

## ACUERDOS

### Sesión (2/2019), ordinaria del Pleno

Sesión (2/2019), ordinaria celebrada el día 26 de febrero de 2019 en el Salón de Sesiones del Pleno del Palacio de Cibeles.

Presidenta: doña Manuela Carmena Castrillo, Alcaldesa y Presidenta del Pleno.

Secretario: don Federico Andrés López de la Riva Carrasco, Secretario General del Pleno.

Concejales asistentes:

Por el Grupo Municipal del Partido Popular:

- |  |   |
|--|---|
| - Don Luis Miguel Boto Martínez        | - Don Percival Manglano Albacar                   |
| - Doña María Carmen Castell Díaz       | - Don Fernando Martínez Vidal                     |
| - Don Orlando Chacón Tabares           | - Doña Carmen Martínez de Sola Coello de Portugal |
| - Don Borja Corominas Fisas            | - Don José Luis Martínez-Almeida Navasqués        |
| - Don Pedro María Corral Corral        | - Doña María Isabel Martínez-Cubells Yraola       |
| - Doña Beatriz María Elorriaga Pizarik | - Don José Luis Moreno Casas                      |
| - Doña Paloma García Romero            | - Don Jesús Moreno Sánchez                        |
| - Don Álvaro González López            | - Doña Ana María Román Martín                     |
| - Don Íñigo Henríquez de Luna Losada   | - Doña Isabel Rosell Volart                       |
| - Doña María Begoña Larrainzar Zaballa | - Doña María Inmaculada Sanz Otero                |
| - Doña Almudena Maíllo del Valle       |   |

\* \* \* \*

Por el Grupo Municipal Ahora Madrid:

- |                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| - Doña Rommy Arce Legua            | - Doña Celia Mayer Duque          |
| - Don Javier Barbero Gutiérrez     | - Don Ignacio Murgui Parra        |
| - Don José Manuel Calvo del Olmo   | - Don Francisco Pérez Ramos       |
| - Don Pablo César Carmona Pascual  | - Doña Yolanda Rodríguez Martínez |
| - Doña Montserrat Galcerán Huguet  | - Doña Inés Sabanés Nadal         |
| - Don Jorge García Castaño         | - Don Carlos Sánchez Mato         |
| - Doña Marta Gómez Lahoz           | - Don Pablo Soto Bravo            |
| - Doña Esther Gómez Morante        | - Don Mauricio Valiente Ots       |
| - Doña Marta María Higuera Garrobo | - Don Guillermo Zapata Romero     |
| - Doña Rita Maestre Fernández      |                                   |

\* \* \* \*

Por el Grupo Municipal Socialista de Madrid:

- |  |   |
|--|---|
| - Don Pedro Esteban Barrero Cuadrado     | - Doña María del Mar Espinar Mesa-Moles         |
| - Don Ignacio de Benito Pérez            | - Doña María de las Mercedes González Fernández |
| - Don Antonio Miguel Carmona Sancipriano | - Doña Érika Rodríguez Pinzón                   |
| - Doña Purificación Causapié Lopesino    | - Don Ramón Silva Buenadicha                    |
| - Don José Manuel Dávila Pérez           |   |

\* \* \* \*

Por el Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía:

- Don Sergio Brabezo Carballo
- Doña Ana Domínguez Soler
- Don Bosco Labrado Prieto
- Doña Sofía Miranda Esteban
- Don Miguel Ángel Redondo Rodríguez
- Doña Silvia Saavedra Ibarrondo
- Doña Begoña Villacís Sánchez

\* \* \* \*

Asiste también la Interventora General doña María José Monzón Mayo.

Se abre la sesión pública por la Presidenta del Pleno a las nueve horas y quince minutos.

## ORDEN DEL DÍA

ACUERDOS:

### § 1. APROBACIÓN DEL ACTA DE LA SESIÓN ANTERIOR

Punto 1. Aprobar el acta de la sesión anterior, ordinaria, celebrada el día 29 de enero de 2019.

### § 2. PARTE RESOLUTIVA

#### **Propuestas del Tercer Teniente de Alcalde (Por delegación de la Alcaldesa)**

Punto 2. Quedar enterado de la siguiente propuesta:

“Con fecha 25 de enero de 2019, ha tenido entrada en el Registro del Pleno, con número de anotación 2019/8000145, escrito de doña Carmen Choclán Campaña, por el que comunica que con efectos a partir del día siguiente al 28 de enero de 2019, que será el último día que preste servicios en el mismo, renuncia al cargo de Vocal del Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid, para el que fue designada, a propuesta de la Alcaldesa, por el Pleno Corporativo, en sesión celebrada el día 28 de febrero de 2012.

De conformidad con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid y el artículo 7 del Reglamento Orgánico del Tribunal Económico-Administrativo Municipal del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por el Pleno, en sesión de 20 de diciembre de 2007, el cese de los miembros del citado Tribunal puede producirse, entre otras causas, a petición propia.

En consecuencia, se eleva al Pleno de la Corporación la renuncia al cargo de Vocal del Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid presentada por doña Carmen Choclán Campaña, a efectos de quedar enterado de la misma”.

### **Propuestas de la Junta de Gobierno, de sus miembros y de los demás concejales con responsabilidades de gobierno**

#### COMISIÓN PERMANENTE ORDINARIA DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO

Punto 3. Adoptar el siguiente acuerdo:

“PRIMERO.- Aprobar el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Residencia Internado San Ildefonso, que se adjunta al presente Acuerdo.

SEGUNDO.- Publicar en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid este Acuerdo y el texto del Reglamento que constituye su objeto”.

\* \* \* \*

El texto del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Residencia Internado de San Ildefonso aprobado por el Pleno se incluye como apéndice I, relacionado con el punto 3 del orden del día.

\* \* \* \*

#### COMISIÓN PERMANENTE ORDINARIA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Punto 4. Adoptar los siguientes acuerdos:

“1) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.ª Encarnación Martínez Sampedro, en representación de Misuri, S.A., con CIF \*-\*\*\*\*0515, en el expediente número 711/2016/26033, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

2) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Antonio Marchesi Hércules de Solás, en representación de D.ª Irene Lomba Iriarte, con NIF 0724\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2017/21421, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

- 3) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Ricardo López Domingo, con NIF \*\*\*\*1646-\*, en el expediente número 711/2017/21424, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.
- 4) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> Isabel Trinidad Montes, con NIF 0751\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2017/21444, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.
- 5) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Jesús Sánchez de la Cruz, en representación de D. Matías de la Cruz Hernández, con NIF \*\*\*\*2395-\*, en el expediente número 711/2017/21635, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.
- 6) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Antonio Garrote Coscaron, con NIF 0221\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2017/21640, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.
- 7) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Pedro Jiménez Calleja, con NIF \*\*\*\*8101-\*, en el expediente número 711/2017/21642, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.
- 8) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Enrique Portocarrero Zorrilla-Lequerica, con NIF 0250\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2017/21644, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.
- 9) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Pablo Zulueta Egea, con NIF \*\*\*\*4010-\*, en el expediente número 711/2017/21645, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

10) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. José Luis Bravo Pérez, en representación de D.<sup>a</sup> Pilar Pérez Díez, con NIF 0282\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2017/21646, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

11) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> Eva María Monroy del Río, con NIF \*\*\*\*6288-\*, en el expediente número 711/2017/21651, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

12) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Jesús Leira Vidal, con NIF 0290\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2017/21657, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

13) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> María del Carmen Calvo Vargas, con NIF \*\*\*\*3263-\*, en el expediente número 711/2017/21667, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

14) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Balduque y Palacios, S.L., en representación de D. Juan Luis Rubio Sánchez, con NIF 0527\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2017/21669, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

15) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Juan Manuel Hernández Segovia, con NIF \*\*\*\*3382-\*, en el expediente número 711/2017/21670, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

16) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. David Álvarez Arroyo, con NIF 0541\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2017/21672, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

17) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. José Luis Martínez Almeida Navasques, con NIF 0542\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2017/21673, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

18) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.ª Begoña Aurora Amores Serrano, con NIF \*\*\*\*8062-\*, en el expediente número 711/2017/21682, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

19) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Carles Tello López, en representación de Franchising Calzedonia España, S.A., con CIF \*-6018\*\*\*\*, en el expediente número 711/2017/24918, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

20) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. José Manuel Maestro García-Donas, en representación de Pastificio Service, S.L.U., con CIF \*-\*\*\*\*2566, en el expediente número 711/2018/00321, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

21) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.ª Teresa Cardiel Meruelo, en representación de la Comunidad de Propietarios de la calle Preciados nº 38, con CIF \*-7969\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/07348, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.c).c.3 de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

22) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.ª María Francisca Escabias Fernández, en representación de la Comunidad de Propietarios de la calle Claudio Coello nº 72, con CIF \*-\*\*\*\*0231, en el expediente número 711/2018/23349, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.c).c.3 de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

23) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Jorge Vázquez Salinero, en representación de Vasal, S.L., con CIF \*-7847\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/24843, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por

concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

24) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Luis Galiano Jabardo, en representación de Summerson Spain, S.L., con CIF \*-\*\*\*\*9231, en el expediente número 711/2018/25832, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.c).c.3 de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

25) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Luis Galiano Jabardo, en representación de Punto Fa, S.L., con CIF \*-5908\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/26510, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.c).c.3 de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

26) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Alberto Atienza Moreno, en representación de Metrópolis, S.A., con CIF \*-\*\*\*\*1758, en el expediente número 711/2018/27069, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.c).c.1 de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

27) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Enrique Ángel Garay Gómez, en representación de Supermercados Sabeco, S.A., con CIF \*-5000\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/27776, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

28) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Ignacio García González, en representación de la Comunidad de Propietarios de la calle Fortuny nº 19, con CIF \*-\*\*\*\*2875, en el expediente número 711/2018/27856, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.c).c.2 de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

29) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Francisco García Campos, en representación de Rotterdam, S.L., con CIF \*-7807\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/28667, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

30) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. David Franco Góngora, en representación de Freshfields Bruckhaus Deringer LLP, Sucursal en España, con CIF \*-\*\*\*0651-\*, en el

expediente número 711/2018/28693, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

31) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. José Enrique Azorín Merseguer, en representación de BDO Audiberia Abogados y Asesores Tributarios, S.L.P., con CIF \*-8239\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/28778, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

32) Conceder la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Manuel Castelo Muñoz, en representación de Green Clover Capital, S.L., con CIF \*-\*\*\*\*5512, en el expediente número 711/2018/28841, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración”.

Punto 5. Adoptar los siguientes acuerdos:

“1) 1.- Conceder, para las obras de rehabilitación, la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Guillermo Pla Otáñez, con NIF \*\*\*\*9334-\*, en el expediente número 711/2017/07919, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.c).c.3 de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

2.- Denegar, para las obras de nueva edificación por ampliación, la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Guillermo Pla Otáñez, con NIF 0539\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2017/07919, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.c) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

2) 1.- Conceder, para las obras de rehabilitación con acondicionamiento general, la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Maximilian Mario Matalón Pizzorni, en representación de Italinmuebles, S.L., con CIF \*-\*\*\*\*6007, en el expediente número 711/2017/17355, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.c).c.3 de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

2.- Denegar, para las obras de nueva edificación por ampliación, la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Maximilian Mario Matalón Pizzorni, en representación de Italinmuebles, S.L., con CIF \*-8680\*\*\*\*, en el expediente número 711/2017/17355, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.c) de la Ordenanza Fiscal

reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración”.

Punto 6. Adoptar los siguientes acuerdos:

“1) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Jorge de Andrés Crisóstomo, en representación de Rico & De Andrés Promociones Inmobiliarias, S.L., con CIF \*-\*\*\*\*4999, en el expediente número 711/2018/26827, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

2) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.ª Esther Melero Gil, en representación de Cibeles Real Estate, S.L., con CIF \*-8706\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/26878, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

3) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Arquitectura Ponderada, S.L.U., en representación de D.ª María Teresa Balius Aurrecochea, con NIF \*\*\*\*9386-\*, en el expediente número 711/2018/27436, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

4) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Arquitectura Ponderada, S.L.U., en representación de D. Luis Barreiro Cadiñanos, con NIF 5142\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/27475, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

5) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Pedro de Pablo Fernández, en representación de D.ª Marta Ausín Andrés, con NIF \*\*\*\*4300-\*, en el expediente número 711/2018/27479, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

6) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Julio Castro Zuazo, con NIF 5299\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/27486, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

7) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> Sara Fernández Borregón, con NIF \*\*\*\*0066-\*, en el expediente número 711/2018/27493, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

8) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Eduardo Sánchez Martínez, en representación de D. Ramón Mayo González, con NIF 0137\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/27497, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

9) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Eduardo Lorenzo Navarro, en representación de Gestión de Inmuebles y Solares, S.L., con CIF \*-\*\*\*\*3261, en el expediente número 711/2018/27504, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

10) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Cibeles Real Estate, S.L., con CIF \*-8706\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/27528, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

11) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. José María Canalejas Díaz, en representación de D. Ángel Gutiérrez Cabero, con NIF \*\*\*\*1971-\*, en el expediente número 711/2018/27531, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

12) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. José Antonio García Gómez, en representación de D.<sup>a</sup> Rita Ana Marie Pérez Barrera, con CIF 4288\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/27552, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

13) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> Esther Melero Gil, en representación de D. Lázaro Marcos Trueba Navarro, con NIF \*-\*\*\*6230-\*, en el expediente número 711/2018/27561, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

14) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> María de los Ángeles García Catalina, con NIF 1221\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/27622, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

15) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Jesús Ramón Fontela Paleo, en representación de la Comunidad de Propietarios de la calle José Miguel Gordoá nº 1, con CIF \*-\*\*\*\*5954, en el expediente número 711/2018/27640, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

16) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Francisco Alfonso Ferrándiz Manjavacas, en representación del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, con CIF \*-2827\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/27659, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

17) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Pelayo Pintado Fernández, con NIF \*\*\*\*2372-\*, en el expediente número 711/2018/27671, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

18) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> Pilar Latorre Camardiel, en representación de la Comunidad de Propietarios de la calle Fermín Caballero nº 26-28, con CIF \*-7802\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/27706, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

19) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Felipe Segundo Fernández Pérez, con NIF \*-\*\*\*5708-\*, en el expediente número 711/2018/27751, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

20) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Fernando Orte García, con NIF 5142\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/27760, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre

Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

21) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Alfonso Rubio Castañera, en representación de D.<sup>a</sup> Cristina Rubio Domínguez, con NIF \*\*\*\*1344-\*, en el expediente número 711/2018/27770, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

22) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. José Manuel Ochoa Arizu, en representación de Sanitas, S.A. de Hospitales, S.A., con CIF \*-2898\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/27773, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

23) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Enrique Tomás Ruiz, en representación de Airport Food Outlets, S.L., con CIF \*-\*\*\*\*0432, en el expediente número 711/2018/27854, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

24) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> Sara Llorens García, con NIF 0753\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/27863, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

25) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> Susana Fernández Mateos, con NIF \*\*\*\*1910-\*, en el expediente número 711/2018/27885, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

26) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Oscar Berenguer Nebreda, en representación de la Comunidad de Propietarios de la calle Zurita nº 27, con CIF \*-\*\*\*\*6564, en el expediente número 711/2018/27890, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

27) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Administraciones Díaz Álvarez, S.L., en representación de

la Comunidad de Propietarios de la calle Aldeanueva de la Vera nº 26, con CIF \*-8176\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/27900, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

28) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Fernando Bayón Mariné, en representación de la Fundación Escuela de Organización Industrial (EOI), con CIF \*-\*\*\*\*8249, en el expediente número 711/2018/27969, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

29) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Arquitectura Ponderada, S.L.U., en representación de D. Luis Miguel Sanmillán Farnós, con NIF 5067\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/27973, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

30) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Enrique Martín Fernández, en representación de D. Oscar Rosuero García, con NIF \*\*\*\*0526-\*, en el expediente número 711/2018/27978, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

31) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Arquitectura Ponderada S.L.U., en representación de D.ª Carolina de Tord Giménez, con NIF 4620\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/28086, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

32) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Urvall, S.L., en representación de la Comunidad de Propietarios de la calle Viejas nº 25, con CIF \*-\*\*\*\*0033, en el expediente número 711/2018/28147, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

33) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Arquitectura Ponderada S.L.U., en representación de D.ª Eloína del Valle de la Rosa de Palavicini, con NIE \*-4497\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/28163, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos

objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

34) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Abril Gestión de Patrimonios, S.L., en representación de la Comunidad de Propietarios de la avenida de Las Águilas nº 38, con CIF \*- \*\*\*\*5973, en el expediente número 711/2018/28165, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

35) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. José Carlos Troya García, en representación de D.ª María Narcisa Galeano Martínez, con NIF 0698\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/28176, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

36) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Francisco Javier Cabrejas Pallas, en representación de Promociones y Representaciones Calderón, S.A., con CIF \*-\*\*\*\*8944, en el expediente número 711/2018/28189, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

37) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Revestimientos Proyecton Rehabilitaciones, S.L., en representación de la Comunidad de Propietarios de la calle General Ricardos nº 176, con CIF \*-7819\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/28195, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

38) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Enrique Sánchez Cabrera, en representación de Shall y Henry Inversiones, S.L., con CIF \*-\*\*\*\*7338, en el expediente número 711/2018/28198, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

39) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Jesús Jiménez Pazos, en representación de Aserón Gestión, S.L., con CIF \*-8679\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/28214, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

40) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal,

solicitada por D.<sup>a</sup> María José Ahijon Prado, con NIF \*\*\*\*3452-\*, en el expediente número 711/2018/28217, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

41) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> Isabel Rey González, en representación de D.<sup>a</sup> María del Carmen García-Escudero López, con NIF 1651\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/28232, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

42) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> Pilar Sainz Armada, con NIF \*\*\*\*1900-\*, en el expediente número 711/2018/28235, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

43) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Alfonso Blázquez Velasco, en representación de la Comunidad de Propietarios de la calle Magallanes nº 44, con CIF \*-7831\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/28271, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

44) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Mariano Garrido García, con NIF \*\*\*\*6899-\*, en el expediente número 711/2018/28275, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

45) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. José Antonio Velázquez Andreu, en representación de D.<sup>a</sup> Nuria Pascual del Río, con NIF 0224\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/28298, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

46) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Valeriano Pérez Lozano, en representación de la Comunidad de Propietarios de la calle Bugarvilla nº 3, con CIF \*-\*\*\*\*1478, en el expediente número 711/2018/28300, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir

los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

47) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Sergio Millán Ruiz, con NIF 5012\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/28315, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

48) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> Elizabeth Chambi Cayoja, con NIF \*\*\*\*3086-\*, en el expediente número 711/2018/28324, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

49) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Carlos María Laffón Parias, con NIF 5080\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/28325, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

50) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Oscar García Arroyo, en representación de la Comunidad de Propietarios de la calle Bravo Murillo nº 226, con CIF \*-\*\*\*\*0532, en el expediente número 711/2018/28331, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

51) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> Elena Martínez Fernández, en representación de la Comunidad de Propietarios de la calle Tren de Arganda nº 12, con CIF \*- 8188\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/28334, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

52) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Iñaki Rincón Barriga, con NIF \*\*\*\*6936-\*, en el expediente número 711/2018/28344, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

53) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> Ana Aranda Vasserot, en representación de Verbigracia Rentals, S.A., con CIF \*-8743\*\*\*\*, en el expediente número

711/2018/28400, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

54) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Jaime Navarro Montesinos, en representación de Vermont House, S.L., con CIF \*-\*\*\*\*0005, en el expediente número 711/2018/28405, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

55) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Ma Clé Estudio de Reformas, S.L., en representación de D. Miguel Morales Delgado, con NIF 7901\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/28415, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

56) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> Ana Aranda Vasserot, en representación de The Creative Circle Company, S.L., con CIF \*-\*\*\*\*6572, en el expediente número 711/2018/28423, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

57) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Ricardo José Cañete Alonso, con NIF 0065\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/28574, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

58) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Arquitectura Ponderada, S.L.U., en representación de D.<sup>a</sup> María Ángeles Rodríguez Lerones, con NIF \*\*\*\*1664-\*, en el expediente número 711/2018/28577, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

59) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Luis Miguel Terrádez López, con NIF 0024\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/28609, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

60) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Ma Clé Estudio de Reformas, S.L., en representación de D.<sup>a</sup>

María Paz Anguita Fontecha, con NIF \*\*\*\*7186-\*, en el expediente número 711/2018/28614, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

61) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Arquitectura Ponderada, S.L.U., en representación de D. José Santiago Martínez Bordones, con NIF 4968\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/28934, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

62) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Arquitectura Ponderada, S.L.U., en representación de D.<sup>a</sup> Maja Anna Grabowska Kruszc, con NIF \*\*\*\*5210-\*, en el expediente número 711/2018/28946, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

63) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Auge Reformas, S.L., en representación de D. Joseba Estomba Lecuona, con NIF 4455\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/29229, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

64) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> Marta Escauriaza Rubio, con NIF \*\*\*\*7784-\*, en el expediente número 711/2018/29233, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

65) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D.<sup>a</sup> Rufina Martín Martín, en representación de Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A., con CIF \*-8305\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/29429, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

66) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por Abril Gestión de Patrimonios, S.L.U., en representación de la Comunidad de Propietarios de la calle Aldeanueva de la Vera nº 32, con CIF \*- \*\*\*\*3067, en el expediente número 711/2018/29433, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

67) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. José Negrodo Marín, con NIF 0263\*\*\*\*-\*, en el expediente número 711/2018/29645, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración.

68) Denegar la declaración de especial interés o utilidad municipal, solicitada por D. Santiago Manuel Gay Fernández, en representación de Edificaciones Valdeón, S.L., con CIF \*-2820\*\*\*\*, en el expediente número 711/2018/29647, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 5.e) de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras, por no concurrir los requisitos objetivos que el citado precepto establece para que pueda tener lugar esa declaración”.

#### COMISIÓN PERMANENTE ORDINARIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

Punto 7. Adoptar el siguiente acuerdo:

“PRIMERO.- Aprobar la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, que se acompaña al presente Acuerdo.

SEGUNDO.- Publicar en el “Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid” este Acuerdo y el texto de la Ordenanza que constituye su objeto”.

\* \* \* \*

El texto de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica aprobado por el Pleno se incluye como apéndice II, relacionado con el punto 7 del orden del día.

\* \* \* \*

#### COMISIÓN PERMANENTE ORDINARIA DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE

Punto 8. Adoptar el siguiente acuerdo:

“PRIMERO.- Desestimar, en los términos recogidos en el Informe Técnico de la Subdirección General de Planeamiento Urbanístico de 6 de febrero de 2019, obrante en el expediente y con base en los argumentos recogidos en el mismo, las alegaciones presentadas durante el periodo de información pública.

SEGUNDO.- Aprobar provisionalmente, la modificación del Plan General de Ordenación Urbana para la parcela sita en la calle de Peironcely número 10, distrito de Puente de Vallecas.

TERCERO.- Remitir el expediente de Modificación del Plan General de Ordenación Urbana a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, para que el órgano correspondiente lo apruebe definitivamente, si procede, conforme al artículo 57 e) de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid”.

Punto 9. Adoptar el siguiente acuerdo:

“Estimar la iniciativa para la gestión urbanística del Área de Planeamiento Específico 10.22 “Calle Camarena” por el sistema de compensación formulada por la mercantil Grupo Empresarial Canales SLU, en su condición de propietaria única de los terrenos lucrativos incluidos en el ámbito, de conformidad con lo dispuesto en el art. 107b) en relación con el art. 106 de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid”.

#### COMISIÓN PERMANENTE ORDINARIA DE CULTURA Y DEPORTES

Punto 10. Se retira por la Presidenta del Pleno, tras la lectura del enunciado de este asunto, en los términos del artículo 65.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, la propuesta del Área de Gobierno de Cultura y Deportes para rectificar el error material del Acuerdo del Pleno de 29 de enero de 2019, por el que se aprueba el Reglamento por el que se crea el Consejo de Cultura de la Ciudad de Madrid y se regula su composición y funcionamiento.

#### Proposiciones de los grupos políticos

Punto 11. Rechazar la proposición n.º 2019/8000260, presentada por la concejala doña Silvia Saavedra Ibarrodo, del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, interesando que desde el día de la convocatoria de las elecciones municipales de 26 de mayo de 2019 y hasta el día siguiente a su celebración, se suspendan todas las reuniones de los Plenarios, Mesas y Grupos de Trabajo de los Foros Locales, así como sus actividades, tanto presenciales, como a través de páginas web o redes sociales, por las razones expuestas en la iniciativa.

Punto 12. Aprobar la proposición n.º 2019/8000266, presentada por el concejal don Pedro Barrero Cuadrado, del Grupo Municipal Socialista de Madrid, con el visto bueno de su Portavoz, interesando que se inste al gobierno de la Comunidad de Madrid a que adopte las medidas que contiene la iniciativa, encaminadas a asegurar a los comerciantes que actualmente realizan su actividad en las estaciones de la red de Metro de Madrid la continuidad de sus negocios y de los empleos creados, y a reactivar la actividad comercial.

Siendo el acuerdo adoptado del siguiente tenor literal:

“EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La actividad comercial en las estaciones de Metro de Madrid se inició hace más de 30 años. A finales de los años 90, esta red tenía 125 locales comerciales que empleaban a unos 700 trabajadores, autónomos y empleados por cuenta ajena; reduciéndose esta cifra a los 400 en 2008, y a 72 locales abiertos al público. En la actualidad tan sólo quedan 11 locales y 50 trabajadores empleados en ellos.

En estos años de actividad, este comercio de proximidad se ha mantenido en una situación de inseguridad jurídica, sin licencias administrativas, sin medidas de protección de la salud laboral, y con precarios contratos de cesión de los espacios mercantiles, que han dificultado enormemente la posibilidad de desarrollar un proyecto de negocio viable.

Por una parte, la gestión realizada por la empresa privada METROMATIC S.A., además de irregularidades e incumplimientos, fue ineficiente e incapaz de gestionar los recursos puestos a su disposición. Por otra, desde la propia empresa Metro de Madrid S.A. se ha desarrollado una labor de entorpecimiento y acoso a los comerciantes que, bajo distintas motivaciones y excusas, tenía como único objetivo el que estos fueran abandonando los locales, ofreciéndoles a cambio unas compensaciones que apenas si cubrían los costes de cierre del negocio y las indemnizaciones por despido de los trabajadores.

A esta misma línea de desalojo de los pequeños comerciantes de la red de Metro se vino a añadir la aplicación del Decreto 24/2015, de 23 de abril, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, por el que se aprueba el Reglamento de Usos Asociados Autorizados en la Infraestructura de la Red Ferroviaria Explotada por Metro de Madrid y sus espacios anexos, que obligó a la realización de obras de acondicionamiento de los espacios comerciales, pero que se materializó en obras inacabadas, que se alargaban en el tiempo, de costosa financiación, con el traslado de comerciantes a otras estaciones y con el cierre de cientos de estos espacios que no han vuelto a ser ocupados ni ofertados.

La deriva de todo este proceso ha terminado en las cifras antes citadas, con la total inseguridad sobre el futuro de sus negocios para los comerciantes que aun aguantan, y con miles de metros de espacios comerciales vacíos y bloqueados para que puedan instalarse establecimientos que generen actividad económica y empleo para cientos de personas.

