interesadas podrán emplear para firmar electrónicamente cualquiera de los sistemas establecidos en el artículo 10 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. Cuando la normativa aplicable lo disponga podrán firmar electrónicamente empleando cualquier sistema de identificación electrónica previsto en el artículo 43, siempre que el mismo permita acreditar la autenticidad de su voluntad y consentimiento, así como la integridad e inalterabilidad del documento.

3. El Ayuntamiento de Madrid no exigirá el uso de un sistema de firma o sello electrónico con un nivel de garantía superior a la firma o sello electrónico cualificado.

4. El Ayuntamiento de Madrid determinará los requisitos técnicos y de seguridad que garantizan la vinculación entre el documento y la identidad del firmante en el uso de la firma biométrica en el "Documento de política de identificación y firma electrónica", así como los soportes tecnológicos y supuestos en los que podrá ser utilizada por los empleados públicos en el ejercicio de sus funciones y por la ciudadanía.

5. El Ayuntamiento de Madrid dará publicidad en su Sede Electrónica a los sistemas de firma electrónica admitidos para cada una de las actuaciones y a la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación".

CAPÍTULO II

Identificación y firma electrónica del Ayuntamiento de Madrid

Artículo 45. *Sistemas de identificación y firma electrónica para la actuación administrativa automatizada del Ayuntamiento de Madrid.*

1. El Ayuntamiento de Madrid se podrá identificar y firmar electrónicamente de forma automatizada empleando sistemas de sello electrónico avanzado basados en certificado electrónico cualificado, o de sello electrónico cualificado, de conformidad con lo previsto en el Reglamento eIDAS, en atención al nivel de seguridad exigido para la actuación de que se trate, en los términos establecidos por la legislación aplicable y, en particular, el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero.

2. Los certificados cualificados de sello electrónico del Ayuntamiento de Madrid deberán ser expedidos preferentemente a los órganos del mismo, para el ejercicio por estos de sus competencias legalmente establecidas, sin perjuicio de la posibilidad de que el Ayuntamiento también disponga de un certificado cualificado de sello electrónico a su nombre.

3. Los certificados cualificados de sello electrónico expedidos a órganos administrativos incluirán, en todo caso, los datos de identificación personal de las personas titulares de dichos órganos, con excepción del número del DNI o equivalente, que no será obligatorio.Por razones de seguridad pública los sistemas de firma electrónica podrán referirse sólo el número de identificación profesional del empleado público.

4. El Ayuntamiento de Madrid deberá dar publicidad, en su Sede Electrónica, a los certificados cualificados de sello electrónico de que disponga en cada momento.

5. El Ayuntamiento de Madrid también podrá emplear, para firmar de forma automatizada, sistemas de código seguro de verificación, expedido preferentemente a sus órganos para el ejercicio por estos de sus competencias legalmente establecidas, sin perjuicio de la posibilidad de que el Ayuntamiento también disponga de un sistema de código seguro de verificación a su nombre.

6. El sistema de código seguro de verificación general del Ayuntamiento de Madrid se podrá emplear para garantizar la autenticidad de las copias en soporte papel de documentos electrónicos. En todo caso, el código seguro de verificación deberá ofrecer las garantías técnicas suficientes en atención al nivel de seguridad exigido para la actuación de que se trate, en los términos establecidos por la legislación aplicable.

7. El código seguro de verificación deberá ofrecer las siguientes garantías mínimas, que se publicarán en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid:

a) El carácter único del código generado para cada documento, así como su vinculación con su emisor.

b) Una seguridad criptográfica equivalente a un sistema de sello electrónico avanzado basado en certificado cualificado.

c) El acceso al documento autenticado mediante el código, a través de la Sede Electrónica y, en su caso, archivo electrónico que lo contenga, durante todo el plazo en que dicho documento deba producir efectos legales. Dicho acceso será inmediato y gratuito para las personas.

8. Se entenderá identificado el Ayuntamiento de Madrid, respecto de la información que se publique como propia en su portal institucional, siempre que en el mismo tenga la consideración legal de Sede Electrónica.

Artículo 46. *Sistemas de identificación y firma electrónica del personal al servicio del Ayuntamiento de Madrid.*

1. El personal al servicio del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos, podrá emplear sistemas de identificación y de firma electrónica avanzada basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados, de conformidad con lo previsto en el Reglamento eIDAS, en atención al nivel de seguridad exigido para la actuación de que se trate, en los términos establecidos por la legislación aplicable.

