



MEMORIA DE GESTIÓN



AGENCIA DE ACTIVIDADES

2019

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	12
2.1	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.	12
2.2	ATENCIÓN PRESENCIAL.	12
2.3	ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS UNIDADES GESTORAS DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES.	15
2.4	OFICINA DE DECLARACIÓN RESPONSABLE TELEMÁTICA.	15
2.5	REGISTRO PRESENCIAL Y ELECTRÓNICO.....	15
2.6	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	18
2.7	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.	19
2.8	PÁGINA WEB. HTTP://WWW.MADRID.ES/ACTIVIDADESECONOMICAS	21
2.9	TURNOS VECINALES.....	23
2.10	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	23
2.11	REGISTRO DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO.....	24
2.12	UNIDAD INFORMANTE DE EXPEDIENTES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	25
3.	ACTIVIDADES ECONÓMICAS.....	27
3.1	LICENCIAS URBANÍSTICAS Y DE FUNCIONAMIENTO.	28
3.2	DECLARACIONES RESPONSABLES.	29
3.3	TIPOLOGÍA DE ACTIVIDADES IMPLANTADAS POR DECLARACIONES RESPONSABLES Y SOLICITUDES DE LICENCIAS.	31
3.4	RESOLUCIONES DICTADAS EN MATERIA DE LICENCIAS Y DECLARACIONES RESPONSABLES.	32
3.5	CAMBIO DE TITULARIDAD DE ACTIVIDADES.	33
3.6	CONSULTAS URBANÍSTICAS.	36
3.7	AMPLIACIONES DE HORARIO.	37
4.	ENTIDADES COLABORADORAS URBANÍSTICAS	40
4.1	AUTORIZACIONES, SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN.....	40
4.2	PRECIOS.....	41
4.3	OFICINAS Y PERSONAL.....	41
4.4	INFORMACIÓN, APOYO Y ASESORAMIENTO A LAS ECU.....	42
4.5	INFORMES PRECEPTIVOS DE LAS ECU.	43
5.	ACTIVIDAD DE INSPECCIÓN	45
5.1	INSPECCIONES URBANÍSTICAS.	45
5.2	CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN.	46
6.	DISCIPLINA URBANÍSTICA.....	52
6.1	EXPEDIENTES TRAMITADOS.....	52
6.2	RESOLUCIONES DICTADAS.....	54
7.	PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES	58
8.	ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.....	65
8.1	RECURSOS ADMINISTRATIVOS.	65
8.2	RECURSOS CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS.....	65
8.3	RESTO DE ACTIVIDAD INSTITUCIONAL DE LA AGENCIA.	66
9.	RÉGIMEN INTERIOR: RECURSOS HUMANOS	68
9.1	PLANTILLA DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES.	68
9.2	FORMACIÓN.	69
9.3	GESTIÓN DE SERVICIOS DE CONDUCTORES Y P.O.S.I.	70
9.4	AYUDAS DE ACCIÓN SOCIAL.....	71
9.5	GESTIÓN DE PERSONAL, SITUACIONES ADMINISTRATIVAS Y JORNADA.	71
10.	GESTIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA	74

10.1	PRESUPUESTO.....	74
10.2	CONTRATOS.....	75
10.3	INVENTARIO.....	76
10.4	DEVOLUCIÓN DE INGRESOS Y AVALES.....	77
10.5	CONSEJO RECTOR.....	77
11.	CONCLUSIONES	80

01 | INTRODUCCIÓN

AGENCIA DE
ACTIVIDADES

 MADRID

1. INTRODUCCIÓN

Los resultados que se detallan en la presente Memoria de Gestión de la Agencia de Actividades 2019 son la consecuencia del impulso de acciones que han redundado en la mejora del servicio público que la Agencia de Actividades ofrece a la ciudadanía, respondiendo a sus requerimientos de claridad y agilidad en la tramitación y facilitando la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid, objetivo último al que aspiramos.

Durante este ejercicio se han presentado un total de 7.792 declaraciones responsables y se han solicitado 1.151 licencias, lo que supone que el 87% de las actuaciones encaminadas a la implantación, modificación y ejercicio de actividades se ha tramitado por declaración responsable.

La declaración responsable se consolida, por tanto, como el medio utilizado con carácter general respecto de la licencia, para la apertura de actividades económicas en la ciudad de Madrid, garantizándose una mayor celeridad en la obtención de permisos para abrir un negocio y trasladándose el control municipal a una fase posterior.

La mayor parte de la actividad madrileña se concentra en el comercio, oficinas y servicios, por encima de la actividad industrial o de la que genera repercusión ambiental.

Respecto a las consultas urbanísticas, se han formulado un total de 794, siendo muy superior el número de consultas urbanísticas especiales (642) con respecto a las consultas urbanísticas comunes (152), que han representado un 80,9% y un 19,1% del total, respectivamente.

Esta variación viene determinada por el incremento de declaraciones responsables producido, ya que en este procedimiento se traslada la responsabilidad del cumplimiento de la normativa de aplicación al titular de la actividad que, mediante la tramitación de una consulta, busca una garantía sobre la viabilidad de la actuación que pretende llevar a cabo.

Estas consultas requieren, en ocasiones, la emisión de los informes necesarios de Protección Civil, del Área de Gobierno de Medio Ambiente, o de la Comisión para la Protección del Patrimonio Histórico Artístico y Natural, en materia de sus respectivas competencias, que hace necesario un mayor tiempo de tramitación.

Durante el año 2019 se han registrado 4.279 comunicaciones de cambio de titularidad de actividades, lo que supone un ligero descenso con respecto a las presentadas en el año anterior.

Durante el año 2019, la potestad sancionadora de la Agencia de Actividades se ha centrado, como en años anteriores, en la gestión de las infracciones denunciadas en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, según las actas de inspección de policía municipal, de acuerdo a los criterios para la imposición de sanciones adoptados en fecha 12 de septiembre de 2016, por la Gerente de la Agencia.

Así, se ha dado prioridad a la tramitación de las infracciones que afectan a la seguridad de las personas, como la superación del aforo autorizado, y a las que causan molestias, como los incumplimientos en materia de horario.

Atendiendo a lo expuesto, en el año 2019 se han iniciado un total de 1.084 expedientes sancionadores correspondientes a infracciones denunciadas en el mismo año o anteriores, considerando el plazo de prescripción de las infracciones previsto en la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, de seis meses para las infracciones leves, un año para las graves y dos años para las muy graves.

La cifra indicada respecto de los expedientes sancionadores iniciados, incluye no solo los expedientes en los que se han tramitado los procedimientos sancionadores propiamente dichos, sino también aquellos otros expedientes íntimamente relacionados con la iniciación de un procedimiento sancionador en los que se han realizado actuaciones o diligencias previas para conocer y/o determinar las circunstancias concretas de cada caso, así como la procedencia de iniciar o no dicho procedimiento en cuanto a la existencia o no de la infracción denunciada, recabando los informes oportunos y la información necesaria a tal efecto.

Respecto de los expedientes sancionadores terminados, la cifra comprende no solo el dato de los procedimientos sancionadores sino también aquellos otros expedientes en los que se han tramitado actuaciones en orden a la ejecución forzosa de una sanción, como es el precinto del local respecto de la sanción de clausura del mismo.

Asimismo, incluye las actuaciones llevadas a cabo para el acatamiento de las resoluciones judiciales recaídas en procedimientos contencioso-administrativos respecto de las sanciones impuestas y su ejecución.

En el año 2019 se aprobó el Decreto 40/2019, de 30 de abril, por el que se modificó el Decreto 184/1998, de 22 de octubre, que aprobó el Catálogo de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas, Establecimientos, Locales e Instalaciones. Entre las modificaciones a destacar con incidencia en la actividad sancionadora de la Agencia de Actividades, se encuentra la incorporación al Catálogo de los locales de apuestas, habiéndose llevado a cabo actuaciones sancionadoras adicionales en el año 2019 contra estos locales.

En cuanto a los expedientes disciplinarios, en 2019 se han iniciado 4.097, lo que representa un incremento de un 28% con respecto a la previsión realizada. La desviación al alza en el indicador es debida al programa de carácter temporal para la implementación del Plan de Acción para la Regularización de los Alojamientos Turísticos en la Ciudad de Madrid y al número de inspecciones realizadas en el mismo.

A lo largo de 2018 se ha procedido a la comprobación del 100% de las denuncias que han llegado a la Agencia de Actividades, bien de particulares, bien de otros servicios, incluida la Policía Municipal.

La atención en materia urbanística, disciplinaria y sancionadora en la Agencia de Actividades se realiza mediante cita previa, a través de los diferentes canales establecidos por LíneaMadrid: telefónico 010, presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y telemático en la dirección madrid.es o Internet móvil.

Esta atención personalizada comprende tanto la información urbanística (declaraciones responsables, licencias, cumplimiento de las ordenanzas, determinaciones del planeamiento, estado de expedientes en tramitación, inspecciones y prescripciones urbanísticas, entre otros) como la información jurídica en materia de disciplina urbanística y sancionadora sobre actividades (legalizaciones, requerimientos, cese y clausura de actividades, precintos y recursos).

De otra parte, la información general canaliza las solicitudes prestando una atención integral y facilita a la ciudadanía el apoyo y asesoramiento personalizado que puedan requerir en los procesos de información, preparación de documentos, presentación de solicitudes, así como vista y conocimiento en general de expedientes.

En total se han atendido en el año 2019 un total de 37.038 personas con el siguiente desglose: 19.305 personas atendidas en el registro y 17.733 personas atendidas en materia urbanística, disciplinaria y sancionadora, (este dato incluye 528 vistas de expedientes realizadas).

Por otra parte, el servicio de atención personalizada para la presentación de declaraciones responsables mediante la apertura de la Oficina de Declaración Responsable Telemática, que ofrece un servicio de apoyo técnico especializado para la presentación de la declaración responsable para uso comercial y de servicios en locales de menos de 150 m², con la finalidad de mejorar la tramitación de las declaraciones responsables incluidas en el ámbito de aplicación de la Ordenanza para la apertura de Actividades Económicas en la ciudad de Madrid, reduciendo significativamente los plazos de control y validación, atendió a 257 personas.

Junto a este sistema de información, los servicios técnicos encargados de la tramitación de los expedientes han atendido 334 citas concertadas a través del sistema de cita previa técnica personalizada, con el que se pretende garantizar la total transparencia en la tramitación y en los criterios técnicos aplicados al expediente. La puesta en marcha de esta atención personalizada ha supuesto una minoración en la utilización de la Agenda de Profesionales, así como el sistema de intercambio entre las entidades colaboradoras urbanísticas y la Agencia.

El número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por los servicios prestados por la Agencia de Actividades en 2019 es de 603, siendo el desglose de 534 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones y 69 peticiones de información. La mayoría se corresponden con denuncias por eventuales infracciones del ordenamiento jurídico, así como la preocupación de la ciudadanía por las viviendas de uso turístico.

Las anotaciones en el Registro han ascendido a 55.295, tratándose mayoritariamente de trámites propios del organismo en un 82%.

En el marco de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se han asignado a la Agencia de Actividades 43 expedientes de solicitudes de acceso a la información pública, habiéndose tramitado todos ellos.

La Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid acordó con fecha 26 de septiembre de 2019, prorrogar la vigencia del importe máximo de los precios a percibir por las entidades colaboradoras urbanísticas para el año 2019. Asimismo, con fechas 3 y 17 de octubre de 2019, la Junta de Gobierno acordó el cese y nombramiento de miembros del Consejo Rector de la Agencia de Actividades.

Por lo que respecta a la relación con el Pleno del Ayuntamiento de Madrid, se ha dado contestación a 24 preguntas sustanciadas por los diferentes grupos políticos municipales.

Por otra parte, durante 2019, se han iniciado los trabajos para la elaboración del Protocolo de actuación para la tramitación de los cambios de titularidad de actividades sujetas a licencia o declaración responsable en el ámbito de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, con el que se persigue recoger las reglas precisas de comprobación en los expedientes de cambio de titularidad, al objeto de definir con exactitud y de manera homogénea la actuación de los servicios municipales en este tipo de expedientes.

Paralelamente, durante el ejercicio 2019, se han trasladado a las entidades colaboradoras urbanísticas los criterios e instrucciones de la Gerente de la Agencia de Actividades en los asuntos que a continuación se relacionan:

- Criterio interpretativo de 11 de abril de 2019, relativo a la concreción de las deficiencias esenciales relacionadas en el artículo 20 de la ordenanza para la apertura de actividades Económicas en la Ciudad de Madrid de 28 de febrero de 2014.
- Criterio interpretativo relativo a la necesidad de contar con cuarto de basuras independiente para el almacenamiento de residuos sólidos en los centros de tratamiento sanitario de animales de compañía, aprobado el 19 de mayo de 2019.
- Criterio interpretativo de 11 de diciembre de 2019 relativo a la tramitación de actuaciones urbanísticas en establecimiento y locales con espectáculos o actividades previstas en la LEPAR (Ley 17/1997 de Espectáculos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid).
- Resolución de 10 de enero de 2019 conjunta del Coordinador General de Planeamiento, Desarrollo Urbano y Movilidad y la Coordinadora General de Medio Ambiente, Sostenibilidad y Movilidad, por el que se aprueba la Instrucción 1/2019 relativa a los criterios generales de aplicación en relación con las disposiciones establecidas en el artículo 32 de la Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano.

Durante el ejercicio 2019, se han tramitado un total de 1.165 recursos administrativos, comprendiendo tanto los recursos de reposición como extraordinarios de revisión contra las resoluciones dictadas por la Gerente del organismo autónomo en el ámbito de todas sus competencias, que suponen un incremento de un 6% respecto a la previsión.

Por lo que respecta a la actividad jurisdiccional de la Agencia de Actividades, se han tramitado un total de 1.250 recursos contencioso-administrativos contra resoluciones de la Gerente de la Agencia de Actividades, incluyendo no solo nuevos expedientes sino el seguimiento y tramitación de actuaciones en procedimientos ya abiertos, tales como la recepción de autos y sentencias finalizadores de procedimientos en curso de años anteriores que se han remitido a las unidades correspondientes a fin de ejecutar, si procede, el fallo judicial.

Asimismo y, en ejecución de lo previsto en el artículo 36.4 de la Ordenanza de para la Apertura de Actividades Económicas en la ciudad de Madrid, se han tramitado un total de 239 expedientes de petición de informes preceptivos de las entidades colaboradoras urbanísticas en materia medioambiental, servidumbres aeronáuticas, movilidad, saneamiento, programas de autorización por partes autónomas y en materia de patrimonio cultural.

En el ejercicio 2019 la actividad contractual del organismo autónomo se ha materializado en un total de 36 contrataciones por procedimiento de contrato menor, compra centralizada a través del Catálogo de la Junta Central de Compras de la Comunidad de Madrid, el Catálogo de Patrimonio del Estado y el de Imprenta y Artes Gráficas.

Se han gestionado 1.194 accesos al edificio, solicitados por las distintas dependencias de la Agencia, dando traslado a la empresa encargada de la seguridad, se han realizado 249 actuaciones de mantenimiento y 1 en relación con el inventario.

También se han realizado un total de 10.394 servicios de régimen interior 4.340 corresponden a conductores de incidencias que incluyen, entre otras actividades, inspecciones, precintos y traslado de documentación, 6.054 a servicios realizados por el Personal de Oficinas de Servicios Internos y 2.770 han sido efectuados por los Agentes Notificadores de la Agencia.

En materia de gestión de personal se han tramitado 15 expedientes de alta de flexibilización horaria, 78 renovaciones de flexibilización horaria, 8 excedencias (por cuidado de familiar y cuidado de hijos), 3 reintegro procedente de excedencia, 6 expedientes de premio especial antigüedad, 1 permisos de lactancia, 1 por jubilación, 10 expedientes de celebración de asambleas sindicales, 3.709 solicitudes de vacaciones y días de libre disposición (incluidos los del art 11.1 y 15.4) y 2.960 permisos retribuidos conforme a lo establecido en artículo 15 del Acuerdo sobre condiciones de trabajo comunes al personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos para el período 2019-2022 en vigor en 2019, y 21.345 incidencias relacionadas con el control horario.

En el año 2019 en materia de Modificación de la Relación de Puestos de trabajo y Plantilla Presupuestaria y Provisión de puestos, se han tramitado 207 expedientes: Concursos y Libres Designaciones 9 Procedimientos que afectan a 22 puestos, Acuerdos Junta de Gobierno 5, adscripciones provisionales 15, adscripciones definitivas 30, ceses 57, atribuciones temporal de funciones 6, comisión servicios 3, concurso-oposición 16, programa de acumulación de tareas 19, programa de refuerzo temporal 22, provisión interinos 2, fallecimiento 1.

En materia de retribuciones se han tramitado un total de 1.278: cumplimiento de trienios 57, altas productividad 21, bajas productividad 14, permisos sin sueldo 23, reconocimiento servicios prestados 1, premios por años de servicio 6, reducciones de jornada 7, Ayudas Acción Social 1.128 concedidas y 21 denegadas. Además de las actuaciones realizadas para el cuadro y visto bueno mensual de la nómina se han tramitado 75 expedientes relativos a la nómina e IRPF (12 expedientes nómina mensual, 12 de Seguridad Social, 14 de MUFACE, 12 de Cuotas Sindicales, 13 expedientes de IRPF y 12 embargos/retenciones judiciales).

Se han realizado los documentos correspondientes a la elaboración del capítulo 1 del presupuesto del Organismo así como 36 informes de seguimiento del mismo (12 de carácter trimestral y 24 mensuales) relativos a la dotación y evolución de la plantilla y retribuciones del personal.

En el año 2019 en materia de Seguridad Social se han tramitado 434 actos a través de SAP y del sistema SILTRA de la Seguridad Social con el siguiente desglose: Altas Incapacidad Temporal 105, bajas Incapacidad Temporal 119, partes de confirmación Incapacidad Temporal 19, accidentes laborales 6, asistencias sin baja 1, expedientes maternidad 1, expedientes paternidad 2 y 181 actos realizados a través del sistema RED de la Tesorería General de la Seguridad Social: altas en afiliación 30, bajas en afiliación 37 y variaciones/modificaciones 82, notas/corremos incidencias con la Tesorería General de la Seguridad Social 27, visitas presenciales a la Seguridad Social 5.

Durante 2019 han continuado vigentes 6 de los 7 equipos de trabajo que se iniciaron en el año 2017: Cita previa técnica personalizada; Redacción y gestión de la Carta de Servicios; Unidad Gestora Web; Declaración Responsable Telemática; Elaboración de Criterios de interpretación normativa e informes; Estudio de Protocolos Técnicos.

En 2019 se ha elaborado el Plan de Formación de la Agencia y se ha realizado por parte del servicio de licencias y Consultas una actividad formativa para todo el personal técnico y jurídico de la Agencia tratando tanto la accesibilidad en locales y edificios de la Ciudad de Madrid como la protección del patrimonio histórico.

Por tanto se han realizado talleres periódicos de formación para el personal y se han programado todas las Actividades Formativas previstas en el Plan de Formación para 2019, que han tenido como destinatarios tanto al personal del Organismo como personal adscrito a otras Áreas de Gobierno del Ayuntamiento.

En este sentido, dentro del Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid se han realizado las siguientes actividades formativas:

- RE-01-2901-P Medios de intervención administrativa en las actividades económicas.
- RE-01-2316-P Régimen Jurídico de la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid.
- RE-01-2902-P Medios de intervención administrativa en las actividades económicas. Aspectos prácticos.
- RE-01-2900-P La Potestad sancionadora en la Agencia de Actividades.
- RE-01-2903-P Aplicación de la Normativa Sectorial con incidencia sobre las Actividades Económicas.

Durante el ejercicio de 2019 se han realizado 74 trámites contables relacionados con las aportaciones de crédito al presupuesto del organismo, que han consistido en los siguientes: 10 documentos contables de compromisos concertados (CC), 32 de reconocimiento de derechos (DR), 16 aplicaciones de ingresos y 16 conciliaciones de ingresos.

Por otra parte se han tramitado 27 expedientes de pago, que comprenden, cada uno de ellos, tareas de elaboración de listas de ordenación, listas de pago, envío de órdenes a las entidades colaboradoras y conciliación de los apuntes bancarios generados con los contabilizados en el sistema SAP R/3.

El número total de documentos contables elaborados para la ejecución de los capítulos 1, 2 y 6 de gastos y los de ingresos relativos a las aportaciones, asciende a un total de 360, correspondientes a las fases de ejecución del gasto (autorización y disposición del gasto y reconocimiento y liquidación de la obligación), los de acumulación de los anteriores (AD y ADO), modificaciones de créditos, retenciones de crédito y los de ejecución del presupuesto de ingresos, así como anulaciones (barrados) de cualquiera de los anteriores.

La ordenación y ejecución del pago de dichos documentos se ha materializado de acuerdo a las aportaciones de ingresos recibidas a través de la tesorería, optimizándose los tiempos empleados en la tramitación de los expedientes de gasto según las necesidades existentes en cada momento y de acuerdo a un plan de disposición de fondos de la tesorería de la Agencia.

Por último cabe señalar que se ha tramitado el 100% de las devoluciones de ingresos y de avales correspondientes a expedientes recibidos en todos los casos en que ha sido procedente, continuándose con el plan de choque iniciado en el ejercicio anterior, que ha hecho posible la puesta al día de los mismos y que ha supuesto la resolución de un total de 2.303 expedientes.

En el año 2019, la Agencia de Actividades ha llevado a cabo 5 campañas de inspección: campaña locales de atención preferente 2019; campaña de inspección de navidad 2019-2020 en locales de ocio nocturno; campaña de inspección de locales denunciados por los vecinos que estén situados en zonas de protección acústica especial de la ciudad de Madrid; campaña de inspección dirigida al control de la accesibilidad universal de las actividades de la ciudad de Madrid; campaña de inspección dirigida a alojamientos turísticos para su regularización en la ciudad de Madrid. Además, se ha hecho un especial seguimiento de los locales conflictivos en estrecha colaboración con el Servicio de Inspección Ambiental del Área de Gobierno de Medio Ambiente y con Policía Municipal (SIES y UID de Distritos).

Los informes técnicos evacuados son los relativos a procedimientos sancionadores por infracciones de aforo de locales sujetos a la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, procedimientos de disciplina urbanística, devolución de avales y de garantías e Impuesto de Construcciones Instalaciones y Obras, prescripción de infracciones urbanísticas, campañas de inspección, inspecciones de oficio, expedientes de peticiones e instancias, sugerencias y reclamaciones, informes solicitados por otras dependencias.

La Agencia de Actividades ha asistido durante este año a 39 sesiones de la Comisión de Patrimonio Histórico, Artístico y Natural (CPPHAN) y a 39 sesiones de la Comisión Local de Patrimonio Histórico (CLPH), habiéndose solicitado un total de 700 informes a ambas comisiones de patrimonio, tanto de expedientes tramitados directamente en la Agencia de Actividades como a través de entidad colaboradora urbanística y de expedientes de consultas urbanísticas especiales.

El Consejo Rector del Organismo Autónomo ha celebrado en los meses de febrero, mayo y octubre de 2019 las sesiones ordinarias requeridas en sus Estatutos para la aprobación del Proyecto de Liquidación del Presupuesto del ejercicio 2018 y del Inventario, del proyecto de la Cuenta Anual del ejercicio 2018 y de la propuesta del Proyecto de presupuesto y de plantilla del personal del organismo para 2020, respectivamente.

En 2019 la Comisión Técnica de Licencias, creada por Decreto de 21 de agosto de 2017 de la Alcaldesa por el que se regula su composición y funcionamiento como órgano colegiado con funciones de seguimiento, asesoramiento, coordinación, control e interpretación en materia de normativa urbanística y sectorial que afecte al ámbito de las distintas formas de control urbanístico municipal, celebró una sesión en el mes de noviembre.

Se ha procedido a la realización de todas las actuaciones que han sido necesarias para la normalización y adaptación de los modelos de la Agencia.

02 | OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

AGENCIA DE
ACTIVIDADES

 MADRID

2. OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

2.1 Atención a la ciudadanía.

El cambio normativo introducido por la OAAE supuso la recuperación de la gestión directa municipal a través de la Agencia de Actividades, de forma que las ECU, (Entidades de Colaboración Urbanística) a las que antes era obligatorio acudir, pasan a ser opcionales a elección de los ciudadanos/as.

