

MEMORIA DE GESTION

2020

INFORME DE GESTIÓN ANUAL

La presente Memoria recoge los datos de gestión para la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid, correspondientes al ejercicio de 2020, proporcionados por la Agencia de Actividades, junto con los datos relativos a la disciplina urbanística, procedimientos sancionadores, recursos, atención a la ciudadanía, así como la actividad de régimen interior del Organismo Autónomo.

AGENCIA DE
ACTIVIDADES

 MADRID

ÍNDICE

01 INTRODUCCIÓN	6
02 ATENCION A LA CIUDADANÍA	14
2.1. Atención a la ciudadanía.	17
2.2. Atención presencial.	17
2.3. Atención telemática.	19
2.4. Registro presencial y electrónico.	19
2.5. Gestión de la calidad de los servicios.	21
2.6. Sugerencias y Reclamaciones.	22
2.7. Página web. http://www.madrid.es/actividades económicas	23
2.8. Turno vecinal.	24
2.9. Encuesta de Satisfacción.	25
2.10. Registro de Actividades de Tratamiento.	26
2.11. Unidad informante de expedientes de acceso a la información pública.	26
03 ACTIVIDADES ECONOMICAS	27
3.1. Licencias urbanísticas y de funcionamiento.	29
3.2. Declaraciones responsables.	31
3.3. Tipología de actividades implantadas por licencia y declaración responsable.	34
3.4. Cambio de titularidad de actividades.	35
3.5. Consultas urbanísticas.	37
3.6. Ampliaciones de horario, ocupaciones de vía pública, inadmisiones y peticiones.	38
04 ENTIDADES COLABORADORAS.....	40
4.1. Autorizaciones, suspensiones y extinciones.	41
4.2. Precios	41
4.3. Oficinas y personal.	42
4.4. Información, apoyo y asesoramiento a las ECU.	42
4.5. Informes preceptivos de las ECU.	43
05 ACTIVIDAD DE INSPECCIÓN	44
5.1. Inspecciones urbanísticas.	49
5.2. Campañas de inspección.	50
06 DISCIPLINA URBANÍSTICA	55
6.1. Expedientes tramitados.	57
6.2. Resoluciones dictadas.	59
07 PROCESOS SANCIONADORES.....	61
08 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.....	68
8.1. Recursos administrativos.	71

8.2.	Recursos Contencioso-Administrativos.....	71
8.3.	Resto de Actividad Institucional de la Agencia.....	72
09	RECURSOS HUMANOS	73
9.1.	Plantilla de la Agencia de Actividades.....	75
9.2.	Formación.....	76
9.3.	Gestión de servicios de conductores y P.O.S.I.....	76
9.4.	Ayudas de acción social.....	77
9.5.	Gestión de personal, situaciones administrativas y jornada.....	77
10	GESTIÓN ECONÓMICA.....	79
10.1.	Presupuesto.....	81
10.2.	Contratos.....	82
10.3.	Inventario.....	83
10.4.	Devolución de ingresos y avales.....	83
10.5.	Consejo Rector.....	83
11	CONCLUSIONES.....	85





01 INTRODUCCIÓN

Los resultados que se detallan en la presente Memoria de Gestión de la Agencia de Actividades 2020 son la consecuencia del impulso de acciones que han redundado en la mejora del servicio público que la Agencia de Actividades ofrece a la ciudadanía, respondiendo a sus requerimientos de claridad, agilidad y simplificación en la tramitación de los procedimientos, facilitando la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid, objetivo último al que aspiramos.

Entre las acciones para la mejora y simplificación en la tramitación de los procedimientos, se ha desarrollado, en colaboración con el organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y Administración Electrónica, diversas actuaciones dirigidas a la informatización de los procedimientos que son competencia de la Agencia de Actividades. Entre ellas, se ha definido la nueva aplicación de presentación de solicitudes telemáticas de licencias y declaraciones responsables (SLIM) y se ha trabajado en el desarrollo de su tramitación electrónica en SIGSA DIGITAL.

Asimismo, se ha implantado una nueva aplicación para la tramitación telemática de las transmisiones de licencias urbanísticas de actividades y se ha procedido a la implantación electrónica del nuevo sistema de consulta de antecedentes en la web municipal. Se ha definido la nueva estructura de contenidos de la información en materia de licencias disponible en la web, de manera que estos contenidos se han hecho más intuitivos y accesibles a los ciudadanos. A su vez, se han modificado y adaptado los trámites de licencias de actividades en la sede electrónica municipal, para hacerlos más comprensibles y sencillos a la ciudadanía.

Subdirección General de Actividades Económicas.

En materia de actividades económicas, durante este ejercicio se han presentado un total de 5.941 declaraciones responsables y se han solicitado 1.172 licencias, lo que supone que el 84% de las actuaciones encaminadas a la implantación, modificación y ejercicio de actividades se ha tramitado por declaración responsable. La declaración responsable se consolida, por tanto, como el medio utilizado con carácter general respecto de la licencia, para la apertura de actividades económicas en la ciudad de Madrid, garantizándose una mayor celeridad en la obtención de permisos para abrir un negocio y trasladándose el control municipal a una fase posterior. La mayor parte de la actividad madrileña se concentra en el comercio, oficinas y servicios, por encima de la actividad industrial o de la que genera repercusión ambiental.

La Comisión Técnica de Licencias, órgano colegiado con funciones de seguimiento, asesoramiento, coordinación, control e interpretación en materia de normativa urbanística y sectorial que afecte al ámbito de las distintas formas de control urbanístico municipal, no celebró ninguna sesión en 2020, debido a las circunstancias excepcionales del confinamiento y teletrabajo.

Respecto a las consultas urbanísticas, se han formulado un total de 497, siendo muy superior el número de consultas urbanísticas especiales (404) con respecto a las consultas urbanísticas comunes (93), que han representado un 81,3% y un 18,7% del total, respectivamente. Esta variación viene determinada por el gran número de declaraciones responsables presentadas en los últimos años, ya que en este procedimiento se traslada la responsabilidad del cumplimiento de la normativa de aplicación al titular de la actividad que, mediante la tramitación de una consulta especial, busca una garantía sobre la viabilidad de la actuación que pretende llevar a cabo.

Estas consultas requieren, en ocasiones, la emisión de los informes necesarios de Protección Civil, del Área de Gobierno de Medio Ambiente, o de la Comisión para la Protección del Patrimonio Histórico Artístico y Natural, en materia de sus respectivas competencias, que hace necesario un mayor tiempo de tramitación. El número de expedientes de licencias sometidos a dictamen de las comisiones de Patrimonio en 2020 ha sido de 757, de los que 360 se han tramitado por Entidades Colaboradoras.

Por último, durante el año 2020, se han registrado 3.826 comunicaciones de cambio de titularidad de actividades, lo que supone un ligero descenso con respecto a las presentadas en el año anterior. Se han presentado, asimismo, 633 solicitudes de ocupación de la vía pública.

Subdirección General de Disciplina Urbanística y Procedimientos Sancionadores.

La potestad sancionadora de la Agencia de Actividades se ha centrado, como en años anteriores, en la gestión de las infracciones denunciadas en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, según las actas de inspección de policía municipal recibidas.

Atendiendo a lo expuesto, en el año 2020 se han iniciado un total 833 expedientes sancionadores, en los que se ha priorizado 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.

La actividad sancionadora desarrollada por el Servicio Sancionador de la Agencia de Actividades no solo se circunscribe a la tramitación de los procedimientos sancionadores propiamente dichos, sino también se refiere, de una parte, a la tramitación de actuaciones previas necesarias para esclarecer los hechos, analizando las Actas de Inspección recibidas, identificando y valorando los títulos habilitantes para el ejercicio de la actividad, así como los sujetos presuntamente responsables y las circunstancias concurrentes; y, de otra, a todas aquellas actuaciones relativas a la ejecución de las sanciones impuestas, como es la gestión de las liquidaciones aprobadas en los casos de imposición de multas, o el control del cumplimiento de las sanciones de clausura de locales -en colaboración directa con los servicios de la policía municipal- disponiendo, en su caso, y ejecutando el precinto de los locales como medida de ejecución forzosa, así como las actuaciones necesarias para el acatamiento de las resoluciones judiciales recaídas en los procedimientos contenciosos.

Dentro de las actuaciones previas a la iniciación de los procedimientos sancionadores, en el año 2020 se han generado 155 expedientes tanto para la emisión de informe técnico que determine la capacidad de evacuación de los locales en los casos de infracciones de exceso de aforo, como para la emisión de informe técnico sobre la concurrencia o no de modificación sustancial de los locales o sus instalaciones y/o el cambio de actividad, careciendo de la preceptiva licencia de funcionamiento. También, se han emitido 54 requerimientos para el aporte de los seguros obligatorios en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, cifra que resulta inferior al año anterior habida cuenta la colaboración de los servicios de la Policía Municipal, requiriendo directamente la documentación con ocasión de las inspecciones realizadas, facilitando, con ello, una gestión administrativa más ágil.

Del total de las sanciones impuestas en el 2020, un 96% lo han sido de multa y el 4% restante de clausura del local por un periodo determinado. Dentro de las sanciones de multa, un 78% se han impuesto por el total de la cuantía inicialmente propuesta y el 22% restante con aplicación de alguna de las reducciones previstas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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

En el año 2020 el Servicio Sancionador ha emitido un total de 924 abonares, de los cuales 893 lo han sido en la tramitación de los procedimientos sancionadores, ya que en un mismo expediente sancionador se pueden emitir varios abonares.

En cuanto a los expedientes disciplinarios, a lo largo del año se han dado de alta 2.140 expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística. En el conjunto de todos estos expedientes, se han adoptado por la Gerente de la Agencia, un total de 1.111 resoluciones, de diversa índole y naturaleza, siendo 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 paralización de obras. 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.

Asimismo, el Ayuntamiento de Madrid ha prorrogado el Plan de Acción para la regularización de los alojamientos turísticos en la ciudad de Madrid, que contempla una serie de líneas de actuación de carácter urbanístico para abordar los problemas que la acelerada implantación del alojamiento turístico y, específicamente, la vivienda de uso turístico, está 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 10.843 viviendas incluidas en 502 edificios, de las cuales 932 viviendas se dedican al alojamiento turístico. La mayoría de estas viviendas, concretamente 794, se encuentran en el Anillo 1 (Distrito Centro) del Plan Especial de Hospedaje. Se ha iniciado expediente de cese y clausura a 653 unidades de alojamiento turístico, habiendo dictado orden de cese de la actividad en 386 de estas unidades.

Para acometer estas actuaciones se prorrogó, en el ejercicio de 2020, el plan de empleo temporal para facilitar los medios personales necesarios, que ha tenido por objeto el nombramiento de veintidós funcionarios interinos por acumulación de tareas.

Durante el año 2020, se han desarrollado 4 campañas de inspección, con la denominación y detalle que se desarrolla a continuación:

- Campaña de locales de atención preferente (L.A.P.) 2020.
- Campaña dirigida al Control de la Accesibilidad Universal de las actividades 2020.
- Campaña de Locales de Juego y Salas de Apuestas 2020.
- Campaña dirigida a Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico de la Ciudad de Madrid 2020.

La desviación a la baja en el número de Inspecciones conjuntas se debe a la no ejecución de la Campaña de Navidad y al bajo número de locales que se inspeccionaron en la Campaña de Locales de Atención Preferente, todo ello como resultado de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Subdirección General de Secretaría Técnica.

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

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

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

En total se han atendido en el año 2020 un total de 14.681 personas con el siguiente desglose: 3.357 personas atendidas en el registro y 11.324 personas atendidas en materia urbanística, disciplinaria y sancionadora, (este dato incluye 111 vistas de expedientes realizadas). Hay que señalar que los datos obtenidos en este año están marcados por la incidencia directa con el periodo de alarma declarado por el gobierno de la nación por la pandemia de la covid-19.

Como consecuencia de las medidas alternativas creadas para seguir prestando la información urbanística a la ciudadanía en este periodo de confinamiento se creó la prestación del servicio de atención personalizada a través de una dirección de correo atencionpersonal@madrid.es para atender, asesorar a la ciudadanía ofreciendo un servicio de apoyo técnico especializado, con la finalidad de mejorar la tramitación de las declaraciones responsables, licencias previas de actividad así como cualquier procedimiento de intervención municipal en la apertura y funcionamiento de actividades económicas en la ciudad de Madrid. A través de este canal de información se atendieron a un total de 7.329 personas.

Junto a este sistema de información, en el espacio centralizado de información sobre el emprendimiento y asesoramiento a la ciudadanía de la Ventanilla Única del Emprendedor (VUE) nuestros servicios técnicos han atendido 298 citas concertadas con el que se pretende garantizar la información y asesoramiento a todo tipo de emprendimiento, con especial referencia al emprendimiento social y a la innovación tecnológica desde un ámbito urbanístico.

El número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por los servicios prestados por la Agencia de Actividades en 2020 es de 366, siendo el desglose de 341 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones y 25 peticiones de información. La mayoría se corresponden con denuncias por eventuales infracciones del ordenamiento jurídico, así como la preocupación de la ciudadanía por las viviendas de uso turístico.

Las anotaciones en el Registro han ascendido a 40.260, tratándose mayoritariamente de trámites propios del organismo en un 88,51%.

En el marco de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se han asignado a la Agencia de Actividades 42 expedientes de solicitudes de acceso a la información pública, habiéndose tramitado todos ellos.

En relación con la Junta de Gobierno, la Agencia de Actividades ha participado en la elaboración del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 15 de octubre de 2020, por el que se prorroga la vigencia del importe máximo de los precios a percibir por las entidades colaboradoras urbanísticas para el año 2021.

Por otra parte, durante el ejercicio 2020, las relaciones con el Pleno del Ayuntamiento de Madrid se cifran en 4, distribuyéndose en preguntas sustanciadas por los diferentes grupos políticos municipales y peticiones de información y/o documentación.

En la línea de mejoras en la regulación normativa, se ha elaborado un anteproyecto de Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables de Madrid (OLDRUM) y su correspondiente Memoria de Impacto normativo, con el objeto de eliminar las trabas administrativas no justificadas para el desarrollo de actuaciones urbanísticas, reducir la tramitación a la imprescindible, agilizar su realización y garantizar la debida seguridad jurídica y protección de los intereses públicos a preservar en un marco de lenguaje claro y preciso que facilite su aplicación

Asimismo, la aprobación de la Ley 1/2020, de 8 de octubre, por la que se modifica la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, para el impulso y reactivación de la actividad urbanística, ha propiciado la realización y elaboración de varios textos relacionados con el análisis de esta Ley y de su impactos y aplicación en el Ayuntamiento de Madrid.

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

- Se ha elaborado un anteproyecto de Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables de Madrid (OLDRUM) y su correspondiente Memoria de Impacto normativo. Se espera que la ordenanza esté aprobada antes de octubre de 2021.
- Se ha elaborado un anteproyecto de Reglamento por el que se regula el régimen de las entidades colaboradoras en materia urbanística con su correspondiente Memoria de Impacto normativo, cuya aprobación está prevista para septiembre de 2021.
- Se han elaborado dos documentos con observaciones al anteproyecto de la Ley 1/2020, de 8 de octubre, de modificación de la Ley 9/2001, de Suelo, de la Comunidad de Madrid.
- Se han preparado una propuesta completa de modificación de la Ley 17/1997, de 17 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid.
- Se ha diseñado y redactado un plan de choque para la tramitación de licencias en los Distritos.

Por otro lado, durante 2020 el Servicio de Régimen Jurídico ha elaborado los siguientes Protocolos y Criterios interpretativos:

- Resolución de 23 de abril de 2020, del Presidente de la Comisión de Protección del Patrimonio Histórico Artístico y Natural (CPPHAN), para habilitar la asistencia de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas a sus sesiones;
- Criterio interpretativo 1/2020, de 20 de octubre de 2020, de la Orden 1342/2020, de 14 de octubre, de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, por la que se modifica la Orden 668/2020, de 19 de junio, por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 una vez finalizada la prórroga del estado de alarma;
- Criterio interpretativo 2/2020, de 4 de noviembre de 2020, de aplicación de la Ley 1/2020 de 8 de octubre, de modificación de la Ley del Suelo, en el ámbito la Agencia de Actividades;
- Instrucción 1/2020, de 4 de noviembre de 2020, del titular del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano para la aplicación de la Ley 1/2020, de 8 de octubre, de modificación de la Ley del suelo de la Comunidad de Madrid, en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid; y
- Criterio interpretativo 03/2020, de 23 de noviembre de 2020, por el que se establece el ámbito de aplicación de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas.

Dentro de las tareas de coordinación del criterio de actuación de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas (en adelante, ECU), se han trasladado a las mismas más de 1.000 correos electrónicos relativos a sus incidencias administrativas y telemáticas y se han resuelto, también mediante correo electrónico, 60 consultas técnicas formuladas por éstas. Asimismo, se han celebrado diversas reuniones de trabajo a través de TEAMS para abordar diferentes temas, como el relativo a la entrada en vigor y aplicación de las modificaciones contenidas en la Ley 1/2020 de 8 de octubre, de modificación de la Ley del Suelo.

Durante el ejercicio 2020, el Servicio de Régimen Jurídico ha tramitado un total de 1.013 recursos administrativos, comprendiendo tanto los recursos de reposición como extraordinarios de revisión, contra las resoluciones dictadas por la Gerente del organismo autónomo en el ámbito de todas sus competencias. La actividad jurisdiccional de la Agencia de Actividades se ha concretado en la tramitación de un total de 1.292 recursos contencioso-administrativos contra resoluciones de la Gerente de la Agencia de Actividades, incluyendo no solo nuevos expedientes, sino el seguimiento y tramitación de actuaciones en procedimientos ya abiertos, tales como la recepción de autos y sentencias finalizadores de procedimientos en curso de años anteriores, que se han remitido a las unidades correspondientes a fin de ejecutar, si procede, el fallo judicial.

En ejecución de lo previsto en el artículo 36.4 de la Ordenanza para la apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, de 28 de febrero de 2014, el Servicio de Régimen Jurídico ha tramitado un total de 198 expedientes de petición de informes preceptivos de las ECU en materia medioambiental, servidumbres aeronáuticas, movilidad, programas de autorización por partes autónomas y en materia de patrimonio cultural. Este año el indicador ha bajado con relación al ejercicio anterior, debido a que desde el mes de marzo se ha dejado de solicitar desde la Agencia de Actividades los informes de Alcantarillado y los de la Agencia Estatal de Servidumbres Aeronáuticas (AESA), al haberse realizado las gestiones pertinentes para que fueran las propias ECUs las que lo solicitaran directamente.

