



**AGENCIA DE
ACTIVIDADES**

MEMORIA DE GESTIÓN



AGENCIA DE ACTIVIDADES

2016

INDICE

	Página
1. INTRODUCCIÓN.....	7-10
2. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	13-21
2.1. Atención al ciudadano.....	13
2.2. Atención presencial.....	13
2.3. Atención presencial en las Unidades Gestoras de la Agencia de Actividades.....	15
2.4. Oficina de declaración responsable telemática.....	15
2.5. Registro presencial y electrónico.....	15
2.6. Gestión de la Calidad de los Servicios.....	17
2.7. Sugerencias y reclamaciones.....	18
2.8. Turno vecinal.....	20
2.9. Encuesta de satisfacción.....	20
3. ACTIVIDADES ECONÓMICAS.....	25-34
3.1. Licencias urbanísticas y de funcionamiento.....	26
3.2. Declaraciones responsables.....	27
3.3. Tipología de actividades implantadas por declaraciones responsables y solicitudes de licencias.....	29
3.4. Resoluciones dictadas en materia de licencias y declaraciones responsables.....	30
3.5. Cambio de titularidad de actividades.....	31
3.6. Consultas urbanísticas.....	33
3.7. Ampliaciones de horario.....	34
4. ENTIDADES COLABORADORAS URBANÍSTICAS.....	37-39
4.1. Autorizaciones, suspensiones y extinciones.....	37
4.2. Oficinas y personal.....	37
4.3. Precios.....	38
4.4. Información, apoyo y asesoramiento a las ECU.....	38
4.5. Informes preceptivos de las ECU.....	39
5. ACTIVIDAD DE INSPECCIÓN.....	43-46
5.1. Inspecciones urbanísticas.....	43
5.2. Campañas de inspección.....	44
6. DISCIPLINA URBANÍSTICA.....	49-53
6.1. Expedientes tramitados.....	49
6.2. Resoluciones dictadas.....	52
7. PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES.....	57-60
8. RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS.....	63-65
8.1. Recursos administrativos.....	63
8.2. Recursos Contencioso-Administrativos.....	63
8.3. Resto de Actividad Institucional de la Agencia.....	65
9. RÉGIMEN INTERIOR: RECURSOS HUMANOS.....	69-72
9.1. Plantilla de la Agencia de Actividades.....	69
9.2. Formación.....	70
9.3. Gestión de servicios de conductores y P.O.S.I.....	71
9.4. Ayudas de acción social.....	71
10. RÉGIMEN INTERIOR: GESTIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA.....	75-78
10.1. Presupuesto.....	75
10.2. Contratos.....	77

10.3. Inventario.....	77
10.4. Devolución de ingresos y avales.....	78
10.5. Consejo Rector.....	78
11. CONCLUSIONES.....	81-82

1.

INTRODUCCIÓN



Los resultados que se detallan en la presente Memoria de Gestión de la Agencia de Actividades 2016 son la consecuencia de las acciones de mejora iniciadas en el último trimestre de 2015, acciones que redundarán en la mejora del servicio público que la Agencia de Actividades ofrece al ciudadano, respondiendo a sus requerimientos de claridad y agilidad en la tramitación y facilitando la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid que es el objetivo último al que aspiramos.

El 91,13% de las solicitudes para la implantación, modificación y ejercicio de actividades presentadas en el ejercicio 2016 se ha tramitado por declaración responsable. Así, durante este ejercicio se han solicitado un total de 8.324 declaraciones responsables y 810 licencias.

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, lo que garantiza una mayor celeridad en la obtención de permisos para abrir un negocio, trasladándose el control municipal a una fase posterior.

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

Respecto a las consultas urbanísticas especiales y comunes, si bien en el año 2016 se han formulado un total de 650 consultas urbanísticas, las previsiones de los tipos de consulta se han invertido, con disminución de las comunes e incremento de las especiales, que han representado un 30% y un 70% del total, respectivamente.

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

En cuanto a las solicitudes de cambio de titularidad de las actividades y a diferencia de ejercicios anteriores, no se ha alcanzado la previsión realizada. Esta reducción se puede deber a que la actividad económica esté siendo un poco más estable produciéndose menos traspasos de negocios.

Durante el ejercicio 2016 se ha promovido la elaboración de unos nuevos criterios sancionadores en la Agencia de Actividades, que obedecen a la revisión de la aplicación del principio de proporcionalidad en la imposición de sanciones, en especial en lo que se refiere a las infracciones en materia de aforo, valorando las sentencias firmes adoptadas por la jurisdicción contencioso-administrativa respecto de las sanciones impuestas por la Agencia.

Además, el pasado 2 de octubre de 2016 entraron en vigor las Leyes 39/2015 y 40/2015, que han venido a introducir importantes modificaciones en el ejercicio de la potestad sancionadora en el Ayuntamiento de Madrid, sobre la aplicación de reducciones y la posibilidad del pago anticipado. Tal circunstancia vino a determinar la constitución de un grupo de trabajo que ha abordado la elaboración de una Instrucción sobre los criterios de actuación común en la tramitación de procedimientos sancionadores, que ha sido aprobada por la Gerente de la Ciudad mediante resolución de 27 de enero de 2017, publicada en el Boletín del Ayuntamiento de Madrid nº 7.837, de 1 de febrero de 2017.

Si bien estas circunstancias se han traducido en una disminución del número de expedientes sancionadores y de inspecciones de oficio sobre la previsión realizada, en el ejercicio 2017 se iniciarán los procedimientos sancionadores que procedan respecto de las infracciones denunciadas en el ejercicio 2016, considerando el plazo de prescripción de las mismas.

En cuanto a los expedientes disciplinarios, en 2016 se han iniciado 4.112, y se han realizado 3.418 resoluciones de expedientes disciplinarios, datos ligeramente inferiores al año 2015 pero coherentes con la disminución de solicitudes y por tanto de denuncias efectuadas.

Durante este ejercicio se ha elaborado un estudio pormenorizado para articular nuevas vías de tramitación a la vista de la interpretación jurisprudencial en la aplicación de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, a los expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística, que limita la aplicación del procedimiento de los artículos 193 y siguientes al control de las obras y usos al entender que se refieren exclusivamente a la licencia urbanística y a las condiciones urbanísticas de la licencia y no a las condiciones de ejercicio de una actividad, que debe fundamentarse en

la normativa sectorial de aplicación, específicamente, la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid (LEPAR) para las actividades sujetas a la misma.

A lo largo de 2016 se ha procedido a la comprobación del 100% de las denuncias que han llegado a la Agencia de Actividades, bien de particulares, bien de otros servicios, incluida la Policía Municipal.

En el año 2016 la Agencia de Actividades ha llevado a cabo 3 campañas de inspección: la Campaña de Navidad 2016-2017, la Campaña de Locales de Atención Preferente y la Campaña de Escuelas Infantiles.

Además, se ha hecho un especial seguimiento de los locales conflictivos en estrecha colaboración con el Servicio de Inspección Ambiental del Área de Gobierno de Medio Ambiente y con Policía Municipal (SIES y UID de Distritos).

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

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

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

Además de las 12.723 personas atendidas en materia urbanística, disciplinaria y sancionadora, en 2016 se ha atendido a 7.636 personas en atención general y se han realizado 798 entregas de documentación, así como 191 vistas de expedientes.

Por otra parte, en octubre de 2016 se inauguró en la Agencia de Actividades la nueva Oficina de Declaración Responsable Telemática cuyo objetivo es ofrecer un servicio de apoyo técnico especializado para la presentación de la declaración responsable para uso comercial y de servicios en locales de menos de 150 m², con la finalidad de mejorar la tramitación de las declaraciones responsables incluidas en el ámbito de aplicación de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, de 21 de febrero de 2014 (OAAE), reduciendo significativamente los plazos de control y validación. Desde su apertura, hasta el 31 de diciembre de 2016, se han atendido a un total de 107 personas.

Las Entidades Colaboradoras Urbanísticas (ECU) y los profesionales y técnicos de proyectos disponen de un sistema propio de información, la Agenda de Profesionales, espacio específico organizado a través de una dirección de correo electrónico, que les facilita la obtención de cita previa para conocer el estado de los expedientes en tramitación, aclarar sus dudas e impulsar los procedimientos de gestión. Durante el año 2016 se ha respondido un total de 247 consultas de ECU y profesionales a través de esta Agenda de Atención Profesional.

El número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por los servicios prestados por la Agencia de Actividades en 2016 es de 657, correspondiendo la mayoría con denuncias por eventuales infracciones del ordenamiento jurídico. De ellas, 531 han sido contestadas y/o derivadas a otras dependencias por ser de su ámbito competencial.

Las anotaciones en el Registro han ascendido a 54.811, lo que representa un incremento del 68,64% respecto a las computadas en 2015. Estos datos sitúan a la Agencia en un volumen de gestión de aproximadamente 110 personas al día, tratándose mayoritariamente de trámites propios del organismo en un 81,19%.

En este ejercicio se consolida, de una parte, el Registro Electrónico Municipal, que exige el ajuste de trámites electrónicos relacionados con las actividades económicas para su habilitación a la "tramitación en línea" de los procedimientos.

De otra, el inicio de la tramitación y registro de la declaración responsable telemática ha requerido un aumento cuantitativo en la revisión y actualización de los contenidos en la página web del organismo, que ha sido objeto de 145 actualizaciones.

También en este ejercicio se han implantado mejoras en el Sistema de Distribución de Registro (SDR) que permite la consulta y gestión de las anotaciones asignadas a las diferentes dependencias municipales.

En el seno del Comité de Mejora de la Regulación Municipal se iniciaron los trabajos para actualizar la normativa municipal en materia de medios de intervención en actividades económicas a través de la elaboración de un texto normativo único que refundiera la OAAE y la OMTLU. A tal efecto se creó un grupo de trabajo para su estudio y elaboración con todas las instancias municipales implicadas: Gerencia de la Ciudad, Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, Agencia de Actividades, Distritos y Agencia Tributaria.

Durante los meses de octubre y noviembre de 2016 tuvo lugar una consulta pública previa en la web Decide Madrid sobre la regulación de la concesión de licencias urbanísticas para la realización de obras y la apertura de locales comerciales o empresariales.

Por otra parte, la Gerente de la Agencia de Actividades aprobó durante el ejercicio 2016 los siguientes criterios interpretativos:

“Criterios de aplicación para la simplificación procedimental de aquellas actuaciones que comprendan ejecución de obras e implantación de actividades sujetas al ámbito de aplicación de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, aprobada por Acuerdo Pleno de 28 de febrero de 2014”, de 2 de marzo de 2016.

“Criterios para la incoación de expedientes sancionadores a las entidades colaboradoras urbanísticas”, de 11 de marzo de 2016.

“Acciones prioritarias y criterios para la tramitación de los procedimientos de restablecimiento de la legalidad urbanística competencia del organismo autónomo Agencia de Actividades”, de 17 de marzo de 2016.

“Acciones prioritarias y Criterios para la imposición de sanciones en relación con la tramitación de las infracciones y sanciones tipificadas en la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid”, de 12 de septiembre de 2016.

“Criterio Interpretativo relativo a la concreción de las deficiencias esenciales relacionadas en el artículo 20 de la Ordenanza para la apertura de actividades económicas en la Ciudad de Madrid de 28 de febrero de 2014”, de 14 de septiembre de 2016.

“Criterios de aplicación a las solicitudes de licencia o declaraciones responsables en tramitación en el APE 16-11 Ciudad Aeroportuaria y Parque de Valdebebas”, de 22 de noviembre de 2016.

Por lo que respecta a la actividad jurisdiccional de la Agencia de Actividades, durante 2016 se han tramitado un total de 1.194 recursos 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.

Asimismo y, en ejecución de lo previsto en el artículo 36.4 de la OAAE, se ha tramitado un total de 487 expedientes de petición de informes preceptivos de las ECU en materia medioambiental, servidumbres aeronáuticas, movilidad, saneamiento y Comisión de Patrimonio.

Además, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid acordó con fecha 22 de septiembre de 2016, prorrogar la vigencia del importe máximo de los precios a percibir por las ECU para el año 2017.

En cuanto a la relación de la Agencia con otras Administraciones, con la aprobación de la OAAE, se incluyó a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio (hoy Consejería de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio) en el proceso de autorización de las ECU, al ser necesario obtener la homologación y registro por parte de la Comunidad de Madrid para posteriormente, solicitar y obtener la autorización administrativa.

Las relaciones con la Comunidad de Madrid abarcan no solo la homologación y registro sino la permanente interlocución entre ambas Administraciones Públicas con el fin de coordinar el registro municipal y el autonómico de entidades de colaboración urbanística, este último creado por la Orden 639/2014, de 10 de abril, de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por la que se regulan las entidades privadas colaboradoras en el ejercicio de las funciones administrativas de verificación y control en el ámbito urbanístico.

Por otra parte, reseñar la asistencia de representantes de la Agencia de Actividades al II Seminario Académico sobre Entidades Privadas Colaboradoras de la Administración que se celebró el 14 de noviembre de 2016 en la sede del Colegio Oficial de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de Madrid.

Asimismo, la Agencia de Actividades participó en la reunión del grupo de trabajo organizada el 28 de noviembre de 2016 por la Federación Española de Municipios y Provincias en relación con el alquiler de viviendas de uso turístico, en colaboración con otros ayuntamientos como Barcelona, Málaga, Palma de Mallorca, Santiago de Compostela y Santander.

Finalmente, Ayuntamientos no solo del ámbito territorial de la Comunidad de Madrid sino de otras Comunidades Autónomas como Galicia, han mostrado su interés por el sistema de colaboración público-privada que diseña la OAAE y han contactado con los responsables de la Agencia de Actividades para mantener reuniones o charlas informativas en este sentido.

Durante este ejercicio estuvieron vigentes nueve equipos de trabajo: nueva Ordenanza de Medios de Intervención en Actuaciones Urbanísticas; Cita Previa personalizada; Inspecciones con dispositivos móviles; Redacción y gestión de la Carta de Servicios; App de Censo de Locales del Ayuntamiento de Madrid; Unidad gestora web; Declaración Responsable Telemática; Elaboración de criterios de interpretación normativa e informes y Estudio de Protocolos Técnicos.

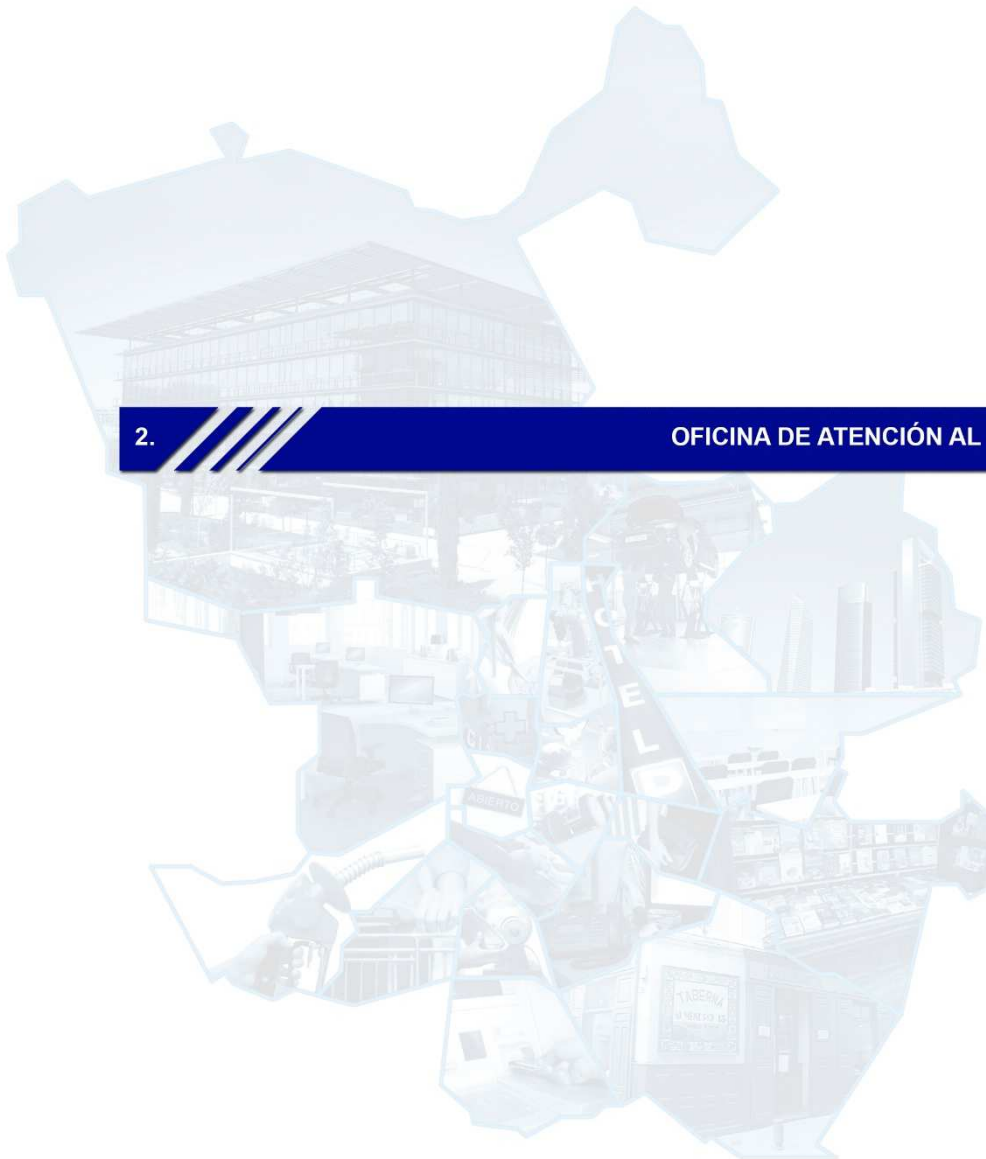
En 2016 se ha elaborado el Plan de Formación de la Agencia y se ha incrementado la participación del personal en actividades de formación, en especial en materias dirigidas a la Atención a la ciudadanía, Actividades Económicas y Buenas Prácticas.

Se han realizado talleres periódicos de formación para el personal y se han programado diversas Actividades Formativas, que han tenido como destinatarios tanto al personal del organismo como a personal adscrito a otras Áreas de Gobierno del Ayuntamiento, profesionales y emprendedores y ECU, entre otros.

En este sentido se han realizado actividades formativas dirigidas al personal de las OAC del Ayuntamiento y agentes de Línea Madrid sobre la declaración responsable telemática, así como talleres dirigidos a las ECU. También se han impartido cursos dirigidos a los agentes de la Policía Municipal.

2.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



2.1. Atención al ciudadano.

El cambio normativo introducido por la OAAE supuso la recuperación de la gestión directa municipal a través de la Agencia de Actividades, de forma que las ECU, a las que antes era obligatorio acudir, pasan a ser opcionales a elección del ciudadano.

La recuperación de la gestión directa y la simplificación de los procedimientos de intervención administrativa municipal, fundamentalmente en lo referente a la Declaración Responsable que representa el 91% de las actividades, hizo necesario proporcionar al ciudadano una correcta información antes de iniciar cualquier actividad económica en la ciudad de Madrid.

Para implementar este nuevo sistema de gestionar la información, se crea la Oficina Integral de Atención al Ciudadano, que en 2016 ha atendido a más de 45.000 ciudadanos.