La recuperación de la gestión directa y la simplificación de los procedimientos de intervención administrativa municipal, fundamentalmente en lo referente a la Declaración Responsable que representa el 89% de las actividades, hizo necesario proporcionar a la ciudadanía una correcta información antes de iniciar cualquier actividad económica en la ciudad de Madrid.

Para implementar este nuevo sistema de gestionar la información, se crea la Oficina Integral de Atención a la Ciudadanía, que, **en 2019, ha atendido a 36.384 personas**. Junto al puesto de información urbanística y asesoramiento en la Ventanilla Única Empresarial que **atendió a 654 personas** lo que resulta un total de **37.038 personas**.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía ofrece los siguientes servicios:

- **Puesto de información general** donde se facilita asesoramiento o información de carácter general y se hace entrega de la documentación necesaria.
- **Oficina de Registro** en la que se puede presentar cualquier solicitud, escrito o comunicación en horario de 8:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes.
- **Atención personalizada especializada** donde se resuelven las cuestiones planteadas por la ciudadanía:
 - Llamando al teléfono 010.
 - Presencialmente en cualquiera de la red de Oficinas de Línea Madrid y en la propia Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia.
 - A través de la página web institucional del Ayuntamiento y de la sede electrónica municipal.
- **Agenda de Profesionales**, herramienta digital puesta a disposición de las ECU y los técnicos de proyectos. Para recibir la información hay que cumplimentar un formulario electrónico, a través del enlace “Petición de información a la Agencia de Actividades para Profesionales y ECU (Entidades Colaboradoras Urbanísticas)”.
- **Unidad para la implantación de la Calidad de los Servicios**, que tiene como misión la gestión y actualización de todos los sistemas integrados en el Observatorio de la Ciudad. Ello conlleva el mantenimiento del Sistema de Gestión Operativa, el Programa Operativo de Gobierno, la Gestión del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR), así como la revisión del Sistema de Carta de Servicio de la Agencia y del Código de Buenas Prácticas Administrativas.
- **Unidad de Sugerencias y Reclamaciones**, para la gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- **Unidad Gestora Web**, cuyo funcionamiento responde al sistema de gestión descentralizada de los contenidos web, implantado en el Ayuntamiento de Madrid.
- **Registro de Actividades de Tratamiento** de la Agencia de Actividades de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- **Unidad informante** referida a la solicitud de acceso a la información pública asignada a la unidad gestora Agencia de Actividades con motivo del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establecen los criterios de gestión interna de las solicitudes de acceso a la información pública de conformidad con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

2.2 Atención presencial.

La información que se ofrece presencialmente en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades, puede ser de carácter general o profesionalizada:

- La información de **carácter general** trata sobre cuestiones genéricas relativas a la implantación o modificación de actividades y sobre expedientes sancionadores y de disciplina urbanística.
- La información **profesionalizada** está dirigida al seguimiento de expedientes en tramitación y a resolver dudas interpretativas sobre la aplicación de la OAAE.

Los servicios de Información Urbanística, de Disciplina y Sancionadora se prestan con cita previa concertada, las cuales, en el año 2019, fueron de 16.731; por lo que el porcentaje de absentismo de la ciudadanía asciende al 25,14% respecto al número de personas atendidas. Con respecto al promedio anual del tiempo de demora entre la cita concertada y la cita atendida, éste se sitúa en 20 días, con el siguiente desglose (ver tabla adjunta).

PORCENTAJE	DEMORA cita concertada/cita atendida
7,63%	MÍSMO DÍA
6,05%	UN DÍA
3,74%	DE 2 A 5 DÍAS
24,19%	DE 6 A 10 DÍAS
45,03%	DE 11 A 30 DÍAS
13,36%	MÁS DE 31 DÍAS

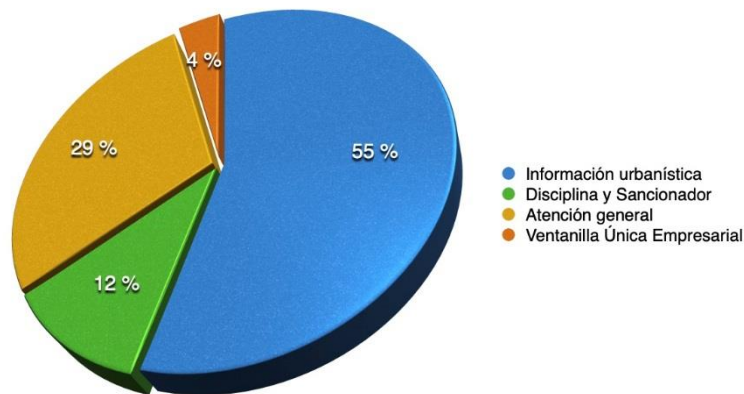
En el cuadro siguiente se muestra el desglose de datos generales de la información proporcionada de forma presencial en la Oficina de Atención a la Ciudadanía durante el año 2019, así como los datos de la atención personalizada en el Registro (Registro Presencial):

2019	Información Urbanística	Ventanilla Única Empresarial	Disciplina y Sancionadores	Atención General	Registro Presencial	Total
ENERO	730	61	194	529	1.855	3.369
FEBRERO	865	61	211	571	1.829	3.537
MARZO	927	44	217	625	1.851	3.664
ABRIL	822	61	200	557	1.637	3.277
MAYO	853	46	168	497	1.565	3.129
JUNIO	940	63	191	41	1.796	3.031
JULIO	925	52	180	297	1.756	3.210
AGOSTO	658	51	106	276	1.020	2.111
SEPTIEMBRE	792	47	82	411	1.486	2.818
OCTUBRE	982	53	199	610	1.975	3.819
NOVIEMBRE	764	66	170	424	1.380	2.804
DICIEMBRE	573	49	122	370	1.155	2.269
Total	9.831	654	2.040	5.208	19.305	37.038

Como puede verse en el cuadro resumen, en el año 2019 el volumen de atenciones en información urbanística y en la Oficina de Ventanilla Única Empresarial ha sido ligeramente superior al registrado el año anterior; el resto de servicios presenciales ha sido inferior.

ATENCIÓN PRESENCIAL	2017	2018	2019
Información Urbanística	8.699	8.189	9.831
Disciplina y Sancionadores	2.165	2.285	2.040
Atención General	8.301	6.228	5.208
Registro Presencial	24.019	23.852	19.305
Ventanilla Única Empresarial	540	645	654
Total	43.724	41.199	37.038

Distribución de la atención presencial



De ello, destaca la OAMR donde un mayor uso del registro electrónico por parte de las personas obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración hace disminuir la presencia de usuarios in situ en las oficinas de asistencia en materia de registro.

Al margen del registro presencial, más de la mitad de la atención se enfoca en la información urbanística, seguida de la atención general, mientras que la información de disciplina solo supone el 12% del total.

La media mensual de personas atendidas presencialmente en la Oficina de Atención a la Ciudadanía ha sido de 3.087, de las cuales:

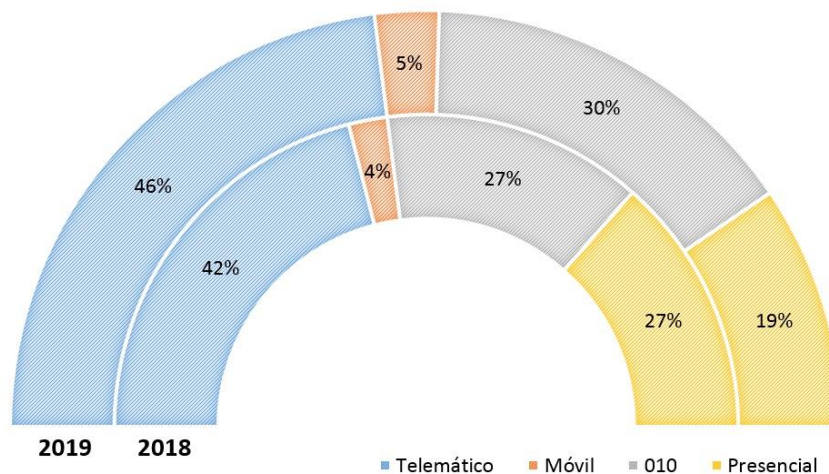
- 819 personas han sido atendidas mensualmente en materia de información urbanística;
- 170 corresponden a personas atendidas en materia de información de disciplina urbanística y sancionadora;
- 434 personas de media han sido atendidas en el puesto de atención general; y
- 1.609 personas de media han sido atendidas en los puestos de registro de la Agencia.

Por lo que se refiere a los diferentes canales utilizados por la ciudadanía para solicitar una cita previa con el servicio de atención a la ciudadanía de la Agencia de Actividades, se ha producido un aumento del porcentaje de citas concertadas a través de internet, que pasa del 42% de 2018 al 51,12% en 2019.

Dicho aumento se produce, como en años anteriores, a costa de un descenso de las citas concertadas de manera presencial, que cae por debajo del 20%. Mientras que el canal telefónico "010" registra una ligera subida-

El canal telemático "internet móvil", sin embargo, obtiene un punto porcentual más en 2019 con respecto a lo registrado el año anterior.

Asignación de citas por canales



2.3 Atención presencial en las Unidades Gestoras de la Agencia de Actividades.

A lo largo del ejercicio 2019 se han tramitado un total de 1.194 accesos al edificio, sede del organismo, solicitados por las distintas dependencias de la Agencia, dando traslado a la empresa encargada de la seguridad del edificio. Dichos accesos corresponden a citas concertadas por las personas que así lo han solicitado, para ser atendidos directamente por las Unidades Gestoras de la Agencia de Actividades.

Del total de accesos al edificio, la Subdirección General de Actividades Económicas ha sido destinataria del 68% de las visitas (815). La Subdirección General de Inspección y Disciplina ha atendido 145 visitas (12%); la Subdirección General de Secretaría Técnica ha copado el 7% de las visitas (79), y la Gerencia de la Agencia ha atendido el 13% del total de estos accesos (155).

Unidades Gestoras	Accesos
Gerencia	155
S.G. Secretaría Técnica	79
S.G. Actividades Económicas	815
S.G. Inspección y Disciplina	145
Total	1.194

2.4 Oficina de declaración responsable telemática.

El 17 de octubre de 2016 se inauguró el nuevo Servicio de Atención Personalizada para la presentación de Declaraciones Responsables, mediante la apertura de la Oficina de Declaración Responsable Telemática, cuyo objetivo es ofrecer el apoyo personalizado necesario a la ciudadanía para la cumplimentación de declaraciones responsables para uso comercial y de servicios en establecimientos de menos de 150 m².

Asimismo, en esta Oficina se pone en marcha una nueva aplicación informática, DR Telemática, que permite la presentación telemática de Declaraciones Responsables por la ciudadanía.

Esta aplicación facilita la presentación correcta y la revisión formal de la documentación de declaración responsable, reduciendo significativamente los plazos de control y validación de las actividades implantadas mediante declaración responsable. Este proyecto implantado en la Agencia de Actividades se ha realizado con la coordinación de la Gerencia de la Ciudad, participando también en su desarrollo los Organismos Autónomos Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) y Agencia Tributaria Madrid (ATM), así como el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, tanto en la parte de Administración Electrónica, como en los servicios de Atención a la Ciudadanía y Línea Madrid.

En este año 2019, se ha atendido a un **total de 257 personas** con cita previa lo que representa un 60,19 % respecto al total de citas concertadas (427), lo que, a su vez, determina un absentismo del 39,81%.

2.5 Registro presencial y electrónico.

El Registro de la Agencia de Actividades tiene como finalidad dar entrada a todas las solicitudes, escritos y comunicaciones de la ciudadanía (personas físicas o jurídicas), organismos e instituciones públicas o privadas, que vayan dirigidas tanto al Ayuntamiento de Madrid como a otras administraciones públicas.

En cumplimiento de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos, el Ayuntamiento de Madrid, con fecha 1 de septiembre de 2010, crea y pone en funcionamiento la sede electrónica y el registro electrónico para la recepción y remisión de documentos electrónicos normalizados y cualquier tipo de solicitudes, escritos o comunicaciones relativos a actuaciones y procedimientos de su competencia, así como a facilitar el acceso a los servicios a través de su sede electrónica.

Así pues, la Oficina Integral de Atención a la Ciudadanía cuenta con un "registro presencial" y con un "registro electrónico".

Además del registro presencial y del electrónico, la Agencia de Actividades ha implantado un canal alternativo, propio y directo, de acceso al registro para la presentación de procedimientos por parte de las entidades colaboradoras urbanísticas (ECU).

Este sistema especial de registro, denominado “sistema de intercambio”, permite que las entidades colaboradoras presenten los expedientes relativos a los dos procedimientos regulados en la OAAE para implantar o modificar una actividad en la ciudad de Madrid: declaraciones responsables y solicitudes de licencia previa de actividad; durante el año 2019 el número de entradas a través de este canal ha ascendido a 10.802 lo que supone un 1,71% mayor que en el año 2018.

Los escritos presentados por la ciudadanía en la Oficina de Registro de la Agencia de Actividades tienen como destino mayoritariamente el propio Organismo, cifra que alcanza el 82,26 por ciento respecto al total de entradas pero también es utilizado por los ciudadanos para recoger y dirigir sus escritos al Ayuntamiento de Madrid u otras Administraciones Públicas, cifra que alcanza el 17,74 por ciento respecto al total de documentación que tiene entrada en este organismo.

- El más utilizado por la ciudadanía es el **canal presencial** donde la documentación puede ser recogida en soporte papel o bien puede ser digitalizada, entregando al ciudadano su original.
- El **canal electrónico** corresponde mayoritariamente a impresos electrónicos asignados a la Agencia de Actividades, por estar incluido en su ámbito competencial.
- El **canal SIR/ORVE** es un sistema de intercambio entre Administraciones Públicas y es el canal utilizado por la ciudadanía para aquellos escritos cuyo destino sea otra Administración Pública.

La presentación de solicitudes a través del Registro Electrónico “carpetas del ciudadano”, aumenta significativamente año tras año. Así, en 2016, se presentaron un total de 1.038 solicitudes a través del Registro Electrónico, alcanzando las 2.376 en 2017, las 4.300 en 2018 y las 6.521 en 2019, lo que supone un incremento del 12,82% con respecto al año anterior y un 84,09% respecto al año 2016.

AÑO	SOLICITUDES
2016	1.038
2017	2.376
2018	4.300
2019	6.521

Los datos reflejados a continuación son todos los asientos registrales computados en la Oficina de Registro de la Agencia, incluyen todos los escritos presentados por la ciudadanía tanto por el canal presencial, canal electrónico y canal SIR/ORVE, así como todos los movimientos internos de asignación entre dependencias del organismo de las anotaciones en papel y las digitalizadas.

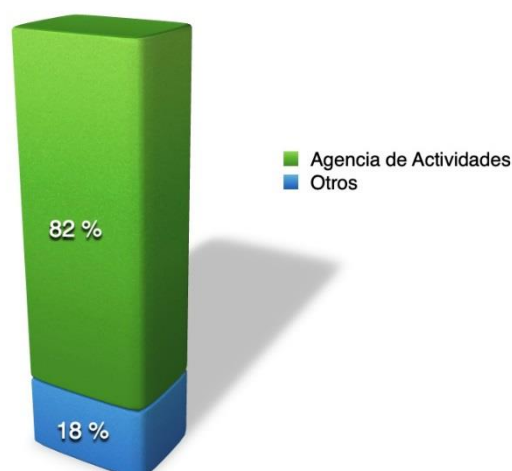
Señalar, en este sentido, que el porcentaje de asientos registrables en “papel” asciende al 14,86% frente al 85,14% de asientos registrables digitalizados o electrónicos.

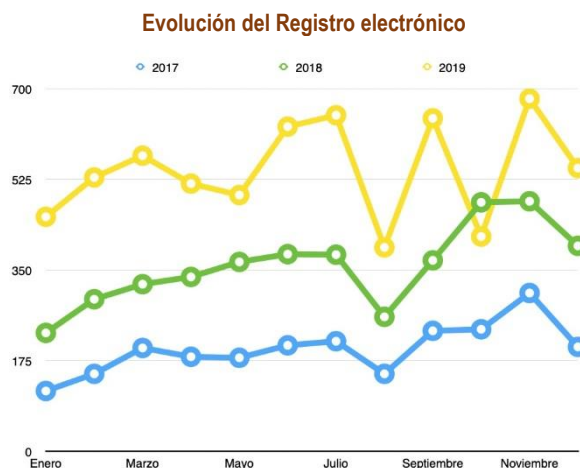
Asientos registrales

2019	Anotaciones Digitalizadas	Anotaciones Papel	Anotaciones Electrónicas	Total
ENE	4.279	658	453	5.390
FEB	3.573	887	529	4.989
MAR	3.498	886	571	4.955
ABR	3.544	658	517	4.719
MAY	3.303	824	495	4.622
JUN	3.410	751	627	4.788
JUL	3.352	786	649	4.787
AGO	2.291	469	394	3.154
SEP	2.891	63	643	3.597
OCT	3.707	1.111	415	5.233
NOV	3.208	998	681	4.887
DIC	3.502	125	547	4.174
Total	40.558	8.216	6.521	55.295

Distribución de Anotaciones entre Registros

2019	Agencia Actividades	Otros Registros	Total
ENE	4.539	851	5.390
FEB	4.209	780	4.989
MAR	4.061	894	4.955
ABR	3.929	790	4.719
MAY	3.830	792	4.622
JUN	4.045	743	4.788
JUL	4.000	787	4.787
AGO	2.649	505	3.154
SEP	2.868	729	3.597
OCT	4.223	1.010	5.233
NOV	3.835	1.052	4.887
DIC	3.298	876	4.174
Total	45.486	9.809	55.295

Distribución de anotaciones entre Registros




2.6 Gestión de la calidad de los servicios.

La Carta de Servicios de la Agencia de Actividades se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de abril de 2012, y fue certificada por AENOR el 16 de enero de 2016. El texto actual corresponde a la última evaluación, realizada en marzo de 2019. Con ella, el Ayuntamiento de Madrid muestra su compromiso firme con la calidad, la innovación y la mejora continua en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

La Agencia de Actividades ha asumido en la Carta de Servicios los siguientes compromisos de mejora:

- **Compromiso 1:** Mejoraremos los tiempos medios de comprobación de las declaraciones responsables y de tramitación de licencias, respecto de ejercicios anteriores, desde su presentación en el Registro.
- **Compromiso 2:** Verificaremos el 85% de las denuncias de obras en curso de ejecución, mediante la comprobación de la existencia de título habilitante, en el plazo de 10 días hábiles desde su entrada en el Registro de la Agencia de Actividades. Cuando así se desprenda de la verificación realizada, llevaremos a cabo la inspección de comprobación. No se superará en ningún caso el plazo de 1 mes desde la entrada de la denuncia en el Registro.
- **Compromiso 3:** Realizaremos al menos 3 campañas de inspección al año en aquellas actividades, actuaciones y locales más denunciados por la ciudadanía, bien por molestias o por cuestiones de seguridad.
- **Compromiso 4:** Informaremos a la ciudadanía dispensando un trato amable y cortés, con un lenguaje claro y comprensible, y garantizando la intimidad y confidencialidad del servicio, al contar con medios y espacios adecuados. La valoración de las personas usuarias de dichos aspectos será igual o superior a 8,6 en una escala de 0 a 10.
- **Compromiso 5:** Atenderemos las peticiones de información urbanística especializada y las peticiones de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores, proporcionando información clara y precisa; siendo la valoración de las personas usuarias con dichos servicios superior o igual a 8,5 en una escala de 0 a 10.
- **Compromiso 6:** Contestaremos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación, y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

En fecha 15 de enero de 2016, la Agencia de Actividades recibió la concesión del Certificado AENOR N de Servicio, en el nº CDS-2016/0011, como reconocimiento y evidencia de la conformidad de la Carta de Servicios con la norma UNE 93200:2008 para la actividad de “Agencia de Actividades”.

Esta certificación autoriza al uso de la Marca de AENOR correspondiente. En el año 2018 se obtuvo la renovación de la Certificación.



2.7 Sugerencias y Reclamaciones.

La gestión de la calidad de los servicios conlleva también la gestión de la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones (SyR). En el año 2019 se han registrado 534 SyR, lo que supone una disminución en un 2,02% de quejas con respecto al año anterior.

Ello puede interpretarse como una mejora en el funcionamiento de la Agencia. Se debe resaltar igualmente, el mayor número de peticiones de información registradas en este año 2019 que suponen un incremento del 71,01% respecto al año 2018.

La mayor parte de las SyR se presentan de forma telemática, a través de la aplicación informática de Sugerencias y Reclamaciones habilitada en la página web municipal, rellenando un formulario electrónico; el resto se hace de forma presencial, a través de instancia normalizada en las dependencias municipales, teléfono y como residual correo postal.

Tipo Expediente	2018	2019	Variación (%)
Sugerencia	78	69	-13,04%
Reclamación	452	456	0,88%
Felicitación	15	9	-66,67%
Petición de información	20	69	71,01%
Total	565	603	6,73%

Canal de Entrada	Nº de SyR	%
Telemático	404	67,00%
Telefónico	79	13,10%
Presencial	118	19,57%
Correo	2	0,33%
Total	603	100%

Tipo Expediente	Entrada	Contestadas	No admitidas	Archivadas sin respuesta	Total activas
Sugerencia	69	55	0	14	0
Reclamación	456	384	3	69	0
Felicitación	9	9	0	0	0
Petición de información	69	58	0	11	0
Total	603	506	3	94	0

(*) Los datos ofrecidos corresponden al año 2019 con "fecha foto" de mayo de 2020

Por lo que respecta a la clasificación de las SyR, el mayor volumen se centra en licencias de actividad y declaraciones responsables, que copan el 68,53% del total. En términos generales, la materia de economía y desarrollo tecnológico es la que concentra mayor número de SyR, con un 68,53%.

MATERIAS Y SUBMATERIAS	Total
Admón. de la Ciudad y Hacienda	10
Otros servicios turísticos	10
Atención Ciudadana	10
Otras dependencias municipales	6
Registro presencial	1
Cita previa	1
Sede electrónica	2
Vías y Espacios públicos	7
Publicidad en espacios públicos	7
Economía y Desarrollo Tecnológico	366
Comercio/consumo	4
Innovación tecnológica	2
Licencias de actividad	360
Medio Ambiente	3
Limpieza urbana y equipamientos	1
Ruidos	1
Contaminación lumínica	1
Movilidad, Transportes y Multas	6
Ocupación vía pública	5
Aparcamientos en vía pública	1
Urbanismo	132
Control de la edificación	1
Gestión urbanística	3
Planeamiento urbanístico	1
Licencias urbanísticas	127
Total general	534

Mejoras identificadas y priorizadas:

1. **Desarrollo de la herramienta telemática de las licencias previas de actividad (SLIM). Cumplida.** La plataforma SLIM, como aplicación web para la solicitud de licencias urbanísticas en sentido amplio, se adelantó al inicialmente previsto (junio 2019) y se puso en producción en el mes de mayo. En esa primera fase, se implementó la solicitud del procedimiento de licencia urbanística, tanto para uso residencial como para uso no residencial.

Durante el resto del año 2019 se continuó trabajando en el desarrollo de procedimientos adicionales (cambios de titularidad, declaraciones responsables y comunicaciones previas), con intención de implantarlas en 2020.

Una vez estos procedimientos estén puestos en producción, se continuará la incorporación de procedimientos adicionales (licencias de funcionamiento, etc.) así como nuevas funcionalidades de la plataforma con el fin de agilizar y simplificar los procedimientos de licencias y declaraciones responsables. Se trata de un objetivo estratégico.

2. **Mejora del tiempo medio de espera en la Oficina de atención especializada con cita previa. Cumplida.** Con la puesta en marcha del nuevo programa de gestor de turnos Proyecto GÉNESIS, el tiempo medio de espera en la oficina para la atención personalizada de información urbanística es de 3:17 minutos y el tiempo máximo de espera ha sido de 12:05 minutos. En la atención de información de disciplina el tiempo medio de espera es de 7:46 minutos y el tiempo máximo de espera ha sido de 15:45 minutos.
3. **Empleo por parte de los técnicos municipales de “Tablet” en las visitas de inspección de declaraciones responsables.** El área de mejora no se pudo ejecutar ni desarrollar por incompatibilidad informática. Se ha reportado al IAM las incidencias de los equipos.
4. **Formación para la asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados en la oficina de registro de la Agencia de Actividades.** Se han solicitado/asistido a los cursos promovidos por la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid.
5. **Mejora en la tramitación de los cambios de titularidad de actividades económicas. No se han mejorado los tiempos.** Se elabora un plan de actuación para agilizar las comunicaciones de transmisión de licencias y declaraciones responsables presentadas en el año 2019 y la actualidad en el que se fija el procedimiento que debe seguirse para agilizar y facilitar la comunicación de la toma de razón o no toma de razón, según proceda, a la ciudadanía. Este plan de actuación estará en vigor hasta la puesta en marcha de la implantación de la nueva aplicación informática para las transmisiones que se está elaborando en cooperación con el IAM.

