

MEMORIA DE GESTIÓN



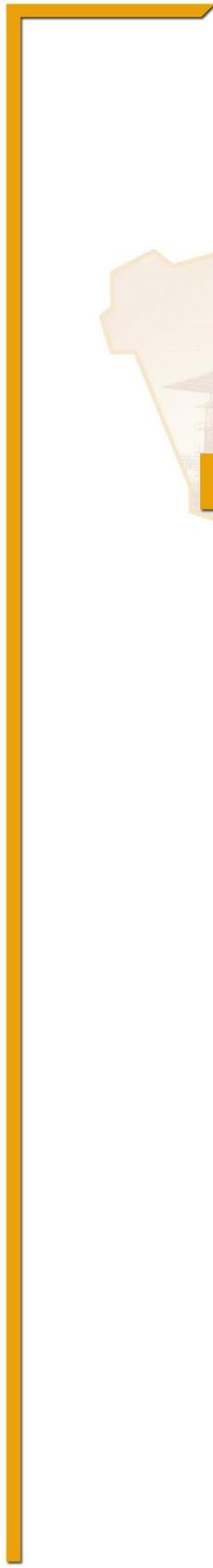
AGENCIA DE ACTIVIDADES

2018

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	12
2.1. Atención a la ciudadanía.....	12
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.....	16
2.6. Gestión de la calidad de los servicios.....	18
2.7. Sugerencias y Reclamaciones.....	19
2.8. Página web.....	23
2.9. Turno vecinal.....	23
2.10. Encuesta de Satisfacción.....	23
3. ACTIVIDADES ECONÓMICAS.....	26
3.1. Licencias urbanísticas y de funcionamiento.....	28
3.2. Declaraciones responsables.....	29
3.3. Tipología de actividades implantadas.....	32
3.4. Resoluciones dictadas en materia de licencias y declaraciones responsables.....	34
3.4.1. Licencias urbanísticas y de funcionamiento.....	34
3.4.2. Declaraciones responsables.....	35
3.5. Cambio de titularidad de actividades.....	35
3.6. Consultas urbanísticas.....	37
3.7. Ampliaciones de horario.....	39
4. ENTIDADES COLABORADORAS URBANÍSTICAS.....	41
4.1. Autorizaciones, suspensiones y extinciones.....	41
4.2. Precios.....	42
4.3. Oficinas y personal.....	42
4.4. Información, apoyo y asesoramiento a las ECU.....	43

4.5. Informes preceptivos de las ECU.....	43
5. ACTIVIDAD DE INSPECCIÓN.....	46
5.1 Inspecciones urbanísticas.....	46
5.2. Campañas de inspección.....	47
5.2.1. Campaña de Navidad.....	48
5.2.2. Campaña de inspección a locales situados en Zona de Protección Acústica Especial(ZPAE).....	48
5.2.3. Campaña de Locales de Atención Preferente.....	48
5.2.4. Campaña dirigida a Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico de la Ciudad de Madrid 2018.....	49
6. DISCIPLINA URBANÍSTICA.....	52
6.1. Expedientes tramitados.....	52
6.2. Resoluciones dictadas.....	55
7. PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES.....	58
8. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.....	66
8.1. Recursos administrativos.....	66
8.2. Recursos Contencioso-Administrativos.....	67
8.3. Resto de Actividad Institucional de la Agencia.....	68
9. RÉGIMEN INTERIOR: RECURSOS HUMANOS.....	70
9.1. Plantilla de la Agencia de Actividades.....	70
9.2. Formación.....	71
9.3. Gestión de servicios de conductores y P.O.S.I.....	72
9.4. Ayudas de acción social.....	73
9.5. Gestión de personal, situaciones administrativas y jornada.....	73
10. RÉGIMEN INTERIOR: GESTIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA.....	76
10.1. Presupuesto.....	76
10.2. Contratos.....	78
10.3. Inventario.....	78
10.4. Devolución de ingresos y avales.....	79
10.5. Consejo Rector.....	79
11. CONCLUSIONES.....	81



1.

INTRODUCCIÓN



1. Introducción.

Los resultados que se detallan en la presente Memoria de Gestión de la Agencia de Actividades 2018 son la consecuencia de las acciones de mejora iniciadas en el último trimestre de 2015, acciones que han redundado en la mejora del servicio público que la Agencia de Actividades ofrece a la ciudadanía, respondiendo a sus requerimientos de claridad y agilidad en la tramitación y facilitando la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid, objetivo último al que aspiramos.

Durante este ejercicio se han presentado un total de 8.002 declaraciones responsables y se han solicitado 1.183 licencias, lo que supone que el 87% de las actuaciones encaminadas a la implantación, modificación y ejercicio de actividades se ha tramitado por declaración responsable.

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

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

Respecto a las consultas urbanísticas, se han formulado un total de 740, siendo muy superior el número de consultas urbanísticas especiales (588) con respecto a las consultas urbanísticas comunes (152), que han representado un 79,5% y un 20,5% del total, respectivamente.

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

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

Durante el año 2018 se han registrado 5.581 comunicaciones de cambio de titularidad de actividades, lo que supone un ligero descenso con respecto a las presentadas en el año anterior.

Durante el año 2018, la potestad sancionadora de la Agencia de Actividades se ha centrado, como en años anteriores, en la gestión de las infracciones denunciadas en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, según las actas de inspección de policía municipal, de acuerdo a los criterios para la imposición de sanciones adoptados en fecha 12 de septiembre de 2016, por la Gerente de la Agencia.

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

Atendiendo a lo expuesto, en el año 2018 se han iniciado un total de 1.420 expedientes sancionadores correspondientes a infracciones denunciadas en el mismo año o anteriores, considerando el plazo de prescripción de las infracciones previsto en la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, de seis meses para las infracciones leves, un año para las graves y dos años para las muy graves.

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

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

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

En cuanto a los expedientes disciplinarios, en 2018 se han iniciado 4.169, lo que representa un incremento de un 48,9% con respecto a la previsión realizada. La desviación al alza en el indicador es debida al programa de carácter temporal para la implementación del Plan de Acción para la Regularización de los Alojamientos Turísticos en la Ciudad de Madrid y al número de inspecciones realizadas en el mismo.

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

La atención en materia urbanística, disciplinaria y sancionadora en la Agencia de Actividades se realiza mediante cita previa, a través de los diferentes canales establecidos por LíneaMadrid: telefónico 010, presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y telemático en la dirección 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 11.119 personas atendidas en materia urbanística, disciplinaria y sancionadora, en 2018 se ha atendido a 6.228 personas en atención general y se han realizado 446 entregas de documentación, así como 293 vistas de expedientes.

Por otra parte, el servicio de atención personalizada para la presentación de declaraciones responsables mediante la apertura de la Oficina de Declaración Responsable Telemática, que ofrece un servicio de apoyo técnico especializado para la presentación de la declaración responsable para uso comercial y de servicios en locales de menos de 150 m², con la finalidad de mejorar la tramitación de las declaraciones responsables incluidas en el ámbito de aplicación de la Ordenanza para la apertura de Actividades Económicas en la ciudad de Madrid, reduciendo significativamente los plazos de control y validación, atendió a 284 personas.

Junto a este sistema de información, los servicios técnicos encargados de la tramitación de los expedientes han atendido 706 citas concertadas a través del sistema de cita previa técnica

personalizada, con el que se pretende garantizar la total transparencia en la tramitación y en los criterios técnicos aplicados al expediente. La puesta en marcha de esta atención personalizada ha supuesto una minoración en la utilización de la Agenda de Profesionales, así como el sistema de intercambio entre las entidades colaboradoras urbanísticas y la Agencia.

Las entidades colaboradoras urbanísticas 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 2018 se ha respondido un total de 181 consultas de entidades colaboradoras urbanísticas 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 2018 es de 545. La mayoría se corresponden con denuncias por eventuales infracciones del ordenamiento jurídico, así como la preocupación de la ciudadanía por los alojamientos de uso turístico.

Las anotaciones en el Registro han ascendido a 55.641, estos datos sitúan a la Agencia en un volumen de gestión de aproximadamente 115 personas al día, tratándose mayoritariamente de trámites propios del organismo en un 80%.

En el marco de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se han asignado a la Agencia de Actividades 27 expedientes de solicitudes de acceso a la información pública, habiéndose tramitado todos ellos.

La Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid acordó con fecha 27 de septiembre de 2018, prorrogar la vigencia del importe máximo de los precios a percibir por las entidades colaboradoras urbanísticas para el año 2019.

Asimismo, con fechas 8 de febrero y 14 de junio de 2018, la Junta de Gobierno acordó el cese y nombramiento de miembros del Consejo Rector de la Agencia de Actividades.

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

Por otra parte, durante 2018 se han iniciado los trabajos para la elaboración del Protocolo de Digitalización certificada de documentación, que pretende establecer una adecuada aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos, y del Protocolo de actuación para la tramitación de los cambios de titularidad de actividades sujetas a licencia o declaración responsable en el ámbito de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, con el que se persigue recoger las reglas precisas de comprobación en los expedientes de cambio de titularidad, al objeto de definir con exactitud y de manera homogénea la actuación de los servicios municipales en este tipo de expedientes.

Paralelamente, durante el ejercicio 2018, se han trasladado a las entidades colaboradoras urbanísticas los criterios e instrucciones de la Gerente de la Agencia de Actividades en los asuntos que a continuación se relacionan:

- En materia de patrimonio, en relación con el carácter preceptivo de la autorización previa de la Consejería competente de la Comunidad de Madrid en las actuaciones que se realicen sobre los inmuebles indicados en el artículo 19.1 de la Ley 3/2013, de 18 de junio, de Patrimonio Histórico de la Comunidad de Madrid.
- En materia de medio ambiente, sobre los criterios generales de aplicación en relación con las disposiciones establecidas en el artículo 32 de la Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano.

- En materia de uso hospedaje, sobre la posibilidad de conceder licencias en el ámbito del Plan Especial de Regulación de Uso de Servicios Terciarios en la clase de hospedaje, recientemente aprobado.
- En relación a las actuaciones urbanísticas tramitadas en el ámbito del Área de Planeamiento Específico APE 16-11 Ciudad Aeroportuaria y Parque de Valdebebas.

Durante el ejercicio 2018, se han tramitado un total de 1.578 recursos administrativos, comprendiendo tanto los recursos de reposición como extraordinarios de revisión contra las resoluciones dictadas por la Gerente del organismo autónomo en el ámbito de todas sus competencias, que suponen un incremento de un 31,5% respecto a la previsión.

Por lo que respecta a la actividad jurisdiccional de la Agencia de Actividades, se han tramitado un total de 950 recursos contencioso-administrativos contra resoluciones de la Gerente de la Agencia de Actividades, incluyendo no solo nuevos expedientes sino el seguimiento y tramitación de actuaciones en procedimientos ya abiertos, tales como la recepción de autos y sentencias finalizadores de procedimientos en curso de años anteriores que se han remitido a las unidades correspondientes a fin de ejecutar, si procede, el fallo judicial.

Asimismo y, en ejecución de lo previsto en el artículo 36.4 de la Ordenanza de para la Apertura de Actividades Económicas en la ciudad de Madrid, se han tramitado un total de 160 expedientes de petición de informes preceptivos de las entidades colaboradoras urbanísticas en materia medioambiental, servidumbres aeronáuticas, movilidad, saneamiento, programas de autorización por partes autónomas y en materia de patrimonio cultural.

En el ejercicio 2018 la actividad contractual del organismo autónomo se ha materializado en un total de 34 contrataciones por procedimiento de contrato menor, compra centralizada a través del Catálogo de la Junta Central de Compras de la Comunidad de Madrid, el Catálogo de Patrimonio del Estado y el de Imprenta y Artes Gráficas.

Se han gestionado 1.181 accesos al edificio, solicitados por las distintas dependencias de la Agencia, dando traslado a la empresa encargada de la seguridad, se han realizado 67 actuaciones de mantenimiento y 5 en relación con el inventario.

También se han realizado un total de 15.350 servicios de régimen interior, 6.222 corresponden a conductores de incidencias que incluyen, entre otras actividades, inspecciones, precintos y traslado de documentación, 3.907 a servicios realizados por el Personal de Oficios de Servicios Internos y 5.221 han sido efectuados por los Agentes Notificadores de la Agencia.

En materia de gestión de personal, se han tramitado 27 expedientes de alta de flexibilización horaria, 64 renovaciones de flexibilización horaria, 5 excedencias (por cuidado de familiar y cuidado de hijos), 1 reintegro procedente de excedencia, 5 expedientes de premio especial antigüedad, 7 permisos de lactancia, 7 por jubilación, 11 expedientes de celebración de asambleas sindicales, 2.950 solicitudes de vacaciones y días de libre disposición y 3.125 permisos retribuidos conforme a lo establecido en artículo 15 del Acuerdo sobre condiciones de trabajo comunes al personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos para el período 2012-2015, en vigor en 2018, y 15.121 incidencias relacionadas con el control horario.

En este ejercicio se han tramitado 206 expedientes de Modificación de la Relación de Puestos de Trabajo y Plantilla Presupuestaria y Provisión de puestos: Concursos y Libres Designaciones 9 procedimientos que afectan a 29 puestos, adscripciones provisionales 5, adscripciones definitivas 42, ceses 76, atribuciones temporal de funciones 4, comisión servicios 2, concurso-oposición 11 y programa de acumulación de tareas 57.

En materia de retribuciones se han tramitado un total de 1.119: cumplimiento de trienios 46, altas productividad 10, bajas productividad 8, permisos sin sueldo 26, reconocimiento servicios prestados

4, premios por años de servicio 7, reducciones de jornada 2, Ayudas Acción Social 923 concedidas y 13 denegadas y además de las actuaciones realizadas para el cuadro y visto bueno mensual de la nómina se han tramitado 80 expedientes relativos a la nómina e Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF): 12 expedientes de nómina mensual, 12 de Seguridad Social, 14 de MUFACE, 12 de Cuotas Sindicales, 13 expedientes de IRPF y 17 embargos/retenciones judiciales.

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

En el año 2018 en materia de Seguridad Social se han tramitado 541 actos con el siguiente desglose: Altas Incapacidad Temporal 64, bajas Incapacidad Temporal 72, partes de confirmación Incapacidad Temporal 286, accidentes laborales 3, asistencias sin baja 3, expedientes maternidad 5, expedientes paternidad 4 y actos de afiliación comunicados a Tesorería General de la Seguridad Social 104: altas en afiliación 62, bajas en afiliación 14 y variaciones/modificaciones 28.

Durante este ejercicio estuvieron vigentes seis equipos de trabajo: Cita previa técnica personalizada; Redacción y gestión de la Carta de Servicios; Unidad Gestora Web; Declaración Responsable Telemática; Elaboración de criterios de interpretación normativa e informes y Estudio de Protocolos Técnicos.

Asimismo, se ha elaborado el Plan de Formación de la Agencia y se ha realizado por parte del Servicio de Licencias y Consultas una actividad formativa para todo el personal técnico y jurídico de la Agencia, tratando tanto la accesibilidad en locales y edificios de la ciudad de Madrid como la protección del patrimonio histórico.

Se han realizado talleres periódicos de formación para el personal y se han programado diversas Actividades Formativas previstas en el Plan de Formación para 2018, que han tenido como destinatarios tanto al personal del organismo como a personal adscrito a otras Áreas de Gobierno del Ayuntamiento.

En este sentido, dentro del Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid se han realizado actividades formativas respecto de la gestión en Plataforma de las declaraciones responsables y licencias de actividad, medios de intervención administrativa, potestad sancionadora y aplicación de la normativa sectorial con incidencia en las actividades económicas.

Durante el ejercicio de 2018 se han realizado 58 trámites contables relacionados con las aportaciones de crédito al presupuesto del organismo, que han consistido en los siguientes: 8 documentos contables de compromisos concertados (CC), 13 de reconocimiento de derechos (DR), 13 mandamientos de ingresos (MIPA), 12 aplicaciones de ingresos y 12 conciliaciones de ingresos.

Por otra parte, se han tramitado 34 expedientes de pago, que comprenden, cada uno de ellos, tareas de elaboración de listas de ordenación, listas de pago, envío de órdenes a las entidades colaboradoras y conciliación de los apuntes bancarios generados con los contabilizados en el sistema SAP R/3.

El número total de documentos contables elaborados para la ejecución de los capítulos 1, 2 y 6 asciende a un total de 444, que incluyen además de los relativos a las aportaciones, los correspondientes a las fases de ejecución del gasto (autorización y disposición del gasto y reconocimiento y liquidación de la obligación), los de acumulación de los anteriores (AD y ADO), modificaciones de créditos, retenciones de crédito y anulaciones (barrados) de cualquiera de los anteriores.

La ordenación y ejecución del pago de dichos documentos se ha materializado de acuerdo con las aportaciones de ingresos recibidas a través de la tesorería, optimizándose los tiempos empleados en

la tramitación de los expedientes de gasto según las necesidades existentes en cada momento y de acuerdo con un plan de disposición de fondos de la tesorería de la Agencia.

Por último, cabe señalar que se ha tramitado el 100% de las devoluciones de ingresos y de avales correspondientes a expedientes recibidos en todos los casos en que ha sido procedente, continuándose con el plan de choque iniciado en el ejercicio anterior, que ha hecho posible la puesta al día de estos y que ha supuesto la resolución de un total de 3.765 expedientes.

En el año 2018 la Agencia de Actividades ha llevado a cabo 4 campañas de inspección: Campaña de Locales de Atención Preferente, Campaña de Ocio Nocturno (campaña de Navidad), Campaña de Locales afectados por la Zona de Protección Acústica Especial (ZPAE), con motivo de reiteradas denuncias de convivencia vecinal y Campaña de apartamentos y viviendas de uso turístico.

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

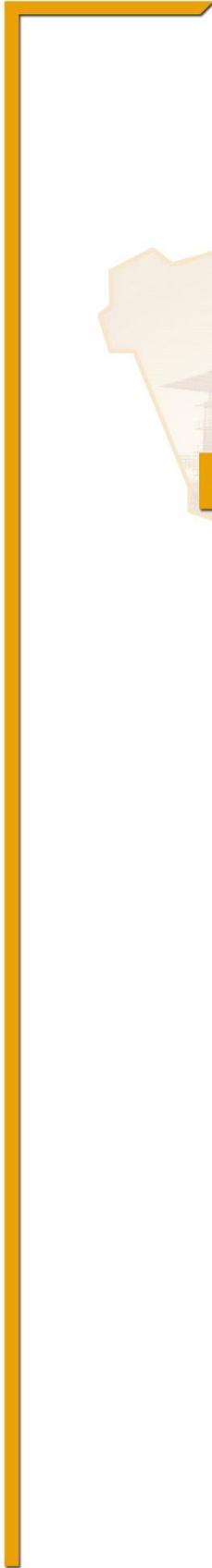
Los informes técnicos evacuados son los relativos a procedimientos sancionadores por infracciones de aforo de locales sujetos a la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, procedimientos de disciplina urbanística, devolución de avales y de garantías e Impuesto de Construcciones Instalaciones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

La Agencia de Actividades ha asistido durante este año a 39 sesiones de la Comisión de Patrimonio Histórico, Artístico y Natural (CPPHAN) y a 39 sesiones de la Comisión Local de Patrimonio Histórico (CLPH), habiéndose solicitado un total de 671 informes a ambas comisiones de patrimonio, tanto de expedientes tramitados directamente en la Agencia de Actividades como a través de entidad colaboradora urbanística y de expedientes de consultas urbanísticas especiales.

El Consejo Rector del Organismo Autónomo ha celebrado en los meses de febrero, mayo y noviembre de 2018 las sesiones ordinarias requeridas en sus Estatutos para la aprobación del Proyecto de Liquidación del Presupuesto del ejercicio 2017 y del Inventario, del proyecto de la Cuenta Anual del ejercicio 2017 y de la propuesta del Proyecto de presupuesto y de plantilla del personal del organismo para 2019, respectivamente, y una sesión extraordinaria en el mes de abril para la aprobación de la propuesta del Proyecto de presupuesto y de plantilla del personal del organismo para 2018.

En 2018 la Comisión Técnica de Licencias, creada por Decreto de 21 de agosto de 2017 de la Alcaldesa por el que se regula su composición y funcionamiento como órgano colegiado con funciones de seguimiento, asesoramiento, coordinación, control e interpretación en materia de normativa urbanística y sectorial que afecte al ámbito de las distintas formas de control urbanístico municipal, celebró una sesión en el mes de noviembre.

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



2.

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



2. Oficina de atención a la ciudadanía.

2.1. Atención a la ciudadanía.

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

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

Para implementar este nuevo sistema de gestionar la información, se crea la Oficina Integral de Atención a la Ciudadanía, que en 2018 ha atendido a más de 41.000 personas.

