

2022

Carta de Servicios

Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias

Fecha de aprobación: 2 de julio de 2009
Fecha de certificación: 29 de diciembre de 2019
Fecha de última evaluación: 14 de marzo de 2022



C Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.
Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de www.madrid.es/comunicacionclara

ÍNDICE

1. Presentación.....	1
<hr/>	
2. Servicios prestados	3
3. Compromisos de calidad	6
Medidas de subsanación	9
Seguimiento y evaluación	9
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	10
5. Participación ciudadana	11
6. Datos de carácter general.....	12
Órgano directivo. Datos de contacto	12
Otros datos de interés	14
<hr/>	
7. Normativa	14

1. Presentación

Mayor calidad en la prestación de los servicios.

El Ayuntamiento de Madrid a través de la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias (en adelante, SGT) ha decidido elaborar esta Carta de Servicios con la **finalidad** principal de conseguir una mayor calidad en la prestación de los servicios ofrecidos para alcanzar la satisfacción, tanto de la ciudadanía en general, como de las personas usuarias del área de gobierno. Esta Carta de Servicios no solamente tiene en cuenta la vertiente externa en cuanto a los intereses de la ciudadanía, sino que también una vertiente interna en cuanto a los intereses del resto de componentes de la organización, desde los órganos directivos hasta el propio personal del área de gobierno.

Esta Carta de Servicios tiene como objetivo general progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren para prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Promover la participación de la ciudadanía.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Mejorar la transparencia en la prestación del servicio.
- Fomentar el trabajo realizado por las personas de la organización y su esfuerzo constante para mejorarlo.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de la seguridad y emergencias y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- Atención de la Policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa.
- Bomberos.
- Policía Municipal.
- SAMUR - Protección Civil.
- Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias.
- Servicios Funerarios y Cementerios.

La SGT en cifras

136 empleadas/os: 86 mujeres 50 hombres	43.190 entradas de registro	9,49 satisfacción personas usuarias	632 anuncios publicaciones oficiales	12,67% edificios con obras de mejora
---	--	--	---	--

Datos 2021

2. Servicios prestados

Información General, tanto a la ciudadanía, empresas y proveedores como al personal, principalmente en las siguientes materias:

- Recursos humanos.
- Régimen interior.
- Obras.
- Régimen económico y presupuestario.
- Contratación.
- Recursos administrativos.
- Difusión de datos y publicaciones.

En concreto sobre:

- Cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Estado y tramitación de los expedientes relacionados con los servicios prestados.

Régimen jurídico y fe pública

- Asistir jurídica y técnicamente al titular del área de gobierno.
- Preparar los asuntos que vayan a ser elevados a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid y al Pleno.
- Desempeñar las funciones para garantizar las relaciones con el Pleno.
- Participar en la Comisión Preparatoria de la Junta de Gobierno y en la Comisión Permanente del Pleno.
- Gestionar las relaciones con los Tribunales de Justicia en relación con el área de gobierno.
- Transcribir al Libro de Resoluciones los decretos y resoluciones de carácter decisorio del área de gobierno.
- Gestionar la publicación de los edictos y anuncios en los distintos canales oficiales (Tablón Edictal Único del Boletín Oficial del Estado, Tablón de Edictos del Ayuntamiento de Madrid, Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y Boletín Oficial del Estado), así como en los espacios web.
- Tramitar e inscribir los convenios en el Registro de Convenios.

Recursos humanos

- Realizar las solicitudes de estructura orgánica, relación de puestos de trabajo y plantilla presupuestaria del área.
- Proponer la provisión de los puestos de trabajo del área de gobierno, así como proponer las contrataciones laborales temporales, nombramientos de personal interino, comisiones de servicio, adscripciones provisionales, traslados de personal laboral y, en general, de todo lo que afecte a la gestión del personal adscrito al área de gobierno.

