


2021

Carta de Servicios

Agencia de Actividades

Fecha de aprobación:	26 de abril de 2012
Fecha de certificación:	15 de enero de 2019
Fecha de última evaluación:	17 de marzo de 2021



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

ÍNDICE

1. Presentación	1
<hr/>	
2. Servicios prestados	3
3. Compromisos de calidad	6
Medidas de subsanación	9
Seguimiento y evaluación	10
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	10
5. Participación ciudadana	11
6. Gestiones y trámites	12
<hr/>	
7. Datos de carácter general	13
Órgano directivo. Datos de contacto	13
Otros datos de interés	14
8. Normativa	14

1. Presentación

La Agencia de Actividades impulsa y fomenta la actividad económica simplificando la tramitación administrativa.

Madrid es una ciudad que quiere consolidarse como un espacio importante de la actividad económica nacional e internacional. Es una de las ciudades europeas con más actividad económica en su territorio y ha sido reconocida por su liderazgo en el desarrollo de iniciativas económicas de carácter sostenible.

Con esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Aplicación efectiva de los medios de intervención administrativa municipal para la apertura y funcionamiento de las actividades económicas en la Ciudad de Madrid.
- Dinamización de la economía de Madrid mediante la agilización de la tramitación administración y la simplificación del procedimiento de obtención de licencias o títulos habilitantes.
- Establecimiento del nuevo marco de colaboración público-privada, enmarcado en la decisión opcional por parte de la ciudadanía.
- Dar a conocer a la ciudadanía de la información necesaria para la obtención y tramitación de las declaraciones responsable y licencias previas de actividad.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta y las condiciones en que se prestan.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de actividad económica ligada a la información urbanística las siguientes Cartas de Servicios:

- Sugerencias, felicitaciones y Reclamaciones
- Portal institucional y sede electrónica
- Registro

La Agencia de Actividades en cifras

6.698 Declaraciones Responsables y licencias	6.075 Inspecciones	217 Personas Trabajadores	14.500 Personas atendidas	8,5 Satisfacción ciudadana
--	------------------------------	--	--	---

Datos de 2019

2. Servicios prestados

Gestión de los procedimientos relativos a la apertura y modificación de actividades económicas con o sin obras en la Ciudad de Madrid:

No están incluidas las siguientes actuaciones:

- Las de titularidad pública;
- las que se realizan en bienes de dominio público, salvo los puestos de mercados municipales,
- las que afecten a usos dotacionales públicos y a varios usos, si uno está excluido.

Los procedimientos más representativos son:

1. Declaración responsable de actividades económicas, comerciales y de servicios.
2. Licencia previa de actividad.
3. Licencia de primera ocupación y funcionamiento para actividades.
4. Cartel identificativo de locales y recintos de espectáculos públicos y actividades recreativas.
5. Comunicación previa de cambio de titularidad de una licencia de actividad.
6. Autorización de ampliación de horarios de locales y establecimientos de carácter extraordinario.
7. Consulta urbanística común y especial para actividades.
8. Prescripción de infracción urbanística.

No están sometidas a ningún medio de intervención municipal las obras que se caracterizan por su sencillez técnica y nulo impacto urbanístico tales como: obras de conservación consistentes en la sustitución de acabados interiores de un solo local, solados, alicatados, sanitarios, yesos, pintura, que no estén protegidos arquitectónicamente, así como la sustitución de instalaciones propias por otras sin mayores exigencias medioambientales que las previas.

Verificación y comprobación de la conformidad con el ordenamiento jurídico de las actuaciones incluidas en el ámbito de aplicación de la Ordenanza mediante la inspección y disciplina urbanística, aplicando las sanciones que procedan:

- Comprobar la adecuación de las declaraciones responsables mediante la inspección a los locales o edificios objeto de las mismas.
- Realizar inspecciones técnicas a las actividades/obras objeto de licencia.
- Emitir los correspondientes informes técnicos derivados de las inspecciones, así como emitir informes técnicos a petición de otros servicios.
- Ordenar la paralización de las obras y el cese de las actividades sin licencia, declaración responsable o comunicación previa o sin ajustarse a sus prescripciones.

- Ordenar la legalización de las obras y actividades sin licencia, declaración responsable o comunicación previa o sin ajustarse a sus prescripciones.
- Ordenar la demolición/reconstrucción de las obras y el cese definitivo de las actividades que no hayan sido legalizadas.
- Tramitar los procedimientos sancionadores competencia de la Agencia (Ley del Suelo y Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas) relacionados con las actividades.
- Tramitar y resolver los recursos interpuestos contra las resoluciones de la Agencia en materia de disciplina urbanística y sancionadora.

Atención personalizada y especializada:

- Informar sobre procedimientos de tramitación de licencias, declaraciones responsables, expedientes disciplinarios y sancionadores, tasas, normativa, órganos competentes.
- Facilitar información urbanística sobre viabilidad de usos e implantación de actividades.
- Asistir a las personas usuarias en la tramitación de la Declaración Responsable Telemática por parte de personal funcionario habilitado.
- Dar vista y copia de los expedientes gestionados en la Agencia.
- Colaborar y atender al Cuerpo de la Policía Municipal de Madrid y al resto de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, suministrando y facilitando la información requerida en relación con las competencias de la Agencia de Actividades.
- Tramitar solicitudes de acceso a la Información Pública en aplicación de la Ley de Transparencia.

Gestión de la colaboración público-privada con las entidades colaboradoras urbanísticas y las relaciones con otras administraciones y organismos públicos para la firma de acuerdos y convenios:

- Gestionar el régimen de autorización de las entidades colaboradoras urbanísticas (ECU): autorizar, suspender y extinguir las autorizaciones.
- Comunicar a las ECU las instrucciones e informaciones procedentes de la Agencia y darles apoyo técnico.
- Supervisar las funciones de verificación y control de las ECU y en general, ejercer la función de supervisión permanente de sus funciones.
- Asesorar a las ECU en cuantas cuestiones se planteen para un mejor funcionamiento del sistema.
- Resolver las reclamaciones presentadas ante el Ayuntamiento de Madrid frente a cualquiera de las actuaciones de la entidad colaboradora que vulnere los derechos e intereses legítimos.

Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:

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

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

- A través de la [página web de contacto](#).
- Los teléfonos 010 o 915 298 210. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

Horario de los servicios prestados en la oficina:

Sin cita previa: Oficina Asistencia en Materia de Registro de 8:30 a 14 horas, de lunes a viernes.

Se precisa cita previa:

- Para recibir atención personalizada de 9:00 a 14 horas, de lunes a viernes.
- Para tramitar y registrar telemáticamente la Declaración Responsable de 9:00 a 14 horas, de lunes a viernes.

La cita previa se puede solicitar a través de cualquiera de los canales de Línea Madrid:

- Teléfono 010 o al (+34) 915 298 210 si lo hace desde fuera de la Ciudad de Madrid.
- Presencialmente en cualquier Oficina de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.
- A través de la [página web de cita previa](#) y de la [sede electrónica municipal](#).

Consulta de precios y localización de las ECU: [Listado de Entidades Colaboradoras Urbanísticas](#)

Precios: Se requiere el **abono previo de la/s correspondiente/s tasa/s** por la prestación de los siguientes servicios:

- Consultas urbanísticas,
- Certificación urbanística

- Ocupación de vía pública
- Declaraciones responsables, licencias previas de actividad
- Obtención de copias de expedientes

Con carácter previo al inicio de cualquier construcción, instalación u obra que se derive de la concesión de licencia preceptiva, de la presentación de una declaración responsable o de la obtención de un certificado de conformidad, se abonará mediante autoliquidación, el [impuesto de construcciones instalaciones y obras](#), cuya cuota a satisfacer será del 4% del presupuesto de ejecución material.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Mejoramos los tiempos medios de comprobación de las declaraciones responsables, respecto de años anteriores. Comprobamos el 40% en un plazo igual o inferior a 90 días naturales, el 60% en un plazo igual o inferior a 180 días naturales y nunca en más de 209 días. *Los plazos se computan desde su presentación en el Registro.

Indicador 1.1. Declaraciones responsables registradas. Indicador informativo

Indicador 1.2. Declaraciones responsables comprobadas. Indicador informativo

Indicador 1.3. Tiempo medio de comprobación de las declaraciones responsables.

