

MEMORIA DE GESTIÓN 2021

INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2021

La presente Memoria recoge los datos de gestión de la Agencia de Actividades correspondientes al año 2021, relacionados con el control urbanístico de la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid, así como los datos relativos a la disciplina urbanística, procedimientos sancionadores, recursos, atención a la ciudadanía y la actividad de gestión interna del Organismo Autónomo.

AGENCIA DE
ACTIVIDADES

 MADRID

INDICE

01 INTRODUCCIÓN.....	5
02 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	15
2.1. Atención a la ciudadanía.....	17
2.2. Atención presencial	18
2.3. Atención telemática	19
2.4. Oficina de declaración responsable telemática	20
2.5. Registro presencial y electrónico.....	21
2.6. Gestión de la calidad de los servicios	22
2.7. Sugerencias y Reclamaciones.....	23
2.8. Página web. http://www.madrid.es/actividadeseconomicas	25
2.9. Turno vecinal.....	26
2.10. Encuesta de Satisfacción.	27
2.11. Registro de Actividades de Tratamiento.....	28
2.12. Unidad informante de expedientes de acceso a la información pública.....	28
03 ACTIVIDADES ECONÓMICAS	29
3.1. Licencias urbanísticas y de funcionamiento.	31
3.2. Declaraciones responsables.	33
3.3. Tipología de actividades implantadas por licencia y declaración responsable.	36
3.4 Cambio de titularidad de actividades.....	38
3.5. Consultas urbanísticas.	39
3.6 Ampliaciones de horario, ocupaciones de vía pública, inadmisiones y peticiones.....	40
04 ENTIDADES COLABORADORAS	43
4.1. Autorizaciones, suspensiones y extinciones.....	45
4.2. Precios.....	46
4.3. Oficinas y personal.....	46
4.4. Información, apoyo y asesoramiento a las ECU.....	47
4.5. Informes preceptivos de las ECU.....	47
05 ACTIVIDAD DE INSPECCIÓN	49
5.1. Inspecciones urbanísticas.....	51
5.2. Campañas de Inspección	52
06 DISCIPLINA URBANÍSTICA	56
6.1. Expedientes tramitados	58
6.2. Resoluciones dictadas.....	58
07 PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES	60
08 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL	68
8.1. Recursos administrativos.....	70
8.2. Recursos Contencioso-Administrativos.....	70
8.3. Resto de Actividad Institucional de la Agencia.....	71
09 RECURSOS HUMANOS	72
9.1. Plantilla de la Agencia de Actividades.	74
9.2. Formación	76
9.3. Gestión de servicios de conductores y P.O.S.I.....	76
9.4. Ayudas de acción social.....	78
9.5. Gestión de personal, situaciones administrativas y jornada.....	78
10 GESTIÓN ECONÓMICA	80
10.1 Presupuesto.....	82
10.2 Contratos.	84



10.3 Inventario.....	84
10.4. Devolución de ingresos y avales.	85
10.5. Consejo Rector.....	85

11 CONCLUSIONES	87
------------------------------	-----------



01 INTRODUCCIÓN

Los resultados que se detallan en la presente Memoria de Gestión de la Agencia de Actividades 2021 son el resultado del impulso de las acciones dirigidas a la mejora del servicio público de control urbanístico que la Agencia de Actividades presta a la ciudadanía para propiciar y facilitar la implantación y el desarrollo de actividades económicas en locales y establecimientos, bajo las premisas de la agilidad, simplificación y seguridad jurídica.

En el marco de las acciones para la mejora y simplificación de la tramitación de los procedimientos de control urbanístico de las actividades económicas, se ha mantenido durante el año 2021 la línea de colaboración continua con el organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y Administración Electrónica y Soporte a la Administración Electrónica, mediante el impulso de diversas actuaciones dirigidas a la informatización de los procedimientos, competencia de la Agencia de Actividades, entre las que se encuentra el Sistema de Licencias Municipales (SLIM), integrado con el nuevo SIGSA DIGITAL. Asimismo, se ha puesto en servicio el procedimiento telemático para la presentación de cambios de titularidad de actividades que ya han utilizado más de cuatro mil personas y se ha trabajado en el desarrollo de nuevos procedimientos como la declaración responsable, las consultas urbanísticas, licencias de funcionamiento y ocupaciones de vía pública.

Subdirección General de Actividades Económicas

En materia de actividades económicas, durante este ejercicio se han presentado un total de 7.304 declaraciones responsables y se han solicitado 1.282 licencias, lo que supone que el 84% 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.

La Comisión Técnica de Licencias, 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, no celebró ninguna sesión en 2021, al encontrarse en proceso de revisión el marco jurídico en materia de controles urbanísticos. La competencia para la convocatoria de estas sesiones corresponde al Área de -Gobierno de Desarrollo Urbano.

Respecto a las consultas urbanísticas, se han formulado un total de 664, siendo muy superior el número de consultas urbanísticas especiales (532) con respecto a las consultas urbanísticas comunes (132), que han representado un 80% y un 20% del total, respectivamente. Esta variación viene determinada por el gran número de declaraciones responsables presentadas en los últimos años, 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 especial, 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. El número de expedientes sometidos a dictamen de las comisiones de Patrimonio en 2021 ha sido de 865, de los que 326 se han tramitado por Entidades Colaboradoras durante el procedimiento de licencia.

Por último, durante el año 2021, se han registrado 5.275 comunicaciones de cambio de titularidad de actividades, lo que supone un importante aumento con respecto a las presentadas en el año anterior, sin duda favorecido por la incorporación de este procedimiento al Sistema de Licencias Municipales (SLIM). Se han presentado, asimismo, 444 solicitudes de ocupación de la vía pública.

Subdirección General de Inspección y Disciplina

Una parte importante de la actividad de la Agencia de Actividades se centra en la potestad de inspección municipal para la comprobación del cumplimiento de la normativa urbanística, así como en las funciones de

restablecimiento de la legalidad urbanística y la correspondiente potestad sancionadora en materia urbanística y de espectáculos públicos y actividades recreativas.

Con la idea de mejorar el resultado y hacer más eficaces las actuaciones del organismo relacionadas con la inspección, disciplina y sanciones de actividades económicas, se ha iniciado la tramitación de un expediente de reorganización de las unidades y de los efectivos de la Subdirección General de Inspección y Disciplina. Esta reorganización consiste, a grandes rasgos, en la unificación de los Servicios de Inspección y de Disciplina Urbanística en uno solo, dada su íntima conexión y su función coadyuvante, para crear un tercer Servicio dedicado exclusivamente a las Ejecuciones Forzosas y Asuntos Generales. Con este cambio, se refuerza, además, la estructura del Servicio Sancionador.

La incidencia de esta reorganización tiene, por lo tanto, una triple proyección:

- lograr una mayor eficacia en la gestión de los expedientes de restablecimiento de la legalidad.
- potenciar el efectivo cumplimiento de las distintas órdenes dictadas por la Administración tanto en el ámbito del restablecimiento de la legalidad como en el de las pérdidas de efectos de las declaraciones responsables, a través del mecanismo de su ejecución forzosa.
- reforzar la estructura del Servicio Sancionador para permitirle tramitar procedimientos sancionadores por infracciones urbanísticas con la misma prioridad con la que, hasta ahora, se viene sancionando en el ámbito de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid (LEPAR).

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 recibidas; si bien y hasta los meses de septiembre y octubre en que se levantaron las restricciones de horario y aforo, respectivamente, establecidas por la Comunidad de Madrid por razones de salud pública para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, las actuaciones sancionadoras llevadas a cabo lo han sido, principalmente, respecto de los incumplimientos de la obligación de tener suscritos los seguros exigidos por la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid (LEPAR) así como de las actividades ejercidas sin título habilitante o con modificación sustancial del local o sus instalaciones.

Atendiendo a lo expuesto, en el año 2021 se han iniciado un total 334 procedimientos sancionadores.

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 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; y, de otra, a todas aquellas actuaciones relativas a la ejecución de las sanciones impuestas, como es la gestión de las liquidaciones aprobadas en los casos de imposición de multas, o el control 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 a las actuaciones necesarias para el acatamiento de las resoluciones judiciales recaídas en los procedimientos contenciosos.

Dentro de las actuaciones previas a la iniciación de los procedimientos sancionadores, en el año 2021 se han generado 78 expedientes tanto para la emisión de informe técnico que determine la capacidad de evacuación de los locales en los casos de infracciones de exceso de aforo, como para la emisión de informe técnico sobre la concurrencia o no de modificación sustancial de los locales o sus instalaciones y/o el cambio de actividad, careciendo de la preceptiva licencia de funcionamiento. También, se han emitido 97 requerimientos para el aporte de los seguros obligatorios en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas.

Del total de las sanciones impuestas en el 2021, un 97% lo han sido de multa y el 3% restante de clausura del local por un periodo determinado. Dentro de las sanciones de multa, un 78% se han impuesto por el total de la cuantía inicialmente propuesta y el 22% restante con aplicación de alguna de las reducciones previstas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La tramitación de expedientes sancionadores con propuesta de sanción de multa conlleva la emisión de los correspondientes abonares o cartas de pago, ya sea con ocasión de la notificación del acuerdo de iniciación del procedimiento o durante la instrucción del mismo, para facilitar la opción del pago anticipado con reducción conforme a lo dispuesto en el citado artículo 85 de la Ley 39/2015, ya sea con ocasión de la imposición de la sanción. Pero también se han emitido abonares en virtud de la desestimación de recursos de reposición o de la ejecución de las sentencias judiciales firmes recaídas en los procedimientos contencioso-administrativos.

En el año 2021 el Servicio Sancionador ha emitido un total de 673 abonares, de los cuales 625 lo han sido en la tramitación de los procedimientos sancionadores, ya que en un mismo expediente sancionador se pueden emitir varios abonares.

En cuanto a los expedientes disciplinarios, durante los primeros tres trimestres del año 2021 el Servicio de Disciplina Urbanística inició un total de 1.314 expedientes, y durante el último trimestre de 2021, en el nuevo Servicio de Inspección y Disciplina, se iniciaron 878 expedientes, incluyendo, entre otros, los expedientes de inspección de obras y actividades como consecuencia de las denuncias presentadas por los ciudadanos, de los que, en el supuesto de haberse detectado incumplimientos en las actividades, se han derivado otros tipos de expedientes (legalizaciones de obras, ceses y clausuras, requerimientos de subsanación de deficiencias en las actividades, etc....) de restablecimiento de la legalidad.

Por lo tanto, el total de expedientes iniciados de disciplina urbanística durante el año 2021 ha sido de 2.192.

En el conjunto de todos los expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística tramitados durante el año 2021 se han adoptado por la Gerente de la Agencia un total de 2.382 resoluciones, de las cuales 990 se refieren a viviendas/apartamentos turísticos y uso hospedaje y 1.392 resoluciones que afectan al resto de actividades económicas competencia de la Agencia.

Este servicio realiza la comprobación del 100% de las denuncias que llegan a la Agencia de Actividades, bien presentadas por los particulares, bien por otros servicios, principalmente de la Policía Municipal.

Asimismo, el Ayuntamiento de Madrid prorrogó el Plan de Acción para la regularización de los alojamientos turísticos en la ciudad de Madrid, que contemplaba 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, ha generado 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. En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, se verificaron un total de 6.416 viviendas incluidas en 285 edificios, de las cuales 571 se dedicaban al alojamiento turístico. La mayoría de estas viviendas, concretamente 429, se encuentran en el Anillo 1 (Distrito Centro) del Plan Especial de Hospedaje. Se han iniciado 968 expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística en materia de viviendas de uso turístico, apartamentos turísticos y otras actividades incluidas en el uso terciario hospedaje, dando lugar a que se dicten por la Gerente de la Agencia un total de 990 resoluciones, de las cuales 557 fueron de cese y clausura, afectando a un total de 719 unidades de alojamiento.

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 2021 se desarrollaron 4 campañas de inspección, con la denominación y detalle que se desarrolla a continuación:

- Campaña de locales de atención preferente (L.A.P.) 2021.
- Campaña dirigida a locales con impacto de logística de distribución en la Ciudad de Madrid 2021.
- Campaña de Locales de Juego y Salas de Apuestas 2021.
- Campaña dirigida a Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico de la Ciudad de Madrid 2021.

Subdirección General de Secretaría Técnica

La atención en materia urbanística, de disciplina urbanística y sancionadora en la Agencia de Actividades se realiza a través de los diferentes canales establecidos por LíneaMadrid: telefónico 010, presencial, mediante cita previa, 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 sobre las actuaciones en materia de disciplina urbanística y sancionadora de actividades (legalizaciones, requerimientos, cese y clausura de actividades, precintos y recursos).

Por otra parte, a través de la información general se presta una atención integral a la ciudadanía facilitando apoyo y asesoramiento personalizado precisos en los procesos de información, en la preparación de documentos, en la presentación de solicitudes, así como vista y conocimiento en general de expedientes.

En el año 2021 se ha atendido un total de 18.909 personas con el siguiente desglose: 1.809 personas atendidas en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro y 17.100 personas atendidas en materia urbanística, disciplinaria y sancionadora.

Hay que señalar que los datos obtenidos en este año aún han estado condicionados por la incidencia directa de la covid-19. En este sentido, se han implementado medidas alternativas para seguir prestando la información urbanística a la ciudadanía a pesar de las limitaciones sanitarias. En concreto, se habilitó en el año 2021 el servicio de atención personalizada por correo electrónico (atencionpersonal@madrid.es) para atender, asesorar a la ciudadanía ofreciendo un servicio de apoyo técnico especializado, con la finalidad de mejorar la tramitación de las declaraciones responsables, licencias previas de actividad así como cualquier procedimiento de intervención municipal en la apertura y funcionamiento de actividades económicas en la ciudad de Madrid. A través de este canal de información se atendieron a un total de 15.102 personas.

Junto a este sistema de información electrónico, en el espacio centralizado de información sobre el emprendimiento y asesoramiento a la ciudadanía de la Ventanilla Única del Emprendedor (VUE) nuestros servicios técnicos han atendido 545 citas concertadas. Con el mismo se pretende garantizar la información y asesoramiento a todo tipo de emprendimiento, especialmente al emprendimiento social y a la innovación tecnológica desde un ámbito urbanístico.

El número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por los servicios prestados por la Agencia de Actividades en 2021 es de 538, siendo el desglose de 528 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones y 10 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 39.965, tratándose mayoritariamente de trámites propios del organismo en un 88,51%.

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 40 expedientes de solicitudes de acceso a la información pública, habiéndose tramitado todos ellos.

En relación con la Junta de Gobierno, la Agencia de Actividades ha participado en la elaboración del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 30 de septiembre de 2021, por el que se prorroga la vigencia del importe máximo de los precios a percibir por las entidades colaboradoras urbanísticas para el año 2022.

Por otra parte, durante el ejercicio 2021, las relaciones con el Pleno del Ayuntamiento de Madrid se cifran en 4, distribuyéndose en preguntas sustanciadas por los diferentes grupos políticos municipales y peticiones de información y/o documentación.

Durante el ejercicio 2021 se ha consolidado el proceso de revisión de la normativa relacionada con la actividad urbanística del organismo autónomo consistente en la elaboración de un único texto normativo en materia de licencias y declaraciones responsables, adaptado a la legislación urbanística en materia de suelo, su correspondiente Memoria de Impacto normativo e informe de valoración de las alegaciones. El proyecto inicial de este texto se aprobó por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid con fecha 30 de septiembre de 2021.

Igualmente, se culminó la elaboración del proyecto de Reglamento por el que se regula el régimen de las entidades colaboradoras en materia urbanística, su respectiva memoria de impacto normativo e informe de valoración de alegaciones. El texto fue aprobado inicialmente por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 14 de octubre de 2021.

Durante el año 2021 y dentro de las tareas de coordinación del criterio de actuación de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas (en adelante, ECU), se han enviado más de 1.000 correos electrónicos relativos a incidencias administrativas y telemáticas y se han tramitado 56 expedientes iniciados a instancias de estas. Asimismo, se han celebrado diversas reuniones de trabajo a través de TEAMS para tratar asuntos de su interés y se han tramitado, expedientes tanto para apertura de nuevas oficinas como de cambio de sede de Entidades Colaboradoras.

Durante el ejercicio 2021, el Servicio de Régimen Jurídico ha resuelto un total de 807 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. La actividad jurisdiccional de la Agencia de Actividades se ha concretado en la tramitación de un total de 1.292 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.

En ejecución de lo previsto en el artículo 36.4 de la Ordenanza para la apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, de 28 de febrero de 2014, el Servicio de Régimen Jurídico ha tramitado un total de 203 expedientes de petición de informes preceptivos de las ECU en materia medioambiental, servidumbres aeronáuticas, movilidad, programas de autorización por partes autónomas y en materia de patrimonio cultural.

En el ejercicio 2021 la actividad contractual se ha materializado en un total de 21 contrataciones, 8 por procedimiento de contrato menor, 6 de compra centralizada a través del Catálogo de la Junta Central de Compras de la Comunidad de Madrid, 4 contratos de acuerdo de imprenta, 1 contrato Archivo Normadat. 1 contrato Privado (bancario) y 1 prórroga de contrato bancario.