En el ejercicio 2020 la actividad contractual del organismo autónomo se ha materializado en un total de 19 expedientes de contratación: 11 contratos menores y 8 compras centralizadas.

Asimismo, se han realizado 905 actuaciones de mantenimiento, seguridad e inventario, que constan de 781 gestiones de cita previa de atención al público que requieren dar aviso a Seguridad, accesos al edificio y al parking, 55 actuaciones en relación al mantenimiento del edificio y 69 altas de inventario.

Este indicador está por debajo de su previsión (1.275) debido a la falta de asistencia a la oficina originada por la crisis del Covid-19. Este indicador recogía las gestiones que derivaban de las citas presenciales dadas para consultas con los técnicos de la agencia, lo cual se ha visto afectado por el cierre de las oficinas.

En el ejercicio de 2020 se han realizado 2.639 servicios que corresponden a servicios de conductores de incidencias y del Personal de Oficinas de Servicios Internos. Con motivo de la situación de confinamiento por la pandemia en el periodo comprendido entre el 15 de marzo hasta bien entrado el mes de julio, no hubo ninguna actividad, empezándose a reactivar dicho servicio de forma progresiva a partir de mediados del mes de julio. Como consecuencia de lo anterior, se ha producido un aumento considerable de la digitalización de muchos trámites dentro de los procedimientos que se gestionan en el Organismo, lo que ha supuesto una reducción de actuaciones que se venían realizando de manera presencial por los efectivos de la Agencia.

De los 2.639 servicios efectuados, 1.860 corresponden a conductores de incidencias e incluyen, entre otras actividades, inspecciones, precintos y traslado de documentación. Los servicios realizados por el Personal de Oficios de Servicios Internos ascienden a 779 y, de ellos, 640 han sido servicios de los Agentes Notificadores de la Agencia.

En materia de gestión de personal se han tramitado 7 expedientes de alta de flexibilización horaria, 72 renovaciones de flexibilización horaria, 1 reintegro procedente de excedencia, 1 expediente de premio especial de antigüedad, 7 permisos de lactancia, 1.800 solicitudes de vacaciones y días de libre disposición y 1.200 permisos retribuidos conforme a lo establecido en el artículo 15 del Acuerdo sobre condiciones de trabajo comunes al personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos para el período 2019-2022, además de 6.000 incidencias relacionadas con el control horario.

En el año 2020 en materia de Modificación de la Relación de Puestos de trabajo y Plantilla Presupuestaria y Provisión de puestos, se han tramitado 202 expedientes:

- Incorporación a la plantilla de 1 puesto procedente de otras entidades, mediante expediente de Modificación de la Relación de Puestos de Trabajo y Plantilla Presupuestaria.
- Modificación de la Relación de Puestos de Trabajo y Plantilla Presupuestaria de la Agencia que ha afectado a 47 plazas y a 6 unidades organizativas.
- 4 procedimientos de Concursos y Libres Designaciones que afectan a 8 puestos.
- 3 adscripciones provisionales.
- 41 adscripciones definitivas.
- 48 ceses.
- 3 atribuciones temporales de funciones.
- 6 comisiones de servicios.
- 21 concurso-oposición.
- 22 puestos cubiertos a través del programa de refuerzo temporal.
- 2 puestos cuya provisión se ha llevado a cabo por medio de interinos.

En materia de retribuciones se han tramitado un total de 1.119:

- Cumplimiento de trienios: 106.
- Productividad: 14 altas y 9 bajas.
- Permisos sin sueldo: 4.
- Reconocimiento servicios prestados: 5.
- Premios por años de servicio: 12.
- Reducciones de jornada: 2.
- Ayudas Acción Social: 943 concedidas y 24 denegadas.

Además de las actuaciones realizadas para el cuadro y visto bueno mensual de la nómina, se han tramitado 68 expedientes relativos a la nómina e IRPF (12 expedientes nómina mensual, 12 de Seguridad Social, 14 de MUFACE, 12 de Cuotas Sindicales, 12 expedientes de IRPF y 6 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 de este (12 de carácter trimestral y 24 mensuales) relativos a la dotación y evolución de la plantilla y retribuciones del personal.

En materia de Seguridad Social se han tramitado 400 actos a través de SAP y del sistema SILTRA de la Seguridad Social con el siguiente desglose:

- Incapacidad temporal: 79 altas y 71 bajas.
- Partes de confirmación incapacidad temporal: 188.
- Accidentes laborales: 1.
- Asistencias sin baja: 3.
- Expedientes maternidad: 3.
- Expedientes paternidad: 3.

Asimismo, se han tramitado 52 actos realizados a través del sistema RED de la Tesorería General de la Seguridad Social:

- Afiliación: 12 altas, 22 bajas y 15 variaciones/modificaciones.
- Notas/correos de incidencias con la Tesorería General de la Seguridad Social: 3.

Durante 2020 han continuado vigentes 6 de los 7 equipos de trabajo que se iniciaron en el año 2017:

1. Cita previa técnica personalizada
2. Redacción y gestión de la Carta de Servicios
3. Unidad Gestora Web
4. Declaración Responsable Telemática
5. Elaboración de Criterios de interpretación normativa e informes
6. Estudio de Protocolos Técnicos

En 2020 se ha elaborado el Plan de Formación de la Agencia y se han programado todas las Actividades Formativas previstas en el Plan de Formación para 2020, que han tenido como destinatarios tanto al personal del Organismo como personal adscrito a otras Áreas de Gobierno del Ayuntamiento.

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

- RE-01-2901-P-20 Medios de intervención administrativa en las actividades económicas.
- RE-04-4358-P-20 Jornada de formación para personal de atención al público: disciplina urbanística y procedimiento sancionador.
- RE-01-4357-P-20 Normativa de aplicación en los espectáculos públicos y actividades recreativas: nuevo catálogo de la LEPAR.
- RE-01-4127-P-20 La potestad sancionadora en la Agencia de Actividades.
- RE-04-4359-P-20 Jornada de formación para personal de atención al público: declaración responsable y licencias.
- RE-01-2903-P-20 Aplicación de la normativa sectorial con incidencia sobre las actividades económicas.
- RE-01-2316-P-20 Régimen jurídico de la apertura de actividades económicas en la ciudad de Madrid.

Durante el ejercicio de 2020 se han realizado 43 trámites contables relacionados con las aportaciones de crédito al presupuesto del organismo, que han consistido en los siguientes: 10 documentos contables de compromisos concertados (CC), 24 de reconocimiento de derechos (DR) y 9 operaciones de operativa bancaria de aplicaciones de ingresos.

Por otra parte, se han tramitado 29 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 y 2, asciende a un total de 266, 172 referentes al Capítulo 1 y 94 correspondientes al Capítulo 2, donde se encuentra "AD", "ADO" y "O".

En 2020 se han iniciado 640 expedientes de devolución de avales y se han terminado 669, habiéndose dictado 616 resoluciones. En cuanto a devoluciones de ingresos, se iniciaron 331 expedientes y se finalizaron 249, realizándose 268 documentos contables "PDI's".

El Consejo Rector del Organismo Autónomo ha celebrado en los meses de febrero, junio y noviembre de 2020 las sesiones ordinarias requeridas en sus Estatutos.



02 ATENCION A LA CIUDADANÍA

2.1. Atención a la ciudadanía.

Se ha continuado trabajando en mejorar la atención a la ciudadanía, haciendo que la Agencia de Actividades sea más abierta y accesible al público en general y a los profesionales, facilitándose la atención personalizada desde el Departamento de Atención a la Ciudadanía, por cuyas dependencias han pasado más de 37.000 personas.

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

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

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

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

2.2. Atención presencial.

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

- La información de **carácter general** 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.

- La información **profesionalizada** 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).

Los servicios de Información Urbanística, de Disciplina y Sancionadora se prestan con cita previa concertada, las cuales, en el año 2020, fueron de 16.731; por lo que el porcentaje de absentismo de la ciudadanía asciende al 25,14% respecto al número de personas atendidas. Con respecto al promedio anual del tiempo de demora entre la cita concertada y la cita atendida, éste se sitúa en 20 días, con el siguiente desglose (ver tabla adjunta).

PORCENTAJE	DEMORA cita concertada/cita atendida
4,10%	MÍSMO DÍA
8,26%	UN DÍA
9,59%	DE 2 A 5 DÍAS
5,06%	DE 6 A 10 DÍAS
40,54%	DE 11 A 30 DÍAS
32,45%	MÁS DE 31 DÍAS

En el cuadro siguiente se muestra el desglose de datos generales de la información proporcionada de forma presencial en la Oficina de Atención a la Ciudadanía durante el año 2020, así como los datos de la atención personalizada en el Registro (Registro Presencial):

2020	Información Urbanística	Ventanilla Única Empresarial	Disciplina y Sancionadores	Atención General	Registro Presencial	Total
ENERO	742	33	211	427	1.213	2.626
FEBRERO	747	56	213	525	1.126	2.667
MARZO	254	27	97	192	379	949
ABRIL	134	14	-	-	-	148
MAYO	886	13	-	-	-	899
JUNIO	692	19	-	-	38	749
JULIO	1.039	8	-	-	128	1.175
AGOSTO	828	22	-	-	125	975
SEPTIEMBRE	1.108	22	27	-	107	1.264
OCTUBRE	1.083	36	130	-	85	1.334
NOVIEMBRE	723	35	148	-	81	987
DICIEMBRE	734	13	86	-	75	908
Total	8.970	298	912	1.144	3.357	14.681

Como puede verse en el cuadro resumen, en el año 2020 el volumen de atenciones en información urbanística y en la Oficina de Ventanilla Única Empresarial ha sido muy inferior al registrado el año anterior marcado por las medidas aplicadas en el estado de alarma a consecuencia de la pandemia.

ATENCIÓN PRESENCIAL	2018	2019	2020
Información Urbanística	8.189	9.831	8.970
Disciplina y Sancionadores	2.285	2.040	912
Atención General	6.228	5.208	1.144
Registro Presencial	23.852	19.305	3.357
Ventanilla Única Empresarial	645	654	298
Total	41.199	37.038	14.681

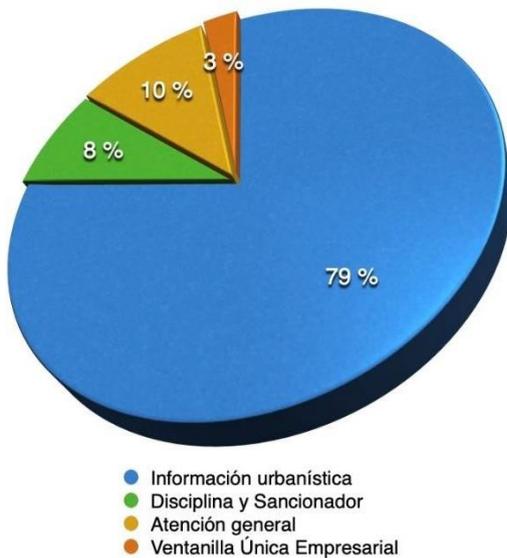
En contraprestación, destaca un mayor uso del registro electrónico no solo por parte de las personas obligadas a relacionarse con la Administración de tal forma, sino también por el resto de los usuarios como consecuencia de la adopción de las medidas Covid adoptadas en las oficinas de asistencia en materia de registro.

Al margen del registro presencial, más de la mitad de la atención se enfoca en la información urbanística, seguida de la atención general, mientras que la información de disciplina solo supone el 10,17% del total.

Por lo que se refiere a los diferentes canales utilizados por la ciudadanía para solicitar una cita previa con el servicio de atención a la ciudadanía de la Agencia de Actividades, se ha producido un aumento del porcentaje

de citas concertadas a través de internet, que suponen más de la mitad de todas las citas concertadas, esto es, el 51,63% del total.

Distribución de la atención presencial



La media mensual de personas atendidas presencialmente en la Oficina de Atención a la Ciudadanía ha sido de 1.223, de las cuales:

- 772 personas han sido atendidas mensualmente en materia de información urbanística;
- 76 corresponden a personas atendidas en materia de información de disciplina urbanística y sancionadora;
- 279 personas de media han sido atendidas en el puesto de atención general; y
- 280 personas de media han sido atendidas en los puestos de registro de la Agencia.

2.3. Atención telemática.

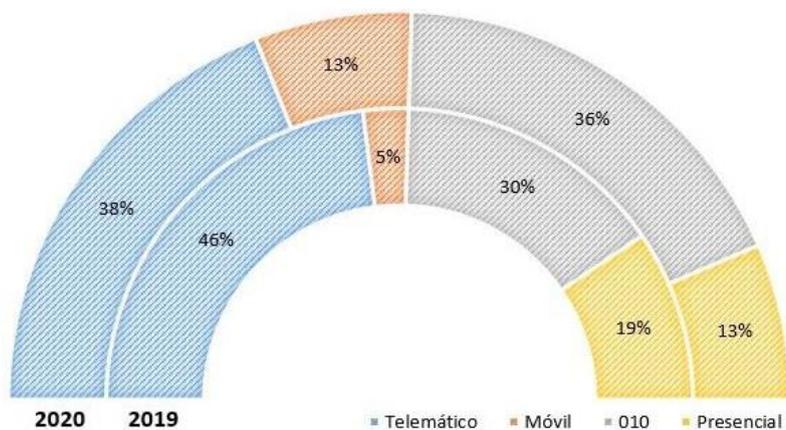
Desde el mes de abril y, motivado por el estado de alarma y el confinamiento, se ha modificado el modo de atención, incrementándose notablemente la atención telemática. Por ello se puso en marcha el buzón de correo atencionpersonal@madrid.es para atender las peticiones de información de la ciudadanía. Este canal de información ha atendido a un total de **7.329** personas con los siguientes tiempos medios de respuesta:

- El **91,20** por ciento se contestaron en el mismo día (24 horas).
- El **7,00** por ciento se contestaron en el plazo de 48 horas.
- El **1,70** por ciento de las respuestas se contestaron en un plazo de 72 horas.
- El **0,10** por ciento de las respuestas se contestaron en un plazo de 96 horas.

Dicho aumento se produce, como en años anteriores, a costa de un descenso de las citas concertadas de forma presencial, mientras que el canal telefónico "010" registra una ligera subida.

El canal telemático "internet móvil", sin embargo, obtiene un incremento de 8 puntos en 2020, con respecto a lo registrado el año anterior.

Asignación de citas por canales



2.4. 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. 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 implantó un canal alternativo, propio y directo, de acceso al registro para la presentación de procedimientos por parte de las entidades colaboradoras urbanísticas (ECU). Este sistema especial de registro, denominado “sistema de intercambio”, permite que las entidades colaboradoras presenten los expedientes relativos a los dos procedimientos regulados en la OAAE para implantar o modificar una actividad en la ciudad de Madrid: declaraciones responsables y solicitudes de licencia previa de actividad; durante el año 2020 el número de entradas a través de este canal ha ascendido a 22.796, lo que supone un 52,61% más que en el año 2019.

Los escritos presentados por la ciudadanía en la Oficina de Registro de la Agencia de Actividades tienen como destino mayoritariamente el propio Organismo, cifra que alcanza el 88,52 por ciento respecto al total de entradas, pero también es utilizado por los ciudadanos para recoger y dirigir sus escritos al Ayuntamiento de Madrid u otras Administraciones Públicas, cifra que alcanza el 11,48 por ciento respecto al total de documentación que tiene entrada en este organismo.

- El canal más utilizado por la ciudadanía este año ha sido el **canal electrónico** donde la documentación corresponde mayoritariamente a impresos electrónicos asignados a la Agencia de Actividades, por estar incluido en su ámbito competencial, así como la obligatoriedad de realizar este trámite telemático por así indicarlo la normativa en vigor. El porcentaje respecto al total ha supuesto un 56,62 por ciento.
- El **canal presencial** donde la documentación puede ser recogida en soporte papel o bien puede ser digitalizada, entregando al ciudadano su original este año ha supuesto un 43,37 por ciento del total.
- El **canal SIR/ORVE** es un sistema de intercambio entre Administraciones Públicas y es el canal utilizado por la ciudadanía para aquellos escritos cuyo destino sea otra Administración Pública.

La presentación de solicitudes a través del Registro Electrónico “carpetas del ciudadano”, aumenta significativamente año tras año.

Así, en 2016, se presentaron un total de 1.038 solicitudes a través del Registro Electrónico, alcanzando las 2.376 en 2017, las 4.300 en 2018, las 6.521 en 2019 y las 13.632 en este año, lo que supone un incremento del 52,16% con respecto al año anterior y un 92,38% respecto al año 2016.

AÑO	SOLICITUDES
2016	1.038
2017	2.376
2018	4.300
2019	6.521
2020	13.632

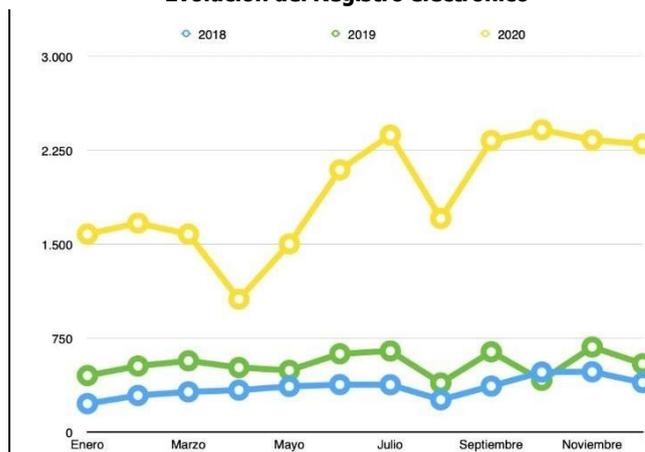
Los datos reflejados a continuación son todos los asientos registrales computados en la Oficina de Registro de la Agencia, incluyen todos los escritos presentados por la ciudadanía tanto por el canal presencial, canal electrónico y canal SIR/ORVE, así como todos los movimientos internos de asignación entre dependencias del organismo de las anotaciones en papel y las digitalizadas. Señalar, en este sentido, que el porcentaje de asientos registrales en “papel” asciende al 7,83% frente al 92,17% de asientos registrales digitalizados o electrónicos.

