

2020


Carta de Servicios

Portales web del

Ayuntamiento de Madrid

Fecha de aprobación: 9 de septiembre de 2010
Fecha de certificación: 23 de diciembre de 2017
Fecha de última evaluación: 9 de junio de 2020



 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de www.madrid.es/comunicacionclara.

ÍNDICE

1. Presentación.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados	3
3. Compromisos de calidad.....	6
Medidas de subsanación.....	8
Seguimiento y evaluación.....	9
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	9
5. Participación ciudadana	9
<hr/>	
6. Datos de carácter general.....	11
Órgano directivo y unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto	11
Otros datos de interés	12
7. Normativa	13

1. Presentación

Información y servicios de interés para la ciudadanía de Madrid

El portal institucional ofrece información del Ayuntamiento, de la ciudad de Madrid y de los servicios municipales, a través de un conjunto de contenidos y aplicaciones. En él tienen cabida otros portales, cada uno con autonomía y peculiaridades específicas. Son un total de cinco portales, tres de ellos con carácter transversal desde el punto de vista de sus temas:

- Sede electrónica
- Transparencia
- Datos abiertos

Y otros dos que se ciñen a un ámbito temático concreto:

- Bibliotecas
- Patrimonio cultural y paisaje urbano

El portal institucional del Ayuntamiento de Madrid "madrid.es" constituye uno de los canales de atención a la ciudadanía, recogido en la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica.

Los compromisos adquiridos a través de esta **Carta de Servicios** se encuadran dentro del objetivo estratégico de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local. Con ellos el Ayuntamiento de Madrid pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer visibles a la ciudadanía la información, además de los servicios que se prestan desde los distintos portales de madrid.es.
- Comunicar las responsabilidades y los compromisos adquiridos.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados, para tratar de aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía.
- Proporcionar los datos en formato reutilizable que sean de interés para otras administraciones, para empresas o para particulares.
- Comunicar a la ciudadanía toda la información pública que obra en poder del Ayuntamiento que sea relevante o en la que esté interesada cualquier persona.
- Rendir cuentas a la ciudadanía, mejorar la gestión pública y la eficiencia de sus servicios.
- Promover la participación ciudadana.
- Potenciar la transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que participan en la prestación del servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de la relación con la ciudadanía las siguientes Cartas de Servicios:

- Teléfono 010 Línea Madrid
- Oficinas de Atención a la Ciudadanía de LíneaMadrid (OAC)
- Sugerencias y Reclamaciones (SYR)
- Registro
- Cita previa

Los portales web del Ayuntamiento en cifras

89 % de personas satisfechas	194.000 contenidos publicados	Más de 17.000.000 de usuarios/as	105.525.000 visitas a páginas	99,9% disponibilidad del servicio
------------------------------	-------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

Datos 2019

2. Servicios prestados

[Portal web madrid.es](http://portalweb.madrid.es)

Proporciona información de interés general de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid, relativas a:

- Atención y participación ciudadana
- Actividad económica y hacienda
- Cultura, ocio y deporte
- Educación y empleo
- Emergencias y seguridad
- Igualdad entre mujeres y hombres
- Medio ambiente
- Movilidad y transportes
- Servicios sociales y salud
- Vivienda, urbanismo y obras

Además, ofrece información sobre cuestiones de interés general del Ayuntamiento, entre otras:

- Información institucional: Gobierno, Pleno y organización municipal
- Datos estadísticos de Madrid
- Publicaciones municipales
- Oposiciones y bolsas de empleo

Sede electrónica

Figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar. Los objetivos son:

- Facilitar un catálogo de las gestiones y trámites municipales, así como la información necesaria para la realización de éstas.
- Permitir la descarga de los formularios necesarios.
- Posibilitar la realización de gestiones en línea, por ejemplo:
 - Cita previa.
 - Pago, domiciliación y solicitud de duplicados de recibos de tributos municipales.
 - Obtención o solicitud del certificado de empadronamiento y comprobación de certificados expedidos.
 - Consulta del censo electoral.
 - Consulta de estado y pago de multas.
 - Comunicación de avisos e incidencias sobre limpieza y mobiliario urbano en vía pública, retirada de muebles y enseres.
 - Talleres culturales.
 - Servicio de Estacionamiento Regulado.