En el ejercicio de 2021 se han realizado 2.644 servicios que corresponden a servicios de conductores de incidencias y del Personal de Oficinas de Servicios Internos. De los 2.644 servicios efectuados, 2.159 corresponden a conductores de incidencias e incluyen, entre otras actividades, inspecciones, precintos y traslado de documentación. Los servicios realizados por el Personal de Oficinas de Servicios Internos ascienden a 485 y, de ellos, 476 han sido servicios de los Agentes Notificadores de la Agencia.

En materia de gestión de personal se han tramitado 11 expedientes de alta de flexibilización horaria, 64 renovaciones de flexibilización horaria, 3 reingresos procedente de excedencia, 1 expediente de premio especial de antigüedad, 3.644 solicitudes de vacaciones y días de libre disposición y 3.005 permisos retribuidos conforme a lo establecido en el 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, además de 1.116 incidencias relacionadas con el control horario.

En el año 2021 en materia de Modificación de la Relación de Puestos de trabajo y Plantilla Presupuestaria y Provisión de puestos, se ha tramitado 7 modificaciones de la Relación de Puestos de Trabajo y Plantilla

Presupuestaria de la Agencia que ha afectado a 160 plazas (altas 35 y modificaciones 125) y a 24 unidades organizativas (altas 8, modificaciones 12 y bajas 4).

Se han tramitado 3 concursos que afectan a 8 puestos y 2 Libre Designación para ocupar 7 puestos.

En materia de retribuciones se han tramitado 1.011 actuaciones:

- Cumplimiento de trienios: 50.
- Productividad: 30 altas y 3 bajas.
- Permisos sin sueldo: 8.
- Reconocimiento servicios prestados: 3.
- Premio especial antigüedad: 1
- Premios por años de servicio: 10.
- Reducciones de jornada: 1.
- Ayudas Acción Social: 873 concedidas y 32 denegadas.

En el año 2021 se han tramitado, en materia de Seguridad Social, 57 bajas por Incapacidad temporal, 143 partes de confirmación y 48 altas, 2 asistencias laborales sin baja, 1 expediente de maternidad, 2 de paternidad 1 jubilación, 1 excedencia y 3 reingresos.

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 2021 suman un total de 37, que corresponden a 17 altas en afiliación, 16 bajas en afiliación y 4 variaciones/modificaciones.

En materia de Seguridad Social se han tramitado 323 actos a través de SAP y del sistema SILTRA de la Seguridad Social con el siguiente desglose:

- Incapacidad temporal: 48 altas y 57 bajas.
- Partes de confirmación incapacidad temporal: 143.
- Asistencias sin baja: 2.
- Afiliación TGSS: 37
- Expedientes maternidad: 1
- Expedientes paternidad: 2
- Productividad: 3 bajas y 30 altas

Asimismo, se han tramitado 37 actos realizados a través del sistema RED de la Tesorería General de la Seguridad Social, en concreto 17 altas en afiliación, 16 bajas en afiliación y 4 variaciones/modificaciones.

En 2021 se ha elaborado el Plan de Formación de la Agencia y se han programado todas las Actividades Formativas previstas en el Plan de Formación para 2021. En este sentido, dentro del Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid se han realizado las siguientes actividades formativas:

- RE-01-4357-P-22 Normativa de aplicación en los espectáculos públicos y actividades recreativas. LEPAR. Nuevo Catálogo.
- RE-01-2903-P-22 Aplicación de la normativa sectorial con incidencia sobre las actividades.
- RE-01-4462-P-22 La inspección urbanística en positivo. Una nueva visión al amparo de la Ley del Suelo de la Comunidad de Madrid

Durante el ejercicio de 2021 se han realizado 44 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), 24 de reconocimiento de derechos (DR) y 10 operaciones de operativa bancaria de aplicaciones de ingresos.

Por otra parte, se han tramitado 38 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 del capítulo 1 asciende a un total de 104, (12 nóminas, 48 cuotas sindicales, 12 IRPF, 12 Seguros Sociales, 12 MUFACE y 2 Derechos Pasivo, 4 embargos y 2 mandamientos de pago no presupuestarios).

El número total de documentos contables elaborados para la ejecución del capítulo 1 asciende a un total de 115, donde se encuentra "AD", "ADO" y "O".

En 2021 se han iniciado 812 expedientes de devolución de avales y se han terminado 920 habiéndose dictado 920 resoluciones. (incluyéndose resoluciones de ejercicios anteriores) En cuanto a devoluciones de ingresos, se iniciaron 319 expedientes y se finalizaron 252, realizándose 252 documentos contables "PDI's".

El Consejo Rector del Organismo Autónomo ha celebrado en los meses de febrero, mayo y noviembre de 2021 las sesiones ordinarias requeridas en sus Estatutos.



02 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

2.1. Atención a la ciudadanía

Con el cambio normativo, introducido por la OAAE, que supuso la recuperación de la Agencia de Actividades parte de la gestión de las licencias y declaraciones responsables sin intervención de ECU, al pasar su actividad a ser opcional y voluntaria para los interesados, se hizo necesario proporcionar a la ciudadanía una correcta información antes de iniciar cualquier actividad económica en la ciudad de Madrid.

Para ello se creó la Oficina Integral de Atención a la Ciudadanía, que, **en 2021, ha atendido a 18.364 personas.** Junto al puesto de información urbanística y asesoramiento en la Ventanilla Única Empresarial que **atendió a 545 personas** lo que resulta un total de **18.909 personas.**

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

- **Información telemática** referida a los cambios de titularidad de actividad donde se facilita asesoramiento o información de carácter general y estado de tramitación de expedientes de cambio de titularidad de actividad.
- **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. Con motivo de la pandemia este servicio en la actualidad se presta con cita previa.
- **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. Este servicio se presta los lunes, miércoles y viernes de cada semana.
 - 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, los técnicos de proyectos y la ciudadanía en general para recibir la información hay que remitir a través del correo atencionpersonal@madrid.es la petición de información.
- **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 profesional:

- 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 **profesional** 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; en el año 2021, fueron de 2.057. El porcentaje de absentismo de la ciudadanía es del 32,37% 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 más de 31 días, con el siguiente desglose (ver tabla adjunta).

PORCENTAJE	DEMORA
	cita concertada/cita atendida
1,21%	MÍSMO DÍA
7,07%	UN DÍA
1,03%	DE 2 A 5 DÍAS
0,52%	DE 6 A 10 DÍAS
11,38%	DE 11 A 30 DÍAS
78,79%	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 2021, así como los datos de la atención personalizada en la OAMR de la Agencia (Registro Presencial):

2021	Información Urbanística	Ventanilla Única Empresarial	Disciplina y Sancionadores	Atención Cambio Titularidad	Registro Presencial	Total
ENERO	725	8	119	57	54	963
FEBRERO	686	81	206	120	88	1.181
MARZO	1.149	77	259	185	168	1.838
ABRIL	1.245	52	229	174	161	1.861
MAYO	1.197	45	233	194	174	1.843
JUNIO	1.529	46	283	153	179	2.190
JULIO	1.167	47	241	102	189	1.746
AGOSTO	1.200	39	119	44	173	1.214
SEPTIEMBRE	1.237	28	0	123	167	1.518
OCTUBRE	866	57	278	187	146	1.905
NOVIEMBRE	723	36	233	105	161	1.401
DICIEMBRE	794	29	198	79	149	1.249
Total	12.634	545	2.398	1.523	1.809	18.909

Como puede verse en el cuadro resumen, en el año 2021 el volumen de atenciones

ATENCIÓN PRESENCIAL	2021	2020	2019
Información Urbanística	12.634	8.970	9.831
Disciplina y Sancionadores	2.398	912	2.040

en información urbanística y en la Oficina de Ventanilla Única Empresarial ha sido superior al registrado el año anterior marcado por las medidas aplicadas en el estado de alarma a consecuencia de la pandemia.

Atención C.T y General	1.523	1.144	5.208
Registro Presencial	1.809	3.357	19.305
Ventanilla Única Empresarial	545	298	654
Total	18.909	14.681	37.038

En contraposición, destaca un mayor empleo del registro electrónico no solo por parte de las personas obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración sino por el resto de los usuarios como consecuencia de la adopción de las medidas Covid adoptadas 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 información en materia de disciplina y sancionadora la atención general, referida a cambios de titularidad supone el 8,05% del total.

La media mensual de personas atendidas en la Oficina de Atención a la Ciudadanía ha sido de 1.576 de las cuales:

- 1.098 personas han sido atendidas mensualmente en materia de información urbanística;
- 200 corresponden a personas atendidas en materia de información de disciplina urbanística y sancionadora;
- 127 personas atendidas en el puesto de información telemática de cambios de titularidad de actividades;
- 151 personas 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 suponen un 67,46 por ciento de todas las citas concertadas, frente al 30,77 por ciento a través del 010 y el 4,18 por ciento de la presencial como consecuencia de las medidas Covid aplicadas en esta anualidad.

2.3. Atención telemática

Desde el mes de abril del 2020 y, como consecuencia del estado de alarma, la Agencia de Actividades ha diversificado las fórmulas de atención al ciudadano, incrementando notablemente la atención telemática. Para ello se habilitó el buzón de correo atencionpersonal@madrid.es para atender las peticiones de información de la ciudadanía. Este canal de información ha atendido en este año 2021 a un total de 11.662 personas con los siguientes tiempos medios de respuesta:

- El **86,55** por ciento se contestaron en el mismo día (24 horas).
- El **13,45** por ciento se contestaron en el plazo de 48 horas.
- El **0** por ciento de las respuestas se contestaron en un plazo de 72 horas.
- El **0** por ciento de las respuestas se contestaron en un plazo de 96 horas.



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 puso 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 2021, con motivo de las restricciones producidas por la pandemia no se ha habilitado a la ciudadanía este servicio encauzándolo a la información telemática, telefónica o presencial.

2.5. Registro presencial y electrónico

La Oficina de Asistencia en Materia de 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.

A través del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid se gestiona la presentación de documentos con destino a las dependencias del Ayuntamiento y a cualquier Administración Pública, de acuerdo a lo dispuesto en la [Ley 39/2015](#), de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Además, a través del Registro Electrónico se tramita el envío de documentación a otras Administraciones Públicas a través del Sistema de Interconexión de Registros por parte de todas las dependencias municipales. El Sistema de Distribución de Registro (Bandeja de Registro) permite a todas las dependencias del Ayuntamiento de Madrid recibir y gestionar las anotaciones de entrada en el Registro del Ayuntamiento de Madrid.

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

Los escritos presentados por la ciudadanía en la OAMR de la Agencia de Actividades tienen como destino mayoritariamente el propio Organismo, cifra que alcanza el 88,52 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 11,48 por ciento respecto al total de documentación que tiene entrada en este organismo.

- El canal más utilizado por la ciudadanía este año ha sido el **canal electrónico** donde la documentación corresponde mayoritariamente a impresos electrónicos asignados a la Agencia de Actividades, por estar incluido en su ámbito competencial, así como la obligatoriedad de realizar este trámite telemático por así indicarlo la normativa en vigor. El porcentaje respecto al total ha supuesto un 56,63 por ciento.
- El **canal presencial** donde la documentación puede ser recogida en soporte papel o bien puede ser digitalizada, entregando al ciudadano su original ha supuesto este año un 78,67 por ciento del total para la documentación digitalizada y un 21,33 por ciento para la documentación en papel.
- 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,

AÑO	SOLICITUDES
2016	1.038
2017	2.376
2018	4.300

alcanzando las 2.376 en 2017, las 4.300 en 2018, las 6.521 en 2019, las 13.632 en el 2020 y las 19,373 en el 2021, lo que supone un incremento del 42,11% con respecto al año anterior.

2019	6.521
2020	13.632
2021	19.373

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.

Asientos registrales					Distribución de Anotaciones entre Registros			
2021	Anotaciones Digitalizadas	Anotaciones Papel	Anotaciones Electrónicas	Total	2021	Agencia Actividades	Otros Registros	Total
ENE	374	127	1.885	2.386	ENE	2.281	105	2.386
FEB	618	210	2.377	3.205	FEB	3.013	192	3.205
MAR	806	53	3.229	4.088	MAR	3.798	290	4.088
ABR	926	196	3.040	4.162	ABR	3.848	314	4.162
MAY	856	172	2.890	3.918	MAY	3.650	268	3.918
JUN	261	294	3.406	3.961	JUN	3.666	295	3.961
JUL	417	112	3.000	3.529	JUL	3.307	222	3.529
AGO	480	98	2.151	2.729	AGO	2.539	190	2.729
SEP	531	62	2.861	3.454	SEP	3.257	197	3.454
OCT	229	81	2.716	3.026	OCT	2.773	253	3.026
NOV	77	86	2.803	2.966	NOV	2.754	212	2.966
DIC	176	65	2.300	2.541	DIC	2.361	180	2.541
Total	5.751	1.556	32.658	39.965	Total	37.247	2.718	39.965

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 corresponde a la evaluación realizada en marzo de 2021. 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:** Mejoramos los tiempos medios de comprobación de las declaraciones responsables, respecto de años anteriores. Comprobamos el 40% en un plazo igual o inferior a 90 días naturales, el 60% en un plazo igual o inferior a 180 días naturales y nunca en más de 209 días. *Los plazos se computan desde su presentación en el Registro.
- **Compromiso 2:** Mejoramos los tiempos medios de resolución de las licencias, respecto de años anteriores. Resolvemos el 40% de las licencias previas de actividad en un plazo igual o inferior a 60 días naturales. El 60% en un plazo igual o inferior a 90 días naturales y nunca en más de 137 días. *Los plazos se computan desde su presentación en el Registro.
- **Compromiso 3:** Verificamos el 86% de las denuncias de obras en curso de ejecución, mediante la comprobación de la existencia de título habilitante, en el plazo de 9 días hábiles desde su entrada en el

Registro de la Agencia de Actividades y en ningún caso se superará el plazo de 1 mes. Cuando así se desprenda de la verificación realizada, se llevará a cabo la inspección de comprobación.

- **Compromiso 4:** Realizamos al menos 4 campañas de inspección al año a aquellas actividades, actuaciones y locales más denunciados por la ciudadanía, bien por molestias o por cuestiones de seguridad.
- **Compromiso 5:** Informamos 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. El objetivo es que la valoración media de las personas usuarias en relación con la claridad y el trato recibido sea superior o igual a 8,80 y en relación a los medios y espacios en los que se presta el servicio sea superior o igual a 8,60 en una escala de 0 a 10.
- **Compromiso 6:** Atendemos las peticiones de información urbanística especializada y las peticiones de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores, proporcionando información clara y precisa. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias con dichos servicios sea superior o igual a 8,5 en una escala de 0 a 10.
- **Compromiso 7:** Atendemos a las personas que acudan:
Con cita previa a la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades en un tiempo medio de 10 minutos y como máximo en 15 minutos.
Sin cita previa a la Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) en un tiempo medio de 5 minutos y como máximo en 10 minutos.
- **Compromiso 8:** Contestamos 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 AENOR correspondiente. En el año 2021 se obtuvo la renovación de la Certificación por ICDQ Instituto de Certificación, S.L.



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 2021 se han registrado 528 SyR, lo que supone un aumento en un 30,68% de quejas con respecto al año anterior. Ello puede interpretarse como resultado de una reactivación en la actividad económica de la ciudad de Madrid. Respecto al número de peticiones de información registradas en este año 2021 cuyo número alcanza la cifra de 10 suponen una disminución del 66,67% respecto al año 2020.

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 accede forma presencial, este año con menor uso, a través de instancia normalizada en las dependencias municipales, teléfono y como residual correo postal.

TIPO DE EXPEDIENTE	2020	2021	Variación (%)	CANAL	Nº de SyR	%
Sugerencia	23	16	-43,75%	Telemático	409	76,02%
Reclamación	315	509	61,59%	Telefónico	54	10,04%
Felicitación	3	3	0%	Presencial	75	13,94%
Petición de información	25	10	-60%	Correo	0	0%
Total	366	538	46,99%	Total	538	100%

TIPO DE EXPEDIENTE	Entrada	Contestadas	No admitidas	Archivadas sin respuesta	Total activas
Sugerencia	16	16	0	0	0
Reclamación	509	509	0	0	0
Felicitación	3	3	0	0	0
Petición de información	10	10	0	0	0
Total	538	538	0	0	0

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 60% del total. En términos generales, la materia de economía y desarrollo tecnológico es la que concentra mayor número de SyR, con un 77,27%.