La Oficina de Atención al Ciudadano ofrece los siguientes servicios:

- **Puesto de información y recepción** de los ciudadanos que han solicitado “cita previa” desde el que se distribuyen las esperas y se facilita asesoramiento o información de carácter general.
- **Oficina de Registro** en la que se puede presentar cualquier solicitud, escrito o comunicación en horario de 8:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes.
- **Atención personalizada** concertando cita previa en la propia Agencia o a través de cualquiera de los canales de Línea Madrid:
 - Llamando al teléfono 010.
 - Presencialmente en cualquiera de la red de Oficinas de Línea Madrid y en la propia Oficina de Atención al Ciudadano de la Agencia.
 - A través de la página web institucional del Ayuntamiento, www.madrid.es/citaprevia y de la sede electrónica municipal, www.sede.madrid.es.
- **Agenda de Profesionales**, herramienta digital puesta a disposición de las ECU y los técnicos de proyectos. Para recibir la información hay que cumplimentar un formulario electrónico en www.madrid.es, a través del enlace “Petición de información a la Agencia de Actividades para Profesionales y ECU (Entidades Colaboradoras Urbanísticas)”.
- **Unidad para la implantación de la Calidad de los Servicios**, que tiene como misión la gestión y actualización de todos los sistemas integrados en el Observatorio de la Ciudad. Ello conlleva el mantenimiento del Sistema de Gestión Operativa, el Programa Operativo de Gobierno, la gestión del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR), así como la revisión del Sistema de Cartas de Servicios de la Agencia y del Código de Buenas Prácticas Administrativas.
- **Unidad de Sugerencias y Reclamaciones**, para la gestión de las SyR.
- **Unidad Gestora Web**, cuyo funcionamiento responde al sistema de gestión descentralizada de los contenidos web, implantado en el Ayuntamiento de Madrid.
- **Fichero Control y Disciplina de Licencias** de la Agencia de Actividades de conformidad con lo dispuesto en el R.D. 1720/2007 por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- **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 al Ciudadano de la Agencia de Actividades, puede ser de carácter general o profesionalizada:

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

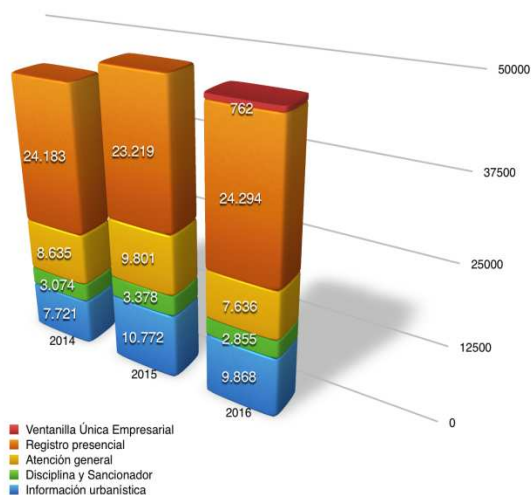
En el cuadro siguiente se muestra el desglose de datos generales de la información proporcionada de forma presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano durante el año 2016, así como los datos de la atención personalizada en el Registro (Registro Presencial):

2016	Información Urbanística	Ventanilla Única Empresarial	Disciplina y Sancionadores	Atención General	Registro Presencial	Total
ENERO	842	58	282	641	1.603	3.426
FEBRERO	1.121	73	321	783	2.027	4.325
MARZO	1.003	82	302	768	1.867	4.022
ABRIL	1.132	75	322	865	1.991	4.385
MAYO	851	67	290	806	2.268	4.282
JUNIO	1.030	66	196	841	2.109	4.242
JULIO	769	65	206	544	2.178	3.762
AGOSTO	603	55	169	446	1.462	2.735
SEPTIEMBRE	786	59	213	504	2.264	3.826
OCTUBRE	608	55	190	361	2.190	3.404
NOVIEMBRE	645	56	195	571	2.394	3.861
DICIEMBRE	478	51	169	506	1.941	3.145
Total	9.868	762	2.855	7.636	24.294	45.415

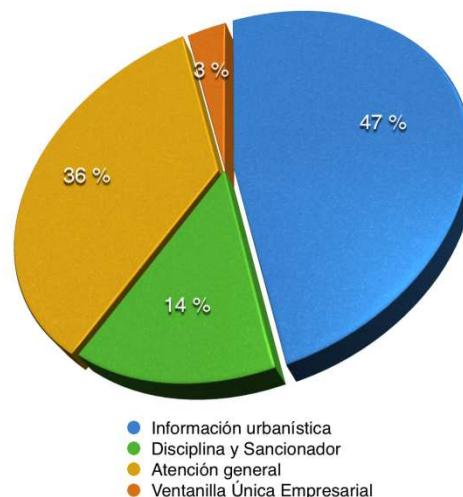
Como puede verse en el cuadro resumen, el volumen de atención presencial en 2016 ha sido ligeramente inferior al registrado el año anterior, excepto en lo referente a la atención personalizada en el Registro, que registra un volumen superior al de 2015 en algo más de 1.000 personas.

ATENCIÓN PRESENCIAL	2014	2015	2016
Información Urbanística	7.721	10.772	9.868
Disciplina y Sancionadores	3.074	3.378	2.855
Atención General	8.635	9.801	7.636
Registro Presencial	24.183	23.219	24.294
Ventanilla Única Empresarial	-	-	762
Total	43.613	47.170	45.415

Volumen de atención presencial (último trienio)



Distribución de la atención presencial



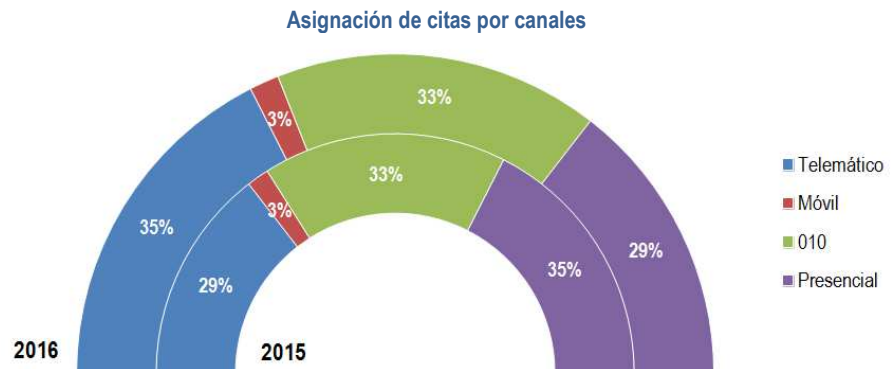
La media mensual de personas atendidas presencialmente en la Oficina de Atención al Ciudadano ha sido de 1.696, de las cuales:

- 822 personas han sido atendidas mensualmente en materia de información urbanística;
- 238 corresponden a personas atendidas sobre expedientes de disciplina urbanística y sancionadora; y
- 636 personas han sido atendidas en el puesto de atención general.

Por lo que se refiere a los diferentes canales utilizados por los ciudadanos para solicitar una cita previa con el servicio de atención al ciudadano de la Agencia de Actividades, se ha producido un aumento del porcentaje de citas concertadas a través de internet, que pasa del 29% de 2015 al 35% en 2016.

Dicho aumento se produce en detrimento de las citas concertadas de manera presencial, provocando una inversión en los porcentajes.

Tanto el canal telemático “cita móvil”, como el canal telefónico “010”, obtienen un porcentaje idéntico en 2016 con respecto al registrado el año anterior.



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

A lo largo del ejercicio 2016 se han tramitado un total de 849 accesos al edificio, sede del organismo, solicitados por las distintas dependencias de la Agencia, dando traslado a la empresa encargada de la seguridad del edificio. Dichos accesos corresponden a citas concertadas por los ciudadanos que así lo han solicitado, para ser atendidos directamente por las Unidades Gestoras de la Agencia de Actividades.

Del total de accesos al edificio, la Subdirección General de Actividades Económicas ha sido destinataria del 68% de las visitas (575). La Subdirección General de Inspección y Disciplina ha atendido 117 visitas (14%); la Subdirección General de Secretaría Técnica ha copado el 11% de las visitas (111), y la Gerencia de la Agencia ha atendido el 5% del total de estos accesos (46).

Unidades Gestoras	Accesos
Gerencia	46
S.G. Secretaría Técnica	111
S.G. Actividades Económicas	575
S.G. Inspección y Disciplina	117
Total	849

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 al ciudadano para la cumplimentación de declaraciones responsables para uso comercial y de servicios en establecimientos de menos de 150 m².

Asimismo, en esta Oficina se pone en marcha una nueva aplicación informática, DR Telemática, que permite la presentación telemática de Declaraciones Responsables por los ciudadanos. 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 al Ciudadano y Línea Madrid.

Desde su apertura, hasta el 31 de diciembre de 2016, se han atendido a un total de 107 personas.

2.5. Registro presencial y electrónico.

El Registro de la Agencia de Actividades tiene como finalidad dar entrada a todas las solicitudes, escritos y comunicaciones de los ciudadanos (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 los ciudadanos a los servicios públicos, el Ayuntamiento de Madrid, con fecha 1 de septiembre de 2010, crea y pone en funcionamiento la sede electrónica y el registro electrónico para la recepción y remisión de documentos electrónicos normalizados y cualquier tipo de solicitudes, escritos o comunicaciones relativos a actuaciones y procedimientos de su competencia, así como a facilitar el acceso a los servicios a través de su sede electrónica.

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

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

Este sistema especial de registro, denominado "sistema de intercambio", permite que las entidades colaboradoras presenten los expedientes relativos a los dos procedimientos regulados en la OAAE para implantar o modificar una actividad en la ciudad de Madrid: declaraciones responsables y solicitudes de licencia.

Los escritos presentados por los ciudadanos en la Oficina de Registro de la Agencia de Actividades tienen como destino mayoritariamente el propio Organismo, pero también es utilizado por los ciudadanos para recoger y dirigir sus escritos al Ayuntamiento de Madrid u otras Administraciones Públicas.

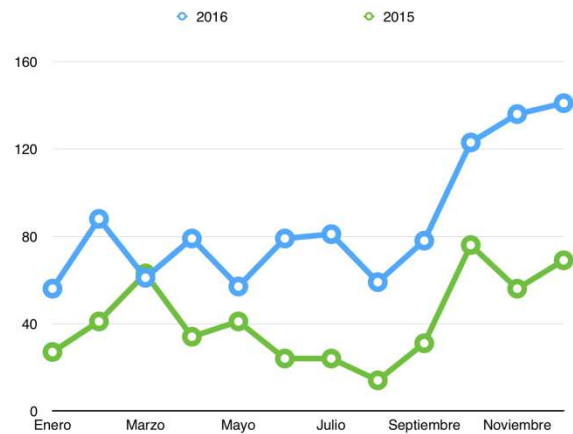
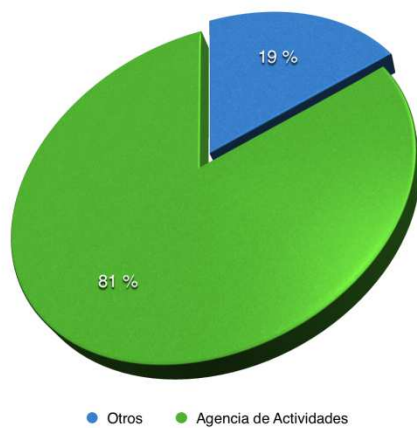
- El más utilizado por los ciudadanos es el **canal presencial** donde la documentación puede ser recogida en soporte papel o bien puede ser digitalizada, entregando al ciudadano su original.
- El **canal electrónico** corresponde mayoritariamente a impresos electrónicos asignados a la Agencia de Actividades,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

En relación con la presentación de solicitudes a través del Registro Electrónico, aunque aún es una herramienta de uso minoritaria, el aumento es significativo año tras año. Así, en 2014, se presentaron un total de 253 solicitudes a través del Registro Electrónico, alcanzando las 500 en 2015 y las 1.038 en 2016.

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 los ciudadanos** 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 – 2016					Distribución de Anotaciones entre Registros			
2016	Anotaciones Digitalizadas	Anotaciones Papel	Anotaciones Electrónicas	Total	2016	Agencia Actividades	Otros Registros	Total
ENE	2.386	1.351	56	3.793	ENE	3.146	647	3.793
FEB	3.204	1.538	88	4.830	FEB	4.152	678	4.830
MAR	3.366	1.857	61	5.284	MAR	4.530	754	5.284
ABR	2.990	1.792	79	4.861	ABR	4.146	715	4.861
MAY	3.004	1.768	57	4.829	MAY	3.962	867	4.829
JUN	3.285	1.728	79	5.092	JUN	4.350	742	5.092
JUL	2.719	1.697	81	4.497	JUL	3.559	938	4.497
AGO	2.554	1.067	59	3.680	AGO	2.797	883	3.680
SEP	3.056	1.182	78	4.316	SEP	3.443	873	4.316
OCT	2.382	1.087	123	3.592	OCT	2.777	815	3.592
NOV	3.692	2.106	136	5.934	NOV	4.680	1.254	5.934
DIC	2.793	1.169	141	4.103	DIC	3.155	948	4.103
Total	35.431	18.342	1.038	54.811	Total	44.697	10.114	54.811

Junto a las anotaciones recibidas, tanto por el canal presencial, como por el registro electrónico, se han de sumar las recibidas de las ECU a través del **sistema de intercambio** que, en 2016, han ascendido a la cifra de 11.058.



2.6. Gestión de la Calidad de los Servicios.

La Carta de Servicios de la Agencia de Actividades se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de abril de 2012, y fue certificada por AENOR el 16 de enero de 2016. El texto actual corresponde a la última evaluación, realizada en marzo de 2017. 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.

Durante el año 2016, hemos asumido en la Carta de Servicios las siguientes medidas de mejora:

1. Mejorar los **tiempos medios de comprobación** de las declaraciones responsables y de tramitación de licencias, respecto de años anteriores, desde su presentación en el Registro.
2. El 40% de **altas en el censo de locales o requerimientos documentales para el cambio de titularidad de actividades**, se realizará en un plazo igual o inferior a 7 días naturales. El 80% de altas en el censo de locales o requerimientos documentales para el cambio de titularidad de actividades, se realizará en un plazo superior a 7 días naturales e inferior o igual a 15 días naturales y en todo caso nunca más de 20 días naturales.
3. En el plazo de 10 días hábiles desde su entrada en el registro, el 85% de las **denuncias de obras en curso de ejecución**, se verificarán (comprobación de la existencia de título habilitante) y, cuando así se desprenda de la verificación realizada, se llevará a cabo la inspección de comprobación. No se superará en ningún caso el plazo de 1 mes desde la entrada de la denuncia en el Registro.
4. Se realizarán al menos 3 **campañas de inspección** al año a aquellas actividades con especial afección a la ciudadanía por distintas materias, siguiendo las directrices de inspeccionar actividades, actuaciones y locales más denunciados por la ciudadanía, bien por molestias o por cuestiones de seguridad.
5. La **información** relativa a la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid recogida en la **web municipal**, será accesible y estará actualizada. Semanalmente se revisarán 2 veces todos los contenidos y si así se desprende de la revisión realizada, se actualizarán en el plazo máximo de 48 horas en el 95% de los casos.
6. A través de un **personal** cualificado y profesional, la Agencia **informará** a la ciudadanía dispensando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, y garantizando la intimidad y confidencialidad del servicio, al contar con medios y espacios adecuados; la valoración media de los/as usuarios/as en relación con la claridad, el trato recibido y los medios y espacios en los que se presta el servicio será superior o igual a 8,5 en una escala de 0 a 10.
7. Se atenderán las peticiones de **información urbanística especializada y las peticiones de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores**, proporcionando información clara y precisa; siendo la valoración media de los/as usuarios/as con dichos servicios superior o igual 8,5 en una escala de 0 a 10.
8. Se recibirán y tramitarán las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** presentadas por la ciudadanía, relativas a los servicios prestados por la Agencia, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación, y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 20 días naturales o menos desde su presentación.

En fecha 15 de enero de 2016, la agencia de Actividades recibió la concesión del Certificado AENOR N de Servicio, en el nº CDS-2016/0011, como reconocimiento y evidencia de la conformidad de la Carta de Servicios con la norma UNE 93200:2008 para la actividad de "Agencia de Actividades". Esta certificación autoriza al uso de la Marca de AENOR correspondiente.

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 2016 se han registrado 657 SyR, lo que supone un 4,62% más que en el año anterior.

La mayor parte de las SyR se presentan de forma telemática, a través de la aplicación informática de Sugerencias y Reclamaciones habilitada en la página web municipal, rellenando un formulario electrónico; el resto se hace de forma presencial, a través de instancia normalizada y, en mucha menor medida, por teléfono.

Tipo Expediente	2015	2016	Variación (%)
Sugerencia	71	87	22,54%
Reclamación	536	561	4,66%
Felicitación	21	9	-57,14%
Total	628	657	4,62%

Certificado AENOR de Servicio Cartas de Servicios



CDS-2016/0011

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

AYUNTAMIENTO DE MADRID
Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible

con domicilio social en: CL MONTALBAN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID

ha implantado una: Carta de Servicios

conforme con: UNE 93200:2008

para: Agencia de Actividades

prestado en: DG DE CALIDAD Y ATENCION AL CIUDADANO CL ALCALÁ, 45 1ª PLANTA, 28014 - MADRID

Sistema de certificación: Este certificado se ha concedido de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP A38.01

Fecha de primera emisión: 2016-01-15
Fecha de expiración: 2019-01-15



Arelino BRITO MARQUINA
Directo General de AENOR

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación | Génova, 4, 28009 Madrid, España | Tel. 902 302 201 - www.aenor.es

Canal de Entrada	Nº de SyR	%
Telemático	407	61,95%
Telefónico	64	9,74%
Presencial	186	28,31%
Total	657	100%

En cuanto al estado de tramitación de los expedientes de SyR registrados en 2016, se ha terminado el 81% de los expedientes iniciados, quedando, en situación de activos, 126 expedientes.

Tipo Expediente	Entrada	Contestadas	No admitidas	Archivadas sin respuesta	Total terminadas	Total activas
Sugerencia	87	66	1	1	68	19
Reclamación	561	412	6	36	454	107
Felicitación	9	9	0	0	9	0
Total	657	487	7	37	531 (81%)	126 (19%)

Por lo que respecta a la clasificación de las SyR, el mayor volumen se centra en licencias urbanísticas y de actividad, que copan el 87,83% del total. En términos generales, la materia urbanística es la que concentra mayor número de SyR, con un 67,73%.

MATERIAS Y SUBMATERIAS	Total
Admón. de la Ciudad y Hacienda	3
Otros	2
Participación ciudadana	1
Atención Ciudadana	6
Otras dependencias municipales	5
Página web	1
Cultura	1
Otras infraestructuras culturales	1

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2016, se analizan a continuación las áreas en la que pueden desarrollarse acciones de mejora, las actuaciones realizadas durante el año para la corrección de las reclamaciones, así como las propuestas de actuación futuras que se pondrán en marcha durante años posteriores.

Áreas de Mejora.

Se considera oportuno realizar acciones de mejora dirigidas a la:

Economía y Desarrollo Tecnológico	190
Comercio	1
Licencias de actividad	189
Medio Ambiente	8
Limpieza urbana y equipamientos	1
Recogida de residuos	2
Ruidos	5
Movilidad, Transportes y Multas	1
Multas	1
Seguridad y Emergencias	1
Policía Municipal	1
Servicios Sociales	1
SAMUR Social	1
Urbanismo	445
Control de la edificación	9
Gestión urbanística	44
Licencias urbanísticas	388
Planeamiento urbanístico	4
Vías y Espacios Públicos	1
Marquesinas y Mupis	1
Total general	657

- a) Reducción de los plazos de tramitación y a la simplificación de los procedimientos competencia de la Agencia de Actividades, motivo principal de las SyR presentadas en esta unidad gestora.
- b) Reducción de los plazos en la tramitación de las respuestas de las SyR.

Actuaciones ya realizadas durante el año 2016.

Con el fin de reducir los plazos de tramitación y agilizar los procedimientos competencia de la Agencia de Actividades, durante el ejercicio 2016 se han adoptado las siguientes medidas:

- a) Realización de los siguientes Planes de Choque:
 - Altas en expedientes de declaración responsable.
 - Altas en expedientes de licencia.
 - Aportes de documentación en declaración responsable.
 - Requerimientos de aportación documental en licencia.
 - Altas de expedientes de cambios de titularidad.
 - Inspecciones de declaraciones responsables.
 - Procedimientos anteriores a la Ordenanza de Actividades Económicas.
 - Devolución de ingresos y avales.

- b) Impulso del empleo y aplicación de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos:

- Elaboración de una nueva aplicación informática, la Declaración Responsable Telemática, que permite la presentación telemática de las declaraciones responsables. Esta aplicación facilita la presentación correcta y la revisión formal de la documentación, reduciendo significativamente los plazos de control y validación de las actividades implantadas, dando de alta el expediente automáticamente en la aplicación actual de tramitación (PLATEA).
- Implantación con fecha 17 de octubre 2016 de la Oficina de DR Telemática, que se configura inicialmente como un experiencia piloto, previa a la salida en la web de la nueva aplicación, con la finalidad de detectar las incidencias que pudieran plantearse y asistir mediante apoyo técnico a la presentación de la declaración responsable para uso comercial en locales de menos de 150 m², de forma que las pequeñas actividades de uso comercial/oficinas de carácter inocuo, que representan el 80% del total de las solicitudes, puedan resolverse inmediatamente con un servicio de apoyo técnico especializado.