2020	Asientos registrales				2020	Distribución de Anotaciones		
	Anotaciones Digitalizadas	Anotaciones Papel	Anotaciones Electrónicas	Total		Agencia Actividades	Otros Registros	Total
ENE	2.144	259	1.582	3.985	ENE	3.204	781	3.985
FEB	2895	786	1.670	5.351	FEB	4.465	886	5.351
MAR	1.094	372	1,582	3.048	MAR	2.572	476	3.048
ABR	-	-	1.063	904	ABR	842	62	904
MAY	112	-	1.504	1.616	MAY	1.548	68	1.616
JUN	1.062	63	2.095	3.220	JUN	2.991	229	3.220
JUL	1,411	416	2.373	4.200	JUL	3.878	322	4.200
AGO	1.189	233	1.707	3.129	AGO	2.798	331	3.129
SEP	912	244	2.329	3.485	SEP	3.091	394	3.485
OCT	1.364	201	2.415	3.980	OCT	3.625	355	3.980
NOV	1,068	401	2.333	3.802	NOV	3.407	395	3.802
DIC	1.059	179	2.302	3.540	DIC	3.215	325	3.540
Total	14.310	3.154	22.796	40.260	Total	35.636	4.624	40.260

Distribución de Anotaciones entre Registros



Evolución del Registro electrónico



2.5. Gestión de la calidad de los servicios.

La Carta de Servicios de la Agencia de Actividades se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de abril de 2012, y fue certificada por AENOR el 16 de enero de 2016.

El texto actual corresponde a la última evaluación, realizada en marzo de 2019. Con ella, el Ayuntamiento de Madrid muestra su compromiso firme con la calidad, la innovación y la mejora continua en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

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

- **Compromiso 1:** Mejoramos los tiempos medios de comprobación de las declaraciones responsables, respecto de años anteriores. Comprobamos el 40% en un plazo igual o inferior a 90 días naturales, el 60% en un plazo igual o inferior a 180 días naturales y nunca en más de 209 días.
*Los plazos se computan desde su presentación en el Registro.
- **Compromiso 2:** Mejoramos los tiempos medios de resolución de las licencias, respecto de años anteriores. Resolvemos el 40% de las licencias previas de actividad en un plazo igual o inferior a 60 días naturales. El 60% en un plazo igual o inferior a 90 días naturales y nunca en más de 137 días.
*Los plazos se computan desde su presentación en el Registro.
- **Compromiso 3:** Verificamos el 86% de las denuncias de obras en curso de ejecución, mediante la comprobación de la existencia de título habilitante, en el plazo de 9 días hábiles desde su entrada en el Registro de la Agencia de Actividades y en ningún caso se superará el plazo de 1 mes. Cuando así se desprenda de la verificación realizada, se llevará a cabo la inspección de comprobación.
- **Compromiso 4:** Realizamos al menos 4 campañas de inspección al año a aquellas actividades, actuaciones y locales más denunciados por la ciudadanía, bien por molestias o por cuestiones de seguridad.
- **Compromiso 5:** Informamos a la ciudadanía dispensando un trato amable y cortés, con un lenguaje claro y comprensible, y garantizando la intimidad y confidencialidad del servicio, al contar con medios y espacios adecuados. El objetivo es que la valoración media de las personas usuarias en relación con la claridad y el trato recibido sea superior o igual a 8,80 y con relación a los medios y espacios en los que se presta el servicio sea superior o igual a 8,60 en una escala de 0 a 10.
- **Compromiso 6:** Atendemos las peticiones de información urbanística especializada y las peticiones de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores, proporcionando información clara y precisa. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias con dichos servicios sea superior o igual a 8,5 en una escala de 0 a 10.
- **Compromiso 7:** Atendemos a las personas que acudan:
 - Con cita previa a la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades en un tiempo medio de 10 minutos y como máximo en 15 minutos.
 - Sin cita previa a la Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) en un tiempo medio de 5 minutos y como máximo en 10 minutos.

- **Compromiso 8:** Contestamos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

En fecha 15 de enero de 2016, la agencia de Actividades recibió la concesión del Certificado AENOR N de Servicio, en el nº CDS-2016/0011, como reconocimiento y evidencia de la conformidad de la Carta de Servicios con la norma UNE 93200:2008 para la actividad de "Agencia de Actividades". Esta certificación autoriza al uso de la Marca de AENOR correspondiente. En el año 2018 se obtuvo la renovación de la Certificación.

2.6. 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 2020 se han registrado 341 SyR, lo que supone una disminución en un 36,14% de quejas con respecto al año anterior. Ello, independientemente del estado de alarma, puede interpretarse como una mejora en el funcionamiento de la Agencia. Respecto al número de peticiones de información registradas en este año 2020 cuyo número alcanza la cifra de 25 suponen una disminución del 63,77% respecto al año 2019.

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

TIPO DE EXPEDIENTE	2019	2020	Variación (%)	CANAL	Nº de SyR	%
Sugerencia	69	23	-13,04%	Telemático	260	71,20%
Reclamación	456	315	-0,88%	Telefónico	84	23,14%
Felicitación	9	3	-66,67%	Presencial	20	5,54%
Petición de información	69	25	-71,01%	Correo	1	0,12%
Total	603	366	-39,3%%	Total	366	100%

TIPO DE EXPEDIENTE	Entrada	Contestadas	No admitidas	Archivadas sin respuesta	Total activas
Sugerencia	23	22	1	0	0
Reclamación	315	301	0	14	0
Felicitación	3	3	0	0	0
Petición de información	25	23	0	2	0
Total	366	349	1	16	0

Por lo que respecta a la clasificación de las SyR, el mayor volumen se centra en licencias de actividad y declaraciones responsables, que copan el 60% del total. En términos generales, la materia de economía y desarrollo tecnológico es la que concentra mayor número de SyR, con un 60%.

MATERIAS Y SUBMATERIAS	Total
Admón. de la Ciudad y Hacienda	8
Otros servicios turísticos	8
Atención Ciudadana	8
Otras dependencias municipales	1
Registro presencial	2
Cita previa	1
Sede electrónica	4
Vías y Espacios públicos	2
Publicidad en espacios públicos	2
Economía y Desarrollo Tecnológico	211
Innovación tecnológica	1
Licencias de actividad	210
Medio Ambiente	13
Limpieza urbana y equipamientos	3

Mejoras identificadas y priorizadas:

1. **Desarrollo de la herramienta telemática de las licencias previas de actividad (SLIM). Cumplida.** Desarrollo de la herramienta telemática de las licencias de actividad (SLIM) en entorno SIGSA DIGITAL. Cumplida. 90% licencia urbanística, tanto para uso residencial como para uso no residencial. Se trata de un objetivo estratégico.
2. **Diseño y creación de un Sello de calidad para locales de ocio "ITAO". No Cumplida. 0%.** No se ha entregado ningún sello de calidad. Las circunstancias de la pandemia y las restricciones aplicadas a los locales han repercutido de manera especial en el ámbito del ocio nocturno por lo que no se realizó la

Ruidos	5
Contaminación lumínica	5
Movilidad, Transportes y Multas	7
Ocupación vía pública	7
Urbanismo	100
Control de la edificación	1
Gestión urbanística	6
Planeamiento urbanístico	2
Licencias urbanísticas	91
Total general	349

Campaña de Navidad 2020-2021 dentro de la cuál hubieran tenido cabida.

3. Acciones relativas a la implantación de viviendas turísticas (VUT) en la Ciudad de Madrid. Cumplida. 100%. La Campaña dirigida a Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico de la Ciudad de Madrid 2020 ha concluido con inspección de 502 edificios, realizándose un total de 10.843 inspecciones a viviendas. Asimismo, se mantiene la coordinación con la Comunidad de Madrid y la participación europea para conseguir una regulación completa y precisa en la materia.

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

5. Mejora en la tramitación de los cambios de titularidad de actividades económicas. Cumplida. 100%. Se han tramitado el 100% de las comunicaciones de cambio de titular de actividad presentadas cuyo número ha ascendido a un total de 3.826. Implantación de la nueva aplicación informática para las transmisiones que está en fase de producción en colaboración con el IAM.

Actuaciones planificadas como áreas de mejora para su realización durante el próximo año 2021

- Promover y desarrollar la herramienta telemática (SLIM) en entorno SIGSA DIGITAL. En nuevos procedimientos: Licencia de funcionamiento, Declaraciones responsables y Consultas urbanísticas.
- Diseño y creación de un Sello de calidad para locales de ocio "ITAO" Distintivo que acredite el resultado favorable Fomentar la colaboración público-privada en la adecuación de los locales a la normativa vigente.
- Acciones relativas a la implantación de viviendas turísticas (VUT) en la Ciudad de Madrid en coordinación con la Comunidad de Madrid para conseguir una regulación completa y precisa en la materia.
- Formación para la asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados en la oficina de registro de la Agencia de Actividades para la adaptación a la obligación de relacionarse por medios electrónicos en materia de medios de intervención en actuaciones urbanísticas.
- Mejora en la tramitación de los expedientes de devolución de avales y de ingresos.

2.7. Página web. [http://www.madrid.es/actividades económicas](http://www.madrid.es/actividades_economicas).

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

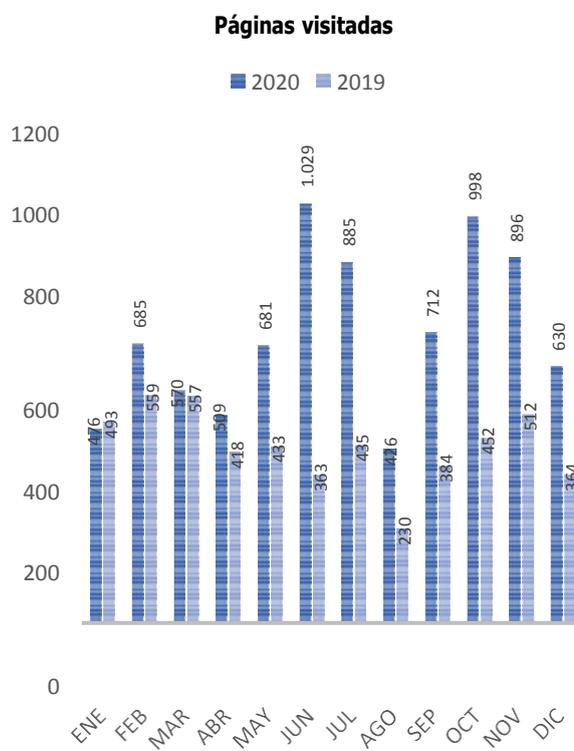
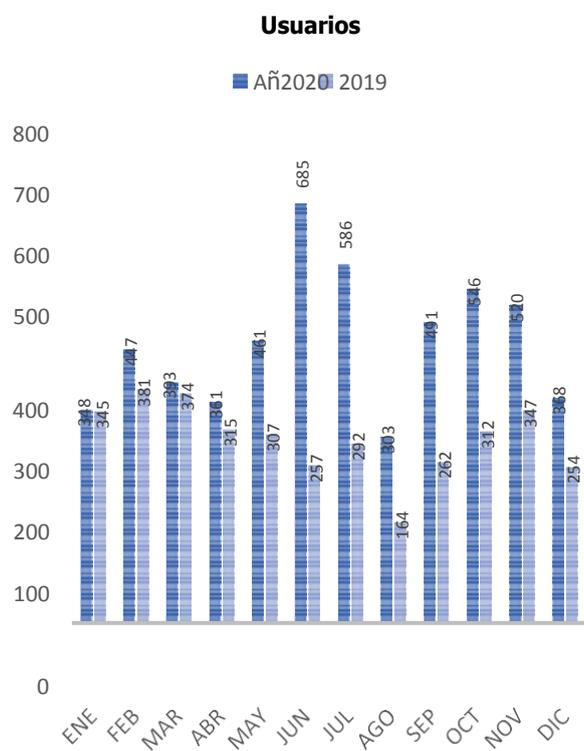
En este 2020, los datos estadísticos extraídos de la herramienta "Datastudio" de Google, sobre los usuarios y páginas vistas de nuestra dirección web, nos demuestran un alza en usuarios y número de páginas visitada respecto a la anualidad anterior, un 34,47 por ciento más en cuanto a personas usuarias y un 38,80 por ciento más respecto a páginas visitadas siendo, el mes de junio de 2020, el mes con más usuarios (685) y número de páginas vistas (1.029).

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

La Agencia de Actividades mantiene su compromiso de fomentar entre la ciudadanía el uso de la web municipal, mediante su constante actualización y modernización, velando por la accesibilidad universal a sus contenidos y

la usabilidad de la web. La ciudadanía, de este modo, tiene a su disposición toda la información sobre la actividad económica las 24 horas de los 365 días del año.

USUARIOS	2018	2019	2020	PÁGINAS VISITADAS	2018	2019	2020
ENE	89	345	348	ENE	138	493	476
FEB	78	381	447	FEB	98	559	685
MAR	262	374	393	MAR	378	557	570
ABR	278	315	361	ABR	409	418	509
MAY	322	307	461	MAY	461	433	681
JUN	290	257	685	JUN	383	363	1.029
JUL	300	292	586	JUL	408	435	885
AGO	219	164	303	AGO	322	230	426
SEP	306	262	491	SEP	426	384	712
OCT	292	312	546	OCT	407	452	998
NOV	376	347	520	NOV	518	512	896
DIC	303	254	368	DIC	437	364	630
Total	3.115	3.610	5.509	Total	4.385	5.200	8.497



2.8. Turno vecinal.

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

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

ASOCIACION DE VECINOS DE CHUECA
 ASOCIACION DE VECINOS DEL BARRIO DE LAS LETRAS
 ASAMBLEA CIUDADANA DEL BARRIO DE UNIVERSIDAD - ACIBU

ASOCIACION DE VECINOS OPERA AUSTRIAS
 ASOCIACION VECINAL Y CULTURAL DE LETRAS
 ASOCIACION LAS CAVAS Y COSTANILLAS
 ASOCIACION VECINAL DE SOL Y BARRIO DE LAS LETRAS
 "RESIDENTES DE LA PLAZA MAYOR DE MADRID Y ALEDAÑOS (RPMMD)"

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

Resaltar que como consecuencia de las medidas extraordinarias adoptadas para combatir la pandemia que contemplaba la no atención presencial se puso en marcha el Turno Vecinal "telemático" para seguir atendiendo las peticiones de las asociaciones que integran la Coordinadora de Asociaciones de Vecinos del distrito Centro.

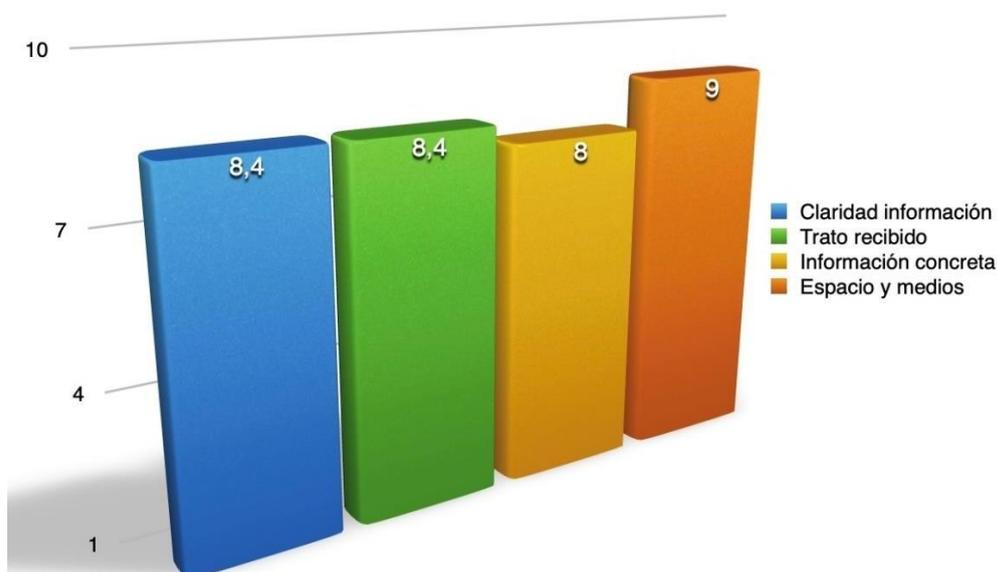
La única diferencia resaltable es que la petición de información y respuesta a la misma se realizan a través de una dirección de correo electrónico.

2.9. Encuesta de Satisfacción.

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

En este año 2020 y como consecuencia de la implantación de la información especializada telemática se elaboró un nuevo cuestionario que se trasladaba a la ciudadanía a través de la respuesta facilitada por el organismo a la petición de información solicitada. Se ha valorado especialmente el grado de preparación del personal, el trato recibido, así como la transparencia en los datos obtenidos. Se han obtenido las siguientes valoraciones:

Encuesta OAC – Valoraciones de 0 a 10	2018	2019	2020
<i>¿Está usted satisfecho con la claridad de la información recibida?</i>	9,1	9,1	8,4
<i>¿Está usted satisfecho con el trato y actuación del personal que le ha atendido?</i>	9,5	9,4	8,4
<i>¿Ha obtenido información concreta y precisa sobre los expedientes en tramitación?</i>	8,4	8,7	8
<i>¿Es adecuado el espacio físico? ¿Son adecuados los medios de que se dispone?</i>	8,6	8,7	9
Valoración global	8,9	9,0	8,5



2.10. Registro de Actividades de Tratamiento.

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

Expediente 300/2020/00519 denominado “Servicio para la realización de las tareas de mantenimiento de la infraestructura tecnológica que soporta la plataforma tecnológica Madrid Inteligente (MiNT)”

Asimismo en el marco del proyecto “Verificación del grado de adecuación del Ayuntamiento de Madrid al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) e implantación de una metodología para la realización de análisis de riesgos y evaluación de impacto de protección de datos” se realizó el análisis sobre las actividades de tratamiento responsabilidad de la Gerencia del Organismo Autónomo Agencia de Actividades así como la reserva de crédito adecuada y suficiente para afrontar la contratación de los ABR (Actividades que requieren de un análisis básico de Riesgos) y EIPD (Actividades que requieren una evaluación de impacto de protección de datos) que corresponden a las actividades de tratamiento de nuestra competencia.

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

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

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

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

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

AÑO	Expedientes
2018	27
2019	43
2020	42

De acuerdo con los datos expuestos, el número de respuestas de 2020 supone un 35,71% más con respecto a la anualidad de 2018 y tan sólo un 2,38% menos con respecto a la anualidad de 2019 en un año marcado por las medidas de confinamiento producidas por la pandemia.

