

Líneamadrid

SERIE DOCUMENTOS INFORMATIVOS
SERIE DOCUMENTOS INFORMATIVOS
SERIE DOCUMENTOS INFORMATIVOS
SERIE DOCUMENTOS INFORMATIVOS


CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LÍNEA MADRID 2018

**Subdirección General de Atención a la Ciudadanía
Servicio de Implantación y Seguimiento
Actualizado julio 2018**




Líneamadrid


Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500


SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO	
			WEB	010	OAC		App				
INFORMACIÓN											
INFORMACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL	Instalación y equipamientos ciudad (oficinas, deportes, ocio, cultura, transportes, seguridad...)	SERVICIO DIRECTO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ¹	Decreto de Alcaldía de 17 de enero de 2005 sobre Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid (arts. 8 y 9).	Desde el comienzo de Línea Madrid (1999)	Proceso de información (noviembre 2013) Procedimiento Gestor Administrativo (julio 2017)
		Derivación Información especializada (3 ^{er} nivel)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Gestiones y trámites del Ayuntamiento de Madrid		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Entrega de impresos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ²	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	INFORMACIÓN URBANÍSTICA	Información general sobre normativa	ADA (antigua AGLA) AGDUS DISTRITOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	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 a través de Línea Madrid, de 7 de junio de 2010.	Desde el comienzo de Línea Madrid (1999)	Protocolo de actuación del servicio de información de licencias urbanísticas de actividades en Línea Madrid (septiembre 2012) Procedimiento de actuación para la devolución de Información Urbanística Especializada (abril 2010)
		Información general sobre solicitud de licencias		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Información personalizada sobre la tramitación y consulta de licencias		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Información especializada sobre tipos de procedimiento de solicitud de licencias		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Asistencia personalizada, actuaciones comunicadas, cambios de titular y consulta urbanística		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Derivación de información especializada a los Informadores Urbanísticos		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

¹ Actividades de ocio y cultura de carácter periódico (Carnaval, etc.)


² Se facilita orientación de cómo acceder a los impresos en la Web municipal.


SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO	
			WEB	010	OAC		App				
GESTIONES											
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	Alta de solicitud de acceso a información pública	SERVICIO DIRECTO	☒		☒				Diciembre 2015	Protocolo de actuación del servicio de información pública (diciembre 2015)
	CITA PREVIA	Concertar cita previa	D.G. SALUD PÚBLICA DEL OO.AA MADRID SALUD AGENCIA TRIBUTARIA AGENCIA PARA EL EMPLEO	☒	☒	☒		☒	<p>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.</p> <p>Hay Resoluciones previas con:</p> <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). 	<p>3/1/2007.- Comienzo del servicio de Cita Previa (OAC y 010)</p> <p>4/2/2008.- Comienzo del servicio en OAC</p>	<p>Protocolo cita previa (febrero 2018)</p>
		Información personalizada sobre las citas asignadas	ADA (antigua AGLA) AGDUS SERVICIO DE INF. URBANÍSTICA PRESENCIAL	☒	☒	☒		☒			
		Anulación cita previa	D.G. GEST. Y VIG DE CIRCULACIÓN D.G. SOSTENIB. Y CONTROL AMBIENTAL D.G. DE EC. Y SECTOR PÚBLICO D.G. COMERCIO, EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO SERVICIO DE RESP. PATRIMONIAL CENTROS DE SERV. SOCIALES OFICINA DE INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA ESPACIOS DE IGUALDAD DISTRITOS	☒	☒	☒		☒			