La apertura de esta oficina ha requerido la realización de las actuaciones necesarias de acondicionamiento del espacio físico para la ubicación de los nuevos puestos de atención personal, asistidos por un/a funcionario/a municipal habilitado/a, y puestos de autoservicio, así como la elaboración de un trámite específico en la web municipal en el que se indica de forma detallada la documentación necesaria con la que el ciudadano/a debe acudir a la oficina para realizar el trámite a través de cita previa, y la elaboración de manuales de instrucciones para su implantación.

También se ha publicado en nuestra página web una guía tríptico para mayor difusión, en la que se resume la documentación y legislación básica aplicable; se han impartido charlas informativas al personal de las OAC del Ayuntamiento y agentes de Línea Madrid y se ha elaborado una encuesta de satisfacción como mecanismo y modalidad de participación ciudadana para pulsar la calidad de nuestro servicio.

- Elaboración de una aplicación que permite realizar las inspecciones con dispositivos móviles (tablets) en la que se integran los formularios y actas de inspección para su carga informatizada y automática en los programas de tramitación de expedientes con la posibilidad de firma directamente en la tablet, de forma que se agiliza y facilita el trabajo de inspección.

En cuanto a los plazos en la tramitación de las respuestas de las SyR de esta unidad gestora, el tiempo medio de respuesta a las SyR, medido en días naturales, ha sido de 39 días en el año 2016, cifra ligeramente superior a la registrada el año anterior (25). Estos plazos se han visto aumentados durante 2016 por necesidades de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, que han requerido la dedicación del personal tramitador de las SyR a otras funciones, por lo que se espera que se vean reducidos al estar restablecida actualmente la plantilla.

No obstante, se ha procedido a la creación de un grupo de trabajo de carácter multidisciplinar con el fin de potenciar la validación de respuesta en el sistema Platea, estableciéndose una periodicidad semanal en la tarea de examinar las propuestas de respuesta con el supervisor de las mismas.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años.

Para el año 2017 está prevista la realización de las siguientes actuaciones con el fin de continuar el proceso de mejora en la reducción de plazos y simplificación de los procedimientos de tramitación:

- a) Realización de los siguientes Planes de Choque:
 - Toma de razón de los cambios de titularidad.
 - Resoluciones de declaraciones responsables.
 - Consultas urbanísticas comunes y especiales.
 - Mejora en plazos para la detección de ineficacias.
 - Procedimientos anteriores a la Ordenanza de Actividades Económicas (continuación).
 - Devolución de ingresos y avales (continuación).
- b) Tras la implantación de la Declaración Responsable Telemática en la Oficina de la Agencia de Actividades, la utilización de esta nueva herramienta se va a poner a disposición de la ciudadanía a través de la web.

Para la difusión y divulgación de la tramitación telemática de las declaraciones responsables se va a proceder a la inserción de publicidad en medios de comunicación y mobiliario urbano. También se van a impartir jornadas informativas en varios Colegios Profesionales.

Por otra parte, se está trabajando en colaboración con el IAM en el desarrollo de un programa que permita la tramitación telemática de los cambios de titularidad de actividad y en la simplificación y agilización del proceso de resoluciones de las declaraciones responsables y licencias de actividad en la aplicación PLATEA.

2.8. Turno vecinal.

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

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

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

2.9. 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 al Ciudadano, así como de la Oficina de Declaración Responsable Telemática, una encuesta de satisfacción, de cumplimentación voluntaria, con el

objetivo de conocer la valoración que los ciudadanos hacen 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.

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

	Valoración (0 a 10)
<i>¿Está usted satisfecho con la claridad de la información recibida?</i>	9,2
<i>¿Está usted satisfecho con el trato y actuación del personal que le ha atendido?</i>	9,2
<i>¿Ha obtenido información concreta y precisa sobre los expedientes en tramitación?</i>	8,7
<i>¿Es adecuado el espacio físico en el que se ofrece la información? ¿Son adecuados los medios de los que se dispone?</i>	8,5
Valoración global	8,9

En cuanto a la encuesta de satisfacción de la Oficina de Declaración Responsable Telemática, de las respuestas recibidas hasta el momento, los resultados son los siguientes:

	Valoración (0 a 10)
<i>¿Cómo valora la claridad de la información recibida?</i>	9,8
<i>¿Cómo valora el trato y actuación del personal que le ha atendido?</i>	9,9
<i>¿Cómo valora el nuevo servicio de DR telemática?</i>	9,4
<i>¿Considera que este servicio mejora y agiliza el sistema de tramitación existente?</i>	9,6
<i>¿Cómo valora el espacio de esta Oficina y los medios con que cuenta?</i>	9,5
Valoración global	9,6



La Oficina de Atención al Ciudadano de la Agencia de Actividades 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 para que los ciudadanos puedan conocer, en cada momento, el estado de tramitación de sus expedientes.

3.

ACTIVIDADES ECONÓMICAS



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

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

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

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

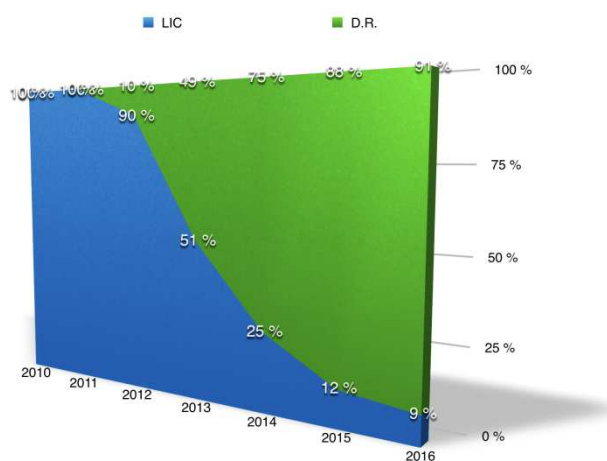
La Comunidad de Madrid, por su parte, aprobó la Ley 2/2012, de 12 de junio, de Dinamización de la Actividad Comercial en la Comunidad de Madrid. En ella se introdujeron una serie de medidas administrativas tendentes a estimular y dinamizar el ejercicio de la actividad comercial minorista, de determinados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

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

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

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

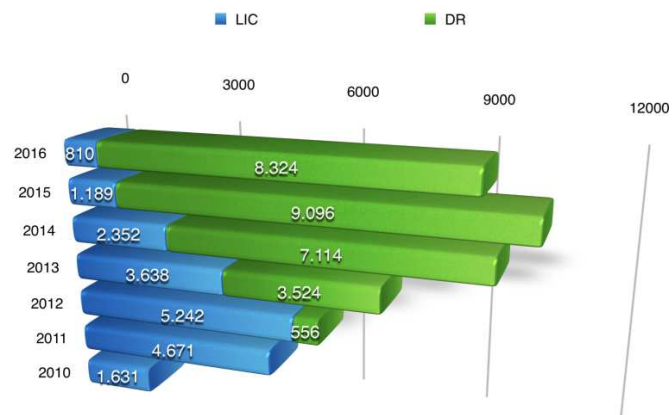
Por ello, desde que la figura de la declaración responsable quedara implantada, se ha producido una inversión en cuanto al número de licencias solicitadas y declaraciones responsables presentadas, pasando éstas últimas, en un periodo de cinco años, de representar el 10% de las implantaciones de actividad, al 91% actual.



3.1. Licencias urbanísticas y de funcionamiento.

Debido a que el 91% de las actividades se implanta por declaración responsable, se ha producido una disminución en el volumen de licencias que, por primera vez desde el inicio de actividades de la Agencia, baja de las 1.000 solicitudes.

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



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

En el cuadro siguiente se desglosa el dato de solicitudes de licencias correspondientes al año 2016, diferenciando licencias urbanísticas (LICUR) y licencias de funcionamiento (LIFUN), además de si se han solicitado a través de una Entidad Colaboradora Urbanística (ECU), o se ha tramitado directamente en el Ayuntamiento, en la Agencia de Actividades (AYT).

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

Origen	LICUR	LIFUN	Total
AYT	122	108	230
ECU	402	178	580
Total	524	286	810

Como queda reflejado en el cuadro superior, el 72% de las nuevas solicitudes se tramitan a través de las Entidades Colaboradoras.

Y, atendiendo al desglose de las solicitudes en función del distrito afectado, se observa que casi la cuarta parte de las solicitudes se concentra en el Distrito de Centro.

Seguidamente se aprecia que el volumen de licencias también es alto en otros distritos pertenecientes a la almendra central de la ciudad de Madrid, como son Salamanca (8,76%) y Chamberí (7,38%).

Distrito	LICUR	LIFUN	Total	%
01-Centro	140	61	201	24,81%
02-Arganzuela	16	7	23	2,84%
03-Retiro	17	8	25	3,09%
04-Salamanca	42	28	70	8,64%
05-Chamartín	34	16	50	6,17%
06-Tetuán	30	15	45	5,56%
07-Chamberí	32	28	60	7,41%
08-Fuencarral-El Pardo	26	11	37	4,57%
09-Moncloa-Aravaca	16	14	30	3,70%
10-Latina	14	6	20	2,47%
11-Carabanchel	20	11	31	3,83%
12-Usera	6	2	8	0,99%
13-Puente de Vallecas	18	4	22	2,72%
14-Moratalaz	3	2	5	0,62%
15-Ciudad Lineal	15	13	28	3,46%
16-Hortaleza	15	9	24	2,96%
17-Villaverde	21	13	34	4,20%
18-Villa de Vallecas	20	13	33	4,07%

Por contra, donde menos solicitudes de licencias se registran es en Moratalaz (0,65%), Usera (1,01%), Barajas (1,48%) y Vicálvaro (1,29%).

19-Vicálvaro	9	2	11	1,36%
20-San Blas-Canillejas	24	17	41	5,06%
21-Barajas	6	6	12	1,48%
Total	524	286	810	100%

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

3.2. Declaraciones responsables.

En el año 2016 se han registrado un total de 8.324 declaraciones responsables, frente a las 9.096 del año anterior, esto es, un 8,5% menos que en el ejercicio anterior.

Del total de solicitudes, un 63,21% han sido presentadas directamente ante Entidades Colaboradoras Urbanísticas y el 36,79% ante la Agencia de Actividades.

Origen	LEPAR SI	LEPAR NO	Total
AYT	475	2.587	3.062
ECU	746	4.516	5.262
Total	1.221	7.103	8.324

El 85,33% de las solicitudes corresponden a actividades no incluidas en la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.

En las actividades de espectáculos públicos y actividades recreativas la comprobación material corresponde exclusivamente a los servicios técnicos municipales. Por ello, dado que, de las 5.262 declaraciones responsables tramitadas ante ECU, 746 están sujetas a la LEPAR, generan actuación municipal un total de 4.283 solicitudes.

La distribución de las declaraciones responsables solicitadas en 2016 por distritos es la siguiente:

Distrito	AYT	ECU	Total	%
01-Centro	374	621	995	11,95%
02-Arganzuela	150	232	382	4,59%
03-Retiro	99	190	289	3,47%
04-Salamanca	316	649	965	11,59%
05-Chamartín	202	416	618	7,42%
06-Tetuán	193	383	576	6,92%
07-Chamberí	238	482	720	8,65%
08-Fuencarral-El Pardo	149	281	430	5,17%
09-Moncloa-Aravaca	108	167	275	3,30%
10-Latina	160	139	299	3,59%
11-Carabanchel	199	275	474	5,69%
12-Usera	96	119	215	2,58%
13-Puente de Vallecas	117	153	270	3,24%
14-Moratalaz	38	52	90	1,08%
15-Ciudad Lineal	170	317	487	5,85%
16-Hortaleza	99	179	278	3,34%
17-Villaverde	91	119	210	2,52%
18-Villa de Vallecas	72	111	183	2,20%
19-Vicálvaro	29	39	68	0,82%
20-San Blas-Canillejas	117	246	363	4,36%
21-Barajas	45	92	137	1,65%
Total	3.062	5.262	8.324	100%

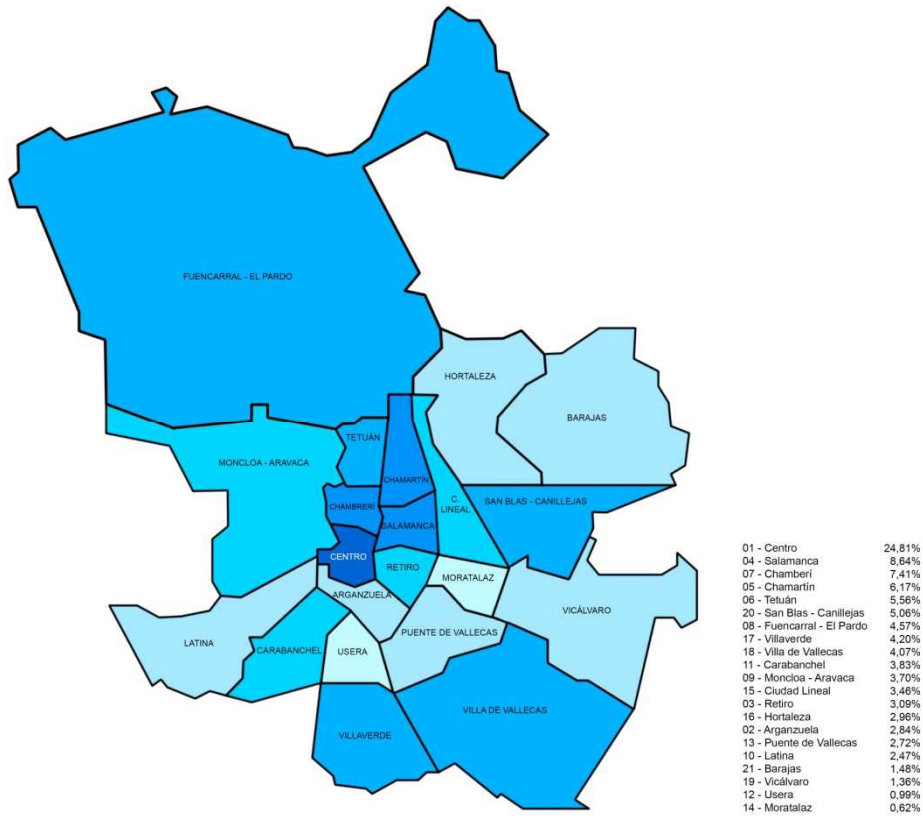
Al igual que sucede con las licencias, el distrito que concentra el mayor número de declaraciones responsables continúa siendo Centro, con un 11,95% de las mismas, prácticamente igual que en el Distrito de Salamanca, que acumula 965 declaraciones responsables, un 11,59% del total.

Cierran la cabeza los distritos de Chamberí (8,65%), Chamartín (7,42%) y Tetuán, con el 6,92% de cuota de registro de declaraciones responsables.

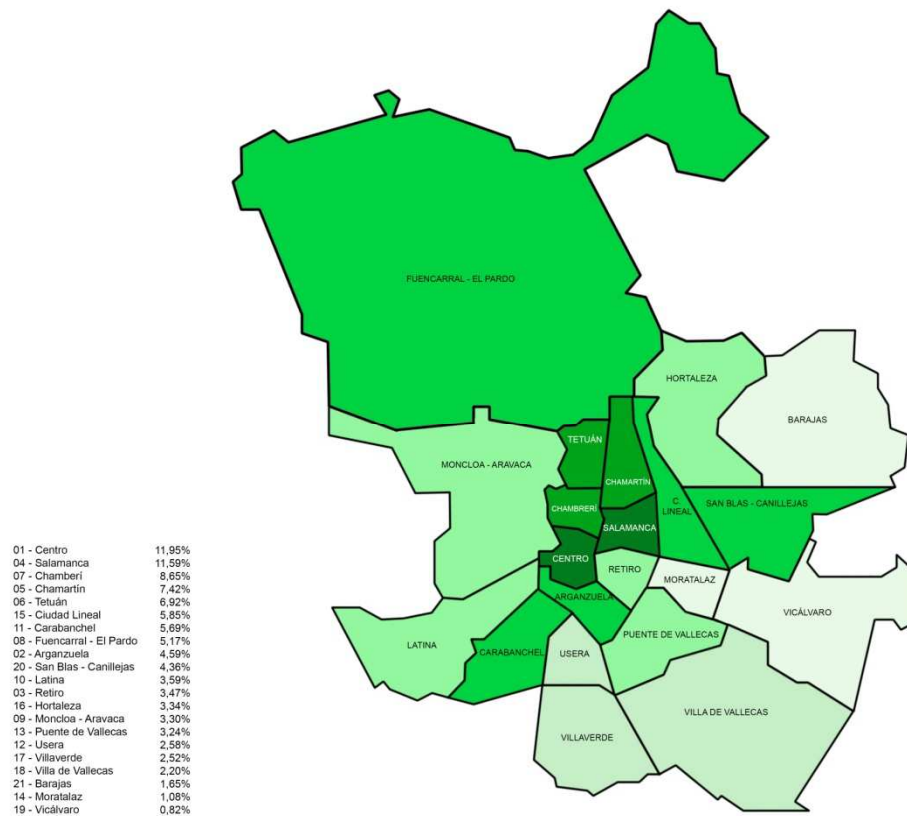
Los últimos puestos los ocupan los distritos de Vicálvaro (0,82%), Moratalaz (1,08%) y Barajas (1,65%), quienes también cerraban el grupo de distritos donde menos solicitudes de licencias se registraban.

Continuando con el análisis de 2016 en materia de declaraciones responsables y, por lo que se refiere a la tipología de las actividades implantadas por medio de esta figura, el mayor porcentaje corresponde a la actividad comercial, con mucha diferencia con respecto a otras actividades, como la hostelería o actividades financieras.

Mapa de distribución de las solicitudes de licencias



Mapa de distribución de las declaraciones responsables

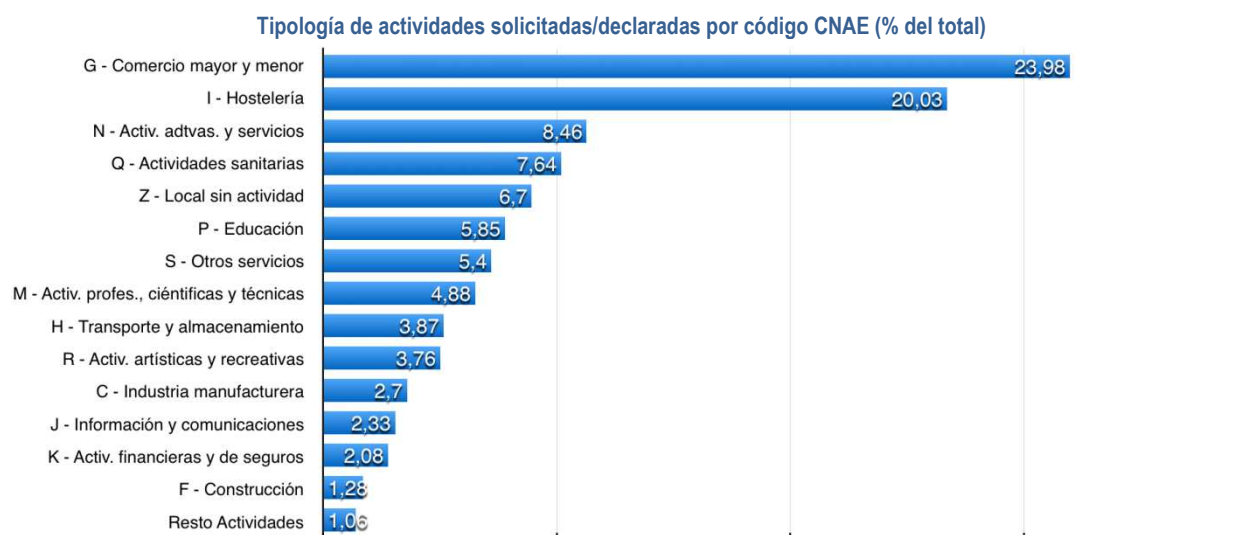


3.3. Tipología de actividades implantadas por declaraciones responsables y solicitudes de licencias.

En cuanto a la distribución de las solicitudes de licencia en función del código de Calificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE), el porcentaje mayor de actividades tramitadas por licencia está concentrado en la hostelería, el comercio, las actividades sanitarias, de servicios sociales y de educación, que representa un total del 65,2% 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 la hostelería y las actividades administrativas.

