

## CATÁLOGO DE SERVICIOS LÍNEA MADRID

1. Información general.....	3
2. Impresos municipales.....	3
3. Información personalizada y especializada. ....	3
4. Información urbanística. ....	4
5. Acceso a la información pública. Alta de solicitudes de acceso a información pública. ....	4
6. Registro.....	4
7. Objetos perdidos. Información personalizada de objetos perdidos en la ciudad de Madrid.....	4
8. Cita previa. ....	5
9. Identificación electrónica. ....	5
10. Pago de sanciones administrativas con abonaré.....	6
11. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Recepción e información personalizada del estado de tramitación. ....	6
12. Reclamaciones de responsabilidad patrimonial. Derivación a la unidad gestora municipal de información personalizada en relación con expedientes abiertos.....	6
13. Consumo. Consulta sobre el estado de expedientes de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).....	6
14. Impuestos y tasas.....	6
15. Comunicaciones a DGT de cambio de domicilio de titular de carné y de vehículo de personas empadronadas en la ciudad de Madrid. ....	8
16. Zona de Bajas Emisiones de Especial Protección Distrito Centro (ZBEDEP DC). ....	8
17. Zona de Bajas Emisiones de Especial Protección Plaza Elíptica (ZBEDEP PE). ....	9
18. Permisos de acceso a Zonas de Bajas Emisiones para titulares de Tarjetas de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida (TEPMR).....	9
19. Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) de Residentes.....	10
20. Multas. ....	12
21. Tarjeta Azul de transportes.....	12

22.	Padrón. ....	13
23.	Censo electoral. ....	14
24.	Participación ciudadana. Propuestas ciudadanas y presupuestos participativos. ....	15
25.	Consultas a la Ciudadanía. Encuestas. ....	15
26.	Tarjeta MadridMayor. ....	15
27.	Teleasistencia. ....	16
28.	Transferencia a SAMUR Social de casos de urgencia social. Derivación de llamadas. ....	16
29.	Madrid libre de exclusión sanitaria. Derivación a Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc). ....	16
30.	Avisos y peticiones. ....	16

## 1. Información general.

- Ayuntamiento. Dependencias, oficinas y equipamientos; oposiciones y ofertas de empleo; normativa y ordenanzas; boletines y publicaciones; instalaciones culturales, deportivas, sanitarias, educativas; infraestructuras y transportes:

OAC, 010, en línea y chat.



- Gestiones y trámites del Ayuntamiento de Madrid:

OAC, 010, en línea y chat.



- Ayuda a la navegación en los contenidos informativos de [madrid.es](http://madrid.es)  
Chat.



## 2. Impresos municipales.

OAC y en línea.



## 3. Información personalizada y especializada.

- Derivación para información especializada a unidad titular de servicio:

OAC y 010.



- Consulta de entrega de notificaciones:

OAC.



- Consulta general ITE:

OAC y 010.



#### 4. Información urbanística.

- Información general sobre solicitud de licencias:

OAC, 010, en línea y chat.



- Información personalizada sobre tramitación y consulta de licencias:

OAC.



- Información especializada sobre procedimientos urbanísticos y censo de locales:

OAC.



#### 5. Acceso a la información pública. Alta de solicitudes de acceso a información pública.

OAC y en línea.



#### 6. Registro.

- Presentación de escritos:

OAC y en línea.



- Consulta de registros presentados:

OAC, 010 y en línea.



#### 7. Objetos perdidos. Información personalizada de objetos perdidos en la ciudad de Madrid.

010.



## 8. Cita previa.

- Concertación de cita previa para diversos servicios municipales:  
OAC, 010, en línea y chat.



- Información personalizada sobre las citas asignadas:  
OAC, 010, en línea y chat.



- Modificación y anulación de citas:  
OAC, 010, en línea y chat.



- Emisión de justificantes de cita:  
OAC, 010 y en línea.



- Modificación de datos de contacto de citas:  
OAC, 010, en línea y chat.