#### PARTE DISPOSITIVA

El Pleno aprueba:

Instar al Gobierno de la Comunidad de Madrid a adoptar las siguientes medidas:

- 1.- La apertura de un proceso de negociación entre la dirección de la empresa Metro de Madrid SA y la Asociación de Comerciantes de Metro (ACMM), al efecto de asegurar a los comerciantes que actualmente realizan su actividad en las estaciones de la red de Metro de Madrid la continuidad de sus negocios y de los empleos creados, prorrogando los

contratos vigentes o suscribiendo otros nuevos con todas las garantías jurídicas. En este proceso negociador se contemplará la situación de aquellos comerciantes que se vieron obligados a abandonar la explotación de sus negocios, de forma que se puedan habilitar vías que permitan su reincorporación a esta actividad.

2.- Con la finalidad de reactivar la actividad comercial en la red de Metro de Madrid, determinar los espacios que sean susceptibles de explotación comercial, finalizar las obras de reforma y acondicionamiento para su adaptación a la normativa legal, y sacar a concurso los locales comerciales ya disponibles”.

- Punto 13. Aprobar la proposición n.º 2019/8000267, presentada por la concejala doña Rita Maestre Fernández, Portavoz del Grupo Municipal Ahora Madrid, interesando “solicitar a la Cámara de Cuentas Regional que *incluya en su Plan Anual de Auditorías a la empresa municipal Madrid Destino, S. A. al objeto de auditar los ejercicios 2013, 2014 y 2015*”.

Siendo el acuerdo adoptado del siguiente tenor literal:

#### “EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó en la sesión celebrada el 20 de diciembre de 2018 solicitar a la Cámara de Cuentas Regional que incluya en su Plan anual de Auditorías a la empresa municipal Madrid Destino, S. A. al objeto de auditar los ejercicios de 2016, 2017 y 2018.

La Mesa de la Diputación Permanente de la Asamblea de Madrid acordó, en su reunión celebrada el 28 de enero de 2019, la admisión de la solicitud formulada por el Ayuntamiento de Madrid.

Con el fin de obtener una información más completa sobre la gestión y administración de Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., se considera imprescindible hacer extensiva la auditoría desde la creación de la citada empresa municipal.

#### PARTE DISPOSITIVA

El Pleno aprueba:

SOLICITAR a la Cámara de Cuentas Regional que incluya en su Plan anual de Auditorías a la empresa municipal Madrid Destino, S.A. al objeto de auditar los ejercicios 2013, 2014 y 2015”.

- Punto 14. Aprobar la proposición n.º 2019/8000268, presentada por la concejala doña Rita Maestre Fernández, Portavoz del Grupo Municipal Ahora Madrid, en la redacción resultante de integrar en la misma la enmienda transaccional con número de registro 2019/8000315 presentada conjuntamente por los Grupos Municipales Ahora Madrid, del Partido Popular, Socialista de Madrid y Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, interesando que se adopten las medidas que contiene la iniciativa tendentes a impulsar el desarrollo de las Comunidades de Cuidados Compartidos de Mayores.

Siendo el acuerdo adoptado del siguiente tenor literal:

#### “EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

#### COMUNIDADES DE CUIDADOS COMPARTIDOS DE MAYORES

Durante los últimos años se está experimentando un cambio profundo en la demografía de Madrid, con un notable crecimiento proporcional de las personas mayores de 65 años. Este aumento reclama una reconsideración de los servicios y de los espacios reservados para los mismos que fueron diseñados con parámetros muy diferentes de la composición de edades actual en la capital, lo que ha supuesto que existan una elevada cantidad de solares dotacionales sin uso, especialmente en los distritos periféricos cuya calificación y la normativa correspondiente no se adecúan a las necesidades actuales de la población mayor.

La aparición de nuevas formas de prestación de servicios para las personas mayores contrasta con la falta de consideración de estas en el Plan General de Ordenación, con la dificultad de su implantación en un municipio que envejece rápidamente y que reclama la posibilidad de su desarrollo.

Entre esas formas está la de las residencias autogestionadas de cuidados compartidos que suponen una prestación solidaria de cuidados básicos en una comunidad residencial de personas mayores, especialmente cuando se trata de comunidades espontáneas, sin ánimo de lucro, basadas en el compromiso y la relación solidaria entre sus miembros. Estas residencias pueden contar además con instalaciones adecuadas para esa prestación de servicios básicos por parte de los propios residentes complementadas con servicios profesionales sirviendo como centro para el desarrollo de actividades para la población del entorno.

Los beneficios sociales de tales instalaciones son muy amplios, pues por una parte ponen en valor la capacidad de cuidados, conocimientos y experiencia de las personas mayores fomentando su participación y envejecimiento activo y por otra amplían las posibilidades de acceso a servicios residenciales a una parte de la población que no puede hacerse cargo de los costes de una residencia de mayores tradicional sin que el mismo repercuta sobre el erario.

#### PARTE DISPOSITIVA

El Pleno aprueba:

1. Impulsar el desarrollo experimental de comunidades de cuidados compartidos de mayores, con apartamentos, asimilándolas a residencias tuteladas de mayores, como entidades autogestionadas de tamaño reducido capaces de responder a las necesidades de sus componentes que requieran cuidados ordinarios relacionados con la edad avanzada, en unidades residenciales con espacios de servicios comunes.
2. Instar a la Comunidad de Madrid a considerar estas alternativas residenciales sustentadas sobre el compromiso de cuidados entre los/as

mayores que las integran, como una figura más de las ya vigentes en el catálogo de servicios, como pueden ser las viviendas tuteladas o las propias residencias de mayores de menor tamaño.

3. Permitir el desarrollo de estas comunidades de cuidados compartidos en suelo dotacional genérico o de servicios sociales, particularmente en suelos de titularidad pública, en los que no se plantea a corto o medio plazo otra actividad, en condiciones de cesión de uso. Estos suelos permitirán proyectos de gestión privada por entidades sin ánimo de lucro, preferentemente formadas por asociaciones o cooperativas que detentan cada uno, una parte alícuota de la totalidad del capital en régimen solidario.

4. Estudiar fórmulas de apoyo y ofrecimiento de garantías públicas para la financiación de este tipo de iniciativas.

5. Fomentar la interacción de los/as mayores implicados/as en estas comunidades con el entorno residencial de la zona en la que se asientan, facilitando a prestación de servicios a los/as mayores de la zona”.

- Punto 15. Aprobar la proposición n.º 2019/8000269, presentada por la concejala doña Inés Sabanés Nadal, Portavoz Adjunta del Grupo Municipal Ahora Madrid, con el visto bueno de su Portavoz, en la redacción resultante de integrar en la misma la enmienda con número de registro 2019/8000310 presentada por el Grupo Municipal Socialista de Madrid, interesando que se proponga *“la continuidad de las actuaciones para elevar a pleno la gestión directa de BiciMAD por parte de la EMT [Empresa Municipal de Transportes] al igual que el resto de servicios que presta esta empresa pública como el transporte urbano en autobús, los aparcamientos, el teleférico y los puntos de carga eléctrica”*, dando cumplimiento a los requisitos legales establecidos, que se enumeran.

Siendo el acuerdo adoptado del siguiente tenor literal:

#### “EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El día 5 de noviembre de 2013 el Ayuntamiento de Madrid formaliza el contrato de Movilidad ciclista y peatonal en toda la ciudad (zona única) por un importe sin IVA de 20.730.697,38 durante 12 años. Una dotación por bicicleta de menos de la mitad de la fallida adjudicación de su predecesor Mybici (42.662.400 € para 10 años) o de la adjudicación del nuevo “bicing” de Barcelona por 162,9 millones de euros también por 10 años. Este contrato mal dimensionado y con un límite de 4.000 bicicletas para el conjunto de la ciudad incluye numerosas limitaciones que han demostrado no ajustarse adecuadamente a garantizar el mejor servicio para los usuarios de BiciMAD.

El 30 de marzo de 2016, el Grupo Municipal Popular eleva al Pleno del Ayuntamiento de Madrid la proposición 383 que, entre otros aspectos, propone “ampliar BiciMAD a los 21 Distritos de Madrid en este mandato municipal 2015-2019”, proposición que fue aprobado por el conjunto de grupos políticos del Ayuntamiento, conscientes de que dicha ampliación

no cabe en el actual contrato y que es necesario el pase a gestión directa por parte de la EMT.

La gestión directa, además de dar cumplimiento a la ampliación acordada por todos los grupos en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid permitiría:

- El establecimiento por parte de la EMT previa autorización del Ayuntamiento de Madrid de modificaciones en el sistema tarifario como la creación de bonos con tarifa plana
- La introducción de publicidad para mejorar los ingresos que financian el sistema
- La elaboración de un reglamento de viajeros con sistema sancionador que mejore el vandalismo
- Un ritmo de ampliación mayor que el previsto en el actual contrato
- Tarifas combinadas con otros servicios de EMT o de sharing de la ciudad
- Innovaciones en las estaciones, bicicletas no previstas en el actual contrato
- Mejorar la atención al cliente haciéndola más directa
- Evitar las actuales restricciones del contrato que introducen ineficiencia al sistema

#### PARTE DISPOSITIVA

El Pleno aprueba:

Proponer la continuidad de las actuaciones para elevar a pleno la gestión directa de BiciMAD por parte de la EMT al igual que el resto de servicios que presta esta empresa pública como el transporte urbano en autobús, los aparcamientos, el teleférico y los puntos de carga eléctrica.

Así mismo, la antedicha gestión directa será efectiva tras la resolución del lote 5 del actual contrato integral de movilidad de concesión de gestión de servicios, formalizado el 5 de noviembre de 2013, para 12 años, y que posteriormente fue cedido por el concesionario a la EMT, el 20 de octubre de 2016. Dicha resolución deberá realizarse teniendo en cuenta las consideraciones para la resolución por mutuo acuerdo, indicadas al efecto por la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento en su informe de 24 de mayo de 2018”.

- Punto 16. Aprobar la proposición n.º 2019/8000270, presentada por la concejala doña Isabel Rosell Volart, del Grupo Municipal del Partido Popular, con el visto bueno de su Portavoz, interesando que se inste a la responsable del Área de Gobierno de Cultura y Deportes, en su calidad de Presidenta del Consejo de Administración de la empresa Madrid Destino, S. A., a que

anule el proceso de selección de personal llevado a cabo por la citada empresa para cubrir la plaza de Técnico de Programación de Festivales y Cine de Ficción en base al informe emitido por la Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción.

Siendo el acuerdo adoptado del siguiente tenor literal:

#### “EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La hija del Consejero Delegado de Madrid Destino fue contratada el pasado mes de octubre como Técnico de Programación de Festivales y de Cine de Ficción, puesto existente en la plantilla de Cineteca, tras un proceso de selección dirigido y controlado por el propio Consejero Delegado, es decir, por su padre.

Ante la gravedad de este proceder, el Partido Popular solicitó la convocatoria de una sesión extraordinaria de la Comisión Permanente Ordinaria del Área de Cultura y Deportes para solicitar el cese del Consejero Delegado y la anulación del proceso de selección.

Tras la celebración de esta Comisión extraordinaria, el Grupo Municipal de Ciudadanos presentó la correspondiente denuncia ante la Oficina Antifraude por considerar que en esta contratación de personal podría haber existido un conflicto de intereses.

A finales del año 2018, la Oficina Antifraude emite informe estimando la denuncia interpuesta y considerando que en la contratación para cubrir el puesto de Técnico de Programación de Festivales y Cine de Ficción de Cineteca ha existido un conflicto de intereses en el proceder del Consejero Delegado de la empresa Madrid Destino.

En consecuencia, y al margen de la decisión que se adopte por la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid (constituida como Junta General de Accionistas de la empresa Madrid Destino) respecto al Consejero Delegado de la empresa Madrid Destino, consideramos que el proceso de selección para cubrir el referido puesto de trabajo está viciado de nulidad.

#### PARTE DISPOSITIVA

El Pleno aprueba:

“INSTAR a la responsable del Área de Cultura y Deporte, en su calidad de Presidenta del Consejo de Administración de la empresa Madrid Destino, S.A., para que proceda a ANULAR el proceso de selección de personal llevado a cabo por la citada empresa para cubrir la plaza de Técnico de Programación de Festivales y Cine de Ficción en base al informe emitido por la Oficina Antifraude que considera que en dicha contratación se ha producido un conflicto de intereses al haber sido seleccionada para dicho puesto la hija del actual Consejero Delegado”.

Punto 17. Aprobar el punto 2 de la proposición n.º 2019/8000271, presentada por el concejal don Álvaro González López, del Grupo Municipal del Partido Popular, con el visto bueno de su Portavoz, interesando que el Pleno condene la ocupación como un delito contra la propiedad que no puede ser tolerado o fomentado por los poderes públicos, y rechazar los puntos 1, 3 en la redacción resultante de integrar en el mismo la enmienda con n.º de registro 2019/8000300 presentada por el Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, 3 en la redacción original y 4.

Siendo el acuerdo adoptado del siguiente tenor literal:

#### “EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Partido Popular ha presentado en el Congreso de los Diputados una proposición de Ley Orgánica destinada a combatir la ocupación ilegal de viviendas y que tenía como finalidad garantizar el derecho de propiedad, la seguridad de personas y bienes y la convivencia social. No podrá ser objeto de debate y votación por la disolución de las Cortes.

En su articulado se había establecido, entre otras medidas, que la Policía (la autoridad pública y sus agentes) podía desalojar la vivienda ocupada ilegalmente en un plazo express de 24 horas, sin necesidad de esperar varios meses como hasta ahora y reforzaba el delito de usurpación pasando de una multa a pena de privación de libertad de uno a tres años.

Frente a la pasividad e incluso permisividad de los mal llamados "alcaldes del cambio", esta Proposición de Ley, de haberse debatido y votado, evitaba situaciones como la del Patio Maravillas en Madrid o que se produjeran hechos tan lamentables como el ocurrido el pasado 5 de enero en Badalona, donde murieron tres vecinos de un inmueble a consecuencia de una sobrecarga eléctrica provocada por el "pinchazo" ilegal de los okupas que vivían además de forma ilegal en un edificio del barrio de San Roc.

Estos ayuntamientos, lejos de promover una política efectiva de vivienda se han dedicado a "consentir" una usurpación de la propiedad que no es justificable en ningún caso, pues se trata de una ilegalidad en contra del derecho constitucionalmente reconocido, la propiedad.

Cuando hay una ocupación ilegal, hay un acto contrario a derecho. No puede ser que estas políticas de cambio se basen en considerar la ocupación ilegal como una situación tolerable o admisible, como no lo es cualquier otra ilegalidad.

Combatir el alarmante y creciente problema de la ocupación de viviendas, luchar contra las mafias y la delincuencia asociada a la misma y garantizar así, la propiedad privada, la convivencia y la seguridad son los motivos principales que impulsaron esta iniciativa normativa en el Congreso de los Diputados.

Aunque en la última década se han acortado sustancialmente los plazos judiciales para el desalojo de viviendas, el problema de la ocupación genera alarma en la sociedad española y el número de viviendas ocupadas

no deja de aumentar. Además, el fenómeno ha generado la instauración de mafias de la ocupación y la utilización de muchos de estos inmuebles para actividades delictivas.

Como ejemplo, en la Comunidad de Madrid hay 4.472 viviendas "okupadas", 498 más que un año antes, a septiembre de 2018. La mayoría de estos inmuebles se encuentran, además, en la capital. Paralelamente, hemos visto como el actual equipo de Gobierno municipal mantiene una posición ambigua en torno a la ocupación cuando no, una posición claramente favorable.

La proposición de Ley definía por primera vez de forma clara la ocupación ilegal e impedía que los okupas se intentaran amparar en resquicios legales o en derechos que siempre deben asistir al ciudadano que actúa legalmente. Para ello, se proponía permitir que las autoridades públicas y sus agentes intervinieran dentro del espacio ocupado para proceder al desalojo. La autoridad pública hubiera podido desalojar las viviendas ocupadas ilegalmente en un plazo de 24 horas.

Asimismo, la nueva ley proponía reforzar las penas asociadas a los delitos de usurpación, que pasaban de multa a privación de libertad de uno a tres años y contemplaba de manera específica la figura de las mafias de okupación.

Así también, proponía agilizar el proceso penal para juzgar este tipo de delincuencia y para ello modificar la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley del Jurado.

De igual manera, proponía ampliar la reforma de los procesos civiles, aprobada en junio de 2018, para que las personas jurídicas propietarias de viviendas o poseedores legítimos puedan ejercer su derecho con la misma agilidad que las personas físicas a la hora de recuperar la posesión de sus casas.

La nueva normativa, de aprobarse, hubiese facultado también a las comunidades de propietarios a garantizar la correcta convivencia vecinal en caso de ocupación. Además, proponía considerar nula la inscripción en el padrón municipal cuando la persona inscrita sea un okupa ilegal, modificando para ello la Ley de Bases de Régimen local.

Esta Proposición de Ley no regulaba los desahucios hipotecarios ni arrendaticios ni tenía como objetivo regular los conocidos "precarios" y dejaba claro que esta normativa nada tenía que ver con la que se había aprobado en protección de las personas en situaciones de emergencia social o especial vulnerabilidad habitacional cuya protección se encontraba definida en numerosas normas aprobadas por el Partido Popular.

Por las indudables ventajas sociales que esta iniciativa conllevaba y que la disolución de las Cortes no va a poder ser debatida.

#### PARTE DISPOSITIVA

El Pleno aprueba:

Condenar la ocupación como un delito contra la propiedad que no puede ser tolerado o fomentado por los poderes públicos".

- Punto 18. Aprobar la proposición n.º 2019/8000274, presentada por el concejal don José Manuel Dávila Pérez, del Grupo Municipal Socialista de Madrid, con el visto bueno de su Portavoz, interesando que se adopten las medidas previstas en la iniciativa, encaminadas a reducir el uso de plásticos y a promover su recogida, tratamiento, reciclado y recuperación.

Siendo el acuerdo adoptado del siguiente tenor literal:

#### “EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El vertido indiscriminado de plástico supone un grave peligro para el medio ambiente porque permanece en el entorno durante muchos años contaminando el suelo, las aguas y el aire y porque en su fabricación se consumen grandes cantidades de petróleo y gas con el consiguiente coste económico. Por tanto la reducción, recuperación y reciclaje del plástico es un reto medioambiental y económico que deben asumir de forma prioritaria las Administraciones Públicas. Gracias a las medidas legales y el aumento de la concienciación ciudadana, el uso de bolsas de plástico se ha reducido en los últimos años, aunque su consumo sigue siendo todavía muy alto y ambientalmente insostenible.

La Directiva (UE) 2015/720 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, ofrece a los Estados miembros la posibilidad de adoptar medidas para reducir el consumo de bolsas de plástico. El Real Decreto 293/2018, de 18 de mayo, sobre reducción del consumo de bolsas de plástico, prohibió a partir del 1 de julio de 2018 la entrega gratuita a los consumidores de bolsas de plástico en los puntos de venta de bienes o productos, a excepción de las bolsas de plástico muy ligeras y de las bolsas de plástico con espesor igual o superior a 50 micras con un porcentaje igual o mayor al 70% de plástico reciclado. También establece que a partir del 1 de enero de 2020, se prohibirá la entrega a los consumidores de bolsas de plástico fragmentables y establece que las de espesor igual o superior a 50 micras deberán contener un porcentaje mínimo del 50 % de plástico reciclado. Asimismo, a partir del 1 de enero de 2021, se prohibirá la entrega de bolsas de plástico ligeras y muy ligeras al consumidor excepto si son de plástico compostable.

El artículo 6 del Real Decreto Ley 293/2018, de 18 de mayo dice que las entidades locales junto a los comerciantes podrán realizar campañas de información y sensibilización para reducir el consumo de bolsas de plástico. Por tanto, el Ayuntamiento de Madrid tiene competencia en la adopción de medidas de concienciación para reducir el consumo de plásticos en la ciudad y para la recuperación y el reciclado de los plásticos que los ciudadanos depositan en los contenedores de residuos.

Los índices de recuperación y reciclado de plástico en el Parque Tecnológico de Valdemingómez son todavía muy bajos. Según datos oficiales, en el año 2018 se recuperaron un total de 29.000 toneladas de plástico procedentes de los contenedores de residuos, lo que supone sólo un 14% de las más de 200.000 toneladas que cada año se depositan en los contenedores de residuos en la capital. Por ello es necesario que el Ayuntamiento de Madrid ponga en marcha más medidas de concienciación ciudadana para reducir la utilización de bolsas y envases de plástico facilitando así su reciclado, y que tome más medidas para asegurar que

se recupere una mayor cantidad de plástico en las Plantas de Tratamiento de Valdemingómez evitando su vertido directo. El Ayuntamiento de Madrid debería liderar la lucha contra el uso de plásticos contaminantes y su vertido indiscriminado poniendo en marcha instrumentos como un "Código de Buenas Prácticas" en materia de uso y reciclado de plásticos y una "Etiqueta Verde" que el Ayuntamiento de Madrid entregaría a aquellos comercios e industrias que acrediten la utilización de bolsas de plástico o de cartón biodegradables y sistemas sostenibles de recogida selectiva de envases de plástico. Asimismo, en las dependencias municipales y en los servicios de limpieza viaria sólo deberá utilizarse bolsas de plástico o de cartón biodegradables, especialmente aquellas destinadas a la recogida de excrementos caninos, debiéndose, además, habilitar en todas las actividades organizadas por Ayuntamiento de Madrid contenedores específicos para la recogida de envases y plásticos.

#### PARTE DISPOSITIVA

El Pleno aprueba:

1º.- Que el Ayuntamiento de Madrid ponga en marcha una campaña específica de sensibilización y concienciación ciudadana para reducir el uso indiscriminado de plásticos de un solo uso y fomentar prácticas que faciliten su recogida en origen y posterior tratamiento y reciclado.

2º.- Que el Ayuntamiento de Madrid elabore un "Código de Buenas Prácticas" con medidas y actuaciones encaminadas a fomentar la implantación por parte de entidades, instituciones, comercios e industrias de planes de reducción del uso de plásticos y a promover su reciclado y recuperación por parte de los ciudadanos.

3º.- Que el Ayuntamiento de Madrid ponga en marcha una "Etiqueta Verde" que se entregará a aquellas entidades, instituciones, comercios e industrias que acrediten el cumplimiento de las medidas y actuaciones incluidas en el "Código de Buenas Prácticas", que utilicen en su actividad bolsas de plástico o cartón biodegradables y que implanten sistemas de recogida selectiva en origen de envases de plástico.

4º.- Que el Ayuntamiento de Madrid ponga en marcha un Plan "Madrid libre de plásticos" para que todas las bolsas y envases de plástico que se repartan en las dependencias municipales y las que se utilicen por los servicios de limpieza viaria, incluidas las bolsas destinadas a la recogida de excrementos caninos, sean biodegradables.

5º.- Que en todas las actividades organizadas por Ayuntamiento de Madrid se habiliten contenedores específicos para la recogida de envases y plásticos.

6º.- Que el Ayuntamiento de Madrid realice las actuaciones y reformas necesarias en las Plantas de Tratamiento de Residuos de Valdemingómez, y agilice las que están actualmente en proyecto, para aumentar de forma sustancial los índices de recogida y reciclado de los plásticos que actualmente depositan los ciudadanos en los contenedores de envases y restos de la capital".

- Punto 19. Aprobar la proposición n.º 2019/8000276, presentada por el concejal don Ramón Silva Buenadicha, del Grupo Municipal Socialista de Madrid, con el visto bueno de su Portavoz, interesando que el Pleno del Ayuntamiento acuerde *"solicitar de la Alcaldesa el cese del Delegado del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias"*.

Siendo el acuerdo adoptado del siguiente tenor literal:

#### “EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En el trascurso de estos casi cuatro años de Javier Barbero como responsable del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias han pasado por los puestos directivos dos Coordinadores Generales; cuatro Directores Generales de Emergencias y Protección Civil; tres Jefes del Cuerpo de Bomberos; tres Directores de la Policía Municipal y dos Subdirectores de Samur PC.

Enfrentamiento y malestar generalizado en los tres servicios, tanto en los cuadros de mando como en el operativo, así como en la totalidad de las centrales sindicales es su legado.

Respecto a Policía Municipal es bien conocido el enconamiento y duro conflicto que ha existido entre este colectivo y el Delegado del Área, especial importancia tuvo la reacción ante el fallecimiento de un ciudadano senegalés en Lavapiés que motivó la reprobación del Delegado por el Pleno.

En el Cuerpo de Bomberos el acuerdo alcanzado no fue gracias a un Delegado que no participó en ninguna mesa de negociación, sino a la intervención de la Gerencia de la Ciudad y su interés en sacarlo adelante. Eso sí, su puesta en marcha se retrasó siete meses, con el consiguiente malestar de la plantilla e incumpliendo lo firmado con las tres centrales sindicales representativas en Bomberos, un hecho sin precedente alguno, dejando fuera a la Escala Técnica.

En cuanto al cese del Jefe del Cuerpo de Bomberos, el Concejal Delegado argumenta *"...ir profundizando en modelos de protección y seguridad..."*, (en tan solo tres meses). Ha colocado como Director General de Emergencias y Protección Civil a un jubilado, que no tiene ninguna experiencia en la dirección, totalmente desactualizado, y que ha provocado la dimisión en bloque del órgano directivo en bomberos, y la reprobación pública tanto de la Subdirección de Samur PC, como de sus órganos directivos. Llama la atención que tanto el nuevo director de Emergencias y Protección Civil, como el nuevo Jefe del Cuerpo, se les abrió expediente sancionador por parte de Eugenio Amores, así como se solicitó sus ceses como Inspector y Subinspector de Formación.

En Samur Protección Civil no se ha realizado el proyecto de la nueva base 0 norte, espejo de la actual base central, a pesar de las reiteradas solicitudes por ser necesaria desde el punto de vista operativo, estratégico y logístico. Tampoco se ha sustituido la base de Vallehermoso cerrada hace un año ni se ha avanzado nada en la carrera profesional que el Delegado había asumido como compromiso.

En Madrid Salud y Consumo también han padecido la mala gestión de este Delegado.

#### PARTE DISPOSITIVA

El Pleno del Ayuntamiento de Madrid acuerda solicitar de la Alcaldesa el cese del Delegado del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias Javier Barbero Gutiérrez”.

- Punto 20. Rechazar la proposición n.º 2019/8000278, presentada por el concejal don Bosco Labrado Prieto, Portavoz Adjunto del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, con el visto bueno de su Portavoz (en la redacción dada por los escritos de subsanación n.ºs 2019/8000285 y 2019/8000290), interesando que el Pleno del Ayuntamiento repruebe al Delegado del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible *“porque todas y cada una de las acciones de gobierno puestas en marcha ya sea en materia de planeamiento urbanístico, en materia de protección del patrimonio histórico, en materia de gestión del patrimonio público o en el área de control y disciplina urbanística han sido anuladas por la Justicia”*, y que se adopten las demás medidas que, en relación con este asunto, contiene la iniciativa.
- Punto 21. Aprobar la proposición n.º 2019/8000279, presentada por la concejala doña Érika Rodríguez Pinzón, del Grupo Municipal Socialista de Madrid, con el visto bueno de su Portavoz, interesando que el Ayuntamiento se sume a la huelga convocada por el movimiento feminista y a los paros convocados por los sindicatos mayoritarios (UGT y CCOO) el día 8 de marzo, y que se aprueben las demás medidas que, en relación con este asunto, contiene la iniciativa.