Coordinación, gestión administrativa y patrimonio

- Unificar criterios administrativos.
- Elaborar instrucciones generales.
- Recibir, centralizar y distribuir la información del área.
- Normalizar procedimientos administrativos.
- Iniciar, tramitar y seguir todos los expedientes que se sustancien en la SGT en las diferentes materias de su competencia: contratación, personal, recursos y régimen jurídico, régimen económico presupuestario y régimen interior y obras.
- Formar, actualizar y custodiar el catálogo de bienes muebles no incluidos en el Inventario del Ayuntamiento de Madrid correspondiente al área de gobierno, en los términos que se determinen mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno.

Gestión económica, presupuestaria, gastos y contratación

- Elaborar la propuesta del presupuesto anual de la SGT y la coordinación del resto de las propuestas de las direcciones generales del área de gobierno, con excepción del capítulo 1.
- Supervisar los expedientes de gasto del área de gobierno.
- Gestionar, a través de la Habilitación de Pagos, los anticipos de caja fija y libramientos a justificar correspondientes al presupuesto del área de gobierno sin perjuicio de las competencias atribuidas a las Direcciones Generales del área.
- Autorizar y disponer gastos, reconocer y liquidar obligaciones que se imputen a los programas presupuestarios que les correspondan dentro de los límites establecidos.
- Realizar contrataciones de toda clase que se imputen a los programas presupuestarios que les correspondan dentro de los límites establecidos.
- Gestionar ingresos que sean competencia del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias.

Gestión de obras en edificios e instalaciones destinados a seguridad y emergencias

- Planificar, elaborar proyectos y ejecutar las inversiones.
- Coordinar, gestionar y realizar el seguimiento de las Inspección Técnicas de Edificios.
- Dar apoyo y asesoramiento técnico a las unidades encargadas del mantenimiento y la conservación de edificios.

Transparencia

- Tramitar y resolver las solicitudes de acceso a la información pública presentadas al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, con arreglo a lo dispuesto en la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid y en la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, de 27 de julio de 2016, referidas al ámbito material de competencia del área de gobierno, salvo que la información solicitada esté publicada; formular las alegaciones a las reclamaciones presentadas ante el Consejo de Transparencia y Participación; así como cumplir con las obligaciones legales de publicidad activa.

Registro y atención a la ciudadanía

- Recibir las solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas por la ciudadanía, así como los documentos que los acompañen y que vayan dirigidos al Ayuntamiento de Madrid.
- Expedir copias selladas de los documentos originales que aporten las personas interesadas y deban obrar en el procedimiento administrativo.
- Compulsar las copias de los documentos originales que acompañen a las solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas.
- Expedir recibos de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- Anotar los asientos de entrada o salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones.
- Remitir las solicitudes, escritos y comunicaciones a las personas, órganos o unidades destinatarias.
- Cualesquiera otras que se atribuyan legal o reglamentariamente a los Registros.

Relaciones con el Pleno

- Realizar la interlocución con los centros directivos u órganos dependientes del Pleno de cuantos asuntos afecten a su funcionamiento.
- Gestionar la tramitación de las iniciativas de control del Pleno sobre los órganos de gobierno.

- Gestionar la tramitación de las solicitudes formuladas por los concejales en ejercicio del derecho a la información administrativa.
- El conocimiento de los asuntos que, en materias de competencia del área de gobierno, se eleven al Pleno.

Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: www.madrid.es/contactar.
- Los teléfonos [010](tel:010) o 915 298 210. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#).
- Las [Oficinas de Registro](#).
- El [Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid](#).
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

Horario del servicio

El horario es de 8:30 a 14:00 horas de lunes a viernes, excepto festivos.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Remitimos a los canales oficiales los **anuncios y edictos** para su publicación dentro de los 2 días hábiles siguientes a su recepción.

Indicador 1.1. Anuncios o edictos recibidos. *Indicador informativo.*

Indicador 1.2. Porcentaje de anuncios o edictos remitidos dentro de los 2 días hábiles siguientes a su recepción.

Compromiso 2

Conseguimos que la publicación de los **anuncios de formalización de contratos** en la Plataforma de Contratación del Estado se realice en un plazo máximo de 11 días.