2. Estos certificados deberán ser facilitados por el Ayuntamiento de Madrid a su personal, sin perjuicio de la posibilidad de autorizar, en el Documento de Política de identificación y firma electrónica, el uso voluntario de certificados cualificados estrictamente personales de los que dispongan dichas personas en el ejercicio de sus competencias y funciones. Cualquier referencia a los sistemas de identificación del personal del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos que se deriven de la condición de empleada pública o empleado público se regirán por lo dispuesto en el Reglamento de Ordenación de Personal de 22 de diciembre de 2005.

3. Los certificados podrán incluir informaciones adicionales para la identificación del órgano, unidad, cargo o puesto de trabajo de la persona, de forma proporcionada y respetando los límites establecidos por la legislación de transparencia y protección de datos personales.

4. Se podrán facilitar certificados cualificados de firma electrónica con seudónimo en aquellos casos en que resulten aplicables límites a la identificación de las personas firmantes de documentos, derivados de la legislación vigente. El seudónimo se instrumentará mediante el empleo de número de identificación profesional o equivalente.

5. El Ayuntamiento de Madrid podrá autorizar la utilización de otros tipos de certificados para aquellas empleadas públicas y empleados públicos que lo requieran en el uso de sus funciones.

6. El Ayuntamiento de Madrid podrá expedir y gestionar su propio sistema de claves concertadas para sus empleadas públicas y empleados públicos y, regulará los términos y condiciones para su uso. Asimismo, el Ayuntamiento de Madrid podrá adherirse a sistemas de identificación y firma basados en claves concertadas ofrecidos por otras administraciones públicas, siempre que su nivel de seguridad resulte suficiente conforme lo dispuesto por la normativa de aplicación.

CAPÍTULO III

Funcionarias y funcionarios con habilitación para la identificación y firma electrónica

Artículo 47. *Requisitos generales para el otorgamiento de la habilitación.*

Podrá otorgarse habilitación a las funcionarias y los funcionarios de carrera que se encuentren en situación de servicio activo, que dispondrán de un certificado electrónico de empleado público.

Artículo 48. *Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación.*

1. El Ayuntamiento de Madrid dispondrá de un Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación para la identificación y firma electrónica de las personas interesadas no incluidas en los apartados 2 y 3 del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre que así lo soliciten, y se regula su funcionamiento.

2. El ámbito de actuación de las funcionarias y funcionarios inscritos en el Registro es la administración del Ayuntamiento de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma.

3. La habilitación se extenderá a aquellos trámites y actuaciones por medios electrónicos que, en el ámbito fijado en el apartado 2, precisen una autenticación fehaciente de la persona interesada, y que son susceptibles de ser llevados a cabo por funcionarias o funcionarios con habilitación.

4. La funcionaria o el funcionario con habilitación solo podrá identificar y autenticar a personas interesadas, que actúen en nombre propio o como representante, siendo responsabilidad de las unidades gestoras de los procedimientos que se inicien por este medio la verificación de la validez y extensión de la representación mediante consulta al Registro Electrónico de Apoderamientos o la solicitud a la persona interesada de la acreditación.

5. El Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación será plenamente interoperable y deberá estar interconectado con los de las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de la habilitación.

Artículo 49. *Funcionamiento del Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación.*

1. La inscripción, modificación y cancelación en el Registro de la habilitación de las funcionarias y funcionarios para realizar determinados trámites, será realizada por el órgano que designe la persona titular del Área de Gobierno competente en materia de atención a la ciudadanía o por la persona titular del organismo público al que pertenezcan.

2. Una vez anotada en el Registro la inscripción, modificación o cancelación de las habilitaciones, estas deberán ser efectivas en el plazo máximo de 48 horas.

3. La habilitación se otorgará por tiempo indefinido salvo que se indique específicamente la fecha de fin.

4. Producida la anotación de la habilitación de la funcionaria o funcionario, la persona titular del órgano competente para la inscripción del apartado 1 expedirá una credencial en la que se hará constar la identificación personal y administrativa de la funcionaria o funcionario, los trámites a los que alcanza su habilitación, la fecha de inicio de la misma y, en su caso, su fecha de fin. Dicha credencial continuará vigente en tanto no se habilite a su titular a nuevos procedimientos o trámites o se modifiquen o declaren finalizados los anteriormente relacionados, o no se produzca un cambio de la unidad responsable del trámite o del puesto o centro de adscripción de la funcionaria o funcionario que suponga modificación en sus competencias o funciones.

5. El órgano que realice la habilitación podrá consultar la base de datos del Registro de Personal únicamente a efectos de la comprobación de los datos de la situación administrativa y del destino de las funcionarias y los funcionarios con habilitación. Si se detectan cambios en alguna de las circunstancias bajo las cuales se realizó la habilitación, desde el Registro de Personal se informará al Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación para que la suspenda y lo ponga en conocimiento del órgano que realizó la inscripción.