Actividades solicitadas/declaradas por código CNAE	LIC	DR	Promedio
A Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0,16%	0,00%	0,08%
B Industrias extractivas	0,00%	0,00%	0,00%
C Industria manufacturera	4,05%	1,35%	2,70%
D Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	0,00%	0,59%	0,30%
E Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	0,00%	0,03%	0,02%
F Construcción	1,13%	1,43%	1,28%
G Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	19,77%	28,18%	23,98%
H Transporte y almacenamiento	5,67%	2,07%	3,87%
I Hostelería	26,58%	13,48%	20,03%
J Información y comunicaciones	0,97%	3,69%	2,33%
K Actividades financieras y de seguros	1,13%	3,02%	2,08%
L Actividades inmobiliarias	0,00%	1,06%	0,53%
M Actividades profesionales, científicas y técnicas	3,73%	6,02%	4,88%
N Actividades administrativas y servicios auxiliares	3,73%	13,18%	8,46%
O Administración Pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	0,00%	0,03%	0,02%
P Educación	7,78%	3,92%	5,85%
Q Actividades sanitarias y de servicios sociales	10,53%	4,75%	7,64%
R Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	4,86%	2,65%	3,76%
S Otros servicios	3,73%	7,07%	5,40%
U Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	0,00%	0,25%	0,13%
Z Local sin actividad	6,16%	7,24%	6,70%
Total	100%	100%	100%

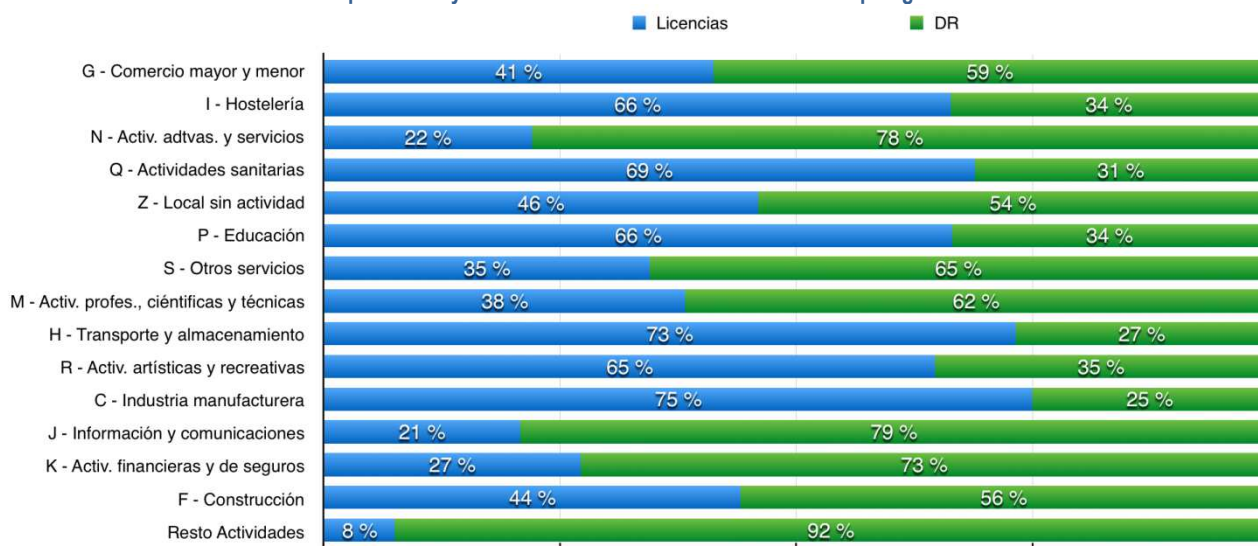


En términos globales, el 23,98% de las actividades implantadas en Madrid corresponden a la tipología de comercio al por mayor y al por menor, seguido de la actividad de hostelería, que acapara el 20,03% de la actividad económica de la ciudad.

En cuanto al título jurídico habilitante utilizado para la implantación de las actividades, cabe destacar que el 59% de las actividades de comercio al por mayor y al por menor se implantan por medio de declaración responsable, frente al 41% que lo hace por licencia.

Por el contrario, la actividad de hostelería se inicia por medio de licencia el 66% de las veces, mientras que por declaración responsable solo se implantan el 34% de los negocios hosteleros.

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

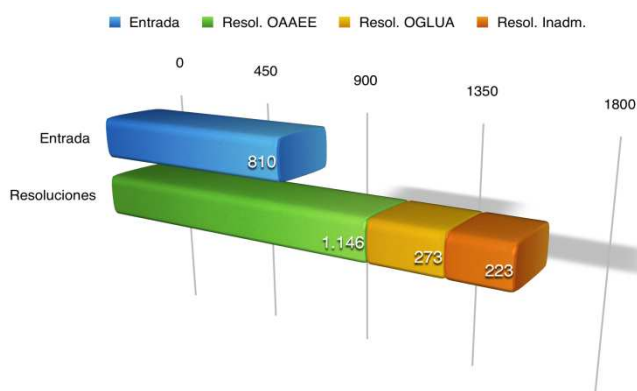


3.4. Resoluciones dictadas en materia de licencias y declaraciones responsables.

3.4.1. Licencias urbanísticas y de funcionamiento.

Las licencias resueltas durante el año 2016, ascienden a 1.146. 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	211	485	696
Licencia de funcionamiento	172	135	307
Licencia de funcionamiento de Distritos	84	21	105
Licencia provisional	37		37
Autorización por partes autónomas		1	1
Total	504	642	1.146



A estas resoluciones hay que añadir 273 resoluciones más, dictadas en ejecución del plan de choque de expedientes anteriores a la OAAE, así como 223 resoluciones de inadmisión a trámite de solicitudes de licencias.

Si se tiene en cuenta que han entrado en el año 810 solicitudes de licencia y se han resuelto 1.146 expedientes, ello supone que se ha resuelto un 141% de lo solicitado.

Analizando los datos se puede comprobar cómo, a lo largo del año, se genera una entrada media de 68 solicitudes mensuales, mientras que el ritmo de resoluciones dictadas alcanza una media de 96 al mes, lo que propicia una agilización en la tramitación.

3.4.2. Declaraciones responsables.

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

El número total de resoluciones durante el año 2016 asciende a 538. De ellas, 320 se han dictado con ocasión de la solicitud de obtención del funcionamiento en aquellas actividades sometidas a la LEPAR. Las 218 resoluciones restantes se han dictado con ocasión del examen de la eficacia formal de la declaración presentada.

En las declaraciones responsables de uso comercial o de servicios que son eficaces, según la OAAE, se realiza informe técnico de eficacia y acta favorable de inspección, pero no se realiza resolución. En este sentido, a lo largo del año se han elaborado 6.222 informes de eficacia y 4.787 actas favorables de inspección, que incluyen las efectuadas por las ECU.

RESOLUCIONES	Ineficacia	Positiva	Negativa	Total	EFICACIAS - DR	Eficacias	Acta OK	Total
DR LEPAR ECU		161	105	266	DR LEPAR ECU			0
DR NO LEPAR ECU	3			3	DR NO LEPAR ECU	4.133	3.654	7.787
DR LEPAR AYT	39	35	19	93	DR LEPAR AYT	811		811
DR NO LEPAR AYT	176			176	DR NO LEPAR AYT	1.278	1.133	2.411
Total	218	196	124	538	Total	6.222	4.787	11.009

3.5. Cambio de titularidad de actividades.

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

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

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

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

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

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

Durante el año 2016 se han registrado 5.875 comunicaciones de cambio de titularidad de actividades, lo que supone un ligero descenso respecto al año anterior.

Distrito	TRM	%
01-Centro	826	14,05%
02-Arganzuela	273	4,65%
03-Retiro	186	3,16%
04-Salamanca	508	8,64%
05-Chamartín	263	4,47%

Desde el inicio de la actividad de la Agencia se han comunicado un total de 40.946 cambios de titularidad, lo que arroja una media anual de 5.849 transmisiones.

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

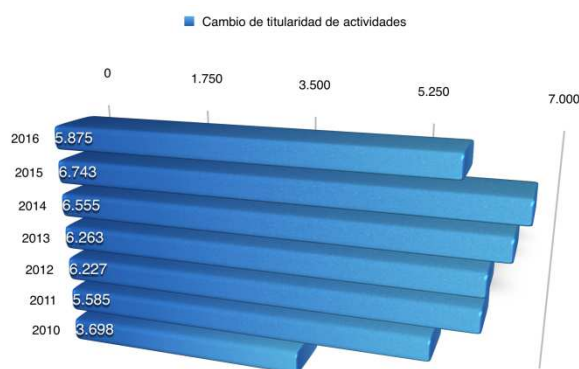
- Centro (826 transmisiones, el 14,05%)
- Salamanca (508 transmisiones, el 8,64%)
- Carabanchel (439 transmisiones, el 7,47%)
- Chamberí (421 transmisiones, el 7,16%)

Los distritos que menor número de transmisiones ostentan son:

- Villa de Vallecas (119 transmisiones, el 2,02%)
- Vicálvaro (87 transmisiones, el 1,48%)
- Moratalaz (83 transmisiones, el 1,41%)
- Barajas (61 transmisiones, el 1,03%)

06-Tetuán	336	5,72%
07-Chamberí	421	7,16%
08-Fuencarral-El Pardo	231	3,93%
09-Moncloa-Aravaca	157	2,67%
10-Latina	306	5,21%
11-Carabanchel	439	7,47%
12-Usera	191	3,25%
13-Puente de Vallecas	402	6,84%
14-Moratalaz	83	1,41%
15-Ciudad Lineal	371	6,31%
16-Hortaleza	174	2,96%
17-Villaverde	216	3,68%
18-Villa de Vallecas	119	2,02%
19-Vicálvaro	87	1,48%
20-San Blas-Canillejas	228	3,88%
21-Barajas	61	1,03%
Total	5.875	100%

Evolución anual de las transmisiones de actividades



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

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

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

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

Tipología de las actividades transmitidas por código CNAE	%
I Hostelería	40,97%
G Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	36,20%
S Otros servicios	6,65%
U Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	3,69%
J Información y comunicaciones	2,15%
N Actividades administrativas y servicios auxiliares	1,75%
P Educación	1,34%
Q Actividades sanitarias y de servicios sociales	1,25%
R Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	1,11%
M Actividades profesionales, científicas y técnicas	0,85%
F Construcción	0,81%
K Actividades financieras y de seguros	0,81%
H Transporte y almacenamiento	0,78%
Z Local sin actividad	0,74%

C Industria manufacturera	0,60%
L Actividades inmobiliarias	0,21%
D Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	0,05%
E Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	0,02%
O Administración Pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	0,02%
A Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0,00%
B Industrias extractivas	0,00%
Total	100%

3.6. Consultas urbanísticas.

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

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

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

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

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

En números globales, se han solicitado un total de 650 consultas urbanísticas, de las cuales, 192 corresponden a consultas urbanísticas comunes y 458 a consultas especiales. En lo que respecta a resoluciones, se han efectuado 117 de consultas urbanísticas comunes y 311 de consultas urbanísticas especiales, que suman un total de 428.

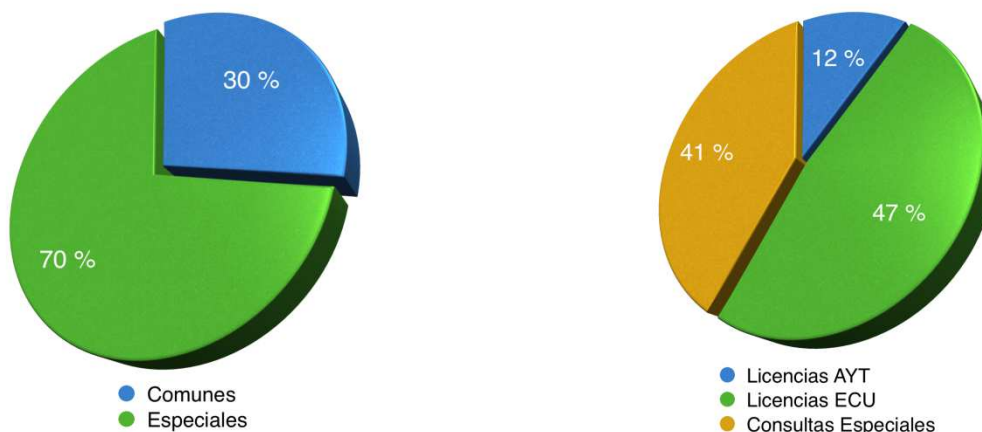
El número de expedientes sometidos a dictamen de las Comisiones de Patrimonio en 2016 ha sido de 695, de los que 330 se han tramitado por entidades colaboradoras urbanísticas. En la anualidad de 2015 se tramitaron 598 expedientes sometidos a dictamen de CLPH/CPPHAN, de los que 259 fueron por ECU.

Consultas Urbanísticas	Entrada	Resoluciones
Comunes	192	117
Especiales	458	311
Total	650	428

Consultas urbanísticas – 2016

Expedientes sometidos a Comisiones de Patrimonio	2015	2016
Licencias AYT	109	82
Licencias ECU	259	330
Consultas urb. especiales	230	283
Total	598	695

Expedientes sometidos a Comisiones de Patrimonio – 2016



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

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

3.7. Ampliaciones de horario.

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

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

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

En el ejercicio 2016, los expedientes dados de alta relativos a las solicitudes de ampliación de horario de apertura para días concretos, que se acumulan sobre todo durante las fechas navideñas, ha sido de 494, habiéndose resuelto al término del año 466. Su distribución, por tipo de solicitud de ampliación y distrito afectado, es la siguiente:

Distrito	Navidad	General	Navidad & General	Total
01-Centro	138	13	1	152
02-Arganzuela	7	2	1	10
03-Retiro	10			10
04-Salamanca	18	1	1	20
05-Chamartín	22	3	1	26
06-Tetuán	13		1	14
07-Chamberí	33	4		37
08-Fuencarral-El Pardo	26	3		29
09-Moncloa-Aravaca	8	2	2	12
10-Latina	20	7	3	30
11-Carabanchel	17		1	18
12-Usera	9			9
13-Puente de Vallecas	11	1		12
14-Moratalaz	9			9
15-Ciudad Lineal	31	1		32

16-Hortaleza	19	1		20
17-Villaverde	6	1		7
18-Villa de Vallecas	4			4
19-Vicálvaro	6	1	1	8
20-San Blas-Canillejas	21			21
21-Barajas	10	3	1	14
Total	438	43	13	494

4.

ENTIDADES COLABORADORAS URBANÍSTICAS



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

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

La acreditación de ENAC (Entidad Nacional de Acreditación), antes requisito de autorización municipal, se convierte en un requisito de homologación y registro por parte de la Comunidad de Madrid, que es quien tiene que supervisar el mantenimiento de los requisitos de acreditación en relación con la capacitación técnica de las entidades.

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

4.1. Autorizaciones, suspensiones y extinciones.

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

En resumen, las ECU autorizadas en 2016 se relacionan en el cuadro inferior.

ECU autorizadas - 2016	
Addient	
Verificálitas	
Aeclu	
Eciti	
AB-Aucatel	
Enmacosa	
Oca ICP	
Tueclu	
EQA	
Deklara	
Inteinco	
ECA	
Licmad	
Eclumadrid	
Lurban Madrid	
SCI	
Engloba	
SGS	
STT	
AB-EIC	
Total	20

Nuevas autorizaciones.

Por Resolución de la Gerente de la Agencia de Actividades de fecha 16 de septiembre de 2016, se concede a la mercantil "AB-EIC Control Reglamentario, S.L.U." la autorización administrativa necesaria para actuar como entidad colaboradora urbanística en el ámbito de la OAAE, al comprobar que cumple todos los requisitos exigidos para ello.

Suspensión de la autorización.

Como consecuencia de la suspensión de la acreditación, la autorización administrativa de la entidad colaboradora "AA Globaliza Inspección y Control, S.L." quedó suspendida durante 2016 por Resolución de la Gerente de la Agencia de Actividades de fecha 11 de agosto de 2016.

Extinción de la autorización.

Por Resoluciones de la Gerente de la Agencia de Actividades de fechas 29 de septiembre, 18 de octubre y 3 de noviembre de 2016, respectivamente, se extingue la autorización administrativa de "AA-Globaliza Inspección y Control, S.L."; "Ingeniería de Gestión Industrial, S.L.U." y "Control Técnico y Prevención de Riesgos, S.A."

La extinción viene motivada, en los dos primeros casos, por renuncia de la propia entidad a continuar desarrollando sus funciones de verificación y control y, en último caso, por retirada de la acreditación de ENAC.

4.2. Oficinas y personal.

Las Entidades Colaboradoras autorizadas cuentan con un total de 22 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 2016, un total de 164 trabajadores.

ECU	Distrito	Nº oficinas
Addient	Salamanca	1
Verificálitás	Chamartín	1
Aeclu	Centro	1
Eciti	Chamberí	1
AB-Aucatel	Salamanca	1
Enmacosa	Arganzuela	1
Oca & ICP	Carabanchel	1
Tueclu	Chamartín	1
EQA	Moncloa / Chamartín	2
Deklara	Salamanca	1
Inteinco	Salamanca	1
ECA	Chamberí	1
Licmad	Chamartín / Fuencarral	2
Eclumadrid	Chamartín	1
Lurban Madrid	Barajas	1
SCI	Hortaleza	1
Engloba	Hortaleza	1
SGS	Barajas	1
STT	Centro	1
AB-EIC	Arganzuela	1
		22

Personal	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.2	4º Trim.
Addient	11	12	12	14
Ingein	6	6	6	-
Verificálitás	21	21	23	23
Aeclu	11	10	11	11
Eciti	8	9	9	8
AB-Aucatel	14	15	15	16
Enmacosa	4	4	5	4
OCA & ICP	4	4	4	4
Tueclu	2	2	2	2
CPV	5	5	5	-
EQA	8	8	8	8
Deklara	9	9	9	10
Inteinco	6	6	6	6
ECA	4	3	5	3
Licmad	7	7	7	7
Eclumadrid	5	5	5	5
Lurban Madrid	6	6	6	6
SCI	5	6	6	6
Engloba	9	9	9	9
SGS	7	8	8	8
STT	11	10	10	10
Globaliza	6	6	6	-
AB-EIC	-	-	4	4
Total				164

4.3. 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 22 de septiembre de 2016, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se prorroga la vigencia del importe máximo de los precios a percibir por las entidades colaboradoras urbanísticas para el año 2017.

4.4. Información, apoyo y asesoramiento a las ECU.

Durante 2016, 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.

A tal efecto, y como complemento de la aplicación "Agenda de Profesionales" la Agencia ha organizado una ronda de reuniones individuales con las entidades para conocer, de primera mano, la problemática general y especial de cada entidad en asuntos relacionados con sus funciones de verificación y control.

Al mismo tiempo, en el mes de marzo de 2016 se celebró un taller técnico con los responsables de cada ECU para tratar asuntos de especial interés propuestos por las ECU y consensuados por la Agencia con el fin de lograr conseguir un criterio conjunto de actuación que facilite la tramitación de los expedientes.

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, la ECU pueda solicitarlos directa y simultáneamente.

Son preceptivos los informes en materia de medio ambiente (Evaluación e Impacto Ambiental), protección civil y patrimonio (CLPH y CHPPAN).

En el cuadro que se incluye a continuación, se detalla el número total de informes preceptivos solicitados por cada una de las entidades colaboradoras, que han ascendido a 157, a lo que hay que sumar 330 expedientes de licencias sometidos a Comisiones de Patrimonio.

Así pues, en total, suman 487 expedientes, lo que supone un 20% más que el año anterior, en que se alcanzó la cifra de 405 expedientes (146 informes preceptivos y 259 expedientes de licencias sometidos a Comisiones de Patrimonio).

