

2022


# Carta de Servicios

# Portales web del

# Ayuntamiento de Madrid

Fecha de aprobación: 9 de septiembre de 2010  
Fecha de certificación: 23 de diciembre de 2020  
Fecha de última evaluación: 30 de marzo de 2022



 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](http://www.madrid.es/comunicacionclara).

## ÍNDICE

1. Presentación.....	1
<hr/>	
2. Servicios prestados .....	2
3. Compromisos de calidad.....	6
Medidas de subsanación.....	9
Seguimiento y evaluación.....	9
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades .....	9
5. Participación ciudadana .....	10
<hr/>	
6. Datos de carácter general.....	11
Órgano directivo y unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto .....	11
Otros datos de interés .....	13
7. Normativa .....	14

# 1. Presentación

## Información y servicios de interés para la ciudadanía de Madrid

El portal institucional ofrece información del Ayuntamiento, de la ciudad de Madrid y de los servicios municipales, a través de un conjunto de contenidos y aplicaciones. En él tienen cabida otros portales, cada uno con autonomía y peculiaridades específicas. Son un total de ocho portales, cuatro de ellos con carácter transversal desde el punto de vista de sus temas:

- Sede electrónica
- Transparencia
- Datos abiertos
- Participación ciudadana

Y otros cuatro que se ciñen a un ámbito temático concreto:

- Bibliotecas
- Patrimonio cultural y paisaje urbano
- Economía
- Portal del Contribuyente

El portal institucional del Ayuntamiento de Madrid "madrid.es" constituye uno de los canales de atención a la ciudadanía, recogido en la [Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica](#).

Los compromisos adquiridos a través de esta **Carta de Servicios** se encuadran dentro del objetivo estratégico de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local. Con ellos el Ayuntamiento de Madrid pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer visibles a la ciudadanía la información, además de los servicios que se prestan desde los distintos portales de madrid.es.
- Comunicar las responsabilidades y los compromisos adquiridos.
- 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, para tratar de aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía.
- Proporcionar los datos en formato reutilizable que sean de interés para otras administraciones, para empresas o para particulares.
- Comunicar a la ciudadanía toda la información pública que obra en poder del Ayuntamiento que sea relevante o en la que esté interesada cualquier persona.
- Rendir cuentas a la ciudadanía, mejorar la gestión pública y la eficiencia de sus servicios.
- Promover la participación ciudadana.
- Potenciar la transparencia en la prestación del servicio.

- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que participan en la prestación del servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de la relación con la ciudadanía las siguientes Cartas de Servicios:

- Teléfono 010 Línea Madrid
- Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid (OAC)
- Sugerencias y Reclamaciones (SYR)
- Registro
- Cita previa

Esta Carta de Servicios está relacionada con el **Objetivo de Desarrollo Sostenible** (ODS) número **10: Reducción de las desigualdades**, al tener entre sus metas *Favorecer e incrementar el acceso de las personas con discapacidad, así como los mayores al portal institucional del Ayuntamiento de Madrid*

## Los portales web del Ayuntamiento en cifras

90,45 % de personas satisfechas	95.077 nuevos contenidos publicados	Más de 16.200.000 de usuarios/as	84.226.233 visitas a páginas	99,9% disponibilidad del servicio
---------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	------------------------------	-----------------------------------

Datos 2021

## 2. Servicios prestados

### [Portal web madrid.es](http://portalweb.madrid.es)

Proporciona información de interés general de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid, relativas a:

- Atención y participación ciudadana
- Actividad económica y hacienda
- Cultura, ocio y deporte
- Educación y empleo
- Emergencias y seguridad
- Igualdad y diversidad
- Medio ambiente
- Movilidad y transportes
- Servicios sociales y salud
- Vivienda, urbanismo y obras

Además, ofrece información sobre cuestiones de interés general del Ayuntamiento, entre otras:

- Información institucional: Gobierno, Pleno y organización municipal
- Datos estadísticos de Madrid

- Publicaciones municipales
- Oposiciones y bolsas de empleo

### Sede electrónica

Figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar. Los objetivos son:

- Facilitar un catálogo de las gestiones y trámites municipales, así como la información necesaria para la realización de éstas.
- Permitir la descarga de los formularios necesarios.
- Posibilitar la realización de gestiones en línea, por ejemplo:
  - Cita previa.
  - Pago, domiciliación y solicitud de duplicados de recibos de tributos municipales.
  - Obtención o solicitud del certificado de empadronamiento y comprobación de certificados expedidos.
  - Consulta del censo electoral.
  - Consulta de estado y pago de multas.
  - Comunicación de avisos e incidencias sobre limpieza y mobiliario urbano en vía pública, retirada de muebles y enseres.
  - Talleres culturales.
  - Servicio de Estacionamiento Regulado.