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

- **Puesto de información general** donde se facilita asesoramiento o información de carácter general y se hace entrega de la documentación necesaria.
- **Oficina de Registro** en la que se puede presentar cualquier solicitud, escrito o comunicación en horario de 8:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes.
- **Atención personalizada especializada** donde se resuelven las cuestiones planteadas por la ciudadanía:
 - Llamando al teléfono 010.
 - Presencialmente en cualquiera de la red de Oficinas de Línea Madrid y en la propia Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia.
 - A través de la página web institucional del Ayuntamiento, 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 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- **Unidad Gestora Web**, cuyo funcionamiento responde al sistema de gestión descentralizada de los contenidos web, implantado en el Ayuntamiento de Madrid.
- **Registro de Actividades de Tratamiento** de la Agencia de Actividades de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- **Unidad informante** referida a la solicitud de acceso a la información pública asignada a la unidad gestora Agencia de Actividades con motivo del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establecen los criterios de gestión interna de las solicitudes de acceso a la información pública de conformidad con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

2.2. Atención presencial.

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

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

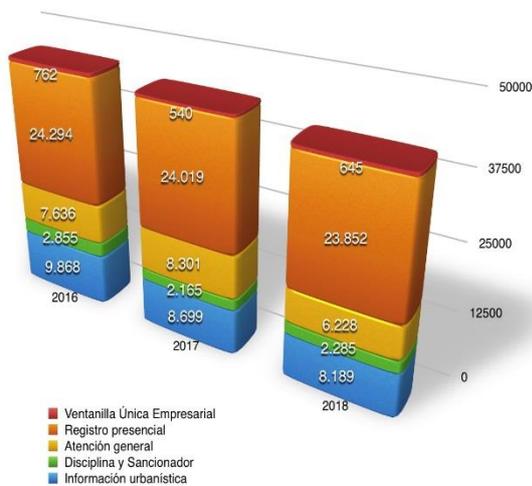
En el cuadro siguiente se muestra el desglose de datos generales de la información proporcionada de forma presencial en la Oficina de Atención a la Ciudadanía durante el año 2018, así como los datos de la atención personalizada en el Registro (Registro Presencial):

2018						
Meses.	Información Urbanística	Ventanilla Única Empresarial	Disciplina y Sancionadores	Atención General	Registro Presencial	Total
ENERO	485	61	195	407	1.939	3.087
FEBRERO	829	73	217	551	2.185	3.855
MARZO	631	62	209	495	2.152	3.549
ABRIL	591	68	240	738	2.374	4.011
MAYO	749	50	233	682	2.368	4.082
JUNIO	649	48	178	557	2.132	3.564
JULIO	732	17	107	492	2.051	3.399
AGOSTO	680	39	184	331	1.386	2.620
SEPTIEMBRE	709	65	210	435	1.640	3.059
OCTUBRE	723	55	188	542	2.027	3.535
NOVIEMBRE	790	66	177	594	1.946	3.573
DECIEMBRE	621	41	147	404	1.652	2.865
Total	8.189	645	2.285	6.228	23.852	41.199

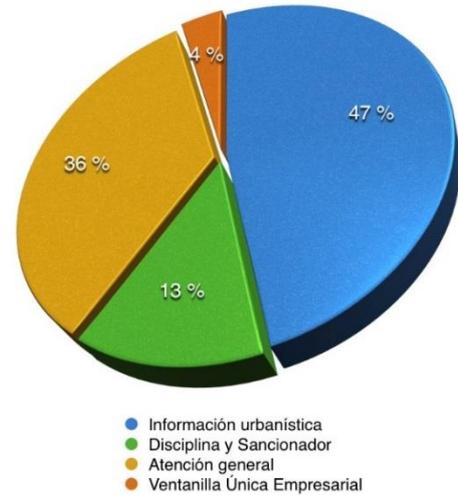
Como puede verse en el cuadro resumen, el volumen de atención presencial en 2018 ha sido ligeramente inferior al registrado el año anterior, excepto en lo referente a la atención en la Oficina de Ventanilla Única Empresarial, que registra un volumen superior al de 2017 en más de 100 personas.

Atención presencial por dependencias.	2016	2017	2018
Información Urbanística	9.868	8.699	8.189
Disciplina y Sancionadores	2.855	2.165	2.285
Atención General	7.636	8.301	6.228
Registro Presencial	24.294	24.019	23.852
Ventanilla Única Empresarial	762	540	645
Total	45.415	43.724	41.199

Volumen de atención presencial (último trimestre)



Distribución de la atención presencial



La media mensual de personas atendidas presencialmente en la Oficina de Atención a la Ciudadanía ha sido de 3.433, de las cuales:

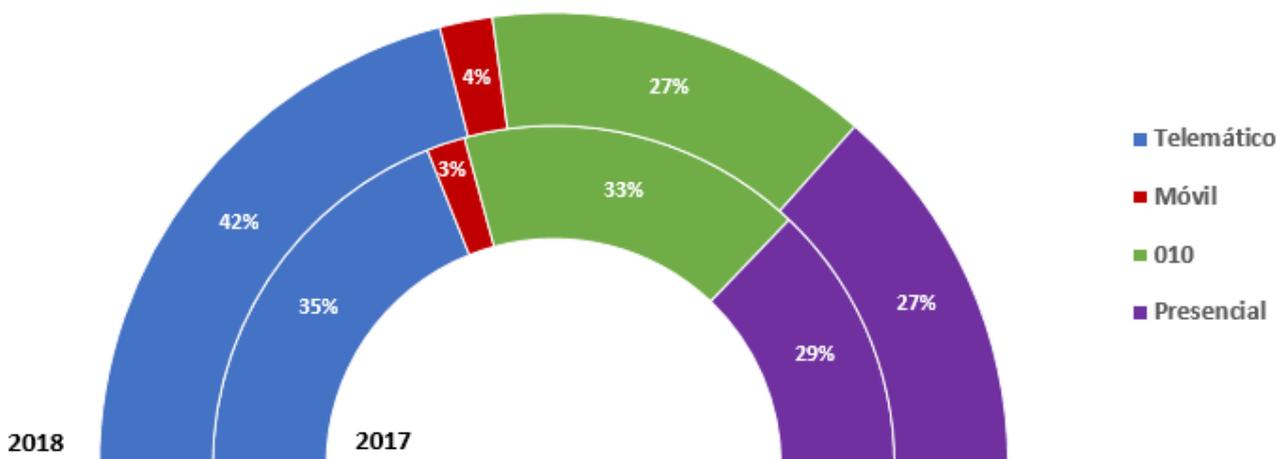
- 736 personas han sido atendidas mensualmente en materia de información urbanística;
- 190 corresponden a personas atendidas sobre expedientes de disciplina urbanística y sancionadora;
- 519 personas de media han sido atendidas en el puesto de atención general; y
- 1.988 personas de media han sido atendidas en los puestos de registro.

Por lo que se refiere a los diferentes canales utilizados por la ciudadanía para solicitar una cita previa con el servicio de atención a la ciudadanía de la Agencia de Actividades, se ha producido un aumento del porcentaje de citas concertadas a través de internet, que pasa del 38% de 2017 al 42% en 2018.

Dicho aumento se produce en detrimento de las citas concertadas de manera presencial y a través del canal telefónico "010", ahondando en la inversión en los porcentajes.

El canal telemático "cita móvil", sin embargo, obtiene un porcentaje similar en 2018 con respecto a lo registrado el año anterior.

Asignación de citas por canales



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

A lo largo del ejercicio 2018 se han tramitado un total de 706 accesos al edificio, sede del organismo, solicitados por las distintas dependencias de la Agencia, dando traslado a la empresa encargada de la seguridad del edificio. Dichos accesos corresponden a citas concertadas por las personas que así lo han solicitado, para ser atendidos directamente por las Unidades Gestoras de la Agencia de Actividades.

Del total de accesos al edificio, la Subdirección General de Actividades Económicas ha sido destinataria del 75% de las visitas (528). La Subdirección General de Inspección y Disciplina ha atendido 54 visitas (8%); la Subdirección General de Secretaría Técnica ha copado el 10% de las visitas (72), y la Gerencia de la Agencia ha atendido el 7% restante del total de estos accesos (52).

Accesos al edificio.

Unidades Gestoras	
Gerencia	52
Subdirección General Secretaría Técnica	72
Subdirección General Actividades Económicas	528
Subdirección General Inspección y Disciplina	54
Total	706

2.4. Oficina de declaración responsable telemática.

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

Asimismo, en esta Oficina se pone en marcha una nueva aplicación informática, DR Telemática, que permite la presentación telemática de Declaraciones Responsables por la ciudadanía. Esta aplicación facilita la presentación correcta y la revisión formal de la documentación de declaración responsable, reduciendo significativamente los plazos de control y validación de las actividades implantadas mediante declaración responsable.

Este proyecto implantado en la Agencia de Actividades se ha realizado con la coordinación de la Gerencia de la Ciudad, participando también en su desarrollo los Organismos Autónomos Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) y Agencia Tributaria Madrid (ATM), así como el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, tanto en la parte de Administración Electrónica, como en los servicios de Atención a la Ciudadanía y Línea Madrid.

Desde su apertura, hasta el 31 de diciembre de 2018, se ha atendido a un total de 672 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 la ciudadanía (personas físicas o jurídicas), organismos e instituciones públicas o privadas, que vayan dirigidas tanto al Ayuntamiento de Madrid como a otras administraciones públicas.

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

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

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

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

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

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 2015, se presentaron un total de 500 solicitudes a través del Registro Electrónico, alcanzando las 1.038 en 2016, las 2.376 en 2017 y las 4.300 en 2018, lo que supone un incremento del 45%.

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

Asientos registrales

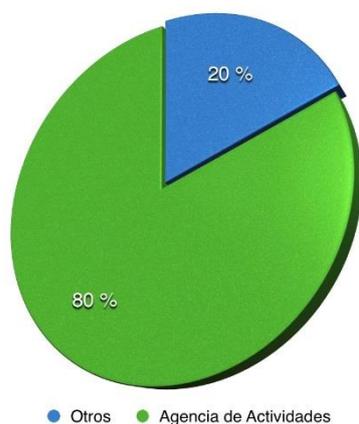
2018				
Meses	Anotaciones Digitalizadas	Anotaciones Papel	Anotaciones Electrónicas	Total
ENE	2.387	2.177	229	4.564
FEB	2.816	2.109	294	4.925
MAR	2.794	2.327	323	5.121
ABR	2.480	2.827	337	5.307
MAY	3.197	2.118	366	5.315
JUN	3.229	2.127	381	5.356
JUL	3.004	1.887	380	4.891
AGO	2.093	1.267	260	3.360
SEP	2.501	1.532	369	4.033
OCT	3.310	1.688	481	4.998
NOV	3.043	1.659	483	4.702
DIC	1.949	1.120	397	3.069
Total	32.803	22.838	4.300	55.641

Distribución de anotaciones entre Registros

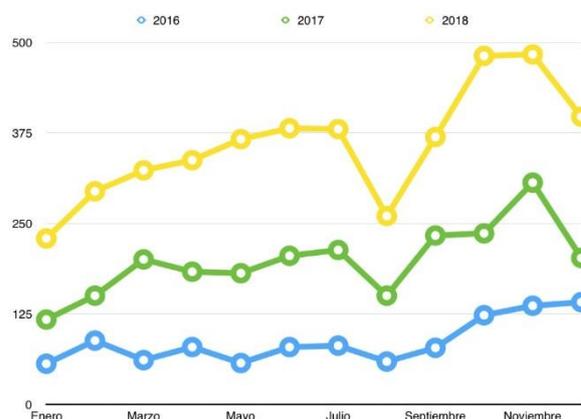
2018			
Meses	Agencia Actividades	Otros Registros	Total
ENE	3.513	1.051	4.564
FEB	3.845	1.080	4.925
MAR	4.151	970	5.121
ABR	3.919	1.388	5.307
MAY	4.344	971	5.315
JUN	4.365	991	5.356
JUL	3.900	991	4.891
AGO	2.749	611	3.360
SEP	3.268	765	4.033
OCT	4.182	816	4.998
NOV	3.965	737	4.702
DIC	2.529	540	3.069
Total	44.730	10.911	55.641

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 2018 han ascendido a la cifra de 10.506.

Distribución de anotaciones entre registros.



Evolución del registro electrónico.

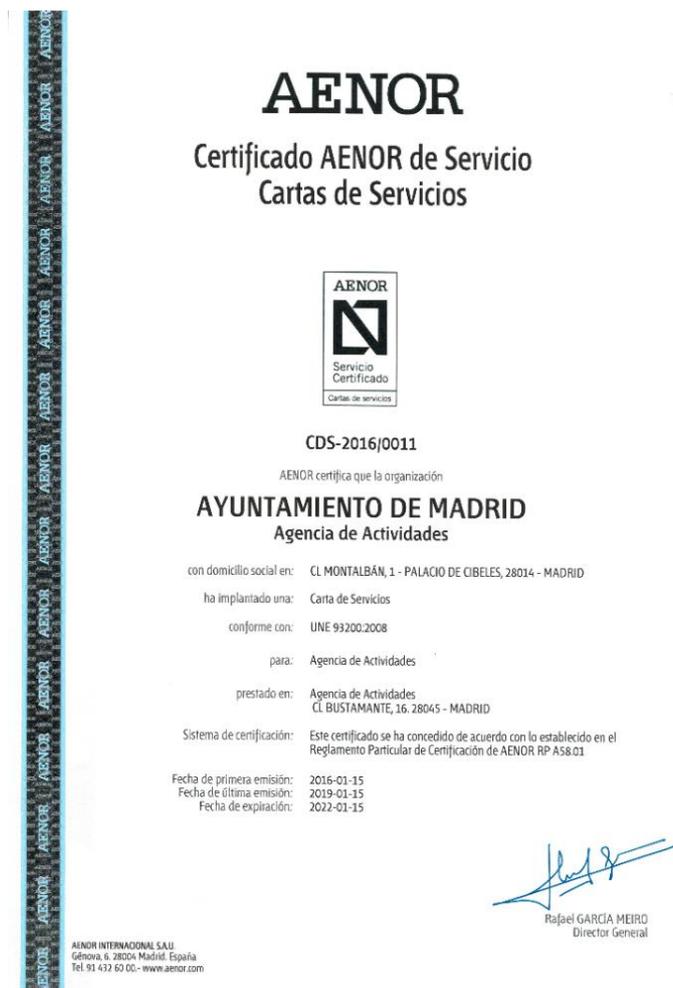


2.6. Gestión de la calidad de los servicios.

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 2018. Con ella, el Ayuntamiento de Madrid muestra su compromiso firme con la calidad, la innovación y la mejora continua en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

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

- **Compromiso 1:** Mejoraremos los tiempos medios de comprobación de las declaraciones responsables y de tramitación de licencias, respecto de ejercicios anteriores, desde su presentación en el Registro.
- **Compromiso 2:** Verificaremos el 85% de las denuncias de obras en curso de ejecución, mediante la comprobación de la existencia de título habilitante, en el plazo de 10 días hábiles desde su entrada en el Registro de la Agencia de Actividades. Cuando así se desprenda de la verificación realizada, llevaremos a cabo la inspección de comprobación. No se superará en ningún caso el plazo de 1 mes desde la entrada de la denuncia en el Registro.
- **Compromiso 3:** Realizaremos al menos 4 campañas de inspección al año en aquellas actividades, actuaciones y locales más denunciados por la ciudadanía, bien por molestias o por cuestiones de seguridad.
- **Compromiso 4:** Informaremos a la ciudadanía dispensando un trato amable y cortés, con un lenguaje claro y comprensible, y garantizando la intimidad y confidencialidad del servicio, al contar con medios y espacios adecuados. La valoración de las personas usuarias de dichos aspectos será igual o superior o a 8,6 en una escala de 0 a 10.
- **Compromiso 5:** Atenderemos las peticiones de información urbanística especializada y las peticiones de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores, proporcionando información clara y precisa; siendo la valoración de las personas usuarias con dichos servicios superior o igual a 8,5 en una escala de 0 a 10.
- **Compromiso 6:** 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 2 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. Este año 2018 se ha obtenido la renovación de la Certificación.

2.7. Sugerencias y Reclamaciones.

La gestión de la calidad de los servicios conlleva también la gestión de la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones (SyR). En el año 2018 se han registrado 545 SyR, lo que supone una disminución en un 20% de quejas con respecto al año anterior. Ello puede interpretarse como una mejora en el funcionamiento de la Agencia; a mayor abundamiento, el número de felicitaciones se ha incrementado en un 275% con respecto al año 2017.

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	2017	2018	Variación (%)
Sugerencia	91	78	-15%
Reclamación	579	452	-22,74%
Felicitación	4	15	275%
Total	674	545	-19,85%

Canal de Entrada	Número de SyR presentadas	%
Telemático	338	61,95%
Telefónico	53	9,74%
Presencial	154	28,31%
Total	545	100%

En cuanto al estado de tramitación de los expedientes de SyR registrados en 2018, se ha terminado el 97,88% de los expedientes iniciados, quedando, en situación de archivadas sin respuesta 11 expedientes.

Estado de tramitación de sugerencias y reclamaciones.

Tipo Expediente	Entrada	Contestadas	No admitidas	Archivadas sin respuesta	Total terminadas	Total activas*
Sugerencia	78	75	0	1	76	2
Reclamación	452	416	2	10	428	24
Felicitación	15	15	0	0	15	0
Total	545	506	2	11	519	26

*Datos a fecha 10 de enero de 2019

Por lo que respecta a la clasificación de las SyR, el mayor volumen se centra en licencias de actividad y declaraciones responsables, que copan el 70% del total. En términos generales, la materia de economía y desarrollo tecnológico es la que concentra mayor número de SyR, con un 71%.

MATERIAS Y SUBMATERIAS	Total
Turismo	2
Otros servicios turísticos	2
Atención Ciudadana	14
Otras dependencias municipales	12
Registro presencial	1
Cita previa	1
Economía y Desarrollo Tecnológico	388
Consumo	1
Innovación y Tecnología	1
Licencias de actividad	386
Medio Ambiente	7
Contaminación lumínica	5
Ruidos	2
Movilidad, Transportes y Multas	3
Ocupación vía pública	3
Cultura y Deporte	4
Actividades culturales	4
Urbanismo	127
Control de la edificación	3
Gestión urbanística	10
Licencias urbanísticas	114
Total general	545

Mejoras identificadas y priorizadas:

1. Agilizar las resoluciones de las declaraciones responsables y licencias de actividad:

- a) En el marco del Plan de Acción de la Agencia de Actividades 2016-2018, aprobado por el Consejo Rector del organismo en su sesión de 11 de mayo de 2018, y con el objetivo de resolver retrasos puntuales de la tramitación de expedientes, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Realización del **Plan de Choque de carteles identificativos de los locales de espectáculos públicos y actividades recreativas**, en el que se han emitido un total de 1.987 carteles.

Para la elaboración de estos carteles se ha desarrollado un programa informático en colaboración con el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM).

La implantación de este sistema ha permitido dar una solución transitoria, hasta tanto se adopten las soluciones normativas necesarias por la Comunidad de Madrid, para el titular de la actividad que queda satisfecho en su pretensión de disponer del cartel identificativo del establecimiento, aunque conozca la naturaleza provisional del mismo.

De otro lado, la policía, en sus inspecciones, puede ver un documento que figura expuesto de forma visible en los locales, donde figuran los mismos datos que en los carteles definitivos de las actividades LEPAR, facilitándoles su labor inspectora y de policía.

- Continuación de los siguientes Planes de Choque:
 - **Plan de Choque de procedimientos anteriores a la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid**, donde se han resuelto 1.298 del total de 1.433 pendientes en 2015.
 - **Plan de Choque de mejora en plazos para la detección de ineficacias** en declaraciones responsables, que de 229 días en 2015 se ha reducido a 45 días en 2018.
 - **Impulso del empleo de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos** para el desarrollo de la actividad y ejercicio de las competencias de la Agencia de Actividades:
 - Actualización y mejora permanente de la página web de la Agencia de Actividades con el fin de resultar no sólo útil en la realización de los trámites disponibles sino atractivos para la ciudadanía.
 - Participación del personal de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades en las reuniones de coordinación del personal de información urbanística de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, así como del personal de Línea Madrid del Ayuntamiento de Madrid junto con la Dirección General de Atención a la Ciudadanía y el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible con el fin de mejorar la coordinación entre los servicios y establecer criterios homogéneos. Creación de un punto de encuentro telefónico o dirección de correo electrónico para plantear/resolver dudas concretas del personal de información urbanística.
- b) Puesta en marcha de la Campaña de inspección para el restablecimiento de la legalidad urbanística de los apartamentos turísticos y las viviendas de uso turístico en el marco del Plan de Acción para la regularización de los alojamientos turísticos en la ciudad de Madrid elaborado por el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible:
- Se han inspeccionado un total de 11.936 viviendas incluidas en 502 edificios, de las cuales 1.729 viviendas se dedican al alojamiento turístico. La mayoría de estas viviendas, concretamente 1.275, se encuentran en el Anillo 1 (Distrito Centro) del Plan Especial de Hospedaje actualmente en tramitación.
 - Se ha iniciado expediente de cese y clausura a 710 unidades de alojamiento turístico, habiendo dictado orden de cese de la actividad en 502 de estas unidades.

- c) En relación con la gestión de las SyR por esta Unidad Gestora, las actuaciones llevadas a cabo han permitido la:
- Disminución del tiempo de respuesta de acuerdo con el compromiso de calidad 4 establecido en la Carta de Servicios del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones. Si bien el tiempo medio de contestación ha disminuido en un 26 por ciento respecto al año 2017 el reto es conseguir una disminución mayor. De otra parte, resaltar el menor número de reclamaciones en la anualidad en un porcentaje del 19% puede entenderse como una mejora estructural del buen funcionamiento de la Agencia.
 - Disminución de las sugerencias y reclamaciones archivadas sin respuesta en un 8% con respecto al año anterior, manteniéndose como objetivo prioritario para la anualidad 2019 el no archivar sin respuesta ninguna sugerencia y reclamación presentada por la ciudadanía.

2. Agilizar la tramitación del cambio de titularidad de las actividades objeto de la OAAE

Durante el año 2019, se ha convertido en una estrategia prioritaria el cumplimiento de esta área de mejora una vez realizado el diagnóstico de las causas que motivaron el incumplimiento. La unidad competente está en proceso de formular objetivos a medio plazo que garanticen su cumplimiento.

3. Agilizar la tramitación de los expedientes de devolución de ingresos y avales

El Plan de Choque para la tramitación de los expedientes de devolución de ingresos y avales, ha hecho posible la puesta al día de los mismos. El citado plan ha supuesto la resolución de un total de 3.765 expedientes.

4. Coordinar y unificar la actuación de todos los agentes que intervienen en el proceso de tramitación para la implantación de actividades económicas.

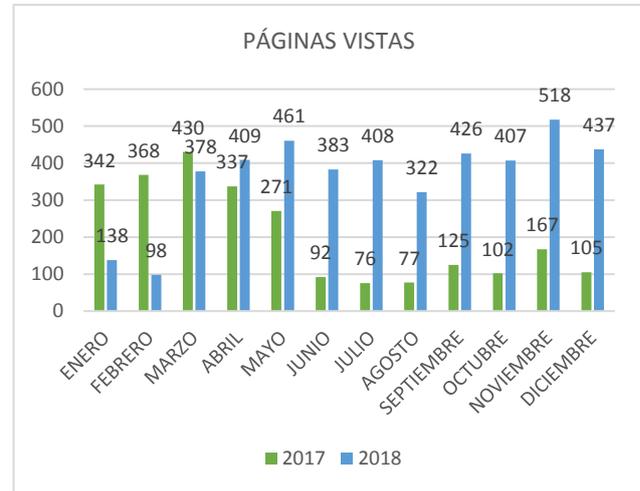
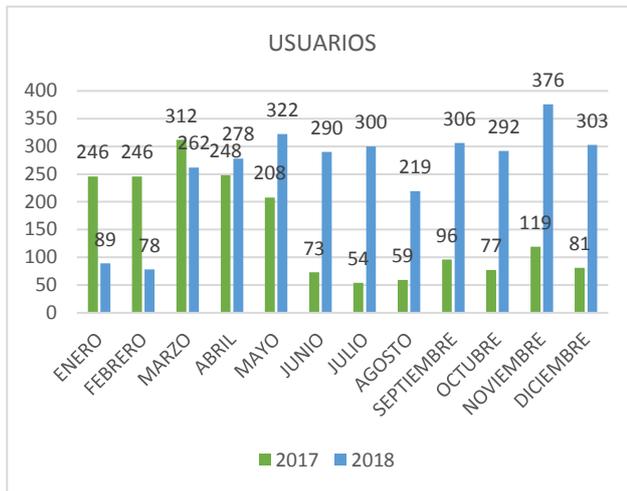
Elaboración de un Protocolo de actuación interna para la coordinación entre las diferentes Subdirecciones de la Agencia en aquellos supuestos de locales recurrentes en la información urbanística y de disciplina y sancionador. Este protocolo incluye entre otras acciones el nombramiento de un interlocutor para coordinar y establecer los asuntos a tratar, la creación y desarrollo de una agenda de información de disciplina y sancionadora "personalizada" donde la ciudadanía podrá ser informada por el personal que tramita los expedientes.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años.

- Desarrollo de la herramienta telemática de las licencias previas de actividad (SLIM).
- Mejora del tiempo medio de espera en la Oficina de atención especializada con cita previa. Se implementarán los mecanismos adecuados para medir el tiempo de espera en la Oficina.
- Empleo por parte de los técnicos municipales de "Tablet" en las visitas de inspección de declaraciones responsables. Este módulo de inspecciones de declaraciones responsables de inicio de actividad está incluido en la plataforma informática Madrid inteligente (MINT).
- Formación para la asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados en la oficina de registro de la Agencia de Actividades. Adaptación a la obligación de relacionarse por medios electrónicos en materia de medios de intervención en actuaciones urbanísticas.
- Mejora en la tramitación de los cambios de titularidad de actividades económicas.

2.8. Página web.

Toda la información relativa a la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid está recogida en nuestra web municipal, <http://www.madrid.es/actividadeseconomicas>, la cual es accesible. Semanalmente se revisan todos los contenidos. En este 2018, los datos estadísticos extraídos de la herramienta "Datastudio" de Google, sobre los usuarios y páginas vistas de nuestra dirección web, nos demuestran un alza en usuarios y número de páginas visitada, siendo, el mes de noviembre de 2018, el mes con más usuarios (376) y número de páginas vistas (518).



2.9. Turno vecinal.

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

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

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

2.10. Encuesta de Satisfacción.

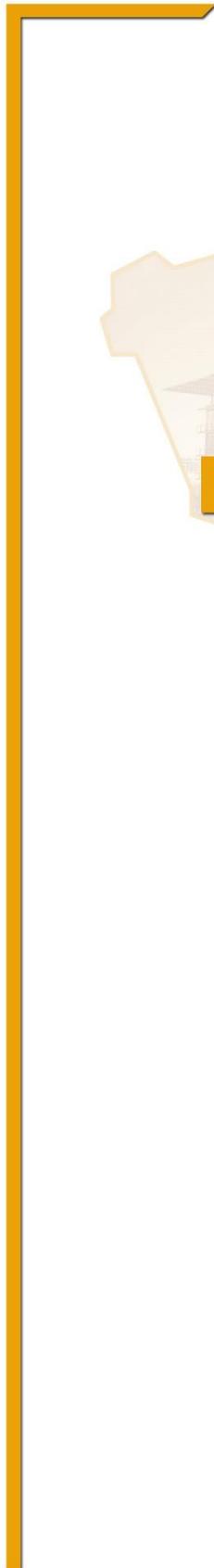
Con el objetivo de valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la información facilitada, así como la claridad en cuanto a la normativa de aplicación y los requisitos necesarios para la apertura e implantación de actividades en la ciudad de Madrid, se ha puesto a disposición de los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

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:

Preguntas de la encuesta de satisfacción	Valoración (0 a 10)
<i>¿Está usted satisfecho con la claridad de la información recibida?</i>	9,1
<i>¿Está usted satisfecho con el trato y actuación del personal que le ha atendido?</i>	9,5
<i>¿Ha obtenido información concreta y precisa sobre los expedientes en tramitación?</i>	8,4
<i>¿Es adecuado el espacio físico en el que se ofrece la información? ¿Son adecuados los medios de los que se dispone?</i>	8,6
Valoración global	8,9



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



3.

ACTIVIDADES ECONÓMICAS



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.

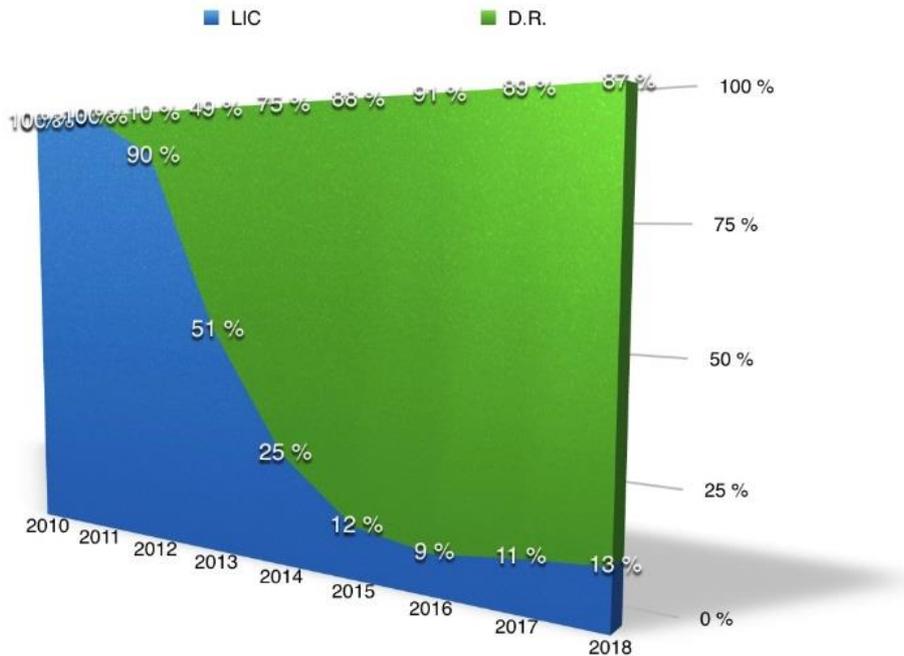
En particular, la Ley 2/2012 potencia, con carácter general, la declaración responsable como medio de intervención administrativa en el ámbito de las actividades económicas, permitiendo que numerosos supuestos antes sujetos a licencia, sean tramitados mediante declaración responsable. En este nuevo esquema, 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.

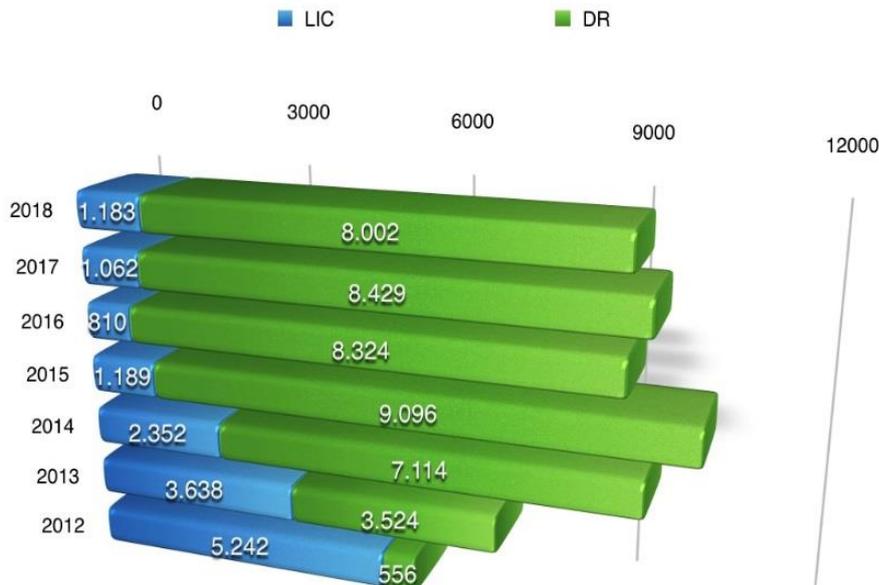
La Ordenanza refuerza la declaración responsable como medio de intervención administrativa general, reduciendo los supuestos de exigibilidad de licencia cuando existan razones de seguridad, salud pública o de protección del medio ambiente o del patrimonio y quedando el ámbito de aplicación de la comunicación 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 87% actual.

Evolución en % de licencias y declaraciones responsables entre los años 2010 y 2018.



Evolución del número de licencias y declaraciones responsables entre los años 2012 y 2018.



3.1. Licencias urbanísticas y de funcionamiento.

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 2018, 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 (AYTO).

Origen	LICUR	LIFUN	Total
AYTO	291	173	464
ECU	414	305	719
Total	705	478	1.183

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.

Como queda reflejado en el cuadro el 60% de las nuevas solicitudes se tramitan a través de las Entidades Colaboradoras.

Y, atendiendo al desglose de las solicitudes en función del distrito afectado, se observa que el 29% de las solicitudes se concentra en el Distrito de Centro.

Seguidamente se aprecia que el volumen de licencias también es alto en otros distritos pertenecientes a la almendra central de la ciudad de Madrid, como son Salamanca (10,31%) y los distritos de Chamberí (6,34%) y Tetuán (5,49%).

Por contra, se registran menos solicitudes de licencias en Moratalaz (0,42%), Barajas (0,76%) y Usera (1,61%).

Distrito	LICUR	LIFUN	Total	%
01-Centro	211	131	342	28,91%
02-Arganzuela	25	17	42	3,55%
03-Retiro	15	14	29	2,45%
04-Salamanca	76	46	122	10,31%
05-Chamartín	30	33	63	5,33%
06-Tetuán	37	28	65	5,49%
07-Chamberí	44	31	75	6,34%
08-Fuencarral-El Pardo	32	22	54	4,56%
09-Moncloa-Aravaca	23	21	44	3,72%
10-Latina	7	14	21	1,78%
11-Carabanchel	31	19	50	4,23%
12-Usera	11	8	19	1,61%
13-Puente de Vallecas	14	18	32	2,70%
14-Moratalaz	4	1	5	0,42%
15-Ciudad Lineal	26	14	40	3,38%

Distrito	LICUR	LIFUN	Total	%
16-Hortaleza	22	10	32	2,70%
17-Villaverde	24	14	38	3,21%
18-Villa de Vallecas	22	7	29	2,45%
19-Vicálvaro	16	7	23	1,94%
20-San Blas-Canillejas	29	20	49	4,14%
21-Barajas	6	3	9	0,76%
Total	705	478	1.183	100%

El hecho de que la mayor parte de las licencias se concentren en la almendra central responde al elevado 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 2018 se han registrado un total de 8.002 declaraciones responsables, frente a las 8.429 del año anterior, esto es, un 5% menos que en el ejercicio anterior.

Del total de solicitudes, un 61% han sido presentadas directamente ante Entidades Colaboradoras Urbanísticas y el 39% restante, ante la Agencia de Actividades.

El 83,84% de las solicitudes corresponden a actividades no incluidas en la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR).

Declaraciones responsables 2018

Origen	LEPAR SI	LEPAR NO	Total
AYTO	611	2.472	3.083
ECU	682	4.237	4.919
Total	1.293	6.709	8.002

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 4.919 declaraciones responsables tramitadas ante ECU, 682 están sujetas a la LEPAR, generan actuación municipal un total de 3.765 solicitudes.

La distribución de las declaraciones responsables solicitadas en 2018 por distritos es la siguiente:

Distrito	AYTO	ECU	Total	%
01-Centro	352	566	918	11,47%
02-Arganzuela	137	239	376	4,70%
03-Retiro	97	165	262	3,27%
04-Salamanca	253	620	873	10,91%
05-Chamartín	168	408	576	7,20%
06-Tetuán	214	365	579	7,24%
07-Chamberí	222	432	654	8,17%
08-Fuencarral-El Pardo	135	269	404	5,05%
09-Moncloa-Aravaca	98	190	288	3,60%
10-Latina	168	128	296	3,70%
11-Carabanchel	183	214	397	4,96%
12-Usera	104	111	215	2,69%
13-Puente de Vallecas	147	129	276	3,45%
14-Moratalaz	42	49	91	1,14%
15-Ciudad Lineal	206	220	426	5,32%
16-Hortaleza	122	200	322	4,02%
17-Villaverde	119	123	242	3,02%
18-Villa de Vallecas	91	110	201	2,51%
19-Vicálvaro	45	57	102	1,27%
20-San Blas-Canillejas	124	238	362	4,52%
21-Barajas	56	86	142	1,77%
Total	3.083	4.919	8.002	100%

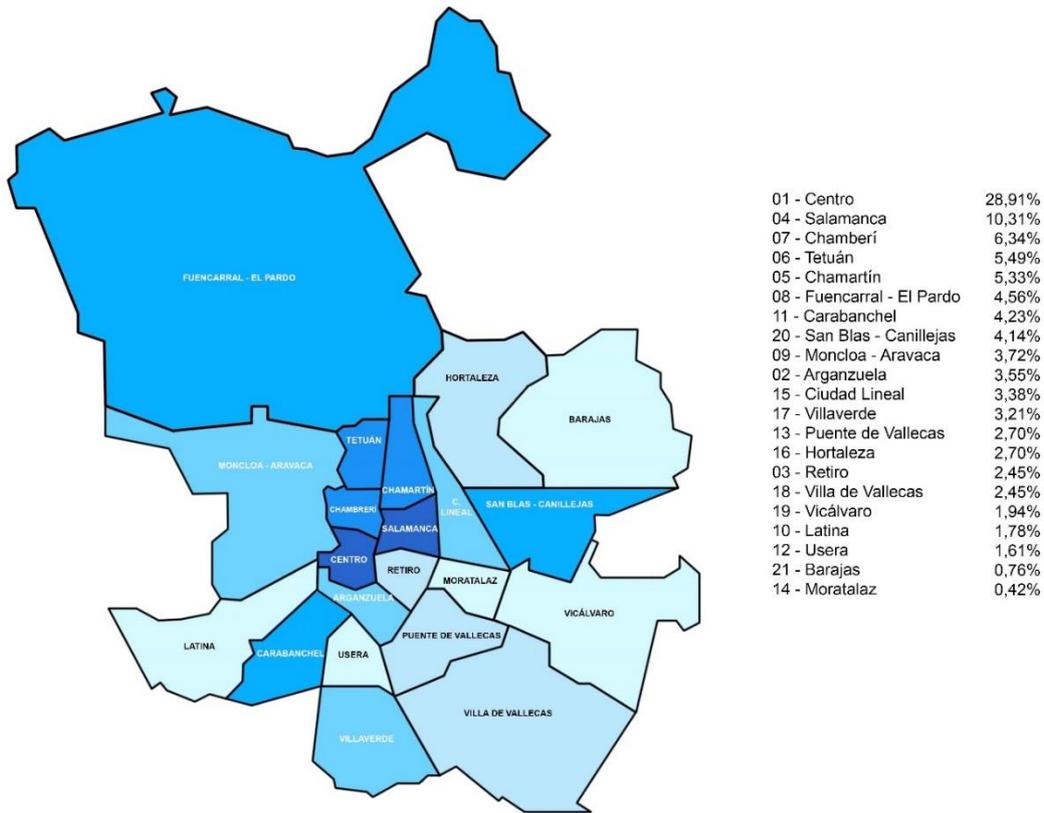
Al igual que sucede con las licencias, los distritos que concentran mayor número de declaraciones responsables continúan siendo Centro, con un 11,47% de las mismas, y Salamanca, que acumula 956 declaraciones responsables, un 10,91% del total.

Cierran la cabeza los distritos de Chamberí (8,17%), Tetuán (7,24%) y Chamartín, con el 7,20% de cuota de registro de declaraciones responsables.

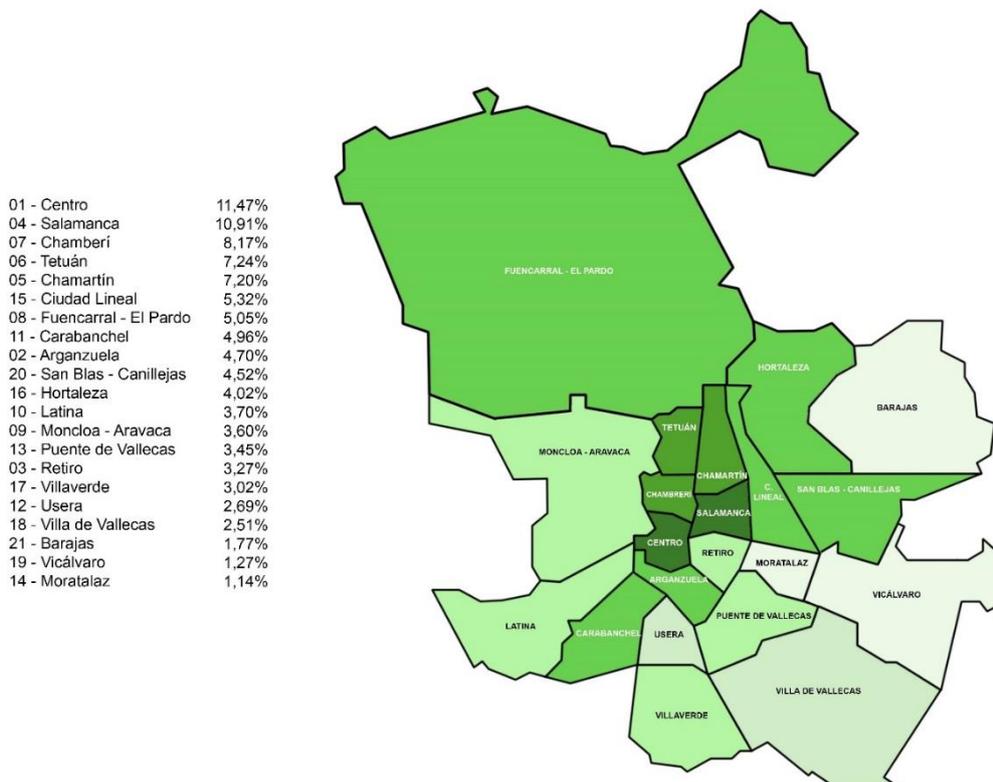
Los últimos puestos los ocupan los distritos de Moratalaz (1,14%), Vicálvaro (1,27%) y Barajas (1,77%), quienes también cerraban el grupo de distritos donde menos solicitudes de licencias se registraban.