ECU	Nº expedientes
AB-Aucatel	22
AB-EIC	1
Addient	9
Aeclu	12
Deklara	8
ECA	4
Eciti	7
Engloba	27
Enmacosa	3
EQA	13
Globaliza	1
Ingein	4
Inteinco	4
Licmad	5
Lurban Madrid	1
OCA & ICP	3
SCI	1
STT	5
Verificálitás	27
Total	157

5.

ACTIVIDAD DE INSPECCIÓN



5.1. Inspecciones urbanísticas.

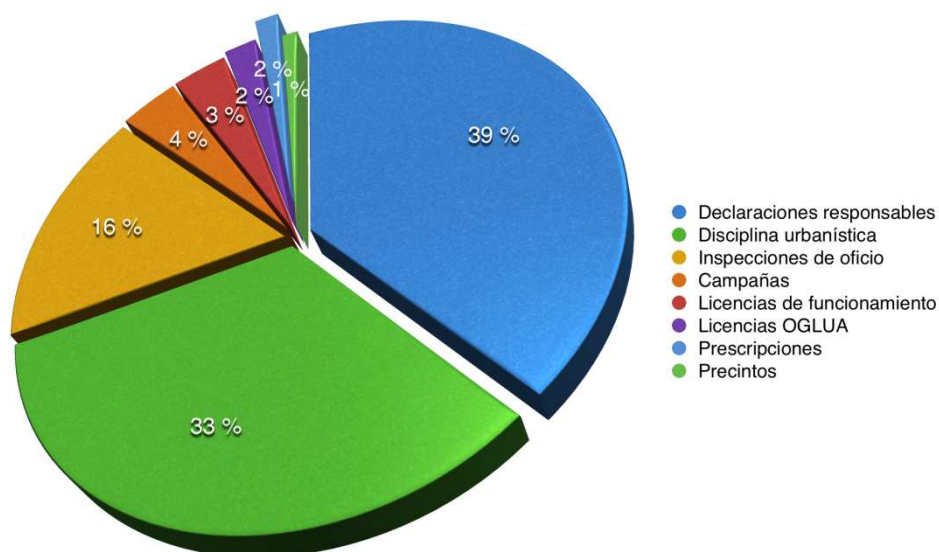
En materia de inspección, en el año 2016 la Agencia de Actividades ha realizado un total de 5.581 inspecciones en la ciudad, que se reflejan en la siguiente tabla:

Inspecciones 2016	Licencias OGLUA	Licencias de Funcionamiento	Declaraciones Responsables	Disciplina Urbanística	Procedimientos Sancionadores	Inspecciones de oficio	Campañas	Prescripción de infracciones	Precintos	Total
Enero	9	9	109	138	26	63	18	9	2	383
Febrero	11	16	267	187	22	76	49	21	1	650
Marzo	11	18	220	171	23	69	9	11	3	535
Abril	23	21	230	209	30	75	16	4	9	617
Mayo	14	13	224	167	38	70	17	2	8	553
Junio	5	20	205	192	17	106	7	7	10	569
Julio	7	21	134	143	15	108	7	10	7	452
Agosto	2	13	86	91	0	41	1	1	2	237
Septiembre	5	9	142	146	4	103	5	11	1	426
Octubre	7	13	160	96	0	76	2	1	4	359
Noviembre	8	24	195	104	12	61	32	3	3	442
Diciembre	9	9	125	158	0	15	37	2	3	358
Total	111	186	2.097	1.802	187	863	200	82	53	5.581

Se ha procedido a la comprobación del 100% de las denuncias que han llegado a la Agencia de Actividades, bien de particulares, bien de otros servicios, incluida la Policía Municipal. Al objeto de controlar todos los boletines de denuncia de la Policía Municipal, la Agencia cuenta con una base de datos para su seguimiento. Desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2016 se han recibido 304 boletines de denuncia de Policía Municipal, siendo la mayoría de ellos de denuncia de obras.

También se dispone de una base de datos que sirve de registro de entrada y salida de toda la documentación, expedientes y escritos, pudiéndose consultar por el número de anotación del registro del Ayuntamiento, por el número del boletín de denuncia de Policía Municipal y por número de expediente.

Distribución de las inspecciones en función de la materia



Puede observarse, en término de porcentajes, la distribución de las inspecciones efectuadas a lo largo del año, con una notable concentración en materia de declaraciones responsables (39%) y en las inspecciones de disciplina (33%).

5.2. Campañas de inspección.

En el año 2016 se han llevado a cabo 3 campañas de inspección:

- Campaña de Navidad 2016- 2017
- Campaña de Locales de Atención Preferente
- Campaña de escuelas infantiles privadas (tercera fase)

Adicionalmente, se han llevado a cabo actuaciones que, no estando incluidas en la campaña de inspección, han recibido un tratamiento similar. Así, se ha hecho un especial seguimiento de los locales conflictivos en estrecha colaboración con el Servicio de Inspección Ambiental del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad y con Policía Municipal -Sección de Investigación y Evaluación de Servicios (SIES) y Unidades Integrales de Distrito (UID)-.

5.2.1. Campaña de Navidad.

Campañas de Navidad	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Total de locales inspeccionados	74	40	34	23	32
Locales sin deficiencias	1	30	20	9	7
Locales con deficiencias subsanables	69 (93,24%)	10 (25%)	11 (35,48%)	14 (61%)	25 (78%)
Actividad distinta a la autorizada	2	0	2	0	0
Cese inmediato por motivos de seguridad	2	0	1	0	0

Debido a los buenos resultados obtenidos tanto en la primera, como en la segunda campaña de Navidad, se decidió ampliar en la campaña 2014-2015 el radio de acción de la inspección, no limitándose a los distritos céntricos, y llevar a cabo también inspecciones en los distritos periféricos. Para ello, se solicitó de las Unidades Integrales de Distrito de Policía Municipal, un listado de discotecas y salas de fiestas con aforo superior a 100 personas.

En la campaña de Navidad pasada, así como en la de 2016-2017, se actuó en locales no incluidos en campañas anteriores, así como en otros de gran aforo en los que no se hubiese realizado visita reciente.

En la mayoría de los casos, los titulares de los locales han colaborado positivamente con los servicios municipales implicándose en la adopción de las medidas necesarias para mantener su establecimiento en condiciones de seguridad. Resaltar la buena coordinación y la implicación de los Servicios de la Agencia y de la Dirección General de Emergencias y Protección Civil así como de Policía Municipal. Igualmente hay que agradecer la colaboración y rapidez de los Distritos y del Archivo de la Villa en el envío de antecedentes y de los agentes notificadores de los distritos en la notificación a los titulares de las actividades en aquellos casos en que el contacto telefónico no ha sido posible.

Las campañas de inspección de Navidad han resultado ejemplarizantes, concienciado a los titulares de las actividades de la necesidad de colaborar con los servicios municipales de inspección y de mantener las instalaciones de las que son titulares en óptimas condiciones de seguridad.

5.2.2. Campaña de Locales de Atención Preferente.

En 2016 se ha seguido inspeccionando los locales más conflictivos denunciados por los vecinos. Esta campaña se ha llevado a cabo en zonas o áreas en las que se aprecia concentración de locales de ocio, zonas de protección acústica, con mayor número de quejas presentadas relativas a excesos aforo, incumplimientos de horario, molestias ocasionadas por ruido, al objeto de comprobar sus condiciones de seguridad y medioambientales, así como verificar que cuentan con licencia adecuada y ajustada a la actividad que realmente se está realizando.

Se han realizado visitas de inspección a 44 locales, de los que 28 (63,6%) presentaban deficiencias y han dado lugar a expedientes de disciplina urbanística y sancionadores.

Con ocasión de la campaña de locales de atención preferente, se ha puesto en marcha un dispositivo de inspecciones nocturnas con objeto de comprobar que las medidas de seguridad con que deben contar los locales están operativas durante el ejercicio de la actividad.

Estas inspecciones nocturnas se están llevando a cabo en estrecha colaboración con Policía Municipal, tanto con integrantes de la SIES dependiente de la Subinspección de Coordinación de Policía Municipal, como con las UID, destacando la implicación, colaboración, profesionalidad y versatilidad de los técnicos que realizan estas labores.

Destacar también la estrecha colaboración con el Servicio de Inspección Ambiental del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, con el Departamento de Prevención de Incendios y con la Inspección de Trabajo de la Comunidad de Madrid. La coordinación también se produce con otros organismos autónomos como Madrid Salud y el Instituto Municipal de Consumo. De igual forma, destacar la colaboración con los Departamentos de Sanidad, Consumo y Servicios Sanitarios de los Distritos.

Distrito	Inspecciones
01-Centro	9
04-Salamanca	8
05-Chamartín	3
06-Tetuán	3
07-Chamberí	6
09-Moncloa-Aravaca	2
10-Latina	3
11-Carabanchel	4
12-Usera	1
13-Puente de Vallecas	1
14-Moratalaz	1
15-Ciudad Lineal	2
20-San Blas-Canillejas	1
Total	44

Resultado de las inspecciones	Total
Sin deficiencias	8
Con deficiencias	28
Cerrados	8
Total	44

5.2.3. Campaña de Escuelas infantiles (tercera fase).

En 2016 se han girado visitas de inspección a escuelas infantiles en 16 de los 21 distritos de la ciudad. Se han visitado un total de 45 escuelas infantiles privadas, estando 20 de ellas (el 44%) en buenas condiciones de seguridad para el ejercicio de la actividad. El resto presentaban deficiencias, todas en proceso de requerimiento y subsanación.

Distrito	Inspecciones
01-Centro	1
02-Arganzuela	4
04-Salamanca	3
05-Chamartín	3
06-Tetuán	1
08-Fuencarral-El Pardo	2
10-Latina	3
11-Carabanchel	3
13-Puente de Vallecas	1
14-Moratalaz	2
15-Ciudad Lineal	3
16-Hortaleza	4
17-Villaverde	2
18-Villa de Vallecas	6
19-Vicálvaro	3
20-San Blas-Canillejas	4
Total	45

Resultado de las inspecciones	Total
Subsana	20
No subsana	18
Local cerrado	1
Cerrado sin actividad	2
Deficiencias	3
Ineficacia	1
Total	45

6.

DISCIPLINA URBANÍSTICA



6.1. Expedientes tramitados.

En el año 2016, el Servicio de Disciplina Urbanística ha tramitado un total de 4.112 expedientes, que pueden desglosarse, según su objeto y distrito, de la siguiente forma:

Distrito	Cese y clausura	Cese y clausura LEPAR	Cese y clausura DR	Inspección	Legalización	Legalización ORPE	Paralización	Peticiones	Recursos adm.	Subsanac. defic.	Subsanac. defic. LEPAR	Prescripciones	Total	%
01-Centro	92	45	33	201	49	38	10	69	132	69	29	6	773	21,51%
02-Arganzuela	21	2	11	51	8	8	4	10	23	16	3	1	158	4,40%
03-Retiro	23	0	10	32	10	3	2	23	27	16	5	0	151	4,20%
04-Salamanca	31	14	9	116	24	12	8	21	46	29	8	4	322	8,96%
05-Chamartín	32	5	6	49	20	3	2	34	49	23	4	4	231	6,43%
06-Tetuán	55	5	12	85	9	9	3	19	37	9	10	3	256	7,12%
07-Chamberí	54	7	7	69	30	11	9	38	66	27	5	2	325	9,04%
08-Fuencarral-El Pardo	17	4	3	19	3	3	0	7	17	10	2	1	86	2,39%
09-Moncloa-Aravaca	22	2	2	38	8	4	3	13	30	7	2	5	136	3,78%
10-Latina	15	2	2	37	4	0	1	2	12	6	4	1	86	2,39%
11-Carabanchel	58	3	4	38	7	4	3	10	7	9	3	4	150	4,17%
12-Usera	16	1	0	26	7	1	6	1	7	10	4	0	79	2,20%
13-Puente de Vallecas	25	4	3	39	10	4	0	9	9	13	4	2	122	3,39%
14-Moratalaz	6	0	2	16	1	1	1	3	4	0	0	0	34	0,95%
15-Ciudad Lineal	37	5	10	109	14	9	2	17	23	10	8	1	245	6,82%
16-Hortaleza	4	5	7	74	3	1	1	8	13	8	1	2	127	3,53%
17-Villaverde	14	1	4	16	3	1	1	3	9	3	2	0	57	1,59%
18-Villa de Vallecas	26	4	1	31	3	3	1	5	9	1	0	1	85	2,37%
19-Vicálvaro	2	0	0	9	0	2	1	1	4	1	0	0	20	0,56%
20-San Blas-Canillejas	26	1	5	39	4	2	0	3	22	6	1	4	113	3,14%
21-Barajas	12	0	1	10	1	0	0	3	5	1	2	3	38	1,06%
Total	588	110	132	1.104	218	119	58	299	551	274	97	44	3.594	100%

En el cuadro anterior se reflejan, entre otros, los expedientes de inspección que han derivado en la incoación de algún tipo de procedimiento de restablecimiento de la legalidad urbanística. **A esos expedientes han de sumarse otros 512 expedientes de inspección**, en los que el resultado de la misma ha sido la constatación de que la actividad se desarrollaba conforme a los términos establecidos en el título que ampara su funcionamiento, lo que da un total de 1.616 expedientes de inspección de obras y actividades dados de alta en el año 2016.

A los anteriores datos, **además, se han de sumar 5 expedientes de demolición y 1 expediente de paralización** derivada de declaración responsable, **obteniendo el total de 4.112 expedientes** disciplinarios iniciados.

Respecto de los datos contenidos en la Memoria de Cumplimiento de Objetivos del año 2015, se ha producido un descenso en el número total de expedientes iniciados (5.012 para el año 2015 y 4.112 para el año 2016), que supone un porcentaje del 17,96% en términos comparativos, datos coherentes con la disminución de solicitudes de licencias y declaraciones responsables y, por tanto, de las denuncias presentadas.

Se ha consolidado una interpretación de la jurisprudencia, en la aplicación de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, a los expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística, en el sentido de considerar inaplicable el procedimiento contemplado en los artículos 193 y siguientes al control de las actividades, limitándolo al control de las obras y usos, al entender que se refieren exclusivamente a la licencia urbanística y a las condiciones urbanísticas de la licencia y no a las condiciones de ejercicio de una actividad.

Partiendo de tal planteamiento, no resulta adecuada la aplicación de la legislación de naturaleza urbanística a otras finalidades que las que le son propias conforme a la citada jurisprudencia, debiendo fundamentarse las resoluciones en

este ámbito en la normativa de carácter sectorial que le fuera de aplicación y, específicamente, para los supuestos de actividades sujetas a la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid, dicha norma.

A modo de ejemplo de la citada línea jurisprudencial, podemos citar las Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Madrid 1249/2013, de 9 de octubre, 1321/2013, de 23 de octubre, 52/2014, de 21 de enero y 72/2015, de 4 de febrero.

Esta interpretación jurisprudencial ha provocado que se hayan obtenido numerosos fallos desfavorables, en sede contencioso-administrativa, en recursos interpuestos contra las resoluciones adoptadas en estos procedimientos de cese y clausura de la actividad por carecer de licencia de funcionamiento y de requerimiento de subsanación de deficiencias observadas en éste.

Ante esta situación y, con la finalidad de adecuar los procedimientos a la jurisprudencia, en el Servicio de Disciplina Urbanística, con la conformidad de la Subdirección General de Inspección y Disciplina, se decidió elaborar un estudio pormenorizado y articular otras vías de tramitación.

La elaboración de este estudio, las modificaciones necesarias en la aplicación informática SIGSA y la redacción de las correspondientes plantillas y modelos, ha supuesto un considerable esfuerzo de análisis y, en consecuencia, una disminución en el cómputo anual de los expedientes iniciados, que se ha experimentado, sobre todo, en el último trimestre del año 2016.

Por otra parte, se ha llevado a cabo una importante reestructuración de la Agencia de Actividades, que ha supuesto una reasignación de los efectivos personales, así como la búsqueda de nuevas formas de abordar el trabajo.

Así, de conformidad con el Criterio de la Gerente de la Agencia de Actividades 1/2016, de 17 de marzo de 2016, para la tramitación de los procedimientos de restablecimiento de la legalidad urbanística competencia de la Agencia, por parte de la Subdirección General de Inspección y Disciplina Urbanística se decidió centrar los esfuerzos en la tramitación de las campañas de inspección, las actividades sujetas a la LEPAR y las obras ilegales en curso de ejecución, sobre el resto de las materias (legalización de obras concluidas, expedientes relacionados con el resto de actividades no sujetas a la LEPAR y expedientes de publicidad exterior).

No obstante lo anterior, interesa destacar que, teniendo en cuenta los datos proporcionados en los indicadores presupuestarios para el año 2016, los mismos se han cumplido y superado. Así, en lo que se refiere a la previsión de los expedientes iniciados, la cifra prevista era de 3.400, representando, los realmente iniciados, 4.112, un 21% más. Igual situación se produce respecto de los expedientes resueltos, la cifra prevista era 3.100 y los resultados obtenidos han sido 3.376, lo que supone un 8.9 % más.

En lo que se refiere a la tramitación de los expedientes, como novedad respecto del año anterior, cabe señalar la creación de nuevos procedimientos para los supuestos que pueden dar lugar al inicio de los **expedientes de cese y clausura**.

Así, se han desglosado, por una parte los ceses y clausuras de actividades en general, por otra, las actividades sometidas a la LEPAR y, finalmente, aquellos procedimientos de esta categoría incoados a consecuencia de una ineficacia o pérdida de efectos de la declaración responsable presentada por el interesado.

Al igual que en años anteriores de los datos del conjunto de los expedientes de cese y clausura, englobando los tres tipos que hemos diferenciado, los distritos comprendidos en la almendra central, es decir, Centro, Salamanca, Chamberí, Chamartín y Retiro, acumulan un total de 368 expedientes del total de 798 iniciados en el ejercicio, lo que representa el 46,28%. La especial condición de estos distritos, en los que la actividad de ocio de la ciudad de Madrid se encuentra singularmente concentrada, junto con el grado de la protección urbanística de los edificios de su ámbito territorial, que supone una mayor dificultad en la tramitación de expedientes que legalizan la implantación de actividades, son las razones que coadyuvan el volumen de expedientes referidos.

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

Las consideraciones realizadas respecto de la distribución distrital de los expedientes de cese y clausura pueden extrapolarse a los **expedientes de inspección urbanística**. De la práctica de inspecciones por parte del Servicio de Inspección, se deriva la apertura de expedientes de restauración de la legalidad urbanística, bien de cese y clausura de la actividad, bien de legalización de las actuaciones irregulares llevadas a cabo por los ciudadanos, o de subsanación de las deficiencias encontradas en esas inspecciones.

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

En el caso de los **expedientes de legalización derivados de la Ordenanza de Publicidad Exterior**, se produce aún una mayor concentración de altas en el distrito de Centro, pues se trata de una zona especialmente protegida desde el punto de vista patrimonial y la ejecución de actividades con elementos no autorizados que afectan a los edificios objeto de esa protección, recibe una atención singularmente intensa. Puede observarse que a Centro le siguen, en número de expedientes iniciados, dos de los distritos que concentran un número mayor de inmuebles protegidos: Salamanca y Chamberí.

La tramitación de expedientes de legalización relacionados con la publicidad exterior se concentra porcentualmente en el distrito Centro como consecuencia de la campaña de inspección de muestras, banderines, toldos y elementos análogos de la zona Centro (Gran Vía-Sol), que tuvo su inicio en el ejercicio 2014 y cuya culminación se ha prolongado durante el año 2016.

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

Expedientes de subsanación de deficiencias: la creación de este tipo de expediente de restauración de la legalidad deriva de la necesidad de corregir el ejercicio con deficiencias de las actividades con cobertura legal para el mismo, especialmente, de las derivadas de declaración responsable, lo que ha provocado la disminución de expedientes de cese y clausura y la tramitación *ex novo* de esta modalidad.

Asimismo, dentro de este tipo de expedientes y, como consecuencia de la interpretación jurisprudencial de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, que antes hemos aludido, se han diferenciado en su tramitación aquellas actividades sometidas al ámbito de la LEPAR, generando, nuevamente, un nuevo tipo de expediente.

La transparencia en la gestión es uno de los objetivos de todas las Administraciones Públicas y, singularmente de una que, en su Servicio de Disciplina, se dedica al restablecimiento de la legalidad urbanística. Por ello, un volumen importante del trabajo realizado en el citado servicio se dedica a dar respuesta a las consultas y denuncias formuladas por los ciudadanos que, por tratarse de asuntos de competencia de otras Áreas de Gobierno, o por no poner de manifiesto ninguna irregularidad o ilegalidad, no dan lugar a la iniciación de expediente alguno de reposición de la legalidad. Este tipo de expedientes suponen algo más de un 7,3% del total de los **expedientes de peticiones, solicitudes e instancias** tramitados en el Servicio de Disciplina.

Al igual que sucede en materia de implantación de actividades económicas, los distritos de Moratalaz y Vicálvaro han sido los que menos expedientes disciplinarios han originado, con un 0,95% y un 0,56%, respectivamente. Le siguen los distritos de Barajas (1,06%) y Villaverde (1,59%).

6.2. Resoluciones dictadas.

En el conjunto de todos estos expedientes, durante el año 2016, se han adoptado por la Gerente de la Agencia de Actividades un total de 3.418 resoluciones, de diversa índole y naturaleza, que se pueden detallar de la siguiente manera:

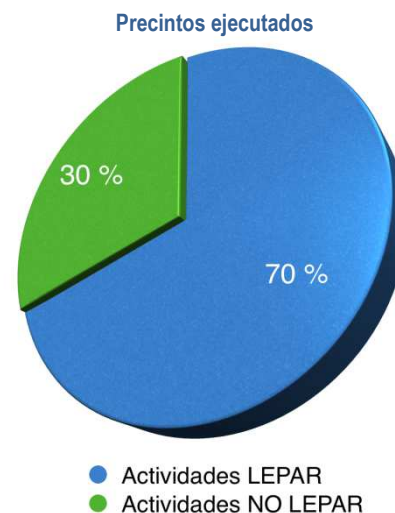
RESOLUCIONES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Ampliación de plazo	0	0	2	0	0	1	1	0	1	0	2	0	7
Archivo	82	97	82	156	105	100	142	7	75	56	156	49	1.107
Caducidad	0	1	0	0	0	4	7	0	14	0	1	2	29
Declaración de ineficacia	0	3	4	8	3	10	21	8	13	3	9	0	82
Dejar sin efecto	11	2	4	3	0	15	38	3	7	2	3	4	92
Demolición	23	21	22	32	10	20	25	13	10	6	24	17	223
Legalización	22	25	37	32	52	45	31	10	33	19	30	6	342
Multa coercitiva	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	12
Orden cese actividad	40	57	62	61	18	59	61	7	46	29	34	27	501
Paralización obra	6	22	6	4	3	5	5	6	2	3	8	2	72
Prescripciones	10	4	13	13	3	2	3	4	0	2	0	5	59
Recursos administrativos	31	41	44	42	19	36	46	5	21	27	31	75	418
Subsanación deficiencias	30	35	72	54	31	34	32	22	16	9	128	11	474
Total	256	311	348	405	244	331	412	85	238	156	434	198	3.418

Del total de las resoluciones relacionadas, son especialmente significativas las relativas a la ejecución de los precintos, ante el incumplimiento voluntario por parte de los interesados de las órdenes de cese de actividad o de paralización de obras. En el año 2016, se han adoptado por la Gerente de la Agencia de Actividades un total de 73 resoluciones de precinto cuyas incidencias y particularidades pasamos se recogen en la siguiente tabla:

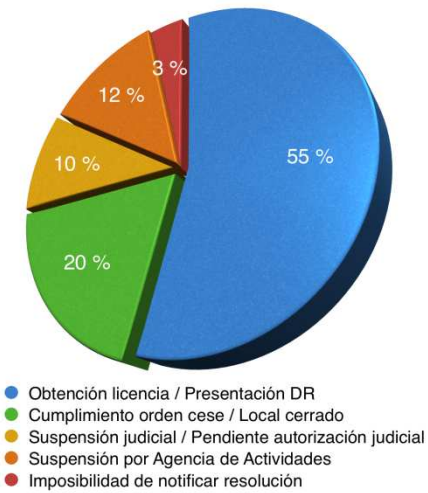
PRECINTOS NO EJECUTADOS	Total	EJECUTADOS	Total
Por obtención de licencia o presentación de declaración responsable	22	Activ. LEPAR	22
Por cumplimiento de la orden de cese o por hallarse el local cerrado	8	Obras LEPAR	1
Por suspensión judicial/pendiente de autorización judicial de entrada a domicilio	4	Activ. NO LEPAR	9
Por suspensión por la Agencia de Actividades	5	Obras NO LEPAR	1
Por imposibilidad de notificar la resolución de precinto	1	Total	33
Total	40		

Del total de los precintos ejecutados, un 70% corresponden a actividades calificadas dentro del catálogo de la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, mientras que el 30% restante son actividades fuera de ese ámbito.

Esta diferencia deriva del hecho de que todas las actividades LEPAR requieren de licencias de funcionamiento y, por tanto, su tramitación se hace más compleja y las posibilidades de que no se adecuen a las declaraciones responsables presentadas, o a la licencia de actividad concedida, son mayores que en el resto de las actividades, incrementándose, paralelamente, la posibilidad de que los expedientes de cese y clausura de la actividad conduzcan a su precinto.



A ello hay que añadir que algunas campañas que han sido llevadas a cabo en el ejercicio inciden en este ámbito económico, que resulta habitualmente fuente de denuncias ciudadanas.



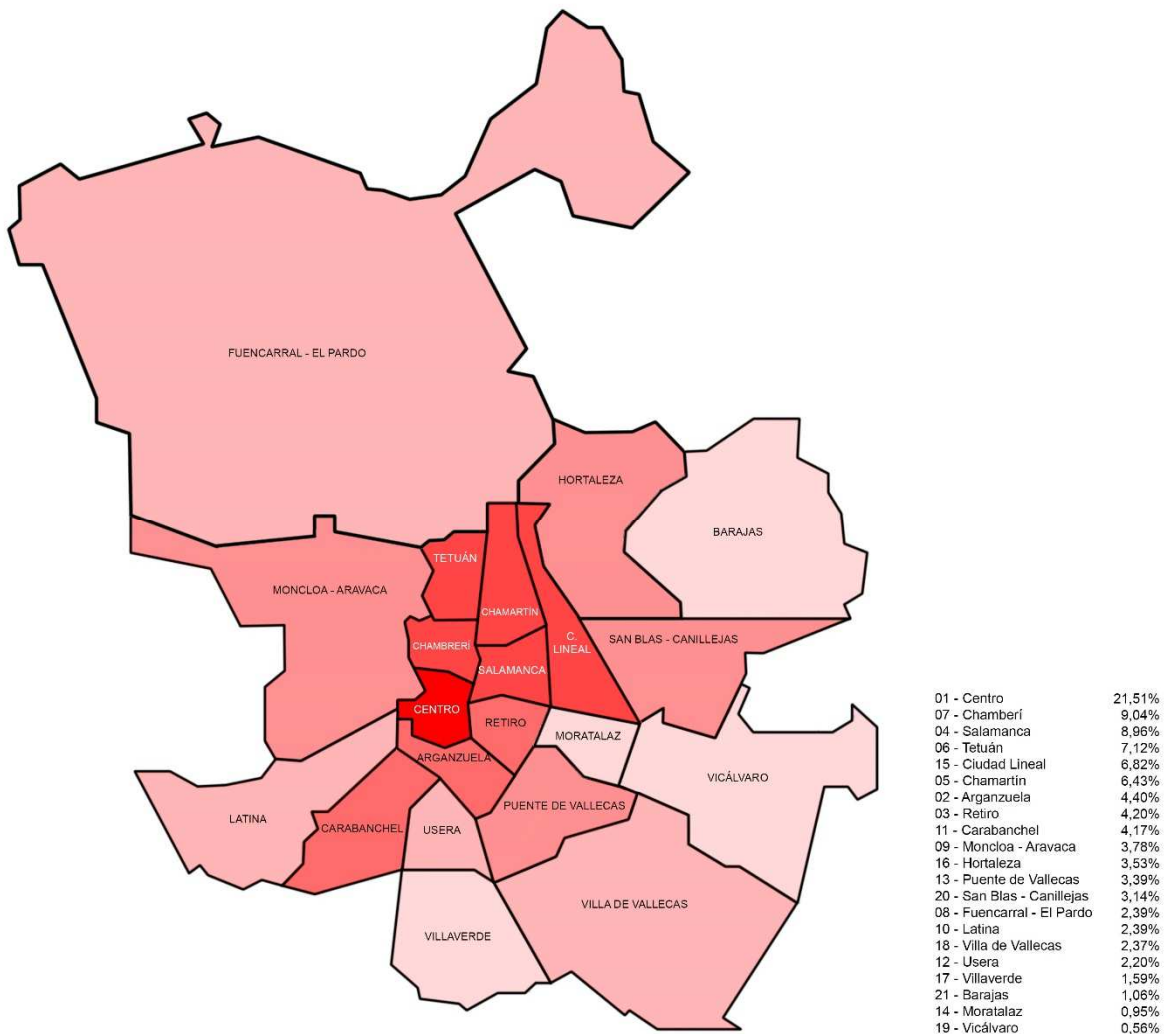
La agilización de los procedimientos de legalización a través de la institución de las declaraciones responsables reguladas en la OAAE, ha permitido que el volumen de precintos no ejecutados del total de los ordenados alcance el 55%.

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

El 10% de los precintos no ejecutados lo han sido por resolución judicial en la que se han adoptados medidas cautelarisimas o cautelares de suspensión de la ejecutividad del acto administrativo por el que se ordenaba el precinto.

Aquellas resoluciones que no se ejecutaron porque se produjo un cumplimiento espontáneo de la orden de cese y clausura por parte del interesado, suponen un 20% del total de los precintos ordenados y no ejecutados, mientras que el remanente responde a la imposibilidad de localizar a los titulares de la actividad o la obra con el fin de poder practicar la notificación de la orden de precinto (el 3% del total) o a otras causas que motivaron la suspensión del precinto.

Mapa de distribución de los expedientes disciplinarios



7.

PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES



La Agencia de Actividades, en el año 2016 y, como ha venido haciendo 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.

Esta potestad sancionadora en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, se ha venido ejerciendo conforme a unos criterios internos para la determinación de las acciones prioritarias y la imposición de sanciones, adoptados por la Gerencia de la Agencia.

En cuanto a las acciones prioritarias, 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 Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid.

A tal efecto se emite, previo a iniciar el procedimiento sancionador, un informe técnico determinando la capacidad de evacuación del local calculada de acuerdo con lo previsto en la Sección 3 del DB SI; de tal modo que estaríamos ante una situación de grave riesgo para la seguridad de personas o bienes y, por tanto, ante la infracción calificada como muy grave en el artículo 37.11 de la LEPAR, cuando el exceso de aforo denunciado supere la capacidad de evacuación.

También se ha dado prioridad a las infracciones susceptibles de causar molestias a los vecinos y ciudadanos en general, como son las relativas a incumplimientos de horario de apertura y cierre de locales y establecimientos.

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

Como ya se ha indicado, la potestad sancionadora de la Agencia en aplicación del régimen sancionador de la Ley 17/1997, se ejerce a la vista de las actas de inspección levantadas por la Policía Municipal que contengan infracciones de la competencia de la Agencia, respecto de las cuales se procede a su análisis e impulso, conforme a las prioridades indicadas, con especial atención a los supuestos de conflictividad de determinadas zonas o locales, de los que tiene conocimiento la Agencia por la propia actividad inspectora de la policía municipal, por las campañas de inspección desarrolladas por la Agencia, por las denuncias de particulares o a instancia del Distrito donde se ubica la zona o el local.

El análisis de las actas comporta el estudio de los antecedentes del local y de la actividad ejercida, en cuanto al título habilitante, la actividad autorizada y su titular. Así mismo, previo a la incoación, en su caso, del correspondiente procedimiento sancionador, se llevan a cabo las actuaciones necesarias para la determinación de los hechos y las circunstancias concurrentes, recabándose los informes que procedan.

En la tramitación de los procedimientos sancionadores se garantizan los principios que informan el ejercicio de la potestad sancionadora así como las reglas y principios del procedimiento establecido al efecto. Actualmente, la regulación de tales principios se encuentra contenida en la Ley 39/2015, de 1 de octubre de 2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre de 2015, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Asimismo, la regulación del procedimiento sancionador para la aplicación del régimen sancionador de la Ley 17/1997, se encuentra regulado en el Decreto 245/2000, de 16 de noviembre, por el que se aprobó el Reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora en la Administración de la Comunidad de Madrid, y que resulta de aplicación en todo lo que no sea incompatible con la Ley 39/2015.

Los procedimientos sancionadores respecto de las infracciones tipificadas en la Ley 17/1997, se tramitan en la Agencia conforme al procedimiento ordinario previsto en el citado Reglamento. Dicho procedimiento ordinario, cuya duración máxima es de seis meses, comporta tres fases (iniciación, instrucción y resolución).

En el año 2015, la Agencia de Actividades inició 1.771 procedimientos sancionadores ordinarios para la tramitación de las infracciones tipificadas en la Ley 17/1997, de la competencia de la Agencia (1.323 expedientes, como consecuencia de la acumulación de expedientes para la tramitación conjunta de infracciones); además de la resolución de los procedimientos sancionadores iniciados en el año anterior.

En el año 2016, aparte de la resolución de los procedimientos sancionadores iniciados en el año anterior, el número de procedimientos sancionadores iniciados se ha visto reducido a 670, que corresponden a 734 infracciones, y ello por dos motivos fundamentales:

- De una parte, en mayo de 2016 se promovió la elaboración de unos nuevos criterios sancionadores, que fueron adoptados el 12 de septiembre de 2016. La elaboración de estos nuevos criterios obedecía a la revisión de la aplicación del principio de proporcionalidad respecto a la imposición de sanciones, en especial en lo que a las infracciones en materia de aforo se refiere.
- De otra parte, el pasado 2 de octubre de 2016 entraron en vigor las citadas Leyes 39/2015 y 40/2015, que han venido a introducir importantes modificaciones en el ejercicio de la potestad sancionadora en el Ayuntamiento de Madrid. Cabe destacar, aparte otras modificaciones introducidas en el régimen sancionador y los principios de la potestad sancionadora, la incorporación por la Ley 39/2015 de la aplicación, con carácter general, de reducciones a las sanciones propuestas y la posibilidad del pago anticipado, lo que vino a determinar la necesidad de disponer de los documentos de pago adecuados, así como de unos criterios uniformes para la gestión de las reducciones, de aplicación general por parte de todos los órganos municipales con competencia sancionadora.

Tales circunstancias motivaron la constitución de un grupo de trabajo en el Ayuntamiento de Madrid, que abordó la elaboración de una instrucción sobre los criterios de actuación común en la tramitación de procedimientos sancionadores; Instrucción que ha sido aprobada por la Gerente de la Ciudad mediante resolución de 27 de enero de 2017, publicada en el Boletín del Ayuntamiento de Madrid nº 7.837, de 1 de febrero de 2017.

En el cuadro siguiente, se resume el volumen de expedientes tramitados en el Servicio de Procedimientos Sancionadores en 2016:

EXPEDIENTES TRAMITADOS	Nº
Resoluciones de incoación procedimiento sancionador	670
Informes propuesta de resolución (fin de la fase de instrucción)	297
Resoluciones (fin del procedimiento)	926
Acatamientos de Sentencias y Autos	96
Precintos	40
Diligencias previas	207
Denuncias de particulares	56
Requerimientos de seguros	85
Requerimientos de retirada equipos de reproducción audiovisual no autorizados	23
Total	2.400

Cabe destacar el número inferior de denuncias de particulares que, en el año 2016, se han recibido en el Servicio de Procedimientos Sancionadores (56), respecto de las recibidas en el año anterior (132). También, las actuaciones iniciadas en el año 2016 en cuanto a requerir el aporte de los seguros obligatorios exigidos por la LEPAR, a la vista de lo denunciado en las Actas de Inspección.

Y, también, las actuaciones iniciadas por este Servicio asumiendo las denuncias por la instalación de equipos de reproducción audiovisual no autorizados, recabando el correspondiente informe técnico para valorar la posible modificación sustancial del establecimiento o sus instalaciones, emitiendo la oportuna comunicación a los sujetos responsables, para, finalmente, iniciar, en su caso, procedimiento sancionador por incurrir en una infracción muy grave tipificada en el artículo 37, apartado 2, de la LEPAR.

En el año 2016, hasta el 1 de octubre en que entraron en vigor las Leyes 39/2015 y 40/2015, se ha procedido, al igual que en el año anterior, a la tramitación acumulada de los expedientes sancionadores generados en los que concurren identidad de sujeto responsable, local e infracción denunciada, para la tramitación de un único procedimiento sancionador en un mismo expediente, adoptándose en éste el correspondiente acuerdo de inicio del procedimiento y su instrucción hasta la adopción de la resolución sancionadora que proceda.

De este modo, se han generado 734 expedientes sancionadores, habiéndose incoado 670 procedimientos sancionadores. A continuación, se incluye cuadro descriptivo de los procedimientos iniciados en el año 2016, por distrito afectado y tipo de infracción:

Distrito	37.2	37.3	37.6	37.11	37.12	38.1	38.11	38.15	39.1	39.4	Total	%
01-Centro	4			5	1	5	24	6	55	3	103	15,37%
02-Arganzuela	2				2	1	2	2	37		46	6,87%
03-Retiro							1	5	9		15	2,24%
04-Salamanca	5	1		3		1	6		21		37	5,52%
05-Chamartín				1		1	2		16		20	2,99%
06-Tetuán	1			1			5		31		38	5,67%
07-Chamberí			2	2	3	1	4	2	8	2	24	3,58%
08-Fuencarral-El Pardo								4	14		18	2,69%
09-Moncloa-Aravaca		1		2		1	1		4		9	1,34%
10-Latina	1					1	4	5	37		48	7,16%
11-Carabanchel	2				1	2	1	19	54	2	81	12,09%
12-Usera	1				2	2	4	10	27		46	6,87%
13-Puente de Vallecas	1			1			1		24	1	28	4,18%
14-Moratalaz							1		7		8	1,19%
15-Ciudad Lineal						2	5	4	23		34	5,07%
16-Hortaleza							2	2	7		11	1,64%
17-Villaverde	2						5	13	49		69	10,30%
18-Villa de Vallecas								1	3	1	5	0,75%
19-Vicálvaro									6		6	0,90%
20-San Blas-Canillejas							2		16		18	2,69%
21-Barajas							1		5		6	0,90%
Total	19	2	2	15	9	17	71	73	453	9	670	100%

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

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

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

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

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

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

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

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

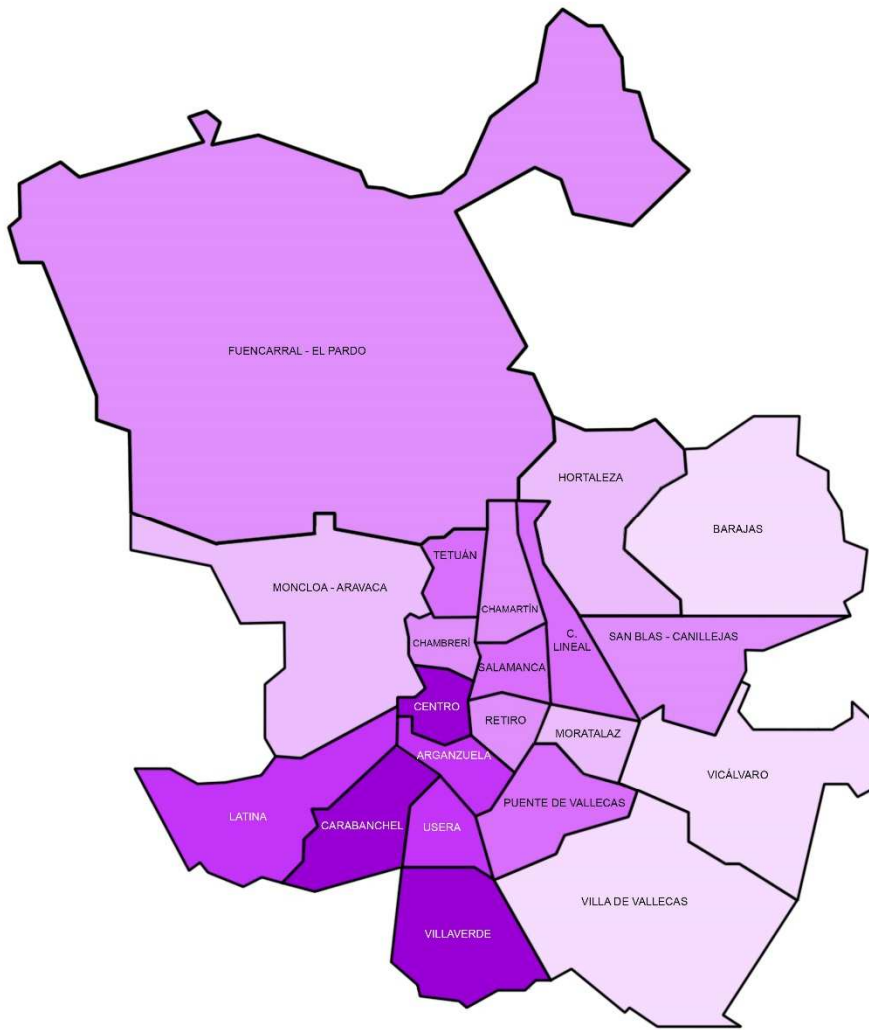
Art.39.1: "el incumplimiento de horarios de inicio o final de un espectáculo y de apertura y cierre de los establecimientos públicos".

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

El mayor porcentaje de expedientes sancionadores incoados vuelve a darse en el Distrito de Centro (15,37%), si bien le siguen de cerca otros distritos que no son los habituales que suelen acompañar a éste en el reparto de expedientes, como son Carabanchel (12,09%) y Villaverde (10,30%).

Vicálvaro y Barajas, con un 0,90% de cuota de reparto cada uno, y Villa de Vallecas, con un 0,75%, cierran el listado de distritos con menor índice de expedientes sancionadores incoados.

Mapa de distribución de los expedientes sancionadores



8.

RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS



8.1. Recursos administrativos.

La actividad de 2016, en materia de impugnación en vía administrativa, frente a las resoluciones dictadas por la Gerente de la Agencia de Actividades, ha superado los 1.190 expedientes.

Materia del recurso	Nº de recursos	En trámite	Terminados
Actividades Económicas	268	45	223
Ampliación de horario	22	0	22
Entidades Colaboradoras	4	0	4
Procedimientos sancionadores	349	88	261
Disciplina urbanística	551	133	418
Total	1.194	266	928

Se han interpuesto 268 recursos relacionados con las actividades económicas (licencias, declaraciones responsables, comunicaciones previas y cambios de titularidad), así como 22 recursos sobre ampliaciones de horario y 4 sobre Entidades Colaboradoras. La mayor parte de los recursos, sin embargo, se concentran en materia de disciplina urbanística (551), así como en los procedimientos sancionadores (349).

Así pues, el 46% de los recursos de reposición son interpuestos por ciudadanos afectados por expedientes de cese y clausura de la actividad y de legalización, de legalización en el ámbito de la Ordenanza reguladora de la Publicidad Exterior o de paralización de obras. Del total de este tipo de expedientes tramitados (1.133), un 48,63% han visto recurridas sus resoluciones, debiendo ser tenido en cuenta, además de su naturaleza de actos desfavorables para los interesados, que cada expediente puede contener, a su vez, varias resoluciones susceptibles de ser recurridas.

Asimismo, a lo largo de 2016, la Agencia de Actividades ha resuelto un total de 928 recursos de reposición. A ello hay que sumar la resolución de 18 recursos extraordinarios de revisión contra infracciones firmes en vía administrativa, 6 acciones de nulidad, así como 11 revocaciones llevadas a cabo por el Consejo Rector del Organismo Autónomo; resoluciones, estas últimas, dictadas en el marco de procedimientos sancionadores.

2016	Recursos resueltos en materia de procedimientos sancionadores									Total
	Infracc . 37.2	Infracc . 37.6	Infracc . 37.11	Infracc . 37.12	Infracc . 38.1	Infracc . 38.11	Infracc . 38.15	Infracc . 39.1	Infracc . 39.4	
Recursos de reposición	10	1	9	1	1	91	21	122	5	261
Recursos extraordinarios de revisión					1			3	14	18
Acción de nulidad			3		2			1		6
Revocaciones: Consejo Rector								11		11
Total	10	1	12	1	4	91	21	137	19	296

8.2. Recursos Contencioso-Administrativos.

Se detalla el número de expedientes iniciados en el ejercicio 2016, incluidos los relativos a las ECU:

Materia del recurso	Nº de recursos	En trámite	Terminados
Procedimientos sancionadores	152	103	49
Disciplina urbanística	76	37	39
Actividades económicas	29	23	6
Entidades Colaboradoras	12	10	2
Otros	1	1	0
Total	270	174	96

En el año 2016 se han tramitado 96 resoluciones en acatamiento de sentencias firmes y autos de medidas cautelares.

Los datos relativos a las resoluciones judiciales recaídas en el año 2016, respecto de la actividad sancionadora de la Agencia de Actividades, son los siguientes:

Sentencias Juzgados de lo Contencioso-Administrativo	Desestimatoria no firme	Desestimatoria firme	Estimatoria no firme	Estimatoria firme	Estimación parcial no firme	Estimación parcial firme	Inadmisión a trámite	Total
Infracción 37.2	2	1	2	1	1			7
Infracción 37.11	10	10	4	4	7	7	2	44
Infracción 37.12		1						1
Infracción 38.1		5		3		1		9
Infracción 38.11		16	1	6		7		30
Infracción 38.15	2	1	3	2	2	1		11
Infracción 39.1	1	4		8		3	1	17
Infracción 39.4				4				4
Total	15	38	10	28	10	19	3	123

Apelación del interesado

Sentencias Tribunal Superior de Justicia de Madrid	Desestimación	Estimación	Estim. parcial	Total
Infracción 37.2	5	5		10
Infracción 37.11	1	2	1	4
Infracción 37.12	1			1
Infracción 38.11	1		6	7
Total	8	7	7	22

Apelación del Ayuntamiento de Madrid

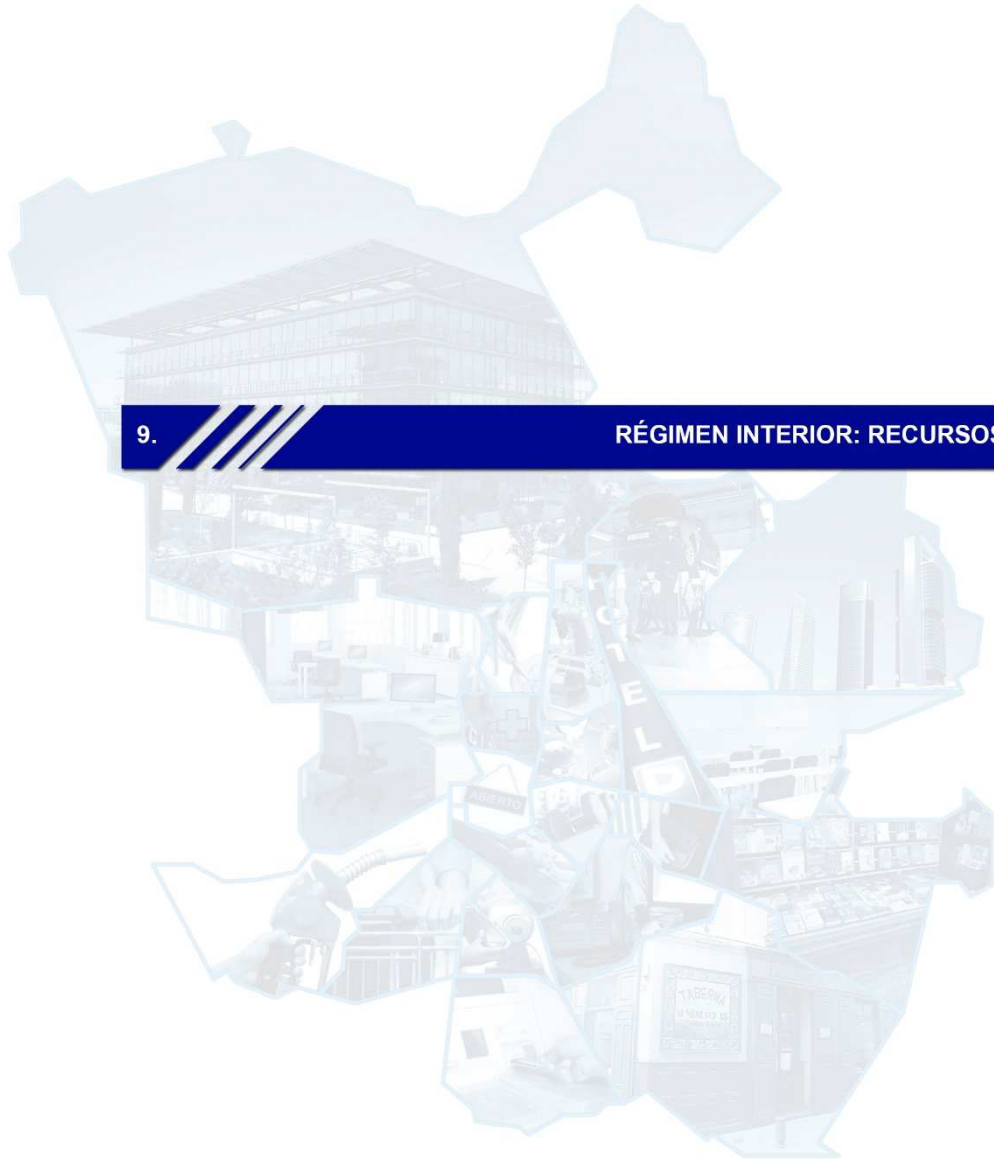
Sentencias Tribunal Superior de Justicia de Madrid	Desestimación	Estimación	Estim. parcial	Total
Infracción 37.2	3			3
Infracción 37.5	1			1
Infracción 37.11	9	1	5	15
Infracción 38.11	1			1
Infracción 38.15			2	2
Total	14	1	7	22

Autos sobre medidas cautelares de suspensión de la ejecución de sanciones	Desestimatorio	Estimatorio	Estimatorio con aval	Medida desestimada en apelación	Medida estimada en apelación	Total
Infracción 37.2	1	1		1	1	4
Infracción 37.3			1			1
Infracción 37.11	8	2	6	4		20
Infracción 38.1	1					1
Infracción 38.11	10	5	12	1	1	29
Infracción 38.15	2	4	5	2	1	14
Infracción 39.1	2					2
Total	24	12	24	8	3	71

Otros Autos	Caducidad	Satisfacción extraprocesal	Desistimiento	Suspensión	Inadmisión a trámite	Total
Infracción 37.11	1	1		1	1	4
Infracción 38.1			1			1
Infracción 38.11	1	1			1	3
Infracción 38.15					1	1
Infracción 39.1			1			1
Total	2	2	2	1	3	10

8.3. Resto de Actividad Institucional de la Agencia.

A todo lo anterior se han de sumar 91 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.).



9.1. Plantilla de la Agencia de Actividades.

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

- 1. Subdirección General de Secretaría Técnica**
 - 1.1. Servicio de Recursos Humanos y Atención al Ciudadano
 - 1.1.1. Departamento de Atención al Ciudadano
 - 1.2. Servicio de Gestión Económica y Administrativa
 - 1.3. Servicio de Régimen Jurídico
 - 1.3.1. Departamento de Régimen Jurídico
- 2. Subdirección General de Inspección y Disciplina**
 - 2.1. Departamento de Inspección
 - 2.2. Servicio de Disciplina Urbanística
 - 2.2.1. Departamento de Disciplina
 - 2.3. Servicio de Procedimientos Sancionadores
 - 2.3.1. Departamento de Procedimientos Sancionadores
- 3. Subdirección General de Actividades Económicas**
 - 3.1. Departamento Jurídico.
 - 3.2. Servicio de Licencias y Consultas
 - 3.2.1. Departamento Técnico de Licencias y Consultas
 - 3.3. Servicio de Declaraciones Responsables
 - 3.3.1. Departamento Técnico de Declaraciones Responsables

Mediante Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, de fecha 24 de septiembre de 2014, se aprobó el **Programa de carácter temporal de refuerzo de medios personales** para la ejecución de las competencias atribuidas en la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, para el nombramiento de 27 funcionarios interinos.

El Programa citado tenía prevista una duración de un año prorrogable por otro más, estando prevista su finalización para el 5 de octubre de 2016. Sin embargo, dado el volumen de trabajo existente, mediante Resolución dictada por la Gerente de la Ciudad, se aprobó nueva prórroga del Programa temporal, con efectos de 6 de octubre de 2016, por el plazo de un año.

Durante el año 2016 se ha dado respuesta a la necesidad de aumentar el personal del Organismo, para lo que se ha procedido a la cobertura de puestos vacantes existentes en la plantilla de la Agencia, mediante el nombramiento de funcionarios a través de diferentes procesos de provisión; concursos y libres designaciones.

Se han tramitado 12 concursos que afectan a 41 puestos y 3 Libres Designaciones para ocupar 6 puestos, con el siguiente detalle:

EXPEDIENTE DE PROVISIÓN	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NCD	Nº PUESTOS
FG AA 01/2016	1 Jefe/a Negociado	22	5
	1 Administrativo / Aux.Admvo	16	
	3 Auxiliar Administrativo	14	
FG AA 02/2016	2 Jefe/a Sección	24	9
	1 Asesor Técnico	24	
	4 Ingeniero Superior/Ingeniero Técnico	22	
	2 Arq.Sup./Ing.Sup./Arq.Tec./Ing.Tec.	22	
FG AA 03/2016	2 Asesor/a Técnico	24	2
FE AA 01/2016	1 Jefe Unidad	26	1
FG AA 04/2016	1 Auxiliar de Secretaría	15	3
	2 Auxiliar Administrativo	14	
FG AA 05/2016	1 Administrativo / Aux.Admvo	16	3

	2	Auxiliar Administrativo	14	
FG AA 06/2016	4	Asesor/a Técnico	24	4
FG AA 07/2016	1	Administrativo / Aux.Admvo	16	3
	2	Auxiliar Administrativo	14	
FG AA 08/2016	4	Auxiliar Administrativo	14	4
	1	Jefe/a Sección	24	
	1	Asesor Técnico	24	
FG AA 09/2016	1	Ingeniero Superior/Ingeniero Técnico	22	4
	1	Arquitecto/a-Ingeniero/a Superior y Técnico/a.	22	
FG AA 10/2016	1	Jefe/a Negociado	22	2
	1	Administrativo / Aux.Admvo	16	
FE AA 02/2016	1	Jefe Unidad	26	1
Total				41

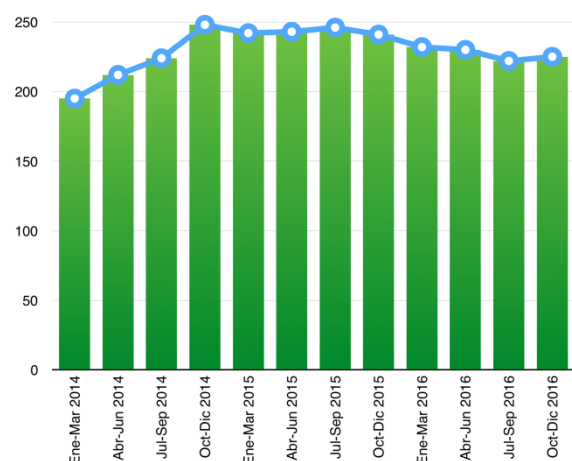
EXPEDIENTE DE PROVISIÓN	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NCD	Nº PUESTOS
LD AA 01/2016	1 Adjunto a Departamento	26	1
	1 Jefe Departamento	28	
LD AA 02/2016	1 Encargado Oficina Aux. / Secretaría	18	4
	2 Auxiliar de Secretaría	17	
LD AA 03/2016	1 Adjunto a Departamento	26	1
Total			6

Se han tramitado también los siguientes expedientes de Modificación de la Relación de Puestos de Trabajo y Plantilla Presupuestaria:

EXPEDIENTE	MODIFICACIÓN	PUESTOS AFECTADOS
5/16	Eliminación "requisito de titulación" en dos puestos de Asesor Técnico nivel 24	2
72/15	Modificación adscripción de un puesto de trabajo de Auxiliar Administrativo	1
132/16	Modificación adscripción de un puesto de trabajo de Auxiliar Administrativo	1
32/16	Desdotación de puestos vacantes	18
270/16	Modificación Estructura	169
Total		191

Desde el año 2014, la evolución del número de efectivos de la Agencia de Actividades ha sido la siguiente:

Trimestre	2014	2015	2016
ENE - MAR	195	242	232
ABR - JUN	212	243	230
JUL - SEP	224	246	222
OCT - DIC	248	241	225



9.2. Formación.

En 2016 se ha elaborado el Plan de Formación de la Agencia, y se ha incrementado la participación del personal en actividades de formación, en especial en materias dirigidas a Atención a la ciudadanía, Actividades Económicas y Buenas Prácticas.

En el año 2016, se han realizado talleres periódicos de formación para el personal, y se han programado diversas Actividades Formativas, que han tenido como destinatarios tanto al personal del Organismo como a personal adscrito a otras Áreas de Gobierno del Ayuntamiento, profesionales y emprendedores y Entidades Colaboradoras Urbanísticas, entre otros.

En este sentido, se han realizado actividades formativas dirigidas a los informadores urbanísticos de las Oficinas de Línea Madrid sobre la Declaración Responsable telemática y talleres dirigidos a las Entidades Colaboradoras Urbanísticas.

Asimismo, se han impartido cursos dirigidos a personal de la Policía Municipal.

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

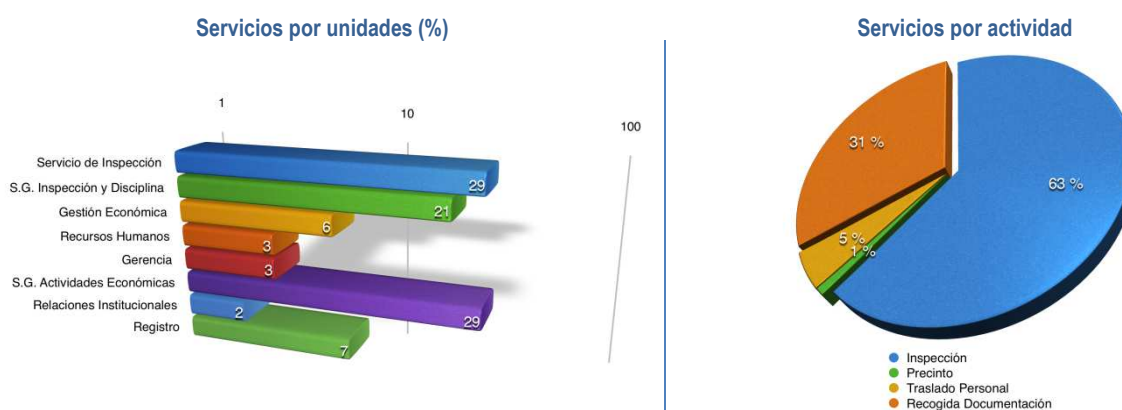
La Agencia de Actividades cuenta con una flota de 6 vehículos oficiales y 8 funcionarios con la categoría de Oficial Mecánico Conductor.

Asimismo, cuenta con 7 funcionarios con la categoría de Personal Oficinas Servicios Internos. De los 7 funcionarios con la categoría de Personal Oficinas Servicios Internos, cuatro realizan además funciones de Agente Notificador.

Los servicios realizados en 2016, que ascienden a un total de 9.007 han sido los siguientes:

Servicios realizados	Conductores	P.O.S.I.	Agentes notificadores	Total
Enero	332	94	170	596
Febrero	564	231	170	965
Marzo	555	131	246	932
Abril	601	150	235	986
Mayo	517	106	219	842
Junio	571	115	260	946
Julio	443	141	159	743
Agosto	311	65	122	498
Septiembre	414	86	151	651
Octubre	473	114	136	723
Noviembre	445	109	75	629
Diciembre	374	103	122	599
Total	5.600	1.445	2.065	9.110

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



9.4. Ayudas de acción social.

Tipos de ayuda	Concedidas	Denegadas	Total
Transporte en metálico	92	0	92
Tratamiento psicológico	8	0	8
Formación del personal	19	3	22
Educación infantil	13	0	13
Formación de los hijos	116	0	116
Comedor	60	0	60

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

Asistenciales	457	17	474
Abono transporte	154	0	154
Total	919	20	939

Autónomos para el período 2012-2015 y a las Bases Reguladoras para el año 2016 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.