Asimismo, en la sede electrónica se hallan las publicaciones oficiales del Ayuntamiento:

- Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM)
- Tablón de edictos
- Normativa municipal

### Transparencia

Publica información relevante para garantizar la transparencia de la actividad relacionada con el funcionamiento del Ayuntamiento. Incluye:

- Catálogo de información pública, en cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa del Ayuntamiento.
- Organización: organigramas y competencias, perfiles profesionales, agendas institucionales, declaraciones de intereses.
- Información de relevancia jurídica y huella normativa en el proceso de elaboración de las normas, inventario de procedimientos administrativos.
- Información económica presupuestaria: contratación, presupuestos, ayudas y subvenciones, patrimonio y deuda.
- Recursos humanos: retribuciones, catálogo de puestos de trabajo e información sindical.
- Actividad inspectora.
- Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.
- Atención social.
- Registro de lobbies.
- Solicitud de acceso a información pública.

## Datos abiertos

Pone a disposición de la ciudadanía datos del Ayuntamiento en formato reutilizable, relativos a la gestión pública municipal. Entre otros, se proporcionan los siguientes conjuntos de datos:

- Multas, tráfico y aparcamientos
- Contaminación
- Agenda cultural y deportiva
- Centros municipales de carácter educativo, social, cultural o deportivo
- Mobiliario urbano, contenedores y puntos limpios
- Callejero y cartografía municipal
- Presupuestos históricos y ejecución presupuestaria mensual

## Decide Madrid

Ofrece a la ciudadanía la posibilidad de participar en la toma de decisiones en asuntos públicos municipales, a través de la web en:

- Debates
- Propuestas
- Votaciones ciudadanas
- Procesos o consultas públicas
- Presupuestos participativos

Y de forma comunitaria a través de The Participatory Group, una comunidad de prácticas, abierta a gobiernos locales, regionales, instituciones o universidades de todo el mundo, para generar buenas prácticas en participación ciudadana.

Para presentar iniciativas y participar en debates solo es necesario registrarse en Decide Madrid.

Para apoyar propuestas, votaciones y consultas públicas, además de estar registrado, hay que ser mayor de 16 años y estar empadronado/a en la ciudad de Madrid.

Ofrece información a través del Consejo Social y los Consejos de Proximidad.

## Bibliotecas

Ofrece información de las bibliotecas del Ayuntamiento, en especial de los siguientes temas:

- Directorio de la red de bibliotecas públicas municipales, con información de los diferentes espacios y de los servicios de extensión bibliotecaria.
- Acceso al catálogo.
- Agenda de actividades de las bibliotecas.
- Noticias, recomendaciones de libros, discos y películas.
- Propuestas de animación a la lectura.
- Sección especial para el público infantil.
- Bibliotecas especializadas.

## Patrimonio cultural y paisaje urbano

Ofrece información sobre:

- El patrimonio cultural y el paisaje urbano de Madrid, a través de:
  - Un buscador de monumentos y edificios singulares, que proporciona la descripción detallada, localización, autor, fecha, materiales y cualquier otro dato que sirva para el mejor conocimiento del elemento analizado; así como una amplia galería de imágenes.
  - El programa de visitas guiadas Pasea Madrid y otras actividades de difusión, como Madrid Otra Mirada.
- Actuaciones y obras en materia de conservación y mejora del patrimonio cultural y el paisaje urbano de la ciudad:
  - Estudios y trabajos de investigación realizados con el fin de optimizar la calidad del paisaje urbano madrileño
  - Convocatorias de ayudas a la investigación sobre paisaje urbano e intervención en el espacio público.

## Economía

Ofrece información relevante sobre economía, innovación, comercio, consumo y participación empresarial:

- Información sobre ayudas y subvenciones para el fomento, apoyo y dinamización de los sectores comercial, hotelero, hostelero y de ocio, así como del asociacionismo.
- Publicación de estudios y análisis económicos.
- Ayudas y subvenciones para la industria, factorías industriales, análisis y estudios e información sobre el plan para la reactivación de la industria.
- Información sobre ofertas de empleo, cursos de formación, seminarios y talleres.
- Espacios de innovación, información y recursos para emprendedores.
- Información útil y recursos para comercio, hostelería y moda.
- Directorio de mercados municipales y mercados online.
- Información al consumidor sobre cómo realizar consultas, reclamaciones o denuncias de consumo, a través de la Oficina Municipal del Consumidor de Madrid (OMIC) y dónde están situadas las distintas oficinas.
- Participación empresarial, partenariado, patrocinios, proyectos con apoyo municipal y otros recursos para empresas.
- Enlace a la web de Marca Madrid.