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



03 ACTIVIDADES ECONOMICAS

3.1. Licencias urbanísticas y de funcionamiento.

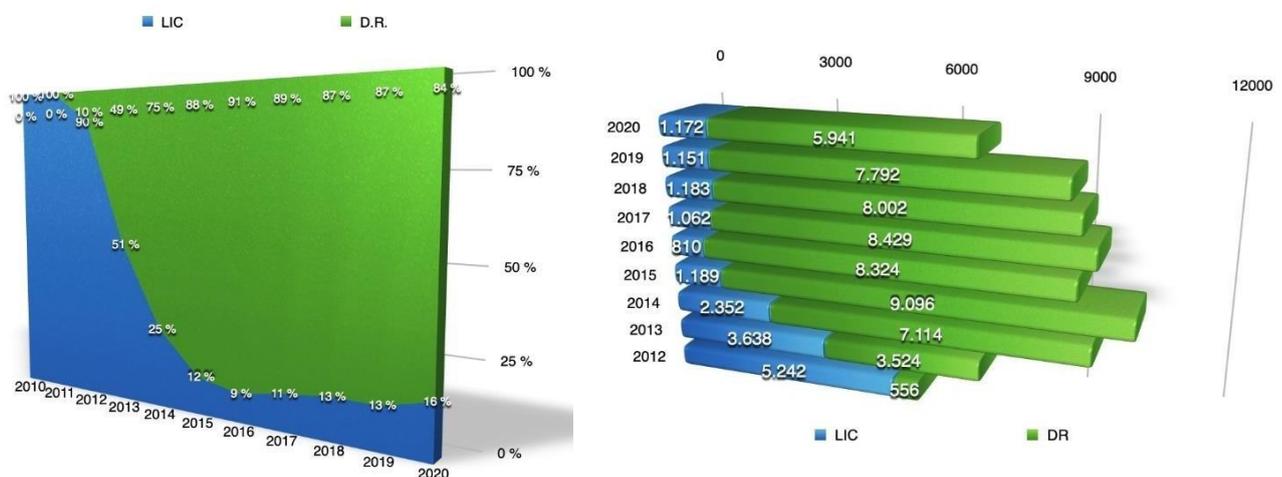
La Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, supuso la traslación al ordenamiento jurídico municipal de las exigencias tanto estatales, contenidas en la Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de Medidas Urgentes de Liberalización del Comercio y de Determinados Servicios,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

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

Por ello, desde que la figura de la declaración responsable quedara implantada, se ha producido una progresiva inversión en cuanto al número de licencias solicitadas y declaraciones responsables presentadas, pasando, éstas últimas, de representar el 10% de las implantaciones de actividad, al 84% actual, que se traduce en **1.172 solicitudes de licencia** frente a las 5.941 declaraciones responsables presentadas **a lo largo del ejercicio de 2020**.

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

Evolución en la distribución entre declaraciones responsables y solicitudes de licencias



ORIGEN	LICUR	LIFUN	Total
AYT	171	115	286
ECU	614	272	886
Total	785	387	1.172

A continuación, desglosamos el dato de solicitudes de licencias correspondientes al año 2020, diferenciando licencias urbanísticas (LICUR) y licencias de funcionamiento (LIFUN), además de si se han solicitado a través de una Entidad Colaboradora (ECU), o directamente en el Ayuntamiento (AYT).

En el cómputo general, hay que destacar que **el 76% de las solicitudes se tramitan ante Entidades Colaboradoras**.

DISTRITO	LICUR	LIFUN	Total	%
01-Centro	160	86	246	20,99%
02-Arganzuela	24	19	43	3,67%
03-Retiro	17	5	22	1,88%

Atendiendo al desglose de las solicitudes en función del distrito afectado, se observa que el 21% 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 (10,58%) y Chamberí (7,34%).

Por contra, se registran menos solicitudes de licencias en Moratalaz (0,68%), Barajas (1,19%) y Retiro (1,88%).

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

04-Salamanca	82	42	124	10,58%
05-Chamartín	37	21	58	4,95%
06-Tetuán	51	18	69	5,89%
07-Chamberí	55	31	86	7,34%
08-Fuencarral-El Pardo	40	20	60	5,12%
09-Moncloa-Aravaca	34	20	54	4,61%
10-Latina	25	6	31	2,65%
11-Carabanchel	29	18	47	4,01%
12-Usera	15	8	23	1,96%
13-Puente de Vallecas	23	14	37	3,16%
14-Moratalaz	5	3	8	0,68%
15-Ciudad Lineal	34	10	44	3,75%
16-Hortaleza	36	12	48	4,10%
17-Villaverde	25	15	40	3,41%
18-Villa de Vallecas	21	12	33	2,82%
19-Vicálvaro	20	4	24	2,05%
20-San Blas-Canillejas	42	19	61	5,20%
21-Barajas	10	4	14	1,19%
Total	785	387	1.172	100%

Las licencias resueltas durante el año 2020 ascienden a 1.084. En el siguiente cuadro se desglosan por tipo, distinguiendo según se hayan presentado directamente ante la Agencia de Actividades o a través de ECU.

RESOLUCIONES - LICENCIAS	AYT	ECU	Total
Licencia urbanística	136	586	722
Licencia de funcionamiento	117	245	362
Total	253	831	1.084

Analizando los datos, a lo largo del año se generó una entrada media de 98 solicitudes mensuales, mientras que el ritmo de resoluciones dictadas alcanzó una media de 90 al mes, ritmo casi equiparable al de la entrada.

El cierre parcial de las oficinas y servicios municipales durante el estado de alarma trajo como medida complementaria el despliegue masivo del teletrabajo, con el objetivo de poder continuar prestando los servicios con la misma regularidad y sin merma en la calidad.

En este sentido, hay que apuntar que el teletrabajo en la Agencia de Actividades no ha tenido un impacto negativo en materia de resolución de expedientes de licencias, pues desde que la Agencia inició su actividad, estos expedientes se tramitan electrónicamente, por lo que el confinamiento solo ha supuesto un cambio en el lugar de la prestación del servicio, pero no en la forma de prestarlo.

Por ello, el ritmo de resolución de expedientes de licencias ha seguido a un nivel similar al del año anterior. En 2019 se resolvían una media de 100 expedientes de licencias mensuales, mientras que el promedio de este año 2020 se ha quedado en 90 expedientes, lo que nos permite aseverar que el ritmo de resolución es prácticamente idéntico, si bien, en el cómputo anual, la diferencia de resoluciones entre 2019 y 2020 es de 112, lo que supone una bajada del 9,36%, bajada que trae su causa en la paralización de inspecciones debido al confinamiento, ya que quedaron en suspenso muchas licencias de funcionamiento, que no pueden finalizarse sin esta previa visita.

Reducción de plazos en los procedimientos de licencia urbanística

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

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

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

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

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



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

3.2. Declaraciones responsables.

En el año 2020 se han registrado un total de 5.941 declaraciones responsables, frente a las 7.792 del año anterior, esto es, un 23,75% menos que en el ejercicio anterior. La crisis económica derivada de la pandemia ha tenido como efecto una caída drástica del emprendimiento.

Origen	LEPAR SI	LEPAR NO	Total
AYT	270	1.555	1.825
ECU	339	3.777	4.116
Total	609	5.332	5.941

El 69% de declaraciones responsables registradas han sido presentadas directamente ante Entidades Colaboradoras Urbanísticas y el 31% restante, ante la Agencia de Actividades.

CANAL DE ENTRADA



SOMETIDAS A LEY 17/1997



El 90% de las solicitudes corresponden a actividades no incluidas en la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. En estas actividades de espectáculos públicos y actividades recreativas, la comprobación material corresponde exclusivamente a los servicios técnicos municipales, ya que su tramitación en este caso es distinta y precisa de resolución de funcionamiento.

La distribución de las declaraciones responsables solicitadas en 2020, por distritos, es la siguiente:

DISTRITO	AYT	ECU	Total	%
01-Centro	243	379	622	10,47%
02-Arganzuela	85	172	257	4,33%
03-Retiro	62	114	176	2,96%
04-Salamanca	147	476	623	10,49%
05-Chamartín	89	367	456	7,68%
06-Tetuán	115	338	453	7,62%
07-Chamberí	100	316	416	7,00%

Al igual que sucede con las licencias, los distritos que concentran mayor número de declaraciones responsables continúan siendo Salamanca, con un 10,49% de las mismas, y Centro), con un 10,47% del total.

Cierran la cabeza los distritos de Chamartín (7,68%), Tetuán (7,62%) y Chamberí, con el

08-Fuencarral-El Pardo	101	227	328	5,52%
09-Moncloa-Aravaca	66	165	231	3,89%
10-Latina	100	94	194	3,27%
11-Carabanchel	117	200	317	5,34%
12-Usera	61	80	141	2,37%
13-Puente de Vallecas	87	139	226	3,80%
14-Moratalaz	23	41	64	1,08%
15-Ciudad Lineal	106	234	340	5,72%
16-Hortaleza	54	193	247	4,16%
17-Villaverde	81	89	170	2,86%
18-Villa de Vallecas	44	105	149	2,51%
19-Vicálvaro	35	80	115	1,94%
20-San Blas-Canillejas	81	221	302	5,08%
21-Barajas	28	86	114	1,92%
Total	1.825	4.116	5.941	100%

7% de cuota de registro de declaraciones responsables.

Los últimos puestos los ocupan los distritos de Moratalaz (1,08%), Barajas (1,92%) y Vicálvaro (1,94%), perteneciendo los dos primeros también al grupo de distritos donde menos solicitudes de licencias se registran.

Por lo que se refiere a la tipología de las actividades implantadas por medio de esta figura, el mayor porcentaje corresponde a la actividad comercial, con mucha diferencia con respecto a otras actividades, como las actividades administrativas o la hostelería.

La media de declaraciones presentadas al mes durante el año ha descendido hasta las 495, frente a las 649 del año anterior. El 69% de las declaraciones responsables se tramitan en entidades colaboradoras que, no obstante, también han sufrido una caída del 17,45%. Del total de declaraciones presentadas, las actuaciones sometidas a la LEPAR apenas representan el 10% del total.

En lo que respecta a la gestión de este volumen de entrada, durante el año 2020 se han realizado las actuaciones de tramitación que se esquematizan a continuación. La declaración responsable conlleva un doble control: un primer examen formal de la declaración presentada, comprobando que cuenta con toda la documentación, que la actuación es viable urbanísticamente y que el cauce elegido es el correcto; y una segunda comprobación material de aquellas declaraciones que pasaron el primer filtro, consistente en una visita de inspección para asegurar que las obras e instalaciones se han llevado a cabo de conformidad con el proyecto o memoria presentados y que las mismas se ajustan a la normativa urbanística.

Por lo que se refiere al primero de los controles, el de comprobación formal, las declaraciones responsables se clasifican en eficaces e ineficaces. Las primeras serán objeto del segundo control, el de la comprobación material. Mientras que las ineficaces finalizan su recorrido con el dictado de la correspondiente resolución de ineficacia.

COMPROBACIÓN FORMAL					
COMPROBACION FORMAL	EFICACES	INEFICACES	Resueltas	Pendientes	PENDIENTES
AYT	1.825	737	621	116	-
LEPAR NO	1.555	613	505	108	-
LEPAR SI	270	124	116	8	-
ECU	4.116	-	-	-	-
LEPAR NO	3.777	-	-	-	-
LEPAR SI	339	-	-	-	-
Total	5.941	737	621	116	0

El 100% de las declaraciones responsables presentadas en 2020 han sido objeto de estudio en esta primera fase de comprobación formal. Aquellas que resultan eficaces, serán objeto de inspección. La Agencia de Actividades tiene encomendada la inspección de las declaraciones iniciadas en sede municipal más las de las declaraciones sometidas a LEPAR que provengan de Entidades Colaboradoras.

La distinción entre actuaciones sujetas o no a LEPAR cobra especial relevancia en esta segunda fase, pues las declaraciones responsables de LEPAR siempre serán objeto de resolución, tanto si la inspección es favorable como si es desfavorable, dado que el objeto último de la comprobación material se orienta a la obtención del funcionamiento de las actividades de espectáculos públicos y actividades recreativas.

Para el resto de las declaraciones responsables, la obtención de un acta favorable en la inspección de la actividad supone el final de la tramitación. Solamente en el caso de informes desfavorables, será necesario preparar una resolución de ineficacia que ponga fin a la tramitación del expediente.

COMPROBACIÓN MATERIAL - AGENCIA

INSPECCIONABLES		FAV.			DESF.			REQ.	PDTES.
		Resueltas	Pendientes		Resueltas	Pendientes			
AYT	1.088	766	5	1	13	12	1	70	239
LEPAR S	146	6	5	1	3	3	-	10	127
LEPAR N	942	760	-	-	10	9	1	60	112
ECU	339	18	7	11	13*	11	2	34	274
LEPAR S	339	18	7	11	13	11	2	34	274
LEPAR N	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	1.427	784	12	12	26	23	3	104	513

*En el cómputo de las actas desfavorables se habrían de incluir, asimismo, todas aquellas inspecciones realizadas por las Entidades Colaboradoras que han sido registradas como desfavorables, dado que hay que dictar resolución de ineficacia en todas ellas. En el caso de expedientes de 2020, se han de sumar 62 resoluciones a las 26 que se muestran en el cuadro superior. De ellas, 47 ya han sido dictadas y 15 se encuentran pendientes de decretar.

Así pues, si tomamos en cuenta el trabajo que compete al Ayuntamiento respecto a toda declaración responsable registrada en el año 2020, obtendremos una asignación de **2.164 expedientes** (1.825 iniciados directamente en sede municipal más 339 expedientes sometidos a la LEPAR tramitados a través de Entidades Colaboradoras, cuya comprobación material es competencia de la Agencia).

Tomando en cuenta las resoluciones de ineficacia dictadas y las pendientes, más las actas favorables (que pueden conllevar o no resolución) y desfavorables (que siempre conllevan resolución), obtendríamos un número de **1.416 expedientes finalizados**, más 131 con la inspección realizada (únicamente a falta de dictarse resolución). Desde el punto de vista de la inspección técnica, eso supone que el 71,49% de las declaraciones registradas en 2020 han finalizado su tramitación.

En trámite de subsanación de deficiencias tras visita tenemos 104 expedientes y, pendientes de programar primera visita, 513 expedientes. Sumando los 131 expedientes pendientes del dictado de resolución, sale un total de **748 expedientes en trámite**. Si bien hay que aclarar que no todos los expedientes pendientes de visita (513) podrían ser inspeccionables en 2020. En esta horquilla se sitúan expedientes que no han finalizado sus obras, que están pendientes de la obtención de una consulta urbanística o aquellos en los que el plazo para realizar la inspección aún no ha dado comienzo, a pesar de haber terminado las obras.

En conclusión, el 65,43% de la entrada registrada ha quedado plenamente tramitada, si bien esto solamente representa una parte de todo el trabajo que se ha realizado en el año 2020 por parte del Servicio de declaraciones responsables. Hay que tener en cuenta que también se ha actuado sobre expedientes de años anteriores que están sin finalizar.

Reducción de plazos en la tramitación de declaraciones responsables

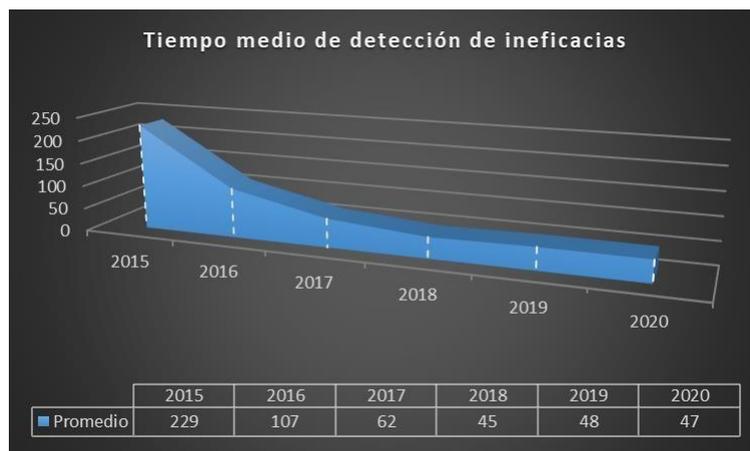
Dentro de la nueva gestión integral en la declaración responsable se enmarcaron una serie de planes de choque de mejora de plazos. Una vez dadas de alta todas las solicitudes de declaraciones responsables antiguas que estaban sin dar de alta, el objetivo es el mantenimiento del ritmo de altas, logrando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

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

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

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

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



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

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

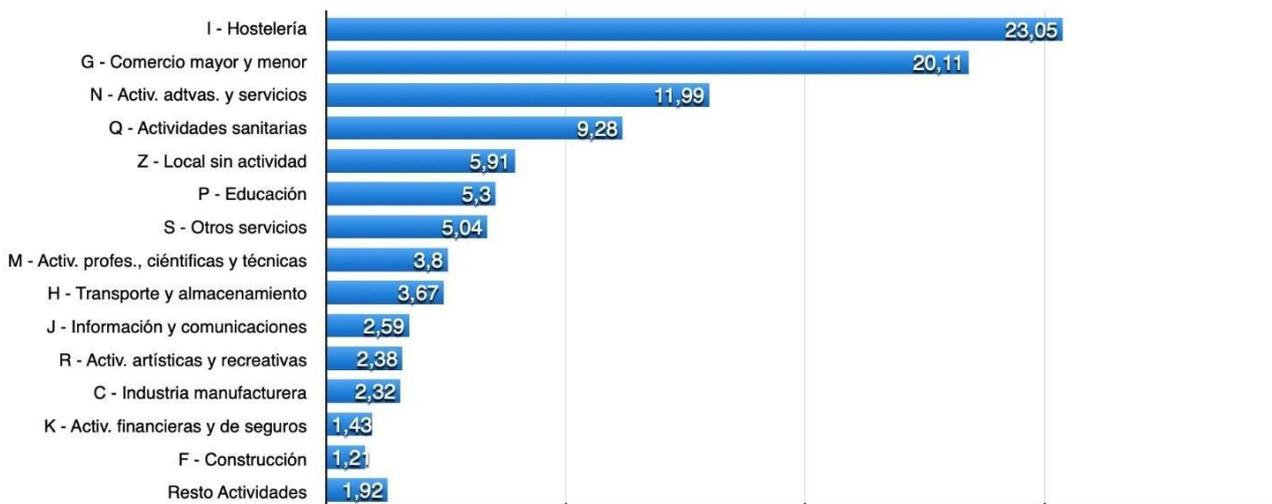
3.3. Tipología de actividades implantadas por licencia y declaración responsable.