Actuaciones planificadas como áreas de mejora para su realización durante el próximo año:

- Desarrollo de la herramienta telemática de las licencias previas de actividad (SLIM) en entorno SIGSA DIGITAL en cooperación con IAM, Administración Electrónica, Área de Gobierno de Desarrollo Urbano y distritos.
- Diseño y creación de un Sello de calidad para locales de ocio “ITAO” Distintivo que acredite el resultado favorable Fomentar la colaboración público-privada en la adecuación de los locales a la normativa vigente.
- Acciones relativas a la implantación de viviendas turísticas (VUT) en la Ciudad de Madrid en coordinación con la Comunidad de Madrid para conseguir una regulación completa y precisa en la materia.
- Formación para la asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados en la oficina de registro de la Agencia de Actividades para la adaptación a la obligación de relacionarse por medios electrónicos en materia de medios de intervención en actuaciones urbanísticas.
- Mejora en la tramitación de los cambios de titularidad de actividades económicas Plan de Choque en coordinación con las Subdirecciones Generales de la Agencia con ampliación de más recursos humanos así como incorporación temporal de personal de la Agencia de Empleo.

2.8 Página web. <http://www.madrid.es/actividadeseconomicas>.

Toda la información relativa a la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid está recogida en nuestra web municipal la cual es accesible. Semanalmente se revisan todos los contenidos.

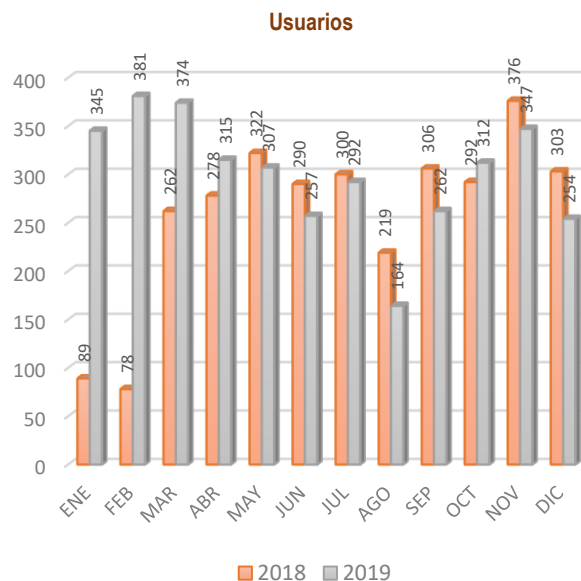
En este 2019, los datos estadísticos extraídos de la herramienta “*Datastudio*” de Google, sobre los usuarios y páginas vistas de nuestra dirección web, nos demuestran un alza en usuarios y número de páginas visitada respecto a la anualidad anterior, siendo, el mes de febrero de 2019, el mes con más usuarios (381) y número de páginas vistas (559).

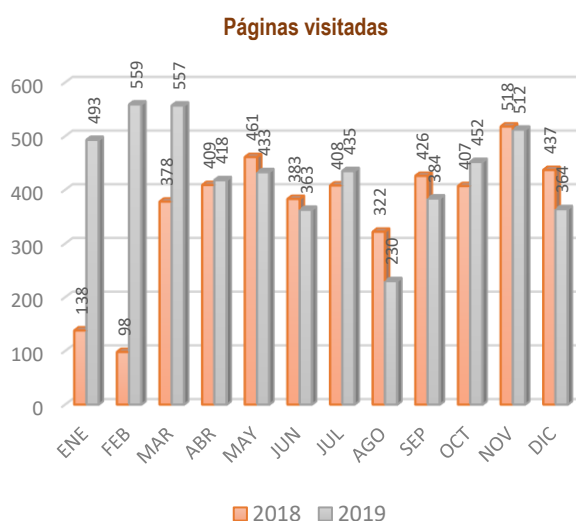
En conjunto, tanto el número de usuarios, como el de páginas visitadas, ha doblado su volumen con respecto a los registros de hace tan solo dos años, lo que da una idea de la importancia que adquiere año tras año el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

La Agencia de Actividades mantiene su compromiso de fomentar entre la ciudadanía el uso de la web municipal, mediante su constante actualización y modernización, velando por la accesibilidad universal a sus contenidos y la usabilidad de la web. La ciudadanía, de este modo, tiene a su disposición toda la información sobre la actividad económica las 24 horas de los 365 días del año.

USUARIOS	2017	2018	2019
ENE	246	89	345
FEB	246	78	381
MAR	312	262	374
ABR	248	278	315
MAY	208	322	307
JUN	73	290	257
JUL	54	300	292
AGO	59	219	164
SEP	96	306	262
OCT	77	292	312
NOV	119	376	347
DIC	81	303	254
Total	1.819	3.115	3.610

PÁGINAS VISITADAS	2017	2018	2019
ENE	342	138	493
FEB	368	98	559
MAR	430	378	557
ABR	337	409	418
MAY	271	461	433
JUN	92	383	363
JUL	76	408	435
AGO	77	322	230
SEP	125	426	384
OCT	102	407	452
NOV	167	518	512
DIC	105	437	364
Total	2.492	4.385	5.200





2.9 Turno vecinal.

El Turno Vecinal se programa en el Distrito de Centro respondiendo a las especiales características de este distrito, declarado en su mayor parte Zona de Protección Acústica Especial y que concentra el mayor número de locales y establecimientos destinados al ejercicio de una actividad económica en la ciudad de Madrid.

Con el propósito de atender las numerosas peticiones de información dirigidas tanto al Distrito Centro como a la Agencia de Actividades y demás oficinas de Línea Madrid, en el marco de los principios de transparencia y eficacia que han de presidir la actuación administrativa, se decidió organizar un sistema rotatorio de atención a las asociaciones que integran la Coordinadora de Asociaciones de Vecinos del Distrito Centro (los miércoles de 9:00 a 10:00 h).

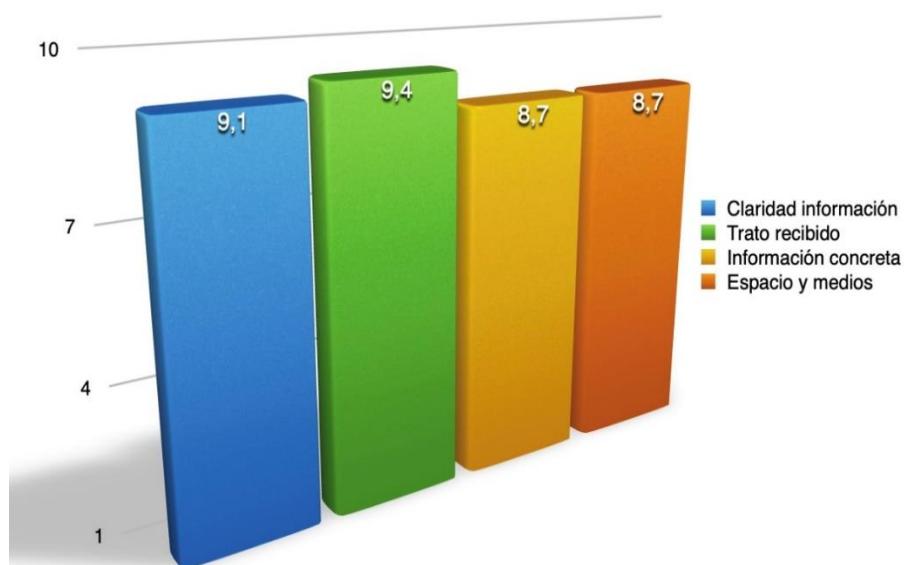
El Turno Vecinal se inició el 8 de junio de 2016 y se mantiene todos los miércoles de cada semana, atendido por informadores urbanísticos y de disciplina y sancionador; coordinando todas las actuaciones con el Distrito Centro.

2.10 Encuesta de Satisfacción.

Con el objetivo de valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la información facilitada, así como la claridad en cuanto a la normativa de aplicación y los requisitos necesarios para la apertura e implantación de actividades en la ciudad de Madrid, se ha puesto a disposición de los usuarios de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, una encuesta de satisfacción, de cumplimentación voluntaria, con el objetivo de conocer la valoración que la ciudadanía hace de los servicios prestados en las mismas para, de este modo, poder adoptar las medidas que permitan una continua mejora en la calidad de la prestación del servicio. Los datos acumulados arrojan una pequeña mejora año a año en este último trienio 2017-2019.

Se ha valorado especialmente el grado de preparación del personal, el trato recibido así como la transparencia en los datos obtenidos. Se han obtenido las siguientes valoraciones:

Encuesta OAC – Valoraciones de 0 a 10	2017	2018	2019
<i>¿Está usted satisfecho con la claridad de la información recibida?</i>	8,9	9,1	9,1
<i>¿Está usted satisfecho con el trato y actuación del personal que le ha atendido?</i>	9,4	9,5	9,4
<i>¿Ha obtenido información concreta y precisa sobre los expedientes en tramitación?</i>	8,4	8,4	8,7
<i>¿Es adecuado el espacio físico? ¿Son adecuados los medios de que se dispone?</i>	8,7	8,6	8,7
Valoración global	8,8	8,9	9,0



2.11 Registro de Actividades de Tratamiento.

En cumplimiento de la regulación en materia de protección de datos, cabe destacar, como responsable del tratamiento de datos personales de los Registros de Actividades de Tratamiento de la Agencia de Actividades, la firma de los siguientes Acuerdos de Encargo de Tratamientos:

- .- Expediente 300/2019/00385 Título expediente Contrato de servicios para la transformación de los sistemas de gestión interna: Económico-Financiera (ingresos y gastos) y de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Madrid (4 lotes). Nombre documento Acuerdo de encargo de tratamiento de datos personales – Lote 2
- .- Expediente: 300/2013/00526–,(Prórroga) Contrato mixto de servicios y suministro para la provisión/desarrollo, soporte y mantenimiento de la plataforma informática madrid inteligente (mint),

Así mismo en el marco del proyecto “*Verificación del grado de adecuación del Ayuntamiento de Madrid al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) e implantación de una metodología para la realización de análisis de riesgos y evaluación de impacto de protección de datos*” se realizó el análisis sobre las actividades de tratamiento responsabilidad de la Gerencia del Organismo Autónomo Agencia de Actividades,

Su objetivo fue verificar el grado de cumplimiento de la normativa de protección de datos, en lo que afecta a los tratamientos de datos personales que son responsabilidad de este Centro Directivo, así como aportar recomendaciones para mejorar la protección de los datos de carácter personal.

Estas recomendaciones se basaron entre otras consideraciones, en los principios de Privacidad desde el Diseño y por Defecto, la incorporación de medidas que impliquen minimización en el tratamiento de datos personales la mejora en la transparencia.

Además se atendieron las peticiones de la ciudadanía respecto a las solicitudes del ejercicio del derecho de rectificación de datos de carácter personal.

2.12 Unidad informante de expedientes de acceso a la información pública.

Por lo que se refiere a las solicitudes de acceso a la información pública asignadas a la Agencia de Actividades como unidad gestora informante, debemos resaltar el aumento considerable de respuestas a las peticiones de la ciudadanía desde su entrada en vigor, tal como acredita la tabla adjunta.

Añualidad	Expedientes
2017	15
2018	27
2019	43

De acuerdo con los datos expuestos, el número de respuestas de 2019 supone un 65,11% más con respecto a la anualidad de 2017 y un 37,21% más con respecto a la anualidad de 2018.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía está sometida a un proceso de mejora continua, cuyo objetivo es alcanzar el mayor grado de satisfacción ciudadana posible, elevar los criterios de calidad de los servicios prestados y otorgar la mayor transparencia posible a la hora de conocer, en cada momento, el estado de tramitación de los expedientes.

03 | ACTIVIDADES ECONÓMICAS

AGENCIA DE
ACTIVIDADES

 MADRID

3. ACTIVIDADES ECONÓMICAS

La Directiva 2006/123/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, establecía unos principios de aplicación general para la normativa reguladora del acceso a las actividades de servicios y su ejercicio dentro de la Unión Europea, con el objetivo de fomentar el crecimiento económico y la creación de puestos de trabajo, eliminando las barreras que obstaculizan el desarrollo de las actividades de servicios entre Estados miembros.

En España, la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, norma de transposición parcial de la Directiva de Servicios, introdujo en nuestro ordenamiento la figura jurídica de la declaración responsable asociada a las actividades de servicios, estableciendo un principio general según el cual el acceso a una actividad de servicios y su ejercicio no estarán sujetos a un régimen de autorización. Únicamente podrán mantenerse regímenes de autorización previa cuando no sean discriminatorios, estén justificados por una razón imperiosa de interés general y sean proporcionados.

En particular, se considerará que no está justificada una autorización cuando sea suficiente una comunicación o una declaración responsable del prestador, para facilitar, si es necesario, el control de la actividad.

Pero el impulso definitivo a la eliminación de licencias de apertura y la implantación del sistema de control administrativo ex post, se lleva a cabo con la promulgación del Real Decreto-ley 19/2012, de 25 de mayo, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios (posteriormente, Ley 12/2012, de 26 de diciembre).

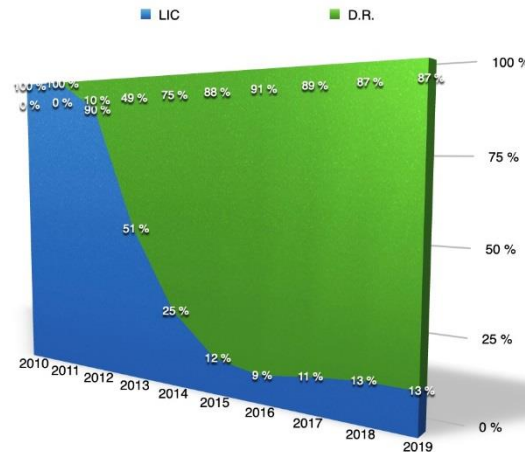
La Comunidad de Madrid, por su parte, aprobó la Ley 2/2012, de 12 de junio, de Dinamización de la Actividad Comercial en la Comunidad de Madrid. En ella se introdujeron una serie de medidas administrativas tendentes a estimular y dinamizar el ejercicio de la actividad comercial minorista, de determinados servicios y la que se desarrolla en oficinas, suprimiendo en dichas actividades las licencias urbanísticas anteriormente exigibles conforme a lo previsto en la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid.

En particular, la Ley 2/2012 potencia, con carácter general, la declaración responsable como medio de intervención administrativa en el ámbito de las actividades económicas, permitiendo que numerosos supuestos antes sujetos a licencia, sean tramitados mediante declaración responsable. En este nuevo esquema, la Administración mantiene intactas las potestades de inspección y control, pero se invierte el momento en que dichas potestades son ejercidas, pasando de un control “ex ante” a un control “ex post”, con independencia de que la actividad esté o no en ejercicio.

La Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, supuso la traslación al ordenamiento jurídico municipal de las exigencias tanto estatales, contenidas en la Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de Medidas Urgentes de Liberalización del Comercio y de Determinados Servicios, en la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de Apoyo a los Emprendedores y su Internacionalización y en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la Unidad de Mercado, como autonómicas, recogidas en Ley 2/2012, de 12 de junio, de Dinamización de la Actividad Comercial en la Comunidad de Madrid, que inciden en la idea de simplificación de procedimientos administrativos y urbanísticos, así como de eliminación de trabas administrativas y limitaciones para el libre ejercicio de la actividad.

La Ordenanza refuerza la declaración responsable como medio de intervención administrativa general, reduciendo los supuestos de exigibilidad de licencia cuando existan razones de seguridad, salud pública o de protección del medio ambiente o del patrimonio y quedando el ámbito de aplicación de la comunicación previa reducido a instrumentalizar los cambios de titularidad.

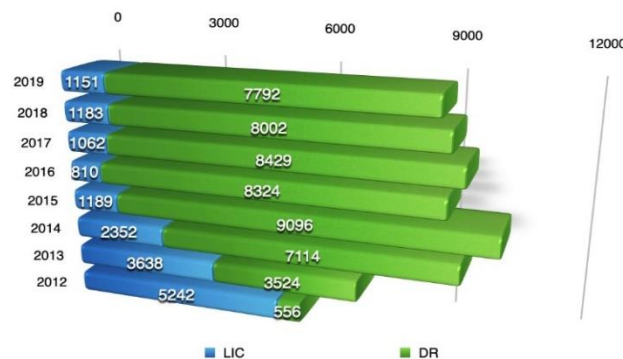
Por ello, desde que la figura de la declaración responsable quedara implantada, se ha producido una progresiva inversión en cuanto al número de licencias solicitadas y declaraciones responsables presentadas, pasando, éstas últimas, de representar el 10% de las implantaciones de actividad, al 87% actual.



3.1 Licencias urbanísticas y de funcionamiento.

Debido a que el 87% de las actividades se implanta por declaración responsable, se ha producido una disminución en el volumen de licencias, que alcanzan una cuota de 1.151 solicitudes.

Puede verse que el número total de declaraciones responsables ha ido en aumento desde que esta figura quedara implantada en el ordenamiento jurídico, lo que da una idea de que es un proceso que tiende a facilitar la implantación de actividades económicas y que, al surtir efectos desde el momento de su presentación en el registro municipal, ha contribuido sobremanera a animar a los ciudadanos a emprender un mayor número de proyectos de actividades económicas.



En este apartado analizamos los datos de la tramitación de licencias urbanísticas desde la entrada en vigor de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, de 21 de febrero de 2014.

En el cuadro siguiente se desglosa el dato de solicitudes de licencias correspondientes al año 2019, diferenciando licencias urbanísticas (LICUR) y licencias de funcionamiento (LIFUN), además de si se han solicitado a través de una Entidad Colaboradora Urbanística (ECU), o se ha tramitado directamente en el Ayuntamiento, en la Agencia de Actividades (AYT).

Las licencias de funcionamiento gestionadas en la Agencia de Actividades engloban tanto las licencias de funcionamiento derivadas de licencias urbanísticas otorgadas en todos los Distritos del municipio de Madrid, cuya primera solicitud de licencia de funcionamiento ante el Distrito correspondiente no acabó con la concesión de la misma, como las licencias de funcionamiento derivadas de licencias concedidas en la propia Agencia de Actividades.

Origen	LICUR	LIFUN	Total
AYT	214	184	398
ECU	503	250	753
Total	717	434	1.151

Como queda reflejado en el cuadro superior, el 65% de las nuevas solicitudes se tramitan a través de las Entidades Colaboradoras.

Y, atendiendo al desglose de las solicitudes en función del distrito afectado, se observa que el 26% de las solicitudes se concentra en el Distrito de Centro.

Seguidamente se aprecia que el volumen de licencias también es alto en otros distritos pertenecientes a la almendra central de la ciudad de Madrid, como son Salamanca (8,51%) y Chamberí (7,30%).

Por contra, se registran menos solicitudes de licencias en Moratalaz (0,78%), Latina (1,39%) y Usera (1,74%).

Distrito	LICUR	LIFUN	Total	%
01-Centro	188	114	302	26,24%
02-Arganzuela	24	8	32	2,78%
03-Retiro	13	15	28	2,43%
04-Salamanca	55	43	98	8,51%
05-Chamartín	36	17	53	4,60%
06-Tetuán	33	22	55	4,78%
07-Chamberí	47	37	84	7,30%
08-Fuencarral-El Pardo	43	29	72	6,26%
09-Moncloa-Aravaca	31	12	43	3,74%
10-Latina	9	7	16	1,39%
11-Carabanchel	27	15	42	3,65%
12-Usera	11	9	20	1,74%
13-Puente de Vallecas	22	8	30	2,61%
14-Moratalaz	5	4	9	0,78%
15-Ciudad Lineal	23	19	42	3,65%
16-Hortaleza	26	19	45	3,91%
17-Villaverde	28	8	36	3,13%
18-Villa de Vallecas	22	12	34	2,95%
19-Vicálvaro	16	8	24	2,09%
20-San Blas-Canillejas	41	20	61	5,30%
21-Barajas	17	8	25	2,17%
Total	717	434	1.151	100%

El hecho de que la mayor parte de las licencias se concentren en la almendra central responde al nivel de protección de los edificios en esta zona, lo que determina que gran parte de las actuaciones que se pretenden llevar a cabo hayan de pasar por la Comisión del Patrimonio o deban recuperar fachadas u otros elementos.

3.2 Declaraciones responsables.

En el año 2019 se han registrado un total de 7.792 declaraciones responsables, frente a las 8.002 del año anterior, esto es, un 2,6% menos que en el ejercicio anterior.

Del total de declaraciones responsables registradas, un 64% han sido presentadas directamente ante Entidades Colaboradoras Urbanísticas y el 36% restante, ante la Agencia de Actividades.

Origen	LEPAR SI	LEPAR NO	Total
AYT	468	2.338	2.806
ECU	634	4.352	4.986
Total	1.102	6.690	7.792

El 86% de las solicitudes corresponden a actividades no incluidas en la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. En estas actividades de espectáculos públicos y actividades recreativas, la comprobación material corresponde exclusivamente a los servicios técnicos municipales. Por ello, dado que, de las 4.986 declaraciones responsables tramitadas ante ECU, 634 están sujetas a la LEPAR, generan actuación municipal un total de 3.440 solicitudes.

La distribución de las declaraciones responsables solicitadas en 2019, por distritos, es la siguiente:

Distrito	AYT	ECU	Total	%
01-Centro	340	514	854	10,96%
02-Arganzuela	120	198	318	4,08%
03-Retiro	98	157	255	3,27%
04-Salamanca	227	551	778	9,98%
05-Chamartín	134	390	524	6,72%
06-Tetuán	182	403	585	7,51%
07-Chamberí	213	444	657	8,43%
08-Fuencarral-El Pardo	127	277	404	5,18%
09-Moncloa-Aravaca	90	189	279	3,58%
10-Latina	109	103	212	2,72%
11-Carabanchel	204	274	478	6,13%
12-Usera	128	135	263	3,38%
13-Puente de Vallecas	112	145	257	3,30%
14-Moratalaz	40	43	83	1,07%
15-Ciudad Lineal	198	254	452	5,80%
16-Hortaleza	104	211	315	4,04%
17-Villaverde	111	119	230	2,95%
18-Villa de Vallecas	90	130	220	2,82%
19-Vicálvaro	37	72	109	1,40%
20-San Blas-Canillejas	105	262	367	4,71%
21-Barajas	37	115	152	1,95%
Total	2.806	4.986	7.792	100%

Al igual que sucede con las licencias, los distritos que concentran mayor número de declaraciones responsables continúan siendo Centro, con un 10,96% de las mismas, y Salamanca, que acumula 778 declaraciones responsables, un 9,98% del total.

Cierran la cabeza los distritos de Chamberí (8,43%), Tetuán (7,51%) y Chamartín, con el 6,72% de cuota de registro de declaraciones responsables.

Los últimos puestos los ocupan los distritos de Moratalaz (1,07%), Vicálvaro (1,40%) y Barajas (1,95%), quienes también son del grupo de distritos donde menos solicitudes de licencias se registran.

Continuando con el análisis de 2019 en materia de declaraciones responsables y, por lo que se refiere a la tipología de las actividades implantadas por medio de esta figura, el mayor porcentaje corresponde a la actividad comercial, con mucha diferencia con respecto a otras actividades, como la hostelería o actividades administrativas.