Indicador 1.4. Porcentaje de comprobaciones de declaraciones responsables realizadas en un plazo igual o inferior a 90 días

Indicador 1.5. Porcentaje de comprobaciones de declaraciones responsables realizadas en un plazo igual o inferior a 180 días

Indicador 1.6. Porcentaje de declaraciones responsables comprobadas en un plazo igual o inferior a 209 días

Compromiso 2

Mejoramos los tiempos medios de resolución de las licencias, respecto de años anteriores. Resolvemos el 40% de las licencias previas de actividad en un plazo igual o inferior a 60 días naturales. El 60% en un plazo igual o inferior a 90 días naturales y nunca en más de 137 días. *Los plazos se computan desde su presentación en el Registro.

Indicador 2.1. Licencias previas tramitadas. Indicador informativo

Indicador 2.2. Tiempo medio de tramitación de las licencias de actividad respecto a años anteriores.

Indicador 2.3. Porcentaje de resoluciones de licencias previas realizadas en un plazo igual o inferior a 60 días.

Indicador 2.4. Porcentaje de resoluciones de licencias precias realizadas en un plazo igual o inferior a 90 días.

Indicador 2.5. Porcentaje de resoluciones de licencias previas realizadas en un plazo igual o inferior a 137 días.

Compromiso 3

Verificamos el 86% de las denuncias de obras en curso de ejecución, mediante la comprobación de la existencia de título habilitante, en el plazo de 9 días hábiles desde su entrada en el Registro de la Agencia de Actividades y en ningún caso se superará el plazo de 1 mes. Cuando así se desprenda de la verificación realizada, se llevará a cabo la inspección de comprobación.

Indicador 3.1. Denuncias de obras en curso de ejecución registradas. Indicador informativo.

Indicador 3.2. Tiempo transcurrido para la inspección de comprobación para las denuncias de obras en curso de ejecución.

Indicador 3.3. Porcentaje de denuncias verificadas e inspeccionadas, en su caso, en el plazo de 9 días hábiles.

Indicador 3.4. Porcentaje de denuncias verificadas e inspeccionadas en el plazo de 1 mes.

Compromiso 4

Realizamos al menos 4 campañas de inspección al año a aquellas actividades, actuaciones y locales más denunciados por la ciudadanía, bien por molestias o por cuestiones de seguridad.

Indicador 4.1. Expedientes de disciplina urbanística derivados de las campañas de inspección. Indicador informativo.

Indicador 4.2. Expedientes sancionadores derivados de las campañas de inspección.
Indicador informativo.

Indicador 4.3. Campañas de inspección realizadas.

Compromiso 5

Informamos a la ciudadanía dispensando un trato amable y cortés, con un lenguaje claro y comprensible, y garantizando la intimidad y confidencialidad del servicio, al contar con medios y espacios adecuados. El objetivo es que la valoración media de las personas usuarias en relación con la claridad y el trato recibido sea superior o igual a 8,80 y en relación a los medios y espacios en los que se presta el servicio sea superior o igual a 8,60 en una escala de 0 a 10.

Indicador 5.1. Valoración de la información recibida respecto a la claridad y comprensión.

Indicador 5.2. Valoración del trato recibido del personal de información.

Indicador 5.3. Valoración de los medios y espacios en los que se presta el servicio de información.

Compromiso 6

Atendemos las peticiones de información urbanística especializada y las peticiones de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores, proporcionando información clara y precisa. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias con dichos servicios sea superior o igual a 8,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 6.1. Personas atendidas en información urbanística especializada. Indicador informativo.

Indicador 6.2. Personas atendidas en información de disciplina urbanística y/o sancionadora. Indicador informativo.

Indicador 6.3. Personas atendidas en el puesto de información general o distribución de esperas. Indicador informativo.

Indicador 6.4. Valoración de la información recibida sobre asuntos relativos a la información urbanística especializada.

Indicador 6.5. Valoración de la información recibida sobre los asuntos relativos a la información sancionadora o de disciplina urbanística.

Compromiso 7

Atendemos a las personas que acudan:

- Con cita previa a la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades en un tiempo medio de 10 minutos y como máximo en 15 minutos.
- Sin cita previa a la Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) en un tiempo medio de 5 minutos y como máximo en 10 minutos.