10.

RÉGIMEN INTERIOR: GESTIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA

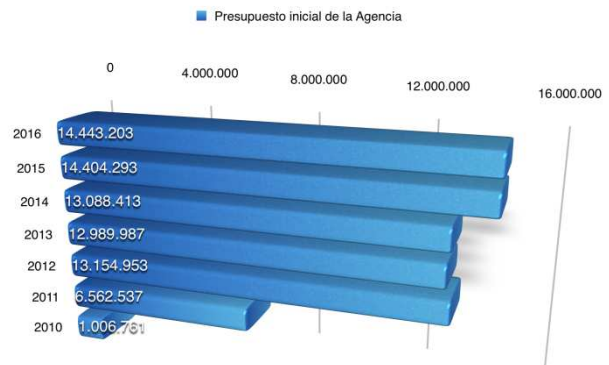


10.1. Presupuesto.

El presupuesto de la Agencia de Actividades para el ejercicio de 2016 fue aprobado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de fecha 23 de diciembre de 2015.

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

Por lo que respecta al Presupuesto de gastos, en el ejercicio 2016 las obligaciones reconocidas han ascendido a 12.228.338,95 euros, que suponen el 81,27% de los créditos definitivos (15,04 millones de euros), habiéndose hecho frente al 99,95% de los pagos.



En cuanto al Presupuesto de ingresos, los derechos reconocidos se elevan a 11,93 millones de euros, que corresponden en su totalidad a operaciones corrientes, que representan el 79,32% de las previsiones definitivas (el 82,30 % si se excluye el remanente de tesorería del ejercicio anterior)

El Resultado Presupuestario, que es la diferencia entre los derechos reconocidos y las obligaciones reconocidas netas, se eleva a -294.819,91 euros, y el Resultado presupuestario, ajustado por los créditos que se han financiado con remanente líquido de tesorería, alcanza el importe de 253.689,91 euros.

El ahorro bruto de la Agencia, que es la diferencia entre derechos y obligaciones por operaciones corrientes, ha sido en 2016 de -296.475,43 euros, coincidente con el ahorro neto. Y el Remanente de Tesorería, resultado de la suma de los fondos líquidos (702.798,01 euros), más los derechos pendientes de cobro (568.686,47 euros), a los que se deduce las obligaciones pendientes de pago (1.011.340,40 euros), ha arrojado un total de 253.689,91 euros.

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

Presupuesto de gastos		Importe	Presupuesto de ingresos		Importe
Crédito inicial		14.443.203,00	Previsión inicial		14.443.203,00
Crédito definitivo		15.045.712,82	Previsión definitiva		15.045.712,82
Capítulo 1		14.277.824,00	Capítulo 4		14.473.507,00
Capítulo 2		142.883,00	Capítulo 5		1.200,00
Capítulo 4		548.509,82	Capítulo 7		22.496,00
Capítulo 6		22.496,00	Capítulo 8		548.409,82
Total ejecutado (obligaciones reconocidas)		12.228.338,95	Derechos reconocidos netos		11.933.519,04
Remanente de crédito		253.659,91	Porcentaje		79,32%
Porcentaje ejecutado		81,27%			

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

Capítulo	Crédito inicial	Modificación crédito	Crédito definitivo	Crédito disponible	Remanente útil	Obligaciones	%	Pagos	%
Capítulo 1: Personal	14.227.824,00	0,00	14.277.824,00	2.791.672,26	0,00	11.486.151,74	80,45%	11.486.151,74	100,00%
Capítulo 2: Bienes corrientes y servicios	142.883,00	52.500,00	195.383,00	23.421,20	0,00	171.456,89	87,75%	166.803,20	97,29%

Capítulo	Crédito inicial	Modificación crédito	Crédito definitivo	Crédito disponible	Remanente útil	Obligaciones	%	Pagos	%
Capítulo 4: Transferencias corrientes	0,00	548.509,82	548.509,82	0,00	0,00	548.509,82	100,00%	548.509,82	100,00%
Capítulo 6: Inversiones reales	22.496,00	0,00	22.496,00	1.655,52	0,00	20.840,48	92,64%	19.040,00	91,36%

Durante el ejercicio de 2016, se han tramitado las siguientes modificaciones presupuestarias:

CAPITULO 2

- **Expediente 509000007 “Transferencia de crédito a la Aplicación Presupuestaria 205.00 “Arrendamiento de Mobiliario y Enseres”.**
Por importe de 1.500 euros, que fue financiada con las aplicaciones 220.00 “Material de Oficina Ordinario No Inventariable”.
- **Expediente 509000027 “Transferencia de crédito a la Aplicación Presupuestaria 227.06 “Estudios y Trabajos Técnicos”.**
Por importe de 12.000,00 euros, financiada con la aplicación 212.00 “Reparación, mantenimiento y conservación de edificios y otras construcciones” (3.000 euros), 220.00 “Material de Oficina ordinario no inventariable” (1.000 euros), 220.01 “Prensa, revistas, libros y otras publicaciones” (1.000 euros), 220.02 “Material informático no inventariable” (3.000 euros), 221.99 “Otros suministros” (2.000 euros), 223.00 “Transportes” (1.000 euros), 226.06 “Reuniones, conferencias y cursos” (500 euros) y 226.99 “Otros gastos diversos” (500 euros).
- **Expediente 509000062 “Transferencia de crédito a la Aplicación Presupuestaria 221.04 “Vestuario”.**
Por importe de 447,00 euros, financiada con la aplicación 220.00 “Material de Oficina ordinario no inventariable.
- **Expediente 5090000174 “Generación de crédito en la Aplicación Presupuestaria 226.04” Gastos Jurídicos y Contenciosos”.**
Por importe de 45.000,00 euros, financiada con la 400.00 “Transferencia de la Administración General del Ayuntamiento de Madrid”.
- **Expediente 5090000295 “Transferencia de crédito a la Aplicación Presupuestaria 226.04 “Gastos Jurídicos y Contenciosos” y 359.00 “Otros Gastos Financieros”.**
Por importe de 14.691,93 euros, financiada con remanentes de las aplicaciones 204.00 “Arrendamientos de material de transporte” (1,44 euros), 220.00 “Material de Oficina Ordinario no Inventariable” (5.448,76 euros), 220.02 “Material Informático no Inventariable” (7.493,08 euros), 221.07 “Impresos y Formularios” (1.298,65 euros) y 233.99 “Otras Indemnizaciones” (450,00 euros).
- **Expediente 5090000302 “Generación de crédito en la Aplicación Presupuestaria 226.04” Gastos Jurídicos y Contenciosos”.**
Por importe de 9.000,00 euros, financiada con la 400.00 “Transferencia de la Administración General del Ayuntamiento de Madrid”

CAPITULO 6

- **Expediente 5090000117 “Transferencia de crédito a la Aplicación Presupuestaria 632.00 “Edificios y otras Construcciones (Reforma)”.**
Por importe de 20.496,00 euros, financiada con las aplicaciones 623.02 “Útiles y Herramientas” (4.000,00 euros), 625.00 “Mobiliario y Equipos de Oficina” (5.496,00 euros), 625.99 “Otro Mobiliario y Enseres” (1.000,00 euros), 626.01 “Equipos para Proceso de Datos” (4.000,00 euros) y 629.01 “Señalización” (6.000,00 euros).

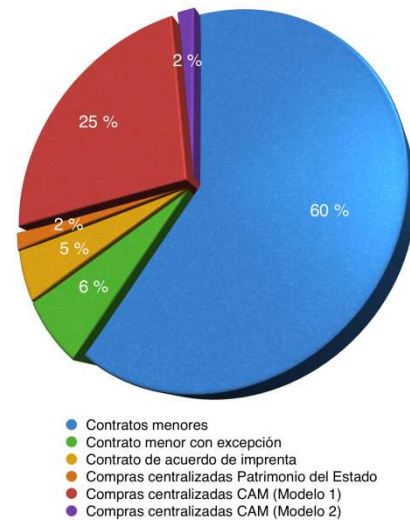
10.2. Contratos.

La actividad contractual desarrollada en el año 2016 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.

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 63 contrataciones por procedimiento de contrato menor, compra centralizada a través del Catálogo de la Junta Central de Compras de la Comunidad de Madrid, el Catálogo de Patrimonio del Estado y el de Imprenta y Artes Gráficas. Estos contratos incluyen, uno de servicios para el diseño del espacio de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Agencia, para la implantación del sistema de atención al ciudadano en la presentación de la Declaración Responsable Telemática, a través de puestos de atención personalizada, diseño de la cartelería informativa y de señalización de las oficinas, diseño de un manual de protocolos de manejo y diseño de un folleto informativo para el usuario, y otro de obras, para la realización de los trabajos de reforma para la adecuación del espacio destinado a la Oficina de la Declaración Responsable Telemática.

Desglose de los contratos por forma de adjudicación



Tipo de contrato	Nº de contratos
Compras centralizadas Comunidad de Madrid (MODELO 1)	16
Compras centralizadas Comunidad de Madrid (MODELO 2)	1
Contratos menores	38
Contrato menor con excepción	4
Compras centralizadas Patrimonio del Estado	1
Contrato de acuerdo de imprenta	3
Total	63

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 9 de febrero de 2017, la aprobación del Inventario de Bienes y Derechos de la Agencia de Actividades a 31 de diciembre de 2016 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 2016 tiene un valor neto de 236.484,42 euros, una vez deducido al precio de adquisición, que asciende a 570.250,05 euros, el valor de amortización por importe de 333.765,52 euros.

Inventario a 31 de diciembre de 2016	Precio adquisición	Amortización acumulada	Valor Neto
Total	570.250,05 €	333.765,52 €	236.484,42 €

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:

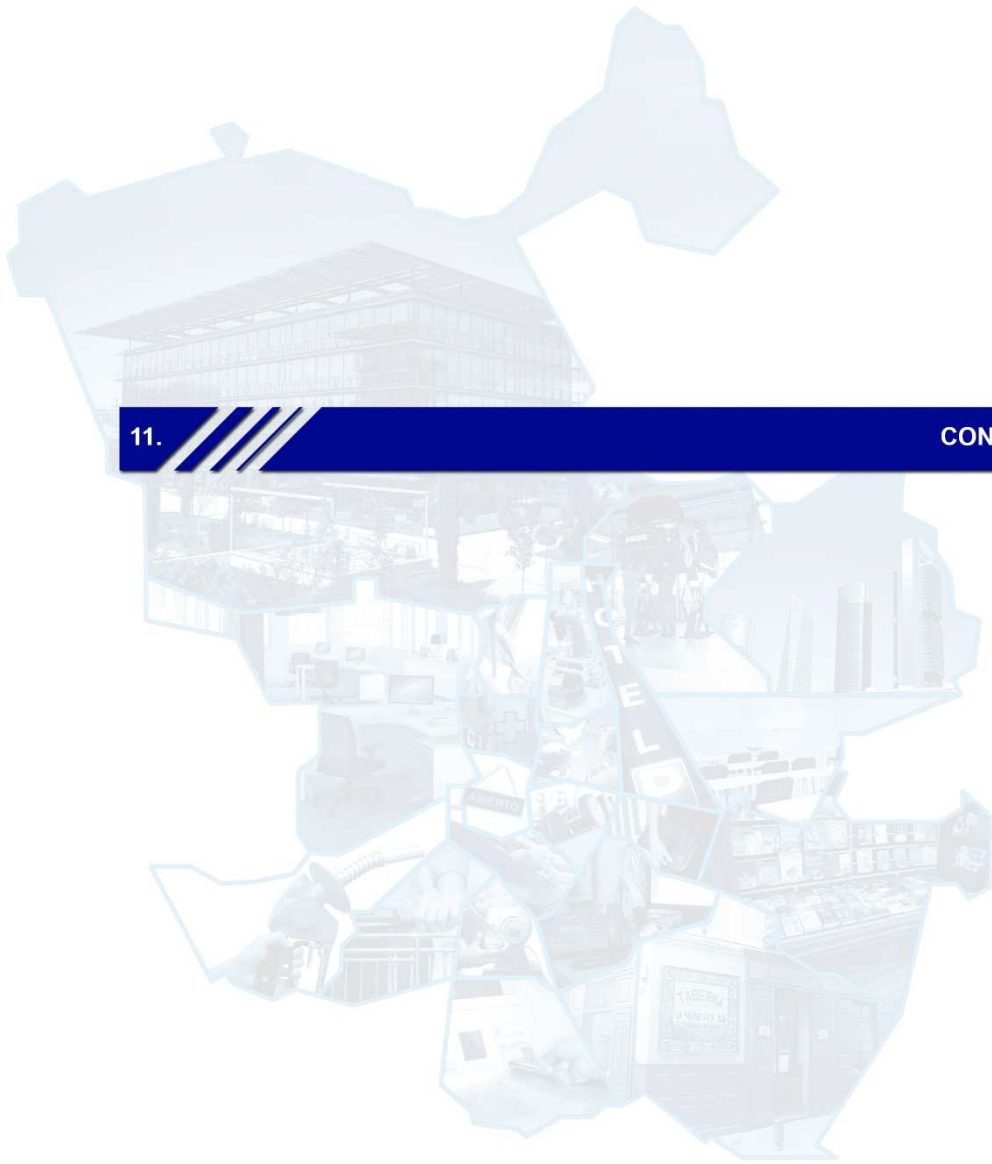
Plan de choque	Resueltos	Con propuesta. Pendiente de fiscalización	En tramitación	Total
Avales	549	114	1.015	1.678
Ingresos	369	96	251	716
Total	918	210	1.266	2.394

10.5. Consejo Rector.

De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos del organismo, en el ejercicio 2016 se han celebrado las sesiones ordinarias de obligado cumplimiento de los Consejos Rectores durante los meses de febrero, mayo y octubre, llevando al orden del día los diferentes puntos acordados, no habiéndose celebrado ninguna sesión extraordinaria.

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
José Manuel Calvo del Olmo	Delegado del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible
Marta María Higuera Garrobo	Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo
Ignacio Murgui Para	Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Asociaciones
Carlos Sánchez Mato	Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda
José Javier Barbero Gutiérrez	Delegado del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias
Pablo Soto Bravo	Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
Inés Sabanés Nadal	Delegada del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Jorge García Castaño	Concejal Presidente de los Distritos de Centro y Chamberí
Esther Gómez Morante	Concejala Presidenta de los Distritos de Latina y Carabanchel
Marta Gómez Lahoz	Concejala Presidenta de los Distritos de San Blas-Canillejas y Barajas
Ezequiel Domínguez Lucena	Coordinador General de Planeamiento, Desarrollo Urbano y Movilidad
Soledad Muñoz Fernández	Secretaria General Técnica del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible
Ana Perpiñá Carrera	Directora General de Control de la Edificación
José Luis Martínez-Almeida Navasqués	Concejal sin Resp. de Gestión Pública. Grupo Municipal del Partido Popular
Rita Maestre Fernández	Concejal de Gobierno. Grupo Municipal Ahora Madrid
María de las Mercedes Glez. Fernández	Concejal sin Resp. de Gestión Pública. Grupo Municipal Socialista de Madrid
Mariano Fuentes Sedano	Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía



La actuación de la Agencia de Actividades durante el ejercicio 2016 ha seguido orientada por los principios de eficacia y eficiencia en el ejercicio de sus competencias propias en la gestión de los medios de intervención administrativa municipal de las actividades económicas sujetas al ámbito de aplicación de la Ordenanza para la apertura de actividades económicas en la ciudad de Madrid, sin olvidar las potestades de inspección municipal para la comprobación del cumplimiento de la normativa urbanística, así como las funciones de inspección y restablecimiento de la legalidad urbanística y la correspondiente potestad sancionadora en materia urbanística y de espectáculos públicos y actividades recreativas.

Tras el diagnóstico del proceso de tramitación de los procedimientos de licencia y declaración responsable que se llevó a cabo en el último trimestre de 2015, la Agencia de Actividades se ha planteado para 2016 cinco objetivos prioritarios para facilitar la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid: la reorganización del modelo de trabajo, la agilización de los procedimientos, la simplificación normativa, la atención integral a la ciudadanía y la unificación de criterios.

Para alcanzar estos objetivos se han puesto en marcha diferentes acciones agrupadas en otras cinco líneas de actuación que inciden en partes diferentes de los procesos necesarios para llevar a buen término la implantación de actividades económicas, consistentes en mejoras en la estructura organizativa 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, de una parte, la reestructuración del personal, mediante la creación de nuevos grupos de trabajo, que se ha plasmado en la revisión de la RPT del organismo. De otra, la puesta en marcha de planes de choque que han permitido reducir de manera considerable los tiempos de alta de expedientes y de requerimiento documental, las inspecciones de declaraciones responsables y la detección de ineficacias. Se ha procedido también a 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.

Entre las acciones para la mejora y simplificación en la tramitación de los procedimientos se ha elaborado, en colaboración con el IAM, una nueva aplicación informática para la presentación telemática de las declaraciones responsables, que facilita la presentación correcta y la revisión formal de la documentación, reduciendo significativamente los plazos de control y validación de las actividades implantadas.

La Agencia de Actividades ha participado también en la elaboración de una aplicación para realizar las inspecciones con dispositivos móviles (tablets), que facilita y agiliza el trabajo de inspección y en la elaboración de una App de Censo de Locales del Ayuntamiento de Madrid, que permite conocer los expedientes de licencia de que dispone un local.

En la línea de mejoras en la regulación normativa, durante 2016 se ha continuado trabajando en la nueva Ordenanza de medios de intervención en actuaciones urbanísticas que pretende la regulación en un texto único de las dos ordenanzas municipales que regulan las distintas formas de intervención en las actuaciones urbanísticas de los particulares en el Ayuntamiento de Madrid, la citada Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid y la Ordenanza Municipal de Tramitación de Licencias Urbanísticas, de acuerdo con el marco normativo derivado del principio de simplificación administrativa, en los términos indicados por el Comité para la Mejora de Regulación Municipal en su acuerdo de 15 de diciembre de 2015.

De otra parte, se han elaborado unos nuevos criterios sancionadores, que obedecen a la revisión de la aplicación del principio de proporcionalidad en la imposición de sanciones, en especial en las infracciones en materia de aforo, y se han adaptado los procedimientos en materia disciplinaria previo estudio pormenorizado para articular otras vías de actuación, a la vista de las sentencias firmes adoptadas por la jurisdicción contencioso-administrativa.

Se ha pretendido también mejorar la atención a la ciudadanía haciendo que la Agencia de Actividades sea más abierta y accesible al público en general y a los profesionales, facilitando la atención personalizada tanto desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía, por cuyas dependencias han pasado más de 29.900 personas, como por parte de los técnicos municipales responsables de los expedientes, a través de la implantación del sistema de cita previa técnica personalizada.

En octubre de 2016, tras la realización de las actuaciones necesarias de acondicionamiento del espacio, se implantó la Oficina de la Declaración Responsable Telemática, como experiencia piloto previa a la salida a la web de la nueva

aplicación informática, con la finalidad de prestar apoyo técnico especializado a través de personal municipal habilitado, para la presentación de la declaración responsable telemática para uso comercial y de servicios en locales de menos de 150 m², de forma que las pequeñas actividades de carácter inocuo, que representan el 80% del total de las solicitudes, puedan resolverse de forma inmediata.

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

Por último, en la línea de coordinación y unificación de criterios, se han dictado por la Gerente del organismo diferentes criterios de interpretación normativa y se han impartido talleres para la formación conjunta, tanto para el personal de la Agencia de Actividades como para las Entidades Urbanísticas Colaboradoras.

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, habiéndose concedido el 15 de enero de 2016 el Certificado AENOR, como reconocimiento de la conformidad de la Carta con la norma UNE 93200:2008 para la actividad de “Agencia de Actividades”, que autoriza al uso de la Marca de AENOR correspondiente.

Esta Memoria se somete a la aprobación del Consejo Rector de la Agencia de Actividades en cumplimiento del artículo 7.1 apartado f) de los Estatutos del Organismo Autónomo.