En cuanto a la distribución de las solicitudes de licencia en función del código de Calificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE), el porcentaje mayor de actividades tramitadas por licencia está concentrado en la hostelería, el comercio y las actividades sanitarias y de servicios sociales, que representan un 62,60% del total de las actividades solicitadas por licencia.

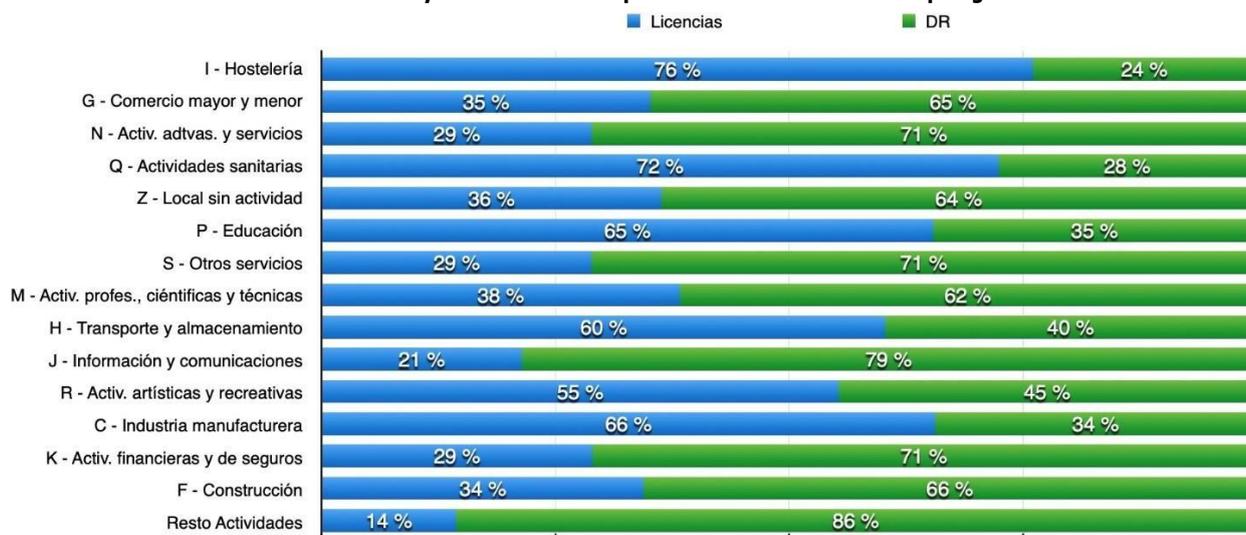
Por lo que se refiere a las declaraciones responsables, predomina la implantación de actividades de comercio sobre el resto, seguida de las actividades administrativas y de hostelería (54,21% del total).

Actividades solicitadas/declaradas por código CNAE	LIC	DR	Promedio
A Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0,14%	-	0,07%
B Industrias extractivas	-	0,02%	0,01%
C Industria manufacturera	3,05%	1,60%	2,32%
D Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	0,14%	2,27%	1,20%
E Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	0,14%	0,02%	0,08%
F Construcción	0,83%	1,58%	1,21%
G Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	14,13%	26,10%	20,11%
H Transporte y almacenamiento	4,43%	2,92%	3,67%
I Hostelería	35,04%	11,05%	23,05%
J Información y comunicaciones	1,11%	4,08%	2,59%
K Actividades financieras y de seguros	0,83%	2,04%	1,43%
L Actividades inmobiliarias	0,14%	0,95%	0,54%
M Actividades profesionales, científicas y técnicas	2,91%	4,69%	3,80%
N Actividades administrativas y servicios auxiliares	6,93%	17,06%	11,99%
O Administración Pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	-	0,02%	0,01%
P Educación	6,93%	3,67%	5,30%
Q Actividades sanitarias y de servicios sociales	13,43%	5,13%	9,28%
R Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	2,63%	2,13%	2,38%
S Otros servicios	2,91%	7,17%	5,04%
U Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	-	0,02%	0,01%
Z Local sin actividad	4,29%	7,52%	5,91%

En términos globales, el 23,05% de las actividades implantadas en Madrid corresponden a la tipología de hostelería, seguida de la actividad comercio al por mayor y al por menor, que acapara el 20,11% de la actividad económica de la ciudad.

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


En cuanto al título jurídico habilitante utilizado para la implantación de las actividades, cabe destacar que el 65% de las actividades de comercio al por mayor y al por menor se implantan por medio de declaración responsable, frente al 35% que lo hace por licencia. Por el contrario, la actividad de hostelería se inicia por medio de licencia el 76% de las veces, mientras que por declaración responsable solo se implantan el 24% de los negocios hosteleros.

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


3.4. 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.

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.

Con fecha 21 de enero de 2020 se aprobó, por la gerente del organismo, el PLAN DE ACTUACIÓN PARA AGILIZAR LAS COMUNICACIONES DE TRANSMISIÓN DE LICENCIAS Y DECLARACIONES RESPONSABLES PRESENTADAS a partir del 2019.

El mismo se circunscribe a las comunicaciones de cambio de titularidad que hayan tenido entrada en registro desde el día 1 de enero de 2019 en adelante, hasta el momento en que se ha producido la implantación de la nueva aplicación informática para la tramitación de las transmisiones (febrero de 2021).

Para la agilización de las comunicaciones de cambio de titularidad y, en el marco de este Plan, se adoptaron las siguientes medidas:

- Definición clara de la documentación exigida por la normativa para la comunicación de cambio de titularidad.
- Aclaración de los trámites asociados a la comunicación de cambio de titularidad.
- Definición clara de la tramitación de estas comunicaciones.
- Criterios para facilitar la búsqueda de antecedentes.
- Asignación de efectivos suficientes para el desarrollo de plan.

Consecuencia directa de la puesta en marcha de esta serie de medidas es que, como se puede observar, no existen anotaciones de comunicación de cambio de titularidad del año 2020 sin tramitar.

A lo largo de 2020 no solamente han tenido entrada nuevas comunicaciones de cambio de titularidad, sino también aportes a expedientes en tramitación, habiéndose gestionado todos y cada uno de ellos. A ello hay que añadir **108 anotaciones asignadas a través de atención personalizada o del sistema de sugerencias y reclamaciones**, correspondientes a los años 2014 a 2019 y que también han dado lugar a otros tantos expedientes tramitados y terminados.

	Anotaciones	Cambios de titularidad	Peticiones	Aportes a expedientes	Pendientes
TRANSMISIONES – 2020	5.146	3.826	12	1.308	-

En cuanto a los expedientes de cambio de titularidad, han tenido entrada en el ejercicio de 2020 un total de 3.826. Nótese que la totalidad de ellos han sido tramitados, lo que supone un éxito más de estas medidas, cuya aplicación ha contribuido a agilizar la tramitación de las transmisiones hasta el punto de poder hacerlas de forma casi automática.

	Entrada	Toma de razón	No toma de razón	Pendientes
TRANSMISIONES – 2020	3.826	2.842	984	-

Gracias a este Plan se ha conseguido tramitar el 100% de la entrada, permitiendo el desatasco y puesta al día de un buen número de expedientes. Así, en diciembre de 2020, estaban destinadas a este plan de choque un total de 411 anotaciones, de las cuales solamente restan 45 por tramitar.

Plan de choque de expedientes anteriores

También se han terminado varios expedientes correspondientes a los años 2015 a 2019. Estas terminaciones se producen por tres motivos:

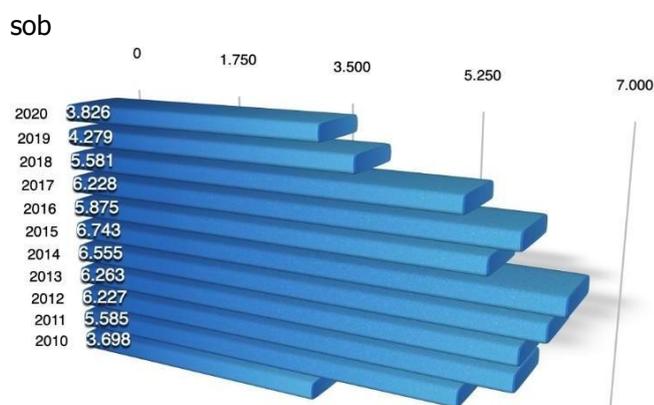
- Expedientes duplicados.
- Expedientes en los que se ha producido transmisión posterior. Con ocasión de la tramitación de expedientes de 2020, a veces se detectan transmisiones anteriores sin tramitar que se cierran con diligencia de archivo en base a la nueva transmisión del 2020.

- Reclamación de los interesados. Bien a través de registro o de correos de atención personalizada. En este caso se abre nuevo expediente en SIGSA y se cierra el expediente de Platea con diligencia por tramitación en el expediente de SIGSA.

TRANSMISIONES – PLAN DE CHOQUE	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Duplicados	3	-	-	1	-	4
Por transmisión posterior	42	36	26	28	44	176
Por reclamación de los interesados	3	21	15	27	64	130
Total	48	57	41	56	108	310

Desde el inicio de la actividad de la Agencia se han comunicado un total de 60.860 cambios de titularidad, lo que arroja una media anual de 5.533 transmisiones.

Evolución anual de las transmisiones de actividades



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

Por el contrario, desarrollos urbanísticos incluidos en distritos como Fuencarral-EIPardo, 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.

3.5. Consultas urbanísticas.

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

- Mediante las comunes, los ciudadanos pueden solicitar información acerca de la situación urbanística de una determinada parcela, solar o inmueble, los actos o usos del suelo o subsuelo permitidos y el procedimiento de tramitación aplicable para determinada actuación.
- Mediante las especiales, los ciudadanos pueden plantear una determinada duda que de forma específica surja en la aplicación de uno o varios preceptos normativos a las propuestas técnicas sobre una actuación urbanística concreta.

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

CONSULTAS	Entrada	Resoluciones
Comunes	93	147
Especiales	404	521
Total	497	668

Se han solicitado un total de 497 consultas urbanísticas, de las cuales, 93 corresponden a consultas urbanísticas comunes y 404 a consultas especiales. En lo que respecta a resoluciones, se han efectuado 147 de consultas urbanísticas comunes y 521 de consultas urbanísticas especiales, que suman un total de 668.

TIPO DE CONSULTAS



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

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

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

El número de expedientes sometidos a las Comisiones de Patrimonio en 2020 ha sido de 757, de los que 360 han sido tramitados por ECU. Tras el ejercicio de 2017, es el año con mayor número de dictámenes. En la anualidad de 2019 se tramitaron 700 expedientes, de los que 267 lo fueron por ECU.

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

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

El artículo 23.2 de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid, en redacción dada por la Ley 8/2012, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, dispone que "Los Ayuntamientos, con carácter excepcional, y caso por caso para cada local, establecimiento o actividad que lo solicite, podrán autorizar ampliaciones o reducciones de horarios, en atención a las peculiaridades de las poblaciones, condiciones de insonorización, afluencia turística o duración del espectáculo".

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

En el ejercicio de 2020 únicamente **se han registrado 25 solicitudes de ampliación de horario**, todos con resolución denegatoria. La situación originada por la pandemia derivada del virus COVID-19, con la declaración del Estado de Alarma y las posteriores medidas que se adoptaron por parte de la Comunidad de Madrid, motivaron la imposibilidad de que los bares, restaurantes, discotecas y establecimientos de ocio nocturno desarrollaran sus actividades con normalidad y en sus horarios habituales, sin que cupiera excepción alguna a esta limitación.

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

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

A lo largo del ejercicio de 2020 **se han solicitado 633 ocupaciones de vía pública**. La mayoría de estas solicitudes se producen en los Distritos de Centro y Salamanca, acorde con el volumen de licencias y declaraciones responsables que se registran en estas zonas.

En 2020, **se han dado de alta 823 expedientes de inadmisión a trámite**, mayoritariamente correspondientes a solicitudes de licencia cuyo contenido debe ser objeto de declaración responsable, pero también debido a numerosas comunicaciones previas -que no existen en el ámbito de la OAAEE-, e incluso algunas declaraciones responsables que devienen ineficaces por tratarse de actuaciones que han de ser tramitadas por licencia.

DISTRITO	AMPHR	AUTVP	INADM	PETIC	Total
01-Centro	5	167	118	86	376
02-Arganzuela		60	35	19	114
03-Retiro		8	39	12	59
04-Salamanca	2	108	68	29	207
05-Chamartín		42	63	15	120
06-Tetuán		46	65	24	135
07-Chamberí	1	33	27	16	77
08-Fuencarral-El Pardo	2	21	39	22	84
09-Moncloa-Aravaca	1	24	41	6	72
10-Latina	3	3	32	22	60
11-Carabanchel	1	19	44	10	74
12-Usera		5	24	15	44
13-Puente de Vallecas	1	7	41	12	61
14-Moratalaz		3	8	6	17
15-Ciudad Lineal	1	8	46	14	69
16-Hortaleza		16	30	13	59
17-Villaverde			23	19	42
18-Villa de Vallecas		8	16	1	25
19-Vicálvaro		6	12	2	20
20-San Blas-Canillejas	5	41	38	9	93
21-Barajas	3	8	14	3	28
Total	25	633	823	355	1.836

A ello se suman otros **355 expedientes de peticiones** que se han registrado en el año, cuyo contenido va desde meras solicitudes de información o expedición de certificados, hasta peticiones de vista de expedientes.

Todo ello supone un volumen de tramitación de **1.836 expedientes**, además de todas las solicitudes de licencia, todas las consultas urbanísticas, tramitación de cambios de titularidad y de declaraciones responsables, que ha generado un volumen de 13.272 expedientes.

Por lo que respecta a la resolución de estos expedientes, además de las 25 solicitudes de ampliación de horario que han sido denegadas, se han dictado 398 resoluciones de autorizaciones de ocupación de vía pública y 542 resoluciones de inadmisión a trámite.



04 ENTIDADES COLABORADORAS

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

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

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

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

4.1. Autorizaciones, suspensiones y extinciones.

ECU autorizadas 2020	
A (MAS) ECU	<p>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.</p> <p>Las ECU autorizadas en el año 2020 se relacionan en el cuadro adjunto, debiendo destacarse que no se han producido nuevas autorizaciones, ni extinciones. Tampoco se han producido modificaciones en las Entidades relacionadas, ni ha habido suspensiones.</p>
AAA-ENGLIBA	
AB-AUCATEL	
AB-EIC	
ACTECU	
ADDIENT	
AECLU	
DEKLARA	
ECITI	
ECIUM	
ENMACOSA	
EQA	
LICMAD	
LURBAN MADRID	
SCI	
SGS	
STT	
TUECLU	
VERIFICÁLITAS	
Total	19

4.2. Precios

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

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

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

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

Los precios de las ECU se contienen en el Acuerdo de 26 de septiembre de 2019, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se prorroga la vigencia del importe máximo de los precios a percibir por las entidades colaboradoras urbanísticas para el año 2020 (BOAM 8.492 de 30/09/2019).

4.3. Oficinas y personal.

Las Entidades Colaboradoras Urbanísticas autorizadas para el ejercicio de las actuaciones de verificación, inspección y control del cumplimiento de la normativa urbanística, cuentan con un total de 20 oficinas, cuyo número se detalla a continuación, distribuidas por distritos. Asimismo, las ECU disponen de un número de empleados que suman, a fecha 31 de diciembre de 2020, un total de 157 trabajadores.

OFICINAS	Distrito	Nº oficinas	PERSONAL	1er Trim.	2º Trim.	3er Trim.	4º Trim.
A (MAS) ECU	Hortaleza	1	A (MAS) ECU	6	6	6	6
AAA-ENGLoba	Ciudad Lineal	1	AAA-ENGLoba	8	7	7	7
AB-AUCATEL	Salamanca	1	AB-AUCATEL	18	17	17	17
AB-EIC	Salamanca	1	AB-EIC	15	11	10	11
ACTECU	Chamberí	1	ACTECU	4	4	4	4
ADDIENT	Salamanca	1	ADDIENT	14	11	10	11
AECLU	Chamartín	1	AECLU	12	12	13	13
DEKLARA	Salamanca	1	DEKLARA	11	11	11	11
ECITI	Chamberí	1	ECITI	7	7	7	7
ECIUM	Salamanca	1	ECIUM	6	5	5	5
ENMACOSA	Arganzuela	1	ENMACOSA	4	4	4	4
EQA	Moncloa-Aravaca	2	EQA	9	9	9	9
LICMAD	Chamartín	1	LICMAD	9	7	7	7
LURBAN MADRID	San Blas Canillejas	1	LURBAN MADRID	7	6	6	6
SCI	Hortaleza	1	SCI	5	5	5	5
SGS	Barajas	1	SGS	3	3	3	3
STT	Centro	1	STT	8	8	8	8
TUECLU	Chamartín	1	TUECLU	2	3	3	3
VERIFICÁLITAS	Tetuán	1	VERIFICÁLITAS	22	21	20	20
Total		20	Total	170	157	155	157

4.4. Información, apoyo y asesoramiento a las ECU.

Durante 2020, 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 trasladado a las mismas más de 1.000 correos electrónicos relativos a sus incidencias administrativas y telemáticas y se han resuelto, también mediante correo electrónico, 60 consultas técnicas formuladas por éstas.

También destacar que se han celebrado diversas reuniones de trabajo a través de TEAMS para abordar diferentes temas, como el relativo a la entrada en vigor y aplicación de las modificaciones contenidas en la Ley 1/2020 de 8 de octubre, de modificación de la Ley del Suelo; asimismo, se ha tramitado durante el año 2020 expediente para el cambio de oficina de la Entidad Colaboradora Verificálitas.

En el plano relativo a los titulares y solicitantes de actividades, durante el año 2020 se ha tramitado un expediente 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 198, a los que hay que sumar 360 expedientes de licencias sometidos a Comisiones de Patrimonio.

Así pues, en total, suman **558 expedientes**, lo que supone un 10,28% más que el año anterior, en que se alcanzó la cifra de 506 expedientes (239 informes preceptivos y 267 expedientes de licencias sometidos a Comisiones de Patrimonio).