## 9. Identificación electrónica.

- Registro en Cl@ve. Alta, modificación y renuncia; revocación de certificado de firma y renovación de nivel superior de firma:  
OAC.



- Emisión del Certificado electrónico de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) para personas físicas:  
OAC.



#### 10. Pago de sanciones administrativas con abonaré.

- Mediante tarjeta:

OAC, 010 y en línea.



- Por bizum:

OAC, 010, en línea y chat.



#### 11. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Recepción e información personalizada del estado de tramitación.

OAC, 010 y en línea.



#### 12. Reclamaciones de responsabilidad patrimonial. Derivación a la unidad gestora municipal de información personalizada en relación con expedientes abiertos.

OAC y 010.



#### 13. Consumo. Consulta sobre el estado de expedientes de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

010.



#### 14. Impuestos y tasas.

- Información personalizada y derivación de información especializada a unidad gestora:

OAC, 010 y chat.



- Modificación de domicilio a efectos de notificación del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM):

010.



- Domiciliación. Altas, bajas y modificaciones en pago único y fraccionado con bonificación, según el tipo de tributo:

OAC, 010 y en línea.



- Emisión de justificantes de pago y de datos de objeto tributario:

OAC, 010 (IBI) y en línea.



- Emisión de duplicados de recibos:

OAC, 010 y en línea.



- Pago de tributos

OAC, 010 y en línea.



- Tasa de Gestión de Residuos (TGR). Información, domiciliaciones, emisión de justificantes y emisión de duplicados:

OAC, 010, en línea y chat.



- Tasa de Gestión de Residuos (TGR). Pago con tarjeta:

OAC, 010 y en línea.



- Tasa de Gestión de Residuos (TGR). Pago por bizum:  
OAC, 010, en línea y chat.



15. Comunicaciones a DGT de cambio de domicilio de titular de carné y de vehículo de personas empadronadas en la ciudad de Madrid.

OAC.



16. Zona de Bajas Emisiones de Especial Protección Distrito Centro (ZBEDEP DC).

- Información personalizada:  
OAC, 010, en línea y chat.



- Alta de personas físicas:  
OAC, 010 y en línea.



- Alta de vehículos de personas físicas que requieren aporte de documentación (renting/leasing, en trámite de adquisición, de sustitución):  
OAC y en línea.



- Alta de invitaciones de personas empadronadas:  
OAC, 010, en línea y chat.



- Emisión de justificantes envío ID (código de usuario) de persona titular:  
OAC, 010, en línea y chat.



- Alta de vehículos que transportan alumnado de centros educativos públicos en el interior de la ZBEDEP:

OAC.



#### 17. Zona de Bajas Emisiones de Especial Protección Plaza Elíptica (ZBEDEP PE).

- Información personalizada:

OAC, 010, en línea y chat.



- Emisión de justificantes y envío ID (código de usuario) de persona titular:

OAC, 010, en línea y chat.



#### 18. Permisos de acceso a Zonas de Bajas Emisiones para titulares de Tarjetas de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida (TEPMR).

- Información personalizada:

OAC, 010 y en línea.



- Alta de titulares si la TEPMR ha sido emitida en el municipio de Madrid:  
OAC, 010 y en línea.



- Alta de titulares, independientemente del lugar de emisión de la TEPMR,  
y de representantes:

OAC.



- Alta de vehículos que transportan personas titulares de TEPMR:

OAC, 010 y en línea.



- Emisión de justificantes y envío ID (código de usuario) de persona  
titular:

OAC, 010 y en línea.



#### 19. Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) de Residentes.

- Información personalizada:

OAC, 010 y en línea.



- Alta de autorizaciones de vehículos que constan a nombre del titular en  
la DGT:

OAC, 010 y en línea.



- Alta de autorizaciones de renting/leasing, adicionales, en trámite de  
adquisición o de sustitución:

OAC.



- Baja y modificación de autorizaciones:  
OAC y 010.



- Domiciliación:  
OAC, 010 y en línea.