Artículo 50. *Contenido del Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación.*

En el Registro se harán constar los siguientes datos de las funcionarias y funcionarios con habilitación:

a) Documento nacional de identidad, NIE o pasaporte.

b) Nombre y apellidos de la funcionaria o funcionario.

c) Órgano u organismo de adscripción.

d) Puesto de trabajo que desempeña, con indicación de su denominación y código.

e) Fecha de alta en el Registro.

f) Fecha de otorgamiento de la habilitación para cada trámite o procedimiento.

g) Trámites para los que se tiene autorizada la habilitación, identificados mediante su código del Sistema de Información administrativa.

h) Fecha de baja en el Registro.

Artículo 51. *Actuaciones de las funcionarias y los funcionarios con habilitación.*

1. Las funcionarias y los funcionarios con habilitación ofrecerán a las personas interesadas información, asistencia general en el uso de los medios electrónicos y asistencia específica para la realización de trámiteselectrónicos del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos para los que se les ha otorgado la habilitación.

2. Sus funciones consistirán en:

a) Identificar de forma fehaciente a la persona interesada.

b) Tramitar la obtención de la firma electrónica.

c) Cumplimentar y presentar las solicitudes para el Registro Electrónico General o trámites en los sistemas electrónicos municipales.

d) Recoger la documentación e incorporarla al sistema de Registro Electrónico General o aplicación detramitación.

e) Recoger e incorporar la solicitud o trámite de la autorización expresa de la persona interesada para la utilización deeste servicio.

f) Entregar la documentación acreditativa de la realización de la presentación de lasolicitud o realización del trámite.

g) Expedir copias auténticas de los documentos públicos administrativos o privados.

h) Practicar notificaciones, cuando la persona interesada o su representante comparezcan de forma espontánea en la oficina y soliciten la comunicación o notificación personal en ese momento.

i) Tramitar el apoderamiento "apud acta" mediante comparecencia personal por quien ostente la condición de persona interesada o sus representantes en un procedimiento administrativo.

j) Tramitar en el Registro Electrónico General de Apoderamientos la inscripción, revocación, prórroga o denuncia de poderes de representante de persona no obligada.

k) Y cualquier otra que pueda establecer la normativa aplicable.

3. Para la realización de estas funciones las funcionarias y los funcionarios con habilitación utilizarán el certificado electrónico de personal al servicio de la administración pública facilitado por el Ayuntamiento de Madrid.

Artículo 52. *Responsabilidades de las funcionarias y los funcionarios con habilitación.*

Las funcionarias y los funcionarios con habilitación no tendrán responsabilidad en cuanto al contenido de la documentación aportada por las personas interesadas, de la veracidad de lo que estas declaren o el aseguramiento de que se cumplen los requisitos exigidos en cada una de las solicitudes, trámites o procedimientos, siendo estas funciones propias de las unidades competentes para la tramitación y resolución de los respectivos expedientes.

Artículo 53. *Identificación y consentimiento expreso de la persona interesada.*

1. La persona interesada mostrará para su identificación el DNI en vigor o documento identificativo equivalente, y cuando fuera extranjera el NIE o el documento de identificación que surta efectos equivalentes en su país de origen o el pasaporte.

2. La persona interesada deberá consentir expresamente su identificación por la funcionaria o el funcionario con habilitación para cada actuación administrativa por medios electrónicos que le sea requerida. Para ello, deberá manifestar expresamente su consentimiento y firmar un documento al efecto.

3. El modelo de autorización a la funcionaria o funcionario con habilitación estará disponible en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid y en los centros o dependencias en los que pueda ejercitar el derecho por parte de las personas interesadas.

4. La funcionaria o funcionario con habilitación entregará a la persona interesada toda la documentación acreditativa del trámite realizado, incluida una copia del documento de consentimiento expreso cumplimentado y firmado.

Artículo 54. *Habilitación de las funcionarias y los funcionarios de las Oficinas de asistencia en materia de registro y de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.*

1. Con carácter general, todas las funcionarias y funcionarios destinados en las Oficinas de asistencia en materia de registro y en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, Línea Madrid, tendrán habilitación para la identificación y acreditación de las personas interesadas, la presentación de solicitudes en el registro y la realización de trámites electrónicos que requieran identificación y firma electrónica de la persona solicitante a los que hace referencia el artículo 51.2.

2. También podrán tener habilitación las funcionarias y funcionarios destinados en las oficinas de atención a la ciudadanía de carácter especializado, tales como, oficinas de atención en materia de tributos, consumo, sanciones de tráfico, vivienda, urbanismo, educación, juventud, servicios sociales, medio ambiente, movilidad, policía, cultura, empadronamiento y demás que se determinen.