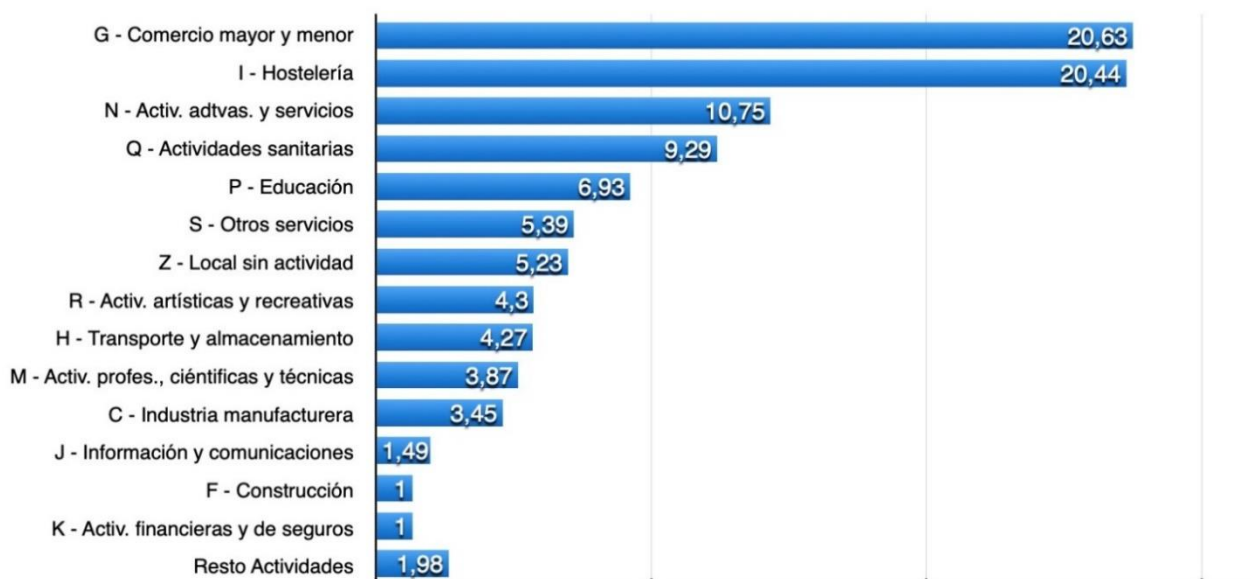
3.3 Tipología de actividades implantadas por declaraciones responsables y solicitudes de licencias.

En cuanto a la distribución de las solicitudes de licencia en función del código de Calificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE), el porcentaje mayor de actividades tramitadas por licencia está concentrado en la hostelería, el comercio, las actividades sanitarias y de servicios sociales y la educación, que representan un 67,18% del total de las actividades solicitadas por licencia.

Por lo que se refiere a las declaraciones responsables, predomina la implantación de actividades de comercio sobre el resto, seguida de las actividades administrativas y de hostelería (54,77% del total).

Actividades solicitadas/declaradas por código CNAE	LIC	DR	Promedio
A Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0,00%	0,00%	0,00%
B Industrias extractivas	0,00%	0,00%	0,00%
C Industria manufacturera	5,34%	1,56%	3,45%
D Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	0,31%	1,51%	0,91%
E Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	0,61%	0,01%	0,31%
F Construcción	0,92%	1,09%	1,00%
G Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	15,57%	25,68%	20,63%
H Transporte y almacenamiento	5,50%	3,04%	4,27%
I Hostelería	28,09%	12,79%	20,44%
J Información y comunicaciones	0,46%	2,53%	1,49%
K Actividades financieras y de seguros	0,31%	1,69%	1,00%
L Actividades inmobiliarias	0,31%	1,13%	0,72%
M Actividades profesionales, científicas y técnicas	1,68%	6,06%	3,87%
N Actividades administrativas y servicios auxiliares	5,19%	16,31%	10,75%
O Administración Pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	0,00%	0,05%	0,03%
P Educación	10,08%	3,78%	6,93%
Q Actividades sanitarias y de servicios sociales	13,44%	5,14%	9,29%
R Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	5,34%	3,25%	4,30%
S Otros servicios	2,29%	8,48%	5,39%
U Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	0,00%	0,03%	0,01%
Z Local sin actividad	4,58%	5,88%	5,23%
Total	100%	100%	100%

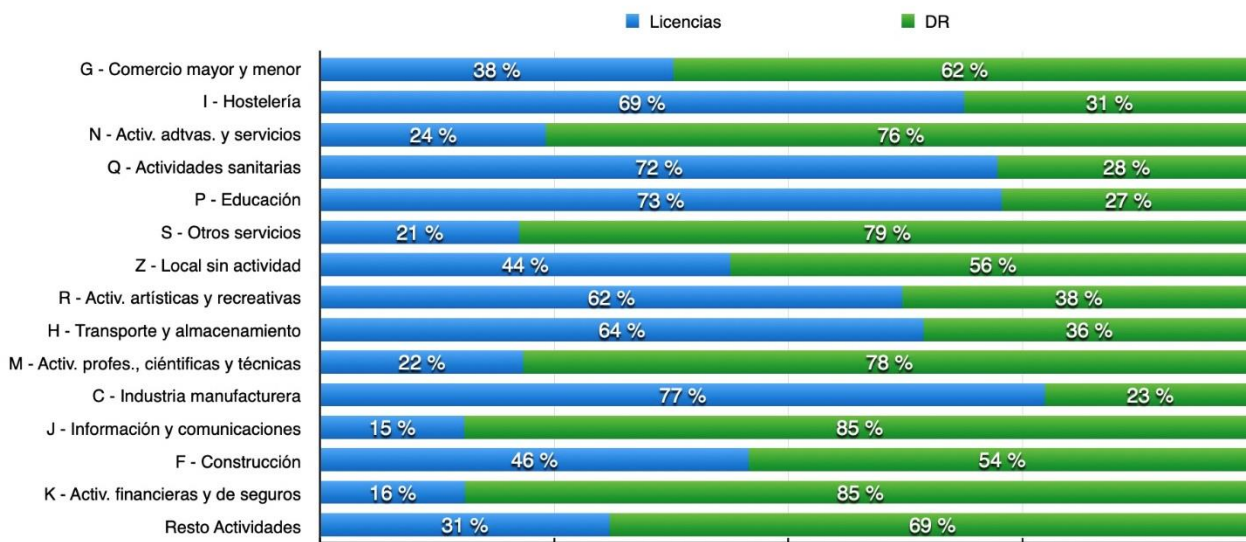
Tipología de actividades solicitadas/declaradas por código CNAE (% del total)



En términos globales, el 20,63% de las actividades implantadas en Madrid corresponden a la tipología de comercio al por mayor y al por menor, seguida de la actividad hostelería, que acapara el 20,44% de la actividad económica de la ciudad.

En cuanto al título jurídico habilitante utilizado para la implantación de las actividades, cabe destacar que el 62% de las actividades de comercio al por mayor y al por menor se implantan por medio de declaración responsable, frente al 38% que lo hace por licencia. Por el contrario, la actividad de hostelería se inicia por medio de licencia el 69% de las veces, mientras que por declaración responsable solo se implantan el 31% de los negocios hosteleros.

Declaraciones responsables y solicitudes de licencias en función de la tipología de la actividad

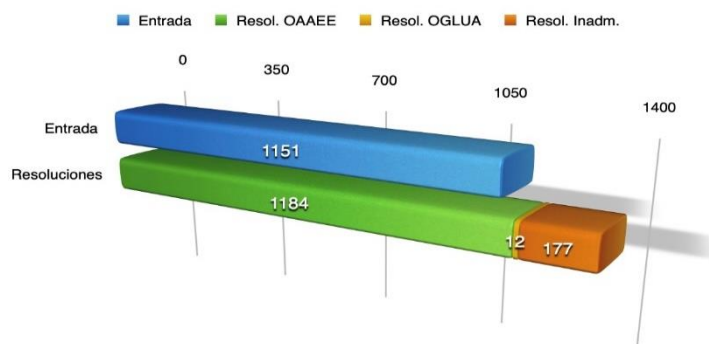


3.4 Resoluciones dictadas en materia de licencias y declaraciones responsables.

3.4.1. Licencias urbanísticas y de funcionamiento.

Las licencias resueltas durante el año 2019, ascienden a 1.184. En el siguiente cuadro se desglosan por tipo, distinguiendo según se hayan presentado directamente ante la Agencia de Actividades o a través de ECU.

RESOLUCIONES - LICENCIAS	AYT	ECU	Total
Licencia urbanística	215	492	707
Licencia de funcionamiento	188	232	420
Licencia de funcionamiento de Distritos	15	7	22
Licencia provisional	35	-	35
Autorización por partes autónomas	-	-	0
Total	453	731	1.184



A estas resoluciones hay que añadir 12 resoluciones más, dictadas en ejecución del plan de choque de expedientes anteriores a la OAAE, así como 177 resoluciones de inadmisión a trámite de solicitudes de licencias.

Si se tiene en cuenta que han entrado en el año 1.151 solicitudes de licencia y se han resuelto 1.196 expedientes, ello supone que se ha resuelto un 104% de lo solicitado.

Analizando los datos se comprueba cómo, a lo largo del año, se genera una entrada media de 96 solicitudes mensuales, mientras que el ritmo de resoluciones dictadas alcanza una media de 99 al mes, lo que propicia una agilización en la tramitación.

3.4.2. Declaraciones responsables.

Las resoluciones de declaraciones responsables solo se dictan en caso de ineficacia formal, o bien para la obtención del funcionamiento de las actividades de espectáculos públicos y actividades recreativas.

El número total de resoluciones durante el año 2019 asciende a 3.330. De ellas, 704 se han dictado con ocasión de la solicitud de obtención del funcionamiento en aquellas actividades sometidas a la LEPAR. Las 2.626 resoluciones restantes se han dictado con ocasión del examen de la eficacia formal de la declaración presentada.

En las declaraciones responsables de uso comercial o de servicios que son eficaces, según la OAAE, se realiza informe técnico de eficacia y acta favorable de inspección, pero no se realiza resolución. En este sentido, a lo largo del año se han elaborado 5.349 informes de eficacia y 3.821 actas favorables de inspección, que incluyen las efectuadas por las ECU.

RESOLUCIONES	Ineficacia	Positiva	Negativa	Total
DR LEPAR ECU		225	302	527
DR NO LEPAR ECU	386			386
DR LEPAR AYT	258	56	121	435
DR NO LEPAR AYT	1.982			1.982
Total	2.626	281	423	3.330

EFICACIAS - DR	Eficacias	Acta OK.	Total
DR LEPAR ECU	602		602
DR NO LEPAR ECU	3.944	3.254	7.198
DR LEPAR AYT	144		144
DR NO LEPAR AYT	659	567	1.226
Total	5.349	3.821	9.170

3.5 Cambio de titularidad de actividades.

Los cambios de titularidad de actividades, como consecuencia de la entrada en vigor de la OAAE, sufrieron una profunda transformación en cuanto a su forma de gestión y efectos, pasando de ser una solicitud que exclusivamente requería de una previa toma en consideración por parte de la Administración para permitir el ejercicio de una actividad, a ser una comunicación previa que surte efectos desde el instante de su presentación en el registro municipal.

Este cambio en la forma de gestionar las transmisiones permite el ejercicio inmediato de la actividad, siempre y cuando dicha comunicación vaya acompañada de la documentación imprescindible y necesaria para su eficacia, y sin perjuicio de las facultades de comprobación e inspección que corresponden a la Agencia de Actividades.

Al respecto de la comprobación posterior de estas comunicaciones previas, la Agencia de Actividades ha concentrado sus esfuerzos en implementar la digitalización documental, lo que supone que todos los datos relativos a las transmisiones de actividades se encuentran informatizados en el sistema PLATEA de gestión de expedientes.

Esta digitalización facilita la consulta de este tipo de expedientes no sólo al personal al servicio de la Agencia, sino de los Distritos y del Área de Desarrollo Urbano Sostenible que puede acceder a las licencias o declaraciones responsables cuya transmisión se ha comunicado por los ciudadanos.

Todo esto unido a la conexión de la plataforma informática Platea con la aplicación de Censo de Locales de Actividades (CLA), permite un mayor control de la veracidad de los datos recogidos, de manera que estén permanentemente actualizadas las actividades que se ejercen en Madrid, así como los locales y establecimientos de la ciudad en los que se desarrollan los titulares de estas.

Para realizar estas transmisiones, la Agencia de Actividades dispone, en su página web, de un impreso normalizado donde los interesados, además de hacer constar sus datos, reciben información sobre la documentación a aportar y el pago de las tasas necesarias para formalizar dichas transmisiones.

Durante el año 2019 se han registrado 4.279 comunicaciones de cambio de titularidad de actividades, lo que supone un descenso del 23,33% con respecto al dato del año anterior.

Desde el inicio de la actividad de la Agencia se han comunicado un total de 57.034 cambios de titularidad, lo que arroja una media anual de 5.703 transmisiones.

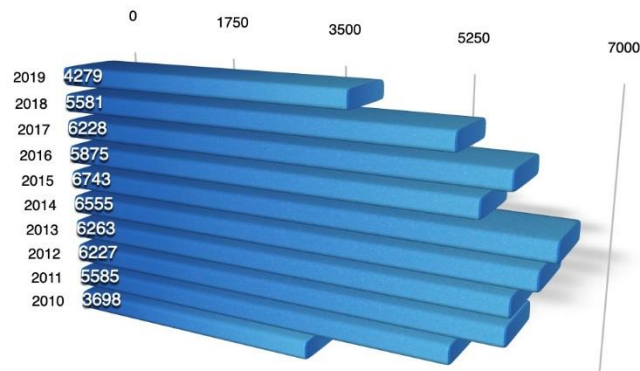
El mayor número de transmisiones se produce en los distritos del centro, debido fundamentalmente al alto índice de rotación de negocios. En concreto, los distritos donde se produce un mayor número de cambios de titularidad son:

- Centro (603 transmisiones, el 14,10%)
- Salamanca (377 transmisiones, el 8,82%)
- Carabanchel (333 transmisiones, el 7,79%)
- Chamberí (293 transmisiones, el 6,85%)

Los distritos que menor número de transmisiones ostentan son:

- Vicálvaro (96 transmisiones, el 2,24%)
- Moratalaz (71 transmisiones, el 1,66%)
- Villa de Vallecas (71 transmisiones, el 1,66%)
- Barajas (46 transmisiones, el 1,07%)

Distrito	Total	%
01-Centro	603	14,10%
02-Arganzuela	222	5,19%
03-Retiro	140	3,27%
04-Salamanca	377	8,82%
05-Chamartín	205	4,79%
06-Tetuán	243	5,68%
07-Chamberí	293	6,85%
08-Fuencarral-El Pardo	193	4,52%
09-Moncloa-Aravaca	109	2,55%
10-Latina	205	4,79%
11-Carabanchel	333	7,79%
12-Usera	134	3,13%
13-Puente de Vallecas	243	5,68%
14-Moratalaz	71	1,66%
15-Ciudad Lineal	285	6,67%
16-Hortaleza	123	2,86%
17-Villaverde	147	3,45%
18-Villa de Vallecas	71	1,66%
19-Vicálvaro	96	2,24%
20-San Blas-Canillejas	138	3,22%
21-Barajas	46	1,07%
Total	4.279	100%

Evolución anual de las transmisiones de actividades


Como ocurre con toda la actividad económica en Madrid, el mayor grado de concentración se produce en los distritos incluidos en la almendra central (Centro y Salamanca), donde impera el comercio minorista, siendo además un polo de atracción turístico, que redundará en la proliferación de los negocios relacionados con la hostelería y el hospedaje.

Por el contrario, desarrollos urbanísticos incluidos en distritos como Fuencarral-El Pardo, Hortaleza o San Blas, han sido diseñados a partir de conceptos de ciudad diferentes, donde la actividad económica se concentra alrededor de grandes centros comerciales, por lo que las implantaciones de nuevos negocios se ven más reducidas.

En estos distritos es más frecuente la implantación de oficinas, talleres de reparación de vehículos o instalaciones sanitarias y de servicios sociales.

En cuanto a las actividades que se transmiten, destacan las de hostelería, reparación de vehículos de motor y las de comercio al por mayor y al por menor, que copan el 77,32% de las transmisiones.

Tipología de las actividades transmitidas por código CNAE	%
A Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0,00%
B Industrias extractivas	0,00%
C Industria manufacturera	1,29%
D Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	0,18%
E Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	0,12%
F Construcción	0,29%
G Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	31,79%
H Transporte y almacenamiento	0,88%
I Hostelería	45,53%
J Información y comunicaciones	0,88%
K Actividades financieras y de seguros	0,47%
L Actividades inmobiliarias	0,24%
M Actividades profesionales, científicas y técnicas	1,00%
N Actividades administrativas y servicios auxiliares	2,12%
O Administración Pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	0,06%
P Educación	1,00%
Q Actividades sanitarias y de servicios sociales	1,65%
R Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	1,35%
S Otros servicios	8,05%
U Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	1,76%
Z Local sin actividad	1,35%
Total	100%

3.6 Consultas urbanísticas.

Dentro de este epígrafe se incluyen tanto las denominadas consultas urbanísticas comunes como las de carácter especial que plantean los ciudadanos ante la Agencia de Actividades.

Mediante las comunes los ciudadanos pueden solicitar información acerca de la situación urbanística de una determinada parcela, solar o inmueble, los actos o usos del suelo o subsuelo permitidos y el procedimiento de tramitación aplicable para determinada actuación.

Mediante las especiales, los ciudadanos pueden plantear una determinada duda que de forma específica surja en la aplicación de uno o varios preceptos normativos a las propuestas técnicas sobre una actuación urbanística concreta.

Desde el año 2015 se han incrementado mucho las solicitudes de consulta urbanística especial debido a que, en la declaración responsable, es necesario este trámite previo para garantizar al solicitante el cumplimiento de la normativa aplicable y ofrecer la necesaria seguridad jurídica.

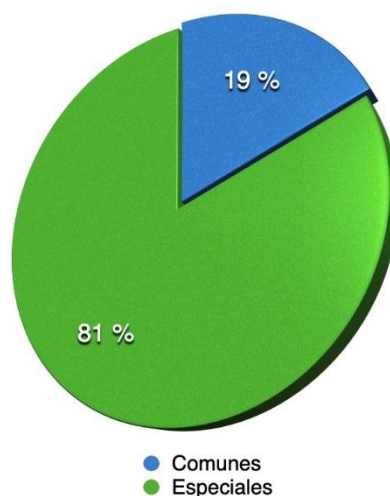
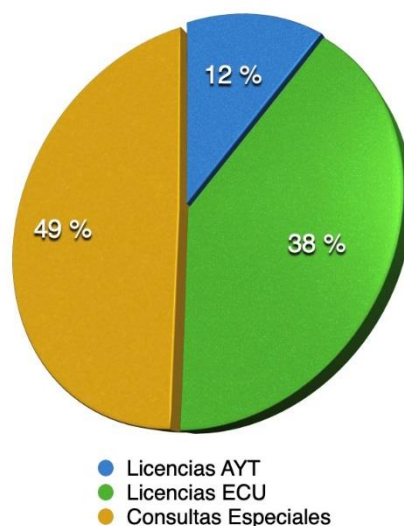
En cuanto a los expedientes sometidos a las Comisiones de Patrimonio, no solo las consultas urbanísticas especiales que se solicitan para la declaración responsable necesitan este dictamen, también las licencias urbanísticas en los ámbitos que determine la normativa por su protección histórico-artística.

Consultas Urbanísticas	Entrada	Resoluciones
Comunes	152	190
Especiales	642	518
Total	794	708

Se han solicitado un total de 794 consultas urbanísticas, de las cuales, 152 corresponden a consultas urbanísticas comunes y 642 a consultas especiales. En lo que respecta a resoluciones, se han efectuado 190 de consultas urbanísticas comunes y 518 de consultas urbanísticas especiales, que suman un total de 708.

El número de expedientes sometidos a dictamen de las Comisiones de Patrimonio en 2019 ha sido de 700, de los que 267 han sido tramitados por las entidades colaboradoras urbanísticas. En la anualidad de 2018 se tramitaron 671 expedientes sometidos a dictamen de CLPH/CPPHAN, de los que 300 lo fueron por ECU.

Expedientes sometidos a Comisiones de Patrimonio	2018	2019
Licencias AYT	81	87
Licencias ECU	300	267
Consultas urb. especiales	290	346
Total	671	700

Consultas urbanísticas – 2019

Expedientes sometidos a Comisiones de Patrimonio – 2019


Los expedientes a que dan lugar a las consultas urbanísticas, ya sean comunes o especiales, suponen la realización de múltiples trámites que abarcan desde la búsqueda de antecedentes existentes en la propia Agencia, hasta la petición de expedientes tramitados en los Distritos o en el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, que pueden estar en sus respectivos archivos o en el Archivo de Villa.

Estas consultas requieren en ocasiones y en aras de poder dar una adecuada respuesta, que se recaben por parte de la Agencia los informes necesarios de Protección Civil, del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad o de la CPPHAN, en el ámbito de sus respectivas competencias.

3.7 Ampliaciones de horario.

El artículo 23.2 de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid, en redacción dada por la Ley 8/2012, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, dispone que:

“Los Ayuntamientos, con carácter excepcional, y caso por caso para cada local, establecimiento o actividad que lo solicite, podrán autorizar ampliaciones o reducciones de horarios, en atención a las peculiaridades de las poblaciones, condiciones de insonorización, afluencia turística o duración del espectáculo”

Por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de fecha 29 de octubre de 2015 (BOCM núm. 267, de 10 de noviembre de 2015) se atribuye a la Gerente de la Agencia de Actividades la competencia para la concesión o denegación de estas solicitudes de ampliación de horario.

En el ejercicio de 2019, los expedientes dados de alta relativos a las solicitudes de ampliación de horario de apertura para días concretos, que se acumulan sobre todo durante las fechas navideñas, ha sido de 244, habiéndose resuelto al inicio de 2020 un total de 239, lo que promedia un 97% del total de solicitudes. Su distribución, por tipo de solicitud de ampliación y distrito afectado, es la siguiente:

Distrito	Navidad	General	Total	%	Terminados	%
01-Centro	51	19	70	28,69%	69	98,57%
02-Arganzuela	2	3	5	2,05%	4	80,00%
03-Retiro	8	1	9	3,69%	9	100,00%
04-Salamanca	8	5	13	5,33%	12	92,31%
05-Chamartín	4	1	5	2,05%	5	100,00%
06-Tetuán	4		4	1,64%	3	75,00%
07-Chamberí	10	5	15	6,15%	15	100,00%
08-Fuencarral-El Pardo	11		11	4,51%	11	100,00%
09-Moncloa-Aravaca	1	3	4	1,64%	4	100,00%
10-Latina	15	2	17	6,97%	17	100,00%
11-Carabanchel	8	1	9	3,69%	9	100,00%
12-Usera	2	1	3	1,23%	3	100,00%
13-Puente de Vallecas	5		5	2,05%	5	100,00%
14-Moratalaz	8		8	3,28%	8	100,00%
15-Ciudad Lineal	8	2	10	4,10%	9	90,00%
16-Hortaleza	11	4	15	6,15%	15	100,00%
17-Villaverde	1		1	0,41%	1	100,00%
18-Villa de Vallecas	2		2	0,82%	2	100,00%
19-Vicálvaro	6	1	7	2,87%	7	100,00%
20-San Blas-Canillejas	13	3	16	6,56%	16	100,00%
21-Barajas	10	5	15	6,15%	15	100,00%
Total	188	56	244	100%	239	97%

04 | ENTIDADES COLABORADORAS URBANÍSTICAS

AGENCIA DE
ACTIVIDADES

 MADRID

4. ENTIDADES COLABORADORAS URBANÍSTICAS

La OAAE mantiene el régimen de colaboración privada a través de entidades de carácter técnico que, por referencia al marco normativo estatal y autonómico, pasan a tener carácter voluntario, dejando al interesado que opte por presentar su declaración responsable o solicitar su licencia, directamente ante el Ayuntamiento de Madrid o a través de una ECU.

Para poder funcionar en el ámbito de la OAAE las entidades deben obtener autorización municipal, previa homologación y registro por parte de la Consejería de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio, que procede a su inscripción en el registro autonómico creado al efecto.

La acreditación de ENAC (Entidad Nacional de Acreditación), antes requisito de autorización municipal, se convierte en un requisito de homologación y registro por parte de la Comunidad de Madrid, que es quien tiene que supervisar el mantenimiento de los requisitos de acreditación en relación con la capacitación técnica de las entidades, sin perjuicio de las facultades comprobación, verificación e inspección municipal en lo relativo a la autorización administrativa.

La Agencia de Actividades controla el mantenimiento de los requisitos de autorización administrativa de las ECU, tramita las reclamaciones de particulares, el control de pólizas, los precios de las ECU, la relación trimestral del personal de las entidades, la memoria anual de sus actividades y la interlocución con las entidades a todos los niveles: telefónico, electrónico y presencial.

4.1 Autorizaciones, suspensiones y extinciones.

La Agencia de Actividades coordina el proceso de autorización municipal para actuar como ECU en el ámbito de la ordenanza y vigila el cumplimiento permanente de los requisitos de autorización. En caso de incumplimiento, procede a la suspensión o extinción de la autorización, según los casos.