- Justificantes de autorización:  
OAC, 010 y en línea.



- Reseteo de pin de comerciales y talleres:  
OAC, 010 y en línea.



- Renovación. Pago con tarjeta y por bizum:  
OAC, 010 y en línea.



- Envío de código RES:  
OAC y 010.



- Consulta del barrio SER por empadronamiento:  
OAC, 010 y en línea.



## 20. Multas.

- Información personalizada:

OAC y en línea.



- Consulta de sanciones de tráfico:

OAC, 010 y en línea.



- Pago con tarjeta:

OAC, 010 y en línea.



- Pago por bizum:

OAC, 010, en línea y chat.



- Derivación de información especializada a la unidad gestora:

OAC y 010.



- Identificación del conductor:

OAC, 010 y chat.



## 21. Tarjeta Azul de transportes.

- Tramitación de solicitudes de todas las categorías de personas beneficiarias:

OAC.



- Información personalizada sobre el estado de la solicitud:  
OAC, 010 y chat.



- Emisión de justificante de estado de tramitación:  
OAC, 010 y chat.



- Recomprobación de requisitos con nuevos datos de Renta:  
OAC.



- Personas mayores de 18 años con discapacidad. Tramitación de solicitudes y recomprobación de requisitos:  
OAC y en línea.



- Personas mayores de 18 años con discapacidad. Información personalizada y emisión de justificantes:  
OAC, 010, en línea y chat.



## 22. Padrón.

- Certificados de empadronamiento:  
OAC, 010, en línea y chat.



- Altas y bajas de empadronamiento:  
OAC y en línea.



- Cambios de domicilio:

OAC.



- Modificación de datos padronales:

OAC y en línea.



- Renovación y confirmación de empadronamiento de ciudadanos extranjeros:

OAC y en línea.



- Solicitud de baja por inscripción indebida y alegaciones:

OAC.



### 23. Censo electoral.

- Consulta del censo:

OAC, 010 y en línea.



- Reclamación extranjeros de fuera de Unión Europea (UE):

OAC.



- Declaración formal de extranjeros de Unión Europea (UE):

OAC y en línea.



- Solicitud de inscripción de extranjeros de países con convenio:  
OAC y en línea.



- Inclusión y exclusión de envío de propaganda electoral:  
OAC y en línea.



- Solicitud de excusa de nombramiento de miembro de mesa electoral:  
En línea.



#### 24. Participación ciudadana. Propuestas ciudadanas y presupuestos participativos.

- Registro de usuarios:  
En línea.



- Ayuda a ciudadanos en el alta en línea de usuarios.  
OAC



- Recepción de propuestas, apoyos y votaciones de presupuestos participativos a través del servicio de Registro:  
OAC y en línea.



#### 25. Consultas a la Ciudadanía. Encuestas.

OAC, 010 y en línea.



#### 26. Tarjeta MadridMayor.

- Alta, baja, modificación y duplicado:  
OAC.



- Consulta del centro municipal de Mayores por empadronamiento:  
OAC, 010 y en línea.



#### 27. Teleasistencia.

- Alta de solicitudes:  
OAC y 010.



- Información personalizada sobre el estado de la solicitud:  
OAC y 010.



- Recepción de solicitudes a través del Registro:  
OAC y en línea.



#### 28. Transferencia a SAMUR Social de casos de urgencia social. Derivación de llamadas.

010.



#### 29. Madrid libre de exclusión sanitaria. Derivación a Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc).

OAC y 010.



#### 30. Avisos y peticiones.

- Alta de avisos y reiteraciones:  
APP móvil, OAC, 010, en línea y chat.



- Información personalizada sobre el estado de tramitación:  
APP móvil, OAC, 010, en línea y chat.



- Emisión de justificante:  
OAC, 010 y chat.



- Modificación de datos:  
OAC, 010 y chat.



- Consulta de recogida programada de enseres por dirección:  
APP móvil, OAC, 010 y en línea.