Continuando con el análisis de 2018 en materia de declaraciones responsables y, por lo que se refiere a la tipología de las actividades implantadas por medio de esta figura, el mayor porcentaje corresponde a la actividad comercial, con mucha diferencia con respecto a otras actividades, como la hostelería o actividades administrativas.

Mapa de distribución de solicitudes de licencias.



Mapa de distribución de solicitudes de declaraciones responsables.



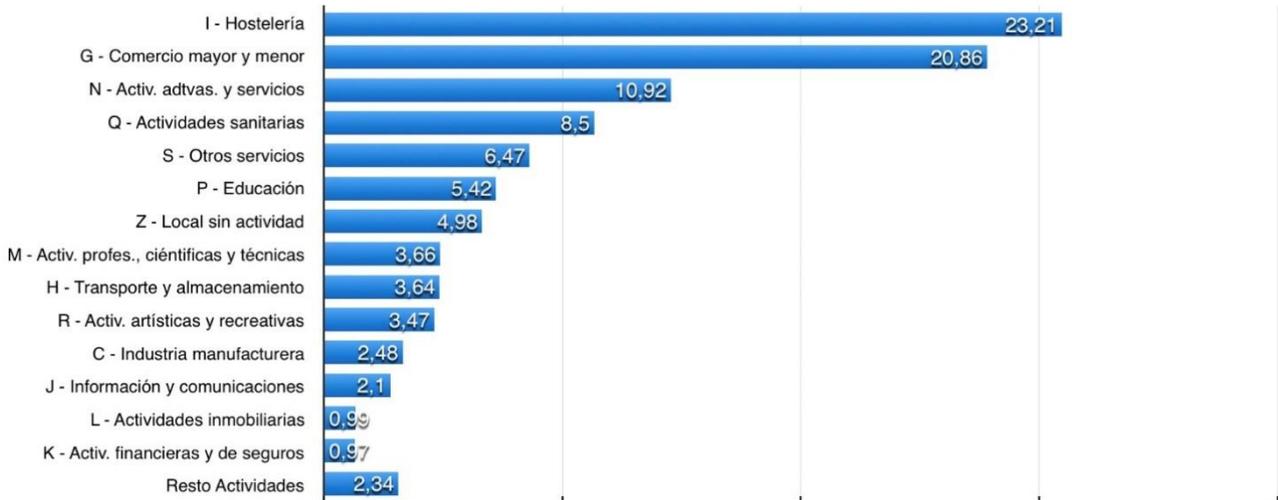
3.3. Tipología de actividades implantadas.

En cuanto a la distribución de las solicitudes de licencia (LIC) 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 administrativas, sanitarias y de servicios sociales, que representan un 66,61% del total de las actividades solicitadas por licencia.

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

Actividades solicitadas/declaradas por código CNAE	LIC	DR	Promedio
A Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0,00%	0,00%	0,00%
B Industrias extractivas	0,00%	0,00%	0,00%
C Industria manufacturera	3,66%	1,31%	2,48%
D Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	0,32%	1,44%	0,88%
E Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	0,32%	0,04%	0,18%
F Construcción	0,48%	1,07%	0,78%
G Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	15,26%	26,46%	20,86%
H Transporte y almacenamiento	4,93%	2,34%	3,64%
I Hostelería	32,75%	13,68%	23,21%
J Información y comunicaciones	1,11%	3,10%	2,10%
K Actividades financieras y de seguros	0,32%	1,62%	0,97%
L Actividades inmobiliarias	0,64%	1,35%	0,99%
M Actividades profesionales, científicas y técnicas	1,75%	5,57%	3,66%
N Actividades administrativas y servicios auxiliares	6,68%	15,15%	10,92%
O Administración Pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	0,00%	0,03%	0,01%
P Educación	6,68%	4,16%	5,42%
Q Actividades sanitarias y de servicios sociales	11,92%	5,08%	8,50%
R Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	3,82%	3,12%	3,47%
S Otros servicios	4,45%	8,48%	6,47%
U Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	0,95%	0,03%	0,49%
Z Local sin actividad	3,97%	5,98%	4,98%
Total	100%	100%	100%

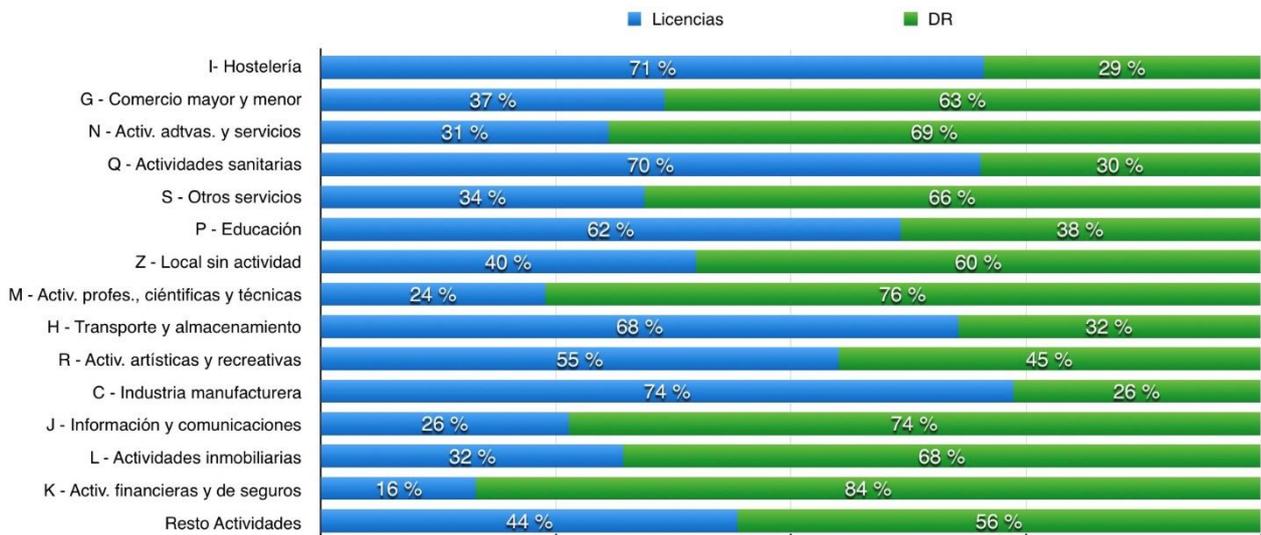
Tipología de actividades solicitadas/declaradas por código CNAE (% del total)



En términos globales, el 23,21% de las actividades implantadas en Madrid corresponden a la tipología de hostelería, seguida de la actividad de comercio al por mayor y al por menor, que acapara el 20,86% de la actividad económica de la ciudad.

En cuanto al título jurídico habilitante utilizado para la implantación de las actividades, cabe destacar que el 63% de las actividades de comercio al por mayor y al por menor se implantan por medio de declaración responsable, frente al 37% que lo hace por licencia. Por el contrario, la actividad de hostelería se inicia por medio de licencia el 71% de las veces, mientras que por declaración responsable solo se implantan el 29% de los negocios hosteleros.

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



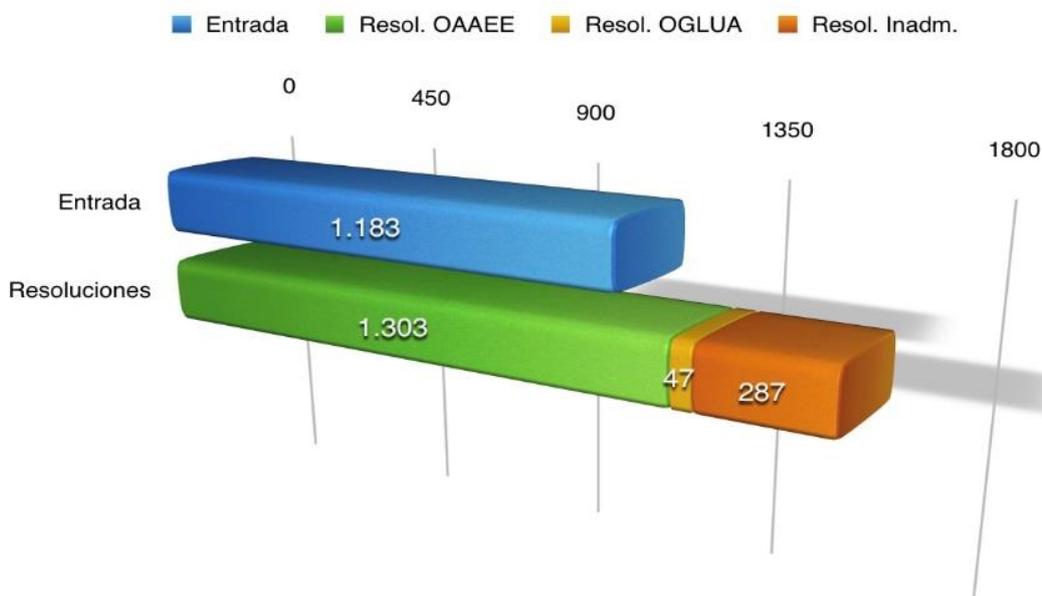
3.4. Resoluciones dictadas en materia de licencias y declaraciones responsables.

3.4.1. Licencias urbanísticas y de funcionamiento.

Las licencias resueltas durante el año 2018, ascienden a 1.303. 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 DE LICENCIAS	AYTO	ECU	Total
Licencia urbanística	299	460	759
Licencia de funcionamiento	23	12	35
Licencia de funcionamiento de Distritos	157	320	477
Licencia provisional	29		29
Autorización por partes autónomas	3		3
Total	511	792	1.303

Gráfico de licencias resueltas año 2018.



A estas resoluciones hay que añadir 47 resoluciones más, dictadas en ejecución del plan de choque de expedientes anteriores a la OAAE, así como 287 resoluciones de inadmisión a trámite de solicitudes de licencias.

Si se tiene en cuenta que han entrado en el año 1.183 solicitudes de licencia y se han resuelto 1.350 expedientes, ello supone que se ha resuelto un 114% de lo solicitado.

Analizando los datos se comprueba cómo, a lo largo del año, se genera una entrada media de 99 solicitudes mensuales, mientras que el ritmo de resoluciones dictadas alcanza una media de 108 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 2018 asciende a 4.141. De ellas, 1.119 se han dictado con ocasión de la solicitud de obtención del funcionamiento en aquellas actividades sometidas a la Ley 7/LEPAR. Las 3.022 resoluciones restantes se han dictado con ocasión del examen de la eficacia formal de la declaración presentada.

En las declaraciones responsables de uso comercial o de servicios que son eficaces, según la OAAE, se realiza informe técnico de eficacia y acta favorable de inspección, pero no se realiza resolución. En este sentido, a lo largo del año se han elaborado 5.481 informes de eficacia y 4.217 actas favorables de inspección, que incluyen las efectuadas por las ECU.

RESOLUCIONES	Ineficacia	Positiva	Negativa	Total
DR LEPAR ECU		310	482	792
DR NO LEPAR ECU	633			633
DR LEPAR AYTO	518	99	228	845
DR NO LEPAR AYTO	1.871			1.871
Total	3.022	409	710	4.141

EFICACIAS - DR	Eficacias	Acta OK	Total
DR LEPAR ECU	680		680
DR NO LEPAR ECU	4.090	3.645	7.735
DR LEPAR AYTO	164		164
DR NO LEPAR AYTO	547	572	1.119
Total	5.481	4.217	9.698

3.5. Cambio de titularidad de actividades.

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

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

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

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

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

Para realizar estas transmisiones, la Agencia de Actividades dispone, en su página web, de un impreso normalizado donde los interesados, además de hacer constar sus datos, reciben información sobre la documentación a aportar y el pago de las tasas necesarias para formalizar dichas transmisiones. Durante el año 2018 se han registrado 5.581 comunicaciones de cambio de titularidad de actividades, lo que supone un descenso del 10,39% con respecto al dato del año anterior.

Desde el inicio de la actividad de la Agencia se han comunicado un total de 52.755 cambios de titularidad, lo que arroja una media anual de 5.862 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:

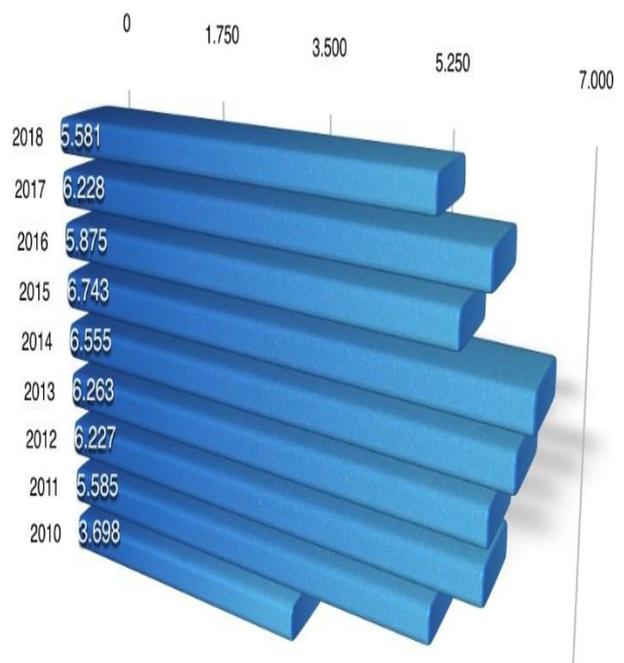
- Centro (701 transmisiones, el 12,56%)
- Salamanca (486 transmisiones, el 8,71%)
- Chamberí (425 transmisiones, el 7,61%)
- Carabanchel (425 transmisiones, el 7,61%)

Los distritos que menor número de transmisiones ostentan son:

- Villa de Vallecas (122 transmisiones, el 2,19%)
- Moratalaz (113 transmisiones, el 2,03%)
- Vicálvaro (87 transmisiones, el 1,55%)
- Barajas (51 transmisiones, el 0,91%)

Distrito	TRM	%
01-Centro	701	12,56%
02-Arganzuela	296	5,31%
03-Retiro	153	2,74%
04-Salamanca	486	8,71%
05-Chamartín	284	5,08%
06-Tetuán	340	6,09%
07-Chamberí	425	7,61%
08-Fuencarral-El Pardo	212	3,81%
09-Moncloa-Aravaca	140	2,51%
10-Latina	284	5,08%
11-Carabanchel	425	7,61%
12-Usera	210	3,76%
13-Puente de Vallecas	333	5,97%
14-Moratalaz	113	2,03%
15-Ciudad Lineal	346	6,20%
16-Hortaleza	145	2,60%
17-Villaverde	219	3,92%
18-Villa de Vallecas	122	2,19%
19-Vicálvaro	87	1,55%
20-San Blas-Canillejas	210	3,76%
21-Barajas	51	0,91%
Total	5.581	100%

Evolución anual de las transmisiones



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

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

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

En cuanto a las actividades que se transmiten, destacan las de hostelería, reparación de vehículos de motor y las de comercio al por mayor y al por menor, que copan el 78,86% de las transmisiones.

Tipología de las actividades transmitidas por código CNAE	%
I Hostelería	50,72%
G Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	28,14%
S Otros servicios	6,83%
U Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	2,44%
R Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	2,09%
Q Actividades sanitarias y de servicios sociales	1,72%
N Actividades administrativas y servicios auxiliares	1,48%
Z Local sin actividad	1,13%
J Información y comunicaciones	1,03%
M Actividades profesionales, científicas y técnicas	1,00%
P Educación	0,96%
C Industria manufacturera	0,65%
H Transporte y almacenamiento	0,65%
F Construcción	0,41%
L Actividades inmobiliarias	0,38%
K Actividades financieras y de seguros	0,34%
O Administración Pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	0,03%
A Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0,00%
B Industrias extractivas	0,00%
D Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	0,00%
E Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	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.

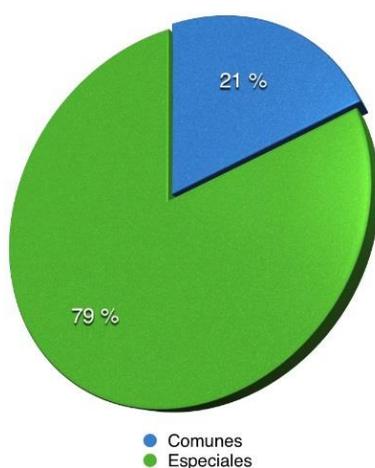
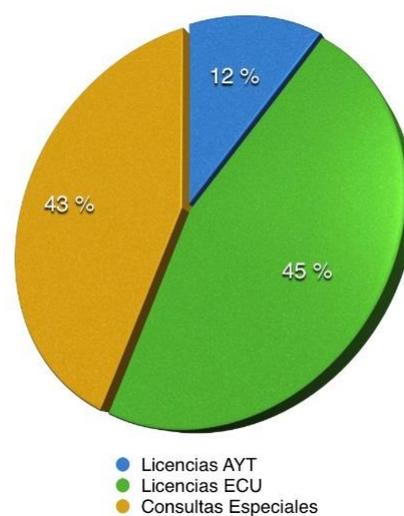
En cuanto a los expedientes sometidos a las Comisiones de Patrimonio, no solo las consultas urbanísticas especiales que se solicitan para la declaración responsable necesitan este dictamen, también las licencias urbanísticas en los ámbitos que determine la normativa por su protección histórico-artística.

Se han solicitado un total de 740 consultas urbanísticas, de las cuales, 152 corresponden a consultas urbanísticas comunes y 588 a consultas especiales. En lo que respecta a resoluciones, se han efectuado 162 de consultas urbanísticas comunes y 404 de consultas urbanísticas especiales, que suman un total de 566.

El número de expedientes sometidos a dictamen de las Comisiones de Patrimonio en 2018 ha sido de 671, de los que 300 han sido tramitados por las entidades colaboradoras urbanísticas. En la anualidad de 2017 se tramitaron 796 expedientes sometidos a dictamen de CLPH/CPPHAN, de los que 254 lo fueron por ECU.

Consultas Urbanísticas	Entrada	Resoluciones
Comunes	152	162
Especiales	588	404
Total	740	566

Expedientes sometidos a Comisiones de Patrimonio	2017	2018
Licencias AYT	105	81
Licencias ECU	254	300
Consultas urb. especiales	437	290
Total	796	671

Consultas urbanísticas 2018

Expedientes sometidos a Comisiones de Patrimonio 2018


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.

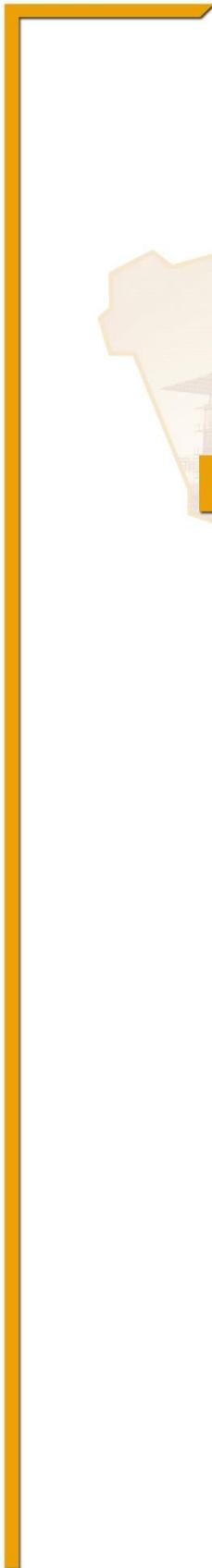
El artículo 23.2 de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid, en redacción dada por la Ley 8/2012, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, dispone que:

“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 2018, 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 401, habiéndose resuelto al inicio de 2019 un total de 390, lo que promedia un 97% del total de solicitudes. Su distribución, por tipo de solicitud de ampliación y distrito afectado, es la siguiente:

Distrito	Navidad	General	Total	%	Terminados	%
01-Centro	97	22	119	29,68%	118	99,16%
02-Arganzuela	11		11	2,74%	11	100,00%
03-Retiro	6	1	7	1,75%	7	100,00%
04-Salamanca	20	5	25	6,23%	23	92,00%
05-Chamartín	11	1	12	2,99%	12	100,00%
06-Tetuán	16		16	3,99%	15	93,75%
07-Chamberí	17	4	21	5,24%	21	100,00%
08-Fuencarral-El Pardo	21		21	5,24%	21	100,00%
09-Moncloa-Aravaca	6		6	1,50%	6	100,00%
10-Latina	19	4	23	5,74%	20	86,96%
11-Carabanchel	14		14	3,49%	13	92,86%
12-Usera	6	1	7	1,75%	7	100,00%
13-Puente de Vallecas	7		7	1,75%	7	100,00%
14-Moratalaz	13		13	3,24%	13	100,00%
15-Ciudad Lineal	20		20	4,99%	19	95,00%
16-Hortaleza	9	2	11	2,74%	11	100,00%
17-Villaverde	4	1	5	1,25%	4	80,00%
18-Villa de Vallecas	10		10	2,49%	10	100,00%
19-Vicálvaro	13	4	17	4,24%	16	94,12%
20-San Blas-Canillejas	20	1	21	5,24%	21	100,00%
21-Barajas	12	3	15	3,74%	15	100,00%
Total	352	49	401	100%	390	97%



4.