Asimismo, en la sede electrónica se hallan las publicaciones oficiales del Ayuntamiento:

- Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM)
- Tablón de edictos
- Normativa municipal

Transparencia

Publica información relevante para garantizar la transparencia de la actividad relacionada con el funcionamiento del Ayuntamiento. Incluye:

- Catálogo de información pública, en cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa del Ayuntamiento.
- Organización: organigramas y competencias, perfiles profesionales, agendas institucionales, declaraciones de intereses.
- Información de relevancia jurídica y huella normativa en el proceso de elaboración de las normas, inventario de procedimientos administrativos.
- Información económica presupuestaria: contratación, presupuestos, ayudas y subvenciones, patrimonio y deuda.
- Recursos humanos: retribuciones, catálogo de puestos de trabajo e información sindical.
- Actividad inspectora.
- Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.
- Atención social.
- Registro de lobbies.
- Solicitud de acceso a información pública.

Datos abiertos

Pone a disposición de la ciudadanía datos del Ayuntamiento en formato reutilizable, relativos a la gestión pública municipal. Entre otros, se proporcionan los siguientes conjuntos de datos:

- Multas, tráfico y aparcamientos
- Contaminación
- Agenda cultural y deportiva
- Centros municipales de carácter educativo, social, cultural o deportivo
- Mobiliario urbano, contenedores y puntos limpios
- Callejero y cartografía municipal
- Presupuestos históricos y ejecución presupuestaria mensual

Bibliotecas

Ofrece información de las bibliotecas del Ayuntamiento, en especial de los siguientes temas:

- Directorio de la red de bibliotecas públicas municipales, con información de los diferentes espacios y de los servicios de extensión bibliotecaria.
- Acceso al catálogo.
- Agenda de actividades de las bibliotecas.
- Noticias, recomendaciones de libros, discos y películas.
- Propuestas de animación a la lectura.
- Sección especial para el público infantil.
- Bibliotecas especializadas.

Patrimonio cultural y paisaje urbano

Ofrece información sobre:

- El patrimonio cultural y el paisaje urbano de Madrid, a través de:
 - Un buscador de monumentos y edificios singulares, que proporciona la descripción detallada, localización, autor, fecha, materiales y cualquier otro dato que sirva para el mejor conocimiento del elemento analizado; así como una amplia galería de imágenes.
 - El programa de visitas guiadas Pasea Madrid y otras actividades de difusión, como Madrid Otra Mirada.
- Actuaciones y obras en materia de conservación y mejora del patrimonio cultural y el paisaje urbano de la ciudad:
 - Estudios y trabajos de investigación realizados con el fin de optimizar la calidad del paisaje urbano madrileño
 - Convocatorias de ayudas a la investigación sobre paisaje urbano e intervención en el espacio público.

Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones - www.madrid.es/contactar

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

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

- El teléfono gratuito 010 (o 915 298 210 desde fuera de Madrid).
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.
- La red social Twitter [@Lineamadrid](https://twitter.com/Lineamadrid)

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Ofrecemos un servicio eficaz y de calidad, de manera que se alcance un porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con el servicio igual o superior al 80% y que el porcentaje de insatisfacción no sea superior al 10%.

Indicador 1.1. Porcentaje de satisfacción con los portales web del Ayuntamiento de Madrid

Indicador 1.2. Porcentaje de insatisfacción con los portales web del Ayuntamiento de Madrid.

(*) Valoran satisfactoriamente: quienes se consideran satisfechas o muy satisfechas.

Compromiso 2

Prestamos un servicio útil, suministrando información de interés y en formato reutilizable, permitiendo la realización de gestiones y trámites administrativos a las personas usuarias, de manera que al menos el 80% valoren satisfactoriamente la utilidad de la información y de la realización de trámites y que al menos el 60% valore satisfactoriamente la utilidad de la información en formato reutilizable.

Indicador 2.1. Utilidad del servicio de información prestado por los portales web del Ayuntamiento de Madrid.

Indicador 2.2. Utilidad de las gestiones y trámites que se realizan en la sede electrónica.

Indicador 2.3. Utilidad de la información ofrecida en formato reutilizable en el portal de datos abiertos.

Compromiso 3

Facilitamos una información actualizada del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid, de forma que la valoración de las personas usuarias con la actualización de la información sea igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10.