Siendo el acuerdo adoptado del siguiente tenor literal:

#### “EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

#### 8 DE MARZO. EL TIEMPO DE LAS MUJERES, AVANCE SIN RETROCESO.

En el Día Internacional de las Mujeres, 8 de Marzo, el Grupo Municipal Socialista del Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su firme apuesta por la defensa de los derechos, la libertad y la seguridad de las mujeres. Sabemos que las políticas públicas de igualdad son el instrumento para mejorar, no solo las vidas de las mujeres sino de toda la ciudadanía. Porque cuando avanzan las mujeres, avanza la sociedad y la democracia.

El 8 de marzo de 2018 supuso un hito histórico en nuestro país. Las mujeres, acompañadas de muchos hombres, alzaron su voz contra el machismo imperante. Demostraron su fuerza, sin posibilidad de vuelta atrás.

Desde el pasado junio contamos con un Gobierno en España que, recogiendo ese espíritu del 8M, sitúa la igualdad como un asunto principal en la agenda política, afianzando los avances logrados, frente a aquellos posicionamientos políticos que pretenden eliminarlos.

Es en el mundo laboral donde se produce una de las mayores desigualdades que viven las mujeres. Sin independencia económica no hay libertad posible. Para luchar contra la brecha salarial, la precariedad y la discriminación en el acceso al empleo y la promoción profesional, el Gobierno ha impulsado una Ley de Igualdad Laboral que deberá contribuir a erradicarlas.

En la desigualdad entre sexos está la raíz de la violencia de género que en nuestro país ha acabado con la vida de 984 mujeres desde 2003. Para acabar con ella son necesarios instrumentos específicos, como la Ley Integral Contra la Violencia de Género, que fue pionera en Europa. Intentar confundirla con la violencia doméstica es devolverla al espacio privado, en lugar de considerarse un asunto de toda la sociedad. Para el Gobierno la violencia de género es el principal problema de nuestro país. Por ello, la puesta en marcha del Pacto Contra la Violencia de Género ha sido una prioridad, que se plasmó en el Real Decreto Ley de Medidas Urgentes, aprobado el pasado 3 de agosto, que incluye importantes mejoras respecto a la situación de las víctimas y sus hijos e hijas.

Las mujeres sufren otras violencias por el hecho de ser mujeres, como la sexual, cuya tipificación en la normativa española debe ser revisada con el objetivo de establecer sin ambages que "Si una mujer no dice expresamente sí, todo lo demás es no". Además, se ha impulsado y se debe seguir trabajando en la ley para la formación en perspectiva de género de los operadores jurídicos.

Las mujeres tienen que elegir su maternidad libremente, por eso no permitiremos que se ponga en riesgo el derecho a la salud sexual y a la interrupción voluntaria del embarazo. Y valoramos positivamente que el Gobierno haya devuelto a todas las mujeres el acceso a la reproducción asistida independientemente de su orientación sexual o estado civil.

Avanzar hacia la igualdad es una responsabilidad que nos interpela individualmente y como sociedad. Y que también obliga a todas las Administraciones, desde la estatal hasta la local. Una de las primeras medidas adoptadas por el Gobierno fue precisamente devolver las competencias en materia de igualdad a los Ayuntamientos, los más cercanos a la ciudadanía. Y duplicar su partida presupuestaria vinculada al Pacto de Estado Contra la Violencia de Género.

El Grupo Municipal Socialista apoya la iniciativa propuesta por el movimiento feminista y los dos sindicatos mayoritarios (UGT y CCOO) de paros laborales que van desde las 02.00 hrs. hasta las 24.00 hrs para el DÍA 8 DE MARZO. E insta a los demás Grupos Municipales, a los y las trabajadoras a sumarse a esta medida de concienciación y reivindicación ante la situación de desigualdad que viven las mujeres en este país.

Porque a pesar de las conquistas, aún persisten discriminaciones que impiden a las mujeres participar en igualdad de condiciones en todos los ámbitos de la sociedad.

#### PARTE DISPOSITIVA

El Pleno aprueba:

1.- El Ayuntamiento de Madrid se suma a la huelga convocada por el movimiento feminista y los paros convocados por los sindicatos mayoritarios (UGT y CCOO) EN EL DÍA DEL 8 DE MARZO. Así como, nos sumamos a los distintos actos, manifestaciones y movilizaciones que se celebren, con el fin de reiterar nuestro compromiso activo con la eliminación de la discriminación laboral, económica y social de las mujeres. Como una medida de concienciación y reivindicación sobre la necesidad de que las mujeres participen en igualdad en todos los espacios de la sociedad.

2.- El Pleno del Ayuntamiento de Madrid solicita a los Grupos Parlamentarios representados en el Congreso de los Diputados la aprobación de una Ley de Igualdad Laboral, así como dar traslado de este acuerdo a los Grupos Parlamentarios en el Congreso de los Diputados.

3.- Todos los Grupos Municipales nos comprometemos a trabajar por el avance de la sociedad hacia la igualdad de género, rechazando cualquier retroceso en derechos y libertades para las mujeres”.

- Punto 22. Aprobar los puntos 2 y 3 de la proposición n.º 2019/8000282, presentada por la concejala doña Sofía Miranda Esteban, del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, con el visto bueno de su Portavoz, interesando que el Pleno del Ayuntamiento requiera a la Alcaldesa de Madrid, en su condición de Presidenta de la Empresa Municipal Madrid Destino y por los motivos indicados por la Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción, el cese inmediato del Consejero Delegado de la Empresa Madrid Destino, y a la Junta de Accionistas de la Empresa Municipal Madrid Destino la anulación total del concurso de adjudicación de la plaza de programador de Cineteca, y que vuelva a ser convocado respetando los criterios de libre concurrencia, capacidad y mérito, y bajo las actuales directrices para la contratación en la empresa, en particular las relativas a impedir la contratación laboral de personas que hayan prestado servicios mercantiles a la misma, bajo el llamado "contrato artístico" o por otra fórmula, y rechazar el punto 1 de la iniciativa.

Siendo el acuerdo adoptado del siguiente tenor literal:

#### “EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Con fecha 13 de diciembre de 2018, la Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción del Ayuntamiento de Madrid envió una carta a la

Secretaria de la Junta de Gobierno relativa al Expediente 11/2018 que se ha instruido en dicha oficina, y en la que hace referencia a la posible existencia de un conflicto de intereses en el concurso de adjudicación de la plaza de programador en Cineteca (Empresa Municipal Madrid Destino), que debía haberse resuelto con la abstención del Consejero Delegado de la empresa en cualquier asunto relacionado con el mismo.

Así lo indica el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, aplicable también a las sociedades mercantiles dependientes del consistorio. Igualmente, la mencionada carta hace referencia a que la competencia para adoptar las medidas oportunas en este caso recae en la Junta de Gobierno, en su calidad de Junta General de Accionistas de la sociedad y por lo tanto, como órgano soberano de Madrid Destino.

Adicionalmente, en la Comisión del Área de Gobierno de Cultura y Deportes se ha informado de que el plazo para decidir y adoptar las medidas que correspondan es de 15 días, plazo que se ha superado ya sobradamente habida cuenta que han transcurrido dos meses y medio desde la remisión de la carta por parte de la Oficina Antifraude.

#### PARTE DISPOSITIVA

El Pleno del Ayuntamiento de Madrid:

1.- Requiere a la Alcaldesa de Madrid, en su condición de Presidenta de la Empresa Municipal Madrid Destino y por los motivos indicados por la Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción, el cese inmediato del Consejero Delegado de la Empresa Madrid Destino.

2.- Requiere a la Junta General de Accionistas de la Empresa Municipal Madrid Destino la anulación total del concurso de adjudicación de la plaza de programador de Cineteca, y que vuelva a ser convocado respetando los criterios de libre concurrencia, capacidad y mérito, y bajo las actuales directrices para la contratación en la empresa, en particular las relativas a impedir la contratación laboral de personas que hayan prestado servicios mercantiles a la misma, bajo el llamado "contrato artístico" o por otra fórmula".

- Punto 23. Aprobar la proposición n.º 2019/8000283, presentada conjuntamente por las concejales doña Rita Maestre Fernández, Portavoz del Grupo Municipal Ahora Madrid, doña Purificación Causapié Lopesino, Portavoz del Grupo Municipal Socialista de Madrid y doña Begoña Villacís Sánchez, Portavoz del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, (en la redacción dada por el escrito de subsanación nº 2019/8000286), interesando que se adopten las medidas que contiene la iniciativa con motivo del Día Internacional de la Mujer.

Siendo el acuerdo adoptado del siguiente tenor literal:

#### “DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER

Un año más, el 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer, vuelve a ser una fecha para la celebración de los derechos de las mujeres que el movimiento feminista ha consolidado a lo largo de siglos.

El reconocimiento jurídico de los derechos de las mujeres se ha regulado en España a lo largo de los tres últimos siglos. El derecho a la educación secundaria fue alcanzado en 1910, y no es hasta 1970 cuando se reconoce el derecho a la educación superior. El derecho a la igualdad jurídica, al sufragio y al trabajo en igualdad de condiciones, así como el reconocimiento de las bajas de maternidad, se produce en 1931. En 1978, la Constitución consagra la igualdad de mujeres y hombres, y en 2004 se reconoce el derecho a la protección y atención a las mujeres víctimas de violencia de pareja y expareja. Todos estos avances ya forman parte de los derechos de ciudadanía de las mujeres, asumidos colectivamente.

Nuevos desafíos impulsan la movilización del feminismo durante este año, con el foco puesto en la precariedad que soportan muchas mujeres a causa de la interacción entre diferentes desigualdades causadas por el género, la condición social, el origen migrante, la edad, la diversidad funcional, la orientación sexual y la identidad de género, que reproducen una doble o triple discriminación en todos los ámbitos de la vida de las mujeres.

El movimiento feminista mantiene ese testigo histórico de lucha para que las reivindicaciones del feminismo arraiguen en la sociedad. Así, este 8 de marzo, seguimos hablando de la feminización de la pobreza, la brecha salarial o los obstáculos para el acceso de las mujeres a los puestos de responsabilidad, la pobreza de tiempo, las dificultades para la corresponsabilidad, la distribución sexista del trabajo y, en general, la discriminación de las mujeres en todos ámbitos.

Con estas tareas pendientes en la agenda, Madrid será más feminista este 8 de marzo. Celebrará los logros alcanzados por la lucha de las mujeres y muchos hombres para afianzar los derechos políticos, educativos o económicos y para garantizar una existencia más libre y plural a todas las mujeres. Madrid será de nuevo la alegría reivindicativa de las mujeres jóvenes, la visibilidad de mujeres diversas y el reconocimiento a las mujeres mayores, porque todas ellas estarán presentes en las calles de la ciudad.

Desde el Ayuntamiento queremos garantizar el derecho a la manifestación de las mujeres, así como su derecho a la huelga, garantizar que se respeten en el propio Consistorio y que la igualdad contagie todas las actividades programadas para esta jornada.

Por este motivo, el Ayuntamiento de Madrid quiere mostrar su compromiso con los derechos de las mujeres y la igualdad a través de las siguientes medidas:

- Apoyo al movimiento feminista en la programación de actividades y en la celebración de la manifestación del día 8M aportando el equipamiento necesario.
- Apoyo al libre ejercicio del derecho a huelga de las trabajadoras municipales.
- Campañas de sensibilización sobre la conquista de derechos de las mujeres.
- Actividades de sensibilización en materia de igualdad en todos los Espacios de Igualdad de la ciudad.
- Sensibilización en materia de igualdad y prevención de la violencia dirigida a población adolescente.
- Campañas de sensibilización sobre el valor del trabajo de cuidados
- Acciones para abordar la feminización de la pobreza con un enfoque interseccional y dentro de las competencias del Ayuntamiento”.

Punto 24. Aprobar la proposición n.º 2019/8000284, presentada conjuntamente por las concejales doña Rita Maestre Fernández, Portavoz del Grupo Municipal Ahora Madrid y doña Purificación Causapié Lopesino, Portavoz del Grupo Municipal Socialista de Madrid, interesando que se adopten las medidas que contiene la iniciativa en relación con los actos vandálicos registrados recientemente sobre las tumbas de Pablo Iglesias y Dolores Ibárruri -La Pasionaria- en el cementerio civil de Madrid.

Siendo el acuerdo adoptado del siguiente tenor literal:

#### “EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Durante la mañana del pasado 11 de febrero aparecieron diversos daños producidos por pintura blanca en las sepulturas de sepulturas de la dirigente del PCE, Dolores Ibárruri -La Pasionaria- y Pablo Iglesias, fundador del PSOE y del sindicato UGT en el Cementerio civil de Madrid.

Con motivo de la denuncia interpuesta por la empresa de Servicios Funerarios de Madrid (SFM) actualmente está en curso una investigación para tratar de identificar a los autores de estos actos vandálicos en ambas tumbas, que se producen por primera vez.

En los últimos tiempos hemos asistido a actos vandálicos contra placas y monumentos de nuestra ciudad relacionados con la memoria democrática, como el caso de los daños a la placa de Yolanda González en los jardines que llevan su nombre en Aluche.

Ante estos hechos, reflejo de los discursos del odio y la intolerancia en nuestra ciudad.

## PARTE DISPOSITIVA

El Pleno del Ayuntamiento de Madrid:

- Condena los actos vandálicos registrados recientemente sobre las tumbas de Pablo Iglesias y Dolores Ibárruri -La Pasionaria- en el cementerio civil de Madrid y muestra su repulsa a todos aquellos actos que son reflejo de los discursos del odio y la intolerancia en nuestra ciudad.
- Reconoce la rápida respuesta de la empresa de Servicios Funerarios de Madrid en la denuncia de los hechos y su inmediata disponibilidad para proceder a la rehabilitación y limpieza de las tumbas profanadas.
- El Ayuntamiento de Madrid se compromete a seguir trabajando por una ciudad libre de discriminación y violencia, donde prime la tolerancia y la cultura de los derechos humanos. En este sentido, se compromete a continuar apoyando la labor que está realizando la Unidad de Gestión de la Diversidad de Policía Municipal en la prevención y persecución de delitos de odio en nuestra ciudad”.

## § 3. PARTE DE INFORMACIÓN, IMPULSO Y CONTROL

### Comparecencias

- Punto 25. Se sustancia la comparecencia n.º 2019/8000261 de la Alcaldesa, a petición propia, *"con el objetivo de dar cuenta de la acción de gobierno durante los últimos 30 días"*.
- Punto 26. Se sustancia la comparecencia n.º 2019/8000262 de la Alcaldesa, interesada por el concejal don José Luis Martínez-Almeida Navasqués, Portavoz del Grupo Municipal del Partido Popular, *"al objeto de conocer su valoración política de su gestión municipal durante los últimos 30 días"*.
- Punto 27. Se sustancia la comparecencia n.º 2019/8000258 de la Delegada del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, interesada por el concejal don Sergio Brabezo Carballo, del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, con el visto bueno de su Portavoz, *"para que explique por qué Madrid vuelve a incumplir los límites de calidad del aire en 2019"*.

### Preguntas

- Punto 28. Se sustancia la pregunta n.º 2019/8000272, formulada por el concejal don José Luis Martínez-Almeida Navasqués, Portavoz del Grupo Municipal del Partido Popular, dirigida a la Alcaldesa, interesando conocer *"los motivos por los cuáles todavía no ha cesado de sus funciones a la Concejala de los Distritos de Arganzuela y Usera", "una vez que el Juzgado de Instrucción número 12 haya dictado contra la misma y hace ya varias semanas, auto de procesamiento por injurias graves a la Policía Municipal de Madrid"*.

- Punto 29. Se sustancia la pregunta n.º 2019/8000281, formulada por la concejala doña Begoña Villacís Sánchez, Portavoz del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, dirigida a la Alcaldesa, interesando conocer *"en qué se basa usted para afirmar que Madrid está hoy mejor que hace 4 años"*.
- Punto 30. Se sustancia la pregunta n.º 2019/8000259, formulada por el concejal don Miguel Ángel Redondo Rodríguez, del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, dirigida al Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, interesando conocer su valoración *"de los proyectos efectivamente realizados por MARES a la fecha presente, si cumplen con las expectativas iniciales y su impacto sobre la economía real de la ciudad de Madrid"*.
- Punto 31. Se sustancia la pregunta n.º 2019/8000264, formulada por el concejal don Íñigo Henríquez de Luna Losada, Portavoz Adjunto del Grupo Municipal del Partido Popular, interesando conocer *"cómo valora el Gobierno la aparición de un tráfico clandestino de autorizaciones y empadronamientos para permitir el acceso fraudulento a Madrid Central"*.
- Punto 32. Se sustancia la pregunta n.º 2019/8000265, formulada por el concejal don Ignacio de Benito Pérez, del Grupo Municipal Socialista de Madrid, con el visto bueno de su Portavoz, dirigida a la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, interesando conocer cómo valora *"las cifras de absentismo escolar en nuestra ciudad"*.
- Punto 33. Se sustancia la pregunta n.º 2019/8000273, formulada por el concejal don Álvaro González López, del Grupo Municipal del Partido Popular, con el visto bueno de su Portavoz, interesando conocer *"en qué fecha exacta se van a poner en funcionamiento los semáforos de la A-5"*.
- Punto 34. Se sustancia la pregunta n.º 2019/8000275, formulada por la concejala doña María del Mar Espinar Mesa-Moles, Portavoz Adjunta Segunda del Grupo Municipal Socialista de Madrid, con el visto bueno de su Portavoz, interesando conocer *"qué soluciones está valorando el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, para recuperar lo antes posible el servicio prestado por los monitores del programa 'Madrid, un libro abierto'"*.

### **Información del equipo de gobierno**

- Punto 35. Se da cuenta del Acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en sesión de 24 de enero de 2019, por el que se adoptan determinadas medidas de eficiencia en el gasto para el ejercicio 2019.
- Punto 36. Se da cuenta del Acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en sesión de 24 de enero de 2019, por el que se inadmite a trámite el Plan Especial para el edificio sito en la calle de Santa Isabel número 18, promovido por particular. Distrito de Centro.
- Punto 37. Se da cuenta de la suplencia de la Alcaldesa durante los días 8 y 9 de febrero de 2019.

- Punto 38. Se da cuenta del Acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en sesión de 7 de febrero de 2019, por el que se modifica el acuerdo de 29 de octubre de 2015 de organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.
- Punto 39. Se da cuenta del Acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en sesión de 7 de febrero de 2019, por el que se modifica el acuerdo de 29 de octubre de 2015 de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía y Hacienda.
- Punto 40. Se da cuenta de la memoria de actividad desarrollada por el Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid en el año 2018, elevada por el Presidente del Tribunal en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10.3 de su Reglamento Orgánico, y remitida por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, adoptado en su reunión de 14 de febrero de 2019.
- Punto 41. Se da cuenta del Acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en sesión de 7 de febrero de 2019, por el que se inadmite a trámite el Plan Especial de Control Urbanístico Ambiental de Usos para la modificación del tipo de uso residencial a terciario oficinas en la planta tercera del edificio residencial situado en la calle de Alcalá número 151 promovido por Sabapiel, S. L. Distrito de Salamanca.

Se levanta la sesión por la Presidenta del Pleno a las dieciocho horas y catorce minutos.

El acta de la presente sesión ha sido aprobada por el Pleno en su sesión de 27 de marzo de 2019.

Madrid, a 27 de marzo de 2019.- El Secretario General del Pleno, Federico Andrés López de la Riva Carrasco.

## Apéndice I

(En relación con el punto 3 del orden del día de la sesión ordinaria del Pleno de 26 de febrero de 2019, propuesta de la Junta de Gobierno para aprobar el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Residencia Internado de San Ildefonso).

## **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA RESIDENCIA INTERNADO DE SAN ILDEFONSO**

### **PREÁMBULO**

La Residencia Internado San Ildefonso es una institución que cuenta con una larga tradición en el cuidado y la educación de las niñas y los niños de la ciudad de Madrid. Su origen se remonta al siglo XV cuando, por orden del Rey, se asignan unas rentas para procurar el cuidado y la educación de los niños huérfanos de la Villa de Madrid.

Desde el año 1771 la Residencia está vinculada a la Lotería Nacional. Las niñas y niños prestan un servicio a la comunidad, al ser la mano inocente que extrae los números premiados y los premios correspondientes, y esta entidad colabora con la institución en la formación y desarrollo personal de estas niñas y niños, mediante una aportación económica. Esta vinculación le da una especial repercusión popular y social tanto en Madrid como en todo el país.

En la década de los 80 del siglo pasado se produce la segregación administrativa entre el Colegio y el Internado de San Ildefonso, pasando a denominarse el primero Colegio Público San Ildefonso, dependiente actualmente de la Comunidad de Madrid, y el segundo Residencia Internado San Ildefonso, dependiente del Ayuntamiento de Madrid.

El 30 de noviembre de 1990 se aprueba por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el Estatuto de los Centros Educativos del Ayuntamiento de Madrid, entre los que se encuentra la Residencia Internado San Ildefonso.

Con fecha 8 de mayo de 1991 y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6 del referido Estatuto se aprueba por el Concejal Delegado del Área de Cultura, Educación, Juventud y Deportes del Ayuntamiento de Madrid, el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Internado San Ildefonso.

Tras la segregación del Colegio Público y la Residencia Internado, y con posterioridad a la aprobación del Estatuto de Centros Educativos y Reglamento de Régimen Interior de la Residencia, se han producido importantes cambios legislativos tanto en la legislación nacional como en la autonómica en el ámbito de la atención a la infancia en desventaja social, que han incidido especialmente en una ampliación de los principios rectores de la actuación administrativa en estas situaciones, lo que unido a los cambios sociales producidos desde la aprobación del vigente Reglamento de Régimen Interior, aconseja la actualización del mismo, con la nueva denominación de Reglamento de Organización y Funcionamiento.

En la definición de este marco normativo, resulta fundamental partir de la obligación de los poderes públicos, establecida en el artículo 39 de la Constitución, de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia, en especial de los menores de edad, de conformidad con los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.

La preocupación por dotar a los menores de un adecuado marco jurídico trasciende también de diversos tratados internacionales, como la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, que marca el inicio de una nueva filosofía basada en un mayor reconocimiento del papel del menor en la sociedad y en la exigencia de un mayor protagonismo para el mismo. Esta necesidad también ha sido compartida por otras instancias internacionales, como se manifiesta en la aprobación en 1992 por el Parlamento Europeo de la Carta Europea de los Derechos del Niño.

La Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, establece un marco normativo general de garantías para el ejercicio de los derechos que al niño y al adolescente les corresponden legalmente.

Por su parte, la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor regula los principios generales de actuación frente a situaciones de desprotección social de los menores y establece la obligación de los servicios sociales de intervenir para su corrección.

Por primera vez en nuestro ordenamiento jurídico se distingue en las situaciones de desprotección social entre las situaciones de riesgo y las de desamparo, que deben dar lugar a grados distintos de intervención. Mientras en las situaciones de riesgo, caracterizadas por la existencia de un perjuicio para el menor que no alcanza la gravedad suficiente para justificar su separación del núcleo familiar, la citada intervención se limita a intentar eliminar, dentro de la institución familiar, los factores de riesgo, en las situaciones de desamparo, donde la gravedad de los hechos aconseja la extracción del menor de la familia, aquella se concreta en la asunción por la entidad pública de la tutela del menor y de la consiguiente suspensión de la patria potestad o tutela ordinaria.

En ambos textos normativos se establecen los principios de actuación de las administraciones haciendo especial hincapié en el concepto del interés superior de la o el menor, en el carácter eminentemente educativo de las medidas que se adopten, en priorizar la integración y normalización de la vida de la niña o el niño en su medio social y en procurar la recuperación de la convivencia familiar en el menor tiempo posible en los supuestos en que haya tenido que ser separado.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establece, a lo largo de su articulado, las competencias de los municipios en cuanto a la atención social especializada y faculta y obliga a los mismos a regular y supervisar las actuaciones que correspondan, entre ellas la atención residencial que comporta alojamiento continuado o temporal sustitutivo del hogar.

El Ayuntamiento de Madrid dispone de un conjunto de dispositivos y programas tendentes a evitar la separación de las niñas, niños y adolescentes de su familia en los supuestos de situación de riesgo social.

No obstante, la atención de las necesidades de algunas o algunos menores como eje de sus derechos y de su protección, puede hacer aconsejable la separación temporal de su familia en momentos determinados y para ello el Ayuntamiento de Madrid cuenta con la Residencia Internado San Ildefonso, que es una institución singular para la atención a niñas, niños y adolescentes cuyas familias por circunstancias económicas, laborales o socio-familiares requieran de ayuda en la crianza de sus hijas o hijos. La Residencia tiene, por tanto, la consideración de un medio de apoyo, no de sustitución de la familia, que mantiene toda su responsabilidad sobre la niña, niño o adolescente.

La Residencia Internado San Ildefonso desarrolla sus funciones creando y planificando un contexto de convivencia normalizado que asegure las condiciones óptimas para el desarrollo integral de la niña, niño o adolescente, otorgando una especial importancia al aspecto educativo como eje central de este proceso.

Por todo lo anterior, resulta necesario definir el marco regulador de la Residencia Internado San Ildefonso mediante el presente Reglamento que establece las líneas maestras de su organización y funcionamiento y que puede considerarse fruto, por un lado de las orientaciones de la legislación internacional, estatal y autonómica sobre protección social y educativa a la infancia y por otro, de la experiencia institucional y de los logros adquiridos en los años de funcionamiento.

El presente Reglamento establece en su Capítulo I las disposiciones generales, el objeto, ámbito de aplicación y población a la que va dirigida la Residencia Internado San Ildefonso. El Capítulo II hace referencia a los principios y áreas de actuación de la Residencia. El Capítulo III se dedica a la estructura organizativa de la Residencia, el Capítulo IV se dedica a los derechos y deberes de las y los residentes y por último el Capítulo V versa sobre la convivencia y régimen sancionador. El Reglamento finaliza con las pertinentes disposiciones adicionales, finales y derogatoria.

## CAPÍTULO I

### Disposiciones Generales

#### *Artículo 1. Objeto.*

El presente Reglamento de Organización y Funcionamiento tiene por objeto definir la Residencia San Ildefonso, establecer sus principios de actuación y funciones, regular la organización y funcionamiento de sus órganos, establecer los derechos y deberes de los residentes y dotar al centro de una normativa de convivencia.

#### *Artículo 2. Naturaleza y finalidad de la Residencia San Ildefonso.*

1. La Residencia Internado San Ildefonso, dependiente de la Dirección General competente en materia de educación del Ayuntamiento de Madrid, es una institución

destinada a acoger, educar y atender a niñas, niños y adolescentes cuyas familias, por razones económicas, laborales o sociofamiliares, no pueden atenderles temporalmente.

2. La Residencia se integra en el conjunto de recursos socioeducativos de los que dispone el Ayuntamiento de Madrid para la educación y la atención a la infancia en dificultad o riesgo social, constituyendo un recurso procedente cuando los apoyos o actuaciones para mantener a la niña, niño o adolescente en su medio familiar son insuficientes, y siempre que la problemática familiar sea temporal y de una gravedad que no exija la adopción de alguna de las medidas de protección establecidas en las leyes. Por tanto, se trata de un recurso que precisa que la familia mantenga sus potencialidades para hacerse cargo de la niña, niño o adolescente en los periodos no lectivos.

*Artículo 3. Población a la que va dirigida, condiciones y procedimiento de acceso a la Residencia.*

1. La Residencia acogerá a niñas, niños y adolescentes de entre 6 y 14 años, cuya escolarización deba realizarse entre 1º de Educación Primaria y 2º de Educación Secundaria Obligatoria, ambos inclusive, preferentemente residentes en el municipio de Madrid, procedentes de familias capaces de asumir compromisos con la Residencia y cuya problemática sea de carácter temporal.

