

2025

Carta de Servicios

Registro

Fecha de aprobación: 29 de mayo de 2014
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2022
Fecha de última evaluación: 10 de marzo de 2025



 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	4
3. Compromisos de calidad	7
Medidas de subsanación	9
Seguimiento y evaluación	9
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	10
5. Participación ciudadana	11
6. Gestiones y trámites	12
<hr/>	
7. Datos de carácter general.....	12
Órganos directivos	12
Otros datos de interés	12
8. Normativa	13

1. Presentación

El Registro Electrónico General facilita el ejercicio de derechos y obligaciones administrativas

El nuevo concepto de Ayuntamiento definido para la Ciudad de Madrid ha exigido un giro hacia una administración municipal caracterizada por su responsabilidad, accesibilidad, eficiencia, eficacia y calidad de servicio, que supone asumir el reto de la mejora continua y de la adopción de la excelencia en el quehacer diario mediante una buena administración de los recursos y la responsabilidad en la obtención de resultados.

El Ayuntamiento de Madrid no ha sido ajeno a todos los **cambios** operados y durante los últimos años ha realizado una gran cantidad de actuaciones que han ido orientadas en dos ejes estratégicos de actuación: la modernización y mejora de los grandes sistemas de información corporativos y, por otra parte, el desarrollo de la administración electrónica.

En este contexto, la consagración del **derecho de la ciudadanía** a comunicarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos ha supuesto el cumplimiento de la **obligación** de promocionar las condiciones para que la libertad y la igualdad sean reales y efectivas, así como la eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten el ejercicio pleno del principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

La *Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica*, aprobada por acuerdo del Pleno, de 26 de febrero de 2019, establece que el Ayuntamiento de Madrid dispondrá de un Registro **Electrónico General** y que su acceso será a través de la **Sede Electrónica** del Ayuntamiento de Madrid (sede.madrid.es) siendo necesario identificarse previamente mediante algunos de los medios aceptados por el Ayuntamiento de Madrid. En el Registro Electrónico General se hace el asiento de **todo documento** que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo del Ayuntamiento de Madrid; de esta manera, facilita a la ciudadanía el ejercicio de su **derecho** a presentar las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentación complementaria que acompañen y que dirijan tanto al Ayuntamiento de Madrid como a otras Administraciones Públicas.

La ciudadanía puede realizar la presentación electrónica de las solicitudes, para los trámites y procedimientos disponibles en la Sede Electrónica, las 24 horas del día, durante todos los días del año, exceptuando las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas.

Por su parte la *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*, en su artículo 3.2, establece la obligatoriedad para las Administraciones Públicas del uso de **medios electrónicos para relacionarse entre sí y con sus órganos y organismos autónomos**. Estos medios electrónicos asegurarán la interoperabilidad y seguridad de los sistemas adoptados, garantizarán la protección de los datos de carácter personal y facilitarán la prestación conjunta de los servicios a la ciudadanía.

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

El Registro Electrónico General está **complementado** por las **oficinas de asistencia en materia de registro** que tienen naturaleza de órgano administrativo. Actualmente, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con 47 oficinas de registro, distribuidas geográficamente por toda la ciudad, en las que la ciudadanía puede realizar la presentación de escritos de manera presencial, dirigidos tanto al propio Ayuntamiento como a otras Administraciones Públicas.

En esta línea de gestión municipal, volcada en la atención a la ciudadanía, y de acuerdo con lo establecido en la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, se ha implantado la **digitalización**, con carácter prioritario, de la documentación que la ciudadanía presente en las oficinas de registro, convirtiendo en documentos electrónicos los documentos presentados en papel, y permitiendo su intercambio en forma de comunicaciones electrónicas seguras.

La digitalización de la documentación presentada beneficia a la ciudadanía en la reducción inherente de plazos de respuesta de la administración, ya que la solicitud presentada por la ciudadanía en cualquier oficina de asistencia en materia de registro se remitirá de forma inmediata para su tramitación, por medios electrónicos. También es destacable la posibilidad de obtener información acerca del estado de la solicitud registrada.

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 el Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid.
- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que prestan las oficinas de registro que pasarán a denominarse oficinas de asistencia en materia de registro, la existencia de distintos canales o formas de presentación de sus solicitudes y la digitalización de las solicitudes como forma eficaz de presentación.
- Dar a conocer la responsabilidad y compromiso que adquiere, de prestar los servicios de manera uniforme en todas las oficinas y con unos determinados niveles de calidad.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con los servicios de registro.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios de registro.
- Mostrar y aportar transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio, y constante esfuerzo en mejorarlo.