ENTIDADES COLABORADORAS URBANÍSTICAS



4. Entidades Colaboradoras Urbanísticas.

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

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

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

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

4.1. Autorizaciones, suspensiones y extinciones.

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

Las ECU autorizadas en el año 2018 se relacionan en el cuadro adjunto, debiendo destacarse que, durante el año, no se han producido nuevas autorizaciones, así como tampoco suspensiones.

ECU autorizadas - 2018	
ADDIENT	
VERIFICÁLITAS	
AECLU	
ECITI	
AB-AUCATEL	
ENMACOSA	
OCA ICP	
TUECLU	
EQA	
DEKLARA	
INTEINCO	
LICMAD	
ECLUMADRID	
LURBAN MADRID	
SCI	
ENGLIBA	
SGS	
STT	
AB-EIC	
Total	19

Por lo que se refiere a extinciones, mediante Resolución de la Gerente de la Agencia de Actividades, de fecha 1 de febrero de 2018, se extingue la autorización administrativa de “ECA, Entidad Colaboradora de la Administración, S.L.U.”, motivada por la renuncia de la propia entidad.

4.2. Precios.

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

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

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

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

Los precios de las ECU se contienen en el Acuerdo de 27 de septiembre de 2018, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se prorroga la vigencia del importe máximo de los precios a percibir por las entidades colaboradoras urbanísticas para el año 2019.

4.3. Oficinas y personal.

Las Entidades Colaboradoras Urbanísticas autorizadas para el ejercicio de las actuaciones de verificación, inspección y control del cumplimiento de la normativa urbanística, cuentan con un total de 21 oficinas, cuyo número se detalla a continuación, distribuidas por distritos. Asimismo, las ECU disponen de un número de empleados que suman, a fecha 31 de diciembre de 2018, un total de 162 trabajadores.

ECU	Distrito	Nº Oficinas
ADDIENT	Salamanca	1
VERIFICÁLITAS	Chamartín	1
AECLU	Centro	1
ECITI	Chamartín	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
LICMAD	Chamartín / Fuencarral	2
ECLUMADRID	Centro	1
LURBAN MADRID	San Blas-Canillejas	1
SCI	Hortaleza	1
ENGLOBA	Hortaleza	1
SGS	Barajas	1
STT	Centro	1
AB-EIC	Arganzuela	1
		21

Personal	1 ^{er} Trim.	2 ^o Trim.	3 ^{er} Trim.	4 ^o Trim.
ADDIENT	15	16	16	15
VERIFICÁLITAS	23	23	23	24
AECLU	10	10	10	10
ECITI	8	7	7	7
AB-AUCATEL	15	15	15	15
ENMACOSA	5	5	5	5
OCA & ICP	4	4	4	4
TUECLU	2	2	2	2
EQA	9	8	9	9
DEKLARA	11	11	11	11
INTEINCO	6	6	6	6
LICMAD	7	7	7	7
ECLUMADRID	5	5	6	6
LURBAN MADRID	6	6	6	6
SCI	4	4	4	4
ENGLIBA	9	9	10	10
SGS	8	7	7	7
STT	9	9	9	9
AB-EIC	5	6	6	5
Total				162

4.4. Información, apoyo y asesoramiento a las ECU.

Durante 2018, reforzando los mecanismos de información y atención a las ECU, se ha dado contestación a múltiples consultas y cuestiones planteadas por las ECU, por correo electrónico, por registro físico o presencialmente. En este sentido, a lo largo del año, se han respondido alrededor de un millar de correos electrónicos y se han tramitado 72 expedientes iniciados a instancia de las ECU.

También destacar que se han celebrado varias reuniones con distintas ECU para tratar asuntos de su interés; asimismo, se han tramitado durante el año 2018, expedientes tanto para apertura de nuevas oficinas como de cambio de sede de Entidades Colaboradoras.

En el plano relativo a los titulares y solicitantes de actividades, durante el año 2018 se han tramitado 8 expedientes de reclamaciones frente a las funciones de verificación y control de las ECU. De acuerdo con lo determinado en el artículo 54 de la OAAE, dichas reclamaciones se pueden presentar ante el Ayuntamiento de Madrid o bien ante la propia ECU. En el caso de que la reclamación se formule ante la ECU, si fuese resuelta desfavorablemente o no fuese resuelta en el plazo de un mes, la persona interesada puede trasladar la reclamación al órgano competente del Ayuntamiento de Madrid.

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

4.5. Informes preceptivos de las ECU.

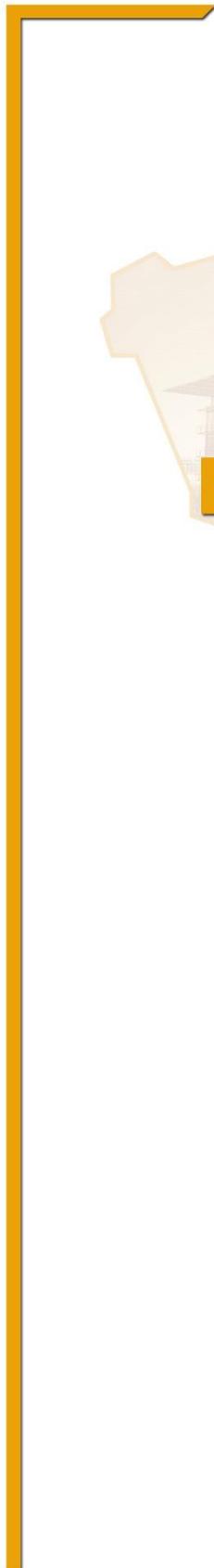
El artículo 36.4 de la OAAE permite que, en los expedientes que procedan de entidad colaboradora, cuando la actuación requiera la incorporación de informes preceptivos, tanto en licencia como declaración responsable, en los casos en que proceda, la ECU pueda solicitarlos directa y simultáneamente.

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

En el cuadro adjunto, se detalla el número total de informes preceptivos solicitados por cada una de las entidades colaboradoras, que han ascendido a 160, a los que hay que sumar 300 expedientes de licencias sometidos a Comisiones de Patrimonio.

Así pues, en total, suman **460 expedientes**, lo que supone un 15,29% más que el año anterior, en que se alcanzó la cifra de 399 expedientes (145 informes preceptivos y 254 expedientes de licencias sometidos a Comisiones de Patrimonio).

ECU	Nº expedientes
AB-AUCATEL	13
AB-EIC	4
ADDIENT	18
AECLU	12
DEKLARA	15
ECA	3
ECITI	15
ENGLIBA	12
ENMACOSA	2
EQA	7
INTEINCO	4
LICMAD	13
LURBAN MADRID	2
OCA & ICP	1
SCI	2
SGS	6
STT	6
VERIFICÁLITAS	25
Total	160



5.  ACTIVIDAD DE INSPECCIÓN



5. Actividad de inspección.

5.1 Inspecciones urbanísticas.

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

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

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

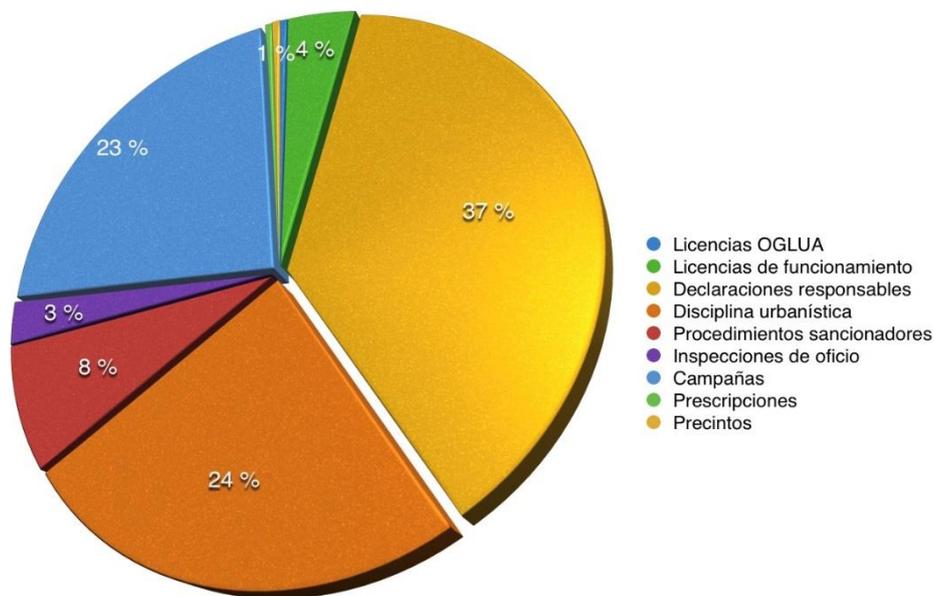
En el marco de estas funciones, el Departamento de Inspección ha tramitado, durante el año 2018, un total de 936 expedientes.

Asimismo, los técnicos inspectores del Departamento, junto con los de la Subdirección General de Actividades Económicas, han llevado a cabo 4.770 inspecciones, que se resumen en el siguiente cuadro, informando bien en los expedientes tramitados en los propios Departamentos, bien en expedientes tramitados en el Servicio de Disciplina Urbanística o en el Servicio Sancionador:

Inspecciones 2018	Licencias OGLUA	Lic. de Funcionamiento	Declaración Responsable	Disciplina Urbanística	Procedimientos Sancionadores	Inspecciones de oficio	Campañas	Prescripción infracciones	Precintos	Total
Enero	2	12	144	91	36	2	1	0	1	289
Febrero	3	20	180	120	27	13	21	4	3	391
Marzo	0	18	195	116	30	10	17	4	1	391
Abril	2	19	204	122	181	4	32	1	6	571
Mayo	7	15	188	131	29	15	22	2	4	413
Junio	1	15	97	107	42	22	4	1	4	293
Julio	1	12	104	97	8	15	3	1	1	242
Agosto	2	16	109	84	23	7	15	0	2	258

Inspecciones 2018	Licencias OGLUA	Lic. de Funcionamiento	Declaración Responsable	Disciplina Urbanística	Procedimientos Sancionadores	Inspecciones de oficio	Campañas	Prescripción infracciones	Precintos	Total
Septiembre	0	18	146	86	0	10	278	3	1	542
Octubre	2	19	126	61	3	12	306	1	2	532
Noviembre	0	19	167	91	0	10	375	4	3	669
Diciembre	0	13	90	40	0	6	27	3	0	179
Total	20	196	1.750	1.146	379	126	1.101	24	28	4.770

Distribución de las inspecciones en función de la materia



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

A las 1.750 inspecciones de declaraciones responsables se han de sumar las llevadas a cabo por las Entidades Colaboradoras Urbanísticas, que ascienden a 4.049, conformando un total de **5.799 inspecciones a lo largo del año**.

5.2. Campañas de inspección.

Durante el año 2018, se han llevado a cabo 4 campañas de inspección por parte del Departamento de Inspección de la Subdirección General de Inspección y Disciplina de la Agencia de Actividades:

- Campaña de Navidad 2018-2019.
- Campaña de inspección a locales situados en Zona de Protección Acústica Especial (ZPAE), con múltiples y reiteradas denuncias y que afectan a la convivencia vecinal 2018.
- Campaña de locales de atención preferente (L.A.P.) 2018.
- Campaña dirigida a Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico de la Ciudad de Madrid 2018.

5.2.1. Campaña de Navidad.

Asimismo, es precisa la ejecución de una campaña intensiva de inspección a los establecimientos donde se desarrollan actividades sujetas a la LEPAR que previsiblemente celebrarán espectáculos o fiestas relacionadas con la Nochebuena, Fin de Año y noche de Reyes y que pudieran plantear problemas de seguridad a los usuarios de la actividad, al objeto verificar que cuentan con licencia o declaración responsable en vigor y que los aforos publicitados se ajustan a los autorizados, así como comprobar las condiciones de seguridad y los medios de evacuación y protección contra incendios existentes.

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

Campaña: Navidad	2018-2019
Locales que forman parte de la campaña	14
Locales inspeccionados	14
Locales con deficiencias detectadas	11
Locales sin deficiencias detectadas	2
Locales cerrados, sin actividad	1
Locales que no se han podido inspeccionar, cerrados*	0
Total inspecciones realizadas	14

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

5.2.2. Campaña de inspección a locales situados en Zona de Protección Acústica Especial (ZPAE).

En el marco de las citadas competencias, y a la vista de las numerosas denuncias existentes en la materia, se consideró conveniente realizar una campaña especializada de inspección, junto con el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad a los establecimientos donde se desarrollan actividades sujetas a la LEPAR, tales como bares especiales, discotecas... y actividades ilegales ejercidas al amparo de títulos habitantes concedidos para el desempeño de otras actividades que se desarrollen en el municipio de Madrid (comercios minoristas con barras de degustación, asociaciones gastronómicas y diversos fenómenos asociativos que ejercen su actividad en fraude de ley) integrados en zonas o áreas calificadas como ZPAE (zona de protección acústica especial), con una gran concentración de locales, molestias ocasionadas por ruidos, incumplimientos de horario, al objeto de comprobar sus condiciones de seguridad, y medioambientales, verificar los términos de la licencia/declaración responsable de los establecimientos, y la comprobación de que la actividad desarrollada coincide con la autorizada en licencia/declaración responsable.

Campaña: Zona de Protección Acústica Especial	2018
Locales que forman parte de la campaña	70
Locales inspeccionados	45
Locales con deficiencias detectadas	22
Locales sin deficiencias detectadas	7
Locales cerrados, sin actividad	1
Locales que no se han podido inspeccionar, cerrados*	22
Total inspecciones realizadas	52

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

5.2.3. Campaña de Locales de Atención Preferente.

En el marco de las competencias de esta Agencia de Actividades, resultó preciso realizar una campaña intensiva de inspección a aquellos establecimientos de ocio nocturno donde se desarrollan actividades que se encuadran en la LEPAR considerados de atención preferente por la concentración de denuncias, en base a los antecedentes disponibles, al objeto de comprobar sus condiciones de seguridad, verificar los términos de la licencia/declaración responsable de los establecimientos, y

constatar que los aforos efectivos se ajustan a los permitidos, así como la comprobación de que la actividad desarrollada coincide con la autorizada en licencia/declaración responsable, persiguiendo de este modo las actividades ilegales ejercidas al amparo de títulos habitantes concedidos para el desempeño de otras actividades que se desarrollen en el municipio de Madrid (restaurantes que ejercen como discotecas, clubes de fumadores, after hours, asociaciones gastronómicas y diversos fenómenos asociativos que ejercen su actividad en fraude de ley).

Campaña: Locales de Atención Preferente	2018
Locales que forman parte de la campaña	86
Locales inspeccionados	86
Locales con deficiencias detectadas	53
Locales sin deficiencias detectadas	14
Locales cerrados, sin actividad	3
Locales que no se han podido inspeccionar, cerrados*	21
Total inspecciones realizadas	91

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

5.2.4. Campaña dirigida a Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico de la Ciudad de Madrid 2018.

La regulación sectorial en materia de turismo, referida a los apartamentos turísticos y las viviendas de uso turístico, se encontraba recogida en el año 2018 en el 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.

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

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

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

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

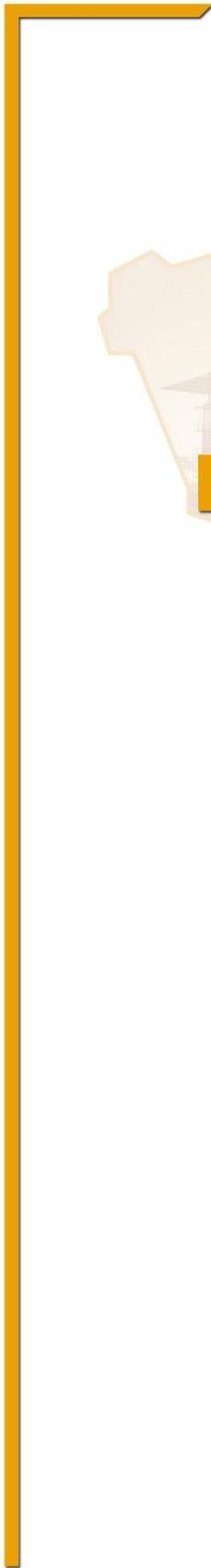
El Ayuntamiento de Madrid también elaboró un Plan de Acción para la regularización de los alojamientos turísticos en la ciudad de Madrid en el que se establecen acciones para el restablecimiento de la legalidad urbanística en las modalidades de apartamentos turísticos y viviendas de uso turístico.

En el ejercicio de estas competencias, se llevó a cabo una campaña intensiva de inspección a aquellas viviendas/apartamentos turísticos donde se desarrollan presuntos usos terciarios de hospedaje, careciendo de la preceptiva licencia urbanística, dada la alta concentración de viviendas existentes en la almendra central de la ciudad de Madrid, y las numerosas denuncias presentadas por los vecinos de las zonas afectadas como consecuencia de las molestias que sufren en su vida diaria.

A la vista de los excelentes resultados de la campaña y teniendo en cuenta el número de viviendas/apartamentos turísticos que fueron aflorando a consecuencia de las citadas inspecciones, con un número total de alojamientos turísticos inspeccionados que asciende a 11.936, ha sido prorrogada por Resolución de la Gerente de la Agencia de Actividades de 5 de marzo de 2019.

Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico	2018
Edificios inspeccionados	502
Viviendas inspeccionadas	11.936

Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico	2018
Viviendas turísticas detectadas Anillo 1	1.275
Viviendas turísticas detectadas Anillo 2	364
Viviendas turísticas detectadas Anillo 3	54
Viviendas turísticas detectadas Anillo Exterior	36
Total	1.729



6.

DISCIPLINA URBANÍSTICA



6. Disciplina urbanística.

6.1. Expedientes tramitados.

En el año 2018, el Servicio de Disciplina Urbanística ha tramitado un total de 4.169 expedientes, que pueden desglosarse, según su objeto y distrito, de la siguiente forma:

Distrito	Cese y clausura DR	Cese y clausura Activ.	Cese y clausura LEPAR	Denuncias	Inspección	Órdenes de demolición	Legalización	Legalización ORPE	Paralización de obras	Peticiones	Precintos	Prescripciones	Recup. Dom. Pbco.	Recursos admin.	Subsanac. defic.	Total	%	
01-Centro	3	226	50	14	1.001	16	52	22	17	93	8	1	5	60	83	1.651	39,60%	
02-Arganzuela		20	2	5	115	2	4	1	3	14	2			8	10	186	4,46%	
03-Retiro		9	7	2	7	3	2	1	3	5	2			7	13	127	3,05%	
04-Salamanca		37	10	10	194	6	22	5	12	31	6	1	3	31	20	388	9,31%	
05-Chamartín		15	6	1	6	2	16		7	8	1	1	1	9	16	145	3,48%	
06-Tetuán		13	21	4	7	9	4	9	5	14	5	2	2	18	21	199	4,77%	
07-Chamberí		19	18	1	9	1	21	4	8	15	4	1	2	22	12	219	5,25%	
08-Fuencarral-El Pardo		8	2	2	3	3	2	3	9	3	2			9	3	76	1,82%	
09-Moncloa-Aravaca		9	5	3	6	6	3	7	1	6	8	4	2	1	9	10	134	3,21%
10-Latina		7	3	8	4	7	1	6	1	7	2			7	10	100	2,40%	
11-Carabanchel		11	8	6	6	0	2	10	3	8	3	1		9	18	142	3,41%	
12-Usera		15	6	3	3	7		4	2	1	181	5		6	7	267	6,40%	
13-Puente de Vallecas		10	2	4	4	5		5	3	1	1	2		3	19	96	2,30%	
14-Moratalaz		1	1		4	1	1		2	1	1			2	2	16	0,38%	
15-Ciudad Lineal		12	4	7	5	2	6	6		2	11	6	4	17	10	137	3,29%	
16-Hortaleza		10	2	1	2	7		7	1	2	3	1	1	13	7	75	1,80%	
17-Villaverde		2	4	2	2	2		3		1	3	4		3	5	49	1,18%	
18-Villa de Vallecas		4	1	5	1	8	2	1	4		2	1		2	2	42	1,01%	
19-Vicálvaro		2	1		2			1	1						2	9	0,22%	
20-San Blas-Canillejas		8	5	1	3	7	5	9		1	9	1	1	16	7	100	2,40%	
21-Barajas		1		1	4			1	1					2	1	11	0,26%	
Total	3	439	158	80	2.069	56	190	55	81	417	59	17	14	253	278	4.169	100%	

Si comparamos los datos de gestión en cuanto al número de expedientes del año 2018, en el que se iniciaron un total de 4.169 expedientes, con los datos del año 2017, en el que por el Servicio de Disciplina Urbanística se iniciaron 3.225 expedientes, puede constarse que el aumento en el número de expedientes iniciados es de un 29,27%, que rompe la tendencia descendente iniciada en el periodo 2016-2017.