2. No obstante, excepcionalmente, cuando las circunstancias socio-familiares de la niña, niño o adolescente lo aconsejen, se podrá autorizar la permanencia por razones de escolaridad de mayores de 14 años hasta la finalización del 2º curso de la Educación Secundaria Obligatoria.

3. Las niñas, niños y adolescentes podrán incorporarse a la Residencia por solicitud e iniciativa de sus familias, siempre que los Servicios Sociales consideren dicha incorporación como una medida adecuada para el tratamiento de la situación familiar o bien a propuesta de los Servicios Sociales municipales del distrito de residencia. La permanencia en la Residencia tendrá la consideración de recurso de apoyo a la familia en el marco de un programa de intervención familiar.

4. Para cada curso escolar, y con carácter previo a la apertura del proceso ordinario de admisión en centros docentes sostenidos con fondos públicos, se establecerá un plazo para la presentación de solicitudes de incorporación a la Residencia. Dichas solicitudes estarán a disposición de los interesados e interesadas en la secretaría de la Residencia y en la página web del Ayuntamiento de Madrid.

5. Será requisito indispensable para solicitar plaza aportar informe de los Servicios Sociales municipales, que valore las circunstancias por las que la incorporación a la Residencia supone una respuesta adecuada a las necesidades de la niña, niño o adolescente y su familia.

6. Respecto a las y los solicitantes que cumplan los requisitos, se realizará entrevista familiar por personal técnico de la Residencia al objeto de informar y a su vez valorar la adecuación del recurso a la necesidad planteada.

7. La valoración de los casos de nuevo ingreso se realizará en la Comisión de Supervisión prevista en el presente Reglamento.

8. Las propuestas de incorporación a la Residencia se elevarán a esta Comisión, que decidirá motivadamente sobre la admisión, teniendo en cuenta la adecuación del recurso a la necesidad, las vacantes existentes y su distribución por sexo y edad, así como las circunstancias concurrentes en la niña, niño o adolescente.

9. En el momento de la incorporación de la niña, niño o adolescente a la Residencia, se establecerá un acuerdo escrito entre la familia y la Institución, en el que se especifique el motivo de dicha incorporación, la duración prevista de la estancia en el centro y el compromiso de la familia para considerar las orientaciones que reciba con vistas a la solución de las especiales circunstancias personales y familiares detectadas, así como las relacionadas con la educación y el bienestar de la niña, niño o adolescente. La o el menor deberá conocer el contenido de dicho acuerdo. La no formalización del mismo por parte de la familia en los plazos establecidos, se entenderá como renuncia a la plaza adjudicada, que pasará a considerarse vacante.

10. Finalizada la etapa de estancia en la Residencia si, por circunstancias familiares sobrevenidas la niña, niño o adolescente no pudiera incorporarse a su familia, se procederá a comunicar su situación a los Servicios Sociales Municipales para que se adopten las oportunas medidas de protección y se faciliten los recursos adecuados para su atención.

## CAPÍTULO II

### Principios y Áreas de actuación

#### Artículo 4. *Principios de Actuación.*

1. La organización y el funcionamiento de la Residencia garantizarán el respeto a los derechos fundamentales recogidos en la Constitución Española, en la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas, en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, y en el resto de la legislación estatal aplicable, así como los mencionados en la Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia en la Comunidad de Madrid.

2. Además se ajustará a los siguientes principios educativos:

- a) Individualización de la atención educativa, garantizando la cobertura de las necesidades de la niña, niño o adolescente, en función de sus características y momento evolutivo.
- b) Respeto por los derechos individuales y colectivos reconocidos a las niñas, niños y adolescentes en el ordenamiento jurídico vigente, garantizándoles la información de los mismos en un lenguaje adaptado a su nivel de capacidad y entendimiento.
- c) Participación de la niña, niño o adolescente en las decisiones que les afectan y en la vida del centro en función de su edad y desarrollo.
- d) Promoción de la utilización de los equipamientos y servicios escolares, culturales, asociativos y otros del entorno de la Residencia, manteniéndose en todo momento una apertura a la comunidad.
- e) Organización de todos los recursos del centro con el fin de crear contextos que proporcionen protección, confianza, seguridad, estabilidad y coherencia.
- f) Disposición de la vida cotidiana del centro de modo que proporcione experiencias de vida normalizadas.
- g) Integración de la perspectiva de género, promoviendo la igualdad real y efectiva de mujeres y hombres y la eliminación de desigualdades por razón de sexo.
- h) Preservación de la identidad, cultura, religión, convicciones, orientación e identidad sexual o idioma de la niña, niño o adolescente, así como su no discriminación por éstas o cualesquiera otras condiciones, incluida la diversidad funcional, garantizando el desarrollo armónico de su personalidad.
- i) Consideración de la importancia de la familia para el desarrollo de la niña, niño o adolescente, favoreciendo los vínculos familiares y promoviendo el apoyo necesario así como su implicación en el proceso educativo.
- j) Atención socio-educativa, multiprofesional y coordinada por parte del Equipo Técnico de la Residencia.
- k) Coordinación con organismos e instituciones implicadas en la vida de las niñas, niños y adolescentes con el objeto de impulsar criterios comunes y actuaciones integrales.
- l) Promoción de la reincorporación familiar de las niñas, niños y adolescentes lo antes posible, salvo que su interés superior aconseje la permanencia en la Residencia.

#### *Artículo 5. Funciones generales de la Residencia.*

1. La Residencia asume temporalmente la atención socioeducativa de niñas, niños y adolescentes, creando y planificando un marco adecuado que asegure las condiciones óptimas para su desarrollo y socialización. Para ello es imprescindible el desarrollo de tres funciones generales:

- a) La educación de las niñas, niños y adolescentes.
- b) Su integración sociofamiliar.
- c) El cuidado y promoción de su salud y bienestar.

2. El diseño, la organización y el funcionamiento de la Residencia se realizará teniendo en cuenta estas funciones generales, que se corresponden con tres áreas de atención a las niñas, niños y adolescentes.

#### *Artículo 6. Área Educativa.*

1. Comprende todas aquellas actuaciones encaminadas a favorecer el pleno desarrollo de la identidad personal de las niñas, niños y adolescentes y de su sociabilidad, considerando la promoción de la autonomía y la responsabilidad como la base del crecimiento personal y la mejor manera de proteger a la infancia y adolescencia.

2. Esta área incluye actuaciones que se refieren tanto a las niñas, niños y adolescentes individualmente como al grupo. En concreto:

- a) Programar y desarrollar la vida cotidiana de la Residencia de modo que proporcione a las niñas, niños y adolescentes experiencias educativas necesarias para su desarrollo integral en cada una de las etapas evolutivas.
- b) Diseñar, realizar y evaluar periódicamente dentro del proyecto individual, las actuaciones encaminadas a facilitar a cada niña, niño o adolescente la adquisición de hábitos, el desarrollo de actitudes, la construcción del pensamiento y la adopción de valores.
- c) Conferir a los cuidados y a la atención de las necesidades básicas de las niñas, niños y adolescentes un profundo sentido educativo y afectivo.
- d) Apoyar la incorporación y el aprendizaje de las niñas, niños y adolescentes en los recursos escolares normalizados, y coordinarse con los centros y tutores escolares correspondientes. En el caso de niñas, niños o adolescentes extranjeros o pertenecientes a minorías culturales, se pondrá especial atención a las dificultades de idioma, cultura y usos sociales.
- e) Favorecer su integración en los recursos socioculturales normalizados y promover su participación en ellos.
- f) Detectar las especiales necesidades de atención pedagógica o psicológica y garantizar una respuesta adecuada a las mismas en el marco de la propia Residencia y en otros recursos externos.

#### *Artículo 7. Área Sociofamiliar.*

Comprende todas aquellas actuaciones encaminadas a facilitar las relaciones de la niña, niño o adolescente, con su familia, entendiendo ésta como núcleo de socialización, todo ello colaborando estrechamente con los diferentes recursos que puedan estar implicados en el seguimiento, valoración e intervención sociofamiliar. Se concreta en las siguientes actuaciones:

- a) Ayudar a la niña, niño o adolescente, según su edad, a comprender la situación sociofamiliar que ha motivado su ingreso en la Residencia y conocer sus posibles alternativas personales de futuro.

- b) Conocer la situación de la familia a través de la realización de entrevistas y el estudio de documentos e informes de otros servicios y tener actualizado permanentemente este conocimiento.
- c) Fomentar la participación e implicación de la familia en la atención y cuidado de la niña, niño y adolescente, así como analizar las condiciones de su permanencia en su domicilio en periodos no lectivos.
- d) Fomentar el establecimiento de relaciones de la niña, niño o adolescente con personas y entidades de su zona de procedencia que favorezcan su proceso socializador durante los periodos no lectivos en que permanece en su domicilio, y para cuando se reincorpore de manera definitiva al mismo.
- e) Diseñar, realizar y evaluar periódicamente y de forma coordinada las actuaciones necesarias para conseguir que la reincorporación familiar sea lo más pronto posible, de forma conjunta con los Servicios Sociales.
- f) Estudiar, valorar, y en su caso proponer en colaboración con los Servicios Sociales, la adopción de medidas de protección y alternativas de atención más adecuadas para cada niña, niño o adolescente.

#### *Artículo 8. Área de Salud.*

Comprende todas las actuaciones relacionadas con la promoción y protección de la salud física y psíquica de las niñas, niños y adolescentes de la Residencia, de modo que se favorezca su proceso de desarrollo y crecimiento. Se concretará en actuaciones encaminadas a:

- a) Ofrecer a las niñas, niños y adolescentes unas condiciones saludables para su desarrollo en lo que se refiere a la alimentación, higiene, actividad, horarios y ritmos, espacios y medio ambiente.
- b) Incorporar el aprendizaje de actitudes y hábitos saludables como elemento fundamental de prevención y educación para la salud, tanto en los proyectos individuales como en el trabajo en grupo.
- c) Detectar precozmente y proporcionar tratamiento de los problemas de salud, implicando directamente a la familia en su resolución a través del sistema sanitario.

### CAPÍTULO III

#### Estructura organizativa

#### *Artículo 9. Personal de la Residencia.*

1. La Residencia contará en todo momento con la dotación de personal adecuada para el ejercicio de las funciones descritas, en cuanto al número de profesionales y en cuanto a su formación respectiva.
2. A tales efectos, la Residencia contará con el Equipo Técnico y el Personal de Administración y Servicios.

#### Artículo 10. *Equipo Técnico.*

1. El Equipo Técnico, de carácter interprofesional, quedará integrado como mínimo por:

- a) Las educadoras y educadores, profesionales encargados de la atención integral de las niñas, niños y adolescentes en el ámbito de la vida cotidiana, que desarrollarán la acción socio-educativa de conformidad con lo que dispone el presente Reglamento y el Proyecto de Centro.
- b) La psicóloga o psicólogo, al que corresponderá la elaboración de planes y estrategias de intervención con las y los residentes y sus familias desde el ámbito de la psicología, para el adecuado cumplimiento de las funciones de la Residencia.
- c) La trabajadora o trabajador social, cuyas funciones estarán vinculadas con la atención social y familiar de las y los residentes y el desarrollo de tareas de coordinación con los diferentes recursos de la red pública de atención social y familiar.

2. Asimismo, podrán colaborar con el Equipo Técnico otros profesionales de la educación, la salud y el bienestar social. Estos profesionales podrán formar parte de la propia plantilla del Centro, pertenecer a equipos de apoyo o a las redes públicas de atención.

#### Artículo 11. *Personal de Administración y Servicios.*

El personal de Administración y Servicios quedará integrado por todas y todos aquellos trabajadores que desempeñen tareas relacionadas con la infraestructura del Centro, pudiendo incluir personal de las siguientes áreas: administración, almacén, cocina, limpieza, lavandería y ropero, mantenimiento y seguridad. Dicho personal puede formar parte de la propia plantilla del Centro o pertenecer a empresas contratadas.

#### Artículo 12. *Órganos del Centro.*

Los órganos del Centro serán los siguientes:

1. Órganos de dirección:

- a) Directora o director.
- b) Subdirectora o subdirector.

2. Órganos de gobierno, técnicos y de participación:

- a) Consejo de Centro.
- b) Consejo Educativo.
- c) Comisión de Orientación y Seguimiento.
- d) Comisión de Participación de Residentes.

### 3. Órgano de supervisión.

- a) Comisión de Supervisión.

#### Artículo 13. *La Directora o Director.*

La Directora o Director se nombrará entre funcionarias o funcionarios del grupo A1 o A2 que reúnan los requisitos previstos en la Relación de Puestos de Trabajo del Ayuntamiento de Madrid.

Son sus funciones:

- a) Ostentar la representación de la Residencia.
- b) Ejecutar en el ámbito de su competencia los acuerdos de los órganos colegiados.
- c) Gestionar los medios materiales y económicos de la Residencia.
- d) Mantener las relaciones con la Dirección General competente en materia de educación y proporcionar la información que le sea requerida por la misma.
- e) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones vigentes.
- f) Supervisar, coordinar y dirigir el funcionamiento de la Residencia según las directrices de la Dirección General competente en materia de educación.
- g) Responsabilizarse de la elaboración y desarrollo del Proyecto de Centro, Planes Anuales y Memorias de Evaluación, así como de la coordinación del equipo técnico.
- h) Promover las relaciones con el exterior y la coordinación con otras instituciones, muy especialmente con el órgano responsable de la Lotería Nacional.
- i) Ejercer la dirección laboral del personal adscrito al Centro, ajustándose a la normativa, acuerdos y convenios vigentes y a las directrices de la Dirección General competente en materia de educación.
- j) Convocar y presidir los órganos colegiados del centro, a excepción de la Comisión de Participación de Residentes y de la Comisión de Supervisión, y cuantas reuniones juzgue oportunas.
- k) Impulsar la realización de proyectos, experiencias e innovaciones que redunden en la mejora de la calidad de la atención que se presta.
- l) Preparar los expedientes para la Comisión de Supervisión en los casos de solicitudes de ingreso en la Residencia.
- m) Elevar a la Comisión de Supervisión las propuestas de la Comisión de Orientación y Seguimiento referidas a casos particulares que requieran tratamiento especial.
- n) Visar las certificaciones y documentos oficiales de la Residencia.
- o) Ejercer todas aquellas funciones que no estén atribuidas a otro órgano.

#### Artículo 14. *La Subdirectora o Subdirector.*

Depende directamente de la Dirección, con quien colabora en el ejercicio de sus cometidos, siendo nombrado entre funcionarias o funcionarios del grupo A2 que reúnan los requisitos previstos en la Relación de Puestos de Trabajo del Ayuntamiento de Madrid.

Son sus funciones:

- a) Sustituir a la Directora o Director en caso de vacante, ausencia o enfermedad, y ejercer aquellas funciones que le encomiende en el ámbito de sus competencias.
- b) La organización y gestión del personal adscrito a la Residencia bajo las directrices de la Directora o Director.
- c) Colaborar en todas las actividades y proyectos que la Directora o Director le encomiende.

Artículo 15. *El Consejo de Centro.*

1. Es el órgano colegiado de gobierno de la Residencia. Se reúne en sesión ordinaria al inicio y final del curso escolar y en sesión extraordinaria si lo solicita la mitad más uno de sus miembros. Está compuesto por la Directora o Director que será su presidenta o presidente, la Subdirectora o Subdirector, tres representantes de las educadoras y educadores, el psicólogo o psicóloga, la trabajadora o trabajador social, dos representantes del Personal de Administración y Servicios, y dos representantes de las y los residentes de 12 o más años.

2. Al Consejo de Centro le corresponderá:

- a) Establecer las directrices para la elaboración del Proyecto Educativo, así como su aprobación y revisión periódica, sin perjuicio de las competencias que corresponden al Consejo Educativo.
- b) La aprobación del Plan Anual de Centro y de la Memoria Anual.
- c) La asistencia y asesoramiento a la Directora o Director en los asuntos relevantes que afecten al conjunto de la Residencia.
- d) La asistencia y asesoramiento a la Directora o Director en relación con los problemas de convivencia u organización.
- e) El estudio y elaboración de propuestas innovadoras y de mejoras de la Residencia.
- f) La elaboración de propuestas para atender a las necesidades de la Residencia.
- g) Promover el mantenimiento de las instalaciones y equipamientos, así como vigilar su conservación.

Artículo 16. *El Consejo Educativo.*

1. Es el órgano técnico de coordinación y decisión de todo el Equipo Técnico previsto en el artículo 10 apartado 1 y será presidido por la Directora o Director.

2. Sus funciones son:

- a) La elaboración y revisión periódica del Proyecto de Centro.
- b) La elaboración del Plan Anual de Centro y la Memoria Anual.
- c) La programación, desarrollo y evaluación de las actividades de la Residencia.

- d) La coordinación de las actuaciones del Equipo Técnico para su mejor funcionamiento.
- e) El desarrollo de instrumentos y estrategias metodológicos para el trabajo del Equipo Técnico.
- f) La propuesta de actividades de formación permanente del Equipo Técnico.
- g) La evaluación de los objetivos de la programación general de la Residencia.
- h) La elección de los representantes de las educadoras y educadores en el Consejo de Centro, así como la determinación de la forma de elección de los representantes del personal de administración y servicios y de las niñas, niños y adolescentes.
- i) Aquellas otras funciones técnicas necesarias para el mejor funcionamiento de la Residencia.

3. El Consejo Educativo se reunirá una vez al trimestre y siempre que lo convoque la Directora o Director, o lo solicite, al menos, la mitad más uno de sus miembros. En todo caso será preceptiva una reunión al principio del curso escolar y otra al final del mismo.

#### Artículo 17. *La Comisión de Orientación y Seguimiento.*

1. Es el órgano técnico interprofesional encargado de realizar la planificación, el seguimiento y la valoración de las actuaciones a realizar con cada niña, niño y adolescente a partir del estudio de sus necesidades, así como de coordinar las actuaciones de las y los profesionales relacionados con cada niña, niño y adolescente y su familia.

2. La Comisión de Orientación y Seguimiento está integrada por todos los profesionales del Equipo Técnico implicados en el proyecto individual del caso que se trate, pudiendo participar otros profesionales implicados en el mismo. Está presidida por la Directora o Director y se reunirá, como mínimo, con carácter semanal.

3. Son funciones de la Comisión de Orientación y Seguimiento:

- a) Diseñar el Proyecto Individual para cada niña, niño o adolescente.
- b) Evaluar periódicamente el desarrollo de dicho proyecto y readaptarlo según los logros y evolución individual.
- c) Proponer a los órganos competentes las medidas más adecuadas para cada niña, niño o adolescente.
- d) Coordinarse con los organismos y entidades que realizan alguna intervención profesional con la familia y la niña, niño o adolescente residente.

#### Artículo 18. *La Comisión de Participación de Residentes.*

1. Es el órgano a través del cual se fomenta y se articula la participación de las niñas, niños y adolescentes en la vida de la Residencia, constituyendo el cauce formal de expresión de sus opiniones e intereses.

2. Estará integrado por los representantes de las niñas, niños y adolescentes en el Consejo de Centro y por dos representantes de cada grupo de convivencia de niñas, niños y adolescentes en que se organiza la Residencia, y se reunirá, como mínimo, una vez al año.
3. Son funciones de la Comisión de Participación de Residentes:
  - a) Informar a los representantes en el Consejo de Centro de los problemas, intereses y propuestas de cada grupo de convivencia.
  - b) Informar a las y los residentes de los temas tratados en el Consejo de Centro.
  - c) Hacer propuestas a la Dirección de la Residencia sobre cuestiones que sean de interés de las y los residentes.

#### *Artículo 19. La Comisión de Supervisión.*

1. La Comisión de Supervisión de la Residencia es el órgano de control del funcionamiento de la Residencia.

1. Son sus funciones:

- a) Velar por el cumplimiento del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Residencia y demás normativa aplicable.
- b) Valorar las propuestas de gasto planteadas por la Dirección de la Residencia para atender las necesidades de la misma.
- c) Resolver las solicitudes de incorporación a la Residencia.
- d) Resolver las propuestas motivadas de pérdida o continuidad de la condición de residente elevadas por la Dirección de la Residencia
- e) Tomar conocimiento de la Memoria Anual elaborada por el Consejo Educativo.
- f) Proponer el destino que deba darse a los ingresos procedentes de Lotería Nacional, como consecuencia del convenio suscrito entre esta entidad y el Ayuntamiento de Madrid, por la participación de las niñas, niños y adolescentes de la Residencia en los sorteos de Lotería.
- g) Instar a los organismos municipales competentes y entidades públicas y privadas a la provisión de recursos materiales, personales y funcionales que coadyuven al correcto funcionamiento de la Residencia.
- h) Tener conocimiento de las sanciones por falta muy grave impuestas a las y los residentes.

2. La Comisión de Supervisión está compuesta por la titular o el titular de la Dirección General competente en materia de educación, que será su presidenta o presidente, la titular o el titular del Servicio o Departamento al que se encuentre adscrito la Residencia y la Directora o Director de la Residencia. La Presidencia de la Comisión podrá convocar a las o los expertos que, en función de los asuntos a tratar, estime conveniente. Se reunirá al menos dos veces al año.

## Artículo 20. *Grupos de convivencia.*

1. La Residencia se estructura en grupos de convivencia de residentes, con la finalidad de crear un contexto en el que se reconozca la individualidad de cada niña, niño y adolescente, se facilite desarrollar su identidad y se puedan entablar relaciones cercanas y estables con sus iguales y con los adultos.
2. Cada grupo de convivencia compartirá un espacio propio bajo la supervisión del personal del Equipo Técnico asignado, realizándose la asignación de las niñas, niños y adolescentes a cada grupo respondiendo a criterios psicopedagógicos.

## CAPITULO IV

### Derechos y deberes de las y los residentes

## Artículo 21. *Derechos de las y los residentes.*

Las niñas, niños y adolescentes residentes en la Residencia Internado San Ildefonso tendrán los siguientes derechos:

- a) Ser atendidos sin discriminación por raza, sexo, cultura, religión convicciones, orientación e identidad sexual, diversidad funcional o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- b) Recibir un trato individualizado, digno y respetuoso, tanto por parte del personal del Centro como del resto de las y los residentes.
- c) Al secreto profesional, tanto respecto a su historial como a cualquier otra información que sobre cada niña, niño o adolescente se posea, debiendo todos los trabajadores, trabajadoras, colaboradoras y colaboradores de la Residencia observar escrupulosamente la confidencialidad de las informaciones sobre los mismos, tanto en las relaciones con el exterior, como dentro de la institución.
- d) A la cobertura adecuada de sus necesidades de alimentación, vestuario e higiene, y de todas las que requiera su desarrollo personal.
- e) A que se les proporcione, facilite y apoye en el proceso de aprendizaje y el acceso al conocimiento y la cultura.
- f) Utilizar servicios especializados cuando se requiera por razón de especiales necesidades.
- g) A que se respeten su intimidad personal y sus pertenencias individuales, a excepción de objetos o sustancias que puedan resultar dañinos para sí o para las o los demás, o que legalmente no estén autorizados para menores de edad.
- h) Disfrutar cotidianamente de períodos equilibrados de sueño, ocio y actividad.
- i) Participar en la elaboración de la normativa y en la programación de actividades, así como en el ejercicio y disfrute de éstas.
- j) Conocer en todo momento su situación familiar y recibir orientación al respecto.
- k) Ser partícipes de su proyecto individual y ser oídas u oídos en todas las decisiones de trascendencia que les afecten, si son mayores de doce años y antes si tienen juicio suficiente.

- l) Ser informadas o informados y orientadas u orientados respecto a sus derechos y deberes, así como sobre los procedimientos para expresar su opinión y reclamaciones ante la institución.
- m) Disfrutar de los demás derechos previstos en la normativa aplicable.
- n) Los niños, niñas y adolescentes residentes tendrán la posibilidad de participar, si ellos y sus familias lo desean, en los sorteos de la Lotería Nacional, en las condiciones que se establezcan en el convenio entre el Ayuntamiento y el órgano responsable de los mismos.

*Artículo 22. Deberes de las y los residentes.*

Las niñas, niños y adolescentes residentes en la Residencia Internado San Ildefonso tendrán los siguientes deberes:

- a) Respetar y cumplir las normas que regulen el funcionamiento de la Residencia, así como las referidas a la convivencia en la misma.
- b) Respetar la dignidad y función de cuantas personas trabajen, residan o colaboren en la Residencia.
- c) Asistir y desarrollar con dedicación y aprovechamiento las actividades escolares, o cualquier otra orientada a su formación.
- d) Respetar los horarios establecidos para el desarrollo de las actividades de la Residencia.
- e) Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles, los materiales y las instalaciones de la Residencia.
- f) Respetar las habitaciones de las compañeras y compañeros, no pudiendo acceder a las mismas sin autorización.

## CAPÍTULO V

### Convivencia y Régimen Sancionador

*Artículo 23. Principios generales.*

1. El buen funcionamiento de la Residencia Internado San Ildefonso requiere la observancia por las niñas, niños y adolescentes residentes del conjunto de normas que haga posible el establecimiento de un ambiente de respeto y facilite una convivencia armoniosa, solidaria y acorde con los derechos y deberes de las y los residentes.
2. Todo el personal de la Residencia, y especialmente las educadoras y educadores como encargadas o encargados del desarrollo de la vida cotidiana, tienen el deber de conocer este conjunto de normas y los procedimientos, intervenciones y técnicas adecuadas en materia de control de comportamientos inadecuados y promoción de una conducta responsable.

3. Ante conductas inapropiadas que no alcancen la consideración de faltas, el personal educativo debe corregir a las niñas, niños y adolescentes a través de medidas pedagógicas adaptadas a las edades y circunstancias específicas. Dichas medidas deberán ser inmediatas a la conducta y proporcionadas a su gravedad e intencionalidad, razonándose y justificándose siempre con la niña, niño o adolescente la incorrección de la conducta y la medida adoptada.

4. El marco normativo establecido en el presente Reglamento debe ser conocido por todas y todos los residentes a cuyo efecto se adoptarán las medidas oportunas.

5. Se podrán corregir o sancionar todos aquellos actos de las y los residentes realizados fuera del recinto de la Residencia cuando tengan su origen o estén directamente relacionados con la actividad de la misma o afecten a los miembros de su comunidad educativa.

6. En caso de comisión de actos que pudieran ser constitutivos de delito o falta penal, el personal de la Residencia tiene la obligación de poner los hechos en conocimiento de los Cuerpos de Seguridad correspondientes o del Ministerio Fiscal.

#### Artículo 24. *Faltas.*

1. Se consideran faltas de disciplina de las y los residentes aquellas conductas que infrinjan las normas de convivencia de la Residencia.

2. Dichas faltas se clasifican en leves, graves y muy graves.

a) Serán infracciones leves:

1º. El deterioro leve causado intencionadamente de las dependencias de la Residencia, del material de ésta, o de los objetos y pertenencias de los miembros de su comunidad educativa.

2º. Cualquier acto injustificado que perturbe levemente el normal desarrollo de las actividades de la Residencia.

b) Serán infracciones graves:

3º. Las agresiones físicas que no tengan el carácter de muy graves contra las y los demás residentes, miembros de la comunidad educativa y colaboradoras o colaboradores de la Residencia.

