




| SERVICIOS | GESTIONES | CLIENTE INTERNO | CANALES | | | | PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN.... | GRUPOS DE INTERÉS ⁱⁱⁱ |
|-------------------------|-------------------------|------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|---|---|--|
| | | | WEB | 010 | OAC |  | | |
| INFORMACIÓN | INFORMACIÓN GENERAL | SERVICIO DIRECTO | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <ul style="list-style-type: none"> Decreto de Alcaldía de 17 de enero de 2005 sobre Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid (arts. 8 y 9). | <ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | IMPRESOS | | Entrega de impresos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> ¹ | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| INFORMACIÓN URBANÍSTICA | INFORMACIÓN URBANÍSTICA | AGLA | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <ul style="list-style-type: none"> Resolución conjunta de la DG de Gestión, Inspección y Control del OA Agencia para la Gestión de Licencias de Actividades y de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano sobre información a los ciudadanos relativa a la gestión de licencias de actividades, de 7 de junio de 2010. | <ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |

¹ Se facilita orientación sobre cómo acceder a los impresos en la Web municipal.

| SERVICIOS | GESTIONES | CLIENTE INTERNO | CANALES | | | | PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN... | GRUPOS DE INTERÉS |
|-------------|--|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|--|
| | | | WEB | 010 | OAC |  | | |
| REGISTRO | Presentación solicitudes | DISTRITOS SERVICIO DIRECTO | <input checked="" type="checkbox"/> ² | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <ul style="list-style-type: none"> Decreto de Alcaldía de 17 de enero de 2005 sobre Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid (arts.11.4 y 40). | <ul style="list-style-type: none"> CIUDADANÍA, en especial: Gestores, profesionales y sus colegios. SECTOR ATENCIÓN AL CIUDADANO: En particular AA.PP. |
| | Compulsar documentos presentados | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | Consulta documentos presentados | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | Registro salida | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| CITA PREVIA | Facilitar cita previa (Diversos servicios municipales) | D.G. SALUD PÚBLICA DEL OO.AA MADRID SALUD D.G. GESTIÓN, INSPECCIÓN Y CONTROL DEL OO.AA AGLA AGENCIA TRIBUTARIA D.G. SOSTENIBILIDAD | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | <ul style="list-style-type: none"> Decreto de 8 de mayo de 2013 de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública por el que se aprueba la instrucción 6/2013, relativa al sistema de cita previa del ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos. Hay resoluciones previas con: <ul style="list-style-type: none"> D.G. Salud Pública del OO.AA Madrid Salud (08/02/10) D.G. Gestión, Inspección y Control del OO.AA AGLA (07/07/10) Agencia Tributaria (15/07/10) D.G. Sostenibilidad (08/07/12) | <ul style="list-style-type: none"> CIUDADANÍA, en especial: Gestores, personas mayores, usuarios SER, profesionales y sus colegios, empresarios y sus asociaciones, personas con discapacidad. PERSONAS: Personal OAC. SECTOR ATENCIÓN AL CIUDADANO. |
| | Información personalizada sobre las citas asignadas | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | Anulación cita previa | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | Recordatorio cita previa | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |

² Algunos trámites pueden solicitarse a través del Registro Electrónico.

| SERVICIOS | GESTIONES | CLIENTE INTERNO | CANALES | | | | PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN... | GRUPOS DE INTERÉS |
|----------------------|-----------|------------------|--|--|-------------------------------------|---|---|--|
| | | | WEB | 010 | OAC |  | | |
| GESTIONES Y TRÁMITES | PADRÓN | D.G. ESTADÍSTICA | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <ul style="list-style-type: none"> Resolución conjunta de la DG de Estadística y de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano relativa a la atención al ciudadano en materia de padrón municipal de habitantes a través de Línea Madrid de 23 de septiembre de 2010. | <ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> ³ | <input checked="" type="checkbox"/> ⁴ | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> ⁵ | <input checked="" type="checkbox"/> ⁶ | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> ⁷ | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> ⁸ | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |

³ Con Certificado digital impresión del Volante. Sin certificado digital envío por correo postal al domicilio de empadronamiento.

⁴ Envío por correo postal al domicilio de empadronamiento.

⁵ El Certificado es recepcionado en las OAC, firmado por sus responsables y remitido por éstas por correo postal al domicilio de empadronamiento.

⁶ El Certificado es recepcionado en las OAC, firmado por sus responsables y remitido por éstas por correo postal al domicilio de empadronamiento.