3. Para la habilitación en otras oficinas o dependencias, se deberá solicitar expresamente al Área de Gobierno competente en materia de registro general, justificando la necesidad, con descripción de los medios de atención que se pongan a disposición de la ciudadanía, que deberán ajustarse, tanto en cuanto a medios personales y tecnológicos como a protocolos de actuación, a lo establecido por esta Área de Gobierno. La solicitud incluirá una descripción de los trámites e identificación de las funcionarias y funcionarios a habilitar. En estos casos, será competencia de la unidad solicitante mantener actualizada la relación de funcionarias y funcionarios habilitados.

Artículo 55. *Publicidad de trámites y actuaciones.*

Todos los trámites y actuaciones publicados en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid podrán realizarse por funcionarias o funcionarios con habilitación. En dicha Sede Electrónica se publicarán asimismo los centros o dependencias en los que se pueda ejercitar el derecho por parte de las personas interesadas.

CAPÍTULO IV
Registro Electrónico General de Apoderamientos

Artículo 56. *Registro Electrónico General de Apoderamientos.*

1. El Ayuntamiento de Madrid dispondrá de un Registro Electrónico General de Apoderamientos, disponible en su Sede Electrónica, en el que deberán inscribirse, al menos, los de carácter general otorgados "apud acta", presencial o electrónicamente, por quien ostente la condición de persona interesada en un procedimiento administrativo a favor de representante, para actuar en su nombre ante las administraciones públicas. También deberá constar el bastanteo del poder realizado.

2. El Registro Electrónico General de Apoderamientos deberá ser plenamente interoperable con los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos pertenecientes a todas y cada una de las Administraciones de modo que se garantice su interconexión, compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se incorporen a los mismos.

3. El Registro Electrónico General de Apoderamientos permitirá comprobar válidamente la representación de quienes actúen ante las Administraciones Públicas en nombre de una tercera persona, mediante la consulta a otros registros administrativos similares, al registro mercantil, de la propiedad, y a los protocolos notariales.

Artículo 57. *Contenido del Registro Electrónico General de Apoderamientos.*

1. Los apoderamientos dados de alta en el Registro Electrónico General de Apoderamientos solo surtirán efecto respecto de las actuaciones o categorías a las que expresamente se refiera el apoderamiento otorgado, y hayan sido consignadas en el correspondiente formulario, de entre las que en cada momento se encuentren incorporadas al conjunto de trámites y actuaciones por medios electrónicos del Registro.

2. Los asientos que se realicen en el Registro Electrónico General de Apoderamientos deberán contener, al menos, la siguiente información:

a) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del o de la poderdante.

b) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente de la apoderada o del apoderado.

c) Trámites y actuaciones por medios electrónicos o categorías objeto de apoderamiento.

d) Período de tiempo por el cual se otorga el poder.

e) Fecha de otorgamiento.

f) Fecha de inscripción.

g) Validez máxima de la inscripción del poder.

h) Tipo de poder según las facultades que otorgue.

Artículo 58. *Incorporación de los apoderamientos al Registro.*

1. La inscripción en el Registro Electrónico General de Apoderamientos será automática para los apoderamientos que se otorguen de persona física a persona física. Cuando la poderdante o el poderdante sea una persona física y el apoderamiento se produzca por comparecencia ante una funcionaria o funcionario con habilitación para dar de alta en el Registro los apoderamientos, será aquel el responsable de la inscripción.

2. En el caso de que la poderdante o el poderdante sea una persona jurídica, la inscripción en el Registro Electrónico General de Apoderamientos se realizará previo bastanteo de los poderes.

3. Por el Ayuntamiento de Madrid se utilizarán los modelos de poderes inscribibles en el Registro Electrónico General de Apoderamientos aprobados por la Administración del Estado.

TÍTULO VII

La tramitación de los procedimientos administrativos electrónicos

Artículo 59. *Procedimientos.*

1. Todos los procedimientos administrativos del Ayuntamiento de Madrid se tramitarán electrónicamente.

2. Para la aprobación de nuevos procedimientos o sus modificaciones se deberá realizar un proceso de simplificación y análisis de la viabilidad para implantar una actuación automatizada, incorporando, en su caso, mecanismos de participación ciudadana en su diseño y/o implantación.

3. Las regulaciones de nuevos procedimientos o su modificación deberá justificar y motivar, que no es posible garantizar que los no obligados a relacionarse electrónicamente con la administración, en los términos del artículo 14 Ley 39/2015, de 1 de octubre, tienen el acceso y la disponibilidad de los medios electrónicos necesarios para esa relación.