Indicador 7.1. Tiempo medio de espera en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades con cita previa

Indicador 7.2. Tiempo máximo de espera en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades con cita previa.

Indicador 7.3. Tiempo medio de espera en la OAMR sin cita previa.

Indicador 7.4 . Tiempo máximo de espera en la OAMR de Registro sin cita previa.

Compromiso 8

Contestamos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 8.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia de Actividades. Indicador informativo.

Indicador 8.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia de Actividades contestadas en un plazo menor o igual a 45 días naturales desde su presentación.

Indicador 8.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 2 meses por la Agencia de Actividades.

Medidas de Subsanción

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

Seguimiento y evaluación

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

Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- Recibir un trato respetuoso imparcial y sin discriminaciones.
- Recibir atención, orientación e información de carácter general y particular dentro de los límites establecidos en la normativa.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- A recibir atención en el día y hora fijada para la gestión con la que se ha concertado la cita, salvo causa imprevista o de fuerza mayor.
- A acceder a la información pública en los términos previstos en el art. 105.b de la C.E. y desarrollados por la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Además de los anteriores, también tienen derecho:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas; el sentido del silencio administrativo; el órgano competente; y los actos de trámite dictados.
- A acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los procedimientos.
- A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, se establezca lo contrario. En este caso tendrá derecho a obtener una copia autenticada.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A actuar con asistencia de personal asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- A cumplir las obligaciones de pago a través de medios electrónicos.
- Además, la normativa de protección de datos reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y de oposición respecto a sus datos personales, y el tratamiento de los datos de carácter personal se realizará de conformidad con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia las demás personas usuarias del servicio y hacia el personal de la organización.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar).
- Abonar las tasas o precios establecidos en la normativa.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.

- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos necesarios para su tramitación.
- Acudir a la cita concertada en información urbanística especializada o tramitación de la declaración responsable telemática en tiempo y forma, comprometiéndose a ser puntual, para no perjudicar a otras personas con cita.

5. Participación ciudadana

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

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones** al Pleno y a las Juntas de Distrito **y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.

- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

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

En relación a la prestación del servicio de información urbanística especializada se recuerda que se puede participar a través de las encuestas de satisfacción que diariamente se realizan en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio recibido.

6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los [trámites y gestiones](#) que la ciudadanía puede realizar relacionados con la Agencia de Actividades: Portal web del Ayuntamiento de Madrid (www.madrid.es)/ Actividad económica y hacienda /Actividades económicas Trámites y gestiones.

Los trámites pertenecientes a la Agencia de Actividades más relevantes son los siguientes:

- [Declaración responsable de actividades económicas, comerciales y de servicios.](#)
- [Licencia de actividad.](#)
- [Licencia de primera ocupación y funcionamiento.](#)
- [Cambio de titular de una licencia de actividad.](#)
- [Solicitud de autorización, con carácter extraordinario, de ampliación de horarios de locales y establecimientos.](#)
- [Cartel identificativo de locales y recintos de espectáculos públicos y actividades recreativas.](#)
- [Consulta urbanística común](#) o [Consulta urbanística especial](#) para actividades.
- [Desistimiento de solicitud de licencia de actividad.](#)

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Desarrollo Urbano
Organismo Autónomo de Agencia de Actividades
C/ Bustamante, nº 16
28045 Madrid
agenciagestlicencias@madrid.es

Autobús: líneas 6, 8, 19, 45, 47, 55, 59, 85, 86, 102 y 152

Metro: Estación del Arte (L-1), Delicias, Palos de la Frontera (L-3) Méndez Álvaro (L-6)

Renfe: Delicias, Atocha



Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades
C/Bustamante, nº 16, planta baja
28045 Madrid

Otros datos de interés

Para ayudarles en su gestión, le informamos que, consultando la [página web municipal](#), podrá obtener información sobre procedimientos, normativa, protocolos

y demás información que le pueda resultar de interés respecto a la apertura de un local o negocio en la ciudad de Madrid, incluyendo las obras que fueran precisas.