MATERIAS Y SUBMATERIAS	Total
Economía y Desarrollo Tecnológico	408
Licencias de actividad	407
Otros	1
Urbanismo	99
Licencias urbanísticas	79
Arquitectura del espacio público	7
Control de la edificación	5
Gestión urbanística	4
Obras e infraestructuras	4
Atención Ciudadana	13
Otras dependencias municipales	6
Sede electrónica	4
Cita previa	2
Página web	1
Vías y Espacios Públicos	2
Áreas recreativas	1
Aceras y calzadas	1
Medio Ambiente	4
Limpieza urbana y equipamientos	1
Recogida de residuos	1
Ruidos	1
Calidad del aire	1
Movilidad, transportes y multas	1
Ocupación de la vía pública	1
Seguridad y emergencias	1
Policía municipal	1
Total general	528

Mejoras identificadas y prioritarias:

1. Desarrollo de la herramienta telemática de las licencias de actividad (SLIM) en entorno SIGSA DIGITAL. Nuevos procedimientos: Licencia de funcionamiento, Declaraciones responsables y Consultas urbanísticas. Cumplida 60%. SLIM es un sistema coparticipativo lo que exige poner de acuerdo a diferentes Servicios municipales (ADA, AGDU, Distritos, Administración Electrónica e IAM) lo que ha generado retrasos. Además, hubo un periodo de tiempo donde IAM (Informática del Ayuntamiento de Madrid) no pudo realizar desarrollos por finalización del contrato con proveedores.
2. Diseño y creación de un Sello de calidad para locales de ocio "ITAO". No Cumplida. No se ha entregado ningún sello de calidad. Las circunstancias de la pandemia y las restricciones aplicadas a los locales hasta el mes de octubre de 2021 han repercutido de manera especial en el ámbito del ocio nocturno por lo que no se realizó la Campaña de Navidad 2021-2022 dentro de cual hubieran tenido cabida.

3. Nuevo Plan de Acciones relativas a la implantación de viviendas turísticas (VUT) en la Ciudad de Madrid. Cumplida 100%. La Campaña dirigida a Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico de la Ciudad de Madrid 2020 ha concluido con inspección de 306 edificios, realizándose un total de 465 inspecciones a viviendas. Así mismo se mantiene la coordinación con la Comunidad de Madrid y la participación europea para conseguir una regulación completa y precisa en la materia.

4. Formación para la asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados en la oficina de registro de la Agencia de Actividades. Cumplida 100%.

5. Mejora en la tramitación de los expedientes de devolución de ingresos. Cumplida. 100%. Total de expedientes tramitados 377. Se han tramitado el 100% de las peticiones de devolución de ingresos presentadas en el año 2021 cuyo número ha ascendido a un total de 318. Con el siguiente desglose: 358 devoluciones de Tasas por prestación de servicios urbanísticos, 4 expedientes de devolución sancionadores y 15 expedientes de devoluciones por vallas, andamios y otros aprovechamientos.

Actuaciones planificadas como áreas de mejora para su realización durante el próximo año 2022

- Promover y desarrollar la herramienta telemática (SLIM) en entorno SIGSA DIGITAL. En nuevos procedimientos: Licencia de funcionamiento, Declaraciones responsables y Consultas urbanísticas.
- 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.
- Nuevo diseño de presentación de la página web con nuevos contenidos flujos y mapa de procesos como consecuencia de la aprobación de la Nueva Ordenanza (OLDRUAM).

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.

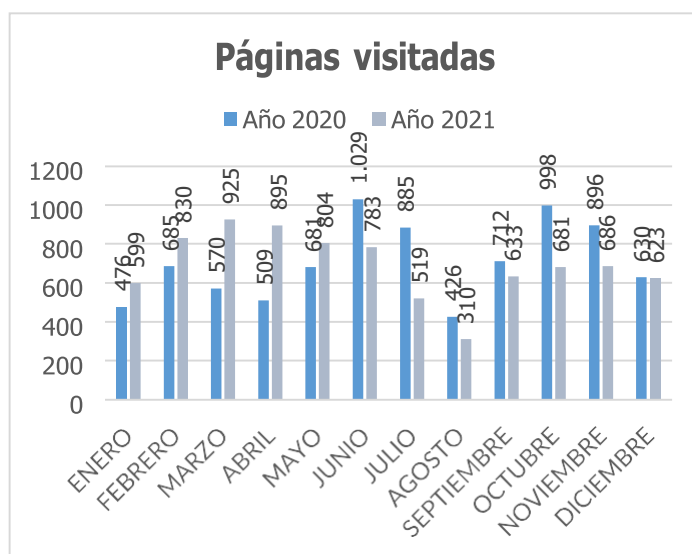
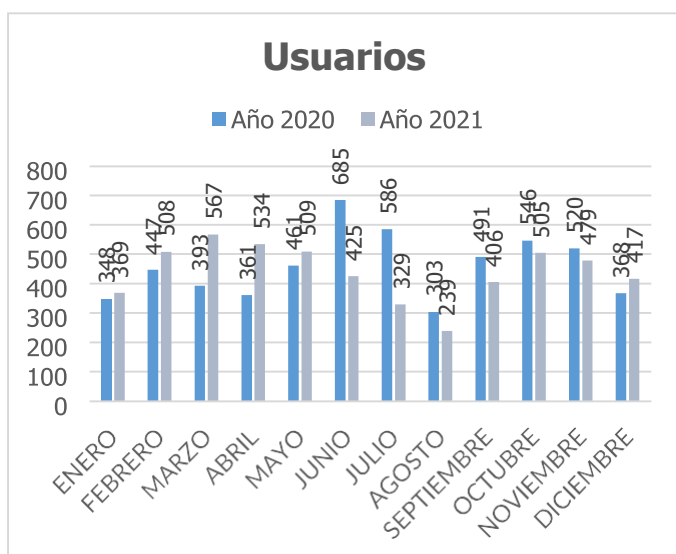
En este 2021, los datos estadísticos extraídos de la herramienta "Datstudio" de Google, sobre los usuarios y páginas vistas de nuestra dirección web, nos demuestran que se mantienen los números en cuanto a usuarios y algo inferior en cuanto a número de visitadas respecto a la anualidad anterior, un 2,46 por ciento, siendo el mes de marzo de 2021, el mes con más usuarios (567) y número de páginas vistas (925).

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	2019	2020	2021
ENE	345	348	369
FEB	381	447	508
MAR	374	393	567
ABR	315	361	534
MAY	307	461	509
JUN	257	685	425
JUL	292	586	329
AGO	164	303	239
SEP	262	491	406
OCT	312	546	505
NOV	347	520	479
DIC	254	368	417
Total	3.610	5.509	5.517

PÁGINAS VISITADAS	2019	2020	2021
ENE	493	476	599
FEB	559	685	830
MAR	557	570	925
ABR	418	509	895
MAY	433	681	804
JUN	363	1.029	783
JUL	435	885	519
AGO	230	426	310
SEP	384	712	633
OCT	452	998	681
NOV	512	896	686
DIC	364	630	623
Total	5.200	8.497	8.288



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). Las asociaciones a las cuales se presta información y/o asesoramiento son las siguientes:

ASOCIACION DE VECINOS DE CHUECA
 ASOCIACION DE VECINOS DEL BARRIO DE LAS LETRAS ASAMBLEA CIUDADANA DEL BARRIO DE UNIVERSIDAD - ACIBU
 ASOCIACION DE VECINOS OPERA AUSTRIAS ASOCIACION VECINAL Y CULTURAL DE LETRAS
 ASOCIACION LAS CAVAS Y COSTANILLAS
 ASOCIACION VECINAL DE SOL Y BARRIO DE LAS LETRAS
 "RESIDENTES DE LA PLAZA MAYOR DE MADRID Y ALEDAÑOS (RPMMD)"

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

Resaltar que como consecuencia de las medidas extraordinarias adoptadas para combatir la pandemia que contemplaba la no atención presencial se puso en marcha el Turno Vecinal "telemático" para seguir atendiendo las peticiones de las asociaciones que integran la Coordinadora de Asociaciones de Vecinos del distrito Centro. La única diferencia resaltable es que la petición de información y respuesta a la misma se realizan a través de una dirección de correo electrónico.

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.

En este año 2021 y como consecuencia de la implantación de la información especializada telemática se elaboró un nuevo cuestionario que se trasladaba a la ciudadanía a través de la respuesta facilitada por el organismo a la petición de información solicitada. Se ha valorado especialmente el grado de preparación del personal, el trato recibido, así como la transparencia en los datos obtenidos. Se han obtenido puntuaciones inferiores respecto a años anteriores, en torno al 20% motivado principalmente en que el número de atenciones en disciplina y sancionador han aumentado exponencialmente (prácticamente el triple) y en esta materia siempre es más negativa la valoración por parte de la ciudadanía.

Encuesta OAC – Valoraciones de 0 a 10	2019	2020	2021
<i>¿Cómo es su valoración en relación con la claridad de la información recibida?</i>	9,1	8,4	6,6
<i>¿Cómo valora la calidad técnica de la información recibida?</i>	9,4	8,4	6,5
<i>¿Cómo es su valoración en relación con la información recibida sobre los expedientes en tramitación?</i>	8,7	8	6,2
<i>¿Cómo valora el tiempo de respuesta?</i>	8,7	9	7,4
Valoración global	9,0	8,5	6,7

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 las siguientes Peticiones de informe y Acuerdos de Encargo de Tratamientos:

- Petición de informe en la tramitación del expediente 220/2021/1886.
- Petición de Informe Anteproyecto de Reglamento por el que se establece el Régimen de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas de verificación, inspección y control.
- Petición de informe en la tramitación del expediente 220/2021/5232.
- Firma de Encargo de Tratamiento del servicio de la contratación de los servicios financieros y bancarios del Organismo Autónomo Agencia de Actividades, para la correcta tramitación de los ingresos y gastos del mencionado Organismo.
- Firma del Encargo de Tratamiento expediente 300/2019/00142. Servicios informáticos para el mantenimiento operativo, correctivo, adaptativo y evolutivo para la plataforma analítica de datos del Ayuntamiento de Madrid.
- Firma del Encargo de Tratamiento expediente 300/2020/00875. Contratación de servicios informáticos de mantenimiento y soporte de sistemas de información del Ayuntamiento de Madrid (2 lotes).
- Firma del Encargo de Tratamiento expediente 300/2021/00472. Servicios informáticos para el mantenimiento del producto INVOCA DOCUMENTUM y el soporte en su utilización.

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 señalar que en este año 2021 se mantiene prácticamente el mismo número de expedientes tramitados con respecto a años anteriores.

Anualidad	Expedientes
2017	15
2018	27
2019	43
2020	42
2021	40

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

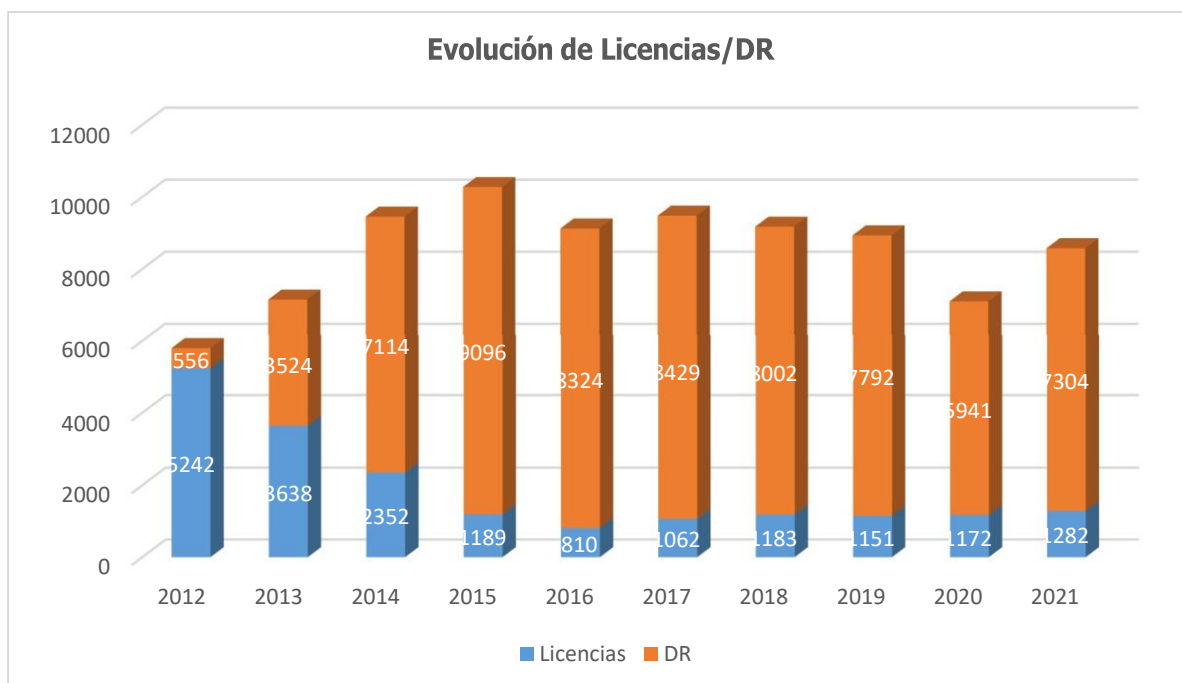
3.1. Licencias urbanísticas y de funcionamiento.

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 85% actual, que se traduce en **1.282 solicitudes de licencia** frente a las 7.304 declaraciones responsables presentadas **a lo largo del ejercicio de 2021**.

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.



ORIGEN	LICUR	LIFUN	Total
AYT	234	114	348
ECU	604	330	934

A continuación, desglosamos el dato de solicitudes de licencias correspondientes al año 2021, diferenciando licencias urbanísticas (LICUR) y licencias de funcionamiento (LIFUN),

Total	838	444	1.282
--------------	------------	------------	--------------

además de si se han solicitado a través de una Entidad Colaboradora (ECU), o directamente en el Ayuntamiento (AYT).

En el cómputo general, hay que destacar que **el 72% de las solicitudes se tramitan ante Entidades Colaboradoras.**

Atendiendo al desglose de las solicitudes

en función del distrito afectado, se observa que el 21,85% 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 (10,28%) y Chamberí (7,39%).

Por contra, se registran menos solicitudes de licencias en Moratalaz (0,40%), Usera (1,12%), y Barajas (1,29%).

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.

DISTRITO	LICUR	LIFUN	Total	%
01-Centro	175	97	272	21,85%
02-Arganzuela	22	14	36	2,89%
03-Retiro	23	11	34	2,73%
04-Salamanca	83	45	128	10,28%
05-Chamartín	39	20	59	4,74%
06-Tetuán	48	31	79	6,35%
07-Chamberí	51	41	92	7,39%
08-Fuencarral-El Pardo	41	17	58	4,66%
09-Moncloa-Aravaca	38	13	51	4,10%
10-Latina	20	13	33	2,65%
11-Carabanchel	25	20	45	3,61%
12-Usera	8	6	14	1,12%
13-Puente de Vallecas	33	12	45	3,61%
14-Moratalaz	5		5	0,40%
15-Ciudad Lineal	27	17	44	3,53%
16-Hortaleza	31	13	44	3,53%
17-Villaverde	27	15	42	3,37%
18-Villa de Vallecas	25	18	43	3,45%
19-Vicálvaro	24	20	44	3,53%
20-San Blas-Canillejas	45	16	61	4,90%
21-Barajas	11	5	16	1,29%

Un 35% de estas licencias se tratan de licencia de funcionamiento, aquellas que permiten la apertura de los negocios y consecuentemente la dinamización de la actividad económica en la ciudad, incluyendo hoteles, edificios de oficinas, residencias de ancianos, colegios, etc.

Las licencias resueltas durante el año 2021 ascienden a 1.403. 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	257	633	890
Licencia de funcionamiento	147	366	513
Total	404	999	1.403

Analizando los datos, a lo largo del año se generó una entrada media de 107 solicitudes mensuales, mientras que el ritmo de resoluciones dictadas alcanzó una media de 117 al mes.

Esto supone un incremento en el ritmo de la entrada de solicitudes de licencia de un 9% con respecto al año anterior, indicador de la reactivación económica de este ejercicio 2021, y un fuerte incremento en el ritmo de resoluciones, de un 30% con respecto al 2020 y de un 17% con respecto al 2019, fruto del intenso trabajo realizado.

Reducción de plazos en los procedimientos de licencia urbanística

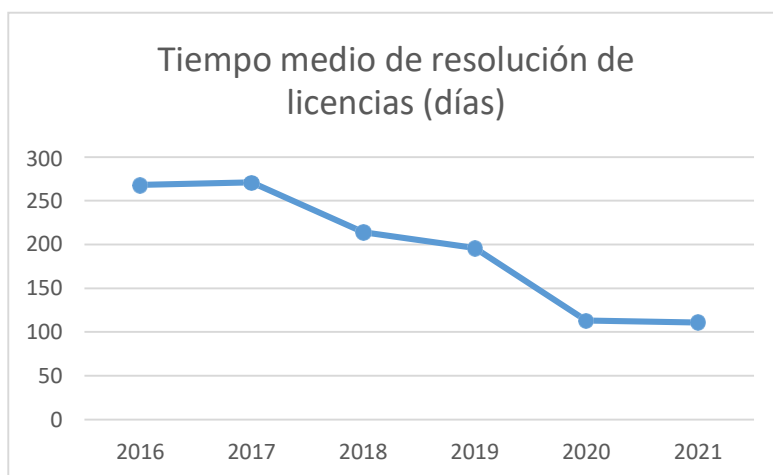
A efectos de mejorar la eficacia de la tramitación en el procedimiento de licencia urbanística, para incrementar el control y reducir los plazos de concesión o denegación de las mismas, se han realizado análisis de los flujos de tramitación para la toma de decisiones en este aspecto.