Las ECU autorizadas en el año 2019 se relacionan en el cuadro adjunto, debiendo destacarse que, el día 25 de marzo de 2019, se **AUTORIZA** a la mercantil "ACTECU CONSULTORÍA TÉCNICA, S.L.", como entidad colaboradora urbanística para desarrollar las funciones administrativas de verificación y control urbanístico previstas en la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, aprobada por Acuerdo del Pleno de fecha 28 de febrero de 2014 (BOCM núm. 67, de 20 de marzo de 2014).

En lo que se refiere a extinciones y modificaciones de las autorizaciones, el día 12 de febrero de 2019 se **EXTINGUE la autorización** administrativa conferida a la entidad colaboradora urbanística "OCA INSPECCIÓN, CONTROL Y PREVENCIÓN, S.A.U."

El 1 de marzo de 2019 se **MODIFICA la autorización** administrativa concedida por Resolución de la Gerente del Organismo Autónomo Agencia de Actividades de fecha 9 de junio de 2014 a la entidad "INSTITUTO TÉCNICO DE INSPECCIÓN Y CONTROL, S.A." (INTEINCO) a favor de la entidad "ECIUM, ENTIDAD COLABORADORA URBANÍSTICA, S.L."

ECU autorizadas - 2019
A (MAS) ECU
AAA-ENGLIBA
AB-AUCATEL
AB-EIC
ACTECU
ADDIENT
AECLU
DEKLARA
ECITI
ECIUM
ENMACOSA

ECU autorizadas - 2019	
EQA	
LICMAD	
LURBAN MADRID	
SCI	
SGS	
STT	
TUECLU	
VERIFICÁLITAS	
	Total: 19

El día 22 de octubre de 2019 se **MODIFICA la autorización** administrativa concedida por Resolución de la Gerente del Organismo Autónomo Agencia de Actividades de 30 de mayo de 2014 a la entidad “ECLUMADRID LICENCIAS URBANÍSTICAS S.L.” a favor de la entidad “A (MAS) ECU CONTROL URBANÍSTICO, S.L.”.

El 18 de junio de 2019 se **DENIEGA la autorización** a la entidad SIMPLEX SOLUCIONES URBANÍSTICAS, S.L., como entidad colaboradora urbanística para desarrollar las funciones administrativas de verificación y control urbanístico previstas en la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, toda vez que había quedado acreditado el incumplimiento del requisito exigido en el artículo 40.3 h) de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid de 28 de febrero de 2014 en cuanto a: “h) Declaración de disponer de un sistema de atención al cliente que garantice la atención en todo el término municipal”.

4.2 Precios.

La OAAE establece la obligación de las ECU de tarifar sus actuaciones respetando el importe máximo fijado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

A tal efecto, en el último trimestre de cada año, la Junta de Gobierno aprueba el importe máximo y las ECU, dentro de este baremo, comunican a la Agencia los precios a percibir.

Una vez comunicados todos los precios, la Gerente de la Agencia de Actividades, adopta una resolución por la que se da publicidad a los precios comunicados por todas las entidades que se publica en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y se inserta en la web municipal para general conocimiento.

Al mismo tiempo, las entidades deben informar adecuadamente a sus clientes de los precios a percibir y tener expuestos al público, así como en sus medios de difusión electrónicos, un listado actualizado de los precios privados a percibir por sus funciones de verificación y control.

Los precios de las ECU se contienen en el Acuerdo de 26 de septiembre de 2019, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se prorroga la vigencia del importe máximo de los precios a percibir por las entidades colaboradoras urbanísticas para el año 2019.

4.3 Oficinas y personal.

Las Entidades Colaboradoras Urbanísticas autorizadas para el ejercicio de las actuaciones de verificación, inspección y control del cumplimiento de la normativa urbanística, cuentan con un total de 20 oficinas, cuyo número se detalla a continuación, distribuidas por distritos. Asimismo, las ECU disponen de un número de empleados que suman, a fecha 31 de diciembre de 2019, un total de 170 trabajadores.

ECU	Distrito	Nº oficinas
A (MAS) ECU	Hortaleza	1
AAA-ENGLIBA	Ciudad Lineal	1
AB-AUCATEL	Salamanca	1
AB-EIC	Salamanca	1
ACTECU	Chamberí	1
ADDIENT	Salamanca	1
AECLU	Chamartín	1
DEKLARA	Salamanca	1
ECITI	Chamberí	1
ECIUM	Salamanca	1
ENMACOSA	Arganzuela	1
EQA	Moncloa-Aravaca	2
LICMAD	Chamartín	1
LURBAN MADRID	San Blas-Canillejas	1
SCI	Hortaleza	1
SGS	Barajas	1
STT	Centro	1
TUECLU	Chamartín	1
VERIFICÁLITAS	Chamartín	1
Total		20

Personal	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.
A (MAS) ECU	6	6	6	6
AAA-ENGLIBA	12	9	9	9
AB-AUCATEL	15	17	17	17
AB-EIC	5	5	10	11
ACTECU	3	4	4	4
ADDIENT	17	20	15	14
AECLU	10	12	12	12
DEKLARA	11	10	11	11
ECITI	7	7	7	7
ECIUM	9	7	6	6
ENMACOSA	4	4	4	4
EQA	9	8	7	9
LICMAD	7	9	9	9
LURBAN MADRID	6	6	6	6
SCI	4	5	5	5
SGS	6	4	4	3
STT	8	9	8	8
TUECLU	2	2	2	2
VERIFICÁLITAS	29	27	27	27
Total				170

4.4 Información, apoyo y asesoramiento a las ECU.

Durante 2019, reforzando los mecanismos de información y atención a las ECU, se ha dado contestación a múltiples consultas y cuestiones planteadas por las ECU, por correo electrónico, por registro físico o presencialmente. En este sentido, a lo largo del año, se han respondido alrededor de un millar de correos electrónicos y se han tramitado 56 expedientes iniciados a instancia de las ECU.

También destacar que se han celebrado varias reuniones con distintas ECU para tratar asuntos de su interés; asimismo, se han tramitado durante el año 2019, expedientes tanto para apertura de nuevas oficinas como de cambio de sede de Entidades Colaboradoras.

En el plano relativo a los titulares y solicitantes de actividades, durante el año 2019 se han tramitado 4 expedientes de reclamaciones frente a las funciones de verificación y control de las ECU. De acuerdo con lo determinado en el artículo 54 de la OAAE, dichas reclamaciones se pueden presentar ante el Ayuntamiento de Madrid o bien ante la propia ECU. En el caso de que la reclamación se formule ante la ECU, si fuese resuelta desfavorablemente o no fuese resuelta en el plazo de un mes, la persona interesada puede trasladar la reclamación al órgano competente del Ayuntamiento de Madrid.

En el caso de que la reclamación se formule ante el Ayuntamiento de Madrid, éste requerirá a la ECU los antecedentes y practicará las comprobaciones que procedan, dando audiencia a las partes. La resolución de la reclamación será notificada a los interesados y a la entidad colaboradora.

4.5 Informes preceptivos de las ECU.

El artículo 36.4 de la OAAE permite que, en los expedientes que procedan de entidad colaboradora, cuando la actuación requiera la incorporación de informes preceptivos, tanto en licencia como declaración responsable, en los casos en que proceda, la ECU pueda solicitarlos directa y simultáneamente.

Son preceptivos los informes en materia de medio ambiente (Evaluación Ambiental e Impacto Ambiental), protección civil, patrimonio (CLPH y CPPHAN), movilidad, servidumbres aeronáuticas, entre otros.

En el cuadro adjunto, se detalla el número total de informes preceptivos solicitados por cada una de las entidades colaboradoras, que han ascendido a 239, a los que hay que sumar 267 expedientes de licencias sometidos a Comisiones de Patrimonio.

Así pues, en total, suman **506 expedientes**, lo que supone un 10% más que el año anterior, en que se alcanzó la cifra de 460 expedientes (160 informes preceptivos y 300 expedientes de licencias sometidos a Comisiones de Patrimonio).

ECU	Nº expedientes
AB-Aucatel	29
AB-EIC	4
Addient	22
Aeclu	21
Deklara	31
Eciti	20
Ecium	7
Eclumadrid	1
Engloba	26
Enmacosa	2
EQA	8
Licmad	5
Lurban	5
SCI	2
SGS Tecnos	3
STT	9
Tueclu	1
Verificalitas	43
Total	239

05 | ACTIVIDAD DE INSPECCIÓN

AGENCIA DE
ACTIVIDADES

 MADRID

5. ACTIVIDAD DE INSPECCIÓN

5.1 Inspecciones urbanísticas.

De acuerdo con el artículo 3 de los Estatutos de la Agencia de Actividades, aprobados mediante acuerdo plenario de fecha 30 de octubre de 2014, corresponde a la Agencia la inspección, la disciplina y el ejercicio de la potestad sancionadora previstos en la legislación urbanística estatal y autonómica respecto de las actividades y sus obras incluidas en el ámbito de aplicación de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, de 28 de febrero de 2014, y respecto de las infracciones tipificadas en la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Madrid (LEPAR), sin perjuicio de las que puedan asignarse por la Junta de Gobierno a las Áreas Municipales.

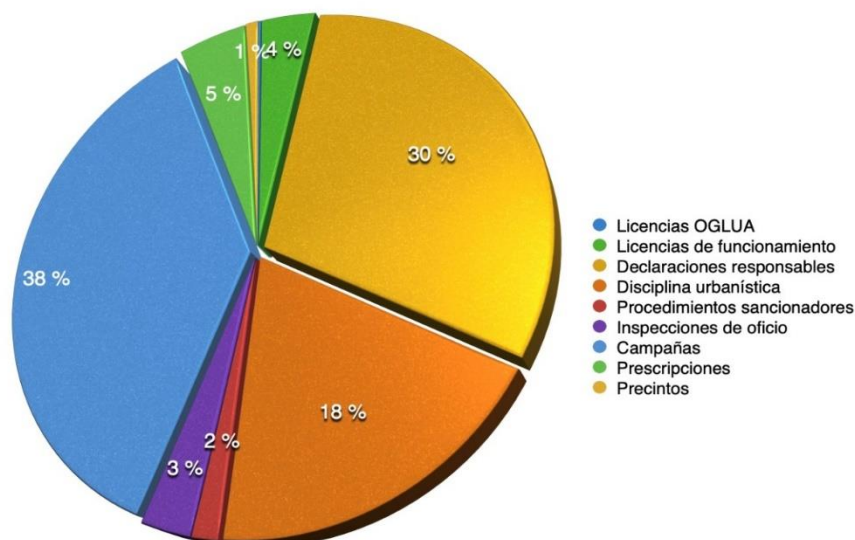
Las funciones desarrolladas por el Departamento de Inspección, se pueden agrupar en los siguientes bloques:

- Inspecciones derivadas de denuncias de particulares, asociaciones de vecinos, sugerencias y reclamaciones presentadas.
- Inspecciones realizadas a requerimiento de otras áreas o distritos del Ayuntamiento, así como a petición de Defensor del Pueblo, Policía Municipal, Nacional, y otras Administraciones Públicas.
- Campañas de Inspección: diseño, planificación, ejecución y análisis.
- Labores de apoyo a otros Servicios: asistencia en ejecución de precintos; elaboración de informes técnicos requeridos en expedientes de solicitudes de devolución del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras; informes solicitados en expedientes sancionadores, de prescripciones urbanísticas...
- Inspecciones de locales fuera del horario ordinario del personal, con el fin de poder constatar los hechos denunciados por policía municipal o particulares en locales de ocio nocturno, mayoritariamente, durante el desarrollo de la actividad de que se trate, con horarios de apertura al público de tarde, noche y fines de semana.

En el marco de estas funciones, el Departamento de Inspección ha llevado a cabo, durante el año 2019, un total de 3.546 actuaciones. Además, el Departamento ha iniciado en este mismo periodo un total de 2.052 expedientes.

Asimismo, los técnicos inspectores del Departamento, junto con los de la Subdirección General de Actividades Económicas, han llevado a cabo 5.364 inspecciones, que se resumen en el siguiente cuadro, informando bien en los expedientes tramitados en los propios Departamentos, bien en expedientes tramitados en el Servicio de Disciplina Urbanística o en el Servicio Sancionador:

Inspecciones 2019										Total
	Licencias OGLUA	Licencias de Funcionamiento	Declaraciones Responsables	Disciplina Urbanística	Procedimientos Sancionadores	Inspecciones de oficio	Campañas	Prescripción de infracciones	Precintos	
Enero	0	15	127	34	20	3	81	0	11	291
Febrero	1	14	192	81	14	7	10	0	12	331
Marzo	1	20	170	78	37	13	184	0	2	505
Abril	0	11	167	66	1	21	257	43	3	569
Mayo	2	17	130	76	0	23	227	25	2	502
Junio	3	19	118	92	2	31	288	23	2	578
Julio	1	24	123	77	3	12	226	47	3	516
Agosto	0	12	83	86	3	13	237	22	0	456
Septiembre	1	20	146	88	0	16	120	22	2	415
Octubre	1	13	162	134	1	14	176	14	2	517
Noviembre	0	17	122	139	1	5	122	30	3	439
Diciembre	0	11	75	21	1	5	110	19	3	208
Total	10	193	1.615	972	83	163	2.038	245	45	5.364

Distribución de las inspecciones en función de la materia


Puede observarse, en término de porcentajes, la distribución de las inspecciones efectuadas a lo largo del año, con una notable concentración en materia de declaraciones responsables y en las campañas e inspecciones de disciplina.

A las 1.615 inspecciones de declaraciones responsables se han de sumar las llevadas a cabo por las Entidades Colaboradoras Urbanísticas, que ascienden a 3.614, conformando un total de **5.229 inspecciones a lo largo del año** en esta materia.

5.2 Campañas de inspección.

En el marco de las competencias de la Agencia, anualmente se desarrollan campañas de inspección, enmarcadas dentro de su programación y que responden a los compromisos asumidos en su Carta de Servicios de acometer al menos tres campañas al año.

Durante el año 2019, se han llevado a cabo cinco campañas de inspección:

- 5.2.1 *Campaña de Inspección de Navidad 2019-2020 en locales de ocio nocturno.*
- 5.2.2 *Campaña de Inspección de Locales denunciados por los vecinos que estén situados en Zonas de Protección Acústica Especial de la Ciudad de Madrid.*
- 5.2.3 *Campaña de Locales de Atención Preferente 2019.*
- 5.2.4 *Campaña de Inspección dirigida a Alojamientos Turísticos para su regularización en la ciudad de Madrid.*
- 5.2.5 *Campaña de Inspección dirigida al control de la Accesibilidad Universal de las actividades de la ciudad de Madrid.*

5.2.1. Campaña de Inspección de Navidad 2019-2020 en locales de ocio nocturno.

Esta campaña se aprueba con el objeto de verificar, en los locales en que se desarrollen actividades de “café-espectáculo”, “sala de fiestas”, “discotecas”, “restaurante-espectáculo”, y análogas, y en los que previsiblemente serían celebradas fiestas en Nochebuena, Fin de Año y noche de Reyes, las condiciones de seguridad mismos para evitar graves riesgos a las personas.

Entre las funciones de la inspección, el artículo 190.2 de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, dispone que las tareas de vigilancia y comprobación preventivas y, sobre la base de los datos obtenidos, de información, asesoramiento y corrección cooperativa son, en la inspección urbanística, preferentes respecto de las referidas a la sanción de conductas.

Teniendo en cuenta la experiencia acumulada desde la puesta en marcha de las campañas de navidad en el año 2012, y en el marco de lo dispuesto en la citada Ley, que contempla como preferente la corrección cooperativa frente a la vía sancionadora, como novedad en esta campaña (en la que los locales solicitaron voluntariamente la inspección) en el caso de que el resultado de la inspección municipal al establecimiento fuera favorable, se otorgaría al local un distintivo que acreditara el resultado favorable de la misma, conforme a los objetivos de la presente Campaña de Navidad.

El objetivo de dicho distintivo, experiencia piloto en esta campaña, es fomentar la colaboración público-privada en la adecuación de los locales a la normativa vigente, mediante la participación voluntaria de dichos locales en la campaña de inspección, consiguiendo al mismo tiempo una percepción positiva de la inspección municipal, y un sello de calidad visible para los ciudadanos que frecuentan las actividades de ocio, que les informa de que las mismas cumplen las condiciones de seguridad.

Esta campaña se lleva a cabo en colaboración con técnicos de protección civil.

Campaña Navidad	2019-2020
Locales que forman parte de la campaña	3
Locales inspeccionados	3
Locales con deficiencias detectadas	1
Locales sin deficiencias detectadas	2
Locales cerrados, sin actividad	0
Locales que no se han podido inspeccionar, cerrados	0
Total inspecciones realizadas	3

5.2.2. Campaña de Inspección de Locales denunciados por los vecinos que estén situados en Zonas de Protección Acústica Especial de la Ciudad de Madrid.

En el marco de las citadas competencias, se consideró conveniente realizar una campaña especializada de inspección, contando cuando fuera preciso con la colaboración del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, a los establecimientos donde se desarrollaran actividades sujetas a la LEPAR, tales como bares especiales, discotecas... y actividades ilegales ejercidas al amparo de títulos habitantes concedidos para el desempeño de otras actividades en el municipio de Madrid (comercios minoristas con barras de degustación, asociaciones gastronómicas y diversos fenómenos asociativos que ejercen su actividad en fraude de ley) integrados en zonas o áreas calificadas como ZPAE (zona de protección acústica especial), y otras zonas acústicamente sensibles.

El objetivo de la campaña era la comprobación de las condiciones de seguridad, y medioambientales, verificando los términos de la licencia/declaración responsable de los establecimientos, y que la actividad desarrollada coincidía con la autorizada en el título habilitante correspondiente, detectando aquellas alteraciones que produjeran molestias al vecindario.

Desde el año 2016, se viene celebrando el denominado “turno vecinal” en esta Agencia, en el que con carácter semanal se recibe a los representantes de las distintas asociaciones vecinales del Distrito Centro (*Asociación Vecinal de Cavas, Asociación Vecinal de Chueca, Asamblea Ciudadana del Barrio de Universidad, Asociación Vecinal Cascorro, Asociación Vecinal de Sol y Barrio de las Letras, Asociación de Vecinos Cavas y Costanilla, Asociación de Vecinos Cavas y Plaza Mayor, Asociación de Vecinos Ópera y Austrias*) proporcionándoles información acerca de los locales por los que preguntan.

Dentro de estas áreas ambientalmente protegidas, se priorizó en esta campaña el Distrito Centro, al ser el que mayor número de locales de ocio alberga y respecto al cuál se presentó un mayor número de denuncias por parte de los ciudadanos, a través de las asociaciones vecinales atendidas en el citado turno.

Los datos a destacar de esta campaña, son los siguientes:

Campaña de Locales denunciados por los vecinos que estén situados en Zonas de Protección Acústica Especial de la Ciudad de Madrid		2019
Locales que forman parte de la campaña**		29
Locales inspeccionados		11
Locales con deficiencias detectadas		7
Locales sin deficiencias detectadas		1
Locales cerrados, sin actividad		1
Locales que no se han podido inspeccionar, cerrados*		4
Total inspecciones realizadas***		13

* En estos locales se ha notificado día y hora para llevar a cabo una nueva inspección.

** De los 29 locales, se realizaron 18 informes sin necesidad de inspección (por no contar con título habilitante o existir expediente de disciplina urbanística en trámite).

*** El número total de inspecciones realizadas excede del número de locales inspeccionados toda vez que a dos de los locales cerrados se giró nueva visita.

5.2.3. Campaña de Locales de Atención Preferente 2019.

Asimismo, en el año 2019 resultó preciso realizar una campaña intensiva de inspección a aquellos establecimientos de ocio nocturno donde se desarrollaban actividades LEPAR, de atención preferente por la concentración de denuncias existente.

En base a los antecedentes disponibles, se comprobaron sus condiciones de seguridad, los términos de la licencia/declaración responsable de los establecimientos, y que los aforos efectivos se ajustaban a los permitidos, así como la comprobación de que la actividad desarrollada coincidía con la autorizada en su título habilitante, persiguiendo las actividades ilegales ejercidas al amparo de títulos habitantes concedidos para el desempeño de otras actividades (restaurantes que ejercen como discotecas, clubes de fumadores, after-hours, asociaciones gastronómicas y diversos fenómenos asociativos que ejercen su actividad en fraude de ley).

El siguiente cuadro, refleja un resumen de las actuaciones llevadas a cabo:

Campaña Locales de Atención Preferente		2019
Locales que forman parte de la campaña		48
Locales inspeccionados		48
Locales con deficiencias detectadas		27
Locales sin deficiencias detectadas		14
Locales cerrados, sin actividad		0
Locales que no se han podido inspeccionar, cerrados*		7
Total inspecciones realizadas		48
*En estos locales se han notificado día y hora para llevar a cabo una nueva inspección		

5.2.4. Campaña dirigida a Alojamientos Turísticos para su regularización en la ciudad de Madrid 2019.

La regulación sectorial en materia de turismo, referida a los apartamentos turísticos y las viviendas de uso turístico, se recoge en el Decreto 79/2014, de 10 de julio, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, por el que se regulan los apartamentos turísticos y las viviendas de uso turístico de la Comunidad de Madrid, modificado por Decreto 29/2019, de 9 de abril.

En el artículo 2 del citado Decreto, se definen los apartamentos turísticos como los inmuebles integrados por unidades de alojamiento complejas, dotadas de instalaciones, equipamiento y servicios en condiciones de ocupación inmediata, destinados de forma habitual al alojamiento turístico ocasional, sin carácter de residencia permanente, mediante precio.

El párrafo segundo del mismo artículo define las viviendas de uso turístico como aquellos pisos, apartamentos o casas que, amueblados y equipados en condiciones de uso inmediato, son comercializados y promocionados en canales de oferta turística, para ser cedidos en su totalidad, por su propietario a terceros, con fines de alojamiento turístico y a cambio de un precio.

El artículo 11 del Decreto 79/2014, sujeta a los titulares de apartamentos turísticos a la obligación de presentar ante la Dirección General competente en materia de turismo la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad.

De la misma manera, su artículo 17 obliga a los titulares de viviendas de uso turístico a presentar ante la Dirección General competente en materia de turismo una declaración responsable de inicio de actividad y a disponer de un plano de la vivienda firmado por técnico competente y visado por el colegio profesional correspondiente.

El Ayuntamiento de Madrid elaboró un Plan de Acción para la regularización de los alojamientos turísticos en la ciudad de Madrid, en el que se establecen acciones para el restablecimiento de la legalidad urbanística en las modalidades de apartamentos turísticos y viviendas de uso turístico.

Así, en la segunda mitad del año 2018, se comenzó una campaña intensiva de inspección a aquellas viviendas/apartamentos turísticos donde se desarrollaban presuntos usos terciarios de hospedaje, careciendo de la preceptiva licencia urbanística, visitándose un total de 11.936 viviendas incluidas en 502 edificios, de las cuales 1.729 viviendas se dedicaban al alojamiento turístico

A la vista de los excelentes resultados de la campaña, y teniendo en cuenta el número de viviendas/apartamentos turísticos que fueron aflorando a consecuencia de las citadas inspecciones, ésta fue prorrogada para todo el año 2019 por Resolución de la Gerente de la Agencia de Actividades de 5 de marzo de 2019, para continuar con la verificación de que los inmuebles denunciados/detectados donde se desarrollan presuntas actividades de alojamiento turístico, se destinan a tal fin, disponen del preceptivo título habilitante para el ejercicio de la misma y, en su caso, que se ajustan a las condiciones de éste.

Los datos de las viviendas y edificios inspeccionados, así como viviendas turísticas detectadas, en el año 2019, quedan resumidos en el siguiente cuadro:

Campaña Alojamientos Turísticos para su regularización en la ciudad de Madrid		2019
Edificios inspeccionados		934
Viviendas inspeccionadas		19.377

Campaña Alojamientos Turísticos para su regularización en la ciudad de Madrid		2019
Viviendas turísticas detectadas Anillo 1		2.497
Viviendas turísticas detectadas Anillo 2		112
Viviendas turísticas detectadas Anillo 3		174
Viviendas turísticas detectadas Anillo Exterior		16
Total		2.799

5.2.5. Campaña de Inspección dirigida al Control de la Accesibilidad Universal de las Actividades de la ciudad de Madrid.

Madrid es una ciudad abierta, con innumerables lugares de interés, que está comprometida con la accesibilidad y que está acometiendo un importante esfuerzo de adaptación y mejora de las infraestructuras de acogida, movilidad y uso y disfrute de actividades comerciales, de servicios y recreativas y de ocio.

El uso y disfrute de la ciudad de Madrid no sería de estas características sin unas actividades, servicios y red de transportes e infraestructuras accesibles. Sin embargo, todavía queda un largo camino por recorrer en la materia, y en este camino se encuentra la necesidad de que las actividades estén adaptadas y sean accesibles a todas las personas, ciudadanos, vecinos y visitantes de nuestra ciudad.

En este sentido, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, consagró en su artículo 1 la garantía del derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, entre otros medios a través de la accesibilidad universal.

La accesibilidad universal se define en el artículo 2.k de la citada norma como “la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma posible. Presupone la estrategia de <<diseño universal o diseño para todas las personas>>, y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”.

La Disposición Adicional Tercera del mencionado Real Decreto Legislativo, estableció como plazo máximo de exigibilidad de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para espacios y edificaciones existentes el 4 de diciembre de 2010, que sean susceptibles de ajustes razonables, el 4 de diciembre de 2017.

Por ello, y con el objetivo de impulsar el restablecimiento de la legalidad urbanística de las actividades de la ciudad de Madrid en materia de accesibilidad, garantizando el disfrute y acceso a las mismas en condiciones de igualdad para todos los ciudadanos, se aprobó la presente campaña, con los datos que se recogen en el cuadro siguiente:

Campaña de Control de la Accesibilidad Universal de las Actividades de la ciudad de Madrid	2019
Locales que forman parte de la campaña	135
Locales inspeccionados*	131
Locales con deficiencias detectadas	108
Locales sin deficiencias detectadas	16
Locales cerrados, sin actividad	7
Locales que no se han podido inspeccionar, cerrados	0
Total inspecciones realizadas	131
*4 locales excluidos por no ser competencia de la Agencia	

06 | DISCIPLINA URBANÍSTICA

AGENCIA DE
ACTIVIDADES

 MADRID

6. DISCIPLINA URBANÍSTICA

6.1 Expedientes tramitados.

En el año 2019, el Servicio de Disciplina Urbanística ha tramitado un total de 4.097 expedientes, que pueden desglosarse, según su objeto y distrito, de la siguiente forma:

Distrito	Cese y clausura DR	Cese y clausura activ.	Cese y clausura LEPAR	Denuncias	Ejecución sustitutoria	Inspección	Ordenes de demolición	Ordenes de legalización	Ord. Legalización ORPE	Paralización de obras	Peticiones	Precinto DR	Prescripciones	Recup. Dom. Pbco.	Recursos adm.	Subsanac. Défic.	Total	%
01-Centro	4	341	37	152	1	841	19	49	29	9	185	9	15	3	168	60	1.922	46,91%
02-Arganzuela		23	2	19		51	2	2	6	1	20		1		8	15	150	3,66%
03-Retiro		6	4	16		35	3	4	3	5	11		1		11	17	116	2,83%
04-Salamanca		37	11	49		91	3	15	5	5	42	2	11		42	7	320	7,81%
05-Chamartín		13	6	15	1	48		5		2	8		13		11	5	127	3,10%
06-Tetuán	2	23	6	24		50	1	6	1	5	20	4	10		9	7	168	4,10%
07-Chamberí	2	25	13	34		94	1	20	1	1	20	4	6		17	15	253	6,18%
08-Fuenc.-El Pardo		10	2	9		11		9		3	10	1	5		10	4	74	1,81%
09-Monc.-Aravaca		19	4	7	1	46	3	5	1	2	14				9	6	117	2,86%
10-Latina		11	3	19		22	3	4	2		5		5		12	22	108	2,64%
11-Carabanchel		27	6	32		32		7	3	2	6		5		5	19	144	3,51%
12-Usera		9	4	18		22	2	2	2	5	7		3		4	12	90	2,20%
13-Puente Vallecas		8	4	26		27	2	6	3	1	3				4	9	93	2,27%
14-Moratalaz		1	1	4		8				1	1				0	3	19	0,46%
15-Ciudad Lineal		14	5	23		30	2	8	2	3	10	1	14		18	14	144	3,51%
16-Hortaleza	1	4		11		16		3		1	3		6		9		54	1,32%
17-Villaverde		6	3	18		9	2	4		3	3		1		3	5	57	1,39%
18-Villa Vallecas		2		19		2			1	1	1				1	4	31	0,76%
19-Vicálvaro		2		3		3		1		1			1		2		13	0,32%
20-San Blas-Canill.		6	5	8		17	1	4	1	2	7		7	1	10	3	72	1,76%
21-Barajas		2		3		6		3		1	5		3		1	1	25	0,61%
Total	9	589	116	509	3	1.461	44	157	60	54	381	21	107	4	354	228	4.097	100%

Si comparamos los datos de gestión en cuanto al número de expedientes del año 2019, en el que se iniciaron un total de 4.097 expedientes, con los datos del año 2018, en el que por el Servicio de Disciplina Urbanística se iniciaron 4.169 expedientes, puede constarse un ligero descenso en el número de expedientes iniciados, de 72 expedientes.

Desde agosto de 2018 se ha potenciado la inspección municipal para la regularización urbanística de los alojamientos turísticos en las modalidades de viviendas de uso turístico y apartamentos turísticos, en desarrollo del Plan de Acción para la Regularización de los Apartamentos Turísticos en la Ciudad de Madrid.

En el marco del citado Plan se han incoado, en el año 2019, un total de 892 expedientes de inspección de obras y actividades a consecuencia de denuncias de los ciudadanos, sin perjuicio de los iniciados de oficio por el Departamento de Inspección, con el objeto de inspeccionar y comprobar el ejercicio de tales actividades.

Derivadas de las citadas inspecciones, en el año 2019, han sido iniciados un total de 393 expedientes de cese y clausura de actividades, que comprenden 856 unidades de alojamiento, para restablecer la legalidad en aquellos casos en los que se comprobó el ejercicio de la actividad sin título habilitante urbanístico municipal.

Los resultados del Plan de Acción, desde su inicio, han sido el inicio de actuaciones de restablecimiento de la legalidad urbanística en los expedientes incoados al efecto, que ascienden a 638, contra un total de 1.576 unidades de alojamiento, habiéndose ordenado el cese de la actividad a 879, a 291 se emitió el preceptivo trámite de audiencia previo al cese de la actividad, en 361 se terminó el expediente por otras causas, 6 estaban pendientes de inicio y a 39 se ordenó el precinto.

Tras la consolidación de la figura de la declaración responsable como medio de intervención más generalizado en materia urbanística, se viene trabajando en la necesaria coordinación entre las actuaciones de control con ocasión de la verificación de las mismas y los procedimientos que necesariamente han de derivarse en el supuesto de inexactitudes, falsedades y omisiones de carácter esencial, que hacen nacer “ex lege” la obligación de restituir y cesar en el ejercicio de la actividad, evitando la duplicidad de actuaciones de cese en los expedientes de declaraciones responsables y el posterior de restablecimiento, que dilatava enormemente el ejercicio de las potestades de disciplina.

En el año 2019, se ha seguido realizando un importante número de atenciones al público por parte de las distintas jefaturas integrantes del Servicio de Disciplina, en la línea de hacer más accesible la Agencia de Actividades a los ciudadanos y proporcionar una atención especializada en la materia.

Al igual que en años anteriores, de los datos del conjunto de los expedientes de cese y clausura, englobando los LEPAR y no LEPAR, los distritos comprendidos en la almendra central, es decir, Centro, Salamanca, Tetuán, Chamberí, Chamartín y Retiro, acumulan un total de 522 expedientes del total de 705 iniciados en el ejercicio, lo que representa el 74,04%.

La especial condición de estos distritos, en los que la actividad de ocio y los alojamientos turísticos de la ciudad de Madrid se encuentra singularmente concentrada, junto con el grado de la protección urbanística de los edificios de su ámbito territorial, que supone una mayor dificultad en la tramitación de expedientes que legalizan la implantación de actividades, son las razones que coadyuvan el volumen de expedientes referidos.

Junto a ello, la reiteración de las campañas llevadas a cabo durante el ejercicio provoca, igualmente, que el número de inspecciones realizadas en esos distritos, donde, de nuevo, se concentra este tipo de actividades, de lugar a la iniciación de un elevado porcentaje de expedientes de cese y clausura respecto de los iniciados en los restantes distritos.

Las consideraciones realizadas respecto de la distribución distrital de los expedientes de cese y clausura pueden extrapolarse a los **expedientes de inspección urbanística**.

De la práctica de inspecciones por parte del Departamento de Inspección, se deriva la apertura de expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística, bien de cese y clausura de la actividad, bien de legalización de las actuaciones irregulares llevadas a cabo por los ciudadanos, o de subsanación de las deficiencias encontradas en esas inspecciones.

Consecuentemente, la realización de un número mayor de inspecciones en los distritos antes mencionados provoca la iniciación de un número paralelo de expedientes de legalización.

En el caso de los **expedientes de legalización derivados de la Ordenanza de Publicidad Exterior**, se produce aún una mayor concentración de altas en el distrito de Centro, pues se trata de una zona especialmente protegida desde el punto de vista patrimonial y la ejecución de actividades con elementos no autorizados que afectan a los edificios objeto de esa protección, recibe una atención singularmente intensa.

En cuanto a los **expedientes de paralización de obras**, se puede observar una situación paralela a la señalada para los expedientes de legalización y cese y clausura de la actividad, y que se halla motivada en las mismas causas antes expresadas: concentración de actividad de ocio, con la paralela modificación de los locales que la albergan sin contar con las autorizaciones preceptivas o sin ajustarse a las declaraciones responsables presentadas, según procediera, y acumulación de inmuebles sometidos a un régimen de protección patrimonial por parte del planeamiento urbanístico o del resto de las actuaciones administrativas vinculadas con la normativa patrimonial estatal y de la Comunidad de Madrid.

Del otro lado, los distritos de Vicálvaro y Moratalaz han sido los que menos expedientes disciplinarios han originado, con un 0,32% y un 0,46%, respectivamente. Le siguen los distritos de Barajas (0,61%) y Villa de Vallecas (0,76%).

En cuanto al número trámites que se han realizado en el año 2019, con independencia del año en el que el expediente fue dado de alta, asciende a un total de 120.144, elaborándose 43.596 documentos en expedientes, terminándose en este año 2.991 expedientes, superando todos ellos los datos obtenidos en el año 2018, conforme al desglose de la siguiente tabla:

2019	Documentos	Trámites	Expedientes terminados
Enero	2.677	7.934	169
Febrero	3.100	8.616	175
Marzo	3.986	11.703	209
Abril	3.401	10.178	349
Mayo	4.568	12.290	308
Junio	3.476	10.612	366
Julio	4.219	12.173	460
Agosto	2.226	6.790	190
Septiembre	3.285	8.238	236
Octubre	4.896	11.190	236
Noviembre	3.782	10.012	180
Diciembre	3.980	10.408	113
Total	43.596	120.144	2.991

La transparencia en la gestión es uno de los objetivos de todas las Administraciones Públicas y, singularmente de una que, en su Servicio de Disciplina, se dedica al restablecimiento de la legalidad urbanística. Por ello, un volumen importante del trabajo realizado en el citado servicio se dedica a dar respuesta a las consultas y denuncias formuladas por los ciudadanos que, por tratarse de asuntos de competencia de otras Áreas de Gobierno, o por no poner de manifiesto ninguna irregularidad o ilegalidad, no dan lugar a la iniciación de expediente alguno de restablecimiento de la legalidad.

6.2 Resoluciones dictadas.

En el conjunto de todos los expedientes de restablecimiento, durante el año 2019, se han adoptado por la Gerente de la Agencia de Actividades un total de 1.959 resoluciones, de diversa índole y naturaleza, cuyas categorías principales se pueden detallar de la siguiente manera:

RESOLUCIONES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Ampliación de plazo	1	4	11	0	7	3	0	1	1	2	3	2	35
Archivo	36	55	77	19	131	122	76	21	1	1	38	108	685
Caducidad	0	1	3	0	16	14	8	1	0	0	11	10	64
Declaración de ineficacia	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
Dejar sin efecto	0	2	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Demolición	1	28	16	2	17	9	15	1	2	33	19	17	160
Legalización	2	12	19	2	37	19	18	1	17	19	18	21	185
Multa coercitiva	0	1	5	0	0	1	1	0	0	0	1	2	11
Orden cese actividad	19	16	27	12	9	14	26	4	22	10	9	16	184
Paralización obra	1	5	6	1	3	2	4	2	8	4	7	4	47
Precinto Actividad	9	1	4	2	4	0	2	0	4	1	3	7	37
Precinto Obra	1	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	1	6
Prescripciones	0	1	2	0	1	9	3	0	2	10	12	16	56
Recursos administrativos	5	16	41	7	17	28	15	10	2	16	29	21	207
Subsanación deficiencias	5	17	35	3	23	47	22	6	0	34	32	45	269
Total	80	159	255	51	265	268	193	47	59	130	182	270	1.959

Fuera de las categorías relacionadas, también se han dictado múltiples resoluciones han tenido por objeto el acatamiento de sentencias, la declaración de pérdida de efectos de las declaraciones responsables por incumplimiento de sus condiciones, revocaciones de licencias al amparo del artículo 16 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales, aprobado por Decreto de 17 de junio de 1955, y del artículo 8.5 de la Ley 17/1997, de 4 de julio, Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, recuperaciones del dominio público local por ocupaciones vinculadas a las obras de las actividades, levantamientos de precintos, etc...

Del total de las resoluciones relacionadas, son especialmente significativas las relativas a la ejecución de los precintos, ante el incumplimiento voluntario por parte de los interesados de las órdenes de cese de actividad o de paralización de obras. En el año 2019, se han adoptado por la Gerente de la Agencia de Actividades un total de 39 resoluciones de precinto, cuyas incidencias y particularidades pasamos se recogen en la siguiente tabla:

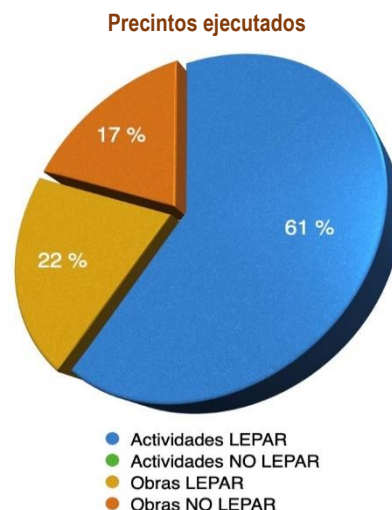
PRECINTOS NO EJECUTADOS		Total
Por obtención de licencia o presentación de declaración responsable		8
Por cumplimiento de la orden de cese o por hallarse el local cerrado		3
Por suspensión judicial/pendiente de autorización judicial de entrada a domicilio		1
Por suspensión por la Agencia de Actividades		0
Por imposibilidad de notificar la resolución de precinto		4
Total		16

EJECUTADOS		Total
Activ. LEPAR		14
Obras LEPAR		5
Activ. NO LEPAR		0
Obras NO LEPAR		4
Total		23

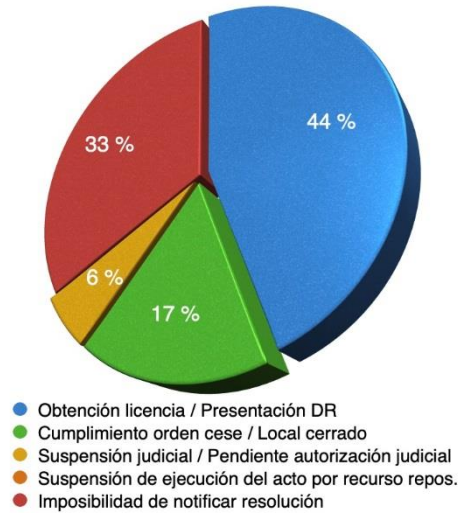
Del total de los precintos ejecutados, un 60,87% corresponden a actividades calificadas dentro del catálogo de la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, mientras que el 39,13% restante son actividades fuera de ese ámbito.

Este hecho responde a que precisamente son este tipo de actividades las que mayor número de denuncias suelen recibir, lo que hacer emerger con más facilidad las que son clandestinas.

La agilización de los procedimientos de legalización a través de la institución de las declaraciones responsables reguladas en la OAAE, ha permitido que el volumen de precintos no ejecutados del total de los ordenados alcance el 50%.



Precintos no ejecutados. Desglose por causas



El restablecimiento de la legalidad administrativa siempre resulta preferible al cese del ejercicio de una actividad de naturaleza económica, o al precinto de la ejecución de unas obras.

El 6,25% de los precintos no ejecutados lo han sido por resolución judicial en la que se han adoptados medidas cautelarisimas o cautelares de suspensión de la ejecutividad del acto administrativo por el que se ordenaba el precinto.

La imposibilidad de localizar a los titulares de la actividad o la obra con el fin de poder practicar la notificación de la orden de precinto suponen un 25% del total de las causas de no ejecución del precinto.

07 | PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES

AGENCIA DE
ACTIVIDADES

 MADRID

7. PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES

La competencia sancionadora que corresponde a la Agencia de Actividades, viene atribuida, de una parte en sus vigentes Estatutos aprobados el 30 de octubre de 2014 y, de otra, en el Acuerdo de la Junta de Gobierno por el que se establece la organización y estructura del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.

Conforme a los Estatutos de la Agencia, artículo 3.1, la Agencia de Actividades desarrollará las actuaciones administrativas necesarias para que el sistema de intervención administrativa municipal, regulado en la Ordenanza Reguladora de las Actividades Económicas (OAAE), se aplique con eficacia ejerciendo, entre otras, las siguientes competencias:

- g) La inspección, la disciplina y el ejercicio de las potestades sancionadoras previstas en la legislación urbanística y sectorial estatal y autonómica, respecto a las actividades y sus obras previstas en la OAAE.
- h) La inspección, la disciplina y el ejercicio de la potestad sancionadora respecto de las infracciones tipificadas en la OAAE.
- i) La inspección, la disciplina y el ejercicio de la potestad sancionadora respecto de las infracciones tipificadas en la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de las que puedan asignarse por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid a las Áreas de Gobierno municipales.

Con respecto a este último apartado i), vistas las competencias atribuidas por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid a otras Áreas, a la Agencia le corresponde la sanción de las infracciones tipificadas en los apartados 1, 4, 10, 11, 14, 15, 16, del artículo 38 y en los apartados 1 y 4 del artículo 39 de la Ley 17/1997.

Asimismo, conforme al Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 11 de julio de 2019, por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano, le corresponde la sanción de las infracciones tipificadas en los apartados 2, 3, 5, 6, 7, 11, 12, 13 y 16 del artículo 37 de la Ley 17/1997, así como el apartado 12 del mismo artículo, cuando la actuación de los agentes de la autoridad se refiera a las infracciones indicadas.

Dentro de la Agencia de Actividades, la competencia sancionadora reside en la Gerente de la Agencia, conforme a sus Estatutos.

La Agencia de Actividades, desde su creación, se ha centrado en el ejercicio de la potestad sancionadora respecto de las infracciones denunciadas en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, en colaboración directa con los servicios de la Policía Municipal, sin perjuicio de la propia actividad inspectora de la Agencia; y ello en función de las actas de inspección levantadas por la Policía Municipal en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas.

La gestión centralizada de la potestad sancionadora respecto de las actividades económicas en la ciudad de Madrid, en especial en lo que a las actividades recreativas y de espectáculos públicos se refiere, posibilita el seguimiento y control de las conductas de los sujetos infractores, cualquiera que sea el Distrito donde se ubiquen los locales de los que sean titulares, utilizando idénticos criterios.

Así, la potestad sancionadora en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, se ha venido ejerciendo por la Agencia de Actividades conforme a unos criterios internos para la determinación de las acciones prioritarias y la imposición de sanciones, que posibilitan una actuación coherente en la materia, sirviendo como referente de la actuación sancionadora de la Agencia conforme al régimen sancionador establecido por la Ley 17/1997, de 4 de julio, de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad de Madrid (LEPAR). Estos criterios internos se encuentran, actualmente, recogidos en un documento adoptado por la Gerente de la Agencia de Actividades en fecha 12 de septiembre de 2016.

Sin perjuicio de las Campañas de Inspección anuales que por la Agencia de Actividades se llevan a cabo respecto de locales en los que se ejercen actividades sujetas a la LEPAR así como la comprobación de las denuncias que se reciben por molestias relacionadas con el funcionamiento de estas actividades, ya sea por parte de particulares o con ocasión de la actuación inspectora de otros servicios municipales o bien por quejas derivadas de otras Administraciones o Instituciones públicas, en cuanto a las acciones prioritarias en materia sancionadora, desde el año 2013, se ha mantenido la prioridad en la tramitación de las infracciones que afectan a la seguridad de las personas, como es la superación del aforo máximo autorizado, valorando a efectos de su calificación, si comportan o no un grave riesgo para la seguridad de las personas o bienes (infracciones tipificadas en los artículos 37.11 y 38.11, respectivamente, de la LEPAR). También, se ha dado prioridad a las infracciones susceptibles de causar molestias a los vecinos y ciudadanos en general, como son las relativas a incumplimientos en materia de horario de apertura y cierre de locales y establecimientos.

Seguidamente, se encuentra priorizada la infracción tipificada en el artículo 37.12 de la LEPAR, consistente en la negativa a permitir el acceso a los agentes de la autoridad en el ejercicio de sus funciones o impedir u obstaculizar su actuación; y, también, la infracción tipificada en el artículo 37.2 de la LEPAR, consistente en la apertura de establecimientos, recintos y locales, la modificación sustancial de los mismos o sus instalaciones y el cambio de actividad careciendo de las preceptivas licencias de funcionamiento.

La actividad sancionadora desplegada por el Servicio Sancionador de la Agencia de Actividades en el año 2019 ha dado lugar a la incoación de un total de 1.084 expedientes, de los cuales 890 se corresponden con expedientes en los que se han tramitado procedimientos sancionadores; correspondiendo el resto a aquellos otros expedientes íntimamente relacionados con la tramitación de los procedimientos sancionadores, como son los tramitados para recabar informes previos para la determinación de la concurrencia o no de infracción así como para la calificación de ésta; y, también, aquellos otros vinculados a la ejecución de las sanciones de clausura, en los que se ha ordenado el precinto del local como medida de ejecución forzosa.

A continuación, se incluye cuadro descriptivo de los procedimientos iniciados por infracción tipificada en la LEPAR en el año 2019, por distrito afectado y tipo de infracción:

Distrito	L.S.	37.2	37.3	37.6	37.11	37.12	38.1	38.4	38.11	38.15	39.1	Total
01 Distrito de Centro	1	11			11	1	22		37		96	179
02 Distrito de Arganzuela							8		6	1	25	40
03 Distrito de Retiro							1		4		16	21
04 Distrito de Salamanca					2		12		6		28	48
05 Distrito de Chamartín					1		6	1	4		23	35
06 Distrito de Tetuan		1				1	7		9		32	50
07 Distrito de Chamberí				1	6	2	5		25		28	67
08 Distrito de Fuencarral-El Pardo											10	10
09 Distrito de Moncloa-Aravaca											3	3
10 Distrito de Latina						1	8		2		21	32
11 Distrito de Carabanchel						3	6	1	7	20	89	126
12 Distrito de Usera		1				1	12		11	6	41	72
13 Distrito de Puente de Vallecas					3		1		6		30	40
14 Distrito de Moratalaz							3		1		6	10
15 Distrito de Ciudad Lineal		1				1	3	1	6		21	33
16 Distrito de Hortaleza							2				12	14
17 Distrito de Villaverde		1	1		1				5		42	50
18 Distrito de Villa de Vallecas							1		2		6	9
19 Distrito de Vicálvaro							5		2		5	12
20 Distrito de San Blas - Canillejas						1	3			4	28	36
21 Distrito de Barajas											3	3
Total	1	15	1	1	24	11	105	3	133	31	565	890

L.S.: procedimiento sancionador por comisión de infracción de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid.

Art. 37.2: "la apertura de establecimientos, recintos y locales, la modificación sustancial de los mismos o sus instalaciones y el cambio de actividad que se produzcan careciendo de las preceptivas licencias de funcionamiento".

Art. 37.3: "la celebración de espectáculos públicos y actividades recreativas regulados en la presente Ley sin las preceptivas licencias y autorizaciones".

Art. 37.5: "el incumplimiento de las resoluciones firmes en vía administrativa de la autoridad competente en materia de prohibición y suspensión de espectáculos públicos y actividades recreativas y de cierre de los locales y establecimientos".

Art. 37.6: "la reapertura de establecimientos y locales sobre los que haya recaído sanción firme en vía administrativa de clausura o suspensión, durante su período de ejecución".

Art. 37.11: "la superación del aforo máximo permitido cuando comporte un grave riesgo para la seguridad de personas o bienes".

Art. 37.12: "la negativa a permitir el acceso a los agentes de la autoridad durante el ejercicio de sus funciones, así como impedir u obstaculizar de cualquier modo su actuación".

Art. 38.1: "el incumplimiento de la obligación de tener suscritos los contratos de seguro exigidos en la presente Ley".

Art. 38.11: "la superación del aforo máximo permitido cuando no comporte un grave riesgo para la seguridad de personas o bienes".

Art. 38.15: "la comisión de más de dos faltas leves en un año".

Art. 39.1: "el incumplimiento de horarios de inicio o final de un espectáculo y de apertura y cierre de los establecimientos públicos".

Art. 39.4: "cualquier otra que constituya incumplimiento de las obligaciones o vulneración de las prohibiciones establecidas en la presente Ley y demás normativa de la Comunidad de Madrid en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, cuando no proceda su calificación como infracción grave o muy grave".

Del análisis del cuadro se advierte que la infracción más denunciada y, por tanto, la que ha sido objeto de un mayor número de procedimientos sancionadores, es la tipificada en el artículo 39.1 de la Ley, consistente en el incumplimiento del horario de funcionamiento de las actividades.

Por otra parte, el Distrito con mayor porcentaje de procedimientos sancionadores (20,11%) sigue siendo, como en años anteriores, el Distrito de Centro, en el que se concentran diversas zonas con un gran número de locales de ocio; si bien, de cerca se sitúa el Distrito de Latina, con un 14,16% de procedimientos sancionadores iniciados.

Por el contrario, los Distritos con menor porcentaje de procedimientos sancionadores iniciados son Carabanchel y Barajas, con un 0,34% cada uno, seguidos de Hortaleza (1,01%) y Moratalaz y Salamanca, con un 1,12% cada uno.

Las sanciones se han impuesto previa la tramitación del procedimiento ordinario regulado en el Decreto 245/2000, de 16 de noviembre, por el que se aprobó el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora por la Administración de la Comunidad de Madrid, de conformidad con las reglas procedimentales establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como los principios que informan el ejercicio de la potestad sancionadora, recogidos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, y sin perjuicio de otras normas de general aplicación; y con observancia de todas las garantías jurídicas.

Como ya se ha indicado, la actividad sancionadora desarrollada por el Servicio Sancionador de la Agencia de Actividades no solo se circunscribe a la tramitación de los procedimientos sancionadores propiamente dichos, sino también, **de una parte**, a la tramitación de las actuaciones previas necesarias para esclarecer los hechos, analizando las Actas de Inspección recibidas, identificando y valorando los títulos habilitantes para el ejercicio de la actividad, así como los sujetos presuntamente responsables y las circunstancias concurrentes.

De otra parte, a todas aquellas actuaciones posteriores a la imposición de la correspondiente sanción, como son la gestión de las liquidaciones aprobadas con ocasión de la imposición de las multas o la resolución de recursos en vía administrativa, el seguimiento del cumplimiento de las sanciones de clausura de locales –en colaboración directa con los servicios de la policía municipal- disponiendo, en su caso, y ejecutando el precinto de los locales como medida de ejecución forzosa, así como el acatamiento de las resoluciones judiciales recaídas en los procedimientos contenciosos.

Por lo que se refiere a las actuaciones previas a la incoación de los procedimientos sancionadores, entre las que se incluye la identificación y valoración de los títulos habilitantes para el ejercicio de la actividad, en lo que respecta a las actividades recreativas objeto de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR), conforme a su Disposición Adicional Novena, previamente a su puesta en funcionamiento, requieren, a elección del sujeto interesado, de licencia de funcionamiento o declaración responsable; presentándose, en mayor medida, declaraciones responsables, que, si bien despliegan su eficacia desde el momento de su presentación, la comprobación formal y material de las mismas dará lugar, según proceda, a una resolución favorable o desfavorable, con declaración de ineficacia por no cumplir con los requisitos exigibles para su eficacia o con pérdida de efectos ante las deficiencias comprobadas.

Por tanto, en el proceso de valoración de las Actas de Inspección de Policía Municipal recibidas, para la determinación del título habilitante de la actividad, si constara la existencia de una Declaración Responsable en tramitación, habrá que estar al resultado de su comprobación, en orden a determinar si concurre o no la infracción denunciada y la incoación, en su caso, del correspondiente procedimiento sancionador.

A ello se añade las solicitudes de información a los Distritos sobre los antecedentes de licencias de actividad y de funcionamiento, así como y en su caso, de la adaptación de éstas al Catálogo de Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid. En el año 2019 se han formulado 23 solicitudes de antecedentes.

Asimismo, para el caso de infracciones denunciadas de exceso de aforo, resulta necesario para el impulso de las Actas de Inspección recabar informe técnico que determine la capacidad de evacuación del local o aforo de riesgo, cuya superación conlleva la calificación de la infracción como muy grave. En el año 2019 se han emitido 30 informes técnicos.

Igualmente, y para el caso de infracciones consistentes en la instalación de equipos de reproducción audiovisual descritos en el Acta de Inspección y no contemplados en el título habilitante, también, resulta necesaria la emisión de un informe técnico en orden a determinar si tales instalaciones comportan o no una modificación sustancial del local o sus instalaciones, conforme al tipo infractor previsto en el artículo 37.2 de la LEPAR, que califica como infracción muy grave “la apertura de establecimientos, recintos y locales, la modificación sustancial de los mismos o sus instalaciones y el cambio de actividad que se produzcan careciendo de las preceptivas licencias de funcionamiento”. Si el informe técnico determina la existencia de una modificación sustancial y/o cambio de actividad, de conformidad con lo previsto en el artículo 31 de la LEPAR, se requiere su retirada con la advertencia, en caso contrario, de incoación de procedimiento sancionador. En el año 2019 se han emitido 74 informes técnicos.

El número total de expedientes generados en el año 2019 para la tramitación de los informes técnicos necesarios para determinar la capacidad de evacuación de los locales así como para los informes técnicos sobre modificación sustancial y/o cambio de actividad, ha sido de 196.

A estas actuaciones previas, también, hay que incorporar los requerimientos efectuados para el aporte de la documentación acreditativa de los seguros obligatorios exigidos por la LEPAR para determinar la concurrencia o no de la infracción tipificada en el artículo 38.1 de la Ley, ante la falta de presentación en el momento de la inspección, según el Acta, de los citados seguros. En el año 2019 se han emitido un total de 766 requerimientos.

A continuación se incorpora un cuadro con el detalle, por meses, de las actuaciones previas:

2019 – SANCIONADORES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Actas valoradas	286	360	322	378	419	453	271	107	306	394	378	292	3.966
Solicitud informes técnicos	18	20	10	25	9	9	6	3	8	40	33	15	196
Requerimientos de seguros	53	53	68	84	108	52	84	14	119	88	38	5	766
Denuncias de particulares	4	5	10	2	1	1	4	2	5	2	2	1	39
Total	361	438	410	489	537	515	365	126	438	524	451	313	4.967

Una vez iniciados los procedimientos sancionadores, los sujetos presuntamente responsables podrán presentar alegaciones y proponer pruebas lo que determinará la apertura de la fase de instrucción del procedimiento, que concluirá con la formulación por el instructor de la correspondiente propuesta de resolución en la que se fijarán, motivadamente, los hechos considerados probados y su calificación jurídica, la infracción que constituyan, la persona o personas responsables y la sanción a imponer; o bien, en caso contrario, el sobreseimiento del procedimiento por inexistencia de responsabilidad o de infracción. En el año 2019 se han emitido 114 propuestas de resolución por parte de los instructores de los procedimientos.

Pero también cabe la posibilidad de que el interesado reconozca expresamente su responsabilidad y/o efectúe el pago anticipado de la infracción conforme a las reducciones previstas en artículo 85 de la Ley 39/2015, o bien no formule alegaciones, lo que determinará, directamente, la emisión del correspondiente informe que contenga la propuesta de resolución de imposición de sanción, finalizadora del procedimiento, conforme al contenido del acuerdo de iniciación y siempre que el mismo contenga un pronunciamiento preciso respecto de todos los elementos que la integran.

En la tramitación de los procedimientos sancionadores y al margen de los informes técnicos necesarios ya indicados, se requiere de la emisión de informes jurídicos en distintas fases del procedimiento, que en el año 2019 obedece al siguiente detalle:

Informes jurídicos	Nº de informes
Informes para incoar el procedimiento	869
Informes de propuesta de resolución (fin de fase de instrucción)	114
Informes de resolución	1.000
Total	1.983

Por lo que se refiere a las resoluciones adoptadas en los procedimientos sancionadores iniciados por el Servicio Sancionador, en el año 2019 se han adoptado un total de 1.064 resoluciones con el detalle que se indica a continuación, de las cuales 1.000 corresponden a la finalización de los procedimientos sancionadores; habiéndose procedido, en el año 2019, al archivo de un total de 1.312 expedientes, una vez finalizadas sus actuaciones.

RESOLUCIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Sanción	53	104	58	57	103	97	60	59	119	50	47	50	857
Caducidad	1	1	5	4		6		13	4	2	3	1	40
Sobreseimiento	1	4	1	2	2	3	4	2	9	6	9	4	47
Prescripción	1	7	4	2	1	12	2	12	3	6	3	3	56
Rectificación de error material			2	2									4
Cambio de instructor													0
Suspensión del procedimiento					1	1							2
Medida cautelar												1	1
Acatamiento de resolución judicial	1	3	15	2	4	4	5	2		4	1	2	43
Precinto			1	1	2	2	2	1	2		2	1	14
Total	57	119	86	70	113	125	73	89	137	68	65	62	1.064

La actividad sancionadora desplegada por el Servicio Sancionador también se refiere a la gestión de las reducciones previstas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, conforme a lo dispuesto en la Instrucción de 27 de enero de 2017 de la Gerente de la Ciudad sobre criterios de actuación común en la tramitación de procedimientos sancionadores; lo que conlleva el necesario control, a través de las aplicaciones informáticas, del pago anticipado y/o del reconocimiento de responsabilidad por el sujeto destinatario de la actuación, según los casos, en orden a la adopción de la correspondiente resolución.

De las 857 sanciones impuestas en 2019, 54 lo han sido de clausura del local y 826 de multa.

Respecto de las sanciones de multas impuestas, un 77% se han impuesto sin reducción y un 23% con alguna de las reducciones previstas en el citado artículo 85al no haberse acogido los interesados a la opción del pago anticipado:

Multas impuestas	Total
Con reducción 40% (Pronto pago + Reconocimiento de responsabilidad)	185
Con reducción 20% (Pronto pago sin reconocimiento de responsabilidad)	2
Con reducción 20 % (Reconocimiento de responsabilidad sin pago anticipado)	7
Sin reducción	632
Total	826

La tramitación de los procedimientos sancionadores conlleva, en los casos de propuesta de imposición de multa, la gestión de los correspondientes abonares o cartas de pago, ya sea con ocasión del acuerdo de inicio del procedimiento o en la fase de instrucción (para facilitar la opción del pago anticipado con reducción, conforme a la citada Instrucción), ya sea con ocasión de la imposición de la sanción.

O bien, en virtud de la desestimación de recursos de reposición o de resoluciones adoptadas para el acatamiento de las sentencias judiciales firmes recaídas en los procedimientos contencioso-administrativos.

En el año 2019 por el Servicio Sancionador se han emitido un total de 1.559 abonares, de los cuales 1.437 lo han sido en la gestión del procedimiento sancionador.

ABONARÉS EMITIDOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Fase de inicio o de instrucción	92	94	92	16	85	150	51	12	58	59	82	34	825
Fase de Resol.: imposición de multa	44	81	35	43	75	63	41	37	78	44	32	39	612
Resol. de recursos de reposición	0	0	26	29	26	4	0	1	0	0	18	2	106
Acatamiento de Sentencias	1	1	4	1	1	2	2	1	0	1	1	1	16
Total	137	176	157	89	187	219	94	51	136	104	133	76	1.559

08 | ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

AGENCIA DE
ACTIVIDADES

 MADRID

8. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

8.1 Recursos administrativos.

La Subdirección General de Secretaría Técnica del Organismo Autónomo Agencia de Actividades, a través del Servicio de Régimen Jurídico, gestiona buena parte de la actividad institucional del organismo y, dentro de ella, las relaciones con Juzgados y Tribunales, con la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Madrid y otras instancias no jurisdiccionales como pueda ser la Fiscalía General de Medio Ambiente, entre otros.

En este sentido, la actividad institucional se puede desdoblar, por una parte, en recursos administrativos y recursos contencioso-administrativos interpuestos contra resoluciones dictadas por órganos integrados en la estructura directiva de la Agencia de Actividades y, por otra, la derivada de escritos de otras instituciones no judiciales.

En ambos casos se distribuyen entre:

- Expedientes finalizados y resultados de la finalización.
- Expedientes en curso a 31 de diciembre de 2019.

La actividad de 2019, en materia de impugnación en vía administrativa, frente a las resoluciones dictadas por la Gerente de la Agencia de Actividades, ha alcanzado la cifra de 1.165 expedientes.

Materia del recurso	Nº de recursos	Resueltos	Pendientes
Actividades Económicas	643	209	434
Ampliación de horario	9	9	0
Régimen Jurídico	49	33	16
Procedimientos sancionadores	110	51	59
Disciplina urbanística	354	122	232
Total	1.165	424	741

Se han interpuesto 643 recursos relacionados con la actividad económica (licencias, declaraciones responsables y comunicaciones previas, así como cambios de titularidad); 9 recursos sobre ampliaciones de horario y 49 sobre Régimen Jurídico. La mayor parte de los recursos, por tanto, se reparten entre la materia de actividad económica y la de disciplina urbanística (354).

Asimismo, a lo largo de 2019, la Agencia de Actividades ha resuelto un total de 424 de estos 1.165 recursos de reposición. A ello hay que sumar la resolución de 678 recursos con fecha de registro anterior a 2019, alcanzando un total de **1.102 recursos resueltos** durante el ejercicio.

8.2 Recursos Contencioso-Administrativos.

Se detalla el número de expedientes de procedimientos contenciosos iniciados en el ejercicio 2019, incluidos los relativos a las ECU, así como el estado de tramitación en que éstos se encuentran:

Materia del recurso	Nº de recursos	Terminados	En trámite
Procedimientos sancionadores	48	28	20
Disciplina urbanística	60	31	29
Actividades económicas	78	39	39
Entidades colaboradoras	0	0	0
Régimen Jurídico	5	2	3
RR.HH	1	0	1
Gestión Económica	1	1	0
Total	193	101	92

Los datos relativos a las resoluciones judiciales recaídas en el año 2019, según las distintas ramas de actividad del organismo autónomo, son los siguientes:

Materia del recurso	Estimados ¹	Desestimados ²	En trámite	Total
Procedimientos sancionadores	10	18	20	48
Disciplina urbanística	7	24	29	60
Actividades económicas	9	30	39	78
Entidades colaboradoras	0	0	0	0
Régimen jurídico	0	2	3	5
RR.HH	0	0	1	1
Gestión Económica	1	0	0	1
Total	27	74	92	193

1. Se incluyen la estimación parcial y la satisfacción extraprocesal

2. Se incluyen la caducidad, desistimiento, archivo e inadmisión a trámite

En el ejercicio 2019 de los 193 procedimientos contencioso-administrativos dados de alta en el Servicio de Régimen Jurídico han sido recurridos 291 expedientes administrativos tramitados en la Agencia. Esto es debido a que en gran número de ellos se recurre más de un expediente. Con carácter general, el interesado recurre la resolución del recurso de reposición y el expediente que ha sido objeto de este recurso administrativo.

Sin perjuicio de lo anterior y, como viene siendo habitual en ejercicios pasados, la actividad jurisdiccional de la Agencia de Actividades comprende no solo la tramitación de nuevos expedientes, sino el seguimiento y tramitación de actuaciones en procedimientos ya abiertos, tales como la recepción de autos y sentencias finalizadores de procedimientos en curso de años anteriores que se han remitido a las unidades correspondientes a fin de ejecutar, si procede, el fallo judicial, que cabe cifrar en 1.057 actuaciones, **arrojando un total de 1.250 expedientes.**

La actividad contenciosa en materia de actividades económicas durante el ejercicio 2019 se ha reducido con relación al ejercicio anterior: en total, **78 procedimientos** frente a los 140 correspondientes al año 2018. Ello es debido a que en el año 2018 la litigiosidad aumentó considerablemente debido a la modificación de la Normativa del Plan Zonal Específico de la Zona de Protección Acústica Especial del Distrito Centro y por el Acuerdo de Junta de Gobierno de fecha 26 de julio de 2018, por el que se aprobaba, inicialmente, el Plan Especial de Regulación del Uso Servicios Terciarios en la Clase Hospedaje

Asimismo, por lo que se refiere a la disciplina urbanística, se mantiene el número de recursos contenciosos que en el anterior ejercicio.

Respecto a los recursos contencioso-administrativos consecuencia de la tramitación de procedimientos sancionadores resueltos en aplicación de la ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, su número **se ha reducido con relación al ejercicio 2018, ya que en 2019 se han recogido 48 recursos, por 71 en el año anterior.**

Es importante observar en este sentido el hecho de que tanto en una materia como en la otra, en ejercicios anteriores se recurrían únicamente bien el expediente sancionador o bien el expediente de la Declaración Responsable o la Licencia. En este último ejercicio 2019 los interesados han preferido agotar todas las acciones administrativas a su disposición y recurrir ambos expedientes, el correspondiente al título habilitante y el correspondiente al de la sanción. Por esa razón se ha indicado más arriba que se han recurrido en total 291 expedientes administrativos de la Agencia de Actividades.

Finalmente, en materia de **responsabilidad patrimonial**, el número de recursos contencioso-administrativos asciende a 5 al igual que en el ejercicio 2018.

8.3 Resto de Actividad Institucional de la Agencia.

A todo lo anterior se han de sumar 103 expedientes que, a pesar de estar relacionados con Juzgados y Tribunales u otras instituciones, no son contencioso-administrativos (Juzgados de Instrucción, de lo Social, Audiencia Provincial, Juzgados de Primera Instancia, Defensor del Pueblo, Fiscal General del Estado, Fiscal De Medio Ambiente, etc.).

09 | RÉGIMEN INTERIOR: RECURSOS HUMANOS

AGENCIA DE
ACTIVIDADES

 MADRID

9. RÉGIMEN INTERIOR: RECURSOS HUMANOS

9.1 Plantilla de la Agencia de Actividades.

Bajo la dependencia orgánica y funcional de la Gerencia, la Agencia de Actividades se estructura actualmente en tres Subdirecciones Generales:

- 1. Subdirección General de Secretaría Técnica**
 - 1.1. Servicio de Recursos Humanos y Atención al Ciudadano
 - 1.1.1. Departamento de Atención al Ciudadano
 - 1.2. Servicio de Gestión Económica y Administrativa
 - 1.3. Servicio de Régimen Jurídico
 - 1.3.1. Departamento de Régimen Jurídico

- 2. Subdirección General de Inspección y Disciplina**
 - 2.1. Departamento de Inspección
 - 2.2. Servicio de Disciplina Urbanística
 - 2.2.1. Departamento de Disciplina
 - 2.3. Servicio de Procedimientos Sancionadores
 - 2.3.1. Departamento de Procedimientos Sancionadores

- 3. Subdirección General de Actividades Económicas**
 - 3.1. Departamento Jurídico.
 - 3.2. Servicio de Licencias y Consultas
 - 3.2.1. Departamento Técnico de Licencias y Consultas
 - 3.3. Servicio de Declaraciones Responsables
 - 3.3.1. Departamento Técnico de Declaraciones Responsables

Dada la necesidad de aumentar el personal del Organismo, durante el año 2019 se ha procedido a la cobertura de puestos vacantes existentes en la plantilla de la Agencia, mediante el nombramiento de funcionarios en puestos vinculados a Oferta de Empleo Público a través de los procesos selectivos correspondientes, y a través de diferentes procesos de provisión; concursos y libres designaciones así como mediante la incorporación a la plantilla de puestos procedentes de otras entidades mediante expedientes de Modificación de la Relación de Puestos de Trabajo y Plantilla Presupuestaria.

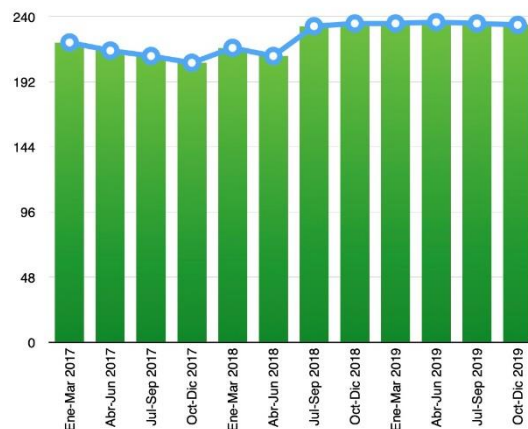
Se han tramitado 4 concursos que afectan a 11 puestos y 5 Libres Designaciones para ocupar 11 puestos, con el siguiente detalle:

EXPEDIENTE DE PROVISIÓN	Nº PUESTOS	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NCD	TOTAL PUESTOS
FG AA 01/2019	1	Jefe/a Negociado	22	5
	1	Administrativo / Aux.Admvo.	16	
	1	Jefatura B	16	
	2	Auxiliar Administrativo/a	14	
FE AA 01/2019	1	Jefe/a Unidad	26	2
	1	Adjunto/a Unidad	22	
FG AA 02/2019	1	Jefe/a Sección	24	2
	1	Administrativo / Aux.Admvo.	16	
FE AA 02/2019	1	Jefe/a Unidad	26	2
	1	Jefe/a Negociado	22	

EXPEDIENTE DE PROVISIÓN	Nº PUESTOS	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NCD	TOTAL PUESTOS
LD AA 01/2019	1	Jefe/a Departamento	28	2
	1	Auxiliar Oficina Aux. Secretaría	16	
LD AA 02/2019	1	Encargado/a Oficina Aux. Secretaría	18	1
LD AA 03/2019	2	Subdirector/a General	30	6
	2	Jefe/a Servicio	29	
	1	Jefe/a Departamento	28	
	1	Encargado/a Oficina Aux. Secretaría	18	
LD AA 04/2019	1	Jefe/a Servicio	29	1
LD AA 05/2019	1	Jefe/a Departamento	28	1

Desde el año 2017, la evolución del número de efectivos de la Agencia de Actividades ha sido la siguiente:

Trimestre	2017	2018	2019
ENE - MAR	221	217	235
ABR - JUN	215	211	236
JUL - SEP	211	233	235
OCT - DIC	206	235	234



9.2 Formación.

En 2019 se ha elaborado el Plan de Formación de la Agencia, y se ha incrementado la participación del personal en actividades de formación, en especial en materias dirigidas a Atención a la ciudadanía, Actividades Económicas y Buenas Prácticas.

Se han realizado talleres periódicos de formación para el personal y se han programado todas las Actividades Formativas previstas en el Plan de Formación para 2019, que han tenido como destinatarios tanto al personal del Organismo como a personal adscrito a otras Áreas de Gobierno del Ayuntamiento.