Indicador 3.1. Valoración de las personas usuarias con la actualización de la información de los portales web del Ayuntamiento de Madrid.

Compromiso 4

Proporcionamos un sistema de navegación y unos contenidos informativos accesibles a toda la ciudadanía con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas, de forma que anualmente se acredita mediante el certificado correspondiente el cumplimiento del nivel AA (doble A) en las Pautas de Accesibilidad (Certificación en accesibilidad TIC según la Norma UNE 139803).

Indicador 4.1 Certificación en accesibilidad TIC según la Norma UNE 139803

Compromiso 5

Ofrecemos la máxima disponibilidad de la plataforma para permitir la interacción por parte de las personas usuarias en todo momento, garantizando un nivel de disponibilidad del servicio del 98%.

Indicador 5.1. Porcentaje del tiempo en que la plataforma que da soporte a los portales web del Ayuntamiento de Madrid está operativa

Compromiso 6

Comunicamos, con una antelación mínima de 24 horas, las incidencias por mantenimiento que impliquen la inoperatividad de los portales web del Ayuntamiento de Madrid.

Indicador 6.1. Porcentaje de incidencias por mantenimiento, comunicadas con una antelación de 24 horas, que impliquen inoperatividad de los portales web del Ayuntamiento de Madrid.

Compromiso 7

Las visitas al portal de transparencia y las descargas de conjuntos de datos del portal de datos abiertos se incrementan como mínimo en un 10 % respecto al año anterior. Además, incorporamos anualmente, al menos, 5 conjuntos de datos de alto valor, por estar asociada su reutilización a considerables beneficios para la sociedad, el medio ambiente y la economía.

Indicador 7.1. Incremento del porcentaje de visitas al portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

Indicador 7.2. Incremento del porcentaje de descargas de conjuntos de datos del portal de datos abiertos

Indicador 7.3. Incremento de número de conjuntos de datos de alto valor disponibles

Compromiso 8

Contestamos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 8.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los portales web del Ayuntamiento de Madrid. *Indicador informativo.*

Indicador 8.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en 30 días naturales o menos desde su presentación.

Indicador 8.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 2 meses.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- Elegir el canal electrónico para relacionarse con el Ayuntamiento (salvo cuando obligatoriamente haya que hacerlo a través de este medio).
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Ejercer el derecho de acceso a información pública
- Ser informado de las obligaciones en materia de publicidad activa.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios, así como recibir contestación en el plazo establecido.
- Ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad de los datos personales, así como ser informado de su tratamiento.
- Exigir responsabilidades cuando así corresponda legalmente.

Responsabilidades

- Usar adecuadamente los contenidos y servicios presentes en el portal institucional y la sede electrónica, no empleándolos para realizar actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y al orden público.
- Facilitar los datos de identificación o contacto, así como proporcionar la información veraz, completa y adecuada, que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos cuando esté obligado por la normativa vigente.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno** y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de decide.madrid se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación con los portales web del Ayuntamiento de Madrid, se puede participar a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los servicios municipales.

6. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Vicealcaldía. Área Delegada de Coordinación, Transparencia y Participación Ciudadana:

Dirección General de Atención a la Ciudadanía
C/ Príncipe de Vergara, n.º 140 – 4.ª planta (28002 Madrid)
915 881 375
dgaciudadania@madrid.es

Dirección General de Transparencia
C/Montalbán, n.º 1 – 6.ª planta (28014 Madrid)
915 884 764
dgtransparencia@madrid.es

Coordinación General de la Alcaldía. Dirección General de la Oficina Digital
Subdirección General de Administración Electrónica
C/Albarracín, n.º 33 – 1.ª planta (28037 Madrid)
914 802 960
sgadelectronica@madrid.es

Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte
Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos
C/ Montalbán n.º 1-4.ª planta (28014 Madrid)
915 132 756
dg.ambibliotecas@madrid.es

Dirección General de Patrimonio Cultural
C/Montalbán, n.º 1 – 4.ª planta (28014 Madrid)
91 588 09 53
paisajepatrimonio@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

- El portal institucional madrid.es se enmarca dentro de las responsabilidades de gestión de la Subdirección General de Coordinación de Servicios y Portal Institucional, perteneciente a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.
- La sede electrónica es responsabilidad de la Subdirección General de Administración Electrónica, pertenecientes a la Dirección General de la Oficina Digital.
- El portal de transparencia y el portal de datos abiertos son responsabilidad de la Subdirección General de Transparencia, perteneciente a la Dirección General de Transparencia.
- El portal de las bibliotecas es responsabilidad de la Subdirección General de Bibliotecas y Archivos, perteneciente a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos, y Museos.
- El portal de patrimonio cultural y paisaje urbano es responsabilidad de la Dirección General de Patrimonio Cultural.

En la prestación del servicio también colaboran de manera directa:

- **Informática del Ayuntamiento de Madrid**, organismo autónomo dependiente de la Dirección General de la Oficina Digital, competente en materia de tecnología y comunicaciones, y responsable de la infraestructura tecnológica que da soporte a los portales.
- **Unidades Gestoras Web**, responsables de la gestión de los contenidos y de la definición de los servicios en su ámbito de competencia.

El servicio se presta en las direcciones madrid.es, sede.madrid.es, transparencia.madrid.es, datos.madrid.es, bibliotecas.madrid.es y patrimonioypaisaje.madrid.es

Otros datos de interés

El portal institucional y la sede electrónica cuentan con la certificación en accesibilidad TIC de AENOR según la Norma UNE 139803, "Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web" obtenida con fecha 7 de diciembre de 2011 y renovada anualmente, la última en diciembre de 2018.

El portal institucional, como uno de los canales de Línea Madrid, tiene el Sello de Excelencia Europea EFQM desde 2010. Mantiene desde 2014 el Sello 500+, habiéndose renovado en el 2018.

A través del portal de datos abiertos (datos.madrid.es) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables. Estos datos son muy útiles para realizar

análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

7. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid;
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

Comunidad de Madrid

- Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid

Ayuntamiento de Madrid

- Decreto del Concejal del 8 de noviembre de 2006 sobre el Modelo de Gestión del portal web Municipal (munimadrid) y de la Intranet del Ayuntamiento de Madrid (ayre).
- Convenio de 5 de diciembre de 2001 entre el Ayuntamiento de Madrid y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para la prestación de Servicios de Certificación de Firma Electrónica.
- Acuerdo de 14 de enero de 2010 de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid por el que se establecen los criterios de la reutilización de documentos del sistema de gestión de contenidos publicados en el sitio web municipal.

- Decreto de 1 de septiembre de 2010 del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública por el que se crean la Sede Electrónica y el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de 13 de octubre de 2011, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se aprueban los criterios de implantación, organización y uso de la firma electrónica en el Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto de 9 de abril de 2013 de la Delegada del Área de Economía, Hacienda y Administración Pública por la que se aprueba la Instrucción 4/2013 relativa a la implantación de la firma electrónica de empleado público en el Ayuntamiento de Madrid.
- Resolución de 28 de marzo de 2014, del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, por el que se aprueban las instrucciones relativas a la ampliación de las posibilidades de identificación, autenticación y acceso de los ciudadanos a la administración municipal, a través de la sede electrónica, así como de las modalidades de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través del registro electrónico.
- Resolución de 31 de mayo de 2016 del Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía por la que se aprueban los criterios generales que han de regir como guía en la definición, creación y mantenimiento de los sitios web del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de 27 de julio de 2016 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueba la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid
- Decreto de 3 de marzo de 2017 del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto por el que se aprueba el Catálogo de Información Pública disponible en el portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid.
- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por Acuerdo Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 26 de febrero de 2019.
- Decreto de 5 de marzo de 2019 del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, que actualiza su Decreto de fecha 6 de marzo de 2017 por el que se aprobó el catálogo de información pública disponible en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto de 31 de enero de 2020 de la Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana que adapta el Decreto de fecha 6 de marzo de 2017 por el que se aprobó el catálogo de información pública disponible en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid a la Ley 10/2019, de 10 de abril de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid.
- Plan de Gobernanza y Simplificación administrativa aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 6 de febrero de 2020
- La normativa específica aplicable a las diferentes áreas temáticas con gestiones y trámites ofrecidos a través de los portales madrid.es y sede.madrid.es: padrón y censo electoral, tributos, urbanismo, medio ambiente, servicios sociales, seguridad y movilidad, etc.

- Manuales de Procedimientos e Instrucciones: Registro, Padrón, Impuestos, Sugerencias y Reclamaciones, Firma Electrónica, etc.