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

- Teléfono 010 Línea Madrid
- Portales web
- OAC Línea Madrid
- Sugerencias y Reclamaciones

El Registro en cifras

47 oficinas de registro presencial	1.659.432 anotaciones de entrada	366.573 anotaciones de entradas presenciales	1.045.969 anotaciones de entradas cauce electrónico	246.890 anotaciones de entradas remitidas a otras AA.PP.
--	--	--	---	--

Datos de 2024

2. Servicios prestados

Registro de entrada

Recepción de documentos con número de anotación de entrada.

- Presencial
 - Revisar la solicitud y la documentación que le acompañen.
 - Informar sobre las excepciones de recogida, en caso de no ser posible el registro (consultar en apartado 7 de la Carta de Servicios: otros datos de interés).
 - Digitalizar la documentación presentada por las personas usuarias cuyo destino es el Ayuntamiento de Madrid y otras Administraciones Públicas, y efectuar la correspondiente anotación registral (asiento). La Administración sólo se queda con el documento digitalizado; solo se recoge la documentación en formato papel cuando es imposible la digitalización. Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción de los documentos, e indicarán la fecha del día en que se produzcan.
 - Requerir a las personas que acuden a registrar que completen los datos imprescindibles para su registro.
 - Emitir un **recibo de presentación** si las personas que acuden a registrar no llevan copia del escrito para que se le devuelvan con la etiqueta de registro. En el caso de las anotaciones digitalizadas no es necesario llevar copia, toda vez que se devolverá el original y la Administración se quedará solo con el documento digitalizado.
 - Remitir la documentación no digitalizada a la unidad destinataria.

No existe limitación alguna del número de documentos a presentar.

No es exigible que los escritos sean presentados a través de un **impreso normalizado**, puede valer **cualquier formato** siempre que la solicitud contenga los datos requeridos por el art. 66 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo*

Común de las Administraciones Públicas (en adelante PACAP) básicamente: nombre y apellidos, identificación del medio electrónico o lugar físico a efectos de notificación, petición que se plantea, lugar y fecha, firma, unidad a la que se dirige. Cuando en un procedimiento se establezcan expresamente modelos de presentación de solicitudes éstos serán de uso obligatorio por los interesados (artículo 66.6 *Ley 39/2015 PACAP*).

- Electrónico
 - Asegurar la disponibilidad de la tecnología y los formularios (24 horas, 365 días).
 - Facilitar el envío de documentación anexa.
 - Emitir el recibo de presentación fechado y firmado electrónicamente por el Ayuntamiento de Madrid.
 - Garantizar la recepción en la unidad destinataria.

- Correo postal ordinario o administrativo
 - Recepcionar la correspondencia.
 - Realizar las actividades de registro de entrada: revisar la documentación, digitalizarla, efectuar la anotación registral (asiento), remitir la documentación.

Conforme a lo establecido en el artículo 38.1 de la *Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica*, **los documentos** que las personas interesadas dirijan a los órganos del Ayuntamiento de Madrid y demás sujetos enumerados en el artículo 3.1 de la citada Ordenanza **podrán presentarse**:

- En el Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid o del organismo público o entidad vinculada al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquier Administración pública.
- En las oficinas de correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

El **plazo** que tiene la Administración **para resolver** el procedimiento iniciado a solicitud del interesado empieza a contar desde que la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el Registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación (artículo 21.3.b) de la *Ley 39/2015*, de 1 de octubre, PACAP), con la excepción de las reclamaciones económico-administrativas cuyo cómputo comenzará desde su interposición.

La *Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica* dispone que el Ayuntamiento de Madrid establece la **obligación de presentar determinados documentos por medios electrónicos** para aquellos trámites, procedimientos y colectivos de personas físicas que así se indique en el anexo de la citada ordenanza y que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios

electrónicos necesarios. Dicho anexo se publicará en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.

Consulta de anotaciones registrales

- Presencial
 - Buscar la información de anotaciones en la aplicación de registro.
 - Emitir el justificante.
- Electrónica
 - Facilitar el acceso a la consulta con certificado digital (a través de la carpeta ciudadana “*Mi Carpeta*”) o mediante número de anotación registral y número de identificación personal.

También es posible acceder a los justificantes de Registro Electrónico General y comprobar su autenticidad mediante el Código Seguro de Verificación (CSV) que aparece en el mismo, utilizando el Servicio de comprobación de documentos con CSV.

- Telefónica (Teléfono gratuito 010 o 914 800 010; si llama desde fuera de Madrid, sólo el último)
 - Facilitar el acceso a la consulta mediante número de anotación registral y número de identificación personal.

Información de registro

- Presencial
 - Informar del tipo de impreso o formulario y de la forma de obtenerlo.
 - Informar sobre la competencia, si es municipal o de otras Administraciones.
 - Facilitar información sobre el destino de la solicitud registrada
- Electrónica
 - Poner a disposición de la ciudadanía en la sede electrónica (<https://sede.madrid.es>) la información relativa a los procedimientos susceptibles de tramitar a través de Registro Electrónico General.
 - Explicar el procedimiento a seguir (requisitos técnicos, proceso operativo, preguntas frecuentes).

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 Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid: [Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en el Ayuntamiento de Madrid - Gestiones y Trámites](#)
- En la página web: [Sugerencias y reclamaciones - Ayuntamiento de Madrid](#).
- Los teléfonos gratuitos 010 (o 914 800 010 si llama desde fuera de Madrid).
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de asistencia en materia de Registro.
- El Registro Electrónico General 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.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Digitalizamos como mínimo el 90% de las solicitudes y documentos presentados en el canal presencial de las oficinas de asistencia en materia de registro del Ayuntamiento de Madrid (este compromiso hace referencia sólo al canal presencial, no incluyendo los datos de anotaciones de entrada del canal electrónico ni las entradas procedentes de los registros de otras administraciones).

Indicador 1.1. Porcentaje de anotaciones de entrada con la documentación digitalizada en relación con el número total de anotaciones de entrada presentadas en el cauce presencial.

Compromiso 2

Asignamos las anotaciones de entrada en el Registro a la dependencia competente para su tramitación en un plazo medio de 2 días naturales. El 95% de las anotaciones de entrada se asignan en un plazo igual o inferior a 15 días naturales y el 100% de las anotaciones de entrada se asignan en un plazo máximo de 30 días naturales.

Indicador 2.1. Plazo medio de asignación de solicitudes a la dependencia competente.

Indicador 2.2. Porcentaje de anotaciones de entrada asignadas a la dependencia competente en un plazo menor o igual a 15 días naturales.

Indicador 2.3. Porcentaje de anotaciones de entrada asignadas a la dependencia competente en un plazo menor o igual a 30 días naturales.

Compromiso 3

La valoración de los ciudadanos en relación con la calidad del servicio de registro prestado por el Ayuntamiento de Madrid, expresado por el nivel de satisfacción de las personas que utilizan este servicio, medida en una escala de 0 a 10, será igual o superior a 7 puntos.

Indicador 3.1. Valoración general con el servicio de registro prestado por el Ayuntamiento de Madrid.

Compromiso 4

El porcentaje de anotaciones de entrada defectuosas por incorrecciones de documentación no superará el 0,1% del total de entradas.

Indicador 4.1. Porcentaje de anotaciones de entrada presencial con documentación incorrectamente incorporada, por problemas técnicos o fallo en la gestión de la anotación, impidiendo o retrasando la asignación a la dependencia competente. El porcentaje no debe superar el 0,1% del total de anotaciones de entrada.

Indicador 4.2. Porcentaje de anotaciones de entrada por cauce electrónico defectuosas por problemas en la incorporación de documentación debido a fallos técnicos impidiendo o retrasando la asignación a la dependencia competente. El porcentaje no debe superar el 0,1% del total de anotaciones de entrada.

Compromiso 5

Potenciamos el funcionamiento electrónico del Ayuntamiento de Madrid facilitando la presentación electrónica de las solicitudes en el Registro Electrónico, así como el envío de documentación a otras Administraciones Públicas por vía electrónica. El porcentaje de anotaciones de entrada por cauce electrónico será igual o superior al 55 % del total.

Indicador 5.1. Porcentaje de anotaciones de entrada que han utilizado el cauce electrónico.

Indicador 5.2. Número de anotaciones de salida desde dependencias municipales a otras Administraciones por vía electrónica, a través del Sistema de Interconexión de Registros. Indicador informativo.

Indicador 5.3. Número de anotaciones de entrada que han utilizado el cauce electrónico. Indicador informativo.

Compromiso 6

Subsanamos todas las anotaciones defectuosas de entrada con destino Servicio de Interconexión de Registro (SIR).

Indicador 6.1. Porcentaje de anotaciones defectuosas de entradas con destino Servicio de Interconexión de Registro (SIR)

Compromiso 7

Contestamos el 70 % de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y, en ningún caso, en plazo superior a 2 meses.

Indicador 7.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de registro prestados en el Ayuntamiento de Madrid. Indicador informativo.

Indicador 7.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a relativas a los servicios de registro prestados en el Ayuntamiento de Madrid contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 7.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a relativas a los servicios de registro prestados en el Ayuntamiento de Madrid contestadas en 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/ Acceso directo al sistema de Información](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros de acuerdo con lo previsto en la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno* y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades cuando así corresponda legalmente.
- A la utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplado en la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.
- A presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad de los datos personales, así como a ser informado de su tratamiento.

Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Facilitar los datos de identificación o contacto que sean necesarios para realizar gestiones o trámites, o para poder consultar el estado de solicitudes realizadas.
- Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así lo requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Madrid.
- Utilizar adecuadamente las instalaciones y respetar el material y los equipamientos.
- Disponer de alguno de los medios de identificación electrónica personal requeridos para acceder al servicio de Registro Electrónico General, admitidos por el Ayuntamiento de Madrid y específicamente relacionados en la Sede electrónica.
- No remitir documentos electrónicos que contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad del sistema cuando accedan al Registro Electrónico General para el envío de solicitudes, escritos o comunicaciones.
- Relacionarse con el Ayuntamiento de Madrid a través de medios electrónicos para los procedimientos y colectivos que así se determine reglamentariamente.

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.

Se realizan encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los servicios prestados de registro.

6. Gestiones y trámites

En la Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con el Registro del Ayuntamiento de Madrid. A través del siguiente enlace, se puede acceder a la búsqueda de los trámites: <https://sede.madrid.es>

La relación de oficinas de asistencia en materia de registro, con la información de dirección y horarios, se puede consultar en el siguiente enlace: [Oficinas de asistencia en materia de registro del Ayuntamiento de Madrid - Gestiones y Trámites](#)

7. Datos de carácter general

Órganos directivos

- Dirección General de la Oficina Digital le corresponde las competencias para el análisis, evaluación y coordinación de los servicios comunes electrónicos que el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía, como el Registro Electrónico General y realizar el seguimiento de la actividad del Registro Electrónico General y de las oficinas de asistencia en materia de registro (hasta 29 de junio de 2023 y, en adelante, a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía).
- Secretarías Generales Técnicas en las Áreas de Gobierno y en la Coordinación General de Alcaldía.
- Gerencias/Direcciones de los Organismos Autónomos
- Secretaría General Técnica del Tribunal Económico Administrativo Municipal

Unidades prestadoras del servicio

Las unidades que prestan los servicios objeto de esta Carta son:

- La Dirección General de Atención a la Ciudadanía
- Las oficinas de asistencia en materia de registro del Ayuntamiento de Madrid.

Datos de localización y contacto

En la Sede Electrónica se publica la relación actualizada de las oficinas de asistencia en materia de registro: [Oficinas de asistencia en materia de registro del Ayuntamiento de Madrid - Gestiones y Trámites](#)

Otros datos de interés

En la Sede Electrónica, se publica la relación de documentos que no pueden presentarse en el Registro del Ayuntamiento de Madrid: [Documentos que no pueden presentarse en las oficinas de registro del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid](#)

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).

8. 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 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm.236 de 2 de octubre de 2015).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE núm.236 de 2 de octubre de 2015).
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (BOE núm. 77, de 31/03/2021).
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (BOE núm. 106, de 04/05/2022).
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (BOE núm. 25, de 29/01/2010).
- Resolución de 29 de enero de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid para el suministro de la aplicación "Oficina de Registro Virtual" como mecanismo de acceso al Registro Electrónico Común y al Sistema de Interconexión de Registros (BOE: núm. 37, de 12/02/2016).
- Resolución de 13 de noviembre de 2014, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo de prórroga al Convenio marco con la Comunidad de Madrid para la implantación de una red de oficinas integradas de atención al ciudadano (BOE núm. 290, de 01/12/2014). Información adicional: Convenio marco publicado en BOE: 28/12/2007 y Resolución de 28 de diciembre de 2012 de Adenda Convenio.

Ayuntamiento de Madrid

- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica aprobada por Acuerdo de 26 de febrero de 2019 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid
- Resolución del Director General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad de 30 de abril de 2019 por el que se establecen criterios de actuación de las oficinas de asistencia en materia de registro en relación con las funciones de recepción de documentación, digitalización, copias auténticas y registro.