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

En el marco del citado Plan se han incoado, en el año 2018, un total de 1.033 expedientes de inspección de obras y actividades, tanto como consecuencia de denuncias de los ciudadanos como de oficio por la Administración, con el objeto de inspeccionar y comprobar el ejercicio de tales actividades.

Derivadas de las citadas inspecciones han sido iniciados un total de 282 expedientes de cese y clausura de actividades, para restablecer la legalidad en aquellos casos en los que se comprobó el ejercicio de la actividad sin título habilitante urbanístico municipal.

Los resultados del Plan de Acción, que concluyó en el mes de enero de 2019, fueron el inicio de actuaciones de restablecimiento de la legalidad urbanística en los expedientes incoados al efecto, contra un total de 710 unidades de alojamiento, en las que a 502 se ordenó el cese de la actividad, a 166 se emitió el preceptivo trámite de audiencia previo al cese de la actividad y 42 en que se habían realizado otros trámites.

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

En este sentido es significativo el incremento del número de expedientes de Precinto DR, que pasan de 2 en el año 2017, a 59 en el año 2018, tendencia marcada por la importancia del restablecimiento de la legalidad en el marco de las ineficacias o pérdidas de efectos de las declaraciones responsables. Esta línea de trabajo iniciada tiene como sustento que el restablecimiento de la legalidad es inherente a la desaparición de los efectos de tales títulos habilitantes, tal y como viene reconociendo en sus últimas sentencias la jurisdicción contencioso-administrativa.

En el año 2018, se ha realizado un importante aumento del número de atenciones al público por parte de las distintas jefaturas integrantes del Servicio de Disciplina, en la línea de hacer más accesible la Agencia de Actividades a los ciudadanos y proporcionar una atención especializada en la materia.

Al igual que en años anteriores, de los datos del conjunto de los expedientes de cese y clausura, englobando los LEPAR y no LEPAR, los distritos comprendidos en la almendra central, es decir, Centro, Salamanca, Tetuán, Chamberí, Chamartín y Retiro, acumulan un total de 431 expedientes del total de 597 iniciados en el ejercicio, lo que representa el 72,1%. La especial condición de estos distritos, en los que la actividad de ocio y los alojamientos turísticos de la ciudad de Madrid se encuentra singularmente concentrada, junto con el grado de la protección urbanística de los edificios de su ámbito territorial, que supone una mayor dificultad en la tramitación de expedientes que legalizan la implantación de actividades, son las razones que coadyuvan el volumen de expedientes referidos.

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

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

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

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

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

Del otro lado, los distritos de Vicálvaro y Barajas han sido los que menos expedientes disciplinarios han originado, con un 0,21% y un 0,26%, respectivamente. Le siguen los distritos de Moratalaz (0,38%) y Villa de Vallecas (1%).

En cuanto al número trámites que se han realizado en el año 2018, con independencia del año en el que el expediente fue dado de alta, asciende a un total de 108.761, elaborándose 35.017 documentos en expedientes, terminándose en este año 2.202 expedientes, superando todos ellos los datos obtenidos en el año 2017 conforme al desglose de la siguiente tabla:

2018	Documentos	Trámites	Expedientes terminados
Enero	2.636	8.048	94
Febrero	2.728	8.078	184
Marzo	2.495	7.785	143
Abril	2.858	8.575	133
Mayo	2.656	7.911	186
Junio	2.733	8.440	163
Julio	2.528	8.312	144
Agosto	1.873	6.550	166
Septiembre	3.425	10.672	151
Octubre	3.994	12.640	311
Noviembre	4.088	12.679	308
Diciembre	3.003	9.071	219
Total	35.017	108.761	2.202

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.

6.2. Resoluciones dictadas.

En el conjunto de todos los expedientes de restablecimiento, durante el año 2018, se han adoptado por la Gerente de la Agencia de Actividades un total de 2.299 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						7	2	2	2	3	5	5	26
Archivo	65	52	14	80	7	76	36	13	60	116	115	93	727
Caducidad	59	16	9	33	7	19	7	2	9		4	9	174
Dejar sin efecto		2	2			2	4		1	1	1		13
Demolición	22	25	7	28	10	18	16	8	15	38	19	14	220
Legalización	33	20	8	28	12	13	20	17	7	30	10	10	208
Multa coercitiva		6					1						7
Orden cese actividad	26	26	6	22	18	22	21	16	13	13	11	16	210
Paralización obra	8	6	5	2	6	8	5	9	4	7	12	3	75
Precinto Actividad	4	3		4	1	3	1			4	4	9	33
Precinto Obra		2		5	1	2	1	1	1		2		15
Prescripciones	1	5	1	4	2	4	3		2	3	2	2	29
Recursos administrativos	13	31	10	22	6	27	42	6	12	26	11	25	231
Subsanación deficiencias	30	26	2	56	10	48	26	16	14	60	23	20	331
Total	261	220	64	284	80	249	185	90	140	301	219	206	2.299

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 2018, se han adoptado por la Gerente de la Agencia de Actividades un total de 48 resoluciones de precinto, programándose en ese año 39 de ellos, cuyas incidencias y particularidades pasamos se recogen en la siguiente tabla:

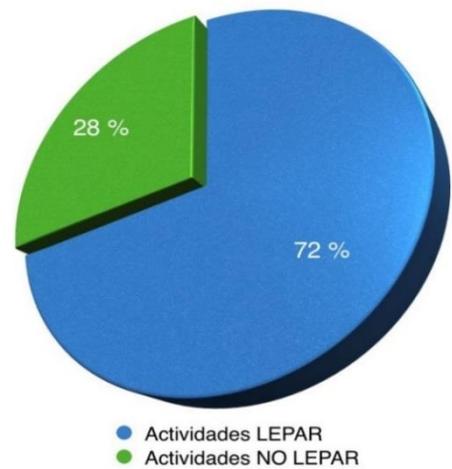
PRECINTOS NO EJECUTADOS	Total	EJECUTADOS	Total
Por obtención de licencia o presentación de declaración responsable	5	Activ. LEPAR	13
Por cumplimiento de la orden de cese o por hallarse el local cerrado	0	Obras LEPAR	5
Por suspensión judicial/pendiente de autorización judicial de entrada a domicilio	2	Activ. NO LEPAR	2
Por suspensión de ejecución del acto por interposición de recurso de reposición	1	Obras NO LEPAR	5
Por imposibilidad de notificar la resolución de precinto	6	Total	25
Total	14		

Precintos ejecutados

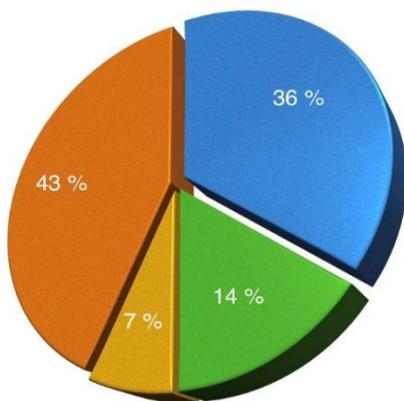
Del total de los precintos ejecutados, un 72% corresponden a actividades calificadas dentro del catálogo de la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, mientras que el 28% restante son actividades fuera de ese ámbito.

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

La agilización de los procedimientos de legalización a través de la institución de las declaraciones responsables reguladas en la OAAE, ha permitido que el volumen de precintos no ejecutados del total de los ordenados alcance el 36%.



Precintos no ejecutados. Desglose por causas



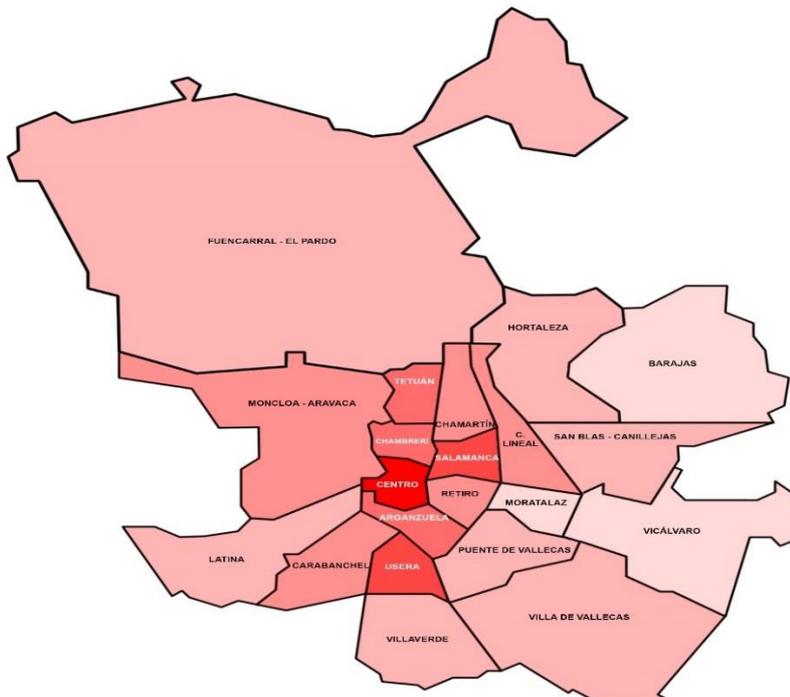
- Obtención licencia / Presentación DR
- Suspensión judicial / Pendiente autorización judicial
- Suspensión de ejecución del acto por recurso repos.
- Imposibilidad de notificar resolución

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 14% de los precintos no ejecutados lo han sido por resolución judicial en la que se han adoptado medidas cautelarísimas o cautelares de suspensión de la ejecutividad del acto administrativo por el que se ordenaba el precinto.

La imposibilidad de localizar a los titulares de la actividad o la obra con el fin de poder practicar la notificación de la orden de precinto suponen un 43% del total de las causas de no ejecución del precinto.

Mapa de distribución de los expedientes disciplinarios



01 - Centro	39,60%
04 - Salamanca	9,31%
12 - Usera	6,40%
07 - Chamberí	5,25%
06 - Tetuán	4,77%
02 - Arganzuela	4,46%
05 - Chamartín	3,48%
11 - Carabanchel	3,41%
15 - Ciudad Lineal	3,29%
09 - Moncloa - Aravaca	3,21%
03 - Retiro	3,05%
10 - Latina	2,40%
20 - San Blas - Canillejas	2,40%
13 - Puente de Vallecas	2,30%
08 - Fuencarral - El Pardo	1,82%
16 - Hortaleza	1,80%
17 - Villaverde	1,18%
18 - Villa de Vallecas	1,01%
14 - Moratalaz	0,38%
21 - Barajas	0,26%
19 - Vicálvaro	0,22%

7.

PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES



7. Procedimientos sancionadores.

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

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

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

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

Asimismo, conforme al Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de octubre de 2015, por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, le corresponde la sanción de las infracciones tipificadas en los apartados 2, 3, 5, 6, 7, 11, 12, 13 y 16 del artículo 37 de la Ley 17/1997, así como el apartado 12 del mismo artículo, cuando la actuación de los agentes de la autoridad se refiera a las infracciones indicadas.

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

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

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

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

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

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

Como resultado de ello, en el año 2018 se han iniciado 871 procedimientos sancionadores para la tramitación de las infracciones tipificadas en la Ley 17/1997 de la competencia de la Agencia de Actividades, lo que supone un incremento respecto de los dos últimos años así como un gran esfuerzo de gestión habida cuenta, entre otros aspectos, que la gestión administrativa de estos procedimientos se lleva a cabo por dos negociados tramitadores compuestos de un jefe de negociado y dos auxiliares, cada uno. Así, en el año 2016 se iniciaron 670 procedimientos sancionadores, y en el año 2017, 645 procedimientos sancionadores.

A continuación, se incluye cuadro descriptivo de los procedimientos iniciados por infracción tipificada en la LEPAR en el año 2018, por distrito afectado y tipo de infracción:

Distrito	L.S.	37.2	37.3	37.5	37.11	37.12	38.1	38.11	38.15	39.1	Total	%
01-Centro		10	1	1	14	1	10	44	2	78	161	18,48%
02-Arganzuela		1			2		1	1		50	55	6,31%
03-Retiro		2					1	1		9	13	1,49%
04-Salamanca					1		2			25	28	3,21%
05-Chamartín					2		3	3		17	25	2,87%
06-Tetuán		3			2		3	9		40	57	6,54%
07-Chamberí		2			7	1	1	8		17	36	4,13%
08-Fuencarral-El Pardo	1									4	5	0,57%
09-Moncloa-Aravaca							2	1		12	15	1,72%
10-Latina		2			2		5	2		36	47	5,40%
11-Carabanchel		1				2	8	11	2	95	119	13,66%
12-Usera		1			1	3	3	21		50	79	9,07%
13-Puente de Vallecas		3			4		1	8		33	49	5,63%
14-Moratalaz							2			7	9	1,03%
15-Ciudad Lineal		3			2		11	10		38	64	7,35%
16-Hortaleza							2			4	6	0,69%
17-Villaverde		4	2		1		1	4	1	39	52	5,97%
18-Villa de Vallecas										10	10	1,15%
19-Vicálvaro							1	1		6	8	0,92%
20-San Blas-Canillejas		2			1		5	1	4	16	29	3,33%
21-Barajas										4	4	0,46%
Total		34	3	1	39	7	62	125	9	590	871	100%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

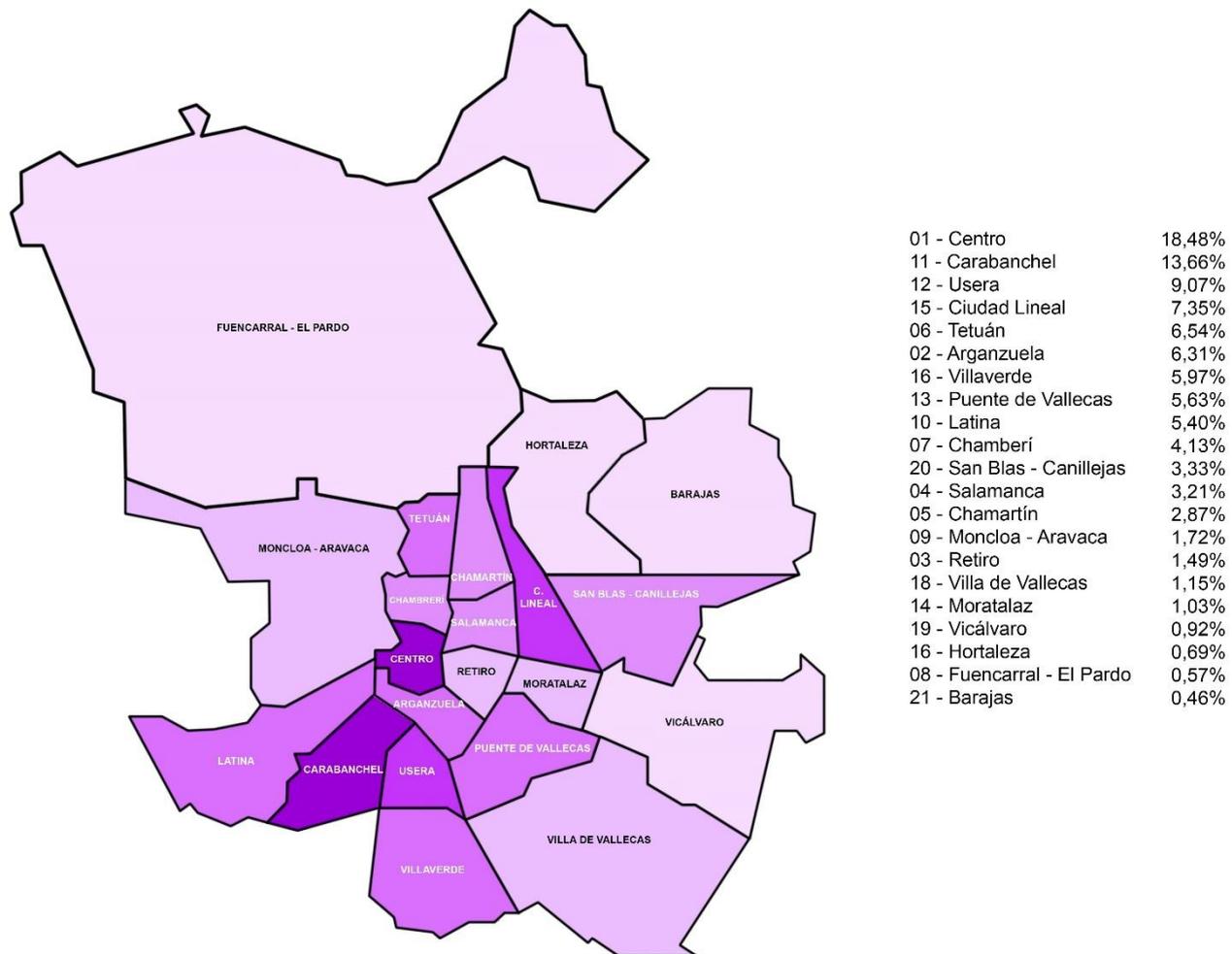
Art. 39.4: "cualquier otra que constituya incumplimiento de las obligaciones o vulneración de las prohibiciones establecidas en la presente Ley y demás normativa de la Comunidad de Madrid en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, cuando no proceda su calificación como infracción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

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

Por otra parte, el Distrito con mayor porcentaje de procedimientos sancionadores (18,48%) sigue siendo, como en años anteriores, el Distrito de Centro, en el que se concentran diversas zonas con un gran número de locales de ocio; si bien, de cerca se sitúa el Distrito de Carabanchel, con un 13,66% de procedimientos sancionadores iniciados.

Por el contrario, los Distritos con menor porcentaje de procedimientos sancionadores iniciados son Fuencarral-El Pardo y Barajas, con un 0,46% y 0,57% respectivamente, seguidos de Hortaleza, con un 0,69%, y Vicalvaro con un 0,92%.

Mapa de distribución de los expedientes sancionadores



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

Pero la actividad sancionadora desarrollada por el Servicio Sancionador no solo comporta la tramitación de los procedimientos sancionadores propiamente dichos, sino también la tramitación de las actuaciones previas necesarias para esclarecer los hechos, analizando las Actas de Inspección recibidas, identificando y valorando los títulos habilitantes para el ejercicio de la actividad, así como los sujetos presuntamente responsables y las circunstancias concurrentes, todo ello en coordinación con otros servicios municipales; así como todas aquellas actuaciones posteriores a la imposición de la correspondiente sanción, como son la gestión de las liquidaciones aprobadas con ocasión de la imposición de las multas o la resolución de recursos en vía administrativa, el seguimiento del cumplimiento de las sanciones de clausura de locales -en colaboración directa con los servicios de la policía municipal- disponiendo, en su caso, y ejecutando el precinto de los locales como medida de ejecución subsidiaria, así como el acatamiento de las resoluciones judiciales recaídas en los procedimientos contenciosos.

A lo anterior se añade la gestión de las reducciones previstas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, conforme a lo dispuesto en la Instrucción de 27 de enero de 2017 de la Gerente de la Ciudad sobre criterios de actuación común en la tramitación de procedimientos sancionadores.

A continuación se incorpora cuadro con el detalle, por meses, de los trámites previos a la incoación de los procedimientos sancionadores:

EXPEDIENTES TRAMITADOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Actas valoradas	16	22	14	13	59	11	83	13	13	29	23	16	1.89
	8	9	6	7		5		3	3	7	4	2	6
Actuaciones previas	58	13	27	18	13	6	15	2	0	23	3	2	180
Diligencias previas	3	19	13	13	3	9	12	7	1	8	11	3	102
Requerimientos de seguros	51	55	32	38	1	2	22	7	26	19	13	1	267
Propuestas provisionales	2	22	8	7	18	19	2	11	8	11	13	8	129
Archivos	40	50	74	48	27	131	87	37	99	78	86	81	838
Denuncias de particulares	3	2	6	6	7	23	6	6	3	3	2	1	68
Peticiones, solicitudes e instancias	0	2	6	0	0	2	0	1	0	0	0	0	11
Antecedentes a Distritos	40	8	11	18	9	3	8	0	9	21	2	1	130
Comunicación retirada equipos música	0	0	0	0	138	3	0	0	0	0	0	0	141
Total	365	400	323	285	275	313	235	204	279	460	364	259	3.762

Como ya se ha indicado, la actividad sancionadora requiere de unas actuaciones previas, entre las que se incluye la identificación y valoración de los títulos habilitantes para el ejercicio de la actividad. A este respecto, conforme a la Disposición Adicional Novena de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR), los locales y establecimientos regulados por esta Ley necesitan, previamente a su puesta en funcionamiento, licencia municipal de funcionamiento o declaración responsable presentada ante el Ayuntamiento, a elección del solicitante.