⁷ y ⁸ Descarga de impreso y envío por correo postal junto con documentación requerida a OAC para su tramitación.

| SERVICIOS | GESTIONES | CLIENTE INTERNO | CANALES | | | | PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN... | GRUPOS DE INTERÉS | |
|--|--|---------------------------|---|---|---|---|--|---|--|
| | | | WEB | WEB | WEB | WEB | | | |
| GESTIONES Y TRÁMITES (continuación) | CENSO ELECTORAL | Consulta Censo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía | |
| | | Reclamación | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| | | Inscripción extranjeros | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| | COMUNICACIÓN CAMBIO DOMICILIO A TRAFICO | D.G. ESTADÍSTICA | Información General | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <ul style="list-style-type: none"> Convenio de colaboración entre la Jefatura Central de Tráfico y la Federación Española de Municipios y Provincias para el intercambio de información y la mutua colaboración administrativa de 15 de marzo de 2006. | <ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía |
| | | | Comunicación cambio de domicilio del titular y/o del vehículo | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | TRIBUTOS PERIODICOS (IBI, TRU, IVTM y TPV) | AGENCIA TRIBUTARIA MADRID | Información general | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <ul style="list-style-type: none"> Resolución conjunta del OA Agencia Tributaria Madrid y de la DG de Calidad y Atención al ciudadano sobre el pago del Impuesto de Bienes Inmuebles con tarjeta de crédito o débito a través de Línea Madrid, de 27 de octubre de 2008. Resolución conjunta del OA Agencia Tributaria Madrid y de la DG de Calidad y Atención al ciudadano sobre domiciliación de tributos y pago de tributos y tasas con tarjeta de crédito o débito a través de los canales de Línea Madrid, de 31 de marzo de 2009. | <ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía |
| | | | Información personalizada | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | | Justificante de pago de tributos | <input checked="" type="checkbox"/> ⁹ | | <input checked="" type="checkbox"/> ¹⁰ | | | |
| | | | Emisión de duplicados de recibos | <input checked="" type="checkbox"/> ¹¹ | <input checked="" type="checkbox"/> ¹² | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |

⁹ Con Certificado Digital en la carpeta del ciudadano y la empresa.

¹⁰ Sólo de IVTM.

¹¹ y ¹² Se envía por domicilio a partir del día 6 del primer mes del periodo voluntario y hasta el 17 del segundo mes.

| SERVICIOS | GESTIONES | CLIENTE INTERNO | CANALES | | | | PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN... | GRUPOS DE INTERÉS |
|--|---|--|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--|---|
| | | | WEB | WEB | WEB | WEB | | |
| GESTIONES Y TRÁMITES (continuación) | TRIBUTOS PERIODICOS (IBI, TRU, IVTM y TPV) | DOMICILIACIÓN | Alta domiciliación bancaria. Pago único | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | <ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía |
| | | | Baja domiciliación bancaria. Pago Único | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | | | Alta domiciliación bancaria. Pago fraccionado (excepto en IVTM) con y sin bonificación | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | | | Baja domiciliación bancaria. Pago Fraccionado sin bonificación | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | | | Cambio Domiciliación Bancaria | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | | | Dom. complementaria ¹³ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | | | PAC (Pago a la carta) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | | Modificación de domicilio fiscal | <input checked="" type="checkbox"/> ¹⁴ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | Pago con tarjeta tributos periodo voluntario | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | Pago con tarjeta tributos periodo ejecutivo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | Solicitud de reducción de la Tasa de Residuos Urbanos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | Emisión Duplicado Abonarés | | <input checked="" type="checkbox"/> ¹⁵ | | | | |

¹³ Esta gestión de domiciliación se realiza durante el periodo de pago voluntario.


¹⁴ Con Certificado Digital en la carpeta del ciudadano y la empresa.

¹⁵ y ¹⁶ Envío por correo postal al domicilio

| SERVICIOS | GESTIONES | | CLIENTE INTERNO | CANALES | | | | PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN.... | GRUPOS DE INTERÉS | |
|--|---|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|---------------------|
| | | | | WEB | WEB | WEB | WEB | | | |
| GESTIONES Y TRÁMITES (continuación) | TRIBUTOS PERIODICOS (IBI, TRU, IVTM y TPV) | PREAPREMIO (Recargo del 5%) | Información general | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | • Ciudadanía | |
| | | | Información personalizada | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| | | | Emisión de duplicados de recibos | | <input checked="" type="checkbox"/> ¹⁶ | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| | | | Pago con Tarjeta | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| | | EJECUTIVA | Información general | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | | Información personalizada | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| | | | Pago con Tarjeta | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| | SER | D.G. SOSTENIBILIDAD | Información general | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | • Resolución conjunta de la DG. de Movilidad y de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano sobre atención al ciudadano en relación con el servicio de estacionamiento regulado a través de Línea Madrid, de 10 de noviembre de 2010. | • Ciudadanía |
| | | | Información personalizada distintivo | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| | | | Alta distintivos | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| | | | Renovación distintivos mensuales | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| | | | Cambio de distintivos | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| Duplicado de distintivo | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |

| SERVICIOS | GESTIONES | CLIENTE INTERNO | CANALES | | | | PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN.... | GRUPOS DE INTERÉS |
|-----------|--------------------|----------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|
| | | | WEB | WEB | WEB | WEB | | |
| | SER (Continuación) | RENOVACIÓN ANUAL | Información personalizada abonaré | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | <ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía |
| | | | Pago con Tarjeta del Abonaré | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | | Duplicado abonaré | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | | | Emisión abonaré ¹⁷ | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | | | Tramitación de la renovación y emisión del distintivo mediante pago con tarjeta | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | FIRMA ELECTRÓNICA | SG ADMÓN ELECTRÓNICA | Información General | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía |
| | | | Acreditación y Renovación de los Ciudadanos con petición de Firma Electrónica | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | | | Revocación de la Firma Electrónica | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |

¹⁷ Se emite cuando se produce un alta o modificación del año en curso y antes de poder entregarse el distintivo presencialmente.

| SERVICIOS | GESTIONES | | CLIENTE INTERNO | CANALES | | | | PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN.... | GRUPOS DE INTERÉS | |
|--|---------------------|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|--|--|
| | | | | WEB | 010 | OAC |  | | | |
| GESTIONES Y TRÁMITES (continuación) | TARJETA AZUL | Información General | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Convenio de colaboración entre el Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid en relación con la tarjeta azul, de 22 de abril de 2009. | <ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía | |
| | | Tramitación solicitud | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| | | Información personalizada (estado tramitación) | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| | | Contacto telefónico. Incidencias | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| | AVISOS Y PETICIONES | VIAS PUBLICAS Y MEDIO AMBIENTE ¹⁸ | Información general | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <ul style="list-style-type: none"> - Resolución conjunta de la DG de Calidad y Atención al ciudadano, de la DG de Vías y Espacios Públicos, de la DG de Patrimonio Verde, de la DG del Agua, y de la DG de Coordinación y Dotación de Áreas Urbanas sobre atención al ciudadano en relación con la gestión de avisos y peticiones a través de Línea Madrid, de 15 de julio de 2010. | <ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía |
| | | | Alta y Reclamaciones avisos y peticiones | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | | Información personalizada sobre el estado de tramitación | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | | Alta reiteraciones | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |

¹⁸ Alumbrado público, pavimentos, mobiliario urbano, bocas de riego, marquesinas, mupis, fuentes, zonas verdes, áreas de juego, etc.

| SERVICIOS | GESTIONES | | CLIENTE INTERNO | CANALES | | | | PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN... | GRUPOS DE INTERÉS | | |
|--|------------------------------------|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|---|--|--|--------------|
| | | | | WEB | 010 | OAC |  | | | | |
| GESTIONES Y TRÁMITES (continuación) | AVISOS Y PETICIONES (Continuación) | LIMPIEZA Y RESIDUOS ¹⁹ | OA MADRID SALUD | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | <ul style="list-style-type: none"> Resolución conjunta de la DG de Gestión y Vigilancia de la Circulación y de la DG de Calidad y Atención al ciudadano sobre atención al ciudadano en relación con la gestión de avisos y peticiones a través de Línea Madrid, de 26 de junio de 2012. Resolución conjunta de la DG de Salud Pública del OA Madrid Salud y de la DG de Calidad y Atención al ciudadano sobre atención al ciudadano en relación con la gestión de avisos y peticiones a través de Línea Madrid, de 27 de julio de 2012. | • Ciudadanía | | |
| | | | DG ZONAS VERDES, LIMPIEZA y RESIDUOS | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| | | | DG ÁREAS URBANAS, COORD. y EDUCAC. AMBIENTAL | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| | | DG INGEN. AMBIENTAL y GESTIÓN DEL AGUA | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| | SANCIONES TRÁFICO | SEMA FORO S ²¹ | Alta de avisos | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <ul style="list-style-type: none"> Resolución conjunta DG de Gestión y Vigilancia de la Circulación y la DG Calidad y Atención al Ciudadano sobre atención al ciudadano en relación con el servicio de multas de circulación a través de Línea Madrid (19 de diciembre de 2013) | • Ciudadanía | |
| | | | Información personalizada sobre el estado de tramitación | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| | | | Alta reiteraciones | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| | | | Alta y Reclamaciones de avisos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| | SANCIONES TRÁFICO | SEMA FORO S ²¹ | Alta y Reclamaciones de avisos | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Resolución conjunta DG de Gestión y Vigilancia de la Circulación y la DG Calidad y Atención al Ciudadano sobre atención al ciudadano en relación con el servicio de multas de circulación a través de Línea Madrid (19 de diciembre de 2013) | • Ciudadanía |
| | | | Información general. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| Información personalizada publicación edictos TESTRA | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| Consulta de sanciones de tráfico y Pago con Tarjeta (en su caso) | | | <input checked="" type="checkbox"/> ²² | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| SANCIONES TRÁFICO | SEMA FORO S ²¹ | Pago con Tarjeta ²³ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | <ul style="list-style-type: none"> Resolución conjunta DG de Gestión y Vigilancia de la Circulación y la DG Calidad y Atención al Ciudadano sobre atención al ciudadano en relación con el servicio de multas de circulación a través de Línea Madrid (19 de diciembre de 2013) | • Ciudadanía | | | |
| | | Información general. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| | | Información personalizada publicación edictos TESTRA | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| | | Consulta de sanciones de tráfico y Pago con Tarjeta (en su caso) | <input checked="" type="checkbox"/> ²² | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| SANCIONES TRÁFICO | SEMA FORO S ²¹ | Pago con Tarjeta ²³ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <ul style="list-style-type: none"> Resolución conjunta DG de Gestión y Vigilancia de la Circulación y la DG Calidad y Atención al Ciudadano sobre atención al ciudadano en relación con el servicio de multas de circulación a través de Línea Madrid (19 de diciembre de 2013) | • Ciudadanía | | |
| | | Información general. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| | | Información personalizada publicación edictos TESTRA | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |
| | | Consulta de sanciones de tráfico y Pago con Tarjeta (en su caso) | <input checked="" type="checkbox"/> ²² | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | |


¹⁹ Limpieza de calles, recogida basuras, recogida vehículos abandonados, contenedores de residuos, papeleras, recogida de muebles, etc.

²⁰ Roedores, insectos, etc.

²¹ Incidencias en semáforos y señales de circulación.


²² Con Certificado Digital.

²³ Pago directo de la sanción cuando el ciudadano conoce los datos de pago.

| SERVICIOS | GESTIONES | CLIENTE INTERNO | CANALES | | | | PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN.... | GRUPOS DE INTERÉS |
|-------------------------------------|--------------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|--|--|
| | | | WEB | 010 | OAC |  | | |
| GESTIONES Y TRÁMITES (continuación) | SOLICITUD TELEASISTENCIA | Información general | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Resolución conjunta de la DG de Mayores y Atención social y de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano sobre atención al ciudadano en relación con la solicitud de teleasistencia domiciliaria para mayores a través de Línea Madrid, de 2 de diciembre de 2011 | CIUDADANÍA: Personas mayores y personas con discapacidad. ORGANISMOS RELACIONADOS: D.G. De igualdad de oportunidades ²⁴ |
| | | Alta de solicitudes | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | Recepción de solicitudes de Teleasistencia (Registro) | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | Información Personalizada sobre la notificación | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | CENTROS ABIERTOS | Información general | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Resolución conjunta de la DG de Familia, Infancia, Voluntariado, Educación y Juventud y de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano sobre atención al ciudadano en relación con el programa “centros abiertos en inglés” a través de Línea Madrid, de 8 de febrero de 2013 | CIUDADANÍA: Padres y madres y sus asociaciones. ORGANISMOS RELACIONADOS: D.G. De igualdad de oportunidades ²⁵ |
| | | Información personalizada | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | Alta de solicitud | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| | | Impresión del abonaré | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |

²⁴ Competencias en materia de discapacidad.

²⁵ Competencias en materia de conciliación de la vida familiar y laboral.

| SERVICIOS | GESTIONES | CLIENTE INTERNO | CANALES | | | | PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN.... | GRUPOS DE INTERÉS |
|-------------------------------------|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|--|
| | | | WEB | 010 | OAC |  | | |
| GESTIONES Y TRÁMITES (continuación) | TARJETA MADRID MAYOR | (EN IMPLANTACIÓN) | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <ul style="list-style-type: none"> Resolución conjunta de la DG de Mayores y Atención social y de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano sobre atención al ciudadano en relación con la tarjeta madridmayor.es a través de Línea Madrid, de 12 de abril de 2013 | <ul style="list-style-type: none"> CIUDADANÍA: Personas mayores. ORGANISMOS RELACIONADOS: Distritos. |
| SYR | Recepción de Sugerencia o Reclamación | OFICINA SUG. y RECL. Y ATN. al CONTRIBUY. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | <ul style="list-style-type: none"> Decreto de Alcaldía de 17 de enero de 2005 sobre Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid (arts. 6.7 y 28.1). | <ul style="list-style-type: none"> CIUDADANÍA |
| | Información personalizada del estado de tramitación | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |

ⁱ Los grupos de interés están definidos en el Documento “Líneas Estratégicas de Línea Madrid 2011-2015”

ⁱⁱ En todos los casos se considera que las personas de LM, el cliente interno identificado en la columna correspondiente, el IAM, la empresa adjudicataria del contrato de apoyo a la atención telefónica y presencial de Línea Madrid 2012-2016 (FERROSER) y el sector atención al ciudadano forman parte de los grupos de interés del servicio.