## Portal del Contribuyente

Ofrece información del sistema tributario municipal y en especial de los siguientes temas:

- Información sobre los impuestos, tasas y precios públicos municipales
- Calendario tributario

- Pagos, domiciliaciones, aplazamientos, fraccionamientos
- Información sobre los procedimientos de Liquidación, Recaudación e Inspección tributaria
- El Catastro en el Ayuntamiento y los Puntos de Información Catastral
- Planes y convenios
- Subastas
- Revisión de los actos tributarios, criterios e informes de Tributos municipales
- Preguntas frecuentes, simuladores y programas de ayuda
- Guía rápida de gestiones tributarias
- Anuncios de exposición de censos y matrículas de tributos municipales
- Alternativas a la atención presencial en materia tributaria
- Información de interés tributario no municipal

### Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones -

[www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)

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

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

- El teléfono gratuito 010 (o 915 298 210 desde fuera de Madrid).
- 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.
- Las redes sociales Twitter y Messenger de Facebook @Lineamadrid, mediante mensajes privados

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 1

Ofrecemos un servicio eficaz y de calidad, de manera que se alcance un porcentaje de personas usuarias satisfechas con el servicio igual o superior al 80% y que el porcentaje de insatisfacción no sea superior al 10%.

Indicador 1.1. Porcentaje de satisfacción con la información de los portales web del Ayuntamiento de Madrid.



Indicador 1.2. Porcentaje de satisfacción con las gestiones y trámites de la sede electrónica.

Indicador 1.3. Porcentaje de insatisfacción con la información de los portales web del Ayuntamiento de Madrid.

Indicador 1.4. Porcentaje de insatisfacción con las gestiones y trámites de la sede electrónica.

(\*) Valoran satisfactoriamente: quienes se consideran satisfechas o muy satisfechas.

---

### **Compromiso 2**

Prestamos un servicio útil, suministrando información de interés y en formato reutilizable, permitiendo la realización de gestiones y trámites administrativos a las personas usuarias, de manera que al menos el 80% valoren satisfactoriamente la utilidad de la información y de la realización de trámites y que al menos el 60% valore satisfactoriamente la utilidad de la información en formato reutilizable.

Indicador 2.1. Utilidad del servicio de información prestado por los portales web del Ayuntamiento de Madrid.

Indicador 2.2. Utilidad de las gestiones y trámites que se realizan en la sede electrónica.

Indicador 2.3. Utilidad de la información ofrecida en formato reutilizable en el portal de datos abiertos.

---

### **Compromiso 3**

Facilitamos una información actualizada del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid, de forma que la valoración de las personas usuarias con la actualización de la información sea igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10.

Indicador 3.1. Valoración de las personas usuarias con la actualización de la información de los portales web del Ayuntamiento de Madrid

---

### **Compromiso 4**

Proporcionamos un sistema de navegación y unos contenidos informativos accesibles a toda la ciudadanía con independencia de las limitaciones debidas a

discapacidad, edad avanzada u otras causas, de forma que anualmente se acredite mediante la auditoría de revisión correspondiente el cumplimiento del nivel AA (doble-A) en las Pautas de Accesibilidad y que cada 3 años se renueve la certificación.

Indicador 4.1 Certificación en accesibilidad TIC según la Norma UNE 139803

---

### **Compromiso 5**

Ofrecemos la máxima disponibilidad de la plataforma para permitir la interacción por parte de las personas usuarias en todo momento, garantizando un nivel de disponibilidad del servicio del 98%.

Indicador 5.1. Porcentaje del tiempo en que la plataforma que da soporte a los portales web del Ayuntamiento de Madrid está operativa

---

### **Compromiso 6**

Comunicamos, con una antelación mínima de 24 horas, las incidencias por mantenimiento que impliquen la inoperatividad de los portales web del Ayuntamiento de Madrid.

Indicador 6.1. Porcentaje de incidencias por mantenimiento, comunicadas con una antelación de 24 horas, que impliquen inoperatividad de los portales web del Ayuntamiento de Madrid.