Artículo 60. *Simplificación procedimental y reducción de cargas administrativas.*

1. El Ayuntamiento de Madrid reducirá las cargas a la ciudadanía eliminando como necesarios para la iniciación de sus procedimientos administrativos la aportación de los siguientes documentos salvo que, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario, y en su caso, previo consentimiento expreso de la persona interesada:

a) La copia del DNI o documento identificativo equivalente.

b) Cualquier certificado o documento acreditativo del cumplimiento de unos requisitos que deba ser emitido por el propio Ayuntamiento de Madrid.

c) Cualquier documento que haya sido previamente elaborado o emitido por el Ayuntamiento de Madrid.

d) Cualquier documento que haya sido elaborado o emitido por cualquier otra Administración pública y cuya obtención esté disponible a través de las plataformas de intermediación de datos del sector público.

e) Cualquier dato o documento que no sea exigido por la normativa reguladora aplicable.

f) Datos o documentos que hayan sido aportados anteriormente por la persona interesada a cualquier Administración pública, siempre que esta los ponga a disposición a través de plataformas de intermediación y la persona interesada indique en qué momento y ante que órgano administrativo presentó esos datos o documentos. En este supuesto se presume la autorización para la consulta y no se hará requerimiento de no aporte de documentación o de subsanación, salvo que conste su oposición expresa a la reutilización o una ley especial exija su consentimiento expreso.

g) Cualquier documento o copia del mismo que aporte una información necesaria pero que pueda ser incorporada como datos o metadatos a la solicitud de la persona interesada.

2. Con el mismo objetivo de reducción de cargas a la ciudadanía, el Ayuntamiento de Madrid:

a) Limitará la exigencia de la iniciativa e impulso de las actuaciones por parte de las personas interesadas a los supuestos estrictamente necesarios en los que sea legalmente exigible.

b) Dará preferencia al uso de declaraciones responsables y comunicaciones previas, así como a las renovaciones automáticas de autorizaciones y licencias previamente otorgadas.

c) Procurará la mejora continua e innovación para el cumplimiento de los plazos y tiempos de respuesta previstos en las normas.

d) Fomentará la realización de actuaciones administrativas automatizadas y los servicios directos.

3. El Ayuntamiento de Madrid revisará y analizará periódicamente y de acuerdo con el apartado 2 el conjunto de procedimientos administrativos que puedan verse afectados ante la aparición de nuevos servicios en las plataformas de intermediación de datos del sector público que permitan mayores reducciones de carga.

4. El Ayuntamiento de Madrid optará de forma preferente por la tramitación simplificada del procedimiento administrativo común en los términos establecidos en la legislación en materia de procedimiento administrativo común.

Artículo 61. *Actuación administrativa automatizada.*

Los actos administrativos de la Administración municipal se podrán dictar de forma automatizada en los términos de lo establecido en la legislación de régimen jurídico del sector público. A estos efectos, el Ayuntamiento de Madrid podrá determinar para cada supuesto la utilización de los sistemas de firma electrónica siguientes:

a) Sello electrónico del órgano o entidad de Derecho público correspondiente, basado en un certificado electrónico reconocido y cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

b) Código seguro de verificación vinculado al órgano o entidad de Derecho público correspondiente y, si procede, a la persona firmante del documento.

TÍTULO VIII

La notificación de los actos administrativos

Artículo 62. *Notificación.*

El órgano que dicte las resoluciones y actos administrativos los notificará a las personas interesadas cuyos derechos e intereses sean afectados por aquellos, mediante comparecencia en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid preferentemente y, en todo caso, cuando la persona interesada resulte obligada a recibirlas por esta vía, de conformidad y en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 63. *Dispositivo electrónico y/o dirección de correo electrónico de aviso para la notificación.*

1. La persona interesada o su representante podrá identificar un dispositivo electrónico y/o una dirección de correo electrónico, para recibir avisos relativos a la práctica de notificaciones, con independencia de la forma de practicarlas. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

2. El Ayuntamiento de Madrid determinará los dispositivos electrónicos que admite como válidos para hacer efectivo el aviso regulado en el presente artículo.

3. Para ello, la persona interesada o su representante deberá identificarse, empleando el sistema admitido al efecto por el Ayuntamiento de Madrid y cumplimentar los datos correspondientes.

4. La persona interesada o su representante serán los únicos responsables de mantener dicha información actualizada.

Artículo 64. *Expedición y práctica electrónica de la notificación.*

1. La notificación siempre será creada en forma escrita y soporte electrónico original, incorporando los metadatos y otros contenidos previstos en la legislación de procedimiento administrativo común, y se llevará a cabo conforme a lo previsto en los siguientes apartados.