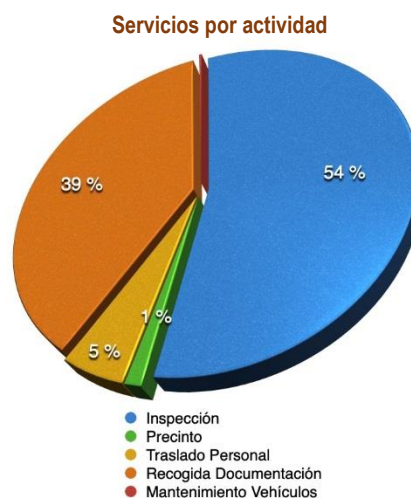
Curso/Jornada/Seminario	Nº Asistentes/Edición	Nº Horas	Nº Ediciones
Régimen jurídico de la apertura de Actividades Económicas	15	21	1
La potestad sancionadora en la Agencia de Actividades	15	21	1
Medios de intervención administrativa en las activ. económicas	15	21	1
Medios de interv. adtva. en activ. económicas. Aspectos prácticos	15	21	1
Aplicación de la Normativa Sectorial con incidencia en activ. econ	15	21	1

9.3 Gestión de servicios de conductores y P.O.S.I.

La Agencia de Actividades cuenta con una flota de 6 vehículos oficiales y 7 funcionarios con la categoría de Oficial Mecánico Conductor. Asimismo, cuenta con 6 funcionarios con la categoría de Personal Oficios Servicios Internos. De los 6 funcionarios con la categoría de Personal Oficios Servicios Internos, cuatro realizan, además, funciones de Agente Notificador. Los servicios realizados en 2019, que ascienden a un total de 10.394 han sido los siguientes:

Servicios realizados	Conductores	P.O.S.I.	Agentes notificadores	Total
Enero	347	279	311	937
Febrero	532	296	422	1.250
Marzo	533	256	359	1.148
Abril	431	310	388	1.129
Mayo	421	261	329	1.011
Junio	378	263	231	872
Julio	333	297	131	761
Agosto	218	261	181	660
Septiembre	321	268	116	705
Octubre	378	271	164	813
Noviembre	256	291	80	627
Diciembre	192	231	58	481
Total	4.340	3.284	2.770	10.394

La distribución de los servicios prestados, por Unidad solicitante y por actividades, queda desglosada como sigue:



9.4 Ayudas de acción social.

Conforme a lo establecido en El Acuerdo de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos sobre condiciones de trabajo comunes al personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos para el período 2019-2022 y a las Bases Reguladoras para el año 2019 de las Ayudas de Acción Social, aprobadas por la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, la Agencia de Actividades ha tramitado para su abono en nómina las ayudas solicitadas por el personal de la Agencia con arreglo al calendario de presentación de solicitudes aprobado para el año en curso.

Tipos de ayuda	Concedidas	Denegadas	Total
Transporte en metálico	49		49
Tratamiento psicológico	6		6
Formación del personal	13		13
Educación infantil	12		12
Formación de los hijos	118		118
Comedor	75		75
Asistenciales	620	21	641
Abono transporte	230		230
Ayuda promoción interna	3		3
Préstamos reintegrables	2		2
Total	1.128	21	1.149

9.5 Gestión de personal, situaciones administrativas y jornada.

En el año 2019 se han tramitado, en materia de Seguridad Social, un total de 119 bajas por Incapacidad temporal, 19 partes de confirmación y 105 altas, 6 partes por accidente laboral, 1 asistencia laboral sin baja y 1 expediente de maternidad y 2 de paternidad.

En materia de afiliación, el número de movimientos comunicados a través del sistema RED en el fichero general de afiliación de la Tesorería General de la Seguridad Social durante el año 2019 suman un total de 149, que corresponden a 30 altas en afiliación, 37 bajas en afiliación y 82 variaciones/modificaciones.

Altas y bajas	Bajas	Partes de confirmación	Variaciones	Altas	Sin baja	Permisos	Total
Incapacidad temporal	119	19		105			243
Accidente laboral	6						6
Asistencias laborales sin baja	1						1
Afiliación TGSS	37		82	30			149
Maternidad	1						1
Paternidad	2						2
Total	166	19	82	135			402

Situaciones Administrativas	Altas	Renovaciones	Total
Flexibilización horaria	15	78	93
Lactancia	1		1
Excedencia	8		8
Reingreso excedencia	3		3
Jubilación	1		1
Premio especial antigüedad	6		6
Permisos sin sueldo	23		23
Asambleas sindicales	10		10
Total	67	78	145

Se han cursado, a través de la aplicación informática EVALOS, 3.709 peticiones del personal de la Agencia relativas a días de vacaciones y días de libre disposición (incluidos los del art 11.1 y 15.4), 2.960 permisos retribuidos conforme a lo establecido en art. 15 del Acuerdo sobre condiciones de trabajo comunes al personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos para el período 2019-2022 en vigor en 2019; y 21.345 incidencias relacionadas con el control horario.

10 | GESTIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA

AGENCIA DE
ACTIVIDADES

 MADRID

10. GESTIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA

10.1 Presupuesto.

El presupuesto de la Agencia de Actividades para el ejercicio de 2019 fue aprobado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de fecha 21 de diciembre de 2018.

En el gráfico adjunto se observa la evolución del presupuesto del organismo desde su creación en abril de 2010.

Por lo que respecta al Presupuesto de gastos, en el ejercicio 2019 las obligaciones reconocidas han ascendido a 12.587.452,85 euros, que suponen el 89,08% de los créditos definitivos (14,13 millones de euros), habiéndose hecho frente al 100% de los pagos.



En cuanto al Presupuesto de ingresos, los derechos reconocidos se elevan a 13,87 millones de euros, que corresponden en su totalidad a operaciones corrientes, que representan el 98,20% de las previsiones definitivas.

El Resultado Presupuestario, que es la diferencia entre los derechos reconocidos y las obligaciones reconocidas netas, se eleva a 1.289.044,65 euros.

El ahorro bruto de la Agencia, que es la diferencia entre derechos y obligaciones por operaciones corrientes, ha sido en 2019 de 1.233.236,52 euros, coincidente con el ahorro neto. Y el Remanente de Tesorería, resultado de la suma de los fondos líquidos (1.588.039,11 euros), más los derechos pendientes de cobro (858.081,11 euros), a los que se deduce las obligaciones pendientes de pago (1.030.754,82 euros), ha arrojado un total de 1.415.365,40 euros.

En los cuadros adjuntos se detallan el Presupuesto de Gastos y de Ingresos de la Agencia de Actividades:

Presupuesto de gastos	Importe
Crédito inicial	13.246.650,00
Crédito definitivo	14.130.385,00
Capítulo 1	13.888.799,00
Capítulo 2	240.286,00
Capítulo 4	0,00
Capítulo 6	1.300,00
Total ejecutado (obligaciones reconocidas)	12.587.452,85
Remanente de crédito	1.538.022,31
Porcentaje ejecutado	89,08%

Presupuesto de ingresos	Importe
Previsión inicial	13.246.650,00
Previsión definitiva	14.130.385,00
Capítulo 3	0,00
Capítulo 4	14.130.385,00
Capítulo 5	0,00
Capítulo 7	0,00
Capítulo 8	0,00
Derechos reconocidos netos	13.876.497,50
Porcentaje ejecutado	98,20%

A continuación, se detalla la evolución del presupuesto de gastos por capítulos, donde puede observarse el presupuesto definitivo y la ejecución a nivel de reconocimiento de obligaciones y pagos, con indicación del porcentaje de ejecución.

Capítulo	Crédito inicial	Modificación crédito	Crédito definitivo	Crédito disponible	Remanente pte. utiliz.	Obligaciones	%	Pagos	%
Capítulo 1: Personal	13.005.064,00	883.735,00	13.888.799,00	1.458.161,11	0,00	12.430.637,89	89,50%	12.430.637,89	100,00%
Capítulo 2: Bienes corrientes y servicios	241.586,00	-1.300,00	240.286,00	79.270,80	0,00	155.931,66	64,89%	155.931,66	100,00%
Capítulo 6: Inversiones reales	0,00	1.300,00	1.300,00	416,67	0,00	883,30	67,95%	883,30	100,00%

Durante el ejercicio de 2019, se han tramitado las siguientes modificaciones presupuestarias:

CAPITULO 1

- **Expediente 5090000012 “Generación de Crédito** en los subconceptos 120.0 “Sueldos del Grupo A1, 120.04 “Sueldos del Grupo C2”, 121.00 “Complemento de destino”, 121.01 “Complemento específico”, 121.03 “Otros complementos” y 160.00 “Seguridad Social”, que fue financiada con ingresos del subconcepto 400.00 “De la Administración General del Ayuntamiento de Madrid”, por importe de 883.735,00 euros.

CAPITULO 6

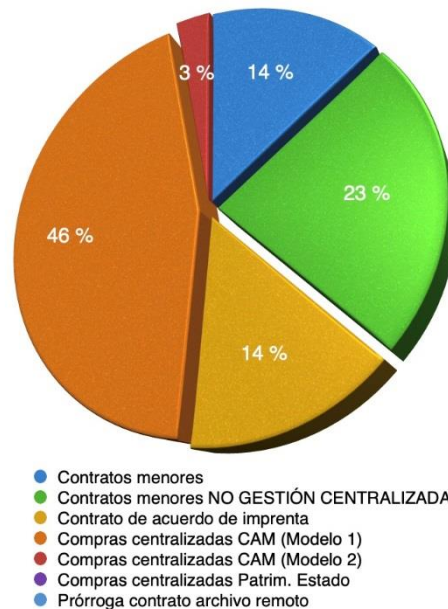
- **Expediente 50900000307 “Transferencia de Crédito** al subconcepto 623.02 “Útiles y Herramientas”, por importe de 1.300,00 € que fue financiada con crédito del subconcepto 221.04 “Vestuario”.

10.2 Contratos.

La actividad contractual desarrollada en el año 2019 se ha realizado en base al Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (entrada en vigor 9 de marzo de 2018).

La Gerente de la Agencia de Actividades es la competente en materia de gastos y contrataciones de toda clase cuyo importe no supere las cuantías que corresponderán a la Junta de Gobierno, en virtud del acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, así como por el acuerdo de fecha 30 de octubre de 2014 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueban los estatutos del Organismo Autónomo Agencia de Actividades.

Desglose de los contratos por forma de adjudicación



La actividad contractual se ha materializado en un total de 36 contrataciones por procedimiento de contrato menor, compra centralizada a través del Catálogo de la Junta Central de Compras de la Comunidad de Madrid, el Catálogo de Patrimonio del Estado y el de Imprenta y Artes Gráficas.

Tipo de contrato	Nº de contratos
Compras centralizadas Comunidad de Madrid (MODELO 1)	16
Compras centralizadas Comunidad de Madrid (MODELO 2)	1
Contratos menores	5
Contrato menor de compras al margen del sistema de gestión centralizada	8
Compras centralizadas Patrimonio del Estado	0
Contrato de acuerdo de imprenta	5
Prórroga contrato archivo remoto Docout	1
Total	36

10.3 Inventario.

El Reglamento del Inventario General del Ayuntamiento de Madrid establece que anualmente se aprobarán el Inventario del Ayuntamiento de Madrid y los inventarios separados.

Por su parte, el Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid atribuye al Consejo Rector la competencia para la aprobación del Inventario de Bienes y a la Gerente la formación, actualización y custodia del inventario del Organismo público.

En cumplimiento de la normativa de aplicación, se sometió al Consejo Rector en su sesión de 17 de febrero de 2020, la aprobación del Inventario de Bienes y Derechos de la Agencia de Actividades a 31 de diciembre de 2019 y su remisión al Ayuntamiento para su integración en el Inventario General de la Corporación.

El Inventario de la Agencia a 31 de diciembre de 2019 tiene un valor neto de 80.253,57 euros, una vez deducido del precio de adquisición, que asciende a 575.791,47 euros, el valor de amortización por importe de 495.537,90 euros.

Inventario a 31 de diciembre de 2019	Precio adquisición	Amortización acumulada	Valor Neto
Total	575.791,47 €	495.537,90 €	80.253,57 €

10.4 Devolución de ingresos y avales.

Se resumen las actuaciones llevadas a cabo en materia de devolución de ingresos y de avales para la correcta gestión de los residuos de construcción y para la reposición de vías públicas:

2019	Resueltos	Con propuesta. Pendientes de resolver	Total
Avales	1.670	192	1.862
Ingresos	441	195	636
Total	2.111	387	2.498

10.5 Consejo Rector.

De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos del organismo, en el ejercicio 2019 se han celebrado las sesiones ordinarias de obligado cumplimiento de los Consejos Rectores durante los meses de febrero, mayo y octubre, llevando al orden del día los diferentes puntos acordados.

Durante este ejercicio se ha procedido a la actualización de los miembros del Consejo motivados por las publicaciones de cese y nombramientos de los Acuerdos de Junta de Gobierno, siendo su composición la siguiente:

Nombre	Dependencia / Cargo
Mariano Fuentes Sedano	Delegado de Área de Gobierno de Desarrollo Urbano
Ángel Niño Quesada	Titular del Área Delegada de Economía, Innovación y Empleo
Pedro González Torroba	Coordinador General de Economía y Comercio
Silvia Saavedra Ibarro	Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana.
Jesús Mora de la Cruz	Coordinador General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana
Engracia Hidalgo Tena	Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Personal
Paloma de Frutos Cañamero	Secretaria General Técnica del Área de Gobierno de Hacienda y Personal
María Inmaculada Sanz Otero	Delegada del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias
Inmaculada García Ibáñez	Secretaria General Técnica del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias
Federico Jiménez de Parga Maseda	Coordinador General de Movilidad
Jose M^a Vicent García	Secretario General Técnico del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Javier Ramirez Caro	Concejal Presidente de los Distrito de Chamberí y Fuencarral-El Pardo
Cristina Goncer Ortega	Coordinadora del Distrito de Chamberí
José Fernández Sánchez	Concejal Presidente del Distrito de Centro
Raquel Muros Delgado	Coordinadora del Distrito de Centro
Álvaro González López	Concejal Presidente del Distrito de Carabanchel
Sonsoles Medina Campos	Coordinadora del Distrito de Carabanchel
José María Ortega Antón	Coordinador General de Desarrollo Urbano
Silvia Villacañas Beades	Directora General de Planificación Estratégica
Inés Cámara Martín	Secretaria General de Técnica del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.

Nombre	Dependencia / Cargo
Javier Hernández Morales	Director General de Planeamiento
Paloma García Romero	Delegada del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos
José Luis Infanzón Priore	Director General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras
José Manuel Calvo del Olmo	Concejal sin Resp. de Gestión Pública Grupo Municipal Más Madrid
Raquel Rodríguez Alonso	Concejal sin Resp. de Gestión Pública Grupo Municipal Más Madrid
Almudena Maíllo del Valle	En representación Grupo Municipal Partido Popular
Ángel Martín Vizcaíno	Concejal sin Resp. de Gestión Pública Grupo Municipal Partido Popular
Hugo Moreno Campillo	Concejal sin Resp. de Gestión Pública Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía
Daniel González Guerrero	Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía
María de las Mercedes González Fernández	Concejal sin Resp. de Gestión Pública Grupo Municipal Socialista de Madrid
José Matías Candeira Martín	En representación Grupo Municipal Socialista de Madrid
Pedro Fernández Hernández	Concejal sin Resp. de Gestión Pública Grupo Municipal VOX
Fernando Martínez Vidal	Concejal sin Resp. de Gestión Pública Grupo Municipal VOX

11 | CONCLUSIONES

AGENCIA DE
ACTIVIDADES

 MADRID

11. CONCLUSIONES

La Agencia de Actividades ha continuado trabajando durante este ejercicio para la consecución de cinco objetivos prioritarios orientados a facilitar y agilizar la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid: la reorganización del modelo de trabajo, la agilización de los procedimientos, la simplificación normativa, la atención integral a la ciudadanía y la unificación de criterios.

Para alcanzar estos objetivos se han puesto en marcha diferentes acciones agrupadas en otras cinco líneas de actuación que inciden en partes diferentes de los procesos necesarios para llevar a buen término la implantación de actividades económicas, consistentes en: mejoras en la organización interna del organismo, mejoras y simplificación en la tramitación, mejoras en la regulación normativa, mejoras en la atención a la ciudadanía y coordinación y unificación de criterios.

Las mejoras en la organización interna de la Agencia de Actividades han supuesto la elaboración de un Plan de Recursos Humanos en el que, a partir del diagnóstico de las necesidades de personal de la Agencia de Actividades consideradas prioritarias, se han programado y concretado las modificaciones de la relación de puestos de trabajo a tramitar durante el año 2020.

Por otra parte, y a efectos de obtener mejores resultados con la dedicación de parte de los efectivos a la realización de tareas concretas en materias específicas, se ha trabajado en el desarrollo de los siguientes planes de choque: Plan de Choque de las Transmisiones de Licencias Urbanísticas; Plan de choque de los Carteles de las actividades de LEPAR y Plan de Choque en la unidad de resoluciones para la notificación de la inadecuación de procedimiento de las solicitudes de actuación comunicada en cuanto que es un procedimiento inexistente en el ámbito de la Agencia de Actividades.

Asimismo, el Ayuntamiento de Madrid ha prorrogado el Plan de Acción para la regularización de los alojamientos turísticos en la ciudad de Madrid que contempla una serie de líneas de actuación de carácter urbanístico para abordar los problemas que la acelerada implantación del alojamiento turístico y específicamente la vivienda de uso turístico están generando en la ciudad, en especial en algunas zonas de los distritos centrales, en un proceso análogo al que se registra en numerosas ciudades españolas, europeas y mundiales.

Las líneas de actuación 2 y 3 del Plan de Acción diseñado para la regularización de los alojamientos turísticos van encaminadas al restablecimiento de la legalidad urbanística en las viviendas de uso turístico y en los apartamentos turísticos, respectivamente, cuya competencia tiene atribuida la Agencia de Actividades. Se han inspeccionado un total de 19.377 viviendas incluidas en 934 edificios, de las cuales 2.799 viviendas se dedican al alojamiento turístico. La mayoría de estas viviendas, concretamente 2.483, se encuentran en el Anillo 1 (Distrito Centro) del Plan Especial de Hospedaje. Se ha iniciado expediente de cese y clausura a 712 unidades de alojamiento turístico, habiendo dictado orden de cese de la actividad en 423 de estas unidades. Para acometer estas actuaciones se aprobó en el ejercicio 2019 el plan de empleo temporal para facilitar los medios personales necesarios, que ha tenido por objeto el nombramiento de veintidós funcionarios interinos por acumulación de tareas.

En otro orden de cosas, se mantiene la implantación de un sistema de indicadores, con el que se evalúan mensualmente las cargas de trabajo en todas las áreas de actuación del organismo, resultando una herramienta fundamental para la propuesta de acciones de mejora y control de las implantadas.

Entre las acciones para la mejora y simplificación en la tramitación de los procedimientos se ha desarrollado, en colaboración con el organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y Administración Electrónica, diversas actuaciones dirigidas a la informatización de los procedimientos que son competencia de la Agencia de Actividades.

Entre ellas, se ha definido la nueva aplicación de presentación de solicitudes telemáticas de licencias y declaraciones responsables (SLIM) y se ha trabajado en el desarrollo de su tramitación electrónica en SIGSA DIGITAL. Asimismo, se ha definido una nueva aplicación para la tramitación telemática de las transmisiones de licencias urbanísticas de actividades, se han desarrollado los trabajos de definición funcional e implantación electrónica del nuevo sistema de consulta de antecedentes para su puesta en uso en la web municipal y se ha definido la nueva estructura de contenidos de la información en materia de licencias disponible en la web.

En la línea de mejoras en la regulación normativa, se han iniciado los trabajos para la elaboración de un nuevo texto de ordenanza de simplificación de trámites urbanísticos con el objeto de eliminar las trabas administrativas no justificadas para el desarrollo de actuaciones urbanísticas, reducir la tramitación a la imprescindible, agilizar su realización y garantizar la debida seguridad jurídica y protección de los intereses públicos a preservar en un marco de lenguaje claro y preciso que facilite su aplicación.

En relación a los criterios de interpretación de la Normativa, se ha realizado un taller para los técnicos de la Agencia sobre la interpretación de Normativa de reciente aprobación, en concreto: ZPAE Distrito Centro (BOCM 17 de mayo de 2019); Nuevo Catálogo de la LEPAR (BOCM 7 de mayo de 2019) y Plan Especial de uso Hospedaje (BOCM 23 de abril de 2019).

En materia de Instrucciones y acuerdos adoptados, se incluyen los relativos al régimen de distancias del artículo 32 de la OGPMU (Instrucción del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible del 10 de enero de 2019); a la Consideración del uso terciario teatro como cultural privado (Acuerdo de las Comisión de Seguimiento del PGOUM 97 BOAM 8278) y al Artículo 8.5.6 de las Normas Urbanísticas del PGOUM'97 "Separación edificios dentro de una misma parcela".

Dentro de las tareas de coordinación del criterio de actuación de las ECU se han celebrado diversas reuniones de trabajo para abordar diferentes temas como: la forma de realizar el control previsto en el artículo 7.3 de la Ordenanza con la apertura previa de una fase de análisis; la ejecución de obras en actividades LEPAR; las zonas de descanso en supermercados, entre otras.

En esta línea se han celebrado talleres "en abierto" a través de TEAMS, para el debate de cuestiones varias como: la inclusión de la actividad de gimnasio en la LEPAR; supuestos en los que se ha de solicitar informe a protección civil (obligatoriedad de dicho informe, competencia); definición de deficiencias esenciales; modificación del Catálogo de la LEPAR; adaptación del protocolo existente; motivación de los hechos objetivos (expedientes de medio ambiente, denuncias, supuestos de solicitud de informe a medio ambiente; Restaurantes musicales, aislamiento y medidas correctoras; Salones de juego y casas de apuestas (suspensión de autorizaciones); Barras de degustación; Aforo de zona de terraza en suelo privado; Criterio elaborado en coordinación con el distrito Centro para aceptar la renuncia a equipos de reproducción sonora par que las actividades LEPAR puedan solicitar en el distrito terraza.

Asimismo se ha aprobado el criterio de actuación (CA- 03 Agencia/2019.) relativo a la tramitación de actuaciones urbanísticas en establecimientos y locales con espectáculos o actividades previstas en la LEPAR, de 11/12/2019 y se ha emitido Informe sobre equipos audiovisuales y de reproducción o amplificación sonora.

Se ha trabajado en mejorar la atención a la ciudadanía haciendo que la Agencia de Actividades sea más abierta y accesible al público en general y a los profesionales, facilitando la atención personalizada tanto desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía, por cuyas dependencias han pasado más de 37.000 personas, como por parte de los técnicos municipales responsables de los expedientes, a través de la implantación del sistema de cita previa técnica personalizada.

Se encuentra publicada en nuestra página web una guía tríptico para mayor difusión en la que se indica la documentación necesaria y legislación básica aplicable; se han impartido jornadas informativas al personal de las OAC del Ayuntamiento y agentes de Línea Madrid, así como en diferentes Colegios Profesionales y se ha elaborado una encuesta de satisfacción como mecanismo de participación ciudadana para pulsar la calidad de nuestro servicio.

Por último, en la línea de coordinación y unificación de criterios, se han dictado por la Gerente del organismo diferentes criterios de interpretación normativa y se han impartido talleres para la formación conjunta del personal de la Agencia de Actividades. Durante los meses de octubre a diciembre se han desarrollado las sesiones del workshop en materia de tramitación de licencias y declaraciones responsables caracterizadas por ser reuniones dinámicas con la participación de los profesionales del sector público y privado, dirigidas al debate y búsqueda de mejoras del sistema de controles urbanísticos de actividades en la ciudad de Madrid.

Durante el ejercicio 2019 la actividad de la Agencia de Actividades ha seguido orientada por los principios de eficacia y eficiencia en el ejercicio de sus competencias propias en la gestión de los medios de intervención administrativa municipal de las actividades económicas sujetas a la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, sin olvidar las potestades de inspección municipal para la comprobación del cumplimiento de la normativa urbanística, así como las funciones de restablecimiento de la legalidad urbanística y el ejercicio de la potestad sancionadora en materia urbanística y de espectáculos públicos y actividades recreativas.

En el ámbito de intervención administrativa municipal contemplado en la citada Ordenanza, la declaración responsable se consolida una vez más como el medio utilizado con carácter general, lo que corrobora el hecho de que el 87% de las solicitudes para la implantación, modificación y ejercicio de actividades se ha tramitado por este procedimiento. Así, durante este ejercicio se han presentado un total de 7.792 declaraciones responsables y 1.151 licencias y se han comunicado 4.279 cambios de titularidad de actividades.

Se han verificado la totalidad de las denuncias que han llegado a la Agencia, bien de particulares o a través de la Policía Municipal, iniciándose 4.097 expedientes disciplinarios y 1.084 expedientes sancionadores, en los que se han priorizado las infracciones en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas que afectan a la seguridad de las personas o causan molestias a los vecinos por incumplimiento del horario autorizado.

En este ejercicio se ha llevado a cabo también el Informe de Evaluación de la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades, quedando garantizada la coherencia de sus indicadores con los presentes objetivos e indicadores presupuestarios, contando con el Certificado AENOR, como reconocimiento de la conformidad de la Carta con la norma UNE 93200:2008 para la actividad de "Agencia de Actividades", que autoriza al uso de la Marca de AENOR correspondiente.