---

### **Compromiso 7**

Las visitas al portal de transparencia se incrementan como mínimo en un 10 % respecto al año anterior. El número de conjuntos de datos sobre los que se van a realizar actuaciones de mejoras de calidad, ya sea por revisiones de estructura o por visualizaciones sobre los mismos, serán al menos 15 al año. Además, incorporamos anualmente, al menos 5 conjuntos de datos de alto valor, por estar asociada su reutilización a considerables beneficios para la sociedad, el medio ambiente y la economía.

Indicador 7.1. Incremento del porcentaje de visitas al portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid.

Indicador 7.2. Conjuntos de datos sobre los que se han realizado actuaciones de mejora de calidad. (revisiones en profundidad y/o visualizaciones).

Indicador 7.3. Incremento de número de conjuntos de datos de alto valor disponibles.

---

### **Compromiso 8**

Contestamos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 8.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los portales web del Ayuntamiento de Madrid. *Indicador informativo.*

Indicador 8.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en 30 días naturales o menos desde su presentación.

Indicador 8.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 2 meses.

### **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](http://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**

- Elegir el canal electrónico para relacionarse con el Ayuntamiento (salvo cuando obligatoriamente haya que hacerlo a través de este medio).
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Ejercer el derecho de acceso a información pública
- Ser informado de las obligaciones en materia de publicidad activa.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios, así como recibir contestación en el plazo establecido.
- Ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad de los datos personales, así como ser informado de su tratamiento.
- Exigir responsabilidades cuando así corresponda legalmente.

## Responsabilidades

- Usar adecuadamente los contenidos y servicios presentes en el portal institucional y la sede electrónica, no empleándolos para realizar actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y al orden público.
- Facilitar los datos de identificación o contacto, así como proporcionar la información veraz, completa y adecuada, que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos cuando esté obligado por la normativa vigente.

## 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.

- **Consejos de Proximidad, 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](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación con los portales web del Ayuntamiento de Madrid, se puede participar a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los servicios municipales.

## 6. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Vicealcaldía. Área Delegada de Coordinación, Transparencia y Participación Ciudadana:

Dirección General de Atención a la Ciudadanía  
C/ Príncipe de Vergara, n.º 140 – 4.ª planta (28002 Madrid)  
915 881 375  
dgaciudadania@madrid.es

Dirección General de Transparencia y Calidad  
C/Montalbán, n.º 1 – 6.ª planta (28014 Madrid)  
915 884 764  
dgtransparencia@madrid.es

Dirección General de Participación Ciudadana  
C/Montalbán, n.º 1 (28014 Madrid)  
91 588 98 28  
dgpartciudadana@madrid.es

Coordinación General de la Alcaldía.  
Dirección General de la Oficina Digital

C/Albarracín, n.º 33 – 1.ª planta (28037 Madrid)  
914 802 960  
[oficinadigital@madrid.es](mailto:oficinadigital@madrid.es)

Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte  
Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos  
C/ Conde Duque 9-11 (28015 Madrid)  
915 132 756  
[dg.ambibliotecas@madrid.es](mailto:dg.ambibliotecas@madrid.es)

Dirección General de Patrimonio Cultural  
C/Montalbán, n.º 1 – 4.ª planta (28014 Madrid)  
91 588 09 53  
[paisajeypatrimonio@madrid.es](mailto:paisajeypatrimonio@madrid.es)

Coordinación General de Economía, Comercio, Consumo y Partenariado  
C/ Príncipe de Vergara, n.º 140 – 4.ª planta (28002 Madrid)  
91 480 17 10  
[cgeconomia@madrid.es](mailto:cgeconomia@madrid.es)

Área de Gobierno de Hacienda y Personal  
Dirección Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid  
C/ Sacramento, 5 (28005 Madrid)  
91 588 28 49  
[gagtributaria@madrid.es](mailto:gagtributaria@madrid.es)

## Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

- El portal institucional [madrid.es](http://madrid.es) se enmarca dentro de las responsabilidades de gestión de la Subdirección General de Coordinación de Servicios y Portal Institucional, perteneciente a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.
- La sede electrónica es responsabilidad de la Subdirección General de Administración Digital, perteneciente a la Dirección General de la Oficina Digital.
- El portal de transparencia y el portal de datos abiertos son responsabilidad de la Subdirección General de Transparencia, perteneciente a la Dirección General de Transparencia y Calidad.
- El portal decide Madrid es responsabilidad de Subdirección General de Participación Ciudadana e Innovación, perteneciente a la Dirección General de Participación Ciudadana
- El portal de las bibliotecas es responsabilidad de la Subdirección General de Bibliotecas y Archivos, perteneciente a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos, y Museos.