Respecto a los plazos parciales de altas en expedientes de licencias y de resolución de solicitudes, se han medido los tiempos para comprobar la efectividad de las medidas adoptadas para la agilización de la tramitación.

En el caso de la resolución de licencias urbanísticas, se ha de tener en cuenta que el dato ofrecido abarca el tiempo transcurrido desde la entrada del expediente hasta el dictado de la resolución, medido en días naturales y sin descontar plazos de requerimientos ni de obtención de informes sectoriales.

Como puede apreciarse, los plazos del alta se han visto reducidos a una tercera parte con respecto al año 2016. En el caso de las resoluciones, esta media se ha visto reducida casi en un 58% con respecto a 2016.

Promedios	Alta	Resolución
2016	12 días	268 días
2017	4 días	271 días
2018	4 días	214 días
2019	4 días	196 días
2020	4 días	113 días
2021	4 días	111 días



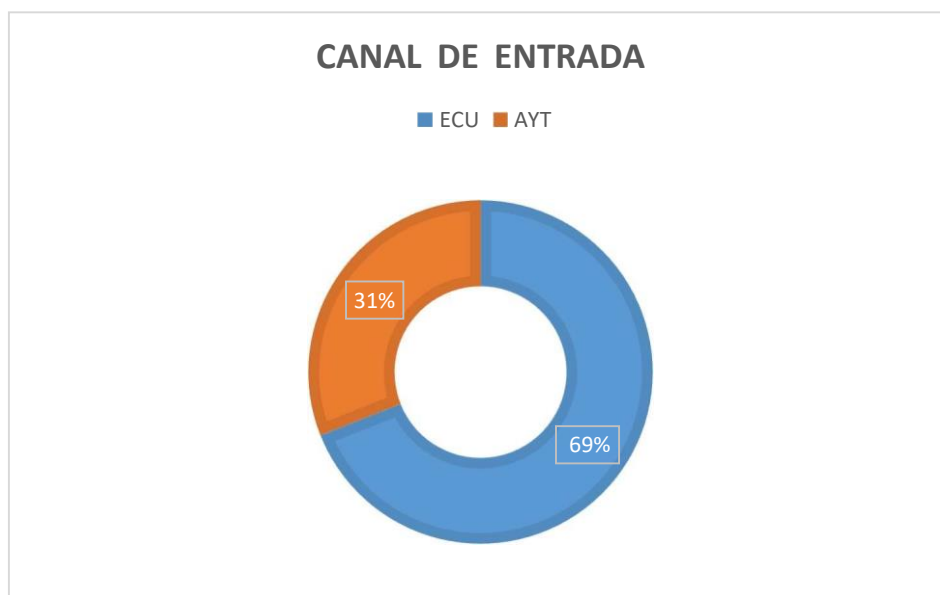
En los expedientes cuya tramitación se inicia por las ECUS, el plazo de resolución es menor, porque tanto los requerimientos como los informes preceptivos se realizan antes de presentar el expediente en el registro del Ayuntamiento.

3.2. Declaraciones responsables.

En el año 2021 se han registrado un total de 7.304 declaraciones responsables, frente a las 5.941 del año anterior, esto es, un 22,94% más que en el ejercicio anterior, claro indicador de la reactivación económica en este año una vez lo peor de la pandemia ha pasado.

Origen	LEPAR SI	LEPAR NO	Total
AYT	328	2.310	2.638
ECU	456	4.210	4.666
Total	784	6.520	7.304

El 64% de las declaraciones responsables se tramitan en entidades colaboradoras (4.666) y el 36% restante en el Ayuntamiento (2.638). Del total de declaraciones presentadas, las actuaciones sometidas a la LEPAR apenas representan el 11% (328 + 456 = 784) del total, en el mismo orden que se recogía el año anterior.



La distribución de las declaraciones responsables solicitadas en 2021, por distritos, es la siguiente:

DISTRITO	AYT	ECU	Total	%
01-Centro	331	485	816	11,17%
02-Arganzuela	123	202	325	4,45%
03-Retiro	103	169	272	3,72%
04-Salamanca	222	528	750	10,27%
05-Chamartín	134	359	493	6,75%
06-Tetuán	174	329	503	6,89%
07-Chamberí	198	377	575	7,87%
08-Fuencarral-El Pardo	100	249	349	4,78%
09-Moncloa-Aravaca	89	177	266	3,64%
10-Latina	119	146	265	3,63%
11-Carabanchel	162	222	384	5,26%
12-Usera	78	106	184	2,52%
13-Puente de Vallecas	117	147	264	3,61%
14-Moratalaz	38	55	93	1,27%
15-Ciudad Lineal	149	222	371	5,08%
16-Hortaleza	89	210	299	4,09%
17-Villaverde	110	110	220	3,01%
18-Villa de Vallecas	89	126	215	2,94%
19-Vicálvaro	43	106	149	2,04%
20-San Blas-Canillejas	125	257	382	5,23%
21-Barajas	44	84	128	1,75%

Al igual que sucede con las licencias, los distritos que concentran mayor número de declaraciones responsables continúan siendo Centro, con un 11,17% de las mismas, y Salamanca con un 10,27% del total.

Cierran la cabeza los distritos de Chamberí (7,87%), Tetuán (6,89%) y Chamartín (6,75%) de cuota de registro de declaraciones responsables.

Los últimos puestos los ocupan los distritos de Moratalaz (1,27%), Barajas (1,75%) y Vicálvaro (2,04%), perteneciendo los dos primeros también al grupo de distritos donde menos solicitudes de licencias se registran.

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 las actividades administrativas o la hostelería.

A partir del momento en el que la Declaración Responsable se presenta, el objetivo prioritario es realizar la comprobación formal (documentación, procedimiento y viabilidad) para identificar las Declaraciones Responsables eficaces y las ineficaces. Es importante dictar las resoluciones de ineficacia en el menor plazo posible, ya que el solicitante puede ejercer la actividad desde su presentación.

El **100%** de las declaraciones responsables presentadas en 2021 (7.304) han sido objeto de estudio en esta primera fase de comprobación formal. Aquellas que resultan eficaces, serán objeto de inspección.

COMPROBACIÓN FORMAL

COMPROBACION FORMAL	EFICACES	INEFICACES
AYT	1.812	1.298
LEPAR NO	1.595	1.113
LEPAR SI	217	185
ECU	4.691	0
LEPAR NO	4.210	0
LEPAR SI	481	0
Total	6.503	1.298

COMPROBACIÓN MATERIAL – AGENCIA -- INSPECCION

Una vez valorada la eficacia formal, también se está trabajando en agilizar la inspección de las que han sido declaradas como eficaces (6.503), que permitirá comprobar que la actuación ejecutada y puesta en funcionamiento se ajusta a la normativa urbanística.

La Agencia de Actividades tiene encomendada la inspección de las declaraciones responsables eficaces iniciadas en sede municipal más las que provengan de Entidades Colaboradoras sometidas a LEPAR. obtendremos una asignación de **2.293 expedientes** (que denominamos inspeccionables: 1.812 iniciados directamente en sede municipal más 481 expedientes sometidos a la LEPAR tramitados a través de Entidades Colaboradoras,).

INSPECCIONABLES	
AYTO	
LEPAR N	1.595
LEPAR S	698
ECU lepar	481
Total	2.293

En lo relativo a la comprobación material, hay que aclarar que no todos los expedientes cuya inspección está encomendada a la Agencia de Actividades en 2021 (2.293) pueden ser inspeccionados en dicho año, ya que algunos no han finalizado sus obras o están pendientes de la obtención de una consulta urbanística.

El número total de inspecciones realizadas por los servicios técnicos de la Agencia de Actividades durante el año 2021 ha sido: **2.164**.

Como consecuencia de las inspecciones realizadas se producen las actas y posteriores los informes técnicos (favorables, desfavorables o requerimientos) que darán lugar a la resolución de los expedientes.

COMPROBACIÓN MATERIAL – AGENCIA -- INFORMES

INFORMES/COMPROBACIONES	FAVORABLES	DESFAVORAB.	REQUERIDOS
AYT			
LEPAR N	1.735	243	313
LEPAR S	1.369	474	533
Total	3.104	717	846

En lo referente a volumen de expediente finalizados en este año 2021, tomando en cuenta las resoluciones de ineficacia dictadas en fase formal (1.298), más los informes desfavorables resultado de la comprobación material (717), más los informes favorables totales (1.541) obtendríamos un número de **3.556 expedientes finalizados**, restando de tramitación aún 846 expedientes que han sido requeridos tras realizar la vista de comprobación.

Reducción de plazos en la tramitación de declaraciones responsables

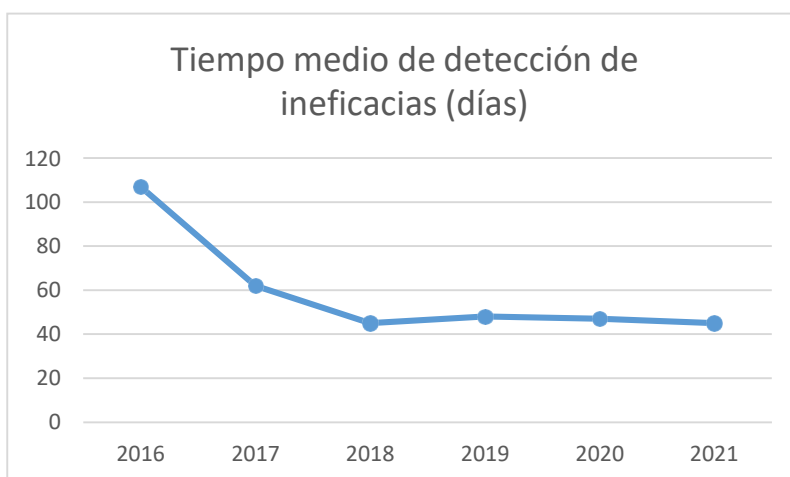
Dentro de la nueva gestión integral en la declaración responsable se enmarcaron una serie de planes de choque de mejora de plazos. Una vez dadas de alta todas las solicitudes de declaraciones responsables antiguas que estaban sin dar de alta, el objetivo es el mantenimiento del ritmo de altas, logrando que el alta vaya al día.

Respecto a la detección de ineficacias se siguen mejorando los plazos de revisión del expediente para determinar su eficacia previa a la visita de inspección, que ya se ha reducido a dos meses desde los casi ocho meses iniciales de que partíamos.

Los esfuerzos, en este sentido, se dirigen a una pronta valoración inicial de la documentación presentada con cada declaración, con el objeto de actuar con celeridad en aquellos casos en que la misma devenga ineficaz.

El periodo computado para conocer la evolución del tiempo medio hasta el informe de valoración de eficacia es de los tres meses anteriores a cada uno de los meses del año 2020.

Promedios	Alta ¹	Detección ineficacias ²
2016	13 días	107 días
2017	11 días	62 días
2018	6 días	45 días
2019	6 días	48 días
2020	5 días	47 días
2021	4 días	45 días



¹ Tiempo medio desde la presentación de la declaración en registro hasta el alta del expediente

² Tiempo medio desde la presentación de la declaración en registro hasta el informe de valoración de eficacia

3.3. Tipología de actividades implantadas por licencia y declaración responsable.

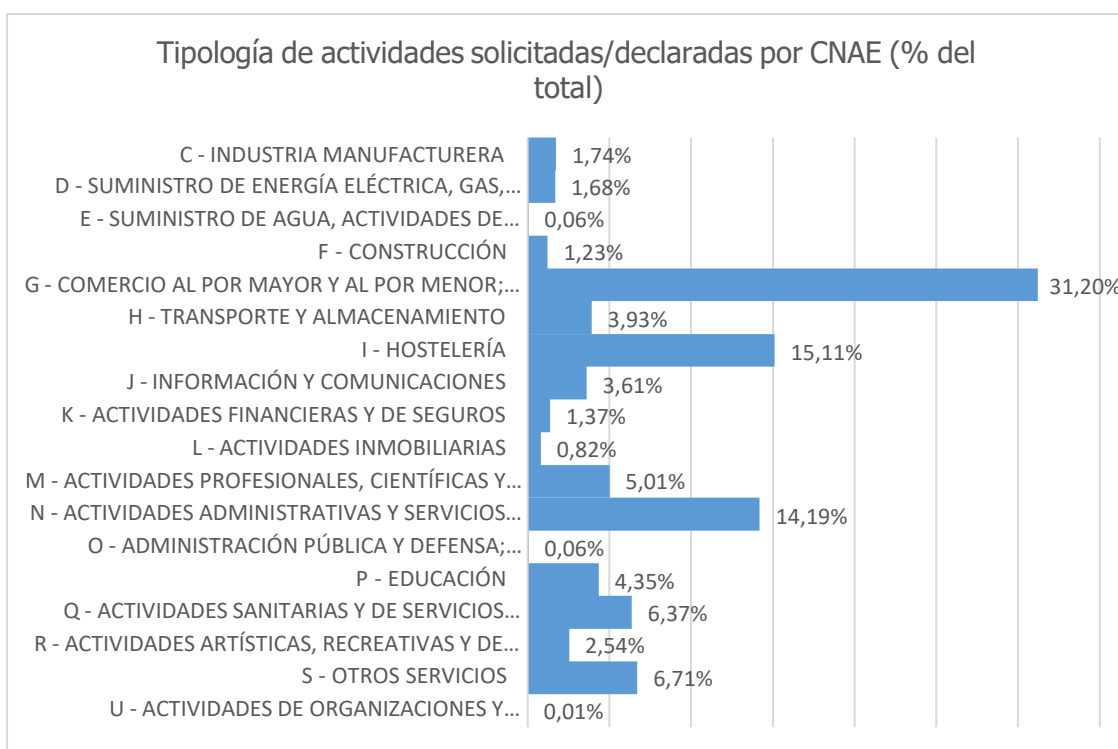
En cuanto a la distribución de las solicitudes de licencia en función del código de Calificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE), el porcentaje mayor de actividades tramitadas por licencia está concentrado en la hostelería, el comercio al por mayor y al por menor y las actividades sanitarias y de servicios sociales, que representan casi un 65% 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, que representan más del 60% del total.

Actividades solicitadas/declaradas por código CNAE	DR	Licencias Promedio
C Industria manufacturera	1,436%	1,74%
D Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	1,823%	1,68%
E Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	0,032%	0,06%
F Construcción	1,323%	1,23%
G Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	32,892%	31,20%
H Transporte y almacenamiento	3,613%	3,93%

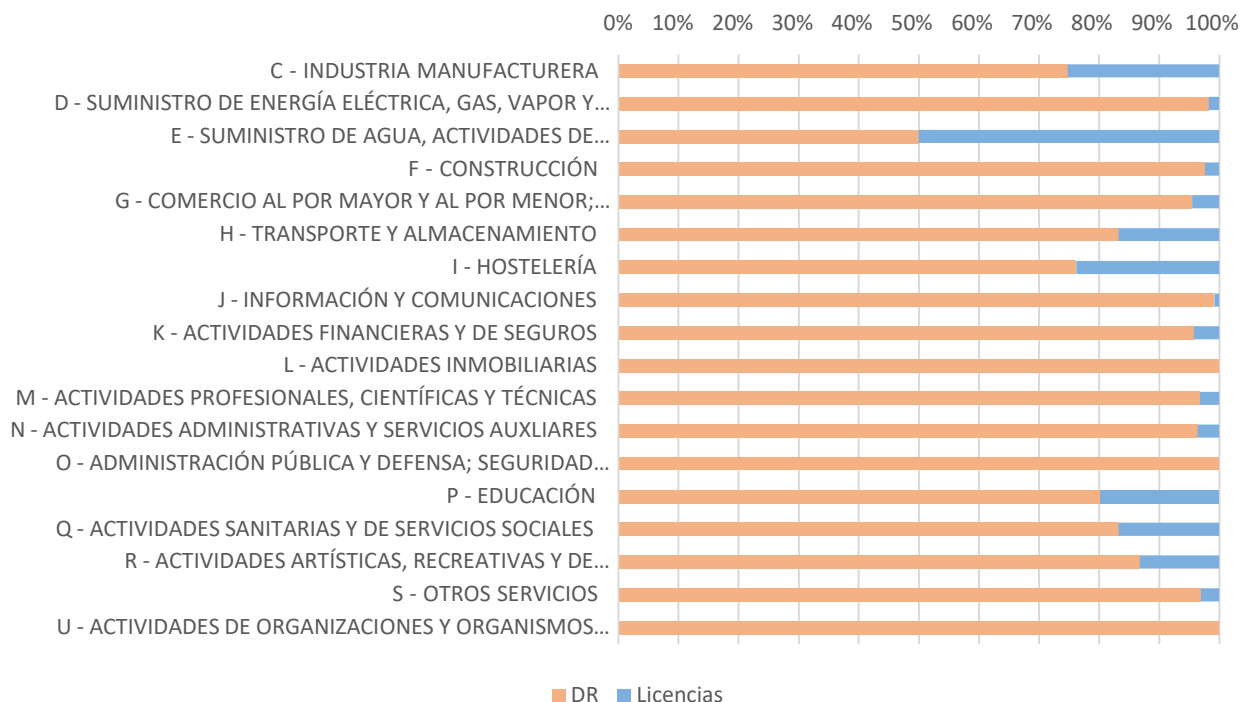
I Hostelería	12,712%	38,20%	15,11%
J Información y comunicaciones	3,952%	0,31%	3,61%
K Actividades financieras y de seguros	1,452%	0,62%	1,37%
L Actividades inmobiliarias	0,903%	0,00%	0,82%
M Actividades profesionales, científicas y técnicas	5,356%	1,71%	5,01%
N Actividades administrativas y servicios auxiliares	15,099%	5,43%	14,19%
O Administración Pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	0,065%	0,00%	0,06%
P Educación	3,855%	9,16%	4,35%
Q Actividades sanitarias y de servicios sociales	5,856%	11,34%	6,37%
R Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	2,436%	3,57%	2,54%
S Otros servicios	7,179%	2,17%	6,71%
U Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	0,016%	0,00%	0,01%

En términos globales, el 31% de las actividades implantadas en Madrid corresponden a la tipología de actividad comercio al por mayor y al por menor, seguida de la hostelería y las actividades administrativas y servicios auxiliares con entorno a un 15% cada una.



En cuanto al título jurídico habilitante utilizado para la implantación de las actividades, cabe destacar que el 95% de las actividades de comercio al por mayor y al por menor se implantan por medio de declaración responsable, frente al 5% que lo hace por licencia, siendo la declaración responsable el sistema más extendido para todos los sectores de actividad.

Distribución entre licencias y declaraciones responsables en función de la tipología de la actividad



3.4 Cambio de titularidad de actividades.

Para el cambio de titularidad de una actividad se realiza un expediente de transmisión de licencia o declaración responsable mediante una comunicación previa que surte efectos desde su presentación en el registro municipal, tal y como establece el artículo 12 de la OAAEE.

Este año se ha implementado la tramitación electrónica de este tipo de expedientes lo que ha supuesto un cambio radical a efectos de tiempos, dado que facilita la tramitación para el ciudadano y agiliza su procesamiento interno enormemente. Fruto de ello, **no existe ningún expediente solicitado en 2021 y pendiente de resolver (*)**. De las comunicaciones de cambio de titularidad realizadas, aproximadamente tres cuartas partes de ellas finalizan con la toma de razón municipal y un cuarto con una no toma de razón.

CAMBIOS DE TITULARIDAD TOTALES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
ALTA SIGSA TRADICIONAL	298	412	229	182	40	14	10	11	3	16	2	1	1218
ALTA SIM	0	5	294	342	487	503	397	251	411	414	488	465	4057
TOTAL	298	417	523	524	527	517	407	262	414	430	490	466	5275
TOMA DE RAZÓN	225	309	407	380	389	351	276	177	304	316	412	387	3933
NO TOMA DE RAZÓN	73	108	116	144	138	166	131	85	110	94	78	79	1322
ARCHIVADOS	104	264	202	67	245	-	-	-	-	-	-	-	-
PENDIENTES	-	-	-	-	-	-	0	0	0	20(*)	0	0	20(*)

Nota (*). 17 expedientes pendientes por una incidencia informática y 3 pendientes de localizar antecedentes de licencia.

Así mismo se está acometiendo un Plan de choque para tramitar comunicaciones de cambios de titularidad anteriores. En concreto, se han tramitado todas las anotaciones acumuladas pendientes de los meses de diciembre (45) y noviembre (452) de 2019, habiéndose tramitado además 337 del mes de octubre.

3.5. Consultas urbanísticas.

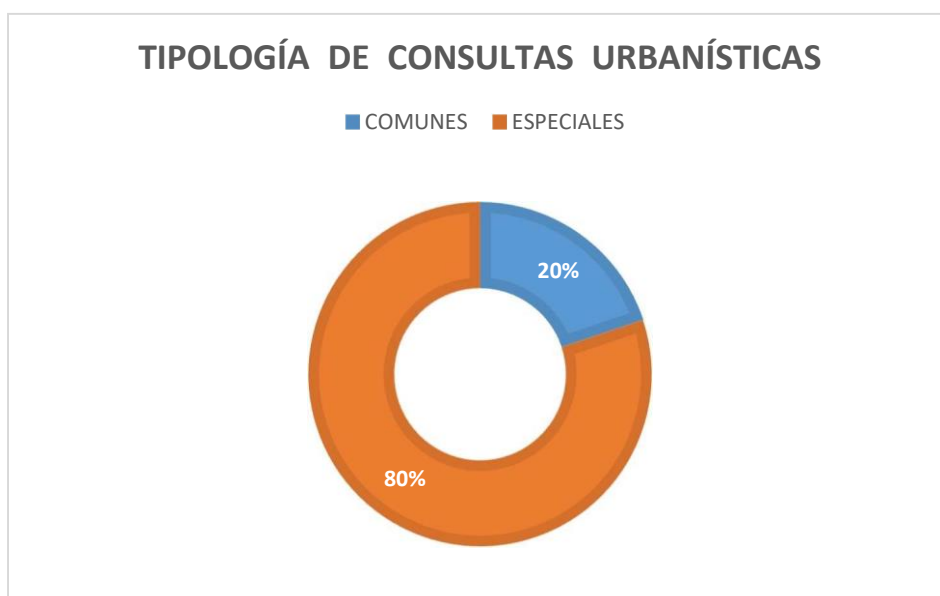
Dentro de este epígrafe se incluyen tanto las denominadas consultas urbanísticas comunes como las de carácter especial que plantean los ciudadanos ante la Agencia de Actividades.

- 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.

CONSULTAS	Entrada	Resoluciones
Comunes	132	122
Especiales	532	512
Total	664	634

Se han solicitado un total de 664 consultas urbanísticas, de las cuales, 132 corresponden a consultas urbanísticas comunes y 532 a consultas especiales. En lo que respecta a resoluciones, se han efectuado 122 de consultas urbanísticas comunes y 512 de consultas urbanísticas especiales, que suman un total de 634.



Los expedientes a que dan lugar las consultas urbanísticas 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.

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.

El número de expedientes sometidos a las Comisiones de Patrimonio en 2021 ha sido de 865, de los que 326 han sido para licencias tramitadas por ECU y 70 para licencias tramitadas por el Ayuntamiento. Asimismo, se han sometido a dictamen 469 consultas urbanísticas especiales. Este es el ejercicio con mayor número de dictámenes de toda la serie.

COMISIONES PATRIMONIO	Licencias AYT	Licencias ECU	Cons. Especiales	Total
2016	82	330	283	695
2017	105	254	437	796
2018	81	301	290	672
2019	87	267	346	700
2020	68	360	329	757
2021	70	326	469	865

3.6 Ampliaciones de horario, ocupaciones de vía pública, inadmisiones y peticiones.

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 2021 se han tramitado **81 expedientes** por el Servicio de Régimen Jurídico. La situación originada por la pandemia derivada del virus COVID – 19 y las posteriores medidas que se adoptaron por parte de la Comunidad de Madrid han motivado la imposibilidad de que los bares, restaurantes, discotecas y establecimientos de ocio nocturno desarrollaran sus actividades con normalidad y en sus horarios habituales. La incertidumbre de todo lo anterior ha provocado que los interesados hayan solicitado este tipo de autorizaciones con muy poca antelación, por lo que únicamente se ha podido tramitar la cifra de expedientes referenciada, al no haber plazo material para haber resuelto todas las solicitudes que tuvieron entrada en el Registro de la Agencia de Actividades.

La implantación o modificación de una actividad económica incluida en el ámbito de aplicación de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, conlleva, en numerosas ocasiones, la necesidad de ocupar temporalmente la vía pública, para poder llevar a cabo debidamente las actuaciones concedidas en las licencias urbanísticas o reflejadas en los escritos de declaración responsable.

Dichas ocupaciones pueden consistir en la instalación de andamios, de vallas para delimitar las obras, reservas de espacio para carga y descarga de materiales, instalación de grúas, casetas de obra. Los Estatutos del Organismo Autónomo Agencia de Actividades, aprobados por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de fecha 30 de octubre de 2014, recogen la competencia de la Gerente de la Agencia para dar trámite a estos expedientes. Por otra parte, estas ocupaciones conllevan el pago de una tasa, la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local, cuya gestión corresponde igualmente a la gerente de la Agencia, en virtud de la Resolución de la Directora del Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid, de 15 de septiembre de 2020.

A lo largo del ejercicio de 2021 **se han solicitado 444 ocupaciones de vía pública**. La mayoría de estas solicitudes se producen en los Distritos de Centro y Salamanca, acorde con el volumen de licencias y declaraciones responsables que se registran en estas zonas.

En 2021, **se han dado de alta 581 expedientes de inadmisión a trámite**, mayoritariamente correspondientes a solicitudes de licencia cuyo contenido debe ser objeto de declaración responsable, pero también debido a

numerosas comunicaciones previas -que no existen en el ámbito de la OAAEE-, e incluso algunas declaraciones responsables que devienen ineficaces por tratarse de actuaciones que han de ser tramitadas por licencia.

A ello se suman otros **621 expedientes de peticiones** que se han registrado en el año, cuyo contenido va desde meras solicitudes de información o expedición de certificados, hasta peticiones de vista de expedientes.

Todo ello supone un volumen de tramitación de **1.727 expedientes**, además de todas las solicitudes de licencia, todas las consultas urbanísticas, tramitación de cambios de titularidad y de declaraciones responsables, que ha generado un volumen de 16.252 expedientes.

Por lo que respecta a la resolución de estos expedientes, además de las **81** ampliaciones de horario resueltas, se han dictado **314** resoluciones de autorizaciones de ocupación de vía pública y **631** resoluciones de inadmisión a trámite.



**04 ENTIDADES
COLABORADORAS**

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.

ECU autorizadas 2021	
A (MAS) ECU	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.
AAA-ENGLoba	
AB-AUCATEL	Las ECU autorizadas en el año 2021 se relacionan en el cuadro adjunto, debiendo destacarse que, el día 22 de junio de 2021, se AUTORIZA a la mercantil " TÜV IBERIA ECU, S.L. ", publicándose en el BOAM de 24 de junio de 2021, 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).
AB-EIC	
ACTECU	
ADDIENT	
AECLU	
DEKLARA	
ECITI	
ECIUM	
ENMACOSA	
EQA	
LICMAD	
LURBAN MADRID	
SCI	
SGS	El 22 de febrero de 2021 se publica en el BOAM nº 8832 la Resolución de 12 de febrero de 2021 de la Gerente de la Agencia de Actividades por la que se modifica la denominación social de la entidad colaboradora urbanística AB-EIC CONTROL REGLAMENTARIO, S.L.U. cuya nueva denominación pasa a ser "AB-EIC CONTROL REGLAMENTARIO, S.L."
STT	
TUECLU	
VERIFICÁLITAS	En lo que se refiere a extinciones, suspensión, renuncia de las autorizaciones, el día 23 de junio de 2021 se EXTINGUE la autorización administrativa conferida a la entidad colaboradora urbanística "AAA-ENGLoba ECU, S.L." publicándose la extinción en el BOAM de 25 de junio de 2021.
TÜV IBERIA ECU	
Total	20

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 15 de octubre de 2020, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se proroga la vigencia del importe máximo de los precios a percibir por las entidades colaboradoras urbanísticas para el año 2021. BOAM 8751 de 19/10/2020

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 21 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 2021, un total de 163 trabajadores.**

ECU	Distrito	Nº oficinas	Personal	1er Trim.	2º Trim.	3er Trim.	4º Trim.
A (MAS) ECU	Hortaleza	1	A (MAS) ECU	5	7	7	7
AAA-ENGLoba	Ciudad Lineal	1	AAA-ENGLoba	6	---	---	---
AB-AUCATEL	Salamanca	1	AB-AUCATEL	16	17	17	16
AB-EIC	Salamanca	1	AB-EIC	12	12	12	14
ACTECU	Chamberí	1	ACTECU	4	7	6	5
ADDIENT	Salamanca	1	ADDIENT	11	14	12	13
AECLU	Chamartín	1	AECLU	13	12	13	17
DEKLARA	Salamanca	1	DEKLARA	11	11	11	11
ECITI	Chamberí	1	ECITI	6	7	7	7
ECIUM	Salamanca	1	ECIUM	5	5	5	6
ENMACOSA	Arganzuela	1	ENMACOSA	4	4	4	4
EQA	Moncloa-Aravaca	2	EQA	8	8	9	11
LICMAD	Chamartín	1	LICMAD	7	7	7	7
LURBAN MADRID	San Blas Canillejas	1	LURBAN MADRID	7	6	6	6
SCI	Hortaleza	1	SCI	5	5	5	5
SGS	Barajas	1	SGS	3	3	3	3
STT	Centro	1	STT	9	9	9	9
TUECLU	Chamartín	1	TUECLU	3	3	3	3
VERIFICÁLITAS	Tetuán	1	VERIFICÁLITAS	19	17	17	16
TÜV IBERIA ECU	Ciudad Lineal	1	TÜV IBERIA ECU	---	2	2	3
Total		21	Total	154	156	155	163

4.4. Información, apoyo y asesoramiento a las ECU.

Durante 2021, 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 más de un millar de correos electrónicos y se han tramitado 56 expedientes iniciados a instancia de las ECU.

También destacar que se han celebrado diversas reuniones a través de TEAMS con distintas ECU para tratar asuntos de su interés; asimismo, se han tramitado durante el año 2021, 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 2021 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 203, a los que hay que sumar 326 expedientes de licencias sometidos a Comisiones de Patrimonio.

Así pues, en total, suman **529 expedientes**, lo que supone un número ligeramente inferior al del año anterior, en que se alcanzó la cifra de 558 expedientes (198 informes preceptivos y 360 expedientes de licencias sometidos a Comisiones de Patrimonio).

ECU	Total
A (MAS) ECU	6
AAA-ENGLIBA	2
AB-AUCATEL	20
AB-EIC	21
ACTECU	4
ADDIENT	11
AECLU	26
DEKLARA	27
ECITI	14
ECIUM	5
ENMACOSA	3
EQA	13
LICMAD	11
LURBAN MADRID	6
SCI	4
SGS	7
STT	7
TÜV IBERIA	1
VERIFICALITAS	15
Total	203



05 ACTIVIDAD DE INSPECCIÓN

5.1. Inspecciones urbanísticas.

En el año 2021, los técnicos inspectores de este servicio han llevado a cabo 1.919 inspecciones que se resumen en el siguiente cuadro:

INSPECCIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Disciplina urbanística	40	45	73	40	85	73	104	110	33	67	88	47	805
Inspecciones a requerimiento del Servicio Sancionador	32	12	1	35	15	7	2	9	0	0	0	0	113
Inspecciones oficio	5	9	6	4	3	7	2	5	5	3	5	5	59
Campañas de Inspección	120	221	62	75	64	79	42	11	27	14	41	85	841
Solicitudes de prescripciones de infracciones urbanísticas	6	7	9	7	6	6	12	6	5	7	4	6	81
Asistencia a precintos	0	1	7	3	0	1	8	0	0	0	0	0	20
Total	203	295	158	164	173	173	170	141	70	91	138	143	1.919

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 2021 se han desarrollado 4 campañas de inspección, con la denominación y detalle que se desarrolla a continuación:

- Campaña de locales de atención preferente (L.A.P.) 2021.
- Campaña dirigida a locales con impacto de logística de distribución en la Ciudad de Madrid 2021.
- Campaña de Locales de Juego y Salas de Apuestas 2021.
- Campaña dirigida a Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico de la Ciudad de Madrid 2021.

5.2.1. Campaña de Locales de Atención Preferente 2021

Mediante Resolución de la Gerente de la Agencia de Actividades de 27 de enero de 2021, se aprobó la Campaña de Inspección dirigida a LOCALES DE ATENCIÓN PREFERENTE 2021 en establecimientos en los que se desarrollen actividades de ocio nocturno, en especial restaurantes que ejercen como discotecas, clubes de fumadores, after-hours, asociaciones gastronómicas y diversos fenómenos asociativos que ejercen su actividad en fraude de ley y similares, así como otras actividades respecto de las que exista concentración de denuncias y que, en base a los antecedentes disponibles, pudieran plantear problemas de exceso de aforo y/u horario autorizados, variación o anulación de las condiciones de seguridad, así como aquellos locales denunciados por incumplimiento de medidas COVID, verificando los términos del título habilitante, licencia o declaración responsable, con que cuente el establecimiento.

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).

En la Campaña de Inspección se inspeccionaron un total de 15 locales.

7 se encontraron cerrados con signos de estar ejerciendo actividad.

De acuerdo con lo expuesto, resulta un número total de 8 locales en los que fue posible comprobar sus condiciones urbanísticas y su conformidad al título habilitante de la actividad desarrollada, conforme al siguiente detalle:

Campaña: Locales de Atención Preferente	2021
Locales con deficiencias detectadas	7
Locales sin deficiencias detectadas	1

5.2.2. Campaña dirigida a locales con impacto de logística de distribución en la Ciudad de Madrid 2021

Mediante Resolución de la Gerente de la Agencia de Actividades de 3 de marzo de 2021, se aprobó la Campaña de Inspección dirigida a Locales Con Impacto De Logística De Distribución En La Ciudad De Madrid en establecimientos en los que se desarrollen actividades que pudieran plantear problemas de variación o anulación de las condiciones de seguridad, verificando los términos del título habilitante, licencia o declaración responsable, con que cuente el establecimiento.

Se inspeccionaron 32 locales, 3 locales se encontraron cerrados definitivamente y sin actividad (lo que se pudo verificar al encontrarse actividades distintas, locales en alquiler...).

De acuerdo con lo expuesto, resulta un número total de 29 locales en los que fue posible comprobar sus condiciones urbanísticas y su conformidad al título habilitante de la actividad desarrollada, conforme al siguiente detalle:

Campaña: Locales Con Impacto De Logística De Distribución	2021
Locales con deficiencias detectadas	19
Locales sin deficiencias detectadas	10

5.2.3. Campaña de Locales de Juego y Salas de Apuestas 2021

Se han inspeccionado 83 locales con el siguiente detalle:

- 14 locales se encontraron cerrados definitivamente y sin actividad (lo que se pudo verificar al encontrarse actividades distintas a la de juego y apuestas, locales en alquiler...)
- 4 locales se encontraban cerrados en el momento de la inspección, con signos de estar ejerciendo actividad, estando pendientes de que se gire nueva visita.
- 65 inspeccionados locales en los que fue posible comprobar sus condiciones urbanísticas y la conformidad al título habilitante de la actividad desarrollada, con el siguiente resultado:

Locales sin deficiencias	17
Locales con algunas deficiencias en materia urbanística, pero NO de juego	48
- Obras de acondicionamiento puntual sin título habilitante.	3
- Obras de acondicionamiento puntual y exteriores sin título habilitante.	12
- Obras exteriores sin título habilitante.	32
- Obras exteriores y elementos industriales sin título habilitante	1
Locales sin presentación de autorización del juego de la Comunidad de Madrid.	0

5.2.4. Campaña dirigida a Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico de la Ciudad de Madrid 2021

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.

Los datos de la campaña de 2021 son los siguientes:

- Se han inspeccionado 285 edificios, verificándose un total de 6.416 viviendas.
- De las 6.413 viviendas, 571 se dedican a uso turístico, destinándose el resto (5845 viviendas) a uso residencial tradicional.
- De los 285 edificios mencionados, 12 son edificios con la mitad o más de sus viviendas destinadas a uso turístico, de los cuales 9 son edificios destinados a uso turístico en su totalidad.
- El número de viviendas existentes en los 9 edificios destinados a uso turístico en su totalidad es de 108.

Las viviendas turísticas detectadas, en cada uno de los Distritos de la ciudad de Madrid, son las siguientes:

Distrito	VIVIENDAS TURÍSTICAS
CENTRO	429
CHAMBERÍ	19
MONCLOA-ARAVACA	6
TETUAN	7
CIUDAD LINEAL	28
SALAMANCA	19
ARGANZUELA	14
RETIRO	15
HORTALEZA	7
CARABANCHEL	9
USERA	0
LATINA	3
CHAMARTÍN	7
PUENTE DE VALLECAS	2
MORATALAZ	5
BARAJAS	1
Total	571

	Edificios	Viviendas totales	Viviendas de uso turístico (VUT) totales	Edificios con porcentaje de VUT mayor al 50%	Edificios con porcentaje de VUT del 100%
anillo 1		3708	429	7	5
anillo 2		1164	60	1	1
anillo 3		1099	27	0	0
anillo exterior		445	55	4	3
Total	285	6416	571	12	9

En 2021 se han iniciado 968 expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística en materia de viviendas de uso turístico, apartamentos turísticos y otras actividades incluidas en el uso terciario hospedaje, dando lugar a que se dicten por la Gerente de la Agencia un total de 990 resoluciones, de las cuales 557 fueron de cese y clausura, afectando a un total de 719 unidades de alojamiento, con el siguiente detalle:

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Expedientes iniciados	123	126	178	88	21	57	65	91	39	44	113	23	968

RESOLUCIONES VUT	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Orden paralización de obra en curso de ejecución sin título habilitante	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Orden de legalización	0	0	2	0	0	0	3	1	0	0	0	0	6
Orden	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Orden de cese de actividad ejercida sin título habilitante	26	68	69	64	115	105	27	2	10	11	37	23	557
Recursos	0	32	16	6	11	30	11	3	9	7	19	2	146
Estimación/ Archivo	4	21	14	10	9	23	8	1	3				93
Caducidad	0	5	13	7	8	27	34	53	7				154
Terminación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	26	2	31
Total	30	127	115	87	143	185	83	60	30	21	82	27	990

The background of the page is an abstract composition of overlapping squares in various shades of blue, purple, and grey. The squares vary in size and opacity, creating a layered, geometric effect. The colors transition from dark blue and purple on the left to lighter blues and greys on the right.

06 DISCIPLINA URBANÍSTICA

6.1. Expedientes tramitados

Una parte importante de la actividad de la Agencia de Actividades se centra en la potestad de inspección municipal para la comprobación del cumplimiento de la normativa urbanística, así como en las funciones de restablecimiento de la legalidad urbanística y la correspondiente potestad sancionadora en materia urbanística y de espectáculos públicos y actividades recreativas.

Con la idea de mejorar el resultado y hacer más eficaces las actuaciones del organismo relacionadas con la inspección, disciplina y sanciones de actividades económicas, se ha iniciado la tramitación de un expediente de reorganización de las unidades y de los efectivos de la SG de Inspección y Disciplina. Esta reorganización consiste a grandes rasgos en la unificación de los Servicios de Inspección y de Disciplina Urbanística en uno solo, dada su íntima conexión y su función coadyuvante, para crear un tercer Servicio dedicado exclusivamente a las Ejecuciones Forzosas y Asuntos Generales. Con este cambio, se refuerza también la estructura del Servicio Sancionador.

La incidencia de esta reorganización tiene, por lo tanto, una triple proyección:

- lograr una mayor eficacia en la gestión de los expedientes de restablecimiento de la legalidad.
- potenciar el efectivo cumplimiento de las distintas órdenes dictadas por la Administración tanto en el ámbito del restablecimiento de la legalidad como en el de las pérdidas de efectos de las declaraciones responsables, a través del mecanismo de su ejecución forzosa.
- reforzar la estructura del Servicio Sancionador para permitirle tramitar procedimientos sancionadores por infracciones urbanísticas con la misma prioridad con la que, hasta ahora, se viene sancionando en el ámbito de la LEPAR.

Como consecuencia de esta reestructuración, a partir del mes de octubre se reorganizó la toma de datos.

Durante los primeros tres trimestres del año 2021 el Servicio de Disciplina Urbanística ha iniciado un total de **1.314 expedientes**, y **durante el último trimestre de 2021 se han iniciado 878 expedientes**, incluyendo, entre otros, los expedientes de inspección de obras y actividades como consecuencia de las denuncias presentadas por los ciudadanos, de los que, en el supuesto de haberse detectado incumplimientos en las actividades, se han derivado otros tipos de expedientes (legalizaciones de obras, ceses y clausuras, requerimientos de subsanación de deficiencias en las actividades, etc....) de restablecimiento de la legalidad.

Por lo tanto, el total de expedientes iniciados de disciplina urbanística durante el año 2021 ha sido de 2.192.

TRÁMITES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Expedientes iniciados	110	107	205	152	172	134	142	88	204	287	305	286	2.192

6.2. Resoluciones dictadas

En el conjunto de todos los expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística tramitados durante el año 2021 **se han adoptado por la Gerente de la Agencia un total de 1.392 resoluciones** de diversa índole y naturaleza, que se detallan en la tabla siguiente:

RESOLUCIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Órdenes de cese de actividades ejercidas sin título habilitante	3	7	15	10	7	7	13	2	15	4	3	0	86
Órdenes de precinto de actividades que incumplen la orden de cese	0	2	12	0	0	0	7	0	4	0	5	0	30
Órdenes de precinto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	1	3	4
Requerimiento de subsanación de deficiencias a actividades	5	26	25	26	14	27	13	1	10	2	0	25	174
Revocaciones de licencias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Órdenes de paralización de obras	1	2	4	5	0	6	2	6	2	2	3	2	35
Precintos de obras	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	4
Órdenes de legalización de obras ejecutadas sin título habilitante	4	34	29	26	22	26	19	1	10	1	19	41	232
Órdenes de demolición/desmontaje de obras no legalizadas	2	18	20	12	11	26	30	7	26	4	7	3	166
Recursos resueltos en materia de restablecimiento de la legalidad	7	5	15	7	8	11	6	3	7	2	1	4	76
Terminación del procedimiento	10	49	50	36	54	14	28	1	18	26	17	17	320
Multas coercitivas por incumplimiento de lo ordenado	2	0	0	2	0	1	2	1	1	0	0	1	10
Resoluciones de solicitudes de prescripción de infracciones urbanísticas	3	5	8	4	6	7	33	5	6	4	5	3	89
Dejar sin efecto	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1
Caducidad	3	0	5	1	5	1	6	0	3	79	57	2	162
Declaración de ineficacia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Ampliación de plazos	1	0	1	0	0	1	0	0	0				3
Total	41	148	184	130	129	128	159	28	102	124	118	101	1392

✓ Como más arriba se indicaba, en el último trimestre, debido a una reordenación de los trabajos de varios Servicios, se procedió a realizar una toma de datos más ajustada a la distribución de funciones.

Al número total de resoluciones adoptadas por la Gerente de la Agencia de Actividades en materia de disciplina urbanística, se han de añadir, además, **1761 archivos de expedientes**. Durante los primeros tres trimestres del año 2021 se han archivado un total de 366 expedientes, **y durante el último trimestre de 2021 se han archivado 1.395 expedientes**.



**07 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).

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 mantenido la 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.

No obstante lo indicado, en el año 2021, hasta los meses de septiembre y octubre en que se levantaron las restricciones de horario y aforo, respectivamente, establecidas por la Comunidad de Madrid por razones de salud pública para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, las actuaciones sancionadoras de la Agencia de Actividades se han centrado, principalmente y en lo que a las actividades recreativas, en los incumplimientos respecto de la obligación de tener suscritos los seguros exigidos por la LEPAR así como en las actividades ejercidas sin título habilitante o con modificación sustancial del local o sus instalaciones.

Por otra parte, con fecha 26 de noviembre de 2021, se han adoptado por la Gerente de la Agencia de Actividades unos Criterios para priorizar la actividad sancionadora de la Agencia de Actividades, estableciéndose, para la incoación de los procedimientos sancionadores, un orden de prioridad de infracciones de la competencia sancionadora de la Agencia, no solo en lo relativo a las infracciones tipificadas en la LEPAR sino también respecto de las infracciones tipificadas en la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid (LSCM).

La actividad sancionadora desplegada por el Servicio Sancionador de la Agencia de Actividades en el año 2021 ha dado lugar a la **incoación de un total de 334 procedimientos sancionadores**; ello sin perjuicio de la tramitación de procedimientos iniciados en el ejercicio anterior, así como de la tramitación de aquellos otros expedientes íntimamente relacionados con la tramitación de los procedimientos sancionadores, tales como los tramitados para recabar informes previos para la determinación de la concurrencia o no de infracción así como para la calificación de ésta, y 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 **334 procedimientos iniciados por infracción** tipificada en la LEPAR así como por infracción tipificada en la LSCM, por Distrito afectado y tipo de infracción:

PROCED. INCOADOS	37.2	37.3	37.11	37.12	38.1	38.4	38.11	39.1	LSCM	Total	%
01-Centro	22	1	-	2	36	1	4	5	1	72	21,55
02-Arganzuela	-	-	-	-	12	-	-	6	1	19	5,68
03-Retiro	1	-	-	-	3	-	-	-	-	4	1,20
04-Salamanca	-	-	-	-	14	-	1	5	3	23	6,88
05-Chamartín	1	-	1	-	7	-	-	-	2	11	3,30
06-Tetuán	-	-	-	-	5	-	-	1	3	9	2,70
07-Chamberí	-	-	-	1	6	-	3	4	-	14	4,20
08-Fuencarral-El Pardo	-	-	-	1	6	-	-	1	-	8	2,40
09-Moncloa-Aravaca	-	-	-	-	1	-	-	1	-	2	0,60
10-Latina	-	-	-	2	17	-	1	2	-	22	6,58
11-Carabanchel	2	3	-	-	20	-	2	11	-	38	11,37
12-Usera	4	-	-	-	13	-	1	3	-	21	6,28
13-Puente de Vallecas	1	1	-	-	16	-	3	1	1	23	6,88
14-Moratalaz	-	-	-	1	7	-	-	-	-	8	2,40
15-Ciudad Lineal	1	-	-	-	21	-	1	-	-	23	6,88
16-Hortaleza	-	-	-	-	2	-	-	1	-	3	0,90
17-Villaverde	-	-	-	-	5	-	-	-	-	5	1,50
18-Villa de Vallecas	2	3	-	-	2	-	-	-	-	7	2,10
19-Vicálvaro	-	-	-	1	8	-	-	-	-	9	2,70
20-San Blas-Canillejas	-	-	-	-	7	-	-	-	-	7	2,10
21-Barajas	-	-	-	-	6	-	-	-	-	6	1,80
Total	34	8	1	8	214	1	16	41	11	334	100

Art. 37.2 LEPAR: "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 LEPAR: "la celebración de espectáculos públicos y actividades recreativas regulados en la presente Ley sin las preceptivas licencias o autorizaciones."

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

Art. 37.12 LEPAR: "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 LEPAR: "el incumplimiento de la obligación de tener suscritos los contratos de seguro exigidos en la presente Ley".

Art. 38.4 LEPAR: "las modificaciones que no requieran autorización o licencia en los locales, recintos, instalaciones, establecimientos y actividades y en su titularidad, sin que las mismas hayan sido comunicadas a la autoridad competente."

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

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

Art. 204.3 d) LSCM: "la negativa u obstrucción de la labor inspectora."

Art. 204.4 LSCM: "las acciones u omisiones no comprendidas en los números anteriores."

Del análisis del cuadro se advierte que la infracción que ha sido objeto de un mayor número de procedimientos sancionadores, es la tipificada en el artículo 38.1 de la LEPAR, consistente en el incumplimiento de la obligación de tener suscritos los contratos de seguro exigidos por la Ley, seguida de 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 que se produzcan careciendo de las preceptivas licencias de funcionamiento, y ello -tal y como se ha indicado- toda vez que los incumplimientos denunciados respecto de las limitaciones de horario y de aforo, establecidas por la Comunidad de Madrid por razones de salud pública, no han sido de la competencia sancionadora de la Agencia de Actividades.

Por otra parte, el Distrito con mayor porcentaje de procedimientos sancionadores (21,55%) 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.

Por el contrario, los Distritos con menor porcentaje de procedimientos sancionadores iniciados son Moncloa Aravaca (0,60%) y Hortaleza (0,90%), seguidos de Retiro (1,20%), Villaverde (1,50%) y Barajas (1,80%).

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. En el ejercicio de 2021 se han valorado 2.093 actas.

De otra parte, a todas aquellas actuaciones posteriores a la imposición de la correspondiente sanción, como son la gestión en periodo voluntario 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.

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 2021 se han formulado 5 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.

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. Si el informe técnico determina la existencia de una modificación sustancial y/o cambio de actividad, se requiere su retirada con la advertencia, en caso contrario, de incoación de procedimiento sancionador, y ello de conformidad con lo previsto en el artículo 31 de la LEPAR.

El número total de expedientes generados en el año 2021 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 78.

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 2021 se han emitido un total de 97 requerimientos.

A continuación, se incorpora un cuadro con el detalle, por meses, de los trámites realizados:

TRÁMITES – 2021	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Actas valoradas	325	341	109	135	148	158	65	60	151	161	168	272	2.093
Actuaciones previas	1	2	5	10	3	5	4	0	0	5	14	14	63
Diligencias previas	3	6	2	0	0	0	0	0	0	1	2	1	15
Requerim. de seguros	14	11	14	7	10	5	11	1	6	1	8	9	97
Denunc. particulares	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	5	0	9
Anteced. a Distritos	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	5
Archivos	3	36	198	118	102	127	54	14	183	221	237	58	1.354
Total	346	398	328	270	263	297	134	76	341	389	435	356	3.633

Por lo que se refiere a las resoluciones adoptadas en los procedimientos sancionadores iniciados por el Servicio Sancionador, en el año 2021 se han adoptado un total de 573 resoluciones con el detalle que se indica a continuación, de las cuales 542 corresponden a la finalización de los procedimientos sancionadores; habiéndose procedido, en el año 2021, al archivo de un total de 1.351 expedientes, una vez finalizadas sus actuaciones.