Indicador 2.1. Anuncios de formalización de contratos publicados. *Indicador informativo.*

Indicador 2.2 Porcentaje de anuncios de formalización de contratos del área de gobierno publicados en un plazo máximo de 11 días.

Compromiso 3

Requerimos a las Direcciones Generales el informe para resolver las **solicitudes de acceso a la información pública** dentro de los 2 días hábiles siguientes a su recepción.

Indicador 3.1. Solicitudes de información pública recibidas. *Indicador informativo.*

Indicador 3.2. Porcentaje de solicitudes de informe remitidas dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de acceso.

Compromiso 4

Tramitamos **digitalmente** el 74% de la **documentación presentada en el Registro** en un plazo inferior a 24 horas, el 84% en un plazo inferior a 72 horas y, en ningún caso, en un plazo superior a 5 días hábiles.

Indicador 4.1. Documentación presentada en el Registro. *Indicador informativo.*

Indicador 4.2. Porcentaje de documentación presentada en el Registro tramitada digitalmente en un plazo inferior a 24 horas.

Indicador 4.3. Porcentaje de documentación presentada en el Registro tramitada digitalmente dentro de las 72 horas siguientes a su recepción.

Indicador 4.4 Porcentaje de documentación presentada en el Registro tramitada digitalmente dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.

Compromiso 5. Remitimos a la Intervención las facturas gestionadas por la SGT junto con el correspondiente documento contable: el 70% en un plazo inferior a 9 días hábiles; el 80% en un plazo inferior a 10 días hábiles y nunca más de 13 días hábiles, una vez que exista crédito adecuado y suficiente para su tramitación.

Indicador 5.1. Porcentaje de facturas en las que se remite el documento contable a la Intervención en un plazo inferior a 9 días hábiles.

Indicador 5.2. Porcentaje de facturas en las que se remite el documento contable a la Intervención en un plazo inferior a 10 días hábiles.

Indicador 5.3. Porcentaje de facturas en las que se remite el documento contable a la Intervención en un plazo inferior o igual a 13 días hábiles.

Compromiso 6

Proporcionamos un **servicio de información** a las personas usuarias con un trato amable y cortés. El objetivo es que la valoración del trato sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.

Indicador 6.1. Valoración del trato recibido.

Compromiso 7

Empleamos un **lenguaje claro y comprensible** en las respuestas a las personas usuarias, cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la SGT. El objetivo es que la valoración de la claridad y comprensión del lenguaje, sea igual o superior a 9, en una escala de 0 al 10.

Indicador 7.1. Valoración de la claridad y comprensión del lenguaje.

Compromiso 8

Resolvemos las **solicitudes de flexibilización horaria** por cuidado de hija/o menor de 12 años en un plazo inferior a 15 días hábiles.

Indicador 8.1. Solicitudes de flexibilización horaria recibidas. *Indicador informativo.*

Indicador 8.2. Porcentaje de solicitudes de flexibilización horaria resueltas en un plazo inferior a 15 días hábiles.

Compromiso 9

Contribuimos a la **mejora de los edificios** adscritos al Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, no compartidos con otras áreas de gobierno, de forma que en el 15% de los edificios del área se realicen obras de mejora.

Indicador 9.1. Porcentaje de edificios en los que se realizan obras de mejora.

Compromiso 10

Recibimos y tramitamos las **propuestas** relacionadas con la **mejora de la calidad de los servicios públicos** prestados por la SGT dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción.

Indicador 10.1. Propuestas de mejora internas recibidas. *Indicador informativo.*

Indicador 10.2. Tiempo máximo de contestación de propuestas de mejora internas.

Compromiso 11

Contestamos el 100% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación.

Indicador 11.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados. *Indicador informativo.*

Indicador 11.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en 30 días naturales o menos desde su presentación.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en [Ayuntamiento/ Calidad y Evaluación / Modelos de Calidad y Excelencia / Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- Tener acceso a la información sobre los servicios prestados:
 - Normativa específica.
 - Formas de prestarlos.
 - Lugares y horarios.
 - Plazos de resolución.
 - Lista de tarifas vigentes.
 - Cualquier modificación de horarios u otro tipo de incidencias o suspensión de servicios.