- El portal de patrimonio cultural y paisaje urbano es responsabilidad de la Dirección General de Patrimonio Cultural.
- El portal de economía es responsabilidad de Coordinación General de Economía, Comercio, Consumo y Partenariado
- El portal del contribuyente es responsabilidad de la Dirección del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid

En la prestación del servicio también colaboran de manera directa:

- **Informática del Ayuntamiento de Madrid**, organismo autónomo dependiente de la Dirección General de la Oficina Digital, competente en materia de tecnología y comunicaciones, y responsable de la infraestructura tecnológica que da soporte a los portales.
- **Unidades Gestoras Web**, responsables de la gestión de los contenidos y de la definición de los servicios en su ámbito de competencia.

El servicio se presta en las direcciones [madrid.es](http://madrid.es), [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es), [transparencia.madrid.es](http://transparencia.madrid.es), [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es), [bibliotecas.madrid.es](http://bibliotecas.madrid.es), [patrimonioypaisaje.madrid.es](http://patrimonioypaisaje.madrid.es), [agenciatributaria.madrid.es](http://agenciatributaria.madrid.es) y [economia.madrid.es](http://economia.madrid.es)

## Otros datos de interés

El portal institucional y la sede electrónica cuentan con la certificación en accesibilidad TIC de AENOR según la Norma UNE 139803, "Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web" obtenida con fecha 7 de diciembre de 2011. Anualmente se acredita mediante la auditoría de revisión correspondiente el cumplimiento del nivel AA (doble-A) en las Pautas de Accesibilidad. En diciembre de 2020, tras la correspondiente Auditoría, se renovó además la certificación por 3 años (hasta diciembre de 2023).

El portal institucional, como uno de los canales de Línea Madrid, desde 2010 tiene el Sello de Excelencia Europea EFQM. Desde 2014 mantiene el Sello 500+. Desde julio de 2021, Línea Madrid es titular de la Certificación de la Excelencia en la Gestión CAF +500. Dicho reconocimiento CAF +500 alcanza a todos los canales (010, Oficinas, [madrid.es](http://madrid.es) y [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid)) y servicios de Línea Madrid.

A través del portal de datos abiertos ([datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## 7. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto 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 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía.

### Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de la Directiva (UE) 2019/1024 de datos abiertos y reutilización de la información del sector público

### Comunidad de Madrid

- Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid

### Ayuntamiento de Madrid

- Decreto del Concejal del 8 de noviembre de 2006 sobre el Modelo de Gestión del portal web Municipal (munimadrid) y de la Intranet del Ayuntamiento de Madrid (ayre).
- Acuerdo de 14 de enero de 2010 de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid por el que se establecen los criterios de la reutilización de documentos del sistema de gestión de contenidos publicados en el sitio web municipal.
- Resolución de 31 de mayo de 2016 del Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía por la que se aprueban los criterios generales que han de regir como guía en la definición, creación y mantenimiento de los sitios web del Ayuntamiento de Madrid.



- Acuerdo de 27 de julio de 2016 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueba la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid
- Decreto de 5 de marzo de 2017 del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto por el que se aprueba el Catálogo de Información Pública disponible en el portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid.
- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por Acuerdo Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 26 de febrero de 2019.
- Decreto de 31 de enero de 2020 de la Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana, que adapta el Decreto de fecha 5 de marzo de 2017 por el que se aprobó el catálogo de información pública disponible en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid a la Ley 10/2019, de 10 de abril de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid
- Plan de Gobernanza y Simplificación administrativa aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 6 de febrero de 2020.
- Acuerdo de 18 de noviembre de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba la Política de Identificación y Firma Electrónicas del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de 18 de noviembre de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueban las directrices sobre actuación administrativa automatizada en el Ayuntamiento de Madrid.
- La normativa específica aplicable a las diferentes áreas temáticas con gestiones y trámites ofrecidos a través de los portales madrid.es y sede.madrid.es: padrón y censo electoral, tributos, urbanismo, medio ambiente, servicios sociales, seguridad y movilidad, etc.
- Manuales de Procedimientos e Instrucciones: Registro, Padrón, Impuestos, Sugerencias y Reclamaciones, Firma Electrónica, etc.