SERVICIOS	GESTIONES		CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO
				WEB	010	OAC		App			
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	IDENTIFICACIÓN PERSONAL	FIRMA ELECTRÓNICA	D.G. TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			<input checked="" type="checkbox"/>			2008	Procedimiento de firma electrónica (marzo 2015)	
					<input checked="" type="checkbox"/>						
	CARPETA CIUDADANO	Alta	D.G. TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			Febrero 2014	Protocolo de acceso a carpeta ciudadano mediante usuario y contraseña (febrero 2014)	
		Baja		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
		Modificación		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
		Consulta		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	RECEPCIÓN DE LLAMADAS	Transferencia llamadas a otras AAPP	IAM (Informática Ayuntamiento de Madrid)						Resolución conjunta de la Gerencia del Organismo Autónomo IAM y de la DG de Transparencia y Atención a la Ciudadanía relativa a la prestación del servicio de recepción telefónica de llamadas de otras administraciones públicas y organismos públicos al Ayuntamiento de Madrid. 27 de abril de 2018	Mayo de 2018	Procedimiento del servicio de recepción de llamadas de otras administr. al Ayuntamiento de Madrid (mayo 2018)
Comunicación intento de contacto				<input checked="" type="checkbox"/>							


SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO
			WEB	010	OAC		App			
RECLAMACIONES RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	Derivación a la gestora (Tercer Nivel)	D.G. ORGANIZACIÓN, RÉGIMEN JURÍDICO Y FORMACIÓN		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			Resolución conjunta de la DG Organización, Régimen Jurídico y Formación y DG de Transparencia y Atención a la Ciudadanía sobre atención al ciudadano del Servicio de responsabilidad patrimonial. 18 de abril de 2017	Junio de 2017	Protocolo del servicio de responsabilidad patrimonial (noviembre 2017)
REGISTRO	Presentación solicitudes	SERVICIO DIRECTO	<input checked="" type="checkbox"/> ³		<input checked="" type="checkbox"/>			Decreto de Alcaldía de 17 de enero de 2005 sobre Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid (arts.11.4 y 40)	Desde el comienzo de Línea Madrid (1999)	Procedimiento de uso Registro SIR CRM Línea Madrid (marzo 2013) Procedimiento de digitalización de escritos en la aplicación de registro Procedimiento de digitalización de escritos en Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid (CRM)
	Compulsa documentos presentados			<input checked="" type="checkbox"/>						
	Consulta de registros presentados			<input checked="" type="checkbox"/>						
	Registro salida			<input checked="" type="checkbox"/>						

³ Algunos trámites pueden solicitarse a través del Registro Electrónico.

SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO
			WEB	010	OAC		App			
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	PAGO DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS	AYUNTAMIENTO DE MADRID	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Marzo 2017	Procedimiento del pago de sanciones administrativas (noviembre 2017)
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	Recepción de Sugerencia o Reclamación	D.G. TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			Decreto de Alcaldía de 17 de enero de 2005 sobre Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid (arts. 6.7 y 28.1).	2005.- Implantación del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones
Información personalizada del estado de tramitación		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
CONSUMO	ESTADO EXPEDIENTES OMIC	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO		<input checked="" type="checkbox"/>						


SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO	
			WEB	010	OAC		App				
EDUCACIÓN Y CULTURA	CENTROS ABIERTOS	D.G. EDUCACIÓN Y JUVENTUD	Información personalizada	<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 Dirección General 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	Semana Santa 2013.- Implantación de la aplicación de gestión.	Protocolo de Centros Abiertos en Inglés (Campaña Verano 2018) Protocolo Pago con Tarjeta de Programas Educativos (mayo 2017)
			Alta de solicitud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Impresión del abonaré	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
TALLERES CULTURALES	D.G. PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES DISTRITOS	D.G. PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES DISTRITOS	Información personalizada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			1 de Septiembre 2016	Protocolo de Actuación Servicio de Cursos y Talleres Culturales (agosto 2017)	
			Modificación de datos de contacto y tipo familia en la inscripción	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Justificante de la solicitud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Domiciliación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Pago con tarjeta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					




SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO
			WEB	010	OAC		App			
EDUCACIÓN Y CULTURA	OTROS PROGRAMAS EDUCATIVOS ⁴	Pago con tarjeta	D.G. EDUCACIÓN Y JUVENTUD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					

⁴ Centros abiertos especiales y Centro de vacaciones Nuestra Señora de la Paloma de Cercedilla



