

2025

Carta de Servicios

Portales web del

Ayuntamiento de Madrid

Fecha de aprobación: 9 de septiembre de 2010
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2023
Fecha de última evaluación: 7 de marzo de 2025



Cartas de servicios

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.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados	3
3. Compromisos de calidad.....	10
Medidas de subsanación.....	12
Seguimiento y evaluación.....	12
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	12
5. Participación ciudadana	13
<hr/>	
6. Datos de carácter general.....	14
Órgano directivo y unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto	14
Otros datos de interés	16
7. Normativa	17

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 once portales, cuatro de ellos con carácter transversal desde el punto de vista de sus temas:

- Sede electrónica
- Transparencia
- Datos abiertos
- Participación ciudadana

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

- Bibliotecas
- Patrimonio cultural y paisaje urbano
- Economía
- Portal del Contribuyente
- Portal de Calidad del Aire
- Portal Educar hoy por un Madrid más sostenible.
- Portal de Internacionalización y Cooperación (Madrid es Internacional)

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
- Acceso a la información pública

Los portales web del Ayuntamiento en cifras

81,10 % de personas satisfechas	702.662 Nuevos contenidos y modificados	99,9% disponibilidad del servicio	60 unidades gestoras descentralizadas	394 gestores web descentralizados
--	---	--	---	---

Datos 2024

2. Servicios prestados

[Portal web madrid.es](https://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 participación en la web en:

- Debates
- Propuestas
- Consultas públicas
- Votaciones ciudadanas
- 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 de espacios de participación colectiva del Consejo Social, Consejos de Proximidad, Consejos Sectoriales y Espacio Asociativo.

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, concretamente de:

- Los monumentos y edificios singulares de la ciudad, a través de un buscador que proporciona la descripción detallada, localización, autor, fecha, materiales y cualquier otro dato de relevancia.
- Los diferentes programas de difusión del patrimonio cultural madrileño gratuitos para la ciudadanía, como Pasea Madrid.
- Las actuaciones realizadas anualmente en materia de conservación del patrimonio cultural municipal y de creación y mejora de infraestructuras culturales municipales.
- Las actuaciones realizadas anualmente en materia de incorporación de nuevas esculturas al espacio público y de intervenciones artísticas murales y de arte urbano en distintos ámbitos de la ciudad.
- Los estudios y proyectos realizados a fin de optimizar la calidad del paisaje urbano madrileño, como Leer Madrid.
- Las 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

Portal de Calidad del Aire

Ofrece información sobre calidad del aire en la ciudad de Madrid, incluyendo fundamentalmente cinco bloques:

- Información de carácter general sobre la contaminación atmosférica, los principales contaminantes que afectan a la calidad del aire y cuáles son sus efectos sobre la salud de las personas y el medio ambiente.
- Actuaciones del Ayuntamiento de Madrid para preservar la calidad del aire, tanto desde el punto de vista estratégico como desde el punto de vista de la vigilancia, predicción e información, así como de la actuación en situaciones o episodios de contaminación elevada.
- Servicios y recomendaciones que se ofrecen a la ciudadanía en materia de calidad del aire, canales de información, trámites electrónicos, predicción

diaria, datos abiertos y otros, así como estándares que se aplican a la provisión de estos servicios.

- Consultas interactivas de concentración de contaminantes y parámetros meteorológicos e índice de calidad del aire tanto en tiempo real como históricas (diarias, mensuales, anuales).
- Publicaciones sobre calidad del aire en la ciudad de Madrid (boletines diarios y mensuales, informes anuales, informes sobre episodios de alta contaminación, campañas, inventario de emisiones contaminantes y otros).

Portal “Educar hoy por un Madrid más sostenible”

Ofrece información sobre el programa de educación ambiental denominado “Educar Hoy por un Madrid más Sostenible”, cuyo objetivo es impulsar actividades y buenas prácticas ambientales y sociales en los centros educativos del municipio de Madrid.

Los principales bloques del portal son los siguientes:

- Una descripción general del programa, incluyendo sus módulos e historia, procedimientos y resultados de la acreditación de centros escolares participantes, encuentros de la red y grupos de trabajo para intercambiar información y experiencias entre docentes y alumnado.
- Una agenda anual donde aparecen reunidas, por trimestres, los principales eventos y actividades previstas para el programa a lo largo del curso, sean encuentros, talleres o conmemoraciones.
- Un apartado para solicitar la participación de un centro, consultar la lista de centros incorporados al programa o las actividades que han llevado a cabo tales centros.
- Un conjunto de recursos puestos a disposición de los centros participantes, incluyendo guías, fichas y materiales de actividades formativas, campañas y concursos, materiales disponibles en préstamo y otros contenidos.
- Finalmente, una recopilación de noticias tanto relacionadas directamente con el programa como de carácter medioambiental más amplio, vídeos y el boletín “La EnRedadera”.

Portal Madrid es Internacional

Ofrece información sobre las actividades realizadas en los ámbitos: internacional, cooperación, ayuda al desarrollo y fondos europeos.

Los contenidos están organizados en los siguientes temas:

- Internacionalización
- Fondos Europeos
- Cooperación y Ciudadanía Global
- Agenda 2030
- Pacto de Milán
- Agenda Urbana

Además, el portal incluye una sección de noticias y actividades y otra de contenidos destacados en la página de inicio.

El portal cuenta con 5 cuadros de mando interactivos que presenta información sobre:

- Los proyectos de cooperación y educación para la ciudadanía global.
- Los acuerdos que la ciudad de Madrid ha tenido a lo largo de la historia con otras ciudades.
- La estrategia ODS, indicando las metas e indicadores ya publicados en el informe de seguimiento 2021.
- La Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible de Madrid 2022-2025 y del Plan de Acción 22-23.
- Las convocatorias de ayudas, convenios, subvenciones directas y proyectos resueltos favorablemente para Madrid en materia de Fondos Europeos *Next Generation*.

Esta información está disponible para la ciudadanía también a través de documentos pdf y otros recursos publicados.

El portal es multilingüe y ofrece la información en español e inglés.

Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones -

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 914 800 010 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 X (antes 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 70% 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 6,5, 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 10 conjuntos de datos automatizados en el portal de datos abiertos.

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. Número de conjuntos de datos automatizados incorporados en el portal de datos abiertos.

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, 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 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, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Dirección General de Atención a la Ciudadanía
C/ Príncipe de Vergara, n.º 140 – 4.ª planta (28002 Madrid)
dgciudadania@madrid.es

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

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

Dirección General de Cooperación y Ciudadanía Global
C/ Montalbán 1, 5ª planta (28014 Madrid)
dgcocg@madrid.es

Coordinación General de la Alcaldía.

Dirección General de la Oficina Digital
C/Albarracín, n.º 33 – 1.ª planta (28037 Madrid)
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)
dg.ambibliotecas@madrid.es

Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano
C/Montalbán, n.º 1 – 3ª y 4.ª planta (28014 Madrid)
paisajeypatrimonio@madrid.es

Coordinación General de Economía, Comercio y Consumo

C/ Príncipe de Vergara, n.º 140 – 4.ª planta (28002 Madrid)
cgeconomia@madrid.es

Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda

Dirección Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid
C/ Sacramento, 5 (28005 Madrid)
gagtributaria@madrid.es

Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad

Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental
C/ Bustamante, 16 (28045 Madrid)
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

- El portal institucional madrid.es se enmarca en 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 Subdirección General de Patrimonio Cultural, perteneciente a la Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano.
- 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.
- El portal de calidad del aire es responsabilidad de la Subdirección General de Sostenibilidad, perteneciente a la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.
- El portal de Educar hoy por un Madrid más sostenible es responsabilidad de la Subdirección General de Sostenibilidad, perteneciente a la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.
- El portal de internacionalización y cooperación (Madrid es Internacional) es responsabilidad de la Dirección General de Cooperación y Ciudadanía Global.

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, sede.madrid.es, transparencia.madrid.es, datos.madrid.es, bibliotecas.madrid.es, patrimonioypaisaje.madrid.es, agenciatributaria.madrid.es, airedemadrid.madrid.es, educarmadridsostenible.madrid.es y 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 2023, tras la correspondiente Auditoría, se renovó además la certificación por 3 años (hasta diciembre de 2026).

Desde 2010, Línea Madrid ha venido certificando su calidad a través de Sellos de Excelencia Europea (EFQM y CAF), y desde 2014 mantiene la puntuación +500 hasta la actualidad. Este reconocimiento incluye todos los canales de atención (presencial, telefónico y telemático).

A través del portal de datos abiertos (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, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

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](https://munimadrid.es)) y de la Intranet del Ayuntamiento de Madrid ([ayre](https://ayre.es)).
- 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.
- Acuerdo de 26 de mayo de 2022 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se crea el Inventario Electrónico de Procedimientos y Servicios y se establecen las directrices para su gestión
- Acuerdo de 26 de mayo de 2022 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se crea la figura del delegado digital
- Acuerdo de 7 de julio de 2022 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba la Política de Seguridad de la Información del Ayuntamiento de Madrid y de sus Organismos Públicos.
- Resolución de 6 de marzo de 2024 de la Coordinadora General de la Alcaldía por la que se aprueba la instrucción sobre los criterios generales de seguridad en el uso de los sistemas de información y servicios digitales del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos.
- Resolución de 6 de marzo de 2024 de la Coordinadora General de la Alcaldía por la que se aprueba la instrucción de seguridad para la asignación de responsabilidades en la actuación ante ciberincidentes en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos.