

2026

# Carta de Servicios de la Edificación

Fecha de aprobación: 22 de enero de 2026



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

<b>1. Presentación .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Compromisos de calidad .....</b>	<b>7</b>
Medidas de subsanación .....	11
Seguimiento y evaluación .....	11
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>11</b>
<b>5. Participación ciudadana.....</b>	<b>12</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>14</b>
<b>7. Datos de carácter general .....</b>	<b>15</b>
Órgano directivo. Datos de contacto.....	15
Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto .....	15
Otros datos de interés.....	16
<b>8. Normativa .....</b>	<b>17</b>

# 1. Presentación

**Somos más que trámites en la construcción, conservación y uso de los edificios: garantizamos información clara, atención cercana y un firme compromiso con la calidad y la ciudad que compartimos.**

La edificación constituye un proceso integral que abarca todo el ciclo de vida de un inmueble: desde su construcción, uso y mantenimiento, hasta su demolición o sustitución cuando sea necesario. Este proceso debe desarrollarse cumpliendo la normativa urbanística y técnica vigente, con el objetivo de garantizar la seguridad, la funcionalidad, el ornato y la sostenibilidad del entorno construido, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida urbana y la convivencia ciudadana.

El Ayuntamiento de Madrid realiza esta labor a través de la Dirección General de la Edificación, (en adelante, DGE), órgano responsable de la gestión de un conjunto de servicios públicos vinculados a dicho proceso. Entre sus competencias se encuentran: la tramitación de licencias urbanísticas y declaraciones responsables, el control de obras y actividades, la autorización para la primera ocupación y funcionamiento de los inmuebles, la protección del patrimonio histórico edificado, el Registro de Edificios y Construcciones, la gestión de las inspecciones periódicas de edificios, las órdenes de ejecución relativas a la seguridad estructural de edificaciones y construcciones, la intervención en situaciones de emergencia estructural, las declaraciones de ruina legal y física de los edificios así como la disciplina urbanística y los procedimientos sancionadores asociados.

Esta Carta de Servicios tiene como finalidad reforzar la transparencia institucional, mejorar la calidad de la atención ciudadana y facilitar el acceso a la información relativa al proceso edificatorio. Asimismo, permite visibilizar el trabajo técnico desarrollado por los distintos servicios que integran la DGE y establecer compromisos de calidad concretos, medibles y verificables que refuercen la confianza en la gestión pública.

Con esta iniciativa, el Ayuntamiento de Madrid persigue los siguientes objetivos:

- Establecer una relación de confianza y colaboración con la ciudadanía.
- Proporcionar información clara, estructurada y accesible sobre los servicios prestados y los procedimientos asociados al proceso edificatorio.
- Mejorar los canales de atención ciudadana y la comunicación.
- Reconocer y poner en valor el trabajo técnico de los equipos municipales y los compromisos de calidad asumidos.

Esta Carta se configura, por tanto, como una herramienta estratégica de gestión orientada a la mejora continua, la rendición de cuentas y la excelencia en la prestación de los servicios públicos relacionados con la edificación en la ciudad de Madrid.

Este documento tiene relación con las siguientes Cartas de Servicios vigentes en el Ayuntamiento de Madrid:

- [Carta de Servicios de Acceso a la Información Pública](#)
- [Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones](#)
- [Carta de Servicios de la Agencia de Actividades](#)
- [Carta de Servicios de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid](#)
- [Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Líneamadrid](#)
- [Carta de Servicios de Portales Web del Ayuntamiento de Madrid](#)

La Dirección General de la Edificación en cifras, indicando el número de expedientes tramitados entre enero y noviembre de 2025 y número de personas trabajando:

MEDIOS DE INTERVENCIÓN E INFORMACIÓN URBANÍSTICA	ITE <sup>1</sup> /IEE <sup>2</sup>	CONTROL ESTRUCTURAL	DISCIPLINA URBANÍSTICA	PERSONAS TRABAJANDO
2.649	3.597	2.725	1.653	198

## 2. Servicios prestados

Los principales servicios que presta la Dirección General de la Edificación son los siguientes:

### 2.1 Información y atención a la ciudadanía

**Atender de forma personalizada y especializada:**

- Información sobre requisitos administrativos o técnicos en proyectos, actuaciones o licencias urbanísticas.
- Información sobre la tramitación de expedientes y procedimientos administrativos.
- El acceso y copia de expedientes de la DGE.
- Solicitudes de acceso a la Información Pública según la Ley de Transparencia.

**Tramitar los medios de información urbanística** recogidos en el Título I de la [Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid](#):

- Consulta urbanística común y especial.
- Emisión de cédulas urbanísticas.

<sup>1</sup> Inspección Técnica de Edificios

<sup>2</sup> Informe de evaluación de Edificios

- Informes de alineación oficial.
- Viabilidad de las actuaciones.
- Normativa aplicable.

**Comunicar y difundir información de interés por canales institucionales:** Web municipal: [Ayuntamiento de Madrid](#), [Sede Electrónica](#), redes sociales, etc.

**Elaborar guías orientativas** para la ciudadanía sobre:

- Procedimientos y requisitos para licencias urbanísticas, declaraciones responsables y otros trámites.
- Mantenimiento y actualización de la normativa vigente.
- Difusión y publicación en formatos accesibles por canales institucionales.

Más información en el siguiente enlace: [Guías y píldoras informativas](#)

## 2.2 Licencias, declaraciones responsables y autorizaciones

**En nuestro ámbito competencial que es el siguiente:**

- Actuaciones de nueva edificación y otras obras de gran envergadura en edificios o ámbitos protegidos y en ámbitos de nuevo desarrollo de uso residencial y dotacional.
- Soluciones y propuestas alternativas al Código Técnico de la Edificación.
- Grandes eventos en recintos al aire libre.
- Calificaciones urbanísticas y otras actuaciones en suelo no urbanizable.

**Intervenir y controlar los actos de usos de suelo, construcción y edificación de particulares y Administraciones Públicas**, siendo los procedimientos más relevantes:

- Licencias urbanísticas.
- Declaraciones responsables urbanísticas.
- Informes de viabilidad urbanística.
- Primera ocupación y funcionamiento.
- Estudios de repercusión por implantación de los usos.
- Ocupaciones de vía pública vinculadas a licencias y declaraciones responsables.
- Trámites de urgencia de las administraciones públicas.
- Licencias para actividades temporales en espacios abiertos públicos o privados, con instalación de elementos eventuales, portátiles o desmontables.
- Licencias provisionales en ámbitos que aún no cuentan con ordenación urbanística detallada.
- Transferencias de aprovechamiento urbanístico.
- Calificaciones urbanísticas.

En el Ayuntamiento de Madrid, existen varios órganos responsables de gestionar licencias, declaraciones responsables, autorizaciones y consultas urbanísticas: la propia Dirección General de la Edificación, el Organismo Autónomo la Agencia de Actividades y los 21 Distritos, según los acuerdos de competencias aprobados por Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Más información en el siguiente enlace: [Órgano competente](#)

## 2.3 Inspecciones periódicas de edificios y construcciones

**Controlar el cumplimiento de las condiciones de conservación de edificios y construcciones mediante las inspecciones técnicas periódicas:**

- Listado anual de edificios sujetos a inspección periódica.  
Más información en este enlace: [Listado de edificios pendientes de presentar I.T.E./I.E.E.](#)
- Remitir las actas desfavorables a los órganos municipales competentes para el control de su subsanación.
- Realizar inspecciones subsidiarias como medida de ejecución forzosa ante el incumplimiento de presentación del acta de Inspección Técnica de Edificios (ITE) o del Informe de Evaluación de Edificios (IEE).
- Mantener e informar el Registro de Edificios y Construcciones.

Si te interesa conocer las diferencias entre ITE e IEE puedes pinchar en este enlace: [Las diferencias entre ITE e IEE](#)

## 2.4 Control estructural de la edificación

**Gestionar los procedimientos relativos a la conservación, rehabilitación y ruina de las edificaciones:**

- **Órdenes de ejecución** cuando existan **daños que afectan a la seguridad estructural** de edificios y construcciones, y, en este supuesto, las actuaciones de conservación.
- Expedientes contradictorios de **ruina legal urbanística y expedientes de ruina física** inminente.

**Inspeccionar edificaciones y construcciones** con daños que afectan a la seguridad estructural.

**Realizar actuaciones de emergencia del Equipo de guardia** en edificaciones y construcciones con daños estructurales derivadas de colapsos, incendios, explosiones de gas, atentados u otras emergencias.

**Ejecución subsidiaria** de medidas de seguridad o reparaciones urgentes y de demoliciones en caso de ruina física inminente como medida de ejecución forzosa ante el incumplimiento del deber de conservación.

## 2.5 Disciplina urbanística

En nuestro ámbito competencial, la inspección, la disciplina y el ejercicio de las potestades sancionadoras previstas en la legislación urbanística y sectorial, estatal y autonómica. En particular:

**Realizar inspecciones urbanísticas** para la comprobación de actos de edificación y uso del suelo.

**Restaurar la legalidad urbanística:** órdenes de paralización de obras, precintos, órdenes de legalización, demoliciones, ceses y clausuras de actividades.

**Ejecución subsidiaria** para recuperar la legalidad urbanística, como medida de ejecución forzosa ante actuaciones no autorizadas.

**Desmontar** asentamientos ilegales.

**Imponer sanciones y multas coercitivas** para forzar a cumplir la obligación, por infracciones urbanísticas y por incumplimiento del deber de conservación de edificaciones y construcciones.

Si te interesa conocer las diferencias entre multas coercitivas y sanciones puedes pinchar en este enlace: [Multas coercitivas y sanciones](#)

**Certificaciones** de infracciones urbanísticas prescritas.

## 2.6 Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

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

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

- En la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- El teléfono gratuito **010** (914 800 010 desde fuera de Madrid) y atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065. 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.

### 3. Compromisos de calidad

#### Compromiso 1

Publicamos en la web del Ayuntamiento de Madrid los correos electrónicos de contacto de todos nuestros servicios y los números de teléfono de aquellos que los tienen disponibles, con el objetivo de que cualquier persona pueda comunicarse con ellos fácilmente.

Indicador 1.1. Porcentaje de servicios de la DGE que tienen publicado su correo electrónico en la web municipal. (Objetivo: 100%)

---

#### Compromiso 2

Revisamos, al menos una vez al trimestre, que la información publicada sobre nuestros servicios en los portales municipales está actualizada: [Ayuntamiento de Madrid](#), [Sede Electrónica](#), [Portal de transparencia](#) y [Portal de datos abiertos](#).

Indicador 2.1. Porcentaje de servicios de la DGE que han revisado su información al menos una vez al trimestre. (Objetivo: 100%).

---

#### Compromiso 3

Publicamos, al menos una vez al mes, las novedades y noticias relacionadas con los servicios que ofrecemos en nuestro perfil de la red social LinkedIn\*.

\*Accede al perfil en el siguiente enlace: [Dirección General de la Edificación: LinkedIn](#) o a través de este código QR:



Indicador 3.1. Número de publicaciones mensuales en el perfil de LinkedIn de la DGE. (Objetivo: 12)

Indicador 3.2. Porcentaje de meses del año (de enero a diciembre) en los que se ha publicado al menos una vez en el perfil de LinkedIn de la DGE. (Objetivo: 100 %).

---

#### Compromiso 4

Respondemos, en un plazo máximo de 10 días hábiles, a las solicitudes recibidas a través del Formulario de Solicitud de Información Especializada\* disponible en la página web del Ayuntamiento de Madrid.

\*Accede al Formulario en el siguiente enlace: [Formulario de solicitud de información especializada](#)



Indicador 4.1. Número de solicitudes de información urbanística especializada recibidas mediante el formulario. (Indicador informativo)

Indicador 4.2. Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo máximo de 10 días hábiles. (Objetivo: mayor o igual al 80 %)

Indicador 4.3. Porcentaje de solicitudes respondidas en más de 10 días hábiles. (Objetivo: menor del 20 %)

---

### **Compromiso 5**

Facilitamos el contacto directo con el servicio y el técnico responsables de los expedientes en tramitación.

En la primera comunicación oficial del expediente incluimos:

- el nombre y el correo electrónico del servicio responsable, y
- el nombre del técnico asignado o, en su caso, su número de identificación.

Indicador 5.1. Porcentaje de expedientes en los que se informa, en la primera comunicación oficial, el nombre y el correo electrónico del servicio y el nombre o, en todo caso, el número de identificación del técnico asignado. (Objetivo: 100 %)

---

### **Compromiso 6**

Enviamos dos cartas informativas, durante el primer trimestre del año, a las direcciones que figuran en el listado de edificios del año correspondiente:

- Una carta sobre la Inspección Técnica de Edificios (ITE)
- Otra carta sobre el Informe de Evaluación de Edificios (IEE)

Cada carta se remite a la comunidad de propietarios o a la propiedad del edificio, incluyendo información detallada sobre la obligación de presentación, los plazos, el marco normativo aplicable y los canales de consulta o solicitud de información adicional.

Indicador 6.1. Número total de cartas informativas enviadas en el primer trimestre del año en que corresponde presentar la ITE o la IEE. (Indicador informativo)

Indicador 6.2. Porcentaje de cartas informativas enviadas respecto al total de direcciones del listado de edificios y construcciones a las que corresponde presentar la ITE o la IEE. (Objetivo: 100 %)

---

### **Compromiso 7**

Enviamos dos cartas, durante el último cuatrimestre del año, recordando la obligación a las direcciones que todavía no han presentado la inspección del año correspondiente:

- Una carta sobre la Inspección Técnica de Edificios (ITE)
- Otra carta sobre el Informe de Evaluación de Edificios (IEE)

Cada carta se remite a la comunidad de propietarios o a la propiedad del edificio, recordando la obligación de presentar las inspecciones, e informando de los plazos y los canales disponibles para resolver dudas o solicitar más información.

Indicador 7.1. Número total de cartas recordando la obligación, enviadas en el último cuatrimestre del año en que corresponde presentar la ITE o la IEE. (indicador informativo)

Indicador 7.2. Porcentaje de cartas recordando la obligación que han sido enviadas respecto al total de direcciones del listado de edificios y construcciones que aún no hayan presentado la ITE o la IEE. (Objetivo: 100 %)

---

### **Compromiso 8**

Mantenemos la disponibilidad del Equipo de Guardia las 24 horas del día, los 365 días del año, para atender emergencias que afecten a la seguridad estructural de los edificios, siempre a requerimiento del Cuerpo de Bomberos.

Indicador 8.1. Número total de avisos recibidos del Cuerpo de Bomberos. (Indicador informativo)

Indicador 8.2. Porcentaje de días del año con disponibilidad del Equipo de Guardia. (Objetivo: 100%).

---

### **Compromiso 9**

Realizamos inspecciones técnicas y actuaciones inmediatas, tras el requerimiento del Cuerpo de Bomberos, en situaciones que puedan afectar a la seguridad estructural de los edificios.

Indicador 9.1. Número total de avisos recibidos del Cuerpo de Bomberos. (Indicador informativo)

Indicador 9.2. Porcentaje de inspecciones técnicas realizadas tras el requerimiento del Cuerpo de Bomberos. (Objetivo: 100 %).

Indicador 9.3. Porcentaje de actuaciones inmediatas ejecutadas tras el requerimiento del Cuerpo de Bomberos. (Objetivo: 100 %).

---

### **Compromiso 10**

Actuamos con diligencia ante posibles infracciones urbanísticas, iniciando el procedimiento\* de restablecimiento de la legalidad en un plazo máximo de dos meses desde la recepción de la denuncia o comunicación, y en todo caso antes de tres meses.

\*Estos procedimientos se activan tras recibir denuncias de particulares o comunicaciones de otros órganos administrativos. Una vez dado de alta el expediente y realizados los actos de comprobación necesarios, se inicia el procedimiento mediante la orden de paralización de las obras, el requerimiento de legalización, el trámite de audiencia o, en su caso, la resolución de archivo.

Indicador 10.1. Número total de denuncias o comunicaciones de infracción urbanística recibidas. (Indicador informativo)

Indicador 10.2. Porcentaje de procedimientos iniciados dentro del plazo de dos meses desde la recepción de la denuncia o comunicación. (Objetivo: mayor o igual al 80 %)

Indicador 10.3. Porcentaje de procedimientos iniciados entre los dos y los tres meses desde la recepción de la denuncia o comunicación. (Objetivo: menor del 20 %)

---

### **Compromiso 11**

En caso de incumplimiento de resoluciones firmes de restablecimiento de la legalidad urbanística —como órdenes de demolición de obras o de cese de actividad— iniciamos el procedimiento de ejecución forzosa, mediante la imposición de multas coercitivas o la ejecución subsidiaria, en un plazo máximo de dos meses desde que la resolución adquiere firmeza, y en todo caso antes de tres meses.

Indicador 11.1. Número de resoluciones firmes de restablecimiento de la legalidad urbanística susceptibles de ejecución forzosa. (Indicador informativo)

Indicador 11.2. Porcentaje de expedientes de ejecución forzosa iniciados dentro del plazo de dos meses desde que la resolución es firme. (Objetivo: mayor o igual al 80 %)

Indicador 11.3. Porcentaje de expedientes de ejecución forzosa iniciados entre los dos y los tres meses desde que la resolución es firme. (Objetivo: menor del 20%)

---

### **Compromiso 12**

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 12.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la DGE. (Indicador informativo)

Indicador 12.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la DGE contestadas como máximo en 30 días. (Objetivo: mayor o igual al 60%)

Indicador 12.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la DGE contestadas en 2 meses. (Objetivo: menor del 40%)

### **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 el siguiente enlace: [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**

- Recibir un trato respetuoso y atento.
- Recibir información y orientación clara, veraz y comprensible sobre los servicios disponibles y los procedimientos aplicables.
- Ser atendidos de forma directa y personalizada.
- Relacionarse con el Ayuntamiento a través de los canales oficiales, incluyendo la sede electrónica, el portal Web de urbanismo y el servicio telefónico 010 Línea Madrid.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se tramitan sus solicitudes o consultas.
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Conocer en todo momento el estado de tramitación de los expedientes en los que tengan la condición de interesados, así como el órgano competente, los efectos del silencio administrativo y los actos de trámite dictados.

- Acceder y obtener copia de los documentos contenidos en los procedimientos administrativos en los que sean parte.
- No presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, se establezca lo contrario. En este caso tendrá derecho a obtener una copia autenticada.
- No presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- Formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- Cumplir las obligaciones de pago a través de medios electrónicos habilitados.

## Responsabilidades

Las responsabilidades que se asumen al recibir los servicios objeto de esta Carta son:

- Mantener una actitud respetuosa, colaborativa y cívica en su relación con el personal de la organización y con el resto de los usuarios.
- Cumplir la normativa vigente aplicable a los servicios solicitados, incluyendo los requisitos técnicos, plazos, documentación y condiciones específicas.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones, equipamientos y recursos públicos, velando por su mantenimiento, limpieza y conservación.
- Plantear sus sugerencias, reclamaciones y quejas con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

## 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).
- **Consultas 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.
- **Intervenciones en órganos municipales:** 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.

Además, en el ámbito específico de la Dirección General de la Edificación, se promueve la participación ciudadana a través de los siguientes canales y herramientas:

- Plataforma [Decide Madrid: plataforma de participación ciudadana](#): permite presentar propuestas, participar en debates, acceder a consultas públicas, y colaborar en la elaboración de los presupuestos municipales.
- Atención personalizada y recepción de aportaciones: a través de los canales habilitados (presencial, telefónico y electrónico), recogiendo sugerencias vinculadas a la mejora de la tramitación administrativa y la claridad informativa en materia de edificación.
- Perfil institucional de la Dirección General de la Edificación en LinkedIn, donde se comparten avances, iniciativas y contenidos de interés relacionados con los servicios de edificación y urbanismo. A través de este canal, la ciudadanía también puede participar formulando comentarios a las publicaciones o trasladando sugerencias mediante mensajes directos.

Accede al perfil en el siguiente enlace: [Dirección General de la Edificación: LinkedIn](#) o a través de este código QR:



## 6. Gestiones y trámites

En la [Sede Electrónica](#) del Ayuntamiento de Madrid figuran los siguientes trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar y están relacionados con las dos subdirecciones:

### Subdirección General de Licencias:

- [Licencia urbanística](#)
- [Declaración responsable urbanística](#)
- [Licencia básica](#)
- [Licencia para actividades temporales de espectáculos públicos y actividades recreativas en recintos o espacios públicos](#)
- [Licencia para actividades temporales](#)
- [Declaración responsable para la primera ocupación y funcionamiento](#)
- [Calificación Urbanística](#)
- [Cédula urbanística](#)
- [Transferencias de aprovechamiento urbanístico](#)
- [Consulta urbanística común](#)
- [Consulta urbanística especial](#)
- [Consulta Urbanística sobre Proyectos con Soluciones Prestacionales](#)
- [Solicitud de alineación oficial](#)
- [Actos Promovidos por Otras Administraciones Públicas Declarados de Urgencia o de Interés General](#)
- [Autorizaciones parciales de funcionamiento](#)
- [Comunicación para el inicio de obras](#)
- [Consulta de licencias y expedientes urbanísticos \(CONEX\)](#)
- [Informe de Viabilidad Urbanística](#)
- [Ocupación de la vía pública por vallas, andamios y otros](#)
- [Cambio de titular de una licencia o de una declaración responsable](#)
- [Modificación y prórroga de licencias urbanísticas y declaraciones responsables](#)
- [Desistimiento de solicitud de licencia urbanística](#)
- [Programa de autorizaciones por partes autónomas -](#)
- [Solicitud de consulta de expedientes urbanísticos archivados](#)
- [Solicitud prórroga de ejecución de medios de intervención](#)

- [Solicitud prórroga de inicio de medios de intervención](#)

**Subdirección General de Control de Edificación:**

- [Denuncias por infracciones urbanísticas](#)
- [Informe de Evaluación de Edificios \(IEE\). Procedimiento](#)
- [Informes y Certificaciones del Registro de Edificios y Construcciones](#)
- [Inspección periódica de edificios \(ITE/IEE\). Consulta del resultado de la inspección](#)
- [Inspección Técnica de Edificios \(ITE\). Procedimiento](#)
- [Ocupación de la vía pública por vallas, andamios y otros](#)

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid

Dirección General de la Edificación (DGE)

Calle Ribera del Sena, 21 (Edificio APOT) 28042 MADRID

[dgedificacion@madrid.es](mailto:dgedificacion@madrid.es)

Metro: Feria de Madrid (línea 8)

EMT líneas: 112, 122, 73, 104

### Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Subdirección General de Control de la Edificación

91 480 40 82

[sgcontroledificacion@madrid.es](mailto:sgcontroledificacion@madrid.es)

Subdirección General de Licencias

91 480 10 12

[sglicencias@madrid.es](mailto:sglicencias@madrid.es)

Datos de contacto de **servicios y departamentos** de las dos subdirecciones en el siguiente enlace [Contacta Urbanismo - Ayuntamiento de Madrid](#).



## Organigrama DGE



## Otros datos de interés

Consultando la página web municipal [Urbanismo - Ayuntamiento de Madrid](http://Urbanismo - Ayuntamiento de Madrid) podrán obtener información sobre procedimientos, normativa, protocolos, etc. de su interés

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de:

- [Licencias urbanísticas otorgadas y declaraciones responsables](#)
- [Autorizaciones administrativas que permiten actuaciones urbanísticas en suelo de dominio público](#)
- [Inspecciones urbanísticas](#)
- [Ordenes de ejecución para el cumplimiento del deber de conservación y rehabilitación exigidas a los propietarios](#) (solo para daños que afectan a la seguridad estructural)
- [Relación de los edificios declarados en ruina legal y física](#)
- [Sanciones firmes y medidas de restablecimiento de la legalidad sobre inmuebles](#)

Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

Noticias y novedades de la Dirección General de la edificación en la red social LinkedIn. Accede pinchando en este enlace: [Dirección General de la Edificación: LinkedIn](#)

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

Decreto del alcalde por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración municipal.

Acuerdos en vigor de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid:

- por los que se establece la organización, estructura y delegación de competencias en su titular y en los titulares de los órganos directivos de las Áreas de Gobierno.
- de delegación de competencias específicas en los Órganos Superiores y Directivos de las Áreas de Gobierno y de los Distritos.

### Normativa específica más relevante.

#### Normativa estatal

- [BOE-A-2015-10565 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
- [BOE-A-2015-10566 Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.](#)
- [BOE-A-2015-11723 Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.](#)
- [BOE-A-1985-12534 Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.](#)
- [BOE-A-1999-21567 Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.](#)
- Código técnico de la edificación. <https://www.codigotecnico.org/>

#### Comunidad de Madrid

- [BOE-A-2001-18984 Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo, de la Comunidad de Madrid.](#)
- [BOE-A-2023-18316 Ley 8/2023, de 30 de marzo, de Patrimonio Cultural de la Comunidad de Madrid.](#)
- Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. [wleg\\_pub - Comunidad de Madrid - madrid.org](#)
- [BOE-A-2013-12913 Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental.](#)
- DECRETO 103/2016 de 24 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula el informe de evaluación de los edificios en la Comunidad de Madrid y se crea el Registro Integrado Único de Informes de Evaluación de los Edificios de la Comunidad de Madrid. [wleg\\_pub - Comunidad de Madrid - madrid.org](#)

**Ayuntamiento de Madrid**

- [Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid](#)
- [Ordenanza de Conservación, Rehabilitación y Estado Ruinoso de las Edificaciones, de 30 de noviembre de 2011](#)
- Plan General de Ordenación Urbana de Madrid de 1997 y planes de desarrollo. [Geoportal del Ayuntamiento de Madrid](#)

**Normativa sectorial**

La normativa sectorial que venga detallada en cada procedimiento.