2. Se admiten como formas válidas de notificación la notificación electrónica por comparecencia en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid y la notificación con la asistencia de funcionaria o funcionario con habilitación cuando la persona interesada o su representante comparezcan de forma espontánea en la oficina y soliciten la comunicación o notificación personal en ese momento.

3. La notificación se pondrá, en todo caso, a disposición de la persona interesada o de su representante en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid a través de la carpeta ciudadana, debiendo remitirse aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico que haya sido identificada por la persona interesada o su representante.

4. Para que la comparecencia electrónica permita la práctica de la notificación, el sistema empleado deberá cumplir los siguientes requisitos:

a) Deberá quedar acreditación de la identificación de la persona que accede a la notificación, de acuerdo con lo que disponga el Ayuntamiento de Madrid en los términos previstos en esta ordenanza.

b) Deberá informarse de forma claramente identificable de que el acceso de la persona interesada al contenido tendrá el carácter de notificación a los efectos legales oportunos.

c) Deberá quedar constancia del acceso de la persona interesada o de su representante al contenido de la notificación, con indicación de la fecha y la hora en que se produce.

d) La notificación por comparecencia en la sede electrónica debe generar y poner a disposición de la persona interesada un acuse de recibo que permita justificar el acceso a la notificación. El acuse contendrá, como mínimo, la identificación del acto notificado y de la persona destinataria, la fecha y hora en la que se produce la puesta a disposición y la fecha y hora del acceso a su contenido, del rechazo o la fecha en la que la notificación se considera rechazada por haber transcurrido el plazo legalmente establecido.

Artículo 65. *Práctica de la notificación en soporte papel.*

1. El Ayuntamiento de Madrid deberá proceder a la práctica de la notificación en soporte papel en los casos previstos en la normativa aplicable al procedimiento de que se trate, pudiendo para ello emplear los mecanismos establecidos en la legislación de servicios postales, realizar la entrega directa por una empleada pública o empleado público a su servicio o por comparecencia espontánea de la persona interesada o de su representante en las dependencias del Ayuntamiento de Madrid o en cualquier otro lugar habilitado al efecto.

2. Todas las notificaciones que se practiquen en papel deberán ser puestas a disposición de la persona interesada en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid a través de la carpeta ciudadana, para que pueda acceder al contenido de las mismas de forma voluntaria.

3. Se deberá proceder a la creación automatizada de una copia auténtica en papel de la notificación puesta a disposición en la Sede Electrónica, empleando para ello el código seguro de verificación.

4. La notificación mediante servicio postal se realizará conforme establece la normativa vigente en cada momento.

5. De la notificación en papel mediante comparecencia espontánea personal o entrega directa por empleada pública o empleado público deberá generarse una constancia escrita, inclusive en soporte electrónico, de la recepción de la notificación por parte de la persona interesada o de su representante.

Artículo 66. *Publicación de anuncios de notificación infructuosa.*

1. Cuando las personas interesadas en un procedimiento sean desconocidas, se ignore el lugar de la notificación o bien, intentada ésta, no haya sido posible practicarla en los términos establecidos en los artículos anteriores, la notificación se hará mediante la publicación de un anuncio en el Boletín Oficial del Estado. A estos efectos, se podrán publicar anuncios individuales o de comparecencia para ser notificado, en forma agregada. En su caso, y de contarse con dirección de correo electrónico, se practicará también el aviso previsto en el artículo 63.

2. Cuando el Ayuntamiento de Madrid o sus organismos públicos vinculados reciban anuncios de notificación en tablón remitidos por otras Administraciones Públicas y por las entidades referidas en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, dicha publicación se limitará al tablón de edictos electrónico del Ayuntamiento de Madrid.

Artículo 67. *Protección de datos y otros límites aplicables a la notificación.*

1. El Ayuntamiento de Madrid deberá adoptar las medidas necesarias para la protección de los datos personales que consten en las resoluciones y actos administrativos, cuando tengan por destinatarias o destinatarios a más de una persona interesada, así como aplicar, en su caso, otros límites previstos en la legislación de protección de datos.

2. Dichas medidas podrán incluir, entre otras, la utilización de iniciales, la transcripción para la certificación parcial de acuerdos y resoluciones, en su caso, generada automáticamente mediante el uso de metadatos, o el uso de anejos excluidos de certificación y posterior notificación.

3. En todo caso, se deberá indicar la circunstancia de existir limitaciones de acceso a dichos datos, en los términos previstos por la legislación de protección de datos.

TÍTULO IX

El archivo electrónico

Artículo 68. *Archivo electrónico de documentos.*

1. La constancia de documentos y actuaciones en todo archivo electrónico se deberá realizar de forma que se facilite el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, debiendo permitir ofrecer información puntual, ágil y actualizada a la ciudadanía.

2. Todos los documentos que formen parte del expediente administrativo, así como aquellos otros que tengan valor probatorio de las relaciones entre la Administración y los interesados, se almacenarán por medios electrónicos, salvo cuando ello no sea posible. Se almacenarán en su soporte original los documentos en soporte físico que no sea posible incorporar al expediente electrónico mediante copia electrónica auténtica, en los términos legalmente previstos.

Artículo 69. *Sujeción a la normativa reguladora de la gestión de los archivos.*

1. El establecimiento de archivos electrónicos, y en especial, del archivo electrónico único de documentos electrónicos correspondientes a procedimientos finalizados, resultará compatible con los diversos sistemas y redes de archivos en los términos previstos en la legislación vigente, y respetará el reparto de responsabilidades sobre la custodia o traspaso correspondiente.

2. Asimismo, el archivo electrónico único resultará compatible con la continuidad del archivo histórico, de acuerdo con la normativa estatal y autonómica correspondiente.

3. La eliminación de documentos electrónicos deberá ser autorizada de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable.

4. Las disposiciones del Reglamento del sistema integral de gestión documental y archivos del Ayuntamiento de Madridserán de aplicación también a los documentos en soporte electrónico.

Artículo 70. *Acceso a los archivos electrónicos.*

1. El acceso de las personas a los archivos electrónicos se regirá por lo establecido en la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid y demás normativa en materia de transparencia.

2. El acceso de las restantes Administraciones públicas a los documentos y archivos electrónicos regulados en la presente ordenanza cuando la persona solicitante ejercite su derecho a no aportar documentos ya aportados anteriormente al Ayuntamiento de Madrid y a sus organismos públicos vinculados, se realizará con plena sujeción a los límites previstos en la legislación reguladora del derecho de acceso a la información pública, y siempre que la documentación no haya sido eliminada conforme a lo previsto en la normativa reguladora.

Disposición adicional primera. *Protección de datos de carácter personal.*

En el marco de esta ordenanza serán objeto de especial protección los datos personales contenidos en la información que usen en común los diferentes órganos del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos vinculados o dependientes, garantizando en todo caso, los derechos inherentes a la protección de los datos personales, para lo cual se establecerán las medidas de seguridad que impidan cualquier trazabilidad personal no amparada por la finalidad o el consentimiento.

Disposición adicional segunda. *Plan de Administración Electrónica y Modelo de Oficinas de asistencia en materia de registro.*

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de esta ordenanza se aprobará el Plan de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Madrid como proyecto estratégico para lograr la transformación digital que haga efectivo el derecho de las personas a relacionarse por medios electrónicos, así como, definir un modelo de prestación de servicios con las máximas garantías de eficacia y eficiencia mediante el uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones y la modernización de las estructuras y métodos de trabajo de la organización municipal.

Asimismo se aprobará el nuevo modelo de oficinas de asistencia en materia de registro del Ayuntamiento de Madrid cuya implantación se realizará antes del 2 de octubre de 2020.

Disposición adicional tercera. *Convenios de colaboración en materia de representación de interesados*.

El Ayuntamiento de Madrid promoverá la suscripción de convenios de colaboración con el objeto de habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 apartado 7 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Disposición adicional cuarta. *Procedimientos, comunicaciones y notificaciones electrónicas en materia de contratación pública municipal.*

La contratación digital o electrónica que incorpora los procedimientos, actos administrativos, notificaciones y actuaciones electrónicas incluidas dentro del ámbito de aplicación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, se regirán por lo dispuesto en la misma y en su normativa de desarrollo, siéndoles aplicable el contenido de la presente ordenanza con carácter supletorio.

Disposición adicional quinta. *Formación y promoción en materia de administración electrónica.*

El Ayuntamiento de Madrid pondrá en marcha cuantas acciones formativas de su personal sean necesarias para difundir los principios y obligaciones derivadas de esta ordenanza.

Asimismo, promoverá la divulgación de las medidas contempladas en esta ordenanza para conocimiento de la ciudadanía y de los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid.

Disposición derogatoria única. *Cláusula derogatoria.*

Quedan derogadas aquellas normas municipales que contradigan lo dispuesto en la presente ordenanza.

Disposición transitoria. *Perfil del contratante*.

El Perfil del Contratante del Ayuntamiento de Madrid y su sector público municipal se encuentra alojado en la Plataforma de Contratación del Sector Público Estatal.

El Perfil del Contratante permanecerá en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid en tanto no se extingan todos los contratos que se hayan publicado en el mismo, permaneciendo como Perfil del Contratante Histórico.