En mayor medida, se presentan declaraciones responsables, las cuales, si bien en principio surten efecto desde su presentación, son objeto de comprobación formal y material, dando lugar, según proceda, al resultado favorable o desfavorable por resultar ineficaces al no cumplir con los requisitos exigibles para su eficacia o con pérdida de sus efectos ante las deficiencias comprobadas.

Por tanto, para la valoración de las Actas de Inspección recibidas, si se ha presentado una declaración responsable cuya tramitación aún no ha culminado, resulta del todo necesaria su resolución para el impulso de las Actas. En el año 2018 ha sido necesario requerir la agilización de la comprobación de 24 Declaraciones Responsables para poder impulsar las Actas de Inspección levantadas a locales objeto de tales Declaraciones. A ello se añade las solicitudes que se han formulado a los Distritos respecto de los antecedentes de licencias de actividad y de funcionamiento, así como y en su caso, de la adaptación de éstas al Catálogo de Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid; necesarias para la valoración de las Actas de Inspección. Así, en el año 2018 se han formulado 130 solicitudes de antecedentes a los Distritos.

Por otra parte, para el caso de infracciones de aforo, resulta necesario para el impulso de las Actas de inspección recabar informe técnico que determine la capacidad de evacuación del local o aforo de riesgo, cuya superación conlleva la calificación de la infracción como muy grave. En el año 2018 se han emitido 92 informes técnicos.

Igualmente, para el caso de infracciones consistentes en la instalación de equipos de reproducción audiovisual descritos en el Acta de Inspección y no contemplados en el título habilitante ni admisibles por la actividad autorizada, también, resulta necesaria la emisión de un informe técnico en orden a determinar si tales instalaciones comportan o no una modificación sustancial del local o sus instalaciones. En el caso de que el informe técnico determine la existencia de una modificación sustancial y/o cambio de actividad, de conformidad con lo previsto en el artículo 31 de la LEPAR y mediante la oportuna comunicación al titular de la actividad, por el Servicio Sancionador se requiere su retirada con la advertencia, en caso contrario, de incoación de procedimiento sancionador al incurrir en la infracción tipificada en el artículo 37.2 de la LEPAR, que califica como muy grave “la apertura de establecimientos, recintos y locales, la modificación sustancial de los mismos o sus instalaciones y el cambio de actividad que se produzcan careciendo de las preceptivas licencias de funcionamiento”. En el año 2018 se han emitido 141 informes técnicos, que han dado lugar a un número equivalente de comunicaciones para la retirada de tales instalaciones.

Iniciados los procedimientos sancionadores, los sujetos presuntamente responsables podrán presentar alegaciones y proponer pruebas lo que determinará la apertura de la fase de instrucción del procedimiento, que concluirá con la formulación por el instructor de la correspondiente propuesta de resolución en la que se fijarán, motivadamente, los hechos considerados probados y su calificación jurídica, la infracción que constituyan, la persona o personas responsables y la sanción a imponer; o bien, en caso contrario, el sobreseimiento del procedimiento por inexistencia de responsabilidad o de infracción. En el año 2018 se han emitido 129 propuestas de resolución por parte de los instructores de los procedimientos. Pero también cabe la posibilidad de que el interesado reconozca explícitamente su responsabilidad, efectúe el pago anticipado de la infracción con reducción conforme al artículo 85 de la Ley 39/2015, o no formule alegaciones, lo que determinará, directamente, la emisión del correspondiente informe que contenga la propuesta de resolución de imposición de sanción, finalizadora del procedimiento, conforme al contenido del acuerdo de iniciación y siempre que el mismo contenga un pronunciamiento preciso respecto de todos los elementos que la integran.

Al margen de los informes técnicos necesarios ya indicados, la tramitación de los procedimientos sancionadores requiere de la emisión de informes jurídicos, que en el año 2018 obedece al siguiente detalle:

Informes jurídicos	Nº de informes
Informes para incoar el procedimiento	871
Informes de propuesta de resolución (fin de fase de instrucción)	129
Informes de resolución	703
Total	1.703

Por lo que se refiere a las resoluciones adoptadas en la tramitación de los procedimientos sancionadores, en el año 2018 se han adoptado un total de 1.574 resoluciones con el detalle que se indica a continuación, de las cuales 629 corresponden a la finalización de los procedimientos.

RESOLUCIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Incoación	30	69	100	43	50	98	70	74	61	89	83	104	871
Sanción	5	11	14	39	42	81	64	62	30	109	52	64	573
Caducidad	0	1	6	0	0	0	1	1	2	1	2	2	16
Sobreseimiento	0	1	0	2	0	0	0	4	7	3	3	1	21
Prescripción	1	0	1	5	2	3	0	2	2	0	2	1	19
Rectificación de error material	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Cambio de instructor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Suspensión del procedimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	0	0	5
Medida cautelar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

RESOLUCIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Acatamiento de resolución judicial	4	6	5	5	1	9	8	1	2	5	4	6	56
Precinto	1	1	1	0	2	4	0	0	0	0	1	1	11
Total	4 1	8 9	12 7	9 4	9 7	19 5	14 3	14 5	10 5	21 2	14 7	17 9	1.574

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

De las 565 sanciones impuestas en 2018, 23 lo han sido de clausura del local y 542 de multa, con el siguiente detalle; observándose, en el caso de multa, que un 80% se han impuesto sin reducción al no haberse acogido los interesados a la opción del pago anticipado:

RESOLUCIONES FIN DE PROCEDIMIENTO: SANCIÓN	Multa	Clausura	Total
Con reducción 40% (Pronto pago + Reconocimiento de responsabilidad)	101		
Con reducción 20% (Pronto pago)	2		
Con reducción 20 % (Reconocimiento de responsabilidad)	0		
Sin reducción	439		
Total	542	23	565

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

ABONARÉS EMITIDOS	Total
Fase de inicio o de instrucción	848
Fase de Resolución: imposición de multa	469
Resolución de recursos de reposición	101
Acatamiento de Sentencias	26
Total	1.444

O bien, en virtud de la resolución de los recursos de reposición interpuestos o de la resolución, de acatamiento de la sentencia judicial respecto del recurso contencioso administrativo interpuesto, salvo que, en ambos casos, los recursos hayan sido desestimados.



8.

ACTIVIDAD INSTITUCIONAL



8. Actividad institucional.

8.1. Recursos administrativos.

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

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

En ambos casos se distribuyen entre:

- Expedientes finalizados y resultados de la finalización.
- Expedientes en curso a 31 de diciembre de 2018.

La actividad de 2018, en materia de impugnación en vía administrativa, frente a las resoluciones dictadas por la Gerente de la Agencia de Actividades, ha alcanzado la cifra de 1.578 expedientes.

Se han interpuesto 1.160 recursos relacionados con la actividad económica (licencias, declaraciones responsables y comunicaciones previas, así como cambios de titularidad); 17 recursos sobre ampliaciones de horario y 6 sobre Régimen Jurídico. La mayor parte de los recursos, por tanto, se reparten entre la materia de actividad económica y la de disciplina urbanística (253).

Materia del recurso	Nº de recursos	Resueltos
Actividades Económicas	1.160	521
Recursos de reposición	1.146	512
Recursos de revisión	14	9
Régimen Jurídico	6	3
Recursos de reposición	5	3
Recursos de revisión	1	
Procedimientos sancionadores	142	207
Recursos de reposición	136	207
Recursos de revisión	6	
Disciplina Urbanística (reposic.)	253	235
Ampliación de horario (reposic.)	17	14
Total	1.578	980

Por lo que se refiere a la materia de actividades económicas, la mayor parte de recursos se interponen frente a resoluciones de ineficacia de declaraciones responsables, conformando una suma de 950 recursos (83% del total). Se han interpuesto, asimismo, 96 recursos frente a resoluciones de licencias, 28 frente a resoluciones recaídas en el marco de procedimientos de autorización en vía pública y 17 en cuestión de consultas urbanísticas. Cierran el listado 33 recursos interpuestos frente a la resolución de no suspensión del acto recurrido y 22 recursos sobre otras materias.

Asimismo, a lo largo de 2018, la Agencia de Actividades ha resuelto un total de 971 recursos de reposición. A ello hay que sumar la resolución de 9 recursos extraordinarios de revisión contra infracciones firmes en vía administrativa y en materia de actividades económicas.

8.2. Recursos Contencioso-Administrativos.

Se detalla el número de expedientes iniciados en el ejercicio 2018, incluidos los relativos a las ECU, así como el estado de tramitación en que éstos se encuentran:

Materia del recurso	Nº de recursos	Terminados	En trámite
Procedimientos sancionadores	71	16	55
Disciplina urbanística	59	17	42
Actividades económicas	140	21	119
Entidades colaboradoras	3	0	3
Régimen jurídico	5	0	5
Total	278	54	224

Los datos relativos a las resoluciones judiciales recaídas en el año 2018, según las distintas ramas de actividad del organismo autónomo, son los siguientes:

Materia del recurso	Estimados ¹	Desestimados ²	En trámite	Total
Procedimientos sancionadores	11	5	55	71
Disciplina urbanística	4	13	42	59
Actividades económicas	4	17	119	140
Entidades colaboradoras	0	0	3	3
Régimen jurídico	0	0	5	5
Total	19	35	224	278
¹ Se incluyen la estimación parcial y la satisfacción extraprocesal				
² Se incluyen la caducidad, desistimiento, archivo e inadmisión a trámite				

Sin perjuicio de lo anterior, y como viene siendo habitual en ejercicios pasados, la actividad jurisdiccional de la Agencia de Actividades comprende no solo la tramitación de nuevos expedientes, sino el seguimiento y tramitación de actuaciones en procedimientos ya abiertos, tales como la recepción de autos y sentencias finalizadores de procedimientos en curso de años anteriores que se han remitido a las unidades correspondientes a fin de ejecutar, si procede, el fallo judicial, que cabe cifrar en 672 actuaciones, **arrojando un total de 950 expedientes.**

La actividad contenciosa en materia de actividades económicas, durante el ejercicio 2018, se ha visto notablemente incrementada a consecuencia del Acuerdo del Pleno de 27 de septiembre de 2017, por el que se aprueba la modificación de la Normativa del Plan Zonal Específico de la Zona de Protección Acústica Especial del Distrito Centro y por el Acuerdo de Junta de Gobierno de fecha 26 de julio de 2018, por el que se aprueba, inicialmente, el Plan Especial de Regulación del Uso Servicios Terciarios en la Clase Hospedaje.

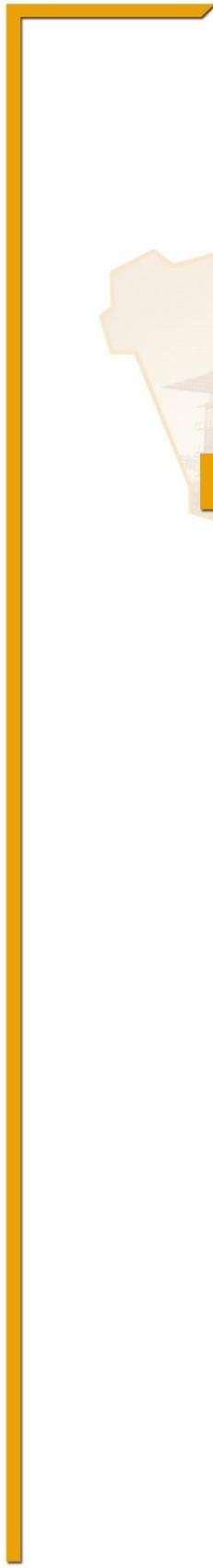
Asimismo, por lo que se refiere a la disciplina urbanística, se mantiene el número de recursos contenciosos que en el anterior ejercicio.

Respecto a los recursos contencioso-administrativos, como consecuencia de la tramitación de procedimientos sancionadores resueltos en aplicación de la ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, se ha visto duplicado respecto al año 2017, como consecuencia de la incoación de un número superior de expedientes respecto del ejercicio 2017.

Finalmente, en materia de responsabilidad patrimonial, el número de recursos contencioso-administrativos asciende a 5 como consecuencia de una mayor tramitación de procedimientos en esta materia, respecto del ejercicio anterior.

8.3. Resto de Actividad Institucional de la Agencia.

A todo lo anterior se han de sumar 120 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.

RÉGIMEN INTERIOR: RECURSOS HUMANOS



9. Régimen interior: Recursos Humanos.

9.1. Plantilla de la Agencia de Actividades.

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

1. Subdirección General de Secretaría Técnica

- 1.1. Servicio de Recursos Humanos y Atención al Ciudadano
 - 1.1.1. Departamento de Atención al Ciudadano
- 1.2. Servicio de Gestión Económica y Administrativa
- 1.3. Servicio de Régimen Jurídico
 - 1.3.1. Departamento de Régimen Jurídico

2. Subdirección General de Inspección y Disciplina

- 2.1. Departamento de Inspección
- 2.2. Servicio de Disciplina Urbanística
 - 2.2.1. Departamento de Disciplina
- 2.3. Servicio de Procedimientos Sancionadores
 - 2.3.1. Departamento de Procedimientos Sancionadores

3. Subdirección General de Actividades Económicas

- 3.1. Departamento Jurídico.
- 3.2. Servicio de Licencias y Consultas
 - 3.2.1. Departamento Técnico de Licencias y Consultas
- 3.3. Servicio de Declaraciones Responsables
 - 3.3.1. Departamento Técnico de Declaraciones Responsables

Con fecha 23 de julio de 2018 se autorizó el “Programa de acumulación de tareas para el impulso del restablecimiento de la legalidad urbanística de los alojamientos turísticos en la ciudad de Madrid, (expediente 33/2018)”, por un período de duración de 5 meses, prorrogado por 1 mes más el 14 de diciembre de 2018. Para dicho Programa se crearon 22 puestos (10 Arquitecto Superior, 4 de TAG jurídico y 8 de Auxiliar administrativo).

Durante el año 2018 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 así como a través de la adscripción a puestos vacantes del Organismo de funcionarios interinos, previa autorización de la Dirección General de Planificación y Gestión de Personal del Ayuntamiento de Madrid.

Se han tramitado 6 concursos que afectan a 25 puestos y 3 Libres Designaciones para ocupar 4 puestos, con el siguiente detalle:

CONCURSOS	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NCD	Nº PUESTOS
FG AA 01/2018	2 Administrativo / Aux. Adtvo.	16	5
	3 Auxiliar Administrativo/a	14	
FG AA 02/2018	1 Administrativo / Aux. Adtvo.	16	2
	1 Auxiliar Administrativo/a	14	
FG AA 03/2018	1 Jefe/a Negociado	22	3
	2 Administrativo / Aux. Adtvo.	16	
FE AA 01/2018	4 Jefe/a Unidad	26	5
	1 Jefe/a Negociado	22	
FE AA 02/2018	7 Jefe/a Unidad	26	7
FE AA 03/2018	3 Jefe/a Unidad	26	3
Total			25

LIBRES DESIGNACIONES	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NCD	Nº PUESTOS
LD AA 01/2018	1 Encargado/a Oficina Aux. Secretaría	18	2
	1 Auxiliar de secretaría	17	
LD AA 02/2018	1 Jefe/a Servicio	29	1
LD AA 03/2018	1 Jefe/a Departamento	28	1
Total			4

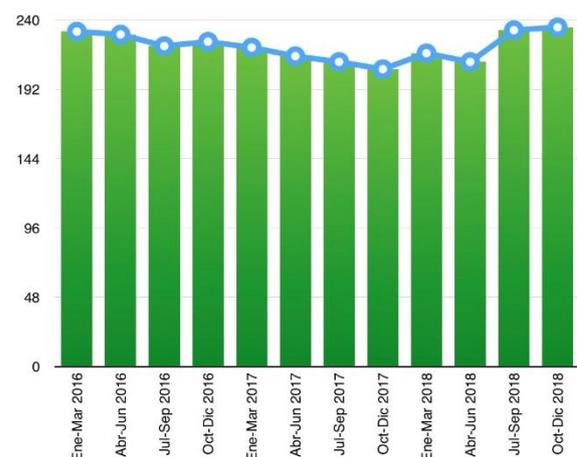
Desde el año 2016, la evolución del número de efectivos de la Agencia de Actividades ha sido la siguiente:

Trimestre	2016	2017	2018
ENE - MAR	232	221	217
ABR - JUN	230	215	211
JUL - SEP	222	211	233
OCT - DIC	225	206	235

9.2. Formación.

En 2018 se ha elaborado el Plan de Formación de la Agencia, y se ha incrementado la participación del personal en actividades de formación, en especial en materias dirigidas a Atención a la ciudadanía, Actividades Económicas y Buenas Prácticas.

Se han realizado talleres periódicos de formación para el personal y se han programado todas las Actividades Formativas previstas en el Plan de Formación para 2018, que han tenido como destinatarios tanto al personal del Organismo como a personal adscrito a otras Áreas de Gobierno del Ayuntamiento.



Curso/Jornada/Seminario	Nº Asistentes/Edición	Nº Horas	Nº Ediciones
Régimen jurídico de la apertura de Actividades Económicas	15	21	2
Gestión de declaraciones responsables y licencias en PLATEA	20	15	1
La potestad sancionadora en la Agencia de Actividades	15	21	2
Medios de intervención administrativa en las activ. económicas	15	21	2
Aplicación de normativa sectorial con incidencia en activ. econ.	15	21	2

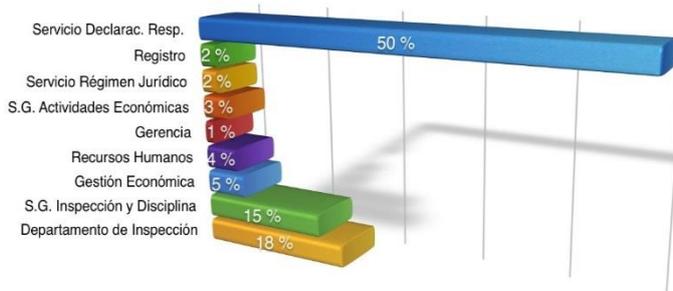
9.3. Gestión de servicios de conductores y P.O.S.I.

La Agencia de Actividades cuenta con una flota de 6 vehículos oficiales y 7 funcionarios con la categoría de Oficial Mecánico Conductor. Asimismo, cuenta con 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 2018, que ascienden a un total de 15.350 han sido los siguientes:

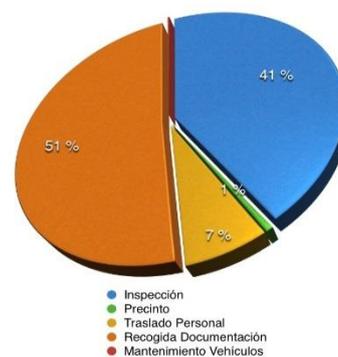
Servicios realizados	Conductores	P.O.S.I.	Agentes notificadores	Total
Enero	338	315	115	768
Febrero	488	371	330	1.189
Marzo	738	322	665	1.725
Abril	612	336	495	1.443
Mayo	593	324	496	1.413
Junio	547	312	533	1.392
Julio	588	323	605	1.516
Agosto	446	323	472	1.241
Septiembre	481	315	362	1.158
Octubre	513	336	453	1.302
Noviembre	503	333	376	1.212
Diciembre	375	297	319	991
Total	6.222	3.907	5.221	15.350

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

Servicios por unidades (%)



Servicio por actividad



9.4. Ayudas de acción social.

Conforme a lo establecido en El Acuerdo de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos sobre condiciones de trabajo comunes al personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos para el período 2012-2015 y a las Bases Regulatoras para el año 2018 de las Ayudas de Acción Social, aprobadas por la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, la Agencia de Actividades ha tramitado para su abono en nómina las ayudas solicitadas por el personal de la Agencia con arreglo al calendario de presentación de solicitudes aprobado para el año en curso.

Tipos de ayuda	Concedidas	Denegadas	Total
Transporte en metálico	125		125
Tratamiento psicológico	6	1	7
Formación del personal	7		7
Educación infantil	15		15
Formación de los hijos	94		94
Comedor	55		55
Asistenciales	485	12	497
Abono transporte	135		135
Ayuda promoción interna	1		1
Total	923	13	936

9.5. Gestión de personal, situaciones administrativas y jornada.

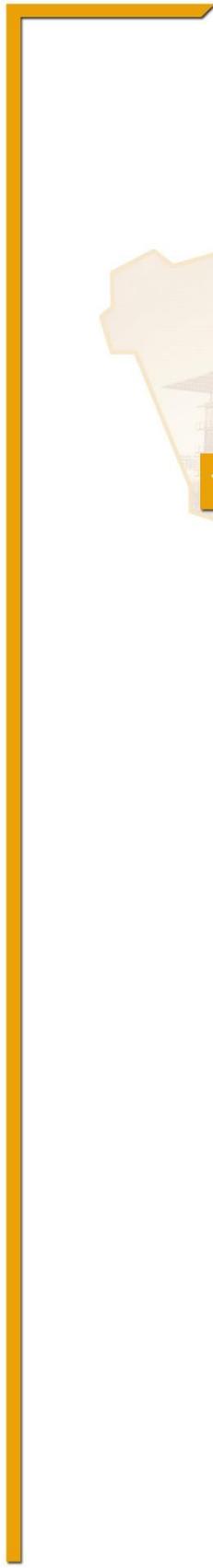
En el año 2018 se han tramitado, en materia de Seguridad Social, un total de 72 bajas por Incapacidad temporal, 286 partes de confirmación y 64 altas, 3 partes por accidente laboral, 3 asistencias laborales sin baja y 5 expedientes de maternidad y 4 de paternidad.