INFORMES ECU – 2020	Total
A (MAS) ECU	1
AAA-ENGLoba	15
AB-AUCATEL	29
AB-EIC	12
ADDIENT	15
AECLU	16
DEKLARA	23
ECITI	20
ECIUM	4
ENMACOSA	2
EQA	10
LICMAD	2
LURBAN MADRID	2
SCI	3
SGS	3
STT	5
VERIFICALITAS	36
Total	198



05 ACTIVIDAD DE INSPECCIÓN

5.1. Inspecciones urbanísticas.

De acuerdo con el artículo 3 de los Estatutos de la Agencia de Actividades, corresponde a ésta 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 inspecciones efectuadas por los técnicos de la Agencia de Actividades (sin tener en cuenta las efectuadas por las ECUS), han sumado, en el año 2020, un total de 3.717. En este apartado se incluyen las inspecciones realizadas por los técnicos del Servicio de Actividades Económicas y los del Departamento de Inspección. En cuanto a los primeros, se computan las inspecciones realizadas en los expedientes de licencias anteriores a la OAAE (IMA y POA), las realizadas en expedientes de licencia de funcionamiento de la OAAEE, así como las de declaraciones responsables.

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

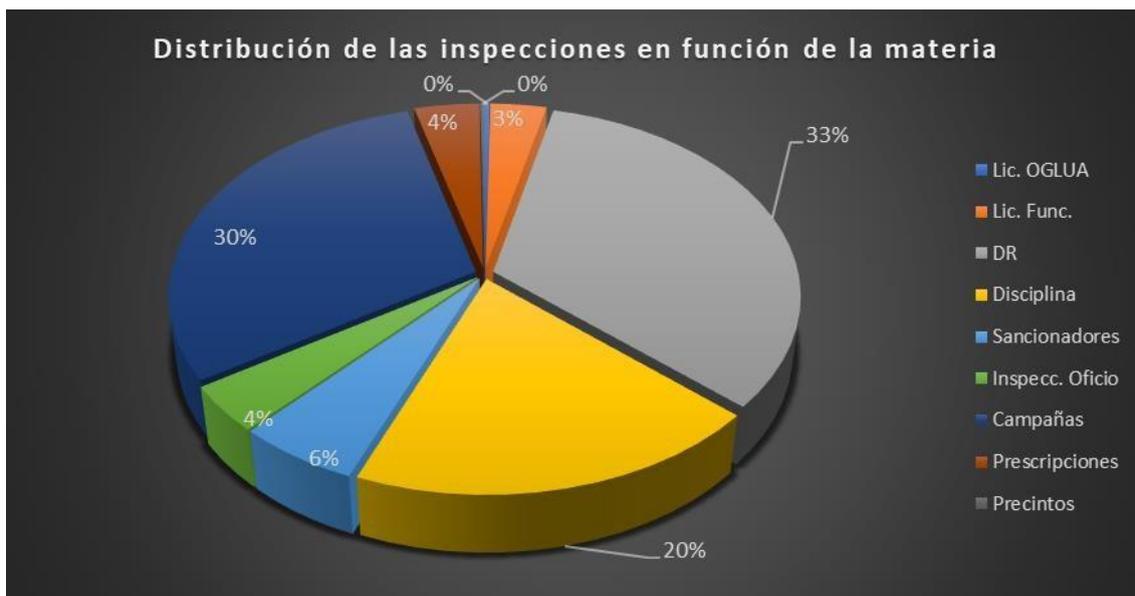
- Inspecciones derivadas de denuncias de particulares, asociaciones de vecinos, sugerencias y reclamaciones presentadas.
- Inspecciones realizadas a requerimiento de otras áreas o distritos del Ayuntamiento, así como a petición de Defensor del Pueblo, Policía Municipal, Nacional y otras Administraciones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

En el marco de estas funciones, el Departamento de Inspección ha llevado a cabo, durante el año 2020, un total de 2.358 inspecciones.

Asimismo, los técnicos inspectores del Departamento, junto con los de la Subdirección General de Actividades Económicas, han llevado a cabo 3.717 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	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Licencias OGLUA	1	7	-	1	-	-	-	-	1	1	-	-	11
Licencias funcionam.	11	16	7	1	5	8	17	9	10	14	12	14	124
Declaraciones resp.	133	170	70	46	23	53	112	72	113	169	162	101	1.224
Disciplina urbanística	70	88	44	31	48	87	124	53	28	48	52	53	726
Proc. sancionadores	32	3	14	124	3	20	5	-	2	10	-	-	213
Inspecciones oficio	14	10	7	2	6	19	19	10	9	33	10	10	149
Campañas	160	243	31	4	3	1	4	-	119	321	102	129	1.117
Prescrip. infracciones	41	10	15	1	-	12	6	20	3	23	10	3	144
Precintos	4	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	9
Total	466	550	188	210	88	200	288	164	285	617	348	310	3.717

En el gráfico adjunto puede observarse, en término de porcentajes, la distribución de las inspecciones efectuadas a lo largo del año, con una notable concentración en las inspecciones de declaraciones responsables (33%) y en campañas de inspección (30%).



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.

5.2. Campañas de inspección.

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

Durante el año 2020 se han desarrollado 4 campañas de inspección, con la denominación y detalle que se desarrolla a continuación:

- Campaña de locales de atención preferente (L.A.P.) 2020.
- Campaña dirigida al Control de la Accesibilidad Universal de las actividades 2020.
- Campaña de Locales de Juego y Salas de Apuestas 2020.
- Campaña dirigida a Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico de la Ciudad de Madrid 2020.

5.2.1. Campaña de Locales de Atención Preferente 2020.

En el año 2020 resultó preciso realizar una campaña intensiva de inspección a aquellos establecimientos de ocio nocturno donde se desarrollaban actividades LEPAR, de atención preferente por la concentración de denuncias existente.

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

El listado de locales que forman parte de esta campaña quedó finalmente configurado con un total de 4 locales,, programándose y llevándose a cabo visitas de inspección a todos ellos. Uno se encontró cerrado con signos de estar ejerciendo actividad.

De acuerdo con lo expuesto, resulta un número total de 3 locales en los que fue posible comprobar sus condiciones urbanísticas y su conformidad al título habilitante de la actividad desarrollada, conforme al detalle recogido en el cuadro siguiente.

Campaña: Locales de Atención Preferente	2020
Locales que forman parte de la campaña	4
Locales inspeccionados	4
Locales con deficiencias detectadas	3
Locales sin deficiencias detectadas	0
Locales cerrados, sin actividad	0
Locales que no se han podido inspeccionar, cerrados	1
Total inspecciones realizadas	4

5.2.2. Campaña dirigida al Control de la Accesibilidad Universal de las actividades 2020.

Madrid es una ciudad abierta, con innumerables lugares de interés, que está comprometida con la accesibilidad y que está acometiendo un importante esfuerzo de adaptación y mejora de las infraestructuras de acogida, movilidad y uso y disfrute de actividades comerciales, de servicios y recreativas y de ocio. El uso y disfrute de la ciudad de Madrid no sería de estas características sin unas actividades, servicios y red de transportes e infraestructuras accesibles.

Sin embargo, todavía queda un largo camino por recorrer en la materia, y en este camino se encuentra la necesidad de que las actividades estén adaptadas y sean accesibles a todas las personas, ciudadanos, vecinos y visitantes de nuestra ciudad.

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

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

Con el objetivo de impulsar el restablecimiento de la legalidad urbanística de las actividades de la ciudad de Madrid en materia de accesibilidad, garantizando el disfrute y acceso a las mismas en condiciones de igualdad para todos los ciudadanos, se aprobó la presente campaña, que quedó finalmente configurada con un total de 103 locales, programándose visitas de inspección a todos ellos. En los 103 locales inspeccionados, se dieron las siguientes circunstancias:

- 9 locales se encontraron cerrados definitivamente y sin actividad (lo que se pudo verificar al encontrarse actividades distintas, locales en alquiler...).
- 5 locales se encontraban cerrados con signos de estar ejerciendo actividad.
- 89 locales con comprobación de condiciones urbanísticas y título habilitante de la actividad desarrollada, conforme al detalle del siguiente cuadro:

Campaña: Accesibilidad Universal de las Actividades	2020
Locales que forman parte de la campaña	103
Locales inspeccionados	103
Locales con deficiencias detectadas	81
Locales sin deficiencias detectadas	8
Locales cerrados, sin actividad	9
Locales que no se han podido inspeccionar, cerrados	5
Total inspecciones realizadas	103

5.2.3. Campaña de Locales de Juego y Salas de Apuestas 2020.

Los locales que formaron parte de esta campaña fueron un total de 100. Fueron programadas y giradas visitas de inspección a 94 de ellos. A los 6 locales restantes, les será planificada la correspondiente visita en este año 2021, una vez estén completos los antecedentes relativos a sus títulos habilitantes. De los 94 locales inspeccionados:

- 9 locales se encontraron cerrados definitivamente y sin actividad (lo que se pudo verificar al encontrarse actividades distintas, locales en alquiler...).
- 5 locales estaban cerrados, con signos de estar ejerciendo actividad.
- 80 locales con comprobación de condiciones urbanísticas y título habilitante de la actividad desarrollada, conforme al detalle del siguiente cuadro:

Campaña: Locales de Juego y Salas de Apuestas	2020
Locales que forman parte de la campaña	100
Locales inspeccionados	94
Locales con deficiencias detectadas	69
Locales sin deficiencias detectadas	11
Locales cerrados, sin actividad	9
Locales que no se han podido inspeccionar, cerrados	5
Total inspecciones realizadas	94

5.2.4. Campaña dirigida a Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico de la Ciudad de Madrid 2020.

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

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

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

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

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

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

Así, en el año 2019, se realizó una campaña intensiva de inspección a aquellas viviendas/apartamentos turísticos donde se desarrollaban presuntos usos terciarios de hospedaje, careciendo de la preceptiva licencia urbanística, visitándose un total de 19.377 viviendas incluidas en 934 edificios, de las cuales 2.799 viviendas se dedicaban al alojamiento turístico. Los datos de la campaña de 2020 son los siguientes:

- Se han inspeccionado 502 edificios, realizándose un total de 10.843 inspecciones a viviendas.
- De las 10.843 viviendas, 932 se dedican a uso turístico, destinándose el resto (9.911 viviendas) a uso residencial tradicional.
- De los 502 edificios mencionados, 25 son edificios con la mitad o más de sus viviendas destinadas a uso turístico, de los cuales 9 son edificios destinados a uso turístico en su totalidad.
- El número de viviendas existentes en los 9 edificios destinados a uso turístico en su totalidad es de 50.

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

DISTRITO	Viviendas turísticas
Arganzuela	15
Barajas	2
Carabanchel	2
Centro	794
Chamartín	5
Chamberí	13
Ciudad lineal	7
Fuencarral-El Pardo	5
Hortaleza	6
Latina	4
Moncloa-Aravaca	15
Moratalaz	1
Puente de Vallecas	8
Retiro	10
Salamanca	34
San Blas-Canillejas	1
Tetuán	9
Usera	1
Total	932

ANILLO	Edificios	Viviendas totales	Viviendas de uso turístico (VUT) totales	Edificios con porcentaje de VUT mayor al 50%	Edificios con porcentaje de VUT del 100%
Anillo 1		6.652	794	21	6
Anillo 2		2.255	67	0	0
Anillo 3		948	26	0	0
Anillo exterior		988	45	4	3
Total	502	10.843	932	25	9

Campaña: Apartamentos y Viviendas de Uso Turístico	2020
Edificios inspeccionados	502
Viviendas inspeccionadas	10843
Viviendas turísticas detectadas Anillo 1	794
Viviendas turísticas detectadas Anillo 2	67
Viviendas turísticas detectadas Anillo 3	26
Viviendas turísticas detectadas Anillo Exterior	45
Viviendas turísticas detectadas Totales	932

2020	Nº de inspecciones VUT	Nº Inspecciones Viviendas Residenciales	Nº de inspecciones totales
Enero	170	1.770	1.940
Febrero	259	2.672	2.928
Marzo	9	62	71
Septiembre	91	1.661	1.752
Octubre	267	2.117	2.386
Noviembre	61	962	1.023
Diciembre	75	668	743
Total	932	9.912	10.843

En el año 2020 se han incoado un total de 278 expedientes de cese y clausura de actividades, para el restablecimiento de la legalidad urbanística infringida en los casos en que se comprobó el ejercicio de actividad sin título habilitante, conforme al siguiente detalle:

- 251 relativos a viviendas de uso turístico, que afectan a un total de 653 unidades de alojamiento.
- 27 relativos a otras actividades incluidas en el uso terciario hospedaje (hoteles, pensiones, hostel, etc.).

A consecuencia de los anteriores expedientes, la Gerente de la Agencia de Actividades ha aprobado un total de 132 resoluciones ordenando el cese y clausura de la actividad desarrollada sin cobertura alguna, con el siguiente detalle:

- 125 órdenes de cese relativas a la actividad de vivienda de uso turístico que afectan a 386 unidades de alojamiento.
- 7 órdenes de cese respecto al resto de actividades incluidas en el uso terciario hospedaje.

En lo que respecta a los recursos de reposición interpuestos frente a las anteriores órdenes de cese, se han dado de alta un total de 61 expedientes. Por último, se han dado de alta un total de 15 expedientes de multa coercitiva, dictándose 9 resoluciones en las que la Gerente de la Agencia acuerda la imposición de la 1ª multa coercitiva a consecuencia del incumplimiento de la orden de cese y clausura de la actividad correspondiente.



06 DISCIPLINA URBANÍSTICA

6.1. Expedientes tramitados.

En el año 2020, el Servicio de Disciplina Urbanística ha tramitado un total de 2.140 expedientes, que pueden desglosarse, según su objeto y distrito, de la siguiente forma:

DISTRITO	Cese y clausura DR	Cese y clausura activ.	Cese-clausura LEPAR	Denuncias	Ejecución sustitutoria	Inspección	O. de demolición	O. de legalización	O. Legalización ORPE	Paralización de obras	Peticiones	Precinto DR	Prescripciones	Recup. Dom. Pbco.	Recursos adm.	Subsanac. Defic.	Total	%
01-CEN	5	212	18	97	15	369	13	27	15	6	76	3	20	1	75	35	987	46,14%
02-ARG	0	7	3	17	0	30	2	7	4	0	8	0	3	0	1	3	85	3,98%
03-RET	0	4	0	12	0	19	0	1	1	0	6	0	4	0	6	8	61	2,83%
04-SAL	0	17	5	23	1	58	4	9	3	3	8	0	9	0	11	14	165	7,73%
05-CHM	0	9	1	8	0	31	1	5	2	1	2	1	10	0	4	3	78	3,65%
06-TET	0	16	2	11	0	33	0	11	2	3	6	3	9	0	4	5	105	4,90%
07-CHB	0	18	4	17	0	67	1	7	1	3	9	2	3	0	5	10	147	6,87%
08-FUE	0	3	0	6	1	5	0	1	2	1	1	0	0	0	2	5	27	1,25%
09-MON	0	6	7	8	0	53	2	0	5	0	6	2	5	0	3	0	97	4,51%
10-LAT	0	1	1	14	0	5	0	5	1	0	4	1	6	0	4	7	49	2,30%
11-CAR	0	3	1	18	0	16	0	6	2	5	6	1	1	0	6	10	75	3,50%
12-USE	0	4	2	9	0	4	0	6	3	2	2	0	2	0	2	6	42	1,97%
13-PVA	0	0	0	9	0	5	0	2	3	0	3	0	5	0	2	2	31	1,44%
14-MOR	2	1	0	0	0	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	12	0,58%
15-CIU	0	8	1	1	0	17	4	5	1	1	3	1	6	0	5	8	61	2,83%
16-HOR	0	3	1	3	0	9	0	0	0	0	3	0	1	0	1	4	25	1,15%
17-VIL	0	1	0	10	0	2	0	1	1	2	5	0	2	0	1	2	27	1,25%
18-VVA	0	0	1	4	0	5	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	12	0,58%
19-VIC	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0,14%
20-SBL	0	4	2	3	0	10	1	1	0	0	4	0	6	0	0	3	34	1,58%
21-BAR	0	2	0	1	0	6	0	0	0	0	4	0	1	0	1	2	17	0,82%
Total	7	320	49	271	17	748	29	95	47	27	156	14	95	1	133	131	2.140	100%

Si comparamos los datos de gestión en cuanto al número de expedientes del año 2020, en el que se iniciaron un total de 2.140 expedientes, con los datos del año 2019, en el que por el Servicio de Disciplina Urbanística se iniciaron 4.097 expedientes, puede constatarse un enorme descenso en el número de expedientes iniciados. Este descenso trae causa de los siguientes motivos:

- La derivada del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, así como sus sucesivas prórrogas, que entre otras consecuencias provocó el cierre de toda la actividad no esencial, así como la suspensión de los plazos administrativos desde su entrada en vigor hasta el día 1 de junio de 2020, lo que implicaba la práctica paralización de la gestión administrativa entre los meses de marzo a mayo, iniciándose su recuperación desde el mes de junio, en el que resultó posible nuevamente el inicio de los procedimientos administrativos.
- Las limitaciones que se vienen imponiendo en el ejercicio de las actividades incluidas en el ámbito de aplicación de la LEPAR, derivadas de las restricciones sanitarias por el COVID-19, que ha hecho que los horarios de estas actividades se encuentren limitados, así como que el ejercicio de las actividades que vienen siendo más molestas para los vecinos y que reciben un mayor número de

denuncias (discotecas, cafés espectáculos, bares especiales...) tengan su actividad principal paralizada. Este hecho ha provocado que el número de denuncias sobre tales actividades se hayan reducido, lo que tiene su reflejo en un descenso del número de altas de expedientes administrativos derivados de su presentación y el número de expedientes incoados para su restablecimiento.

- Un importante número de locales han cesado en su actividad, lo que ha traído como consecuencia que el número de actividades que son susceptibles de restablecimiento de la legalidad por encontrarse en ejercicio de su actividad sea menor.

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 2020, un total de **724 expedientes de inspección de obras y actividades** a consecuencia de denuncias de los ciudadanos, sin perjuicio de los iniciados de oficio por el Departamento de Inspección, con el objeto de inspeccionar y comprobar el ejercicio de tales actividades.

Derivadas de las citadas inspecciones, en el año 2020, han sido iniciados un total de **357 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.

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

En el año 2020 se ha seguido realizando un importante número de atenciones al público por parte de las distintas jefaturas integrantes del Servicio de Disciplina, en la línea de hacer más accesible la Agencia de Actividades a los ciudadanos y proporcionar una atención especializada en la materia.

Al igual que en años anteriores, de los datos del conjunto de los expedientes de cese y clausura, englobando los LEPAR y no LEPAR, los distritos comprendidos en la almendra central, es decir, Centro, Salamanca, Tetuán, Chamberí, Chamartín y Retiro, acumulan un total de 295 expedientes del total de 357 iniciados en el ejercicio, lo que representa el 82,63%.

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 (15 de 47, un tercio del total), 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, Villa de Vallecas y Moratalaz han sido los que menos expedientes disciplinarios han originado, con un 0,14% y sendos 0,58%, respectivamente. Le siguen los distritos de Barajas (0,82%) y Hortaleza (1,15%).

En cuanto al número trámites que se han realizado en el año 2019, con independencia del año en el que el expediente fue dado de alta, asciende a un total de 79.993, elaborándose 37.329 documentos en expedientes, terminándose en este año 1.611 expedientes, conforme al desglose de la siguiente tabla:

2020	Documentos	Trámites	Expedientes terminados
Enero	3.894	8.537	190
Febrero	4.631	10.692	221
Marzo	2.204	5.488	54
Abril	665	1.169	3
Mayo	730	1.287	0
Junio	2.559	5.597	19
Julio	3.813	9.805	118
Agosto	2.943	6.146	173
Septiembre	3.230	6.133	125
Octubre	4.752	9.285	181
Noviembre	4.714	9.160	318
Diciembre	3.194	6.694	209
Total	37.329	79.993	1.611

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

6.2. Resoluciones dictadas.

En el conjunto de todos los expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística, a lo largo del año **se han adoptado por la Gerente de la Agencia un total de 1.111 resoluciones**, de diversa índole y naturaleza, que se detallan en la tabla siguiente, siendo 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 paralización de obras.

Al número total de resoluciones adoptadas por la Gerente de la Agencia de Actividades en materia de disciplina urbanística, se han de añadir, además, **355 diligencias de archivo**.

RESOLUCIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Ampliación de plazo	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3	2	8
Archivo	89	13	5	0	0	33	73	1	20	35	62	68	399
Caducidad	0	1	0	0	0	5	11	0	0	2	2	3	24
Declarac. de ineficacia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dejar sin efecto	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Multa coercitiva	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	5
Orden cese actividad	10	7	7	0	0	13	18	1	0	1	2	10	69
Orden demolición	7	16	13	0	0	8	6	1	18	4	14	13	100
Orden legalización	12	5	9	0	0	11	6	5	14	30	13	19	124
Paralización obra	4	5	4	0	2	0	1	1	6	1	0	0	24
Precinto Actividad	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5
Precinto Obra	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	5
Prescripciones	13	4	0	0	0	9	10	1	19	8	23	14	101
Recursos admntvos.	8	7	2	0	0	13	9	1	13	4	15	11	83
Subsanac. deficiencias	12	18	6	0	0	25	25	2	8	19	24	23	162
Total	159	80	48	0	2	120	161	14	99	105	159	164	1.111

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



07 PROCESOS SANCIONADORES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

tipificadas en los artículos 37.11 y 38.11, respectivamente, de la LEPAR). También, se ha dado prioridad a las infracciones susceptibles de causar molestias a los vecinos y ciudadanos en general, como son las relativas a incumplimientos en materia de horario de apertura y cierre de locales y establecimientos.

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

La actividad sancionadora desplegada por el Servicio Sancionador de la Agencia de Actividades en el año 2020 ha dado lugar a la **incoación de un total de 833 expedientes**, de los cuales 563 se corresponden con expedientes en los que se han tramitado procedimientos sancionadores; correspondiendo el resto a aquellos otros expedientes íntimamente relacionados con la tramitación de los procedimientos sancionadores, como son los tramitados para recabar informes previos para la determinación de la concurrencia o no de infracción así como para la calificación de ésta; y, también, aquellos otros vinculados a la ejecución de las sanciones de clausura, en los que se ha ordenado el precinto del local como medida de ejecución forzosa.

A continuación, se incluye cuadro descriptivo de los **563 procedimientos iniciados por infracción** tipificada en la LEPAR en el año 2020, por distrito afectado y tipo de infracción:

PROCEDIM. INCOADOS	37.2	37.6	37.11	37.12	38.1	38.11	38.15	39.1	Total	%
01-Centro	9	1	5		38	19		60	132	23,45%
02-Arganzuela			1		9	2		6	18	3,20%
03-Retiro					5	1		10	16	2,84%
04-Salamanca					1	5		10	16	2,84%
05-Chamartín			2		2	2		15	21	3,73%
06-Tetuán	1		1		1	2		19	24	4,26%
07-Chamberí	1		6		9	8		33	57	10,12%
08-Fuencarral-El Pardo					7	2		9	18	3,20%
09-Moncloa-Aravaca					1	1		3	5	0,89%
10-Latina					4			7	11	1,95%
11-Carabanchel			1		3	3	11	47	65	11,55%
12-Usera	1		1		4	6		17	29	5,15%
13-Puente de Vallecas					13	4		24	41	7,28%
14-Moratalaz				2		1		6	9	1,60%
15-Ciudad Lineal					3	4		19	26	4,62%
16-Hortaleza					7			2	9	1,60%
17-Villaverde					6	3		18	27	4,80%
18-Villa de Vallecas					10			1	11	1,95%
19-Vicálvaro					3			1	4	0,71%
20-San Blas-Canillejas					3			16	19	3,37%
21-Barajas					3			2	5	0,89%
Total	12	1	17	2	132	63	11	325	563	100%

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

Art. 37.6: "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".

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 (23,45%) 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 11,55% de procedimientos sancionadores iniciados.

Por el contrario, los Distritos con menor porcentaje de procedimientos sancionadores iniciados son Vicálvaro (0,71%) y Barajas y Moncloa-Aravaca, con un 0,89% cada uno, seguidos de Hortaleza y Moratalaz, con un 1,60% cada uno.

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

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

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

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

Por tanto, en el proceso de valoración de las Actas de Inspección de Policía Municipal recibidas, para la determinación del título habilitante de la actividad, si constara la existencia de una Declaración Responsable en tramitación, habrá que estar al resultado de su comprobación, en orden a determinar si concurre o no la infracción denunciada y la incoación, en su caso, del correspondiente procedimiento sancionador. En el ejercicio de 2020 se han valorado 2.497 actas.

A ello se añade las solicitudes de información a los Distritos sobre los antecedentes de licencias de actividad y de funcionamiento, así como y en su caso, de la adaptación de éstas al Catálogo de Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid. En el año 2020 se han formulado 9 solicitudes de antecedentes.

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

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

El número total de expedientes generados en el año 2020 para la tramitación de los informes técnicos necesarios para determinar la capacidad de evacuación de los locales, así como para los informes técnicos sobre modificación sustancial y/o cambio de actividad, ha sido de 155.

A estas actuaciones previas, también, hay que incorporar los requerimientos efectuados para el aporte de la documentación acreditativa de los seguros obligatorios exigidos por la LEPAR para determinar la concurrencia o no de la infracción tipificada en el artículo 38.1 de la Ley, ante la falta de presentación en el momento de la inspección, según el Acta, de los citados seguros. En el año 2020 se han emitido un total de 54 requerimientos.

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

TRÁMITES – 2020	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Actas valoradas	219	309	408	417	191	58	50	29	18	288	338	172	2.497
Actuaciones previas	25	32	-	-	-	1	2	-	50	11	7	10	138
Diligencias previas	6	6	-	-	-	-	1	-	-	2	-	2	17
Requerim. de seguros	14	9	-	-	-	-	-	-	-	25	4	2	54
Denunc. particulares	2	1	2	-	-	-	4	-	-	-	1	3	13
Anteced. a Distritos	1	1	-	-	-	-	-	-	6	1	-	-	9
Archivos	314	273	101	-	-	-	2	21	3	19	9	6	748
Total	581	631	511	417	191	59	59	50	77	346	359	195	3.476

Por lo que se refiere a las resoluciones adoptadas en los procedimientos sancionadores iniciados por el Servicio Sancionador, en el año 2020 se han adoptado un total de 524 resoluciones con el detalle que se indica a continuación, de las cuales 499 corresponden a la finalización de los procedimientos sancionadores; habiéndose procedido, en el año 2020, al archivo de un total de 748 expedientes, una vez finalizadas sus actuaciones.

RESOLUC. – 2020	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Sanción	44	64	14	-	-	21	33	20	85	57	25	30	393
Caducidad	1	2	1	-	-	1	-	2	4	2	-	4	17
Sobreseimiento	5	1	8	-	-	4	1	2	10	13	3	9	56
Prescripción	-	1	-	-	-	2	-	4	12	4	3	7	33
Rectificación errores	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2
Cambio de instructor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Susp. del procedim.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Medida cautelar	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Acatam. resol. judicial	3	2	3	-	-	2	1	-	-	2	3	1	17
Precinto	2	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	5
Total	55	71	27	0	0	31	36	28	111	78	35	52	524

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 393 sanciones impuestas en 2020, 15 lo han sido de clausura del local y 378 de multa.

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

MULTAS IMPUESTAS	Total
Con reducción 40% (Pronto pago + Reconocimiento de responsabilidad)	80
Con reducción 20% (Pronto pago sin reconocimiento de responsabilidad)	1
Con reducción 20 % (Reconocimiento de responsabilidad sin pago anticipado)	1
Sin reducción	296
Total	378

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 o en la fase de instrucción (para facilitar la opción del pago anticipado con reducción), ya sea con ocasión de la imposición de la sanción.

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

En el año 2020 por el Servicio Sancionador se han emitido un total de 924 abonarés, de los cuales 893 lo han sido en la tramitación del procedimiento sancionador.

ABONARÉS EMITIDOS	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Fase de inicio o de instrucción	55	87	40	-	-	30	80	22	41	65	91	90	601
Fase de Resol.: imposición de multa	23	49	11	-	-	13	19	19	78	36	25	19	292
Resolución de recursos de reposición	-	3	-	-	-	16	-	-	-	-	-	6	25
Acatamiento de Sentencias	1	-	1	-	-	0	-	-	-	1	3	-	6
Total	79	139	52	0	0	59	99	41	119	102	119	115	924



08 ACTIVIDAD
INSTITUCIONAL

8.1. Recursos administrativos.

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

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

- Expedientes finalizados y resultados de la finalización.
- Expedientes en curso a 31 de diciembre de 2020.

La actividad de 2020, 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 552 expedientes.

MATERIA DEL RECURSO	Nº de recursos	Resueltos	Pendientes
Actividades Económicas	331	179	152
Ampliación de horario	2	0	2
Régimen Jurídico	32	22	10
Procedimientos sancionadores	54	32	22
Disciplina urbanística	133	83	50
Total	552	316	236

Se han interpuesto 331 recursos relacionados con la actividad económica (licencias, declaraciones responsables y comunicaciones previas, así como cambios de titularidad); 2 recursos sobre ampliaciones de horario y 32 sobre Régimen Jurídico. La mayor parte de los recursos, por tanto, se reparten entre la materia de actividad económica y la de disciplina urbanística (464).

Asimismo, a lo largo de 2020, la Agencia de Actividades ha resuelto un total de 316 de estos 552 recursos de reposición. A ello hay que sumar la resolución de 697 recursos con fecha de registro anterior a 2020, alcanzando un total de **1.013 recursos resueltos** durante el ejercicio.

8.2. Recursos Contencioso-Administrativos.

Se detalla el número de expedientes de procedimientos contenciosos iniciados en el ejercicio 2020, incluidos los relativos a las ECU, así como el estado de tramitación en que éstos se encuentran:

MATERIA DEL RECURSO	Nº de recursos	Terminados	En trámite
Procedimientos sancionadores	17	6	11
Disciplina urbanística	31	8	23
Viviendas Uso Turístico	1	0	1
Actividades económicas	49	14	35
Entidades colaboradoras	0	0	0
Régimen Jurídico	4	0	4
RR.HH	0	0	0
Gestión Económica	0	0	0
Total	102	28	74

Los datos relativos a las resoluciones judiciales recaídas en el año 2020, según las distintas ramas de actividad del organismo autónomo, son los siguientes:

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

¹ Se incluyen la estimación parcial y la satisfacción extraprocesal

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

En el ejercicio 2020 de los 102 procedimientos contencioso-administrativos dados de alta en el Servicio de Régimen Jurídico han sido recurridos 166 expedientes administrativos tramitados en la Agencia. Esto es debido a que en gran número de ellos se recurre más de un expediente. Con carácter general, el interesado recurre la resolución del recurso de reposición y el expediente que ha sido objeto de este recurso administrativo.

Sin perjuicio de lo anterior y, como viene siendo habitual en ejercicios pasados, la actividad jurisdiccional de la Agencia de Actividades comprende no solo la tramitación de nuevos expedientes, sino el seguimiento y tramitación de actuaciones en procedimientos ya abiertos, tales como la recepción de autos y sentencias finalizadores de procedimientos en curso de años anteriores que se han remitido a las unidades correspondientes a fin de ejecutar, si procede, el fallo judicial, así como, complemento de documentación de expedientes recurridos, consultas de los letrados/as de la Asesoría Jurídica etc, que cabe cifrar en 1.190 actuaciones, **arrojando un total de 1.292 expedientes.**

Es importante observar en este sentido, el hecho de que, tanto en actividades económicas, como en los recursos contenciosos contra los expedientes sancionadores, en ejercicios anteriores se recurrían únicamente bien el expediente sancionador o bien el expediente de la Declaración Responsable o la Licencia. No obstante, desde el ejercicio 2019, los interesados han preferido agotar todas las acciones administrativas a su disposición y recurrir ambos expedientes, el correspondiente al título habilitante y el correspondiente al de la sanción, pero agotando la vía administrativa interponiendo el recurso potestativo de reposición. Por esa razón se ha indicado más arriba que se han recurrido en total 166 expedientes administrativos de la Agencia de Actividades.

Finalmente, en materia de **responsabilidad patrimonial**, el número de recursos contencioso-administrativos asciende a 4, muy similar a 2019 en el que fueron 5.

8.3. Resto de Actividad Institucional de la Agencia.

A todo lo anterior se han de sumar 73 expedientes que, a pesar de estar relacionados con Juzgados y Tribunales u otras instituciones, no son contencioso-administrativos (Juzgados de Instrucción, de lo Social, Audiencia Provincial, Juzgados de Primera Instancia, Defensor del Pueblo, Fiscal General del Estado, Fiscal De Medio Ambiente, etc.).



09 RECURSOS HUMANOS

9.1. Plantilla de la Agencia de Actividades.

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

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

Dada la necesidad de aumentar el personal del Organismo, durante el año 2020 se ha procedido a la cobertura de puestos vacantes existentes en la plantilla de la Agencia, mediante el nombramiento de funcionarios en puestos vinculados a Oferta de Empleo Público a través de los procesos selectivos correspondientes, y a través de diferentes procesos de provisión; concursos y libres designaciones, así como mediante la incorporación a la plantilla de puestos procedentes de otras entidades mediante expedientes de Modificación de la Relación de Puestos de Trabajo y Plantilla Presupuestaria.

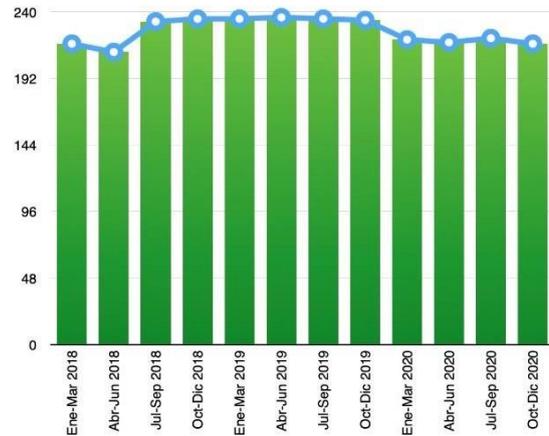
Asimismo, se ha tramitado una modificación de la Relación de Puestos de Trabajo y Plantilla Presupuestaria de la Agencia que ha afectado a 47 plazas (altas 8, bajas 5 y modificaciones 34) y a 6 unidades organizativas (altas 5 y bajas 1).

Se han tramitado 3 concursos que afectan a 8 puestos y una libre designación para ocupar 1 puesto con el siguiente detalle:

EXPEDIENTE DE PROVISIÓN	Nº PUESTOS	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NCD	TOTAL PUESTOS
FE AA 01/2020	1	Jefe/a Negociado	22	1
FG AA 01/2020	1	Jefe/a Negociado	22	2
	1	Jefe/a Sección	24	
FG AA 02/2020	1	Jefe/a Sección	24	5
	2	Jefe/a Negociado	22	
	1	Asesor/a Técnico/a	24	
LD AA 01/2020	1	Administrativo /Aux Admvo	16	1
	1	Jefe/a Departamento	28	

Desde el año 2018, la evolución del número de efectivos de la Agencia de Actividades ha sido la siguiente:

TRIMESTRE	2018	2019	2020
ENE-MAR	217	235	220
ABR-JUN	211	236	218
JUL-SEP	233	235	221
OCT-DIC	235	234	217



9.2. Formación.

En 2020 se ha elaborado el Plan de Formación de la Agencia, y se han programado todas las Actividades Formativas para 2020. En este sentido, dentro del Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid se han realizado las siguientes actividades formativas:

CURSO/JORNADA/SEMINARIO	Asistentes por Edición	Nº Horas	Nº Ediciones
Régimen jurídico de la apertura de Actividades Económicas	15	21	1
La potestad sancionadora en la Agencia de Actividades	15	21	1
Medios de intervención administrativa en las activ. económicas	13	21	2
Normativa de Aplicación en los espectáculos pbcos. y activ. recreativas	15	15	1
Aplicación de normativa sectorial con incidencia sobre activ. económ.	15	21	1
Formación para personal de att. al público: disc. urb. - proc. sancionador	15	5	1
Formación para personal de att. al público: declarac. resp. y licencias	15	5	1

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

La Agencia de Actividades cuenta con una flota de 6 vehículos oficiales y 7 funcionarios con la categoría de Oficial Mecánico Conductor. Asimismo, cuenta con 6 funcionarios con la categoría de Personal Oficios Servicios Internos. De los 6 funcionarios con la categoría de Personal Oficios Servicios Internos, cuatro realizan, además, funciones de Agente Notificador.