Disposición final primera. *Regulación de nuevos procedimientos y trámites.*

A partir de la entrada en vigor de la presente ordenanza el establecimiento de especialidades del procedimiento o modificación de los existentes, deberá contemplar su tramitación por medios electrónicos ajustándose a las condiciones y requisitos previstos en esta ordenanza y demás normativa aplicable.

Con carácter general se estará al cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, especialmente en lo que respecta a los principios de protección de datos, legitimación de los tratamientos, derechos de las personas afectadas, protección de datos desde el diseño y por defecto, encargados de tratamiento, brechas de seguridad y medidas de seguridad acordes al ENS resultantes de la realización de los correspondientes análisis de riesgos y, en su caso, evaluaciones de impacto.

Disposición final segunda. *Habilitación de desarrollo y aplicación.*

La Alcaldesa o el Alcalde y la Junta de Gobierno determinarán, en su respectivo ámbito competencial, el órgano superior o directivo competente para impulsar y dirigir la política de atención a la ciudadanía, la política de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, la coordinación general de los servicios, trámites y contenidos disponibles en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid y la responsabilidad de la misma, la gestión del Registro Electrónico General y su seguridad y, la gestión del Registro Electrónico General de Apoderamientos.

Disposición final tercera. *Interpretación de la ordenanza*.

La Alcaldía y la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid determinarán en su respectivo ámbito competencial, el órgano superior o directivo competente para:

a) Interpretar y resolver cuantas cuestiones surjan de la aplicación de esta ordenanza.

b) Dictar las resoluciones complementarias necesarias para el cumplimiento de esta ordenanza.

Disposición final cuarta. *Publicación, entrada en vigor y comunicación.*

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 48.3 e) y f), y en el 54 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid, la publicación, entrada en vigor y comunicación de la presente ordenanza se producirá de la siguiente forma:

a) El acuerdo de aprobación y la ordenanza se publicarán íntegramente en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.

b) La ordenanza entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

c) Sin perjuicio de lo anterior, el acuerdo de aprobación se remitirá a la Administración General del Estado y a la Administración de la Comunidad de Madrid.

2. No obstante, las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de funcionarias y funcionarios con habilitación, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020.

3. El deber de las personas físicas obligadas a relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento en los procedimientos determinados en el Anexo de esta Ordenanza como medios de intervención en actuaciones urbanísticas, será exigible en la medida que se pongan los medios a su disposición, y como fecha límite el 2 de octubre de 2020.

ANEXO

Procedimientos administrativos electrónicos y colectivos de personas físicas obligadas a relacionarse por medios electrónicos

1. Procedimientos en materia de personal regulados en el Reglamento de Ordenación del Personal del Ayuntamiento de Madrid, de 22 de diciembre de 2005.

a) Todo el personal al servicio del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos públicos, para los procedimientos que inicie por razón de su condición de empleado público, está obligado a relacionarse con la Administración municipal a través de medios electrónicos, en los términos previstos en el presente reglamento.

b) Dicha obligación también será exigible al personal jubilado del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos públicos para los procedimientos y solicitudes que realice en atención a su anterior condición de empleado público, así como a los ciudadanos que participen en procedimientos selectivos para el acceso a la condición de empleado público del Ayuntamiento de Madrid

2. Procedimientos en materia de medios de intervención en actuaciones urbanísticas.

Todas las personas físicas.

3. Procedimientos para la presentación de iniciativas ante las juntas municipales de distrito regulados en el Reglamento Orgánico de los Distritos.

a) Los miembros de la junta municipal de distrito.

b) Los representantes del órgano de participación ciudadana en los distritos.

c) Las entidades que, en los términos que se establezcan en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, puedan presentar iniciativas ante la junta municipal del distrito.

4. Procedimientos en materia de autorizaciones de tratamiento de residuos domésticos o asimilables en las instalaciones municipales del Parque Tecnológico de Valdemingómez.

Añadido apartado 3 del anexo por el Reglamento Orgánico 6/2021, de 1 de junio, de los Distritos del Ayuntamiento de Madrid.

Añadido apartado 4 del anexo por la Ordenanza 12/2022, de 20 de diciembre, de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular.

5. Procedimiento para la solicitud de acceso al entorno controlado de pruebas previsto en la Ordenanza reguladora del entorno controlado de pruebas de proyectos innovadores de la ciudad de Madrid.

Personas físicas vinculadas al ecosistema de innovación.

Añadido apartado 5 del anexo por la Ordenanza 1/2025, de 28 de enero, por la que se regula el entorno controlado de pruebas de proyectos innovadores de la ciudad de Madrid.

Documento de carácter informativo. La versión oficial puede consultarse en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid" o en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid".