



Catálogo de Servicios **Líneamadrid**

Junio 2019

CATÁLOGO DE SERVICIOS LÍNEA MADRID

1. INFORMACIÓN.....	3
1.1. INFORMACIÓN GENERAL	3
1.2. INFORMACIÓN URBANÍSTICA	3
1.3. IMPRESOS	4
2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS GENERALES	4
2.1. ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	4
2.2. REGISTRO.....	4
2.3. OBJETOS PERDIDOS EN CUSTODIA.....	5
2.4. CITA PREVIA	5
2.5. IDENTIFICACIÓN PERSONAL: FIRMA ELECTRÓNICA	6
2.6. IDENTIFICACIÓN PERSONAL: USUARIO Y CONTRASEÑA PARA TRAMITACIÓN EN LÍNEA EN WWW.MADRID.ES.....	6
2.7. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	6
2.8. PAGO DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS	7
2.9. RECEPCION DE LLAMADAS	7
2.10. RECLAMACIONES RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	7
3. CONSUMO	7
3.1. ESTADO EXPEDIENTES OMIC.....	7
4. EDUCACIÓN Y CULTURA	8
4.1. CENTROS ABIERTOS	8
4.2. OTROS PROGRAMAS EDUCATIVOS	8
5. IMPUESTOS Y TASAS	9
5.1. TRIBUTOS MUNICIPALES	9
6. MOVILIDAD	11
6.1. ÁREAS DE PRIORIDAD RESIDENCIAL (APR).....	11
6.2. BICICLETA PÚBLICA	11
6.3. COMUNICACIONES A DGT DOMICILIO TITULAR Y/O VEHÍCULO DE PERSONAS EMPADRONADAS EN MADRID.....	12
6.4. MADRID CENTRAL (MC)	12
6.5. ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER) DE RESIDENTES.....	13
6.6. MULTAS DE MADRID	14
6.7. TARJETA AZUL	14
7. PADRÓN.....	15
7.1. PADRÓN	15
7.2. CENSO ELECTORAL	15
8. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	16
8.1. PROPUESTAS CIUDADANAS Y PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS	16
8.2. CONSULTAS A LA CIUDADANÍA	16
9. SERVICIOS SOCIALES.....	17
9.1. AYUDA GASTOS VIVIENDA HABITUAL	17
9.2. TARJETA MADRIDMAYOR.....	17
9.3. TARJETA VECINDAD.....	17
9.4. TELEASISTENCIA	18
9.5. MADRID LIBRE EXCLUSIÓN SANITARIA	18
10. URBANISMO, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS	19
10.1. CENSO DE LOCALES	19
11. VÍA PÚBLICA Y MEDIO AMBIENTE	19
11.1. ALTA Y CONSULTA DE AVISOS Y PETICIONES	19

1. INFORMACIÓN

1.1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1.1. **Cliente:** Servicio Directo

1.1.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

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

Regulado en el Decreto de Alcaldía de 17 de enero de 2005 sobre Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid (arts. 8 y 9).

1.1.3. **Gestiones**

1.1.3.1. Instalación y equipamientos ciudad (oficinas, deportes, ocio, cultura, transportes, seguridad...) ¹.



1.1.3.2. Derivación Información especializada (Tercer nivel).



1.1.3.3. Gestiones y trámites del Ayuntamiento de Madrid



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



1.2. INFORMACIÓN URBANÍSTICA

1.2.1. **Cliente:**

ÁG Gobierno Urbano Sostenible, Agencia de Actividades (antes AGLA); Distritos

1.2.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

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

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

1.2.3. **Gestiones**

1.2.3.1. Información general sobre normativa.



1.2.3.2. Información general sobre solicitud de licencias.



1.2.3.3. Información personalizada, tramitación y consulta de licencias



1.2.3.4. Información especializada sobre procedimientos de solicitud de licencias.



1.2.3.5. Comunicaciones previas, cambios de titular, consulta urbanística y declaración responsable



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

1.2.3.6. Información sobre ITE y Plan Madre²

1.3. IMPRESOS

 1.3.1. **Cliente:** Servicio Directo

 1.3.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

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

Regulado en el Decreto de Alcaldía de 17 de enero de 2005 sobre Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid (arts. 8 y 9).

 1.3.3. **Gestiones**

 1.3.3.1. Entrega de Impresos³

2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS GENERALES
2.1. ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

 2.1.1. **Cliente:**

D.G. Transparencia, Administración Electrónica y Calidad

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

 2.1.3. **Gestiones**

2.1.3.1. Alta de solicitud de acceso a información pública


2.2. REGISTRO

 2.2.1. **Cliente:** Servicio Directo

 2.2.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

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

Decreto de Alcaldía de 17 de enero de 2005 sobre Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid (arts.11.4 y 40)

 2.2.3. **Gestiones**

 2.2.3.1. Presentación de solicitudes⁴


2.2.3.2. Compulsa de documentos presentados



2.2.3.3. Consulta de registros presentados


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


² En 010 sólo consulta ITE por dirección

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

⁴ En la web algunos trámites pueden solicitarse a través del Registro Electrónico.

2.3. OBJETOS PERDIDOS EN CUSTODIA

2.3.1. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio se inicia el 29 de abril de 2019

2.3.2. Gestiones

2.3.2.1. Información personalizada de objetos perdidos en la ciudad de Madrid.



2.4. CITA PREVIA

2.4.1. Cliente:

- Agencia Tributaria
- ADA (antigua AGLA)
- AG Desarrollo Urbano Sostenible Servicio de Información Urbanística Presencial
- D.G. Gestión y Vigilancia de la Circulación
- D.G. Sostenibilidad y Control Ambiental
- D.G. de Economía y Sector Público
- D.G. Comercio, Emprendimiento e Innovación
- Agencia para el Empleo
- D.G. Salud Pública del OO.AA. Madrid Salud
- Instituto Municipal de Consumo
- Servicio de Responsabilidad. Patrimonial
- D.G. de Personas Mayores y Servicios Sociales
- Oficina de Intermediación Hipotecaria
- Espacios de Igualdad
- Distritos

2.4.2. Comienzo del Servicio y Regulación

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

El 4 de febrero de 2008 se inicia en OAC

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

Resoluciones previas con:

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

2.4.3. Gestiones

2.3.3.1. Concertar cita previa (Diversos servicios municipales)



2.3.3.2. Información personalizada sobre las citas asignadas



2.3.3.3. Anulación cita previa



2.3.3.4. Recordatorio cita previa



2.5. IDENTIFICACIÓN PERSONAL: FIRMA ELECTRÓNICA

2.5.1. Cliente:

D.G. Transparencia, Administración Electrónica y Calidad

2.5.2. Comienzo del Servicio: 2008

2.5.3. Gestiones

2.4.3.1. Acreditación y Renovación de Certificado Electrónico para personas físicas.



OAC

2.4.3.2. Revocación de la Firma Electrónica de personas físicas



OAC

2.6. IDENTIFICACIÓN PERSONAL: USUARIO Y CONTRASEÑA PARA TRAMITACIÓN EN LÍNEA EN WWW.MADRID.ES

2.6.1. Cliente:

D.G. Transparencia, Administración Electrónica y Calidad

2.6.2. Comienzo del Servicio: Febrero 2014

2.6.3. Gestiones

2.6.3.1. Alta⁵



OAC



2.6.3.2. Baja



OAC

2.6.3.3. Modificación



OAC

2.6.3.4. Consulta



OAC



2.7. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

2.7.1. Cliente:

D.G. Transparencia, Administración Electrónica y Calidad

2.7.2. Comienzo del Servicio y Regulación

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

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

Decreto de Alcaldía de 17 de enero de 2005 sobre Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid (arts. 6.7 y 28.1).

2.7.3. Gestiones

2.7.3.1. Recepción de Sugerencia o Reclamación



OAC



@lineamadrid

2.7.3.2. Información personalizada del estado de tramitación



OAC



@lineamadrid

⁵ En línea con certificado electrónico

2.8. PAGO DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS

2.8.1. **Cliente:** Ayuntamiento de Madrid

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

2.8.3. **Gestión:**

2.8.3.1. Pago con tarjeta en Período Voluntario.



2.9. RECEPCION DE LLAMADAS

2.9.1. **Cliente:** IAM (Informática Ayuntamiento de Madrid)

2.9.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia en mayo de 2018

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

2.9.3. **Gestiones**

2.9.3.1. Transferencia de llamadas de otras Administraciones Públicas



2.9.3.2. Comunicación intento de contacto



2.10. RECLAMACIONES RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

2.10.1. **Cliente:** D.G. de Organización, Régimen Jurídico y Formación

2.10.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia en Junio de 2017

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

18 de abril de 2017

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



3. CONSUMO

3.1. ESTADO EXPEDIENTES OMIC

3.1.1. **Cliente:** Instituto Municipal del Consumo

3.1.2. **Gestión:**

3.1.2.1. Consulta sobre el estado de expedientes de la OMIC



4. EDUCACIÓN Y CULTURA

4.1. CENTROS ABIERTOS

4.1.1. **Cliente:** D.G. Educación y Juventud

4.1.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

Semana Santa 2013.- Implantación de la aplicación de gestión.

Resolución conjunta de la DG de Familia, Infancia, Voluntariado, Educación y Juventud y de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano sobre Atención al Ciudadano en relación con el programa "Centros Abiertos, en inglés" a través de Línea Madrid, de 8 de febrero de 2013

4.1.3. **Gestiones**

4.1.3.1. Información personalizada



4.1.3.2. Alta de solicitud



4.1.3.3. Impresión del abonaaré



4.1.3.4. Pago con tarjeta



4.2. OTROS PROGRAMAS EDUCATIVOS⁶

4.2.1. **Cliente:** D. G. Educación y Juventud

4.2.2. **Gestión:**

Pago con tarjeta



⁶ Centros abiertos especiales y Centro de vacaciones Nuestra Señora de la Paloma de Cercedilla

5. IMPUESTOS Y TASAS

5.1. TRIBUTOS MUNICIPALES

5.1.1. **Cliente:** Agencia Tributaria de Madrid

5.1.2. **Regulación**

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

5.1.3. **Gestiones**

5.1.3.1. Información personalizada



5.1.3.2. Derivación de información especializada y personalizada a la Gestora (Tercer Nivel)⁷



5.1.3.3. Modificación de domicilio a efectos de notificación⁸



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



5.1.3.5. **Domiciliación**

5.1.3.5.1. Alta domiciliación bancaria. Pago único



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



5.1.3.5.3. Cambio Domiciliación Bancaria



5.1.3.5.4. Domiciliación complementaria⁹



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



⁷ Desde el 5/11/2010 para recaudación IBI, TRUA, IVTM y Plusvalía

⁸ En Web con Certificado Digital en la carpeta del ciudadano y la empresa.

⁹ Esta gestión de domiciliación se realiza durante el periodo de pago voluntario.

5.1.3.5.6. Baja domiciliación bancaria. Pago Único



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


 5.1.3.6. Tributos en **período voluntario**

 5.1.3.6.1. Emisión de duplicados de recibos¹⁰


5.1.3.6.2. Pago con tarjeta tributos periodo voluntario


 5.1.3.6.3. Emisión Duplicado Abonarés (notificados)¹¹

 5.1.3.6.4. Justificante de pago de tributos (solo IVTM)^{12 13}

 5.1.3.7. Tributos en **período preapremio**

 5.1.3.7.1. Información personalizada¹⁴

 5.1.3.7.2. Emisión de abonarés de pago¹⁵


5.1.3.7.3. Pago con Tarjeta


 5.1.3.8. Tributos en **período ejecutivo**

5.1.3.8.1. Información personalizada


 5.1.3.8.2. Pago con tarjeta¹⁶


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

¹¹ En 010 envío por correo postal al domicilio.

¹² Sólo de IVTM en OAC.

¹³ Con Certificado Digital en la carpeta del ciudadano y la empresa.

¹⁴ En 010 envío por correo postal al domicilio.

¹⁵ En 010 envío por correo postal al domicilio

¹⁶ Sólo si se dispone de la ráfaga completa de datos.

6. MOVILIDAD

6.1. ÁREAS DE PRIORIDAD RESIDENCIAL (APR)

6.1.1. **Cliente:** D. G. Sostenibilidad y Control Ambiental

6.1.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia el 1 de julio de 2015

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

6.1.3. **Gestiones**

6.1.3.1. Información personalizada



6.2. BICICLETA PÚBLICA

6.2.1. **Cliente:** D. G. Sostenibilidad y Control Ambiental

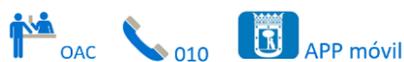
6.2.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia el 1 de marzo de 2015

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

6.2.3. **Gestiones**

6.2.3.1. Información Personalizada¹⁷



6.2.3.2. Alta abono anual y pago



6.2.3.3. Modificación de datos¹⁸



6.2.3.4. Duplicado Tarjeta Abonado¹⁹



6.2.3.5. Baja de usuario²⁰



6.2.3.6. Avisos e Incidencias en la renovación



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

¹⁸ En 010: Aportando código ID (Código de identificación en la aplicación BICIMAD)

¹⁹ Duplicado tarjeta: a excepción del duplicado por robo.

²⁰ En 010: Aportando código ID (Código de identificación en la aplicación BICIMAD)

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

6.3.1. **Cliente:** D.G. Economía y Sector Público

6.3.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia el 15 de marzo de 2006

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

6.3.3. **Gestión:**

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



6.4. MADRID CENTRAL (MC)

6.4.1. **Cliente:** D. G. Sostenibilidad y Control Ambiental

6.4.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

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

Desde el 28 de noviembre de 2019 invitaciones en formulario

Desde el 29 de enero de 2019 tramitación en aplicativo MC

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

6.4.3. **Gestiones**

6.4.3.1. Información personalizada



6.4.3.2. Alta de personas físicas

(Personas empadronadas, titulares de TEPMR, titulares de plaza de garaje, titulares de PAR) y de representantes y/o autorizados/gestores de esas personas²¹)



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



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



6.4.3.5. Alta de invitaciones de personas empadronadas



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



6.4.3.7. Baja (Con ID)



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



²¹ En 010 y twitter solamente alta de titulares de TEPMR y de PAR. En estos canales no se tramita si la TEPMR ha sido emitida fuera de Madrid ni titulares de plaza de garaje

6.5. ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER) DE RESIDENTES

6.5.1. **Cliente:** D. G. Sostenibilidad y Control Ambiental

6.5.2. Regulación

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

6.5.3. Gestiones

6.2.3.1. Información personalizada Autorización



6.2.3.2. Alta Autorización²²



6.2.3.3. Baja Autorización



6.2.3.4. Domiciliación



6.2.3.5. Justificantes de Autorización



6.2.3.6. Modificación Autorización



6.2.3.7. Modificación de datos de contacto



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



6.2.3.9. Reseteo del pin de comerciales y talleres



6.2.3.10. Renovación

a. Información personalizada



b. Pago con Tarjeta



c. Tramitación de la renovación mediante pago con tarjeta



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

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

6.6. MULTAS DE MADRID

6.6.1. **Cliente:** D.G. Gestión y Vigilancia de la Circulación

6.6.2. Comienzo del Servicio y Regulación

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

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

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

6.6.3. Gestiones

6.6.3.1. Información Personalizada



6.6.3.2. Publicación edictos en TESTRA



6.6.3.3. Documentación generada por la Administración.



6.6.3.4. Consulta de sanciones de tráfico²³



6.6.3.5. Pago con Tarjeta²⁴



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



6.6.3.7. Identificación del conductor



6.7. TARJETA AZUL

6.7.1. **Cliente:** Consorcio Regional de Transportes de la CAM

6.7.2. Comienzo del Servicio y Regulación

El servicio se inicia el 22 de junio de 2009

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

6.7.3. Gestiones

6.7.3.1. Tramitación solicitud



6.7.3.2. Información personalizada (estado tramitación)



²³ En Web con Certificado Digital.

²⁴ Pago directo de la sanción cuando el ciudadano conoce los datos de pago.

7. PADRÓN

7.1. PADRÓN

7.1.1. **Cliente:** D.G. Economía y Sector Público

7.1.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

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

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

7.1.3. **Gestiones**

7.1.3.1. Volantes y certificados de empadronamiento^{25 26 27}



7.1.3.2. Altas y cambios de empadronamiento



7.1.3.3. Modificaciones datos padronales



7.1.3.4. Bajas empadronamiento



7.1.3.5. Renovación y confirmación de empadronamiento (ciudadanos extranjeros)



7.2. CENSO ELECTORAL

7.2.1. **Cliente:** D.G. Economía y Sector Público

7.2.2. **Comienzo del Servicio**

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

7.2.3. **Gestiones**

7.2.3.1. Consulta censo



7.2.3.2. Declaración formal extranjeros de UE



7.2.3.3. Reclamación extranjeros UE



7.2.3.4. Solicitud Inscripción extranjeros de Países con Convenio



7.2.3.5. Inclusión/exclusión de envío de propaganda electoral



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

²⁶ En 010 se gestiona el envío por correo postal al domicilio de empadronamiento.

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

8. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

8.1. PROPUESTAS CIUDADANAS Y PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS

8.1.1. **Cliente:** D.G. Participación Ciudadana

8.1.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia el 26 de octubre de 2015

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

8.1.3. **Gestiones**

8.1.3.1. Registro de usuarios



8.1.3.2. Creación de propuestas y presupuestos de la ciudadanía



8.1.3.3. Apoyo de propuestas y presupuestos de la ciudadanía



8.1.3.3.1. Votación de presupuestos participativos



8.2. CONSULTAS A LA CIUDADANÍA

8.2.1. **Cliente:** D. G. Participación Ciudadana; Distritos

8.2.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia en octubre de 2014

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

8.2.3. **Gestión:**

Encuestas



9. SERVICIOS SOCIALES

9.1. AYUDA GASTOS VIVIENDA HABITUAL

9.1.1. **Cliente:** D.G. Familia e Infancia

9.1.2. **Gestión:**

Solicitud de ayuda de gastos de vivienda habitual



9.2. TARJETA MADRIDMAYOR

9.2.1. **Cliente:** D.G. Personas Mayores y Servicios Sociales

9.2.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia el 16 de diciembre de 2013

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

9.2.3. **Gestiones**

9.2.3.1. Alta



9.2.3.2. Baja



9.2.3.3. Modificación



9.2.3.4. Duplicado



9.3. TARJETA VECINDAD

9.3.1. **Cliente:** D.G. de Integración Comunitaria y Emergencia Social

9.3.2. **Comienzo del Servicio**

El servicio se inicia el 18 de julio de 2018

9.3.3. **Gestiones**²⁸

9.3.3.1. Información Personalizada



9.3.3.2. Emisión/alta



9.3.3.3. Baja



²⁸ Para Alta, baja, modificación y duplicado de la tarjeta de vecindad, se realiza en las OAC de Centro, Ciudad Lineal, Moncloa, Puente de Vallecas, San Blas y Tetuán, para personas empadronadas en esos distritos y en Villa de Vallecas

9.3.3.4. Modificación



9.3.3.5. Duplicado


9.4. TELEASISTENCIA

 9.4.1. **Cliente:**D.G. Personas mayores y Servicios Sociales

 9.4.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

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

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

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

 9.4.3. **Gestiones**

9.4.3.1. Alta de solicitudes



9.4.3.2. Información Personalizada sobre el estado de la solicitud



9.4.3.3. Recepción de solicitudes de Teleasistencia (Registro)



9.4.3.4. Domiciliación cuota


9.5. MADRID LIBRE EXCLUSIÓN SANITARIA

 9.5.1. **Cliente:** A.G. Salud, Seguridad y Emergencias

 9.5.2. **Comienzo del Servicio**

El servicio se inicia el 15 de febrero de 2016

 9.5.3. **Gestión:**

Derivación a CMS de denegaciones de alta en sistema sanitario



10. URBANISMO, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS

10.1. CENSO DE LOCALES

10.1.1. **Cliente:** D.G. Economía y Sector Público

10.1.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

El servicio se inicia el 1 de marzo de 2015

Resolución Conjunta de la DG Estadística y de la DG Calidad y Atención al Ciudadano relativa a la Atención a la Ciudadanía en materia de Censo de Locales a través de Línea Madrid, de 15 de julio de 2014.

10.1.3. **Gestiones**

10.1.3.1. Información Especializada



10.1.3.2. Emisión de Duplicado de cartel



10.1.3.3. Solicitud de modificación de Datos



11. VÍA PÚBLICA Y MEDIO AMBIENTE

11.1. ALTA Y CONSULTA DE AVISOS Y PETICIONES

11.1.1. **Cliente:**

- D.G. Servicios de Limpieza y Residuos
- D.G. Gestión del Agua y Zonas Verdes
- Gerencia de Madrid Salud
- D.G. Gestión y Vigilancia de la Circulación
- D.G. Sostenibilidad y control Ambiental
- D.G. Espacio Público, Obras e Infraestructuras

11.1.2. **Comienzo del Servicio y Regulación**

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

11.1.3. Gestiones
11.1.3.1. Alta avisos y reiteraciones

11.1.3.2. Información personalizada sobre el estado de tramitación

11.1.3.3. Emisión de justificante

11.1.3.4. Modificación de datos

11.1.3.5. Transferencia de llamada al gestor (solo Bicimad)²⁹


²⁹ Sólo para algunos avisos de Bicicleta urbana, que impiden la prestación del servicio en ese momento (BICIMAD)