4º. Las injurias y ofensas graves contra algún miembro de la Residencia o los actos de falta de consideración o incorrección con otras u otros residentes o con los demás miembros de la comunidad educativa.

5º. Causar, por uso indebido, daños en las instalaciones, material, documentos y objetos de la Residencia o de sus miembros.

- 6º. Sustracción de objetos o documentos pertenecientes a la Residencia o a los miembros de su comunidad educativa.
- 7º. Los actos de indisciplina y los que perturben gravemente el normal desarrollo de las actividades de la Residencia.
- 8º. Salir de la Residencia sin permiso.
- 9º. Faltar al centro educativo sin causa justificada.
- 10º. La ingesta de sustancias tóxicas y perjudiciales para la salud.
- 11º. Incitación o estímulo a la comisión de una falta grave.
- 12º. La comisión de dos o más faltas leves durante un trimestre.
- 13º. El incumplimiento de la sanción impuesta por la comisión de una falta leve.

c) Serán infracciones muy graves:

- 14º. Las agresiones físicas muy graves contra las y los demás residentes, miembros de la comunidad educativa y colaboradoras o colaboradores de la Residencia, entendiéndose que concurre este carácter muy grave cuando las agresiones produzcan en la víctima lesiones que precisen asistencia médica.
- 15º. Las injurias y ofensas muy graves contra algún miembro de la Residencia o los actos muy graves de falta de consideración o incorrección con otras u otros residentes o con los demás miembros de la comunidad educativa, entendiéndose que concurre este carácter muy grave cuando exista una intención manifiesta de dañar a la víctima o de las circunstancias de lugar, tiempo y personas presentes se deduzca una mayor voluntad de ofender.
- 16º. El acoso físico o moral a cualquiera de las o los residentes o al personal de la Residencia.
- 17º. La discriminación, las vejaciones o las humillaciones a cualquier miembro de la Residencia, ya sean por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, orientación sexual, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- 18º. La grabación, publicidad o difusión, a través de cualquier medio o soporte, de agresiones o humillaciones cometidas.
- 19º. Las faltas tipificadas como graves si concurren las circunstancias de colectividad o publicidad intencionada.
- 20º. La incitación sistemática a actuaciones gravemente perjudiciales para la salud y la integridad personal de los miembros de la comunidad educativa.
- 21º. La comisión de dos o más faltas graves durante el trimestre.
- 22º. El incumplimiento de las sanciones impuestas por dos o más faltas.
- 23º. La comisión de tres o más faltas graves en un mismo curso académico.

#### Artículo 25. Sanciones y su graduación.

1. Las faltas leves se corregirán con alguna de las siguientes sanciones:

- a) Amonestación verbal privada.

- b) Realización de tareas que cooperen en la reparación de las dependencias de la Residencia, del material de ésta, o de los objetos y pertenencias de los miembros de su comunidad educativa por un período no superior a 5 días.
- c) Realización de tareas que contribuyan a la mejora y desarrollo de las actividades de la Residencia por un período no superior a 5 días.
- d) Prohibición temporal de la participación en actividades de ocio, por un periodo no superior a 5 días.

2. Las faltas graves darán lugar a la imposición de alguna de las siguientes sanciones:

- a) Realización de tareas que cooperen en la reparación de las dependencias de la Residencia, del material de ésta, o de los objetos y pertenencias de los miembros de la comunidad educativa por un período de 6 a 15 días.
- b) Realización de tareas que contribuyan a la mejora y desarrollo de las actividades de la Residencia por un período de 6 a 15 días.
- c) Prohibición temporal de la participación en actividades de ocio, por un periodo de 6 a 10 días.
- d) Amonestación por escrito.

3. Por faltas muy graves se impondrá alguna de las siguientes sanciones:

- a) Realización de tareas que cooperen en la reparación de las dependencias de la Residencia, del material de ésta, o de los objetos y pertenencias de los miembros de la comunidad educativa por un período de 16 a 30 días.
- b) Prohibición temporal de la participación en actividades de ocio, por un periodo de 11 a 20 días.

*Artículo 26. Criterios para la adopción de sanciones.*

En la adopción de sanciones disciplinarias se deberán tener en cuenta los siguientes criterios:

- a) La imposición de sanciones tendrá finalidad y carácter educativo y procurará la mejora de la convivencia en el centro.
- b) Se deberán tener en cuenta, con carácter prioritario, el derecho de la mayoría de los miembros de la comunidad educativa y los de las víctimas de actos antisociales, de agresiones o de acoso.
- c) No se podrá privar a ninguna niña, niño o adolescente de su derecho al régimen de sueño, de alimentación, de vestuario o de aseo ni la asistencia a recursos de enseñanza obligatoria o de atención sanitaria.
- d) Queda prohibida la sanción colectiva por conductas individuales, así como cualquier otra forma de corrección contraria a la integridad física y la integridad moral.
- e) Se valorarán la edad, situación y circunstancias personales, familiares y sociales de la niña, niño o adolescente, y demás factores que pudieran haber incidido en la aparición de conductas o actos contrarios a las normas establecidas.

f) Las sanciones deberán ser proporcionadas a la naturaleza y gravedad de las faltas cometidas y deberán contribuir a la mejora de la convivencia de la Residencia.

*Artículo 27. Órganos competentes para la imposición de sanciones.*

1. La imposición de sanciones por falta leve será competencia de las y los educadores.
2. La imposición de sanciones por falta grave o muy grave corresponderá a la Dirección de la Residencia.

*Artículo 28. Circunstancias atenuantes y agravantes.*

1. La graduación de las sanciones tendrá en cuenta la concurrencia de circunstancias atenuantes o agravantes.
2. Son circunstancias atenuantes:
  - a) El arrepentimiento espontáneo.
  - b) La ausencia de intencionalidad.
  - c) La reparación inmediata del daño causado.
3. Son circunstancias agravantes:
  - a) La premeditación y la reiteración.
  - b) El uso de la fuerza, violencia o intimidación.
  - c) La comisión de la falta contra una niña, niño o adolescente de reciente incorporación a la Residencia.
  - d) La comisión de la falta con fundamento o ánimo de discriminación por condiciones o circunstancias personales o sociales.
  - e) La comisión de la falta en grupo.

*Artículo 29. Procedimiento sancionador ordinario.*

1. El procedimiento ordinario se aplicará para la sanción de faltas leves, así como para la sanción de aquellas faltas graves y muy graves en las que resulten evidentes la autoría y los hechos cometidos, resultando innecesario el esclarecimiento de los mismos.
2. La sanción se impondrá por el órgano competente, previa audiencia de la niña, niño o adolescente y de su familia, dejándose constancia escrita de la sanción adoptada. Para la imposición de la sanción se podrá recabar informe o asesoramiento del Equipo Técnico. En la resolución sancionadora se harán constar los hechos y los fundamentos que la sustenten. Dicha resolución se dictará en el plazo máximo de 7 días naturales contados desde el conocimiento de la comisión de los hechos.

*Artículo 30. Procedimiento sancionador especial.*

1. El procedimiento especial se aplicará para la sanción de aquellas faltas graves y muy graves en las que sea necesaria la realización de actos de instrucción para el esclarecimiento de los hechos.
2. El expediente se incoará por la Dirección de la Residencia, designándose una instructora o instructor que será una educadora o educador del centro, notificándose la incoación y la designación del instructor a la niña, niño o adolescente y a su familia.
3. La instructora o instructor iniciará las actuaciones conducentes al esclarecimiento de los hechos y formulará en el plazo máximo de 3 días hábiles, pliego de cargos, que notificará a la niña, niño o adolescente y a su familia, quienes dispondrán de un plazo de 3 días hábiles para la presentación de alegaciones, y en su caso, proposición de prueba, que deberá aportarse o sustanciarse en el plazo máximo de 2 días hábiles.
4. Concluida la instrucción del expediente, la instructora o instructor, en el plazo máximo de 3 días hábiles formulará propuesta de resolución que deberá contener los hechos imputados, su calificación, las circunstancias atenuantes o agravantes si las hubiere y la sanción que se propone. La propuesta de resolución se notificará a la niña, niño o adolescente y a su familia, quienes dispondrán de un plazo de 3 días hábiles para presentar alegaciones.
5. Concluidos estos trámites, la instructora o instructor elevará el expediente a la Dirección, como órgano competente para sancionar, quien resolverá en un plazo de 3 días hábiles y notificará la resolución a la niña, niño o adolescente y a su familia.

*Artículo 31. Disposiciones generales sobre procedimiento disciplinario.*

1. Las notificaciones a las familias se realizarán por cualquier medio que permita dejar constancia fehaciente de haberse realizado y de su fecha.
2. La negativa a recibir notificaciones por parte de la niña, niño o adolescente o su familia no impedirá la continuación del procedimiento y la imposición de la sanción.
3. De la imposición de sanción por faltas muy graves se dará cuenta a la Comisión de Supervisión.

*Artículo 32. Reclamaciones.*

Las sanciones podrán ser objeto de reclamación por la niña, niño o adolescente o su familia en el plazo de 5 días hábiles ante la Dirección General competente en materia de educación.

Artículo 33. *Plazo de prescripción.*

1. Las faltas leves prescriben a los tres meses, las graves a los seis meses y las muy graves a los doce meses, contados a partir de la fecha de comisión de los hechos.
2. Las sanciones por faltas leves prescriben al mes, las sanciones por faltas graves a los seis meses y las sanciones por faltas muy graves a los doce meses, contados a partir de la fecha de su notificación a la niña, niño o adolescente.

Disposición adicional única.

En todo lo no previsto en el presente Reglamento se aplicarán las disposiciones de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público en lo relativo al funcionamiento de los órganos colegiados previstos en el mismo.

Disposición derogatoria.

A partir de la entrada en vigor del presente Reglamento quedan derogadas todas las disposiciones del Ayuntamiento de Madrid que se opongan, contradigan o resulten incompatibles con el mismo y expresamente el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Internado San Ildefonso aprobado el 8 de mayo de 1991.

Disposición final primera. *Interpretación.*

El Alcalde y la Junta de Gobierno determinarán, en su respectivo ámbito competencial, el órgano superior o directivo competente para interpretar y resolver cuantas cuestiones surjan de la aplicación y cumplimiento de este Reglamento.

Disposición final segunda. *Publicación y entrada en vigor.*

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 48.3, párrafos e) y f), y 54 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, la publicación, entrada en vigor y comunicación del Acuerdo de aprobación y del Reglamento se producirá de la siguiente forma:

- a) El Acuerdo de aprobación y el Reglamento se publicarán íntegramente en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid" y en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".
- b) El Reglamento entrará en vigor a los treinta días de su publicación en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid".
- c) Sin perjuicio de lo anterior, el Acuerdo de aprobación se remitirá a la Administración General del Estado y a la Administración de la Comunidad de Madrid.

## Apéndice II

(En relación con el punto 7 del orden del día de la sesión ordinaria del Pleno de 26 de febrero de 2019, propuesta de la Junta de Gobierno para aprobar la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica).

# **ORDENANZA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

## **ÍNDICE**

### **Preámbulo**

### **TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

- Artículo 1. *Objeto.*
- Artículo 2. *Definiciones.*
- Artículo 3. *Ámbito de aplicación subjetivo.*
- Artículo 4. *Ámbito de aplicación objetivo.*
- Artículo 5. *Principios generales.*
- Artículo 6. *Principios relativos a la atención a la ciudadanía.*
- Artículo 7. *Principios relativos a la administración electrónica.*
- Artículo 8. *Derechos de las personas.*
- Artículo 9. *Deberes de las personas.*

### **TÍTULO II. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.**

#### **CAPÍTULO I. Atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid.**

- Artículo 10. *Fines de la Atención a la ciudadanía.*
- Artículo 11. *Canales de atención a la ciudadanía.*
- Artículo 12. *Tipos de información administrativa.*
- Artículo 13. *Carácter de las informaciones emitidas.*

#### **CAPÍTULO II. Canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.**

- Artículo 14. *Línea Madrid.*
- Artículo 15. *Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.*
- Artículo 16. *Teléfono 010.*
- Artículo 17. *Portal Institucional del Ayuntamiento de Madrid.*
- Artículo 18. *Redes sociales y otros servicios telemáticos de Línea Madrid.*

#### **CAPÍTULO III. Otros canales de atención a la ciudadanía.**

- Artículo 19. *Oficinas de Atención Especializadas.*
- Artículo 20. *Unidades administrativas.*
- Artículo 21. *Redes sociales y otros servicios telemáticos.*

### **TÍTULO III. SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES.**

- Artículo 22. *Derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.*
- Artículo 23. *Modalidades.*
- Artículo 24. *Presentación.*
- Artículo 25. *Efectos.*

- Artículo 26. *Desistimiento.*  
Artículo 27. *Acumulación.*  
Artículo 28. *Terminación y plazo de respuesta.*  
Artículo 29. *Supuestos de inadmisión.*  
Artículo 30. *Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.*  
Artículo 31. *Soporte informático de gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.*  
Artículo 32. *Criterios de calidad para la elaboración de respuestas.*

#### **TÍTULO IV. LA SEDE ELECTRÓNICA.**

- Artículo 33. *Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.*  
Artículo 34. *Contenido y servicios.*  
Artículo 35. *Garantías en el funcionamiento.*

#### **TÍTULO V. REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL.**

- Artículo 36. *Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid.*  
Artículo 37. *Funcionamiento.*  
Artículo 38. *Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.*  
Artículo 39. *Oficinas de asistencia en materia de registro.*  
Artículo 40. *Funciones de las Oficinas de asistencia en materia de registro.*  
Artículo 41. *Cómputo de plazos en los registros.*  
Artículo 42. *Responsabilidad.*

#### **TÍTULO VI. IDENTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA.**

##### **CAPÍTULO I. Identificación y firma electrónica de las personas interesadas.**

- Artículo 43. *Reglas generales relativas a la identificación electrónica.*  
Artículo 44. *Reglas generales relativas a los sistemas de firma electrónica.*

##### **CAPÍTULO II. Identificación y firma electrónica del Ayuntamiento de Madrid.**

- Artículo 45. *Sistemas de identificación y firma electrónica para la actuación administrativa automatizada del Ayuntamiento de Madrid.*  
Artículo 46. *Sistemas de identificación y firma electrónica del personal al servicio del Ayuntamiento de Madrid.*

##### **CAPÍTULO III. Funcionarias y funcionarios con habilitación para la identificación y firma electrónica.**

- Artículo 47. *Requisitos generales para el otorgamiento de la habilitación.*  
Artículo 48. *Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación.*  
Artículo 49. *Funcionamiento del Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación.*  
Artículo 50. *Contenido del Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación.*  
Artículo 51. *Actuaciones de las funcionarias y los funcionarios con habilitación.*

Artículo 52. *Responsabilidades de las funcionarias y los funcionarios con habilitación.*

Artículo 53. *Identificación y consentimiento expreso de la persona interesada.*

Artículo 54. *Habilitación de las funcionarias y los funcionarios de las Oficinas de asistencia en materia de registro y de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.*

Artículo 55. *Publicidad de trámites y actuaciones.*

#### **CAPÍTULO IV. Registro Electrónico General de Apoderamientos.**

Artículo 56. *Registro Electrónico General de Apoderamientos.*

Artículo 57. *Contenido del Registro Electrónico General de Apoderamientos.*

Artículo 58. *Incorporación de los apoderamientos al Registro.*

#### **TÍTULO VII. LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ELECTRÓNICOS.**

Artículo 59. *Procedimientos.*

Artículo 60. *Simplificación procedimental y reducción de cargas administrativas.*

Artículo 61. *Actuación administrativa automatizada.*

#### **TÍTULO VIII. LA NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.**

Artículo 62. *Notificación.*

Artículo 63. *Dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico de aviso para la notificación.*

Artículo 64. *Expedición y práctica electrónica de la notificación.*

Artículo 65. *Práctica de la notificación en soporte papel.*

Artículo 66. *Publicación de anuncios de notificación infructuosa.*

Artículo 67. *Protección de datos y otros límites aplicables a la notificación.*

#### **TÍTULO IX. EL ARCHIVO ELECTRÓNICO.**

Artículo 68. *Archivo electrónico de documentos.*

Artículo 69. *Sujeción a la normativa reguladora de la gestión de los archivos.*

Artículo 70. *Acceso a los archivos electrónicos.*

**Disposición adicional primera.** *Protección de datos de carácter personal.*

**Disposición adicional segunda.** *Plan de Administración Electrónica y Modelo de Oficinas de asistencia en materia de registro.*

**Disposición adicional tercera.** *Convenios de colaboración en materia de representación de interesados.*

**Disposición adicional cuarta.** *Procedimientos, comunicaciones y notificaciones electrónicas en materia de contratación municipal.*

**Disposición adicional quinta.** *Formación y promoción en materia de administración electrónica.*

**Disposición derogatoria única.** *Cláusula derogatoria.*

**Disposición transitoria.** *Perfil del contratante.*

**Disposición final primera.** *Regulación de nuevos procedimientos y trámites.*

**Disposición final segunda.** *Habilitación de desarrollo y aplicación.*

**Disposición final tercera.** *Interpretación de la ordenanza.*

**Disposición final cuarta.** *Publicación, entrada en vigor y comunicación.*

**ANEXO.** *Procedimientos administrativos electrónicos y colectivos de personas físicas obligadas a relacionarse por medios electrónicos*

## **PREÁMBULO**

Entre los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid destaca el de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local acercándola a la ciudadanía. Las relaciones con la ciudadanía constituyen una pieza fundamental dentro de la actividad del Ayuntamiento de Madrid. La información y la atención son derechos esenciales en la relación entre la administración y la ciudadanía, cuya regulación y desarrollo resulta preciso abordar mediante una norma que actualice y potencie la organización, el funcionamiento y la coordinación de los servicios administrativos que centran su trabajo en las tareas de información y atención a la ciudadanía.

Mediante Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005 de Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid se regularon las actividades y medios que constituyen el servicio integral de atención a la ciudadanía, así como su organización, funcionamiento y coordinación de todas las unidades administrativas, siendo la primera disposición, en la que se recoge y consolida como imagen identificadora de los servicios de atención a la ciudadanía, la marca Línea Madrid, configurándose como sistema integral de los servicios de atención telefónica, telemáticos y presenciales del Ayuntamiento de Madrid.

La adaptación de los servicios prestados por la administración municipal a las demandas de ciudadanía y personas jurídicas, la incorporación de tecnologías y la exigencia legal de actuar con eficiencia, han llevado al Ayuntamiento de Madrid a concebir la atención a la ciudadanía de forma integrada y como objetivo principal, en torno al cual se articulan los distintos servicios administrativos. Estas circunstancias han generado la necesidad de regular dicha atención así como las actuaciones conducentes a que su gestión se lleve a cabo cumpliendo los parámetros de calidad que se le exigen.

Por otro lado, junto con la mejora de la información a la ciudadanía, resulta de vital importancia la reducción y simplificación de los trámites administrativos, la mejora del funcionamiento de los servicios y la continua incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación, aplicadas a la gestión administrativa. Todas estas actuaciones son los ejes articuladores cuyo desarrollo permitirá enfrentarse al reto de la Administración totalmente digital, garantizando la prestación de los servicios públicos en la forma más eficaz y participativa posible.

El pacto de las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, especialmente la primera, obliga a adaptar la normativa municipal en materia de atención a la ciudadanía y de administración electrónica.

Asimismo, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos), que obliga a adaptar todos los procedimientos en los que se tratan datos de carácter personal, se ha tenido en consideración en la redacción de esta ordenanza.

Desde el punto de vista de la ciudadanía, se reconocen una serie de derechos de las personas, el más importante de los cuales es el de elegir el cauce a través del cual

se relacionan con la administración, cauce que obligatoriamente deberá ser el electrónico para el caso de las personas jurídicas y determinadas personas físicas. La simplificación administrativa, otro de los principios inspiradores de la reforma legal, se plasma fundamentalmente en la posibilidad de presentar una declaración responsable, además del derecho a no presentar ningún documento que se origine en cualquier Administración pública. Sin duda también supone una simplificación la generalización, en la medida de lo posible, del uso de los sistemas de identificación electrónica para las relaciones entre la administración y la ciudadanía, relegando la necesidad de firma a los supuestos estrictamente tasados por la ley.

Desde el punto de vista de la administración, ante todo debe implantar los mecanismos para hacer efectivos aquellos derechos. A nivel interno, el procedimiento debe ser íntegramente electrónico: el Registro es electrónico y único, y registrarán documentos originales electrónicos, copias auténticas de originales en papel y copias; el expediente, que se impulsará de oficio y por medios electrónicos, es un índice electrónico que se compone de documentos electrónicos, tales como pruebas, informes, dictámenes, tramitados y firmados electrónicamente; el archivo, adaptado por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), también será único y supondrá el almacenamiento por medios electrónicos, seguro y confidencial, de todos los documentos administrativos que se generen. Desde el punto de vista de la tramitación de dichos expedientes, la clave es la firma electrónica, debiendo estar todas las empleadas públicas y empleados públicos que tengan alguna responsabilidad en la tramitación del procedimiento en posesión de un certificado de firma, bien para firmar, en sentido estricto, bien para tramitar o remitir información. Junto con la firma electrónica asociada directamente a la persona, destaca la generalización de la actuación administrativa automatizada, a través de sellos de entidad, de órgano y de tiempo, esencialmente.

En definitiva, una administración cada vez más próxima a la ciudadanía requiere conjugar un conjunto de esfuerzos y sinergias orientados al logro de la eficacia, a la eficiencia en la asignación de recursos, al impulso de la transparencia y a la agilización de los procedimientos administrativos; a potenciar el acceso electrónico y a garantizar el conocimiento de los derechos de las ciudadanas y los ciudadanos, así como los mecanismos para el seguimiento y la reclamación de estos derechos. Todo ello en un marco general caracterizado por la calidad, la mejora continua y el impulso de la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos.

La habilitación competencial para la aprobación de esta ordenanza viene dada por la necesidad de adaptación a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en concreto los artículos 9.2, 14.3, 41.1 y disposición final quinta y, a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como, por los artículos 2.2 y 20 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el artículo 4.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

En la redacción de esta ordenanza, se ha tenido en cuenta lo previsto en la Guía para la utilización de un lenguaje inclusivo y no sexista, elaborada por el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y la Gerencia de la Ciudad en cumplimiento del I Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres, de 15 de diciembre de 2016.

En cuanto a su estructura, la ordenanza se organiza en nueve títulos, además de las disposiciones adicionales, transitoria, derogatoria y finales.

El título I aborda una serie de disposiciones generales en las que se regula el objeto y ámbito de aplicación de la ordenanza y se desarrollan en el ámbito municipal un conjunto de principios que han de informar y coadyuvar a la adecuada implantación en el Ayuntamiento de Madrid de la administración electrónica y el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos del Ayuntamiento de Madrid. Finalmente, se recogen una serie de derechos y deberes de las ciudadanas y los ciudadanos.

El título II regula la atención a la ciudadanía implantando un nuevo modelo integrado de relaciones con la ciudadanía, con base en el desarrollo del funcionamiento electrónico del Ayuntamiento.

El título III desarrolla el derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por parte de todas las personas.

El título IV tiene por objeto la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid, desarrollando sus características y contenido mínimo, así como cuestiones relativas al funcionamiento, seguridad y responsabilidad de la Sede.

El título V regula el funcionamiento del Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos vinculados o dependientes, así como el papel que juegan las oficinas de asistencia en materia de registro, en su servicio y ayuda a la ciudadanía. Adicionalmente se regula el cómputo de plazos en el registro y la aportación de documentos por parte de la ciudadanía al procedimiento administrativo bajo una perspectiva clara de eliminación de burocracia y reducción de cargas administrativas a la sociedad.

Por su parte, el título VI regula la identificación y firma electrónica, tanto de las personas y empresas, usuarias y usuarios y solicitantes externos de los servicios electrónicos, como de las empleadas públicas y empleados públicos, así como otros certificados de la actualización administrativa automatizada. Desde el punto de vista técnico se trata del título quizá más complejo de la norma, debiendo adaptarse en todo caso, tanto a las leyes de régimen jurídico y procedimiento administrativo común, como al Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (eIDAS).

En primer lugar, el Ayuntamiento debe hacer efectiva la obligación legal de que la relación de sellos electrónicos utilizados por cada Administración pública, incluyendo las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. En cuanto a la firma de las personas interesadas, se establece que los diferentes sistemas de identificación electrónica que se admitan deberán encontrarse alineados con lo establecido, para cada sistema de información, por el ENS.

Además, el auge de la figura de la persona representante invita a admitir de forma expresa solo los certificados de persona física representante de persona jurídica o de entidad sin personalidad jurídica. En materia de representación, se incluyen nuevos medios para acreditarla en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid, como son el

apoderamiento "apud acta", presencial o electrónico, y la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos.

Por lo que se refiere a los sistemas de clave concertada y cualquier otro sistema que las Administraciones públicas consideren válido, en los términos y condiciones que se establezcan, se admite, previa la correspondiente adhesión, el uso de los sistemas de identificación incorporados a Cl@ve, que serían Cl@ve Permanente, Cl@ve PIN y Cl@ve Firma (el certificado DNI-e con clave centralizada expedido por la Dirección General de la Policía); y también, previo el correspondiente procedimiento, cualquier otro sistema de identificación, público o privado, que garantice el cumplimiento del ENS y del eIDAS, en función del nivel de seguridad.

Destaca, asimismo, la obligación del Ayuntamiento de Madrid de contar con un registro que permita dejar constancia de las funcionarias y funcionarios con habilitación para la identificación y autenticación de las personas interesadas, por lo que se regula su funcionamiento.

El título VII tiene por objeto incorporar las claves en la tramitación del procedimiento partiendo de la simplificación administrativa, en sus diferentes vertientes, como eje sobre el que ha de girar el funcionamiento de la Administración pública.

Especial incidencia adquieren los aspectos regulatorios de la notificación electrónica, que será preferente, como una de las mayores garantías del procedimiento para las personas interesadas, que se regula en el título VIII. Y por último el título IX que regula determinados aspectos del archivo electrónico.

Cierran la ordenanza las disposiciones adicionales, transitoria, derogatoria y finales.

## **TÍTULO I**

### **Disposiciones generales**

Artículo 1. *Objeto.*

1. La presente ordenanza tiene por objeto regular la atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid.
2. Asimismo, esta ordenanza regula las condiciones y los efectos jurídicos de la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, en las relaciones entre el Ayuntamiento de Madrid y el resto de entidades previstas en el apartado 1 del artículo 3.
3. Esta ordenanza se aprueba en el marco de lo que establecen las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Artículo 2. *Definiciones.*

A los efectos de la presente ordenanza se considerará:

- a) Atención a la ciudadanía: conjunto de medios y canales que el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de las ciudadanas y los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.
- b) Información administrativa: aquella que permite a las ciudadanas y a los ciudadanos acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos, al conocimiento del contenido de la actuación administrativa, así como, a los procedimientos administrativos y sus trámites, los requisitos y la documentación precisa para la presentación de solicitudes y comunicaciones.
- c) Sugerencia: propuesta para la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid.
- d) Reclamación: puesta en conocimiento sobre un deficiente funcionamiento de los servicios municipales, tales como tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier anomalía en su funcionamiento por la que la persona se sienta disconforme o perjudicada.
- e) Felicitación: reconocimiento realizado por la ciudadanía sobre el buen funcionamiento de algún servicio concreto del Ayuntamiento o el trato y atención recibida por las personas que trabajan en él, a título individual o de un colectivo concreto.
- f) Medio electrónico: cualquier mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento o transmisión de la información que permita almacenar o tratar datos o informaciones susceptibles de ser incorporados a un soporte electrónico, o transmitir dichos datos o informaciones mediante redes de comunicaciones electrónicas, incluidas las redes de telecomunicaciones y las utilizadas para radiodifusión.
- g) Portal institucional: sitio web oficial del Ayuntamiento de Madrid que proporciona a la ciudadanía, de forma fácil, integrada y accesible, información actualizada de interés general del Ayuntamiento y de sus servicios, al tiempo que da acceso a una serie de recursos, actividades y prestaciones útiles para la ciudadanía de Madrid, permite la realización electrónica de gestiones municipales y favorece la participación y la interacción con la administración, cumpliendo con la legislación vigente sobre protección de datos.
- h) Firma electrónica: conjunto de datos electrónicos que acompañan o que están asociados a un documento electrónico y cuyas funciones básicas son: identificar al firmante de manera inequívoca, asegurar que el documento firmado es exactamente el mismo que el original y que no ha sufrido alteración o manipulación y, asegurar que los datos que utiliza el firmante para realizar la firma son únicos y exclusivos y, por tanto, posteriormente, no puede decir que no ha firmado el documento.
- i) Firma biométrica: tecnología que permite capturar durante el proceso de firma manuscrita sobre dispositivos electrónicos un conjunto de datos biométricos asociados al grafo del firmante que pueden asegurar el vínculo entre el documento y la identidad del firmante.

j) Carpeta ciudadana: servicio de la Sede Electrónica que permite a la ciudadanía comunicarse con el Ayuntamiento de Madrid en un entorno personalizado para consultar de forma privada y segura sus datos y realizar gestiones y trámites diversos.

### Artículo 3. *Ámbito de aplicación subjetivo.*

1. Esta ordenanza será de aplicación a:

- a) El Ayuntamiento de Madrid.
- b) Los organismos públicos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Madrid.
- c) Las sociedades mercantiles y otras entidades de derecho privado vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Madrid quedarán sujetas a los principios previstos en los artículos 5, 6 y 7.

2. Esta ordenanza será igualmente aplicable a las personas o sujetos con capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, de conformidad con el artículo 3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### Artículo 4. *Ámbito de aplicación objetivo.*

Esta ordenanza se aplicará a las actuaciones en que participen los sujetos enumerados en el artículo 3.1, y concretamente, a las siguientes:

- a) Las relaciones con la ciudadanía que tengan carácter jurídico-administrativo.
- b) El acceso de la ciudadanía a los servicios del Ayuntamiento de Madrid.
- c) La realización de los trámites y procedimientos administrativos accesibles por vía electrónica, de conformidad con lo que prevé esta ordenanza.
- d) El tratamiento de la información obtenida por la administración municipal en el ejercicio de sus potestades.

### Artículo 5. *Principios generales.*

1. Los sujetos comprendidos en el artículo 3.1 deberán respetar en su actuación y sus relaciones con el resto de entidades del sector público y con la ciudadanía, los principios enumerados en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

2. Los principios generales contenidos en esta ordenanza son aplicables, asimismo, a las comunicaciones de la ciudadanía no sometidas a las normas del procedimiento administrativo.

3. En la interpretación y aplicación de esta ordenanza el Ayuntamiento de Madrid y demás sujetos enumerados en el artículo 3.1 deberán actuar conforme a los principios que se relacionan en los artículos siguientes.

*Artículo 6. Principios relativos a la atención a la ciudadanía.*

La atención a la ciudadanía se regirá por los siguientes principios:

a) Principio de difusión de la información administrativa.

Garantiza el acceso a la información cuyo conocimiento sea relevante para la ciudadanía.

b) Principio de usabilidad y accesibilidad.

Garantiza:

1º. El diseño de los servicios electrónicos centrado en las personas usuarias, de forma que se minimice el grado de conocimiento tecnológico necesario para el uso del servicio.

2º. El uso de sistemas sencillos que permitan obtener información de interés para la ciudadanía, de manera rápida, segura y comprensible.

3º. El uso de criterios unificados en la investigación y visualización de la información que permitan una mejor difusión informativa, siguiendo los criterios y los estándares internacionales y europeos de accesibilidad y tratamiento documental.

4º. La comprensión de los actos y documentos administrativos utilizando, en la medida de lo posible, un lenguaje fácil y culturalmente accesible de modo que dichos documentos queden intelectualmente al alcance de la mayoría de personas.

5º. La puesta a disposición de las ciudadanas y los ciudadanos con discapacidades o con dificultades especiales de los medios necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos, siguiendo los criterios y estándares generalmente reconocidos.

c) Principio de exactitud de la información que se publique.

Garantiza, en el acceso a la información de forma electrónica, la obtención de documentos con el contenido idéntico, veraz, exacto y fiel al equivalente en soporte papel o en el soporte en que se haya emitido el documento original. La disponibilidad de la información en forma electrónica no debe impedir o dificultar la atención personalizada en las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.

d) Principio de actualización.

Garantiza la actualización de la información administrativa que sea accesible por canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas constarán las fechas de actualización.

e) Principio de comunicación clara.

Garantiza la comunicación de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz de la información relevante para la ciudadanía.

f) Principio de gratuidad.

Garantiza el acceso a la atención ciudadana y a la información administrativa sin costes para quienes sean usuarias o usuarios del servicio o peticionarios de la información, sin perjuicio de las exacciones que puedan establecerse por la expedición de copias o soportes o la transposición de la información a un formato diferente al original.

g) Principio de garantía de protección de datos de carácter personal.

Garantiza los derechos inherentes a la protección de los datos personales, estableciendo las medidas de seguridad que impidan cualquier trazabilidad personal no amparada por la finalidad o el consentimiento.

*Artículo 7. Principios relativos a la administración electrónica.*

La administración electrónica se regirá por los siguientes principios:

- a) Principio de simplificación administrativa.  
Garantiza la simplificación e integración de los procesos, procedimientos y trámites administrativos, y mejorar con ello el servicio a la ciudadanía.
- b) Principio de impulso de medios electrónicos.  
Obliga a impulsar el uso efectivo de los medios electrónicos en el conjunto de sus actividades y, en especial, en las relaciones con la ciudadanía.
- c) Principio de pago electrónico.  
Garantiza la posibilidad del pago de los derechos, tributos, multas o sanciones pecuniarias que hayan de abonarse a la Hacienda pública utilizando medios electrónicos.
- d) Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas.  
Garantiza la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por las personas y por el sector público, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos, el sector público utilizará estándares abiertos, así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado.  
Las herramientas y dispositivos que deban utilizarse para la comunicación por medios electrónicos, así como sus características técnicas, serán no discriminatorios, estarán disponibles de forma general y serán compatibles con los productos informáticos de uso general, y no restringirán el acceso de las personas a los servicios electrónicos.
- e) Principio de software libre.  
Garantiza la promoción del uso de software de código abierto en la administración electrónica.
- f) Principio de interoperabilidad.  
Garantiza la adopción de los estándares de interoperabilidad respetando criterios de seguridad, adecuación técnica y economía de medios, para que los sistemas de información utilizados sean compatibles y se reconozcan con los de la ciudadanía y los de otras Administraciones.
- g) Principio de confidencialidad, seguridad y protección de datos.  
Garantiza la protección de la confidencialidad y seguridad de los datos de la ciudadanía, de conformidad con los términos definidos en la normativa sobre protección de datos y en las otras normas relativas a la protección de la confidencialidad de los datos.
- h) Principios de eficacia, eficiencia y economía.  
Estos principios presidirán la implantación de los medios electrónicos que, en particular, se realizará según los siguientes criterios:

- 1º. El impacto y la utilización por parte de la ciudadanía de los servicios municipales afectados.
- 2º. Los colectivos de población a los que se dirige.
- 3º. Las mejoras alcanzables para la prestación del servicio.
- 4º. La integración de los sistemas de relación con la ciudadanía, con el resto de la organización municipal y con sus sistemas de información.

i) Principio de cooperación y de colaboración interadministrativas.

Garantizan la mejora del servicio a la ciudadanía y la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, promoviendo la firma de convenios y acuerdos con el resto de las Administraciones públicas a fin de desarrollar las previsiones incluidas en esta ordenanza, de conformidad con el capítulo IV de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

j) Principio de proporcionalidad en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones electrónicas.

#### Artículo 8. *Derechos de las personas.*

1. En el marco de esta ordenanza, se reconoce a las personas en sus relaciones con el Ayuntamiento de Madrid y demás sujetos enumerados en el artículo 3.1, los derechos enunciados en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 2 de octubre, y el resto de derechos reconocidos en otras normas.

2. Todas las personas tienen derecho a que se les garantice la prestación de unos servicios públicos de calidad sobre la base de la proximidad, la eficiencia, la eficacia, la transparencia y la accesibilidad, y tendrán derecho a participar en la evaluación de la calidad de los servicios públicos, a través de los mecanismos diseñados a tal efecto, en la búsqueda de una mayor responsabilidad y calidad en la prestación de los servicios públicos.

3. Asimismo, las personas tienen derecho a una administración eficaz que gestione sus asuntos con imparcialidad, objetividad y dentro del marco temporal establecido.

En concreto, tienen derecho a:

- a) Recibir un trato respetuoso, imparcial y sin discriminaciones.
- b) Recibir atención, orientación e información de carácter general y particular dentro de los límites establecidos en la normativa.
- c) Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre la prestación de los servicios públicos, que contribuyan a su mejor funcionamiento.
- d) Relacionarse con la Administración municipal a través de cualquiera de las modalidades de atención a la ciudadanía en los términos establecidos en la presente ordenanza.

#### Artículo 9. *Deberes de las personas.*

1. En el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa y en sus relaciones con el Ayuntamiento de Madrid y demás sujetos enumerados en el artículo 3.1, al objeto de garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, comunicaciones, procesos y aplicaciones de la

administración electrónica, la actuación de las personas estará presidida por los deberes establecidos en la legislación básica estatal y legislación autonómica aplicable y, en especial, por los siguientes:

- a) Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la administración electrónica de buena fe y evitando el abuso.
- b) Deber de facilitar al Ayuntamiento de Madrid, información veraz, completa y adecuada a los fines para los que sea requerida.
- c) Deber de identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con el Ayuntamiento de Madrid, cuando aquéllas así lo requieran conforme a la normativa vigente.
- d) Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

2. Además, las personas jurídicas y las otras personas y entidades referidas en el artículo 14.2 y 3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, tendrán el deber de relacionarse con el Ayuntamiento de Madrid por medios electrónicos para determinados procedimientos que se relacionan en el anexo de esta ordenanza.

## **TÍTULO II** **Atención a la ciudadanía**

### **CAPÍTULO I** **Atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid**

*Artículo 10. Fines de la atención a la ciudadanía.*

La atención a la ciudadanía tiene como fines principales los siguientes:

- a) Acercar el Ayuntamiento a la ciudadanía, con una relación fácil y cercana, así como, prestar una atención integral, independientemente del canal que se utilice.
- b) Facilitar el acceso a la información administrativa, los trámites y los procedimientos administrativos.
- c) Garantizar la veracidad de la información mediante el mantenimiento, actualización y validación por los órganos administrativos competentes.
- d) Ofrecer una atención personalizada a la ciudadanía, para que puedan obtener información, datos y realizar gestiones y trámites administrativos.

*Artículo 11. Canales de atención a la ciudadanía.*

1. La atención a la ciudadanía se prestará a través de los siguientes canales:

- a) Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- b) El servicio telefónico 010.
- c) El portal institucional del Ayuntamiento de Madrid "madrid.es".
- d) La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.
- e) Los canales telemáticos de redes sociales, aplicaciones móviles y mensajería instantánea institucionales.
- f) Las oficinas de atención especializada integradas por unidades administrativas que por razón de la materia el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos ponen a disposición de la ciudadanía.

g) Las oficinas de asistencia en materia de registro integradas por unidades administrativas creadas principalmente para prestar asistencia a la ciudadanía en la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones que vayan dirigidos a las Administraciones públicas.

2. En el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid se publicará y mantendrá actualizada en todo momento la relación de oficinas de atención a la ciudadanía así como el resto de canales.

3. La atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid tendrá una identidad corporativa única y homogénea.

4. La dotación en las oficinas de atención a la ciudadanía y en las de atención especializada de elementos que permitan óptimos niveles de usabilidad y accesibilidad, tales como: señalética que contenga contraste cromático adecuado sin reflejos ni deslumbramientos, así como tamaño idóneo de sus caracteres alfanuméricos; presencia de señalética en Sistema Braille y de soluciones dirigidas a personas con discapacidad intelectual; establecimiento de mensajes sonoros en paralelo a los visuales, para regulación de turnos de espera; dotación de pavimentos tacto-visuales y de planos tacto-visuales o sonoros con localización de servicios y actividades esenciales; sistemas que garanticen la información y comunicación a personas con discapacidad auditiva; sistemas de emergencia con información visual y sonora; mobiliario adecuado en cuanto a altura y características, para la correcta atención y comunicación; apoyos isquiáticos en vestíbulos, salas de espera y estancia.

## Artículo 12. *Tipos de información.*

1. Los tipos de información son:

a) Información administrativa: que es la información general relativa al Ayuntamiento de Madrid y de los servicios que presta, objeto de la presente ordenanza. La información general se facilitará obligatoriamente a cualquier persona que la solicite, sin exigir para ello la condición de persona interesada en un procedimiento.

b) Información pública: es la que se refiere el artículo 19 de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, de 27 de julio de 2016, se regirá por lo dispuesto en su propia normativa.

2. Las ciudadanas y los ciudadanos podrán acceder a la información administrativa, a través de internet, en el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid "madrid.es" y en la Sede Electrónica "sede.madrid.es" del Ayuntamiento de Madrid, de forma telefónica, en el teléfono 010 y presencialmente, en las oficinas de atención a la ciudadanía, en las oficinas de atención especializada y en las oficinas de asistencia en materia de registro.

3. El acceso de las interesadas y los interesados a los expedientes administrativos se regulará por su propia normativa.

Artículo 13. *Carácter de las informaciones emitidas.*

1. Las informaciones y orientaciones que suministre el sistema de atención a la ciudadanía serán claras y comprensibles, concretas, íntegras y adecuadas a la información solicitada. Además, no originarán derechos ni expectativas de derecho a favor de las personas solicitantes ni de terceras personas y no podrán lesionar derechos ni intereses legítimos de las personas interesadas u otras personas.
2. La información facilitada no podrá invocarse a los efectos de la interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación.
3. Las contestaciones emitidas a las consultas tributarias y a las consultas urbanísticas tendrán los efectos que se determinan en la normativa que las regula.

## **CAPÍTULO II**

### **Canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid**

Artículo 14. *Línea Madrid.*

1. Línea Madrid se configura como el servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática, que permite a la ciudadanía acercarse al Ayuntamiento de Madrid a través de cualquiera de los diferentes canales en función de sus necesidades y disponibilidades.
2. Los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid son:
  - a) El servicio presencial que se presta a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía
  - b) El servicio telefónico que se canaliza a través del 010.
  - c) El servicio telemático que se presta a través del portal institucional del Ayuntamiento de Madrid "madrid.es" que proporciona a la ciudadanía información de interés general del Ayuntamiento de Madrid, de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid. El servicio telemático también se presta a través de diferentes redes sociales, aplicaciones móviles y mensajería instantánea.
3. A través de cualquiera de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid se podrá obtener información sobre el Ayuntamiento de Madrid y los servicios que presta y, en general, sobre la ciudad de Madrid, en todos aquellos temas de interés para la ciudadanía. También se podrán realizar determinadas gestiones y trámites que estarán descritos todos ellos en el catálogo de servicios de Línea Madrid, que se publica en el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid "madrid.es".

Artículo 15. *Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.*

1. Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía constituyen el canal presencial y a través de ellas se prestarán las siguientes funciones:
  - a) Recibir y acoger a las ciudadanas y los ciudadanos al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento de su visita, y, en particular, relativa a la localización de dependencias y servicios administrativos.

- b) Orientar e informar, ofreciendo aclaraciones y ayudas de índole práctica, sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para las actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- c) Actuar como oficinas de asistencia en materia de registro.
- d) Facilitar el acceso de la ciudadanía a los medios electrónicos para relacionarse con la Administración.
- e) Facilitar información sobre el estado de tramitación de los expedientes a quienes tengan y acrediten la condición de interesados.
- f) Registrar y tramitar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios municipales.
- g) Realizar gestiones y trámites administrativos relacionados con distintas materias, entre otros, empadronamiento, tributos municipales, movilidad, medio ambiente y educación.

2. Existirán Oficinas de Atención a la Ciudadanía en las dependencias de los Distritos o en cualesquiera otros locales cuando lo primero no fuera posible, todo ello con el mismo fin de facilitar una adecuada atención a la ciudadanía.

3. Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía tendrán un horario fijo de atención en horario de mañana y franjas de horario de tarde.

#### Artículo 16. *Teléfono 010.*

1. El teléfono 010 es el canal telefónico de atención a la ciudadanía de Línea Madrid, a través del cual es posible obtener información sobre el Ayuntamiento de Madrid y los servicios que presta y, en general, sobre la ciudad de Madrid en todos aquellos temas de interés para la ciudadanía.

2. En el servicio telefónico 010 se podrán realizar determinadas gestiones y trámites administrativos de distintas materias. Estas gestiones y trámites serán publicados en el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid y se mantendrán permanentemente actualizados.

3. La prestación del servicio telefónico 010 se realizará salvaguardando los principios de autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de la información, así como la protección de los datos de carácter personal de las ciudadanas y los ciudadanos que accedan a este servicio.

4. El teléfono 010 estará disponible en horario ininterrumpido, 24 horas todos los días del año. El servicio del 010 estará también disponible en un número nacional que se publicará en el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid, tanto para llamadas locales como para llamadas realizadas desde fuera del municipio de Madrid.

5. Los servicios que se presten a través del teléfono 010 tendrán carácter gratuito. La llamada directa al número 010 no supondrá coste alguno que repercuta en la factura de la persona que efectúe la llamada.

#### Artículo 17. *Portal Institucional del Ayuntamiento de Madrid.*

1. La web "madrid.es" es el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid que proporciona a la ciudadanía información de interés general del Ayuntamiento, de los

servicios municipales y de la ciudad de Madrid, así como la información para la realización de determinados trámites y gestiones de forma telemática a través de su Sede Electrónica "sede.madrid.es".

2. Se velará por la homogeneidad e integridad del diseño y contenido del sitio web del Ayuntamiento de Madrid. Tanto el diseño como el contenido se adecuarán a la normativa en materia de accesibilidad y usabilidad de los portales web de la administración pública.

*Artículo 18. Redes sociales y otros servicios telemáticos de Línea Madrid.*

1. Se prestará atención a la ciudadanía de forma telemática a través del canal @lineamadrid en la red social de Twitter, perfil de Facebook líneamadrid, aplicaciones móviles, peticiones de información del formulario procedente de "madrid.es", y correo electrónico y por cualquier otra red social que se determine.

2. La prestación de atención a la ciudadanía de forma telemática cumplirá los criterios de usabilidad y accesibilidad en cuanto a diseño y contenidos, establecidos para las administraciones públicas.

### **CAPÍTULO III**

#### **Otros canales de atención a la ciudadanía**

*Artículo 19. Oficinas de Atención Especializadas.*

1. Se ofrecerá atención especializada a la ciudadanía en determinadas materias tales como tributos, consumo, sanciones de tráfico, vivienda, urbanismo, educación, juventud, servicios sociales, medio ambiente, movilidad, policía, cultura, empadronamiento y otras que se determinen, en las oficinas específicas establecidas al efecto. En el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid se publicará y mantendrá actualizada la relación de las oficinas de atención especializada a la ciudadanía.

2. Las oficinas de atención especializada deberán contar con una carta de servicios en la que se establezcan los servicios que ofrecen y en qué condiciones, las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad y los derechos de las personas usuarias de los mismos.

*Artículo 20. Unidades administrativas.*

Se prestará atención a la ciudadanía por las unidades administrativas del Ayuntamiento de Madrid y demás sujetos enumerados en el artículo 3.1 en relación con los procedimientos que tramiten.

*Artículo 21. Redes sociales y otros servicios telemáticos.*

El Ayuntamiento de Madrid prestará atención a la ciudadanía de forma telemática a través de redes sociales, aplicaciones móviles y mensajería instantánea institucional, debiendo cumplir los criterios de usabilidad y accesibilidad establecidos para las Administraciones Públicas.

### **TÍTULO III**

#### **Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones**

Artículo 22. *Derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.*

1. Todas las personas físicas y jurídicas tienen derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid.
2. Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones no estarán sujetas al procedimiento administrativo común.
3. El Ayuntamiento de Madrid habilitará otros sistemas de gestión diferentes a las sugerencias y reclamaciones para la resolución de incidencias, avisos puntuales o demandas de servicio concretas.

Artículo 23. *Modalidades.*

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones pueden ser:

- a) De carácter general: relativas a cualquier servicio municipal, excluidos aquellas que tengan carácter tributario.
- b) De carácter tributario: las relacionadas directa o indirectamente con procedimientos administrativos de naturaleza tributaria.

Artículo 24. *Presentación.*

1. Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a que hace referencia esta ordenanza podrán ser presentadas, a través de los distintos canales que el Ayuntamiento de Madrid ponga a disposición de la ciudadanía, preferentemente a través de su portal institucional "madrid.es".
2. Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contendrán los datos que permitan la comunicación con las personas que las han presentado, así como el objeto de la sugerencia, reclamación o felicitación.
3. Se podrá solicitar aclaración de aquellas sugerencias, reclamaciones y felicitaciones cuyo objeto no sea comprensible o bien carezcan de los requisitos necesarios para su tramitación.
4. Las personas podrán acompañar a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones la documentación que consideren oportuna, dentro de los límites de formato y capacidad que admita el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
5. Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que se presenten serán remitidas al órgano competente por razón de la materia para su tramitación y respuesta.

6. Si la sugerencia, reclamación o felicitación tuviera por objeto algún servicio prestado por otra Administración Pública o por empresas u organismos públicos municipales que cuenten con sistemas propios de sugerencias y reclamaciones, se comunicará por el órgano encargado tal circunstancia a la persona que presentó el escrito, y se deberá indicar la entidad que, a su juicio, es competente para conocer de ellas.

El Ayuntamiento de Madrid habilitará mecanismos que permitan la remisión de los escritos recibidos a la administración competente.

#### Artículo 25. *Efectos.*

1. Las sugerencias o reclamaciones no tendrán en ningún caso la calificación de solicitud en ejercicio de un derecho subjetivo ni de recurso administrativo, ni de reclamación patrimonial, ni su presentación o interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente. De igual manera, tampoco suspenderá la ejecución de la resolución o el acto al que se refiera.

2. Las sugerencias o reclamaciones no condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como personas interesadas.

3. Por la propia naturaleza de la sugerencia o reclamación, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos que determinaron su presentación puedan volver a exponerse en los posibles recursos o solicitudes que puedan presentarse en el procedimiento administrativo con el que guarden relación.

4. Las personas que presenten una sugerencia o reclamación en ningún caso adquirirán la condición legal de persona interesada en el procedimiento al que aluda, ni la misma dará lugar a la apertura de la vía de recursos.

5. La felicitación que haga referencia expresa al correcto desempeño profesional de cualquier empleada pública o empleado público será comunicada al órgano competente en materia de recursos humanos para la incorporación, en su caso, en su expediente personal.

#### Artículo 26. *Desistimiento.*

1. La persona que haya presentado una sugerencia o reclamación podrá desistir en cualquier momento de ella mediante comunicación por cualquiera de los medios habilitados por el Ayuntamiento de Madrid para su presentación.

2. En el supuesto de desistimiento, la unidad que la tuviera asignada procederá a darla por terminada. No obstante, el Ayuntamiento podrá continuar de oficio por motivos de interés público la tramitación de las sugerencias o reclamaciones que considere pertinentes.

#### Artículo 27. *Acumulación.*

1. El órgano competente para la tramitación podrá acumular las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones para su tramitación conjunta, cuando, presentadas por

distintas personas, coincidan en lo sustancial con los hechos o circunstancias puestos de manifiesto o sean coincidentes en su contenido.

2. Cuando en una misma comunicación se formulen varias reclamaciones, sugerencias o felicitaciones el órgano competente podrá dividirla para facilitar su tramitación. La persona que haya presentado el escrito recibirá respuesta individualizada por cada una de ellas que estuvieran incluidas en el escrito.

3. Cuando la reclamación, sugerencia o felicitación verse sobre un asunto sustantivo, pero también haga referencia puntual a alguna otra cuestión que sea competencia de una unidad distinta, la unidad gestora del servicio o actuación sobre la que verse el escrito podrá recabar informe a la unidad competente en el asunto puntual con el fin de elaborar una respuesta más completa.

#### Artículo 28. *Terminación y plazo de respuesta.*

1. Todas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta.

2. Se entenderá terminada la sugerencia, reclamación o felicitación cuando sea contestada, inadmitida o por desistimiento.

3. El plazo de contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a dos meses desde que la sugerencia, reclamación o felicitación haya tenido entrada en el Ayuntamiento de Madrid.

#### Artículo 29. *Supuestos de inadmisión.*

1. Se podrán inadmitir las sugerencias y reclamaciones en los siguientes casos:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, no subsanables mediante la información obrante en los servicios municipales.

b) Cuando reiteren otras anteriores presentadas por la misma persona, que estén en trámite o ya hayan sido terminadas por el órgano competente.

c) Cuando el asunto esté en tramitación por haber sido planteado por los Grupos Municipales o las concejalas y los concejales a través de cualquiera de los medios que la ley y el Reglamento Orgánico del Pleno les reconocen, cuando haya sido tramitado de oficio o a iniciativa de funcionaria o funcionario municipal y, en general, cuando la administración municipal haya iniciado trámites para la resolución de la cuestión planteada y en tanto no recaiga resolución o cuando esta ya ha sido adoptada.

d) Aquellas en las que se advierta manifiestamente mala fe, exista falta de concreción o motivación, no aporten datos para la determinación y concreción de los hechos objeto de la sugerencia o reclamación o puedan perjudicar el legítimo derecho de una tercera persona.

e) Aquellas que utilicen términos ofensivos, discriminatorios o insultantes para las autoridades o personal municipales.

f) Las que versen sobre un procedimiento judicial abierto o tengan por objeto la revisión de un acto municipal.

g) Las que deriven de cuestiones de carácter privado o particular.

- h) Las que tengan carácter de recursos administrativos.
- i) Las que tengan por objeto actividades o servicios que no sean de competencia municipal.
- j) Las reclamaciones del personal municipal respecto a su particular relación de servicio.
- k) Las materias que son objeto de procedimientos administrativos específicos.
- l) Las que tengan por objeto reclamar responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento de Madrid.
- m) En general, aquellas que tengan por objeto una tramitación distinta a las funciones del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

2. Cuando el órgano competente entienda que, por alguna de las causas indicadas anteriormente, no pueden ser admitidas a trámite las sugerencias o reclamaciones lo pondrá de manifiesto por escrito a la persona que lo presentó.

#### *Artículo 30. Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.*

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones prevista en el artículo 136 del Reglamento Orgánico del Pleno de 31 de mayo de 2004, podrá supervisar la actividad de la Administración Municipal y dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal.

#### *Artículo 31. Soporte informático de gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.*

1. Con independencia del canal de comunicación utilizado por las personas para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, todas deberán estar incorporadas a la aplicación informática única que constituye el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, de tal forma que las unidades implicadas en la tramitación de las mismas tengan acceso telemático a aquellas que afecten a su ámbito de competencia.

2. Todos los informes solicitados para la gestión y tramitación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones deberán ser incorporados por las unidades implicadas en la tramitación en la aplicación única de gestión del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

#### *Artículo 32. Criterios de calidad para la elaboración de respuestas.*

Los escritos de respuesta a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se ajustarán a los siguientes criterios:

- a) Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar el plazo de dos meses.
- b) Personalización de la respuesta.
- c) Respuesta a todo el contenido planteado, con referencia a los informes recabados en su caso.
- d) Contestación redactada con lenguaje claro, términos sencillos, inteligibles y sin tecnicismos.

- e) Relación, en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la reclamación o para hacer efectivas las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.
- f) Disculpas por las molestias que han podido causarse a la persona al plantear su reclamación o sugerencia y agradecimiento por la oportunidad de mejora que las mismas brindan en su caso.

## **TÍTULO IV**

### **La Sede Electrónica**

*Artículo 33. Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.*

1. La Sede Electrónica es la dirección electrónica disponible para la ciudadanía cuya titularidad, gestión y administración corresponden al Ayuntamiento de Madrid en el ejercicio de sus competencias.
2. La Sede Electrónica será única para todos los órganos de este Ayuntamiento, sus organismos autónomos y entidades de derecho público vinculadas.
3. A través de la Sede Electrónica las personas podrán acceder a todos los servicios y trámites de la Administración del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos autónomos y entidades de derecho público vinculadas, así como a la información relativa a todos ellos, independientemente de las modalidades o canales previstos para su realización.
4. Las modalidades o canales citados en el párrafo anterior, serán en cada caso los más adecuados a cada trámite desde el punto de vista de su naturaleza y requerimientos funcionales, y cumplirán en todo caso todas las condiciones aplicables a los mismos en materia de identificación, firma y demás relativos a la garantía del procedimiento.
5. La dirección electrónica de referencia de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid es "sede.madrid.es" que será accesible directamente, así como a través del portal institucional del Ayuntamiento de Madrid.
6. La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las personas, en aquellas relaciones que por su carácter así lo exijan, los sistemas de identificación previstos en el Título VI de esta ordenanza.
7. La Sede Electrónica se configura como el punto de acceso general electrónico de la administración del Ayuntamiento de Madrid, a los efectos previstos para el mismo en la legislación básica sobre procedimiento administrativo común.
8. Sin perjuicio de lo determinado en el párrafo anterior, la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid será accesible desde el punto de acceso general electrónico dispuesto por la Administración General del Estado para unificar el acceso a todas las administraciones públicas.

9. Cuando en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid se incorpore un enlace o vínculo a otra sede electrónica cuya responsabilidad corresponda a distinto órgano o administración pública, el Ayuntamiento de Madrid no será responsable de la integridad, veracidad ni actualización de esta última.

10. La Sede Electrónica establecerá los medios necesarios para que las ciudadanas y los ciudadanos conozcan si la información o servicio al que acceden corresponde a la propia Sede Electrónica o a un punto de acceso que no tiene el carácter de sede electrónica o a una tercera persona.

#### Artículo 34. *Contenido y servicios.*

1. La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid dará acceso, entre otros, a los siguientes contenidos y servicios:

- a) Identificación de la Sede Electrónica así como del órgano titular y de las personas responsables de la gestión y de los servicios disponibles en la misma.
- b) Relación de códigos, centros y unidades administrativas del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos.
- c) Relación actualizada de los servicios, gestiones y trámites, junto con los modelos de solicitudes, escritos y comunicaciones que sean de aplicación.
- d) Relación de los medios electrónicos que pueden ser utilizados por las personas en el ejercicio de su derecho a relacionarse electrónicamente con la administración municipal.
- e) Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la Sede Electrónica.
- f) Normativa de creación de la propia Sede Electrónica y del Registro Electrónico General.
- g) Certificados de la Sede Electrónica, certificados de sello electrónico a nombre del Ayuntamiento y sistemas de verificación.
- h) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual, protección de datos personales y accesibilidad.
- i) Comunicación con la administración, acceso a las notificaciones e información sobre el estado de tramitación de procedimientos, sentido del silencio administrativo que corresponda, órgano competente para su instrucción y resolución y actos de trámite dictados, además de acceso y obtención de copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
- j) Indicación de la fecha y hora oficial, así como de los días declarados inhábiles, a efectos de cómputo de plazos.
- k) Registro Electrónico General.
- l) Carpeta ciudadana.
- m) Normativa vigente en cada ámbito de actuación del Ayuntamiento de Madrid, así como información de la estructura orgánica de la administración municipal e identificación de sus responsables.
- n) Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.
- ñ) Tablón de Edictos Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- o) Acceso a las notificaciones.
- p) Perfil de contratante.
- q) Sistema de otorgamiento de representación "*apud acta*" por comparecencia electrónica.

- r) Directorio geográfico que permita a la persona interesada identificar la oficina de asistencia en materia de registros más próxima a su domicilio.
- s) Los códigos seguros de verificación u otro sistema de verificación utilizado.
- t) Relación de trámites que se pueden realizar mediante habilitación.
- u) Normativa y acuerdos en información pública.
- v) Enlace para la formulación de sugerencias y reclamaciones ante el Ayuntamiento de Madrid.
- w) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos, organismos públicos o entidades de derecho público, comprendidos en el ámbito de la sede, que hayan sido firmados por cualquiera de los sistemas de firma conformes al Título VI y se haya generado un código seguro de verificación.
- x) Registro de actividades de tratamiento del Ayuntamiento de Madrid.
- y) Ejercicio de derechos de las personas afectadas en relación con los tratamientos de datos personales.

2. El Ayuntamiento de Madrid adoptará las medidas necesarias para lograr un adecuado nivel de accesibilidad, en los términos establecidos en la normativa vigente, con el fin de que los contenidos y servicios de su Sede Electrónica puedan ser utilizados por personas con discapacidad.

#### Artículo 35. *Garantías en el funcionamiento.*

1. En ningún caso se derivarán consecuencias desfavorables para la ciudadanía, en particular respecto del cómputo de plazos, derivadas de incidencias en el funcionamiento de la Sede Electrónica, siempre que estas puedan ser acreditadas.
2. Se establecerán sistemas de seguimiento y detección de incidencias en el funcionamiento de la Sede Electrónica, así como protocolos a aplicar en los casos de detección de dichas incidencias, que en todo caso incluirán que la ciudadanía pueda ser informada de modo conveniente y en tiempo real de las mismas. También se establecerán sistemas de auditoría de los servicios de la Sede Electrónica, incorporando indicadores públicos de funcionamiento, uso y evolución.
3. Asimismo, el Ayuntamiento de Madrid adoptará las medidas de seguridad, integridad y confidencialidad exigidas por la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.

## **TÍTULO V** **Registro Electrónico General**

#### Artículo 36. *Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid.*

1. El Ayuntamiento de Madrid dispone de un Registro Electrónico General. Los organismos públicos vinculados o dependientes podrán disponer de su propio registro electrónico plenamente interoperable e interconectado con el Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid.
2. El acceso al Registro Electrónico General se realizará a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid "[sede.madrid.es](https://sede.madrid.es)" y, será necesario

identificarse previamente mediante algunos de los medios aceptados por el Ayuntamiento de Madrid y previstos en el Título VI.

3. El Registro Electrónico General funcionará como un portal que facilitará el acceso a los registros electrónicos de cada organismo e indicará la fecha y hora oficial, que será la misma que figure en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid, así como la relación de los días declarados como inhábiles para el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos vinculados o dependientes. En este Registro se podrán presentar documentos todos los días del año durante las 24 horas.

4. Las disposiciones de creación de los registros electrónicos se publicarán en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y su texto íntegro deberá estar disponible para consulta en la Sede Electrónica de acceso al registro. En todo caso, las disposiciones de creación de registros electrónicos especificarán el órgano o unidad responsable de su gestión. En la Sede Electrónica de acceso a cada registro figurará la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo.

5. 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.

6. El Registro Electrónico General será complementado por las oficinas de asistencia en materia de registro.

#### Artículo 37. *Funcionamiento.*

1. En el Registro Electrónico General se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo del Ayuntamiento de Madrid y de los demás sujetos enumerados en el artículo 3.1. También se podrán anotar en el mismo, la salida de los documentos oficiales dirigidos a otros órganos de las Administraciones públicas, de sus organismos o entidades vinculadas o particulares.

2. Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los documentos, e indicarán la fecha del día en que se produzcan. Concluido el trámite de registro, los documentos serán cursados sin dilación a sus destinatarias o destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes desde la oficina de asistencia en materia de registro en que hubieran sido recibidos.

3. El Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid y los registros electrónicos de sus entidades y organismos vinculados o dependientes garantizarán la constancia, como mínimo y en cada asiento que se practique, de:

- a) Un número o código de registro individualizado.
- b) La naturaleza del asiento.
- c) La fecha y hora de su presentación.

- d) La identificación de la persona interesada. Se recogerá su nombre y apellidos, documento nacional de identidad, NIF, NIE, pasaporte o equivalente, dirección postal y, en su caso, electrónica. En el caso de personas jurídicas, denominación social, NIF, domicilio social y, en su caso, dirección electrónica.
- e) La identificación de la persona que actúa como representante, en su caso, y/o de la funcionaria o funcionario con habilitación.
- f) El órgano administrativo remitente, si procede.
- g) La identificación del órgano al que se dirige el documento electrónico.
- h) La referencia del procedimiento con el que se relaciona, si procede.

4. El Registro Electrónico General emitirá automáticamente, por el mismo medio, un recibo consistente en una copia autenticada del documento electrónico de que se trate, así como un recibo acreditativo de otros documentos que, en su caso, lo acompañen, que garantice la integridad y el no repudio de los mismos, proporcionando a las personas interesadas los elementos probatorios plenos del hecho de la presentación y del contenido de la documentación presentada, susceptibles de utilización posterior independiente.

5. El contenido del recibo será el siguiente:

- a) El contenido del escrito, comunicación o solicitud presentada mediante el asiento en el Registro Electrónico General, siendo admisible a estos efectos la reproducción literal de los datos introducidos en el formulario de presentación.
- b) La fecha y hora de presentación que determinará el inicio del cómputo de plazos.
- c) El número o identificador del asiento en el Registro Electrónico General.
- d) La enumeración y la denominación de los documentos que, en su caso, acompañen y se adjunten al documento presentado, seguida de la huella electrónica de cada uno de ellos que actuará como recibo acreditativo de los mismos con la finalidad de garantizar la integridad y el no rechazo de los mismos.
- e) El código de identificación del órgano al que se dirige el escrito, comunicación o solicitud presentada.

6. No se tendrán por presentados en el Registro Electrónico General aquellos documentos e información para los que la normativa establezca otra forma de presentación.

7. Se podrán rechazar documentos electrónicos que contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad de la seguridad del sistema. En este caso, se informará de ello a la persona remitente del documento, con indicación de los motivos del rechazo así como, cuando ello fuera posible, de los medios de subsanación de tales deficiencias y dirección en la que pueda presentarse. Cuando la persona interesada lo solicite se remitirá justificación del intento de presentación, que incluirá las circunstancias de su rechazo.

8. En ningún caso se derivarán consecuencias desfavorables para la ciudadanía, en particular respecto del cómputo de plazos, derivadas de incidencias en el funcionamiento del Registro Electrónico General, siempre que estas puedan ser acreditadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de esta ordenanza.

*Artículo 38. Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.*

1. Los documentos que las personas interesadas dirijan a los órganos del Ayuntamiento de Madrid y demás sujetos enumerados en el artículo 3.1, podrán presentarse:

- a) 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.
- b) En las oficinas de correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

2. Mediante esta ordenanza 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 presente 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.

#### *Artículo 39. Oficinas de asistencia en materia de registro.*

1. En las oficinas de asistencia en materia de registro se podrá recibir información y orientación acerca de los procedimientos, trámites y documentación necesarios para formular solicitudes y acceder a los servicios públicos. Además, en estas oficinas de asistencia en materia de registro las personas podrán presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones que vayan dirigidos a las Administraciones Públicas.

2. La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid publicará y mantendrá actualizada en todo momento la relación de las oficinas de asistencia en materia de registro, su horario, así como el acceso a la relación de personas de la función pública habilitadas para la asistencia en el uso de los medios electrónicos a las personas físicas interesadas.

3. Las Oficinas de asistencia en materia de registros tienen naturaleza de órgano administrativo de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

4. La creación, modificación o supresión de las oficinas de asistencia en materia de registro se efectuará mediante resolución del órgano competente que deberá publicarse en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.

#### *Artículo 40. Funciones de las oficinas de asistencia en materia de registro.*

1. Las oficinas de asistencia en materia de registro realizarán las funciones siguientes:

- a) La recepción y digitalización de las solicitudes, escritos y comunicaciones, así como de los documentos que las acompañen, dirigidos a cualquier órgano administrativo, organismo público o entidad vinculada o dependientes de estos, devolviéndose los originales a la persona interesada, sin perjuicio de aquellos

supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

- b) La expedición de recibos que acrediten la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y escritos.
- c) La anotación de asientos de entrada y, en su caso, salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones.
- d) La remisión de solicitudes, comunicaciones y escritos a los órganos, servicios o unidades destinatarias.
- e) La emisión de diligencias de constatación de las solicitudes, comunicaciones y escritos que se hayan presentado, en los términos previstos en el artículo 12 del Reglamento de Fe Pública.
- f) El ofrecimiento a la ciudadanía de la información y orientación acerca de los procedimientos, trámites y documentación necesarios para formular solicitudes y acceder a los servicios públicos municipales.
- g) La asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas no incluidos el artículo 14.2 y 3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que así lo soliciten. Asimismo, las oficinas de asistencia en materia de registros se dotarán de los medios informáticos adecuados, para su uso por los sujetos obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- h) La asistencia a la persona interesada por una funcionaria o funcionario con habilitación para la identificación y firma electrónica, y presentación de solicitudes a través del Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid.
- i) La tramitación del apoderamiento "*apud acta*" mediante comparecencia personal o electrónica en las oficinas de asistencia en materia de registro.
- j) La inscripción, revocación, prórroga o denuncia de poderes en el Registro Electrónico General de Apoderamientos a través de funcionarias o funcionarios con habilitación.
- k) La expedición de copias auténticas electrónicas de los documentos públicos administrativos o privados en los términos previstos en el artículo 12 del Reglamento de Fe Pública.
- l) La realización de notificaciones con ocasión de la comparecencia espontánea de la persona interesada o su representante en las oficinas de asistencia en materia de registro y se solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.
- m) La entrega a las personas interesadas del código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a los que se dirigen las solicitudes.
- n) La entrega de información sobre protección de datos correspondiente al tratamiento de los datos personales de las personas interesadas.

2. Las funcionarias y los funcionarios con habilitación de las oficinas de asistencia en materia de registro deberán verificar, en todo caso, la identidad de las personas interesadas en el procedimiento administrativo, mediante la comprobación de su nombre y apellidos o denominación o razón social, según corresponda, que consten en el DNI o documento identificativo equivalente.

#### Artículo 41. *Cómputo de plazos en los registros.*

1. El Ayuntamiento de Madrid publicará en su Sede Electrónica el calendario oficial de días inhábiles que será el único calendario que se aplicará a efectos del cómputo de plazos en los registros electrónicos. Asimismo, se publicarán los días y el horario en el que permanecerán abiertas las oficinas de asistencia en materia de registro

garantizando así el derecho de las personas interesadas a ser asistidos en el uso de los medios electrónicos.

2. El Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid y de sus entidades y organismos dependientes o vinculados se registrará a efectos de cómputo de los plazos, por la fecha y hora oficial de la Sede Electrónica de acceso, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar de modo accesible y visible.

3. A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles, y en lo que se refiere al cumplimiento de plazos por las personas interesadas, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil. Los documentos se considerarán presentados por el orden de hora efectiva en el que lo fueron en el día inhábil. Los documentos presentados en el día inhábil se considerarán anteriores, según el mismo orden, a los que lo fueron en el primer día hábil posterior.

4. El inicio del cómputo de los plazos para resolver vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid, salvo que la ley estableciera uno distinto.

5. Cuando una incidencia técnica imprevista o una actuación planificada necesaria de mantenimiento técnico haya imposibilitado el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda al registro electrónico, el Ayuntamiento de Madrid podrá determinar una ampliación de los plazos no vencidos, debiendo publicar en su Sede Electrónica tanto la incidencia técnica acontecida o aviso previo de no disponibilidad planificada como la ampliación concreta del plazo no vencido.

#### Artículo 42. *Responsabilidad.*

1. El Ayuntamiento de Madrid no responderá del uso fraudulento que las usuarias y los usuarios del sistema puedan llevar a cabo de los servicios electrónicos prestados en general, y mediante el uso de los servicios del Registro Electrónico General, en particular. A estos efectos, dichas personas usuarias asumen con carácter exclusivo la responsabilidad de la custodia de los elementos necesarios para su autenticación en el acceso a los servicios electrónicos del Ayuntamiento de Madrid, el establecimiento de la conexión precisa y la utilización, en su caso, de la firma electrónica, así como las consecuencias que pudieran derivarse del uso indebido, incorrecto, negligente, fraudulento o delictivo de los mismos. Igualmente será responsabilidad de la usuaria o usuario la adecuada custodia y manejo de los ficheros que le sean devueltos por el Registro Electrónico General como acuse de recibo.

2. En el caso de presentación de documentos electrónicos que contengan cualquier tipo de código malicioso o dispositivo susceptible de afectar la integridad o seguridad del sistema, además de tenerse por no presentados de acuerdo con lo establecido en el artículo 37.7, en el caso de probarse la intencionalidad dolosa en su envío podrá dar lugar a la exigencia de las correspondientes responsabilidades civiles o penales en su caso, así como a la exigencia de las indemnizaciones por daños y perjuicios que sean procedentes.

3. El Ayuntamiento de Madrid responderá del funcionamiento anómalo del Registro Electrónico General en los términos previstos en la legislación básica de responsabilidad patrimonial. No se derivarán consecuencias desfavorables para la ciudadanía respecto del cómputo de plazos, resultado de incidencias en el funcionamiento del Registro Electrónico General.

## **TÍTULO VI** **Identificación y Firma Electrónica**

### **CAPÍTULO I** **Identificación y firma electrónica de las personas interesadas**

Artículo 43. *Reglas generales relativas a la identificación electrónica.*

1. Las personas interesadas podrán identificarse electrónicamente ante el Ayuntamiento de Madrid empleando cualquier sistema que cuente con un registro previo como usuaria o usuario que permita garantizar su identidad de forma suficiente en atención al nivel de seguridad exigido para la actuación de que se trate, en los términos establecidos en el artículo 9.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. En particular, serán admitidos los sistemas siguientes:

a) Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación". A estos efectos, se entienden comprendidos entre los citados certificados electrónicos reconocidos o cualificados los de persona jurídica y de entidad sin personalidad jurídica.

b) Sistemas de clave concertada y cualquier otro sistema que las Administraciones Públicas consideren válido.

c) Cualquier otro sistema que se determine por la legislación aplicable.

3. El Ayuntamiento de Madrid podrá expedir y gestionar su propio sistema de claves concertadas, debiendo dar cumplimiento, en función del nivel de seguridad que garantice, a lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, y en el Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (Reglamento eIDAS).

4. El Ayuntamiento de Madrid aprobará el "Documento de política de identificación y firma electrónica" al objeto de establecer el conjunto de criterios y las condiciones generales aplicables a la firma electrónica para su validación y su uso en la relación electrónica del Ayuntamiento con la ciudadanía, entre los órganos y entidades del Ayuntamiento y con otras Administraciones Públicas.

5. El Ayuntamiento de Madrid deberá dar publicidad en su Sede Electrónica a los sistemas de identificación electrónica admitidos.

Artículo 44. *Reglas generales relativas a los sistemas de firma electrónica.*

1. Las personas interesadas podrán emplear para firmar electrónicamente cualquiera de los sistemas establecidos en el artículo 10 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
2. Cuando la normativa aplicable lo disponga podrán firmar electrónicamente empleando cualquier sistema de identificación electrónica previsto en el artículo 43, siempre que el mismo permita acreditar la autenticidad de su voluntad y consentimiento, así como la integridad e inalterabilidad del documento.
3. El Ayuntamiento de Madrid no exigirá el uso de un sistema de firma o sello electrónico con un nivel de garantía superior a la firma o sello electrónico cualificado.
4. El Ayuntamiento de Madrid determinará los requisitos técnicos y de seguridad que garantizan la vinculación entre el documento y la identidad del firmante en el uso de la firma biométrica en el "Documento de política de identificación y firma electrónica", así como los soportes tecnológicos y supuestos en los que podrá ser utilizada por los empleados públicos en el ejercicio de sus funciones y por la ciudadanía.
5. El Ayuntamiento de Madrid dará publicidad en su Sede Electrónica a los sistemas de firma electrónica admitidos para cada una de las actuaciones y a la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación".

## **CAPÍTULO II**

### **Identificación y firma electrónica del Ayuntamiento de Madrid**

*Artículo 45. Sistemas de identificación y firma electrónica para la actuación administrativa automatizada del Ayuntamiento de Madrid.*

1. El Ayuntamiento de Madrid se podrá identificar y firmar electrónicamente de forma automatizada empleando sistemas de sello electrónico avanzado basados en certificado electrónico cualificado, o de sello electrónico cualificado, de conformidad con lo previsto en el Reglamento eIDAS, en atención al nivel de seguridad exigido para la actuación de que se trate, en los términos establecidos por la legislación aplicable y, en particular, el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero.
2. Los certificados cualificados de sello electrónico del Ayuntamiento de Madrid deberán ser expedidos preferentemente a los órganos del mismo, para el ejercicio por estos de sus competencias legalmente establecidas, sin perjuicio de la posibilidad de que el Ayuntamiento también disponga de un certificado cualificado de sello electrónico a su nombre.
3. Los certificados cualificados de sello electrónico expedidos a órganos administrativos incluirán, en todo caso, los datos de identificación personal de las personas titulares de dichos órganos, con excepción del número del DNI o equivalente, que no será obligatorio. Por razones de seguridad pública los sistemas de firma electrónica podrán referirse sólo el número de identificación profesional del empleado público.
4. El Ayuntamiento de Madrid deberá dar publicidad, en su Sede Electrónica, a los certificados cualificados de sello electrónico de que disponga en cada momento.

5. El Ayuntamiento de Madrid también podrá emplear, para firmar de forma automatizada, sistemas de código seguro de verificación, expedido preferentemente a sus órganos para el ejercicio por estos de sus competencias legalmente establecidas, sin perjuicio de la posibilidad de que el Ayuntamiento también disponga de un sistema de código seguro de verificación a su nombre.

6. El sistema de código seguro de verificación general del Ayuntamiento de Madrid se podrá emplear para garantizar la autenticidad de las copias en soporte papel de documentos electrónicos. En todo caso, el código seguro de verificación deberá ofrecer las garantías técnicas suficientes en atención al nivel de seguridad exigido para la actuación de que se trate, en los términos establecidos por la legislación aplicable.

7. El código seguro de verificación deberá ofrecer las siguientes garantías mínimas, que se publicarán en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid:

a) El carácter único del código generado para cada documento, así como su vinculación con su emisor.

b) Una seguridad criptográfica equivalente a un sistema de sello electrónico avanzado basado en certificado cualificado.

c) El acceso al documento autenticado mediante el código, a través de la Sede Electrónica y, en su caso, archivo electrónico que lo contenga, durante todo el plazo en que dicho documento deba producir efectos legales. Dicho acceso será inmediato y gratuito para las personas.

8. Se entenderá identificado el Ayuntamiento de Madrid, respecto de la información que se publique como propia en su portal institucional, siempre que en el mismo tenga la consideración legal de Sede Electrónica.

#### *Artículo 46. Sistemas de identificación y firma electrónica del personal al servicio del Ayuntamiento de Madrid.*

1. El personal al servicio del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos, podrá emplear sistemas de identificación y de firma electrónica avanzada basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados, de conformidad con lo previsto en el Reglamento eIDAS, en atención al nivel de seguridad exigido para la actuación de que se trate, en los términos establecidos por la legislación aplicable.

2. Estos certificados deberán ser facilitados por el Ayuntamiento de Madrid a su personal, sin perjuicio de la posibilidad de autorizar, en el Documento de Política de identificación y firma electrónica, el uso voluntario de certificados cualificados estrictamente personales de los que dispongan dichas personas en el ejercicio de sus competencias y funciones. Cualquier referencia a los sistemas de identificación del personal del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos que se deriven de la condición de empleada pública o empleado público se regirán por lo dispuesto en el Reglamento de Ordenación de Personal de 22 de diciembre de 2005.

3. Los certificados podrán incluir informaciones adicionales para la identificación del órgano, unidad, cargo o puesto de trabajo de la persona, de forma proporcionada y

respetando los límites establecidos por la legislación de transparencia y protección de datos personales.

4. Se podrán facilitar certificados cualificados de firma electrónica con seudónimo en aquellos casos en que resulten aplicables límites a la identificación de las personas firmantes de documentos, derivados de la legislación vigente. El seudónimo se instrumentará mediante el empleo de número de identificación profesional o equivalente.

5. El Ayuntamiento de Madrid podrá autorizar la utilización de otros tipos de certificados para aquellas empleadas públicas y empleados públicos que lo requieran en el uso de sus funciones.

6. El Ayuntamiento de Madrid podrá expedir y gestionar su propio sistema de claves concertadas para sus empleadas públicas y empleados públicos y, regulará los términos y condiciones para su uso. Asimismo, el Ayuntamiento de Madrid podrá adherirse a sistemas de identificación y firma basados en claves concertadas ofrecidos por otras administraciones públicas, siempre que su nivel de seguridad resulte suficiente conforme lo dispuesto por la normativa de aplicación.

### **CAPÍTULO III**

#### **Funcionarias y funcionarios con habilitación para la identificación y firma electrónica**

*Artículo 47. Requisitos generales para el otorgamiento de la habilitación.*

Podrá otorgarse habilitación a las funcionarias y los funcionarios de carrera que se encuentren en situación de servicio activo, que dispondrán de un certificado electrónico de empleado público.

*Artículo 48. Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación.*

1. El Ayuntamiento de Madrid dispondrá de un Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación para la identificación y firma electrónica de las personas interesadas no incluidas en los apartados 2 y 3 del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre que así lo soliciten, y se regula su funcionamiento.

2. El ámbito de actuación de las funcionarias y funcionarios inscritos en el Registro es la administración del Ayuntamiento de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma.

3. La habilitación se extenderá a aquellos trámites y actuaciones por medios electrónicos que, en el ámbito fijado en el apartado 2, precisen una autenticación fehaciente de la persona interesada, y que son susceptibles de ser llevados a cabo por funcionarias o funcionarios con habilitación.

4. La funcionaria o el funcionario con habilitación solo podrá identificar y autenticar a personas interesadas, que actúen en nombre propio o como representante, siendo responsabilidad de las unidades gestoras de los procedimientos que se inicien por este medio la verificación de la validez y extensión de la representación mediante

consulta al Registro Electrónico de Apoderamientos o la solicitud a la persona interesada de la acreditación.

5. El Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación será plenamente interoperable y deberá estar interconectado con los de las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de la habilitación.

*Artículo 49. Funcionamiento del Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación.*

1. La inscripción, modificación y cancelación en el Registro de la habilitación de las funcionarias y funcionarios para realizar determinados trámites, será realizada por el órgano que designe la persona titular del Área de Gobierno competente en materia de atención a la ciudadanía o por la persona titular del organismo público al que pertenezcan.

2. Una vez anotada en el Registro la inscripción, modificación o cancelación de las habilitaciones, estas deberán ser efectivas en el plazo máximo de 48 horas.

3. La habilitación se otorgará por tiempo indefinido salvo que se indique específicamente la fecha de fin.

4. Producida la anotación de la habilitación de la funcionaria o funcionario, la persona titular del órgano competente para la inscripción del apartado 1 expedirá una credencial en la que se hará constar la identificación personal y administrativa de la funcionaria o funcionario, los trámites a los que alcanza su habilitación, la fecha de inicio de la misma y, en su caso, su fecha de fin. Dicha credencial continuará vigente en tanto no se habilite a su titular a nuevos procedimientos o trámites o se modifiquen o declaren finalizados los anteriormente relacionados, o no se produzca un cambio de la unidad responsable del trámite o del puesto o centro de adscripción de la funcionaria o funcionario que suponga modificación en sus competencias o funciones.

5. El órgano que realice la habilitación podrá consultar la base de datos del Registro de Personal únicamente a efectos de la comprobación de los datos de la situación administrativa y del destino de las funcionarias y los funcionarios con habilitación. Si se detectan cambios en alguna de las circunstancias bajo las cuales se realizó la habilitación, desde el Registro de Personal se informará al Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación para que la suspenda y lo ponga en conocimiento del órgano que realizó la inscripción.

*Artículo 50. Contenido del Registro de funcionarias y funcionarios con habilitación.*

En el Registro se harán constar los siguientes datos de las funcionarias y funcionarios con habilitación:

- a) Documento nacional de identidad, NIE o pasaporte.
- b) Nombre y apellidos de la funcionaria o funcionario.
- c) Órgano u organismo de adscripción.
- d) Puesto de trabajo que desempeña, con indicación de su denominación y código.
- e) Fecha de alta en el Registro.

- f) Fecha de otorgamiento de la habilitación para cada trámite o procedimiento.
- g) Trámites para los que se tiene autorizada la habilitación, identificados mediante su código del Sistema de Información administrativa.
- h) Fecha de baja en el Registro.

*Artículo 51. Actuaciones de las funcionarias y los funcionarios con habilitación.*

1. Las funcionarias y los funcionarios con habilitación ofrecerán a las personas interesadas información, asistencia general en el uso de los medios electrónicos y asistencia específica para la realización de trámites electrónicos del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos para los que se les ha otorgado la habilitación.

2. Sus funciones consistirán en:

- a) Identificar de forma fehaciente a la persona interesada.
- b) Tramitar la obtención de la firma electrónica.
- c) Complimentar y presentar las solicitudes para el Registro Electrónico General o trámites en los sistemas electrónicos municipales.
- d) Recoger la documentación e incorporarla al sistema de Registro Electrónico General o aplicación de tramitación.
- e) Recoger e incorporar la solicitud o trámite de la autorización expresa de la persona interesada para la utilización de este servicio.
- f) Entregar la documentación acreditativa de la realización de la presentación de la solicitud o realización del trámite.
- g) Expedir copias auténticas de los documentos públicos administrativos o privados.
- h) Practicar notificaciones, cuando la persona interesada o su representante comparezcan de forma espontánea en la oficina y soliciten la comunicación o notificación personal en ese momento.
- i) Tramitar el apoderamiento "*apud acta*" mediante comparecencia personal por quien ostente la condición de persona interesada o sus representantes en un procedimiento administrativo.
- j) Tramitar en el Registro Electrónico General de Apoderamientos la inscripción, revocación, prórroga o denuncia de poderes de representante de persona no obligada.
- k) Y cualquier otra que pueda establecer la normativa aplicable.

3. Para la realización de estas funciones las funcionarias y los funcionarios con habilitación utilizarán el certificado electrónico de personal al servicio de la administración pública facilitado por el Ayuntamiento de Madrid.

*Artículo 52. Responsabilidades de las funcionarias y los funcionarios con habilitación.*

Las funcionarias y los funcionarios con habilitación no tendrán responsabilidad en cuanto al contenido de la documentación aportada por las personas interesadas, de la veracidad de lo que estas declaren o el aseguramiento de que se cumplen los requisitos exigidos en cada una de las solicitudes, trámites o procedimientos, siendo estas funciones propias de las unidades competentes para la tramitación y resolución de los respectivos expedientes.

*Artículo 53. Identificación y consentimiento expreso de la persona interesada.*

1. La persona interesada mostrará para su identificación el DNI en vigor o documento identificativo equivalente, y cuando fuera extranjera el NIE o el documento de identificación que surta efectos equivalentes en su país de origen o el pasaporte.
2. La persona interesada deberá consentir expresamente su identificación por la funcionaria o el funcionario con habilitación para cada actuación administrativa por medios electrónicos que le sea requerida. Para ello, deberá manifestar expresamente su consentimiento y firmar un documento al efecto.
3. El modelo de autorización a la funcionaria o funcionario con habilitación estará disponible en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid y en los centros o dependencias en los que pueda ejercitar el derecho por parte de las personas interesadas.
4. La funcionaria o funcionario con habilitación entregará a la persona interesada toda la documentación acreditativa del trámite realizado, incluida una copia del documento de consentimiento expreso cumplimentado y firmado.

*Artículo 54. Habilitación de las funcionarias y los funcionarios de las Oficinas de asistencia en materia de registro y de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.*

1. Con carácter general, todas las funcionarias y funcionarios destinados en las Oficinas de asistencia en materia de registro y en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, Línea Madrid, tendrán habilitación para la identificación y acreditación de las personas interesadas, la presentación de solicitudes en el registro y la realización de trámites electrónicos que requieran identificación y firma electrónica de la persona solicitante a los que hace referencia el artículo 51.2.
2. También podrán tener habilitación las funcionarias y funcionarios destinados en las oficinas de atención a la ciudadanía de carácter especializado, tales como, oficinas de atención en materia de tributos, consumo, sanciones de tráfico, vivienda, urbanismo, educación, juventud, servicios sociales, medio ambiente, movilidad, policía, cultura, empadronamiento y demás que se determinen.
3. Para la habilitación en otras oficinas o dependencias, se deberá solicitar expresamente al Área de Gobierno competente en materia de registro general, justificando la necesidad, con descripción de los medios de atención que se pongan a disposición de la ciudadanía, que deberán ajustarse, tanto en cuanto a medios personales y tecnológicos como a protocolos de actuación, a lo establecido por esta Área de Gobierno. La solicitud incluirá una descripción de los trámites e identificación de las funcionarias y funcionarios a habilitar. En estos casos, será competencia de la unidad solicitante mantener actualizada la relación de funcionarias y funcionarios habilitados.

*Artículo 55. Publicidad de trámites y actuaciones.*

Todos los trámites y actuaciones publicados en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid podrán realizarse por funcionarias o funcionarios con habilitación. En dicha Sede Electrónica se publicarán asimismo los centros o dependencias en los que se pueda ejercitar el derecho por parte de las personas interesadas.

## **CAPÍTULO IV**

### **Registro Electrónico General de Apoderamientos**

Artículo 56. *Registro Electrónico General de Apoderamientos.*

1. El Ayuntamiento de Madrid dispondrá de un Registro Electrónico General de Apoderamientos, disponible en su Sede Electrónica, en el que deberán inscribirse, al menos, los de carácter general otorgados "*apud acta*", presencial o electrónicamente, por quien ostente la condición de persona interesada en un procedimiento administrativo a favor de representante, para actuar en su nombre ante las administraciones públicas. También deberá constar el bastanteo del poder realizado.
2. El Registro Electrónico General de Apoderamientos deberá ser plenamente interoperable con los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos pertenecientes a todas y cada una de las Administraciones de modo que se garantice su interconexión, compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se incorporen a los mismos.
3. El Registro Electrónico General de Apoderamientos permitirá comprobar válidamente la representación de quienes actúen ante las Administraciones Públicas en nombre de una tercera persona, mediante la consulta a otros registros administrativos similares, al registro mercantil, de la propiedad, y a los protocolos notariales.

Artículo 57. *Contenido del Registro Electrónico General de Apoderamientos.*

1. Los apoderamientos dados de alta en el Registro Electrónico General de Apoderamientos solo surtirán efecto respecto de las actuaciones o categorías a las que expresamente se refiera el apoderamiento otorgado, y hayan sido consignadas en el correspondiente formulario, de entre las que en cada momento se encuentren incorporadas al conjunto de trámites y actuaciones por medios electrónicos del Registro.
2. Los asientos que se realicen en el Registro Electrónico General de Apoderamientos deberán contener, al menos, la siguiente información:
  - a) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del o de la poderdante.
  - b) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente de la apoderada o del apoderado.
  - c) Trámites y actuaciones por medios electrónicos o categorías objeto de apoderamiento.
  - d) Período de tiempo por el cual se otorga el poder.
  - e) Fecha de otorgamiento.
  - f) Fecha de inscripción.
  - g) Validez máxima de la inscripción del poder.

h) Tipo de poder según las facultades que otorgue.

*Artículo 58. Incorporación de los apoderamientos al Registro.*

1. La inscripción en el Registro Electrónico General de Apoderamientos será automática para los apoderamientos que se otorguen de persona física a persona física. Cuando la poderdante o el poderdante sea una persona física y el apoderamiento se produzca por comparecencia ante una funcionaria o funcionario con habilitación para dar de alta en el Registro los apoderamientos, será aquel el responsable de la inscripción.

2. En el caso de que la poderdante o el poderdante sea una persona jurídica, la inscripción en el Registro Electrónico General de Apoderamientos se realizará previo bastanteo de los poderes.

3. Por el Ayuntamiento de Madrid se utilizarán los modelos de poderes inscribibles en el Registro Electrónico General de Apoderamientos aprobados por la Administración del Estado.

## **TÍTULO VII**

### **La tramitación de los procedimientos administrativos electrónicos**

*Artículo 59. Procedimientos.*

1. Todos los procedimientos administrativos del Ayuntamiento de Madrid se tramitarán electrónicamente.

2. Para la aprobación de nuevos procedimientos o sus modificaciones se deberá realizar un proceso de simplificación y análisis de la viabilidad para implantar una actuación automatizada, incorporando, en su caso, mecanismos de participación ciudadana en su diseño y/o implantación.

3. Las regulaciones de nuevos procedimientos o su modificación deberá justificar y motivar, que no es posible garantizar que los no obligados a relacionarse electrónicamente con la administración, en los términos del artículo 14 Ley 39/2015, de 1 de octubre, tienen el acceso y la disponibilidad de los medios electrónicos necesarios para esa relación.

*Artículo 60. Simplificación procedimental y reducción de cargas administrativas.*

1. El Ayuntamiento de Madrid reducirá las cargas a la ciudadanía eliminando como necesarios para la iniciación de sus procedimientos administrativos la aportación de los siguientes documentos salvo que, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario, y en su caso, previo consentimiento expreso de la persona interesada:

- a) La copia del DNI o documento identificativo equivalente.
- b) Cualquier certificado o documento acreditativo del cumplimiento de unos requisitos que deba ser emitido por el propio Ayuntamiento de Madrid.
- c) Cualquier documento que haya sido previamente elaborado o emitido por el Ayuntamiento de Madrid.

- d) Cualquier documento que haya sido elaborado o emitido por cualquier otra Administración pública y cuya obtención esté disponible a través de las plataformas de intermediación de datos del sector público.
- e) Cualquier dato o documento que no sea exigido por la normativa reguladora aplicable.
- f) Datos o documentos que hayan sido aportados anteriormente por la persona interesada a cualquier Administración pública, siempre que esta los ponga a disposición a través de plataformas de intermediación y la persona interesada indique en qué momento y ante que órgano administrativo presentó esos datos o documentos. En este supuesto se presume la autorización para la consulta y no se hará requerimiento de no aporte de documentación o de subsanación, salvo que conste su oposición expresa a la reutilización o una ley especial exija su consentimiento expreso.
- g) Cualquier documento o copia del mismo que aporte una información necesaria pero que pueda ser incorporada como datos o metadatos a la solicitud de la persona interesada.

2. Con el mismo objetivo de reducción de cargas a la ciudadanía, el Ayuntamiento de Madrid:

- a) Limitará la exigencia de la iniciativa e impulso de las actuaciones por parte de las personas interesadas a los supuestos estrictamente necesarios en los que sea legalmente exigible.
- b) Dará preferencia al uso de declaraciones responsables y comunicaciones previas, así como a las renovaciones automáticas de autorizaciones y licencias previamente otorgadas.
- c) Procurará la mejora continua e innovación para el cumplimiento de los plazos y tiempos de respuesta previstos en las normas.
- d) Fomentará la realización de actuaciones administrativas automatizadas y los servicios directos.

3. El Ayuntamiento de Madrid revisará y analizará periódicamente y de acuerdo con el apartado 2 el conjunto de procedimientos administrativos que puedan verse afectados ante la aparición de nuevos servicios en las plataformas de intermediación de datos del sector público que permitan mayores reducciones de carga.

4. El Ayuntamiento de Madrid optará de forma preferente por la tramitación simplificada del procedimiento administrativo común en los términos establecidos en la legislación en materia de procedimiento administrativo común.

#### *Artículo 61. Actuación administrativa automatizada.*

Los actos administrativos de la Administración municipal se podrán dictar de forma automatizada en los términos de lo establecido en la legislación de régimen jurídico del sector público. A estos efectos, el Ayuntamiento de Madrid podrá determinar para cada supuesto la utilización de los sistemas de firma electrónica siguientes:

- a) Sello electrónico del órgano o entidad de Derecho público correspondiente, basado en un certificado electrónico reconocido y cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
- b) Código seguro de verificación vinculado al órgano o entidad de Derecho público correspondiente y, si procede, a la persona firmante del documento.

## **TÍTULO VIII**

### **La notificación de los actos administrativos**

#### *Artículo 62. Notificación.*

El órgano que dicte las resoluciones y actos administrativos los notificará a las personas interesadas cuyos derechos e intereses sean afectados por aquellos, mediante comparecencia en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid preferentemente y, en todo caso, cuando la persona interesada resulte obligada a recibirlas por esta vía, de conformidad y en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### *Artículo 63. Dispositivo electrónico y/o dirección de correo electrónico de aviso para la notificación.*

1. La persona interesada o su representante podrá identificar un dispositivo electrónico y/o una dirección de correo electrónico, para recibir avisos relativos a la práctica de notificaciones, con independencia de la forma de practicarlas. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.
2. El Ayuntamiento de Madrid determinará los dispositivos electrónicos que admite como válidos para hacer efectivo el aviso regulado en el presente artículo.
3. Para ello, la persona interesada o su representante deberá identificarse, empleando el sistema admitido al efecto por el Ayuntamiento de Madrid y cumplimentar los datos correspondientes.
4. La persona interesada o su representante serán los únicos responsables de mantener dicha información actualizada.

#### *Artículo 64. Expedición y práctica electrónica de la notificación.*

1. La notificación siempre será creada en forma escrita y soporte electrónico original, incorporando los metadatos y otros contenidos previstos en la legislación de procedimiento administrativo común, y se llevará a cabo conforme a lo previsto en los siguientes apartados.
2. Se admiten como formas válidas de notificación la notificación electrónica por comparecencia en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid y la notificación con la asistencia de funcionaria o funcionario con habilitación cuando la persona interesada o su representante comparezcan de forma espontánea en la oficina y soliciten la comunicación o notificación personal en ese momento.
3. La notificación se pondrá, en todo caso, a disposición de la persona interesada o de su representante en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid a través de la carpeta ciudadana, debiendo remitirse aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico que haya sido identificada por la persona interesada o su representante.

4. Para que la comparecencia electrónica permita la práctica de la notificación, el sistema empleado deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Deberá quedar acreditación de la identificación de la persona que accede a la notificación, de acuerdo con lo que disponga el Ayuntamiento de Madrid en los términos previstos en esta ordenanza.
- b) Deberá informarse de forma claramente identificable de que el acceso de la persona interesada al contenido tendrá el carácter de notificación a los efectos legales oportunos.
- c) Deberá quedar constancia del acceso de la persona interesada o de su representante al contenido de la notificación, con indicación de la fecha y la hora en que se produce.
- d) La notificación por comparecencia en la sede electrónica debe generar y poner a disposición de la persona interesada un acuse de recibo que permita justificar el acceso a la notificación. El acuse contendrá, como mínimo, la identificación del acto notificado y de la persona destinataria, la fecha y hora en la que se produce la puesta a disposición y la fecha y hora del acceso a su contenido, del rechazo o la fecha en la que la notificación se considera rechazada por haber transcurrido el plazo legalmente establecido.

*Artículo 65. Práctica de la notificación en soporte papel.*

1. El Ayuntamiento de Madrid deberá proceder a la práctica de la notificación en soporte papel en los casos previstos en la normativa aplicable al procedimiento de que se trate, pudiendo para ello emplear los mecanismos establecidos en la legislación de servicios postales, realizar la entrega directa por una empleada pública o empleado público a su servicio o por comparecencia espontánea de la persona interesada o de su representante en las dependencias del Ayuntamiento de Madrid o en cualquier otro lugar habilitado al efecto.
2. Todas las notificaciones que se practiquen en papel deberán ser puestas a disposición de la persona interesada en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid a través de la carpeta ciudadana, para que pueda acceder al contenido de las mismas de forma voluntaria.
3. Se deberá proceder a la creación automatizada de una copia auténtica en papel de la notificación puesta a disposición en la Sede Electrónica, empleando para ello el código seguro de verificación.
4. La notificación mediante servicio postal se realizará conforme establece la normativa vigente en cada momento.
5. De la notificación en papel mediante comparecencia espontánea personal o entrega directa por empleada pública o empleado público deberá generarse una constancia escrita, inclusive en soporte electrónico, de la recepción de la notificación por parte de la persona interesada o de su representante.

*Artículo 66. Publicación de anuncios de notificación infructuosa.*

1. Cuando las personas interesadas en un procedimiento sean desconocidas, se ignore el lugar de la notificación o bien, intentada ésta, no haya sido posible practicarla en los términos establecidos en los artículos anteriores, la notificación se hará mediante la publicación de un anuncio en el Boletín Oficial del Estado. A estos efectos, se podrán publicar anuncios individuales o de comparecencia para ser notificado, en forma agregada. En su caso, y de contarse con dirección de correo electrónico, se practicará también el aviso previsto en el artículo 63.

2. Cuando el Ayuntamiento de Madrid o sus organismos públicos vinculados reciban anuncios de notificación en tablón remitidos por otras Administraciones Públicas y por las entidades referidas en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, dicha publicación se limitará al tablón de edictos electrónico del Ayuntamiento de Madrid.

*Artículo 67. Protección de datos y otros límites aplicables a la notificación.*

1. El Ayuntamiento de Madrid deberá adoptar las medidas necesarias para la protección de los datos personales que consten en las resoluciones y actos administrativos, cuando tengan por destinatarias o destinatarios a más de una persona interesada, así como aplicar, en su caso, otros límites previstos en la legislación de protección de datos.

2. Dichas medidas podrán incluir, entre otras, la utilización de iniciales, la transcripción para la certificación parcial de acuerdos y resoluciones, en su caso, generada automáticamente mediante el uso de metadatos, o el uso de anejos excluidos de certificación y posterior notificación.

3. En todo caso, se deberá indicar la circunstancia de existir limitaciones de acceso a dichos datos, en los términos previstos por la legislación de protección de datos.

## **TÍTULO IX** **El archivo electrónico**

*Artículo 68. Archivo electrónico de documentos.*

1. La constancia de documentos y actuaciones en todo archivo electrónico se deberá realizar de forma que se facilite el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, debiendo permitir ofrecer información puntual, ágil y actualizada a la ciudadanía.

2. Todos los documentos que formen parte del expediente administrativo, así como aquellos otros que tengan valor probatorio de las relaciones entre la Administración y los interesados, se almacenarán por medios electrónicos, salvo cuando ello no sea posible. Se almacenarán en su soporte original los documentos en soporte físico que no sea posible incorporar al expediente electrónico mediante copia electrónica auténtica, en los términos legalmente previstos.

*Artículo 69. Sujeción a la normativa reguladora de la gestión de los archivos.*

1. El establecimiento de archivos electrónicos, y en especial, del archivo electrónico único de documentos electrónicos correspondientes a procedimientos finalizados, resultará compatible con los diversos sistemas y redes de archivos en los términos previstos en la legislación vigente, y respetará el reparto de responsabilidades sobre la custodia o traspaso correspondiente.
2. Asimismo, el archivo electrónico único resultará compatible con la continuidad del archivo histórico, de acuerdo con la normativa estatal y autonómica correspondiente.
3. La eliminación de documentos electrónicos deberá ser autorizada de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable.
4. Las disposiciones del Reglamento del sistema integral de gestión documental y archivos del Ayuntamiento de Madrid serán de aplicación también a los documentos en soporte electrónico.

*Artículo 70. Acceso a los archivos electrónicos.*

1. El acceso de las personas a los archivos electrónicos se regirá por lo establecido en la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid y demás normativa en materia de transparencia.
2. El acceso de las restantes Administraciones públicas a los documentos y archivos electrónicos regulados en la presente ordenanza cuando la persona solicitante ejercite su derecho a no aportar documentos ya aportados anteriormente al Ayuntamiento de Madrid y a sus organismos públicos vinculados o dependientes, se realizará con plena sujeción a los límites previstos en la legislación reguladora del derecho de acceso a la información pública, y siempre que la documentación no haya sido eliminada conforme a lo previsto en la normativa reguladora.

*Disposición adicional primera. Protección de datos de carácter personal.*

En el marco de esta ordenanza serán objeto de especial protección los datos personales contenidos en la información que usen en común los diferentes órganos del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos vinculados o dependientes, garantizando en todo caso, los derechos inherentes a la protección de los datos personales, para lo cual se establecerán las medidas de seguridad que impidan cualquier trazabilidad personal no amparada por la finalidad o el consentimiento.

*Disposición adicional segunda. Plan de Administración Electrónica y Modelo de Oficinas de asistencia en materia de registro.*

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de esta ordenanza se aprobará el Plan de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Madrid como proyecto estratégico para lograr la transformación digital que haga efectivo el derecho de las personas a relacionarse por medios electrónicos, así como, definir un modelo de prestación de servicios con las máximas garantías de eficacia y eficiencia mediante

el uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones y la modernización de las estructuras y métodos de trabajo de la organización municipal.

Asimismo se aprobará el nuevo modelo de oficinas de asistencia en materia de registro del Ayuntamiento de Madrid cuya implantación se realizará antes del 2 de octubre de 2020.

Disposición adicional tercera. *Convenios de colaboración en materia de representación de interesados.*

El Ayuntamiento de Madrid promoverá la suscripción de convenios de colaboración con el objeto de habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 apartado 7 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Disposición adicional cuarta. *Procedimientos, comunicaciones y notificaciones electrónicas en materia de contratación pública municipal.*

La contratación digital o electrónica que incorpora los procedimientos, actos administrativos, notificaciones y actuaciones electrónicas incluidas dentro del ámbito de aplicación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, se regirán por lo dispuesto en la misma y en su normativa de desarrollo, siéndoles aplicable el contenido de la presente ordenanza con carácter supletorio.

Disposición adicional quinta. *Formación y promoción en materia de administración electrónica.*

El Ayuntamiento de Madrid pondrá en marcha cuantas acciones formativas de su personal sean necesarias para difundir los principios y obligaciones derivadas de esta ordenanza.

Asimismo, promoverá la divulgación de las medidas contempladas en esta ordenanza para conocimiento de la ciudadanía y de los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid.

Disposición derogatoria única. *Cláusula derogatoria.*

Quedan derogadas aquellas normas municipales que contradigan lo dispuesto en la presente ordenanza.

Disposición transitoria. *Perfil del contratante.*

El Perfil del Contratante del Ayuntamiento de Madrid y su sector público municipal se encuentra alojado en la Plataforma de Contratación del Sector Público Estatal.

El Perfil del Contratante permanecerá en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid en tanto no se extingan todos los contratos que se hayan publicado en el mismo, permaneciendo como Perfil del Contratante Histórico.

Disposición final primera. *Regulación de nuevos procedimientos y trámites.*

A partir de la entrada en vigor de la presente ordenanza el establecimiento de especialidades del procedimiento o modificación de los existentes, deberá contemplar su tramitación por medios electrónicos ajustándose a las condiciones y requisitos previstos en esta ordenanza y demás normativa aplicable.

Con carácter general se estará al cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, especialmente en lo que respecta a los principios de protección de datos, legitimación de los tratamientos, derechos de las personas afectadas, protección de datos desde el diseño y por defecto, encargados de tratamiento, brechas de seguridad y medidas de seguridad acordes al ENS resultantes de la realización de los correspondientes análisis de riesgos y, en su caso, evaluaciones de impacto.

Disposición final segunda. *Habilitación de desarrollo y aplicación.*

La Alcaldesa o el Alcalde y la Junta de Gobierno determinarán, en su respectivo ámbito competencial, el órgano superior o directivo competente para impulsar y dirigir la política de atención a la ciudadanía, la política de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, la coordinación general de los servicios, trámites y contenidos disponibles en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid y la responsabilidad de la misma, la gestión del Registro Electrónico General y su seguridad y, la gestión del Registro Electrónico General de Apoderamientos.

Disposición final tercera. *Interpretación de la ordenanza.*

La Alcaldía y la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid determinarán en su respectivo ámbito competencial, el órgano superior o directivo competente para:

- a) Interpretar y resolver cuantas cuestiones surjan de la aplicación de esta ordenanza.
- b) Dictar las resoluciones complementarias necesarias para el cumplimiento de esta ordenanza.

Disposición final cuarta. *Publicación, entrada en vigor y comunicación.*

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 48.3 e) y f), y en el 54 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid, la publicación, entrada en vigor y comunicación de la presente ordenanza se producirá de la siguiente forma:

- a) El acuerdo de aprobación y la ordenanza se publicarán íntegramente en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.
- b) La ordenanza entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.
- c) Sin perjuicio de lo anterior, el acuerdo de aprobación se remitirá a la Administración General del Estado y a la Administración de la Comunidad de Madrid.

2. No obstante, las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de funcionarias y funcionarios con habilitación, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020.

3. El deber de las personas físicas obligadas a relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento en los procedimientos determinados en el Anexo de esta Ordenanza como medios de intervención en actuaciones urbanísticas, será exigible en la medida que se pongan los medios a su disposición, y como fecha límite el 2 de octubre de 2020.

## **ANEXO**

### **Procedimientos administrativos electrónicos y colectivos de personas físicas obligadas a relacionarse por medios electrónicos**

1. Procedimientos en materia de personal regulados en el Reglamento de Ordenación del Personal del Ayuntamiento de Madrid, de 22 de diciembre de 2005.

a) Todo el personal al servicio del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos públicos, para los procedimientos que inicie por razón de su condición de empleado público, está obligado a relacionarse con la Administración municipal a través de medios electrónicos, en los términos previstos en el presente reglamento.

b) Dicha obligación también será exigible al personal jubilado del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos públicos para los procedimientos y solicitudes que realice en atención a su anterior condición de empleado público, así como a los ciudadanos que participen en procedimientos selectivos para el acceso a la condición de empleado público del Ayuntamiento de Madrid

2. Procedimientos en materia de medios de intervención en actuaciones urbanísticas.

Todas las personas físicas.