RESOLUC. – 2021	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Sanción	40	61	77	35	27	30	9	27	24	4	17	8	359
Caducidad	2	5	3	6	8	5	1	2	3	4	2	5	46
Sobreseimiento	11	13	15	6	6	13	5	5	7	8	9	6	104
Prescripción	1	15	4	2	2	4	3	0	1	0	1	0	33
Rectificación error material	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Cambio de instructor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Suspensión procedim.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Medida cautelar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Acatam. resol. judicial	5	0	3	4	2	2	0	3	1	3	2	0	25
Precinto	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Total	60	94	104	53	45	55	18	38	36	19	31	20	573

La actividad sancionadora desplegada por el Servicio Sancionador también se refiere a la gestión de las reducciones sobre el importe de las sanciones pecuniarias propuestas, previstas en el artículo 85 de la Ley 39/2015 y de conformidad con 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 parte del sujeto destinatario de la actuación, según los casos, en orden a la adopción de la correspondiente resolución que ponga fin al procedimiento.

De las 359 sanciones impuestas en 2021, 12 lo han sido de clausura del local y 347 de multa.

Respecto de las sanciones de multas impuestas, un 78% se han impuesto sin reducción y un 22% con alguna de las reducciones previstas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; manteniéndose con ello la misma proporción que en el año 2020.

MULTAS IMPUESTAS	Total
Con reducción 40% (Pronto pago + Reconocimiento de responsabilidad)	72
Con reducción 20% (Pronto pago sin reconocimiento de responsabilidad)	1
Con reducción 20 % (Reconocimiento de responsabilidad sin pago anticipado)	4
Sin reducción	270
Total	347

En los casos de propuesta de imposición de multa y para facilitar la opción del pago anticipado con reducción, la tramitación de los procedimientos sancionadores, como se ha indicado, comporta la gestión de los correspondientes abonares o cartas de pago, ya sea en la fase de inicio del procedimiento ya sea en la fase de instrucción; ello, no obstante, la gestión de abonares con ocasión de la imposición de la sanción para el caso de ausencia de pago anticipado.

También se lleva a cabo la correspondiente gestión de abonares con ocasión de la desestimación de recursos de reposición o de las resoluciones adoptadas para el acatamiento de las sentencias judiciales firmes recaídas en los procedimientos contencioso-administrativos.

En el año 2021 por el Servicio Sancionador se han emitido un total de 673 abonares, de los cuales 625 lo han sido en la tramitación del procedimiento sancionador.

ABONARÉS EMITIDOS	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Fase de inicio o de instrucción	43	35	48	34	20	30	14	26	2	29	29	41	351
Fase de Resol.: imposición de multa	34	40	47	20	20	28	9	24	22	6	17	7	274
Resolución de recursos de reposición	1	0	9	4	2	0	1	0	7	2	5	3	34
Acatamiento de Sentencias	3	0	2	3	1	1	0	0	1	3	0	0	14
Total	81	75	106	61	43	59	24	50	32	40	51	51	673



08 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 2021.

La actividad de 2021, 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 481 expedientes.

MATERIA DEL RECURSO	Nº de recursos	Resueltos	Pendientes
Actividades Económicas	388	250	138
Ampliación de horario	1	0	1
Régimen Jurídico	21	16	5
Procedimientos sancionadores	71	54	17
Total	481	320	161

Se han interpuesto 388 recursos relacionados con la actividad económica (licencias, declaraciones responsables y comunicaciones previas, así como cambios de titularidad); 1 recurso sobre ampliaciones de horario y 21 sobre Régimen Jurídico.

Asimismo, a lo largo de 2021, la Agencia de Actividades ha resuelto un total de 250 de estos 481 recursos de reposición. A ello hay que sumar la resolución de 557 recursos con fecha de registro anterior a 2021, alcanzando un total de **807 recursos resueltos** durante el ejercicio.

8.2. Recursos Contencioso-Administrativos.

Se detalla el número de expedientes de procedimientos contenciosos iniciados en el ejercicio 2021, 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	17	6	11
Disciplina urbanística	31	8	23
Viviendas Uso Turístico	1	0	1
Actividades económicas	49	14	35
Entidades colaboradoras	0	0	0
Régimen Jurídico	4	0	4
RR.HH	0	0	0
Gestión Económica	0	0	0
Total	102	28	74

Los datos relativos a las resoluciones judiciales recaídas en el año 2021, según las distintas ramas de actividad del organismo autónomo, son los siguientes:

MATERIA DEL RECURSO	Estimados¹	Desestimados²	En trámite	Total
Procedimientos sancionadores	3	5	9	17
Disciplina urbanística	2	13	16	31
Viviendas Uso Turístico	0	0	1	1
Actividades económicas	6	14	29	49
Entidades colaboradoras	0	0	0	0
Régimen jurídico	0	0	4	4
RR.HH	0	0	0	0
Gestión Económica	0	0	0	0
Total	11	32	59	102

¹ Se incluyen la estimación parcial y la satisfacción extraprocesal

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

En el ejercicio 2021 de los 102 procedimientos contencioso-administrativos dados de alta en el Servicio de Régimen Jurídico han sido recurridos 166 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, así como, complemento de documentación de expedientes recurridos, consultas de los letrados/as de la Asesoría Jurídica etc., que cabe cifrar en 1.190 actuaciones, **arrojando un total de 1.292 expedientes.**

Es importante observar en este sentido, el hecho de que, tanto en actividades económicas, como en los recursos contenciosos contra los expedientes sancionadores, en ejercicios anteriores se recurrían únicamente bien el expediente sancionador o bien el expediente de la Declaración Responsable o la Licencia. No obstante, desde años anteriores los interesados prefieren agotar todas las acciones administrativas a su disposición y recurrir ambos expedientes, el correspondiente al título habilitante y el correspondiente al de la sanción, pero agotando la vía administrativa interponiendo el recurso potestativo de reposición. Por esa razón se ha indicado más arriba que se han recurrido en total 166 expedientes administrativos de la Agencia de Actividades.

Finalmente, en materia de **responsabilidad patrimonial**, el número de recursos contencioso-administrativos asciende a 4, muy similar a 2020 en el que fueron 5.

8.3. Resto de Actividad Institucional de la Agencia.

A todo lo anterior se han de sumar 73 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.).

The background of the page is an abstract composition of overlapping squares in various shades of blue, purple, and grey. The squares vary in size and opacity, creating a layered, geometric effect. The colors transition from dark blue and purple on the left to lighter blues and greys on the right.

09 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
 - 1.1.2. Departamento de RRHH
 - 1.2. Servicio de Gestión Económica y Administrativa
 - 1.2.1. Departamento 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. Servicio de Inspección y Disciplina
 - 2.1.1. Departamento de Inspección
 - 2.2. Servicio de Ejecuciones Forzosas y Asuntos Generales
 - 2.2.1. Departamento Jurídico
 - 2.2.2. Departamento Técnico
 - 2.3. Servicio Sancionador
 - 2.3.1. Departamento Sancionador LEPAR
 - 2.3.2. Departamento Urbanístico

- 3. Subdirección General de Actividades Económicas**
 - 3.1. Servicio de Tramitación de Resoluciones
 - 3.1.1. 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 2021 se ha procedido a la cobertura de puestos vacantes existentes en la plantilla de la Agencia, y a través de diferentes procesos de provisión; concursos y libres designaciones.

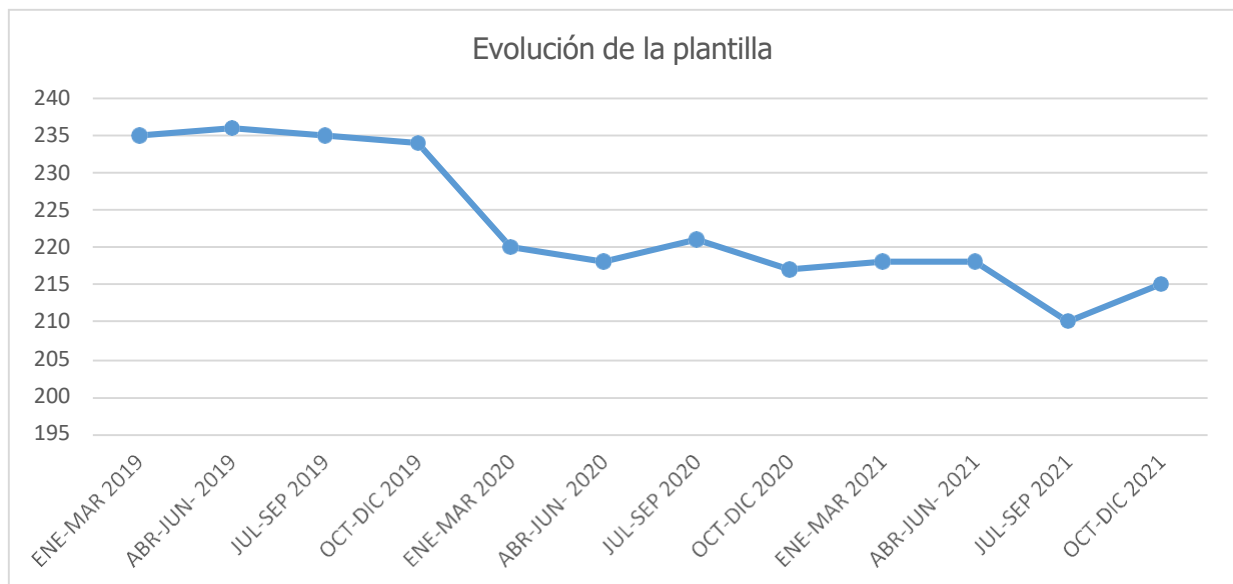
Asimismo, se ha tramitado 7 modificaciones de la Relación de Puestos de Trabajo y Plantilla Presupuestaria de la Agencia que ha afectado a 160 plazas (altas 35 y modificaciones 125) y a 24 unidades organizativas (altas 8, modificaciones 12 y bajas 4)

Se han tramitado 3 concursos que afectan a 8 puestos y 2 Libre Designación para ocupar 7 puestos con el siguiente detalle:

EXPEDIENTE DE PROVISIÓN	Nº PUESTOS	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NCD	TOTAL PUESTOS
FE AA 01/2021	1	Jefe/a Unidad	26	2
	1	Jefe/a Sección	24	
FG AA 01/2021	1	Jefe/a Sección	24	8
	4	Administrativo/a -Aux. Administrativo/a	16	
	1	Asesor /a Técnico/a	24	
	2	Jefe/a Negociado	22	
FG AA 02/2021	1	Jefe/a Negociado	22	7

	1	Administrativo/a -Aux. Administrativo/a	16	
	3	Jefe/a Sección	24	
	1	Auxiliar Secretaría	17	
	1	Administrativo/a -Aux. Administrativo/a	18	
LD AA 01/2021	1	Jefe/a Departamento	28	1
LD AA 02/2021	3	Jefe/a Servicio	29	6
	3	Jefe/a Departamento	28	

Desde enero del año 2019 la evolución del número de efectivos de la Agencia de Actividades ha sido el siguiente:



Trimestre	2019	2020	2021
ENE- MAR	235	220	218
ABR - JUN	236	218	218
JUL - SEP	235	221	210
OCT - DIC	234	217	215

9.2. Formación

En 2021 se ha elaborado el Plan de Formación de la Agencia, y se han programado todas las Actividades Formativas para 2021. En este sentido, dentro del Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid se han realizado las siguientes actividades formativas:

Curso/Jornada/Seminario	Nº Asistentes/Edición	Nº Horas	Nº Ediciones
NORMATIVA DE APLICACIÓN EN LOS ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ACTIVIDADES RECREATIVAS. LEPAR. NUEVO CATÁLOGO.	15	15	2
APLICACIÓN DE LA NORMATIVA SECTORIAL CON INCIDENCIA SOBRE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS	15	21	1
LA INSPECCIÓN URBANÍSTICA EN POSITIVO. UNA NUEVA VISIÓN AL AMPARO DE LA MODIFICACIÓN DE LA LEY DEL SUELO DE LA COMUNIDAD DE MADRID	15	21	1

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

La Agencia de Actividades cuenta con una flota de 7 vehículos oficiales y 7 funcionarios con la categoría de Oficial Mecánico Conductor. Asimismo, cuenta con 6 funcionarios con la categoría de Personal Oficinas Servicios Internos. De los 6 funcionarios con la categoría de Personal Oficinas Servicios Internos, cuatro realizan, además, funciones de Agente Notificador. Los servicios realizados en 2021 ascienden a un total de 2.644 que corresponden a servicios de conductores de incidencias y del Personal de Oficinas de Servicios Internos.

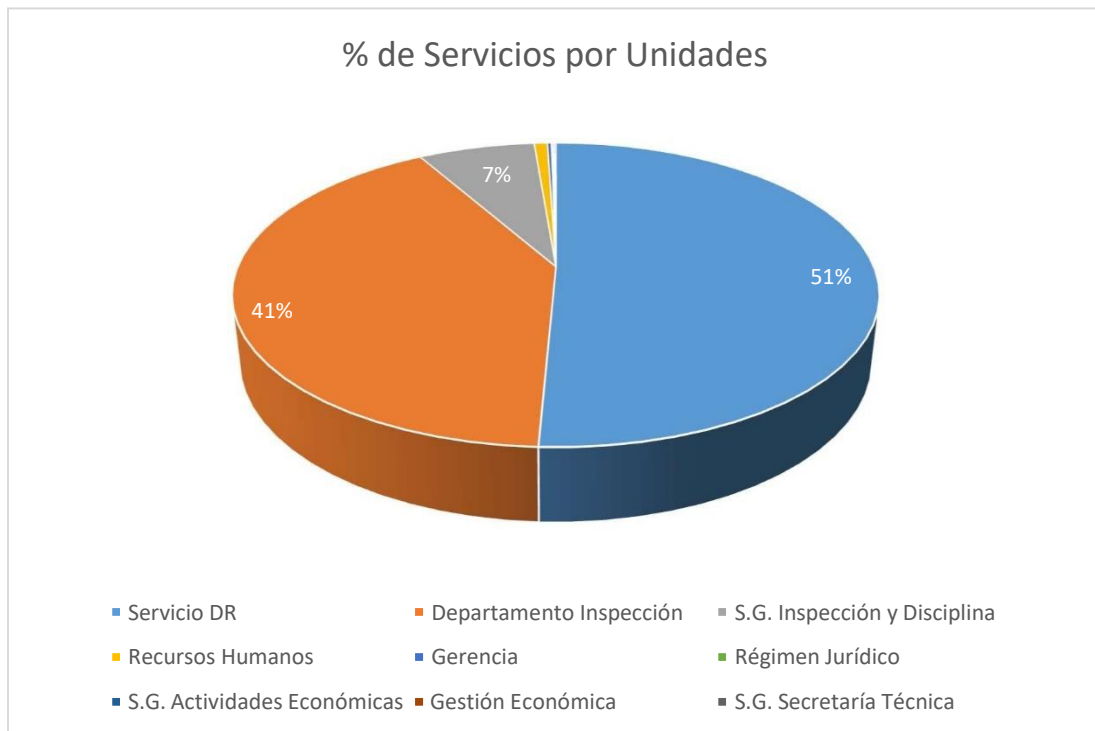
Como consecuencia de la pandemia se ha producido un aumento considerable de la digitalización de muchos trámites dentro de los procedimientos que se gestionan en el Organismo, lo que ha supuesto una reducción de actuaciones que se venían realizando de manera presencial por los efectivos de la Agencia. Esta situación se pone especialmente de manifiesto con la generalización de la utilización de la notificación electrónica, y la consecuente disminución de las actuaciones realizadas por agente notificador.

De los 2.644 servicios efectuados, 2.159 corresponden a conductores de incidencias e incluyen, entre otras actividades, inspecciones, precintos y traslado de documentación.

Los servicios realizados por el Personal de Oficinas de Servicios Internos ascienden a 485, y de ellos 476 han sido servicios de los Agentes Notificadores de la Agencia.

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

Servicios por unidades	Nº	%
Servicio DR	1.095	51%
Régimen Jurídico	2	0%
S.G. Secretaría Técnica	0	0%
S.G. Actividades Económicas	2	0%
Gerencia	5	0%
Recursos Humanos	17	1%
Gestión Económica	2	0%
S.G. Inspección y Disciplina	150	7%
Departamento Inspección	886	41%
Total	2.159	100%



Servicios por actividad	Nº	%
Recogida de documentación	44	2%
Traslado de personal	10	0%
Mantenimiento vehículos	7	0%
Precinto	36	2%
Inspección	2.062	96%
Total	2.159	100%



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 Regulatoras para el año 2021 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	29		29
Tratamiento psicológico	8		8
Formación del personal	7	1	8
Educación infantil	4		4
Formación de los hijos	97	4	101
Comedor	45		45
Asistenciales	472	27	499
Abono transporte	211		211
Ayuda promoción interna	0		0
Préstamos reintegrables	0		0
Total	873	32	905

9.5. Gestión de personal, situaciones administrativas y jornada

En el año 2021 se han tramitado, en materia de Seguridad Social, un total de 57 bajas por Incapacidad temporal, 143 partes de confirmación y 48 altas, 2 asistencias laborales sin baja, 1 expediente de maternidad, 2 de paternidad 1 jubilación, 1 excedencia y 3 reingresos.