A través del portal de datos abiertos (datos.madrid.es) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de las licencias urbanísticas otorgadas, declaraciones responsables, comunicaciones previas, censo de locales, sus actividades, entidades colaboradoras urbanísticas. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

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

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

Normativa estatal

- Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental.
- Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de Medidas Urgentes de Liberalización del Comercio y de Determinados Servicios.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Real Decreto 314/2006, de 17 marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las Disposiciones Mínimas de Seguridad y Salud en los Lugares de Trabajo.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Comunidad de Madrid

- Ley 1/2020, de 8 de octubre, por la que se modifica la ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la comunidad de Madrid, para el impulso y reactivación de la actividad urbanística
- Ley 4/2013, de 18 de diciembre, de modificación de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid.
- Ley 2/2012, de 12 de junio, de Dinamización de la Actividad Comercial en la Comunidad de Madrid.
- Ley 2/2002, de 19 de junio, de Evaluación Ambiental de la Comunidad de Madrid.
- Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid.
- Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 159/2003, de 10 de julio de 2003, de Ordenación de Establecimientos Hoteleros de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 245/2000, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora por la Administración de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 184/1998, de 22 de octubre, por el que se aprueba el Catálogo de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas, Establecimientos, Locales e Instalaciones.
- Decreto 79/2014, de 10 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan los apartamentos turísticos y las viviendas de uso turístico de la Comunidad de Madrid

Ayuntamiento de Madrid

- Planes de desarrollo aprobados en ejecución del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid.
- Ordenanza Municipal de 29 de abril de 2014 modificada con fecha 29 de abril de 2014, de Tramitación de Licencias Urbanísticas.
- Ordenanza General de 24 de julio de 1985 y sus modificaciones aprobadas y publicadas con posterioridad de Protección del Medio Ambiente Urbano.
- Plan General de Ordenación Urbana de Madrid de 17 de abril de 1997 y sus modificaciones e interpretaciones aprobadas y publicadas con Compendio de las Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid (edición actualizada julio 2009, versión marzo 2010).
- Ordenanza de 28 de febrero de 2014 para la Apertura de Actividades Económicas de la Ciudad de Madrid.

- Ordenanza de 25 de febrero de 2011 de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica.
- Ordenanza Reguladora de 30 de enero de 2009 e Instrucción de 30 de julio de 2009 de la Publicidad Exterior.
- Acuerdo del Pleno de 26 de septiembre de 2012 por el que se aprueba la declaración de Zona de Protección Acústica Especial, correspondiente al Distrito de Centro, así como su Plan Zonal Específico.
- Acuerdo del Pleno de 28 de septiembre de 2010 por el que se aprueba la declaración de Zona de Protección Acústica Especial, correspondiente al Distrito de Chamberí, así como su Plan Zonal Específico.
- Decreto de 8 de julio de 2016 del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia, y Gobierno Abierto por el que se aprueba la instrucción 2/2016 relativa a la habilitación de funcionarios para identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito de Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos.
- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica aprobada por Acuerdo del Pleno de 26 de febrero de 2019.
- Decreto de 8 de mayo de 2013 de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública por el que se aprueba la Instrucción 6/2013, relativa al sistema de cita previa del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.
- Resoluciones conjuntas de cada una de las Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos del Ayuntamiento de Madrid adheridos al Servicio de Cita Previa con la Dirección General de Calidad y Atención a la Ciudadanía sobre concertación de cita previa a través de los canales de Línea Madrid.
- Resolución de 12 de mayo de 2014 del Presidente del Consejo Rector de la Agencia de Actividades por la que se aprueba el protocolo aclarativo sobre la documentación que debe acompañar a la declaración responsable.
- Ordenanza de 28 de mayo de 2014 de dinamización de actividades comerciales en dominio público.
- Ordenanza de 28 de mayo de 2014 de Protección de la Salubridad Pública en la Ciudad de Madrid.
- Ordenanza de 30 de julio de 2013, de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración.
- Ordenanza de 22 de diciembre de 2010 de Mercados Municipales.
- Ordenanza de 27 de enero de 2005 sobre Evaluación Ambiental de Actividades.
- Ordenanza de 27 de marzo de 2003 (Artículo 40) de Comercio Minorista de Alimentación.
- Ordenanza de 28 de junio de 1993 de Prevención de Incendios.
- Ordenanza de 27 de julio de 2016 de Transparencia de la Ciudad de Madrid.