- Conocer la identidad del personal que les atiende bajo cuya responsabilidad se va a realizar la prestación y ser atendidos con respeto y cortesía por parte del personal de la organización.
- Conocer el estado de tramitación de los expedientes que les afectan.
- Formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de su expediente.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestados en el plazo establecido.
- No aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante.

Además, la normativa general establece la obligación de las Administraciones Públicas a impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias; y la normativa de protección de datos de carácter personal, reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

Responsabilidades

- Cumplir con la normativa específica que hace que cada servicio se preste en las debidas condiciones de calidad.
- Atender las indicaciones y recomendaciones que les formule el personal de la organización.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar las dependencias, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de la organización.
- Recoger las notificaciones de los procedimientos en los que tiene la condición de interesado/-a.
- Firmar los escritos dirigidos a la Administración.
- Facilitar los datos que sean requeridos por el Departamento que tramite su expediente.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos.

Las vías de participación establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de decide.madrid se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

6. Datos de carácter general

El órgano directivo de esta Carta de Servicios es la SGT a la que, según el Acuerdo de 27 de junio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, le corresponden competencias en materia de:

- Régimen jurídico.
- Régimen interior.
- Gestión presupuestaria.
- Recursos humanos.
- Gestión de fondos documentales.
- Registro y atención a la ciudadanía.
- Gastos.
- Contratación.
- Gestión económica.
- Patrimonio.
- Gestión de procedimientos.
- Transparencia.
- Reclamaciones y recursos.
- Fe pública.

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias:
Secretaría General Técnica
C/ Príncipe de Vergara, 140 (28002 Madrid)
915 888 750
sgt.seguridad@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Subdirección General de Coordinación de los Servicios:

Servicio de Contratación
C/ Príncipe de Vergara, 140
28002 Madrid
914 801 712
agsyecontratacion@madrid.es

Servicio de Régimen Interior y Obras:
C/ Príncipe de Vergara, 140
28002 Madrid
915 88 7163
servicioregintobras@madrid.es

Subdirección General de Régimen Jurídico y Personal:

Servicio de Coordinación Jurídica

Otros datos de interés

Datos de localización y contacto de las unidades prestadoras del servicio

Teléfonos gratuitos de información general: Teléfono 010 o 915 298 210. Si llama desde fuera de Madrid, sólo el último.

Página web: www.madrid.es.

Correo postal dirigido a la SGT del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias.

7. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de 15 de junio de 2019 de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid;
- Acuerdo de 27 de junio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.
- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.
- Real Decreto 500/1990, de 20 de abril, por el que se desarrolla el Capítulo Primero del Título Sexto de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales, en materia de Presupuestos.
- Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula las obligaciones de facturación.
- Real Decreto-ley 1/2018, de 23 de marzo, por el que se prorroga para 2018 el destino del superávit de las corporaciones locales para inversiones financieramente sostenibles y se modifica el ámbito objetivo de éstas.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público.
- Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones públicas aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.
- Código Técnico de la Edificación aprobado por Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Comunidad de Madrid

- Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora por la Administración de la Comunidad de Madrid aprobado por Decreto 245/2000, de 16 de noviembre.
- Ley 1/2018, de 22 de febrero, de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 78/2017, de 12 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la instalación y utilización de desfibriladores externos fuera del ámbito sanitario.
- Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.

Ayuntamiento de Madrid

- Ordenanza de Prevención de Incendios del Ayuntamiento de Madrid.
- Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid.
- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica.
- Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Reglamento de Ordenación del Personal del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo Convenio sobre condiciones de trabajo comunes al personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Madrid y de sus Organismos Autónomos para el período 2019-2022.
- Manuales de Procedimientos e Instrucciones: Registro, Tributos, Sugerencias y Reclamaciones, Firma Electrónica, etc.

- Convenio Marco de Colaboración entre la Administración General de Estado, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento para la progresiva implantación de un Sistema Intercomunicado de Registros (Ventanilla Única).
- Normativa técnica en materia de construcción e instalaciones.