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 2021 suman un total de 37, que corresponden a 17 altas en afiliación, 16 bajas en afiliación y 4 variaciones/modificaciones.

	Bajas	Partes de confirmación	Variaciones	Altas	Sin baja	Permisos	Total
Incapacidad temporal	57	143		48			248
Accidente laboral	0						0
Asistencias laborales sin baja					2		2
Afiliación TGSS	16		4	17			37
Maternidad	0			0		1	1
Paternidad	0			0		2	2
Productividad	3			30			33
Total	76	143	4	95	2	3	323

Situaciones Admtvas – Jornada	Altas	Renovaciones	Total
Flexibilización horaria	11	64	75
Lactancia	0		0
Excedencia	1		1
Reingreso excedencia	3		3
Jubilación	1		1
Premio especial antigüedad	1		1
Permisos sin sueldo	8		8
Asambleas sindicales	0		0
Reducción de jornada	1		1
Premios años de servicio	10		10
Reconocimiento servicios prestados	3		3
Cumplimiento de trienios	50		50
Total	89	64	153

Se han cursado, a través de AYRE y la aplicación informática EVALOS, 3.644 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), 3.005 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 2021; y 1.116 incidencias relacionadas con el control horario. Se ha reducido la actividad debido fundamentalmente a la disminución de los efectivos que se ha producido durante el año 2021 en el Organismo, así como a la incidencia derivada de la digitalización de las solicitudes en materia de gestión de permisos.



10 GESTIÓN ECONÓMICA

10.1 Presupuesto.

El presupuesto de la Agencia de Actividades para el ejercicio de 2021 fue aprobado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de fecha 23 de diciembre de 2020.

Por lo que respecta al Presupuesto de gastos, en el ejercicio 2021 las obligaciones reconocidas han ascendido a 14.825.758,08 euros, que suponen el 79,1 % de los créditos definitivos (18,74 millones de euros), habiéndose hecho frente al 100% de los pagos.



En cuanto al Presupuesto de ingresos, los derechos reconocidos se elevan a 16,24 millones de euros, que corresponden en su totalidad a operaciones corrientes, que representan el 86,64 % de las previsiones definitivas.

El Resultado Presupuestario, que es la diferencia entre los derechos reconocidos y las obligaciones reconocidas netas, se eleva a 3.917.862,99 euros.

El ahorro bruto de la Agencia, que es la diferencia entre derechos y obligaciones por operaciones corrientes, ha sido en 2021 de 1.414.503,92 euros. Y el Remanente de Tesorería, resultado de la suma de los fondos líquidos (1.501.734,92 euros), más los derechos pendientes de cobro (3.624.690,36 euros), a los que se deduce las obligaciones pendientes de pago (1.208.562,29 euros), ha arrojado un total de 3.917.862,99 euros.

Presupuesto de gastos	Importe	Presupuesto de ingresos	Importe
Crédito inicial	15.168.543,00	Previsión inicial	15.168.543,00
Crédito definitivo	18.743.621,07	Previsión definitiva	18.743.621,00
Capítulo 1	14.867.339,00	Capítulo 3	0,00
Capítulo 2	301.204,00	Capítulo 4	16.240.262,00
Capítulo 3	5.308,83	Capítulo 5	0,00
Capítulo 4	0,00	Capítulo 7	0,00
Capítulo 6	21.120,55	Capítulo 8	0,00
Capítulo 7	2.503.359,07		
Total ejecutado (obligaciones reconocidas)	14.825.758,08	Derechos reconocidos netos	16.240.262,00
Remanente de crédito	3.917.862,99	Porcentaje ejecutado	86,64%
Porcentaje ejecutado	79,01%		

A continuación, se detalla la 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 utilización	Obligaciones	%	Pagos	%
Capítulo 1: Personal	14.867.339,00	3.575.078,07	15.939.058,00	3.844.167,12	0,00	12.094.890,88	75,88%	12.094.890,88	100,00%
Capítulo 2: Bienes corrientes y servicios	301.204,00	-26.429,38	274.774,62	68.990,97	0,00	203.332,81	74,00%	203.332,81	100,00%
Capítulo 3: Gastos Financieros	0,00	5.308,83	5.308,83	1.771,83	482,23	3.054,77	57,54%	3.054,77	100,00%
Capítulo 6: Inversiones reales	0,00	21.120,55	21.120,55	0,00	0,00	21.120,55	100,00%	21.120,55	100,00%
Capítulo 7 trasferencia de capital	0,00	2.503.359,07	2.503.359,07	0,00	0,00	2.503.359,07	100,00	2.503.359,07	100,00

Durante el ejercicio de 2021, se han tramitado las siguientes modificaciones presupuestarias:

CAPITULO 1

- **Expediente 5090000066 Generación de Crédito** en los subconceptos 121.00 "Complemento de Destino", 121.01 "Complemento Específico" 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 15.455,00 euros.
 - **Expediente 5090000068 Generación de Crédito** en los subconceptos 121.00 "Complemento de Destino", 121.01 "Complemento Específico" 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 14.050,00 euros.
- Expediente 5090000166 Generación de Crédito** en los subconceptos 120.00 "Sueldos Grupo A1", 120.01 "Sueldos Grupo A2", 120.03 "Sueldos Grupo C1", 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 796.295,00 euros.
- **Expediente 5090000279 Generación de Crédito** en los subconceptos 120.00 "Sueldos Grupo A1", 120.01 "Sueldos Grupo A2", 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 245.919,00 euros.

CAPITULO 3

- **Expediente 5090000103 Transferencia de Crédito** al subconcepto 359.00 "Otros gastos financieros", por importe de 3.270,55 euros que fue financiada con crédito del subconcepto 226.04 "Gastos Jurídicos y Contenciosos".
- **Expediente 5090000258 Transferencia de Crédito** al subconcepto 352.01 "Intereses de procedimientos tributarios", por importe de 2.038,28 euros que fue financiada con crédito del subconcepto 226.04 "Gastos Jurídicos y Contenciosos".

CAPITULO 6

- **Expediente 5090000319 Transferencia de Crédito** al subconcepto 625.99 "Otro Mobiliario y Enseres", por importe de 4.422,55 € que fue financiada con crédito del subconcepto 212.00 "Reparación, mantenimiento y conservación de edificios y otras construcciones".
- **Expediente 5090000327 Transferencia de Crédito** al subconcepto 641.00 "Aplicaciones Informáticas", por importe de 16.698,00 € que fue financiada con crédito del subconcepto 227.06 "Estudios y Trabajos técnicos".

10.2 Contratos.

La actividad contractual desarrollada en el año 2021 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.

La actividad contractual se ha materializado en un total de 21 contrataciones, 8 por procedimiento de contrato menor, 6 de compra centralizada a través del Catálogo de la Junta Central de Compras de la Comunidad de Madrid, 4 contratos de acuerdo de imprenta, 1 contrato Archivo Normadat y 1 contrato Privado (bancario) y 1 prórroga de contrato bancario (CAIXA).

Tipo de contrato	Nº de contratos
Compras centralizadas Comunidad de Madrid (MODELO 1)	4
Compras centralizadas Comunidad de Madrid (MODELO 2)	2
Contratos menores	8
Contratos de acuerdo de imprenta	4
Contrato Archivo Normadat	1
Contrato Privados (Bancario)	1
Prórroga de contrato bancario (CAIXA)	1
Total	21

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 16 de febrero de 2022, la aprobación del Inventario de Bienes y Derechos de la Agencia de Actividades a 31 de diciembre de 2021 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 2021 tiene un valor neto de 40.917,99 euros, una vez deducido del precio de adquisición, que asciende a 604.781,47 euros, el valor de amortización por importe de 563.863,49 euros.

Inventario a 31 de diciembre de 2021	Precio adquisición	Amortización acumulada	Valor Neto
Total	604.781,47 €	563.863,49 €	40.917,99 €

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:

2021	Resueltos	Con propuesta. Pendientes de resolver	Total
Avales	920	102	1.022
Ingresos	252	67	319
Total	1172	169	1.341

10.5. Consejo Rector.

De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos del organismo, en el ejercicio 2021 se han celebrado las sesiones ordinarias de obligado cumplimiento de los Consejos Rectores durante los meses de febrero, mayo y noviembre, 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 Innovación y Emprendimiento
Pedro González Torroba	Coordinador General de Economía, Comercio, Consumo y Partenariado
Silvia Saavedra Ibarro	Titular del A. Delegada de Coord. Territ., Transparencia y Particip. Ciudadana
Sara Emma Aranda Plaza	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 A.G. 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 Amb. y Movilidad
Javier Ramirez Caro	Concejal Presidente de los Distritos de Chamberí y Fuencarral-El Pardo
Cristina Goncer Ortega	Coordinadora del Distrito de Chamberí
José Fernández Sánchez	Concejal Presidente del Distrito de Centro y Distrito de Salamanca
Raquel Muros Delgado	Coordinadora del Distrito de Centro
Álvaro González López	Concejal Presidente del Distrito de Carabanchel- y Delegado del Área Delegada de Vivienda
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
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 Luis Nieto Bueno	En representación del Grupo Municipal Más Madrid
Raquel Rodríguez Alonso	En representación del Grupo Municipal Más Madrid
Almudena Maíllo del Valle	En representación Grupo Municipal Partido Popular
Blanca Pinedo Texidor	En representación Grupo Municipal Partido Popular
Hugo Moreno Campillo	En representación Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía
Daniel González Guerrero	En representación Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía
Pedro Esteban Barrero Cuadrado	En representación Grupo Municipal Socialista de Madrid
Raquel Pascual Torres	En representación Grupo Municipal Socialista de Madrid
Arantzazu Purificación Cabello López	En representación Grupo Municipal VOX
Fernando Martínez Vidal	En representación Grupo Municipal VOX



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 distintas fases 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 culminación de la ejecución del Plan de Recursos Humanos en el que, a partir del diagnóstico de las necesidades de personal de la Agencia de Actividades consideradas prioritarias, se programaron y concretaron las modificaciones de la relación de puestos de trabajo a tramitar durante los años 2020 y 2021. En desarrollo del mismo en el año 2021 se ha ejecutado la segunda fase, destinada a la creación de puestos de trabajo en las unidades con mayor volumen de tramitación, mejora de los niveles de complemento de destino para aquellos puestos que requieren de mayor exigencia en su desempeño o tienen especial complejidad, incremento del crédito presupuestario relativo al complemento de productividad y la adecuación de la estructura de la Agencia de Actividades a los cambios normativos derivados de la aprobación en 2020 de la modificación de la Ley del Suelo de la Comunidad de Madrid y la previsible aprobación en el año 2021 de una nueva Ordenanza Municipal en materia de Licencias y declaraciones responsables. Asimismo, se ha tramitado y ejecutado la tercera fase dirigida a la creación de nuevas plazas para asumir las funciones relacionadas con la inspección y disciplina en relación con las actividades de alojamiento turístico.

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 la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (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 procedimiento inexistente en el ámbito de la Agencia de Actividades.

Con la reorganización acometida en la Subdirección General de Inspección y Disciplina, consistente, a grandes rasgos, en la unificación de los Servicios de Inspección y de Disciplina Urbanística en uno solo, y la creación de un tercer Servicio dedicado exclusivamente a las Ejecuciones Forzosas y Asuntos Generales, se ha logrado el mantenimiento del número de inspecciones giradas a las actividades económicas, seguir comprobando el 100% de las denuncias recibidas, y se han incrementado notablemente tanto el número de expedientes tramitados y resueltos, como el número de las resoluciones dictadas por la Gerente de la Agencia de Actividades, en materia de restablecimiento de la legalidad urbanística y en las que se plasman estas actuaciones.

Concretamente, el número de resoluciones dictadas por la Gerente en esta materia en el año 2021 (2382), frente a las dictadas en el ejercicio 2020 (683), ha supuesto un incremento de las mismas de un 348,7 %.

A lo anterior, habría que sumar la terminación mediante su archivo de otros 1761 expedientes en los que se ha restablecido el orden jurídico conculcado (por ejemplo, con la legalización de la actividad o de unas obras, o tras la verificación de que el hecho denunciado contaba con la cobertura del preceptivo título habilitante).

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 que se implantan.

Entre las acciones para la mejora y simplificación en la tramitación de los procedimientos, se ha continuado en el desarrollo, en colaboración con el organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y Administración Electrónica y Soporte a la Administración Electrónica, diversas actuaciones dirigidas a la informatización de los procedimientos que son competencia de la Agencia de Actividades mediante el Sistema de Licencias Municipales (SLIM), integrado con el nuevo SIGSA DIGITAL. Entre ellas, se ha puesto en servicio el procedimiento telemático para la presentación de cambios de titularidad de actividades que ya han utilizado más de cuatro mil personas y se ha trabajado en el desarrollo de nuevos procedimientos como la declaración responsable, las consultas urbanísticas, licencias de funcionamiento y ocupaciones de vía pública.

En relación con la Junta de Gobierno, la Agencia de Actividades ha participado en la elaboración del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 30 de septiembre de 2021, por el que se prorroga la vigencia del importe máximo de los precios a percibir por las entidades colaboradoras urbanísticas para el año 2022.

Por otra parte, durante el ejercicio 2021, las relaciones con el Pleno del Ayuntamiento de Madrid se cifran en 4, distribuyéndose en preguntas sustanciadas por los diferentes grupos políticos municipales y peticiones de información y/o documentación.

Durante el ejercicio 2021 se ha consolidado el proceso de revisión de la normativa relacionada con la actividad urbanística del organismo autónomo, en concreto la elaboración, revisión y corrección de un texto normativo único que simplifique refunda la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid y la Ordenanza para la Tramitación de Licencias Urbanísticas.

Igualmente, se ha revisado y mejorado el proyecto de Reglamento por el que se regula el régimen de las entidades colaboradoras en materia urbanística.

En consonancia con todo lo anterior, en la fecha de elaboración de la presente memoria:

- Se ha elaborado un proyecto de Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables de Madrid (OLDRUM) y su correspondiente Memoria de Impacto normativo. El proyecto definitivo se aprobó por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 17 de febrero de 2022. Se espera que la ordenanza esté aprobada por el Pleno del Ayuntamiento en abril de 2022.
- Se ha elaborado un proyecto de Reglamento por el que se regula el régimen de las entidades colaboradoras en materia urbanística con su correspondiente Memoria de Impacto normativo. El proyecto definitivo se aprobó por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 17 de febrero de 2022, y la aprobación del Reglamento por el Pleno del Ayuntamiento está prevista para abril de 2022.
- Se ha elaborado un informe de contestación a las alegaciones a la ordenanza que en sus 108 páginas revisa, incorpora y corrige aspectos sustanciales de la regulación luego aprobada en Junta de Gobierno.
- Se ha formulado un informe de contestación a las alegaciones al Reglamento por el que se regula el régimen de las entidades colaboradoras urbanísticas.

Dentro de las tareas de coordinación del criterio de actuación de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas (en adelante, ECU), se han trasladado a las mismas más de 1.000 correos electrónicos relativos a sus incidencias administrativas y telemáticas y se han tramitado 56 expedientes iniciados a instancias de las ECU. Asimismo, se han celebrado diversas reuniones de trabajo a través de TEAMS para tratar asuntos de su interés y se han tramitado durante el año 2021, expedientes tanto para apertura de nuevas oficinas como de cambio de sede de Entidades Colaboradoras.

Durante el ejercicio 2021, el Servicio de Régimen Jurídico ha resuelto un total de 807 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. La actividad jurisdiccional de la Agencia de Actividades se ha concretado en la tramitación de un total de 1.292 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.

En ejecución de lo previsto en el artículo 36.4 de la Ordenanza para la apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, de 28 de febrero de 2014, el Servicio de Régimen Jurídico ha tramitado un total de 203 expedientes de petición de informes preceptivos de las ECU en materia medioambiental, servidumbres aeronáuticas, movilidad, programas de autorización por partes autónomas y en materia de patrimonio cultural.

Se ha continuado trabajando 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 el Departamento de Atención a la Ciudadanía, por cuyas dependencias han pasado casi 19.000 personas, mediante el sistema de cita previa técnica personalizada.

Como consecuencia del cierre de las oficinas de atención al ciudadano durante los primeros meses del Estado de Alarma, se dispusieron canales alternativos de atención como son el telemático, vía correo electrónico, y la atención telefónica a los interesados, que han continuado en el ejercicio 2021. En la actualidad estas alternativas se han consolidado plenamente, siendo atendidos los ciudadanos en un plazo máximo de 48 horas.

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 Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OACs) del Ayuntamiento y agentes de Línea Madrid y se ha elaborado una encuesta de satisfacción como mecanismo de participación ciudadana para impulsar la calidad de nuestro servicio, a través de una herramienta informática localizada en los correos electrónicos desde los que se contestan las consultas ciudadanas.

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.

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 emitido por ICDQ Instituto de Certificación SL, como reconocimiento de la conformidad de la Carta con la norma UNE 93200:2008 para la actividad de "Agencia de Actividades".



agencia de
actividades