En materia de afiliación, el número de movimientos comunicados a través del sistema RED en el fichero general de afiliación de la Tesorería General de la Seguridad Social durante el año 2018 suman un total de 104, que corresponden a 62 altas en afiliación, 14 bajas en afiliación y 28 variaciones/modificaciones.

	Bajas	Partes de confirmación	Variaciones	Altas	Sin baja	Permisos	Total
Incapacidad temporal	72	286		64			422
Accidente laboral	3						3
Asistencias laborales sin baja					3		3
Afiliación TGSS	14		28	62			104
Maternidad						5	5
Paternidad						4	4
Total							541

	Altas	Renovaciones	Total
Flexibilización horaria	27	64	91
Lactancia	1		1
Excedencia cuidado familiar	2		2
Excedencia cuidado hijos	3		3
Reingreso excedencia	1		1
Jubilación	7		7
Premio especial antigüedad	5		5
Permisos sin sueldo	24		24
Asambleas sindicales	11		11
Total	81	64	145

Se han cursado, a través de la aplicación informática EVALOS, 2.950 peticiones del personal de la Agencia relativas a días de vacaciones y días de libre disposición, 3.125 permisos retribuidos conforme a lo establecido en art. 15 del Acuerdo sobre condiciones de trabajo comunes al personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos para el período 2012-2015; y 15.121 incidencias relacionadas con el control horario. Asimismo, se han tramitado 24 certificados de Empleado Público y 4 de Persona Física.



10.

RÉGIMEN INTERIOR: GESTIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA

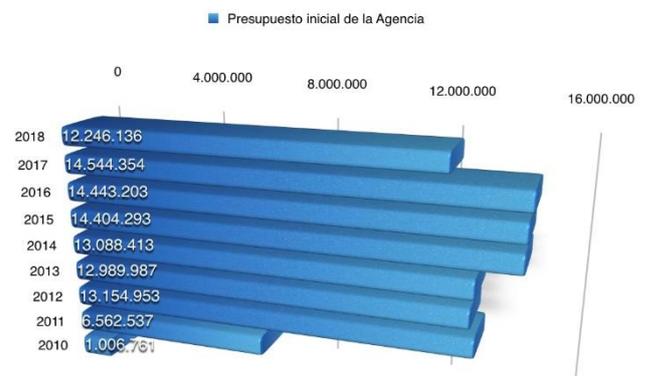


10. Régimen interior: gestión económica y administrativa.

10.1. Presupuesto.

El presupuesto de la Agencia de Actividades para el ejercicio de 2018 fue aprobado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de fecha 11 de julio de 2018.

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



Por lo que respecta al Presupuesto de gastos, en el ejercicio 2018 las obligaciones reconocidas han ascendido a 12.043.465,86 euros, que suponen el 90,73% de los créditos definitivos (13,27 millones de euros), habiéndose hecho frente al 100% de los pagos.

En cuanto al Presupuesto de ingresos, los derechos reconocidos se elevan a 11,53 millones de euros, que corresponden en su totalidad a operaciones corrientes, que representan el 86,92% de las previsiones definitivas (el 91,26% si se excluye de las previsiones definitivas el remanente de tesorería del ejercicio anterior)

El Resultado Presupuestario, que es la diferencia entre los derechos reconocidos y las obligaciones reconocidas netas, una vez ajustado con el importe de los gastos financiados con remanente de tesorería, por importe de 631.756,62 euros, se eleva a 126.320,75 euros.

El ahorro bruto de la Agencia, que es la diferencia entre derechos y obligaciones por operaciones corrientes, ha sido en 2018 de -558.046,62 euros, coincidente con el ahorro neto. Y el Remanente de Tesorería, resultado de la suma de los fondos líquidos (571.660,67 euros), más los derechos pendientes de cobro (409.292,76 euros), a los que se deduce las obligaciones pendientes de pago (854.632,68 euros), ha arrojado un total de 126.320,75 euros.

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

Presupuesto de gastos	Importe
Crédito inicial	12.246.136,00
Crédito definitivo	13.274.684,76
Capítulo 1	12.400.002,00
Capítulo 2	242.926,14
Capítulo 4	0,00
Capítulo 6	631.756,62
Total ejecutado (obligaciones reconocidas)	12.043.465,86
Remanente de crédito	1.231.218,90
Porcentaje ejecutado	90,73%

Presupuesto de ingresos	Importe
Previsión inicial	12.246.136,00
Previsión definitiva	13.274.684,76
Capítulo 3	7.926,14,00
Capítulo 4	12.635.002,00
Capítulo 5	0,00
Capítulo 7	0,00
Capítulo 8	631.756,62
Derechos reconocidos netos	11.538.029,99
Porcentaje	86,92%

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	Modificac. crédito	Crédito definitivo	Crédito disponible	Rte pdte. utiliz.	Obligaciones	%	Pagos	%
Capítulo 1: Personal	12.011.136,00	388.866,00	12.400.002,00	1.138.421,91	0,00	11.261.580,09	90,82%	11.261.580,09	100,00%
Capítulo 2: Bienes corrientes y servicios	235.000,00	7.926,14	242.926,14	86.441,37	0,01	150.129,15	61,80%	150.129,15	100,00%

Durante el ejercicio de 2018, se han tramitado las siguientes modificaciones presupuestarias:

CAPITULO 2

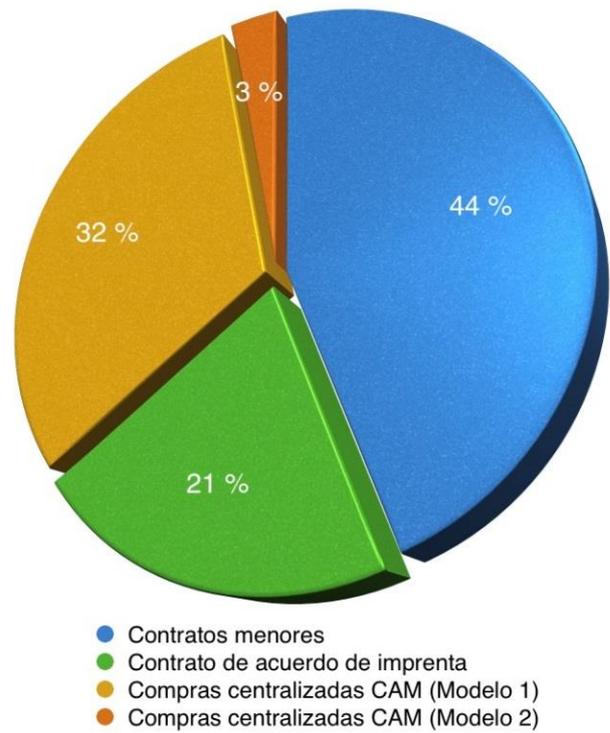
- Expediente 5090000169 "Transferencia de Crédito al subconcepto 215.00 "Reparación, mantenimiento y conservación de mobiliario", por importe de 541,92€, que fue financiada con crédito del subconcepto 220.00 "Material de oficina ordinario no inventariable".
- Expediente 5090000220 "Generación de Crédito en los subconceptos 120.0 "Sueldos del Grupo A1, 120.04 "Sueldos del Grupo C2", 121.00 "Complemento de destino", 121.01 "Complemento específico", 121.03 "Otros complementos" y 160.00 "Seguridad Social", que fue financiada con ingresos del subconcepto 400.00 "De la Administración General del Ayuntamiento de Madrid", por importe de 388.866,00 euros.
- Expediente 5090000283 "Generación de Crédito en el subconcepto 220.02 "Material Informático no inventariable", por importe de 1.600,48€, debido a la necesidad de hacer frente al suministro de material para la prevención de riesgos laborales.
- Expediente 5090000309 "Generación de Crédito en el subconcepto 221.07 "Impresos y Formularios", por importe de 6.325,66€, para hacer frente al suministro de Impresos y Formularios.
- Expediente 5090000346 "Transferencia de Crédito al subconcepto 220.02 "Material Informático no Inventariable", por importe de 760,37€, financiada con crédito del subconcepto 221.04 "Vestuario".
- Expediente 5090000352 Transferencia de Crédito número 5090000352 al subconcepto 226.03 "Publicación en Diarios Oficiales", por importe de 200,00€ financiada con crédito del subconcepto 220.00 "Material de Oficina no inventariable".

10.2. Contratos.

Desglose por forma de contratación

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

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



La actividad contractual se ha materializado en un total de 34 contrataciones por procedimiento de contrato menor, compra centralizada a través del Catálogo de la Junta Central de Compras de la Comunidad de Madrid, el Catálogo de Patrimonio del Estado y el de Imprenta y Artes Gráficas.

Tipo de contrato	Nº de contratos
Compras centralizadas Comunidad de Madrid (MODELO 1)	11
Compras centralizadas Comunidad de Madrid (MODELO 2)	1
Contratos menores	6
Contrato menor de compras al margen del sistema de gestión centralizada	9
Contrato de acuerdo de imprenta	7
Total	34

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 15 de febrero de 2019, la aprobación del Inventario de Bienes y Derechos de la Agencia de Actividades a 31 de diciembre de 2018 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 2018 tiene un valor neto de 132.565,40 euros, una vez deducido al precio de adquisición, que asciende a 574.908,17 euros, el valor de amortización por importe de 442.342,77 euros.

Inventario a 31 de diciembre de 2017	Precio adquisición	Amortización acumulada	Valor Neto
Total	574.908,17 €	442.342,77 €	132.565,40 €

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:

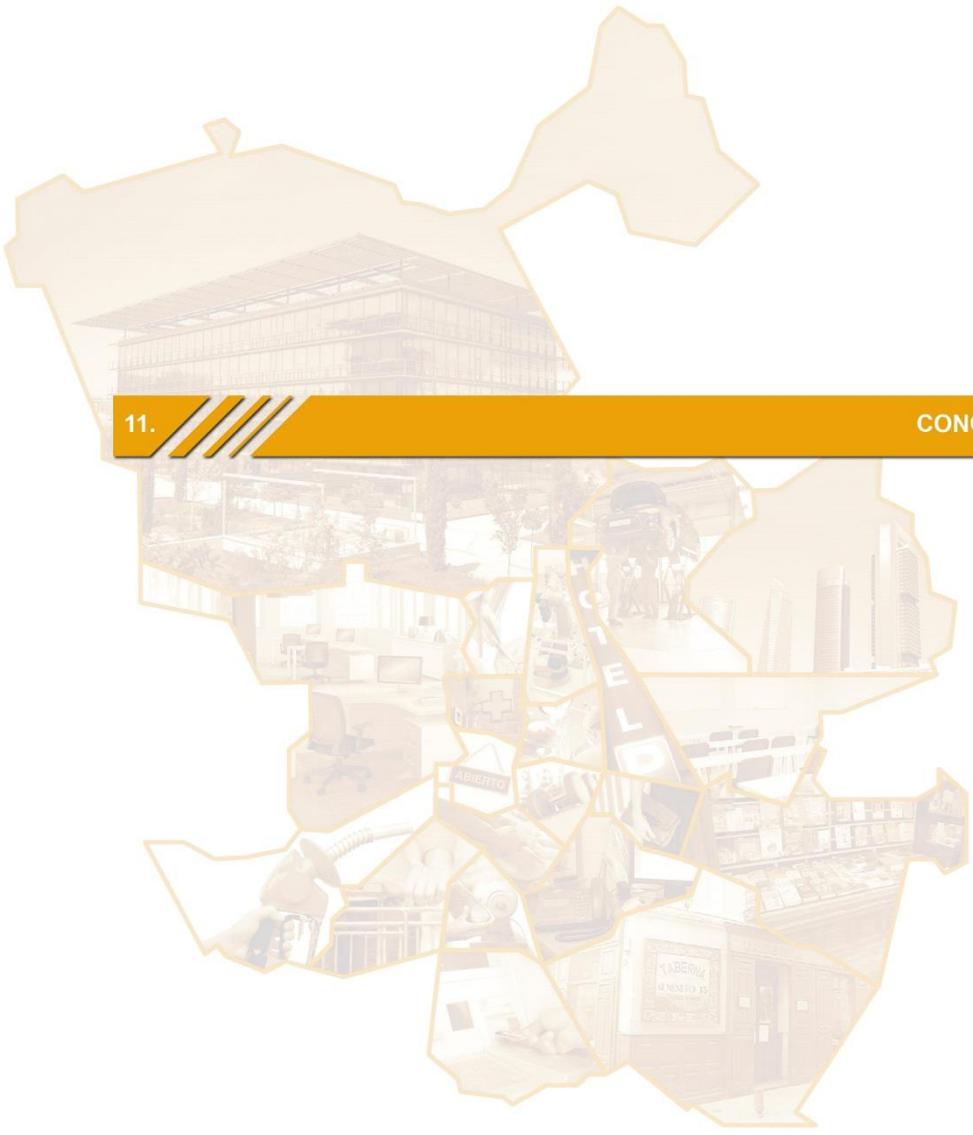
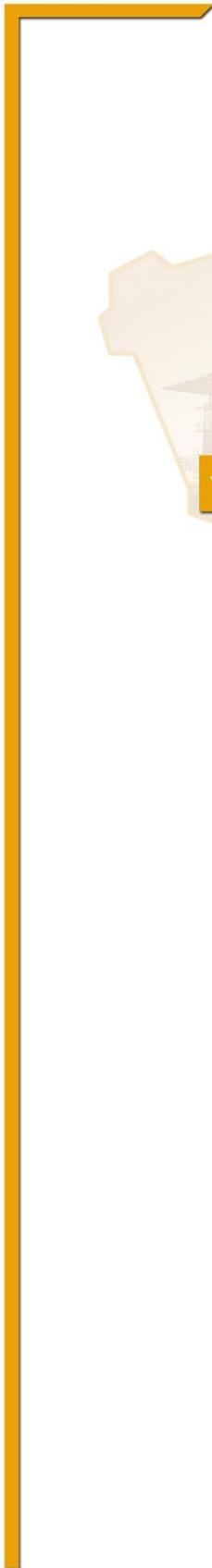
Plan de choque	Resueltos	Con propuesta. Pendiente de fiscalización	En tramitación	Total
Avales	2.883	724	588	4.195
Ingresos	366	0	135	501
Total	3.249	724	723	4.696

10.5. Consejo Rector.

De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos del organismo, en el ejercicio 2018 se han celebrado las sesiones ordinarias de obligado cumplimiento de los Consejos Rectores durante los meses de febrero, mayo y noviembre, llevando al orden del día los diferentes puntos acordados, y se ha celebrado una sesión extraordinaria en el mes de abril.

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 de Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible
Marta María Higuera Garrobo	Delegada de Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo
Ignacio Murgui Parra	Delegado de Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social
Jorge García Castaño	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
Montserrat Galcerán Huguet	Concejala Presienta del Distrito de Tetuán y Moncloa-Aravaca
Esther Gómez Morante	Concejala Presidenta del Distrito de Carabanchel y Chamberí
Marta Gómez Lahoz	Concejala Presidenta del Distrito de San Blas-Canillejas y de Barajas
Ezequiel Domínguez Lucena	Coordinador General de Planeamiento, Desarrollo Urbano Sostenible
Soledad Muñoz Fernández	Secretaria General Técnica del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible
Jesús Martín Díaz	Coordinador del Distrito de Centro
Paloma García Romero	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 González Fernández	Concejal sin Resp. de Gestión Pública. Grupo Municipal Socialista de Madrid
Bosco Labrado Prieto	Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía



11. Conclusiones.

En el marco del Plan de Acción aprobado por el Consejo Rector del organismo en su sesión de 11 de mayo de 2018, la Agencia de Actividades ha continuado trabajando durante este ejercicio para la consecución de cinco objetivos prioritarios orientados a 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 Relación de Puestos de Trabajo del organismo. De otra, la realización 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, la detección de ineficacias y el dictado de las resoluciones, en este último caso, mediante la adaptación de la aplicación informática Platea para simplificar y agilizar el proceso.

Entre los planes de choque realizados destaca también el de carteles identificativos de los locales de espectáculos públicos y actividades recreativas, en el que se han emitido un total de 1.987 carteles.

Desde julio de 2018, todas las licencias y declaraciones responsables favorables sujetas a la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, van acompañadas de un cartel provisional, que se entrega al interesado junto con la resolución y la licencia de funcionamiento. Para la elaboración de estos carteles se ha desarrollado un programa informático en colaboración con el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM).

La implantación de este sistema ha permitido dar una solución transitoria, hasta tanto se adopten las soluciones normativas necesarias por la Comunidad de Madrid, para que el titular de la actividad quede satisfecho en su pretensión de disponer del cartel identificativo del establecimiento, aunque conozca la naturaleza provisional del mismo. De otro lado, la policía en sus inspecciones, puede ver un documento que figura expuesto de forma visible en los locales, emitido por la Agencia de Actividades, facilitándoles su labor inspectora y de policía.

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, resultando una herramienta fundamental para la propuesta de acciones de mejora y control de las implantadas.

Concretamente 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, así como una aplicación para realizar las inspecciones con dispositivos móviles (tablets), que facilita y agiliza el trabajo de inspección.

Asimismo, en colaboración con el organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y Administración Electrónica, se ha desarrollado la herramienta telemática de las licencias previas de actividad (SLIM) para la tramitación electrónica de las licencias urbanísticas y la aplicación informática SIGSA DIGITAL con el objetivo de implantar un único programa para todo el Ayuntamiento de Madrid.

En la línea de mejoras en la regulación normativa, 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.

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

Las líneas de actuación 2 y 3 del Plan de Acción diseñado para la regularización de los alojamientos turísticos van encaminadas al restablecimiento de la legalidad urbanística en las viviendas de uso turístico y en los apartamentos turísticos, respectivamente, cuya competencia tiene atribuida la Agencia de Actividades.

Se han inspeccionado un total de 11.936 viviendas incluidas en 502 edificios, de las cuales 1.729 viviendas se dedican al alojamiento turístico. La mayoría de estas viviendas, concretamente 1.275, se encuentran en el Anillo 1 (Distrito Centro) del Plan Especial de Hospedaje recientemente aprobado.

Se ha iniciado expediente de cese y clausura a 710 unidades de alojamiento turístico, habiendo dictado orden de cese de la actividad en 502 de estas unidades.

Para acometer estas actuaciones se aprobó un programa para facilitar los medios personales necesarios, que ha tenido por objeto el nombramiento de veintidós funcionarios interinos por acumulación de tareas.

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 41.000 personas, como por parte de los técnicos municipales responsables de los expedientes, a través de la implantación del sistema de cita previa técnica personalizada.

La Oficina de la Declaración Responsable Telemática tiene como finalidad 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, habiéndose atendido desde su puesta en funcionamiento a más de 670 emprendedores para la puesta en marcha de sus negocios.

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

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

Durante el ejercicio 2018 la actividad de la Agencia de Actividades ha seguido orientada por los principios de eficacia y eficiencia en el ejercicio de sus competencias propias en la gestión de los medios de intervención administrativa municipal de las actividades económicas sujetas a la Ordenanza para la apertura de actividades económicas en la ciudad de Madrid, sin olvidar las potestades de inspección municipal para la comprobación del cumplimiento de la normativa urbanística, así como las funciones de inspección y restablecimiento de la legalidad urbanística y la correspondiente potestad sancionadora en materia urbanística y de espectáculos públicos y actividades recreativas.

En el ámbito de intervención administrativa municipal contemplado en la citada Ordenanza, la declaración responsable se consolida una vez más como el medio utilizado con carácter general, lo que corrobora el hecho de que el 87% de las solicitudes para la implantación, modificación y ejercicio de actividades se ha tramitado por este procedimiento.

Así, durante este ejercicio se han presentado un total de 8.002 declaraciones responsables y 1.183 licencias y se han comunicado 5.581 cambios de titularidad de actividades.

Se han verificado la totalidad de las denuncias que han llegado a la Agencia, bien de particulares o a través de la Policía Municipal, iniciándose 4.169 expedientes disciplinarios y más de 1.400 expedientes sancionadores, en los que se han priorizado las infracciones en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas que afectan a la seguridad de las personas o causan molestias a los vecinos por incumplimiento del horario autorizado.

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