SERVICIOS	GESTIONES		CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO
				WEB	010	OAC		App			
IMPUESTOS Y TASAS	CATASTRO	Información personalizada								Protocolo de regularización catastral (noviembre 2017) Protocolo de actuación del servicio de revisión catastral parcial (2016)	
		Notificación individual en Procesos de Revisión o Regularización catastral									
	TRIBUTOS MUNICIPALES	DOMICILIACIÓN	Alta domiciliación bancaria. Complementaria, pago único, pago fraccionado, SEP (Sistema Especial de pago), PAC (Pago a la carta)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<p>Resolución conjunta del OA Agencia Tributaria y de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano sobre el 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</p> <p>Resolución conjunta del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid y de la DG de Calidad y Atención al ciudadano sobre atención al ciudadano en relación con el recargo ejecutivo (preapremio) a través de Línea Madrid, de 24 de junio de 2010.</p>	Protocolo actuación domiciliación bancaria de tributos municipales (octubre 2009)	
			Baja domiciliación bancaria. Complementaria, pago único, pago fraccionado, SEP (Sistema Especial de pago), PAC (Pago a la carta)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
Cambio Domiciliación Bancaria Pago único, pago fraccionado, SEP (Sistema Especial de pago), PAC (Pago a la carta)			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
Dom. complementaria ⁷	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
		AGENCIA TRIBUTARIA DE MADRID									

SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO
			WEB	010	OAC		App			
	Modificación de domicilio a efectos de notificación		<input checked="" type="checkbox"/> ⁸	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Pago con tarjeta tributos (período voluntario, preapremio, apremio –ejecutiva-)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Información personalizada (período voluntario, preapremio, apremio –ejecutiva-)			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Justificante de pago de tributos (solo IVTM en OAC)		<input checked="" type="checkbox"/> ⁹		<input checked="" type="checkbox"/>					
	Emisión de duplicados de recibos y abonos notificados			<input checked="" type="checkbox"/> ¹⁰	<input checked="" type="checkbox"/>					


⁶ y ¹⁴ Se envía por domicilio a partir del día 6 del primer mes del periodo voluntario y hasta el 17 del segundo mes.

⁷ Esta gestión de domiciliación se realiza durante el periodo de pago voluntario.

⁸ Con Certificado Digital en la carpeta del ciudadano y la empresa.

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

¹⁰ Envío por correo postal al domicilio.

SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO	
			WEB	010	OAC		App				
MOVILIDAD	ÁREAS DE PRIORIDAD RESIDENCIAL (APR)	D.G. SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	Información personalizada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ¹¹	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Resolución conjunta de la DG de Sostenibilidad y Planificación de la movilidad y de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano relativa a la atención a la Ciudadanía en materia de áreas de Prioridad Residencial a través de Línea Madrid.	01 julio 2015	Protocolo de actuación para la solicitud de acceso a las Áreas de Prioridad Residencial (noviembre 2015) Procedimiento APR nuevos criterios (noviembre 2015)
			Información personalizada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Alta	<input checked="" type="checkbox"/> ¹²	<input checked="" type="checkbox"/> ¹³	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ¹⁴				
			Derivación de casos específicos a la Gestora (Tercer Nivel)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Modificación		<input checked="" type="checkbox"/> ¹⁵	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Baja	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					


¹¹ Sólo si se dispone de la ráfaga completa de datos.

¹² Varios niveles autenticación.

¹³ Solo puntuales sin documentación y permanentes de residentes mayores de 70 años.


¹⁴ Sólo disponible para altas puntuales


¹⁵ Solo matrículas de algunos subtipos que no precisan documentación.

SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO
			WEB	010	OAC		App			
MOVILIDAD	BICICLETA PÚBLICA	D.G. SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			Resolución Conjunta de la DG de Sostenibilidad y Planificación de la Movilidad y la DG de Calidad y Atención al Ciudadano sobre atención a la ciudadanía a través de Línea Madrid en relación con el Servicio de Bicicleta Pública, de 17 de marzo de 2014.	01 marzo 2015	Protocolo de prestación del servicio de alquiler de bicicletas públicas 2015
				<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"/> ¹⁶	<input checked="" type="checkbox"/>					
				<input checked="" type="checkbox"/> ¹⁷	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					

¹⁶ A excepción del duplicado por robo.

¹⁷ Aportando código ID (Código de identificación en la aplicación BICIMAD)


SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO
			WEB	010	OAC		App			
COMUNICACIONES A TRÁFICO	Comunicación cambio de domicilio del titular y/o del vehículo	D.G. ECONOMÍA Y SECTOR PÚBLICO		☒	☒			<p>Convenio de colaboración entre la Jefatura Central de Tráfico y la Federación Española de Municipios y Provincias para intercambio de información y mutua colaboración administrativa de 15 de marzo de 2006.</p>	<p>15/03/2006 Convenio de colaboración entre DGT y la FEMP</p>	

SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO	
			WEB	010	OAC		App				
MOVILIDAD	ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER)	D.G. ECONOMÍA Y SECTOR PÚBLICO D.G. SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	Información personalizada Autorización	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<p>Convenio de colaboración entre la Jefatura Central de Tráfico y la Federación Española de Municipios y Provincias para intercambio de información y mutua colaboración administrativa de 15 de marzo de 2006. Resolución conjunta de la DG de Sostenibilidad y Planificación de la Movilidad y de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano, sobre atención a la Ciudadanía en relación con el Servicio de Estacionamiento Regulado a través de Línea Madrid, de 17 de marzo de 2014</p>	<p>15/03/2006 Convenio de colaboración entre DGT y la FEMP</p>	<p>Protocolo del SER (noviembre 2017)</p>
			Alta Autorización	<input checked="" type="checkbox"/> ¹⁸	<input checked="" type="checkbox"/> ¹⁹	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Modificación Autorización		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Baja Autorización	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Domiciliación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Justificantes de Autorización	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Modificación de datos de contacto		<input checked="" type="checkbox"/> ²⁰	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Reseteo del pin de comerciales y talleres	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Pago con tarjeta (en caso de contingencias)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Derivación de casos específicos a la Gestora (Tercer Nivel)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
RENOVACIÓN ANUAL Información personalizada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<p>15/03/2006 Convenio de colaboración entre DGT y la FEMP</p>	<p>Protocolo del SER (noviembre 2017)</p>			

¹⁸ A excepción de autorización adicional de familiar.


¹⁹ Envío por correo postal al domicilio.

²⁰ Aportando código RES (Código de identificación de residente en la aplicación AUSER)

SERVICIOS	GESTIONES		CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO
				WEB	010	OAC		App			
MOVILIDAD	MULTAS	Documentación generada por Administración. Local	D.G. GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN D.G. GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			Resolución conjunta DG de Gestión y Vigilancia Circulación y DG de Calidad y Atención al Ciudadano sobre Atención al Ciudadano del Servicio de Multas de Circulación por Línea Madrid, de 19 de diciembre de 2013.	Septiembre 2010.- Comienza servicio info. personalizada y pago multas por LM. Febrero 2014.- Archivo digital y 3º nivel de multas.	Protocolo de actuación del servicio de información y cobro de multas de circulación en LíneaMadrid (octubre 2015)
		Publicación edictos TESTRA		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
		Consulta de sanciones de tráfico		<input checked="" type="checkbox"/> ²¹	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Pago con Tarjeta ²²		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
TARJETA AZUL	Tramitación solicitud	CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE LA CAM		<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.	22 junio 2009.- Convenio de Colaboración entre el CRTM y el Ayuntamiento de Madrid.	Protocolo del Servicio de Tramitación del Título de Transporte Tarjeta Azul (marzo 2018)	
	Información personalizada (estado tramitación)			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						

²¹ Con Certificado Digital.

²² Pago directo de la sanción cuando el ciudadano conoce los datos de pago.

SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO	
			WEB	010	OAC		App				
PADRÓN	CENSO ELECTORAL	D.G. ECONOMÍA Y SECTOR PÚBLICO D.G. ECONOMÍA Y SECTOR PÚBLICO		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			Desde el comienzo de Línea Madrid (1999)	Protocolo actuación de emisión de justificantes de empadronamiento en Línea Madrid (mayo 2014)		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
					<input checked="" type="checkbox"/>						
	PADRÓN		Inscripción extranjeros			<input checked="" type="checkbox"/>				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.	01/03/2015
			Volantes de empadronamiento	<input checked="" type="checkbox"/> ²³	<input checked="" type="checkbox"/> ²⁴	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Certificados de empadronamiento	<input checked="" type="checkbox"/> ²⁵	<input checked="" type="checkbox"/> ²⁶	<input checked="" type="checkbox"/>					
			Altas y cambios de empadronamiento	<input checked="" type="checkbox"/> ²⁷		<input checked="" type="checkbox"/>					
			Bajas empadronamiento			<input checked="" type="checkbox"/>					
			Modificaciones datos padronales	<input checked="" type="checkbox"/> ²⁸		<input checked="" type="checkbox"/>					


²³ Con Certificado Digital impresión del Volante. Sin Certificado Digital envío por correo postal al domicilio de empadronamiento.

²⁴ Envío por correo postal al domicilio de empadronamiento.


²⁵ El Certificado es recepcionado en las OAC, firmado por sus responsables y remitido por éstas por correo postal al domicilio de empadronamiento.


²⁶ El Certificado es recepcionado en las OAC, firmado por sus responsables y remitido por éstas por correo postal al domicilio de empadronamiento.


²⁷ y ⁹ Descarga de impreso y envío por correo postal junto con documentación requerida a OAC para su tramitación.

SERVICIOS	GESTIONES		CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO	
				WEB	010	OAC		App				
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CONSULTAS A LA CIUDADANÍA		D.G. PARTICIPACIÓN CIUDADANA DISTRITOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			Resolución Conjunta de DG Participación Ciudadana y Voluntariado; y DG de Calidad y Atención al Ciudadano en materia de consultas a través de Línea Madrid de 20 de octubre de 2014	Octubre 2014		
	Encuestas											
	PROPUESTAS CIUDADANAS Y PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS		D.G. PARTICIPACIÓN CIUDADANA DISTRITOS	Registro de usuarios	<input checked="" type="checkbox"/> ²⁹		<input checked="" type="checkbox"/>			Resolución Conjunta de DG Participación Ciudadana y Voluntariado; y DG de Calidad y Atención al Ciudadano en materia de consultas a través de Línea Madrid de 20 de octubre de 2014		26/10/2015.- Comienzo del servicio Fuente: Protocolo de actuación Servicio de Propuestas ciudadanas
	Creación propuestas	Propuestas ciudadanas		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>						
		Presupuestos participativos		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>						
	Apoyo de propuestas	Propuestas ciudadanas		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>						
		Presupuestos participativos		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>						
Votación de propuestas	Presupuestos participativos	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
Consulta de propuestas		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>								

²⁹ Falta la verificación adicional de la cuenta de correo.

SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO	
			WEB	010	OAC		App				
SERVICIOS SOCIALES	AYUDA GASTOS VIVIENDA HABITUAL	Solicitud de ayuda de gastos de vivienda habitual.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					Protocolo de actuación de ayudas sociales. Impuesto de bienes inmuebles IBI 2017	
		Información personalizada Resolución de concesión	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>						
	CENSO AYUDA A REFUGIADOS	Inscripción	COORDINACIÓN GENERAL EQUIDAD, SERVICIOS SOCIALES, VIVIENDA Y EMPLEO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			10/09/2015.- Comienzo de la inscripción.	Procedimiento Servicio Censo Ayuda Refugiados (septiembre 2015)	
	MADRID LIBRE EXCLUSIÓN SANITARIA	Derivación a CMS de denegaciones de alta en sistema sanitario	AG SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			15/02/2016.- Comienzo del servicio.	Protocolo del Servicio 'Madrid Libre de Exclusión Sanitaria' (febrero 2016)	
	TARJETA MADRIDMAYOR	Alta	D.G. PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES			<input checked="" type="checkbox"/>			Resolución conjunta DG de Mayores y Atención Social y DG de Calidad y Atención a la Ciudadanía sobre atención en relación con Tarjeta Madridmayor.es a través de Línea Madrid, de 12 de abril de 2013.	16/12/2013.- Comienzo del servicio	Protocolo de Tarjeta Madridmayor.es 2015
		Baja				<input checked="" type="checkbox"/>					
		Modificación				<input checked="" type="checkbox"/>					
		Duplicado				<input checked="" type="checkbox"/>					
	TARJETA DE VECINDAD	Información personalizada	D.G. INTEGRACIÓN COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				18/07/2018 Comienzo del servicio	Protocolo de actuación solicitud Tarjeta de Vecindad
		Alta				<input checked="" type="checkbox"/>					

SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO	
			WEB	010	OAC		App				
TELEASISTENCIA	Alta de solicitudes	D.G. PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES		<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 11 de noviembre de 2013	2/12/2011.- Comienzo del servicio. 01/11/2011.- Domiciliación de la aportación económica del ciudadano.	Protocolo de Actuación Teleasistencia Domiciliaria (abril 2015)	
	Recepción de solicitudes de Teleasistencia (Registro)				<input checked="" type="checkbox"/>						
	Información Personalizada sobre el estado de la solicitud			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
	Domiciliación cuota		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
URBANISMO, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS	CENSO DE LOCALES	D.G. ECONOMÍA Y SECTOR PÚBLICO	Información Especializada			<input checked="" type="checkbox"/>		Resolución Conjunta de la DG Estadística y de la DG Calidad y Atención al Ciudadano relativa a la Atención a la Ciudadanía en materia de Censo de Locales a través de Línea Madrid, de 15 de julio de 2014.	01/03/2015	Protocolo Censo de Locales	
			Emisión de Duplicado de cartel			<input checked="" type="checkbox"/>					
			Solicitud de modificación de Datos			<input checked="" type="checkbox"/>					
			Derivación a informadores urbanísticos (Tercer Nivel)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					

SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES					PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO
			WEB	010	OAC		App			
VÍA PÚBLICA Y MEDIO AMBIENTE ALTA Y CONSULTA DE AVISOS Y PETICIONES (LIMPIEZA Y RESIDUOS, MEDIO AMBIENTE, SER, BICIMAD, VALLAS, SEMÁFOROS, VEHÍCULOS ABANDONADOS Y VÍAS PÚBLICAS, VECTORES³⁰)	Alta avisos	D.G. SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Resolución conjunta DG de Calidad y Atención a la Ciudadanía. DG Vías y Espacios Públicos. DG Patrimonio Verde, DG agua, y DG 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 julio 2010.	Septiembre 2010.- Implantación de AVISA2 en LM. Fuente: Protocolo actuación Avisos y Peticiones. 29 julio 2014.- Comienzo del servicio de avisos y peticiones relacionados con Bicimad.	Protocolo de Avisos y Peticiones (MINT) (abril 2018) Procedimiento de recogida selectiva de orgánico en Línea Madrid (nuevo cubo: gris con tapa marrón) (2017) Protocolo del Servicio de Avisos, Incidencias y Peticiones en Línea Madrid (2015)
	Información personalizada sobre el estado de tramitación	D.G. GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	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.		
	Alta reiteraciones	GERENCIA DE MADRID SALUD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Resolución conjunta de la DG de Salud Pública de la 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 junio de 2012.		
	Transferencia de llamada al gestor ³¹	D.G. GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Resolución conjunta DG Sostenibilidad y Planificación Movilidad y DG de Calidad y At. Ciudadano, sobre Atención Ciudadano del Servicio de bicicleta pública y del SER por Línea Madrid, de 17 de marzo de 2014.		
		D.G. SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL		<input checked="" type="checkbox"/>						
		D.G. ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS								

³⁰ Vectores: solo se presta el servicio de alta de avisos

³¹ Sólo para algunos avisos de Bicicleta urbana, que impiden la prestación del servicio en ese momento (BICIMAD)