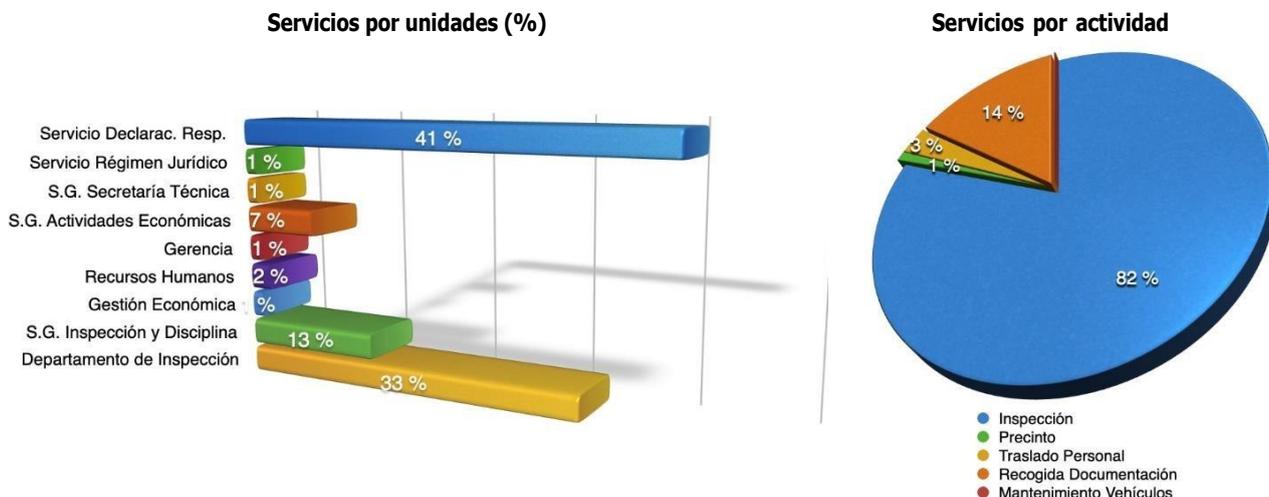
Los servicios realizados en 2020 ascienden a un total de 2.639, que corresponden a servicios de conductores de incidencias y del Personal de Oficios de Servicios Internos. Con motivo de la situación de confinamiento por la pandemia en el periodo comprendido entre el 15 de marzo hasta bien entrado el mes de julio no hubo ninguna actividad, empezándose a reactivar dicho servicio de forma progresiva a partir de mediados del mes de julio.

Otro factor a tener en cuenta es que, como consecuencia de lo anterior, se ha producido un aumento considerable de la digitalización de muchos trámites dentro de los procedimientos que se gestionan en el Organismo, lo que ha supuesto una reducción de actuaciones que se venían realizando de manera presencial por los efectivos de la Agencia.

De los 2.639 servicios efectuados, 1.860 corresponden a conductores de incidencias e incluyen, entre otras actividades, inspecciones, precintos y traslado de documentación.

Los servicios realizados por el Personal de Oficios de Servicios Internos ascienden a 779 y, de ellos, 640 han sido servicios de los Agentes Notificadores de la Agencia.

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



9.4. Ayudas de acción social.

Conforme a lo establecido en El Acuerdo de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos sobre condiciones de trabajo comunes al personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos para el período 2019-2022 y a las Bases Regulatorias para el año 2020 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.

En la siguiente tabla se desglosan las ayudas concedidas y denegadas durante el ejercicio de 2020. Destacan, por encima del resto, las ayudas asistenciales (54% del total), seguida de las ayudas de abono transporte (23,75%).

TIPOS DE AYUDA	Concedidas	Denegadas	Total
Transporte en metálico	28		28
Tratamiento psicológico	6		6
Formación del personal	9		9
Educación infantil	5		5
Formación de los hijos	97	2	99
Comedor	64		75
Asistenciales	509	22	531
Abono transporte	224		224
Ayuda promoción interna	1		1
Préstamos reintegrables	0		0
Total	943	24	967

9.5. Gestión de personal, situaciones administrativas y jornada.

En el año 2020 se han tramitado, en materia de Seguridad Social, un total de 71 bajas por Incapacidad temporal, 188 partes de confirmación y 79 altas, 1 parte por accidente laboral, 3 asistencias laborales sin baja y 3 expedientes de maternidad y 3 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 2020 suman un total de 52, que corresponden a 12 altas en afiliación, 22 bajas en afiliación y 15 variaciones/modificaciones.

SEGURIDAD SOCIAL	Bajas	Partes de confirmación	Variaciones	Altas	Sin baja	Permisos	Total
Incapacidad temporal	71	188		79			338
Accidente laboral	1						1
Asistencias laborales sin baja					3		3
Afiliación TGSS	22		15	12			49
Maternidad						3	3
Paternidad						3	3
Productividad	9			14			23
Total	103	188	15	105	3	6	420

Se han cursado, a través de AYRE y la aplicación informática EVALOS, 1.800 peticiones del personal de la Agencia relativas a días de vacaciones y días de libre disposición (incluidos los del art 11.1 y 15.4), 1.200 permisos retribuidos conforme a lo establecido en art. 15 del Acuerdo sobre condiciones de trabajo comunes al personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos para el período 2019-2022 en vigor en 2020; y 6.000 incidencias relacionadas con el control horario. En 2020 la actividad se ha reducido debido a la situación de emergencia sanitaria.

JORNADA LABORAL	Altas	Renovaciones	Total
Flexibilización horaria	7	72	79
Lactancia	7		7
Excedencia	0		0
Reingreso excedencia	1		1
Jubilación	0		0
Premio especial antigüedad	1		1
Permisos sin sueldo	4		4
Asambleas sindicales	0		0
Reducción de jornada	2		2
Premios años de servicio	12		12
Reconocimiento servicios prestados	5		5
Total	39	72	111



10 GESTIÓN ECONÓMICA

10.1. Presupuesto.

El presupuesto de la Agencia de Actividades para el ejercicio de 2020 fue aprobado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de fecha 23 de diciembre de 2019.

Por lo que respecta al Presupuesto de gastos, en el ejercicio 2020 las obligaciones reconocidas han ascendido a 12.370.100,86 € euros, que suponen el 84,268% de los créditos definitivos (14,68 millones de euros), habiéndose hecho frente al 100% de los pagos.



En cuanto al Presupuesto de ingresos, los derechos reconocidos se elevan a 13,45 millones de euros, que corresponden en su totalidad a operaciones corrientes, que representan el 91,67% de las previsiones definitivas. El Resultado Presupuestario, que es la diferencia entre los derechos reconocidos y las obligaciones reconocidas netas, se eleva a 1.087.993,67 euros.

El ahorro bruto de la Agencia, que es la diferencia entre derechos y obligaciones por operaciones corrientes, ha sido en 2020 de 1.095.863,01 euros, coincidente con el ahorro neto. Y el Remanente de Tesorería, resultado de la suma de los fondos líquidos (1.341.771,19 euros), más los derechos pendientes de cobro (2.455.409,80 euros), a los que se deduce las obligaciones pendientes de pago (1.293.821,92 euros), ha arrojado un total de 2.503.359,07 euros.

Presupuesto de gastos	Importe	Presupuesto de ingresos	Importe
Crédito inicial	14.676.300,00	Previsión inicial	14.676.300,00
Crédito definitivo	14.681.119,53	Previsión definitiva	14.681.119,53
Capítulo 1	14.389.533,53	Capítulo 3	0,00
Capítulo 2	283.387,39	Capítulo 4	14.681.119,53
Capítulo 4	0,00	Capítulo 5	0,00
Capítulo 6	8.198,61	Capítulo 7	0,00
Total ejecutado (obligac. reconocidas)	12.370.100,86	Capítulo 8	0,00
Remanente de crédito	2.310.331,86	Derechos reconocidos netos	13.458.094,53
Porcentaje ejecutado	84,26%	Porcentaje ejecutado	91,67%

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

Capítulo	Crédito inicial	Modificación crédito	Crédito definitivo	Crédito disponible	Remanente pte. utiliz.	Obligaciones	%	Pagos	%
Capítulo 1: Personal	14.384.714,00	4.819,53	14.389.533,53	2.171.509,30	0,00	12.218.024,23	84,91%	12.218.024,23	100,00%
Capítulo 2: Bienes corrientes y servicios	291.586,00	-8.198,61	283.387,39	138.493,85	0,00	144.207,29	50,89%	144.207,29	100,00%
Capítulo 6: Inversiones reales	0,00	8.198,61	8.198,61	328,71	0,00	7.869,34	95,98%	7.869,34	100,00%

Durante el ejercicio de 2020, se han tramitado las siguientes modificaciones presupuestarias:

CAPITULO 1

- **Expediente 50900001352 Generación de Crédito** en los subconceptos 120.04 "Sueldos del Grupo C2", 120.06 "Trienios", 121.00 "Complemento de destino", 121.01 "Complemento específico" y 160.00 "Seguridad Social", que fue financiada con ingresos del subconcepto 400.00 "De la Administración General del Ayuntamiento de Madrid", por importe de 4.819,53 euros.

CAPITULO 2

- **Expediente 5090000202 Transferencia de Crédito** al subconcepto 221.10 "Productos de limpieza y aseo", por importe de 500,00 € que fue financiada con crédito del subconcepto 227.06 "Estudios y trabajos técnicos".

CAPITULO 6

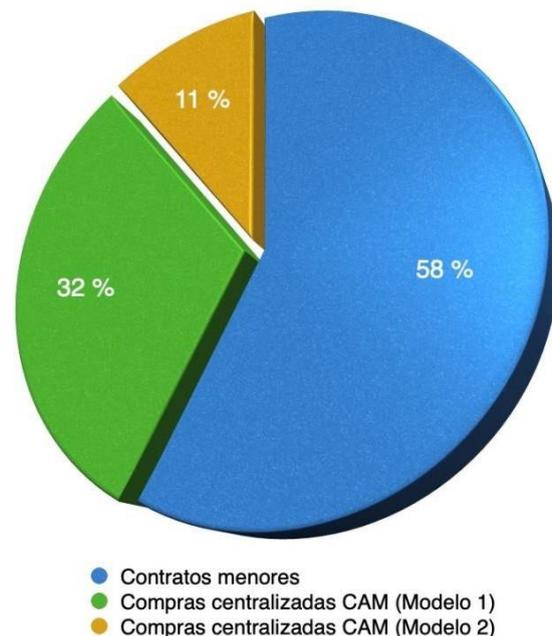
- **Expediente 5090000141 Transferencia de Crédito** al subconcepto 625.00 "Mobiliario y equipos de oficina", por importe de 7.200,00 € que fue financiada con crédito de los subconceptos 223.00 "Transportes" y 212.00 "Reparación, mantenimiento y conservación de edificios y otras construcciones".
- **Expediente 5090000170 Transferencia de Crédito** al subconcepto 629.01 "Señalización", por importe de 998,61 € que fue financiada con crédito del subconcepto 223.00 "Transportes".

10.2. Contratos.

La actividad contractual desarrollada en el año 2020 se ha realizado en base al Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (entrada en vigor 9 de marzo de 2018).

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

Desglose de los contratos por forma de adjudicación



La actividad contractual se ha materializado en un total de 19 contrataciones: 11 por procedimiento de contrato menor, y 8 de compra centralizada a través del Catálogo de la Junta Central de Compras de la Comunidad de Madrid.

Tipo de contrato	Nº de contratos
Compras centralizadas Comunidad de Madrid (MODELO 1)	6
Compras centralizadas Comunidad de Madrid (MODELO 2)	2
Contratos menores	11
Total	19

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 10 de febrero de 2021, la aprobación del Inventario de Bienes y Derechos de la Agencia de Actividades a 31 de diciembre de 2020 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 2020 tiene un valor neto de 44.730,29 euros, una vez deducido del precio de adquisición, que asciende a 583.660,92 euros, el valor de amortización por importe de 538.930,63 euros.

Inventario a 31 de diciembre de 2020	Precio adquisición	Amortización acumulada	Valor Neto
Total	583.660,92 €	538.930,63 €	44.730,29 €

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:

2020	Resueltos	Con propuesta. Pendientes de resolver	Total
Avales	616	273	889
Ingresos	249	449	698
Total	865	722	1.587

10.5. Consejo Rector.

De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos del organismo, en el ejercicio 2020 se han celebrado las sesiones ordinarias de obligado cumplimiento de los Consejos Rectores durante los meses de febrero, junio y noviembre, llevando al orden del día los diferentes puntos acordados.

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

Nombre	Dependencia / Cargo
Mariano Fuentes Sedano	Delegado de Área de Gobierno de Desarrollo Urbano
Ángel Niño Quesada	Titular del Área Delegada de Economía, Innovación y Empleo
Pedro González Torroba	Coordinador General de Economía y Comercio
Silvia Saavedra Ibarro	Titular del A. Delegada de Coord. Territ., Transparencia y Particip. Ciudadana
Sara Emma Aranda Plaza	Coordinador General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana
Engracia Hidalgo Tena	Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Personal
Paloma de Frutos Cañamero	Secretaria General Técnica del Área de Gobierno de Hacienda y Personal
María Inmaculada Sanz Otero	Delegada del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias
Inmaculada García Ibáñez	Secretaria General Técnica del A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias
Federico Jiménez de Parga Maseda	Coordinador General de Movilidad
Jose M^a Vicent García	Secretario General Técnico del Área de Gobierno de Medio Amb. y Movilidad

Javier Ramirez Caro	Concejal Presidente de los Distritos de Chamberí y Fuencarral-El Pardo
Cristina Goncer Ortega	Coordinadora del Distrito de Chamberí
José Fernández Sánchez	Concejal Presidente del Distrito de Centro
Raquel Muros Delgado	Coordinadora del Distrito de Centro
Álvaro González López	Concejal Presidente del Distrito de Carabanchel
Sonsoles Medina Campos	Coordinadora del Distrito de Carabanchel
José María Ortega Antón	Coordinador General de Desarrollo Urbano
Silvia Villacañas Beades	Directora General de Planificación Estratégica
Inés Cámara Martín	Secretaria General de Técnica del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano
Javier Hernández Morales	Director General de Planeamiento
Paloma García Romero	Delegada del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos
José Luis Infanzón Priore	Director General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras
José Manuel Calvo del Olmo	Concejal sin Resp. de Gestión Pública Grupo Municipal Más Madrid
Raquel Rodríguez Alonso	Concejal sin Resp. de Gestión Pública Grupo Municipal Más Madrid
Almudena Maíllo del Valle	En representación Grupo Municipal Partido Popular
Ángel Martín Vizcaíno	Concejal sin Resp. de Gestión Pública Grupo Municipal Partido Popular
Hugo Moreno Campillo	Concejal sin Resp. de Gestión Pública Grupo Municipal Ciudadanos
Daniel González Guerrero	Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía
María Mercedes Glez. Fdez.	Concejal sin Resp. de Gestión Pública Grupo Municipal Socialista de Madrid
Raquel Pascual Torres	En representación Grupo Municipal Socialista de Madrid
Arantazu Purificación Cabello López	Concejal sin Resp. de Gestión Pública Grupo Municipal VOX
Fernando Martínez Vidal	Concejal sin Resp. de Gestión Pública Grupo Municipal VOX



11 CONCLUSIONES

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

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

Las mejoras en la organización interna de la Agencia de Actividades han supuesto el inicio de la ejecución del Plan de Recursos Humanos en el que, a partir del diagnóstico de las necesidades de personal de la Agencia de Actividades consideradas prioritarias, se programaron y concretaron las modificaciones de la relación de puestos de trabajo a tramitar durante el año 2020. En desarrollo del mismo, se ha tramitado y ejecutado la primera fase, que va destinada a reforzar sectores estratégicos dentro del Organismo como son las unidades gestoras de licencias y declaraciones responsables o la información urbanística.

Por otra parte, y a efectos de obtener mejores resultados con la dedicación de parte de los efectivos a la realización de tareas concretas en materias específicas, se ha trabajado en el desarrollo de los siguientes planes de choque:

- Plan de Choque de las Transmisiones de Licencias Urbanísticas, con el que se han resuelto un total de 1.020 comunicaciones en el año 2020;
- Plan de choque de los Carteles de las actividades de la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR); y
- Plan de Choque en la unidad de resoluciones para la notificación de la inadecuación de procedimiento de las solicitudes de actuación comunicada en cuanto procedimiento inexistente en el ámbito de la Agencia de Actividades.

Asimismo, el Ayuntamiento de Madrid ha prorrogado el Plan de Acción para la regularización de los alojamientos turísticos en la ciudad de Madrid, que contempla una serie de líneas de actuación de carácter urbanístico para abordar los problemas que la acelerada implantación del alojamiento turístico y, específicamente, la vivienda de uso turístico, está 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 10.843 viviendas incluidas en 502 edificios, de las cuales 932 viviendas se dedican al alojamiento turístico. La mayoría de estas viviendas, concretamente 794, se encuentran en el Anillo 1 (Distrito Centro) del Plan Especial de Hospedaje. Se ha iniciado expediente de cese y clausura a 653 unidades de alojamiento turístico, habiendo dictado orden de cese de la actividad en 386 de estas unidades.

Para acometer estas actuaciones se prorrogó, en el ejercicio de 2020, el plan de empleo temporal para facilitar los medios personales necesarios, que ha tenido por objeto el nombramiento de veintidós funcionarios interinos por acumulación de tareas.

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

Entre las acciones para la mejora y simplificación en la tramitación de los procedimientos, se ha desarrollado, en colaboración con el organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y Administración Electrónica, diversas actuaciones dirigidas a la informatización de los procedimientos que son competencia de la Agencia de Actividades. Entre ellas, se ha definido la nueva aplicación de presentación de solicitudes telemáticas de licencias y declaraciones responsables (SLIM) y se ha trabajado en el desarrollo de su tramitación electrónica en SIGSA DIGITAL.

Asimismo, se ha implantado una nueva aplicación para la tramitación telemática de las transmisiones de licencias urbanísticas de actividades y se ha procedido a la implantación electrónica del nuevo sistema de consulta de antecedentes en la web municipal. Se ha definido la nueva estructura de contenidos de la información en materia de licencias disponible en la web, de manera que estos contenidos se han hecho más intuitivos y accesibles a los ciudadanos. A su vez, se han modificado y adaptado los trámites de licencias de actividades en la sede electrónica municipal, para hacerlos más comprensibles y sencillos a la ciudadanía.

En relación con la Junta de Gobierno, la Agencia de Actividades ha participado en la elaboración del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 15 de octubre de 2020, por el que se prorroga la vigencia del importe máximo de los precios a percibir por las entidades colaboradoras urbanísticas para el año 2021.

Por otra parte, durante el ejercicio 2020, las relaciones con el Pleno del Ayuntamiento de Madrid se cifran en 4, distribuyéndose en preguntas sustanciadas por los diferentes grupos políticos municipales y peticiones de información y/o documentación.

En la línea de mejoras en la regulación normativa, se ha elaborado un anteproyecto de Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables de Madrid (OLDRUM) y su correspondiente Memoria de Impacto normativo, con el objeto de eliminar las trabas administrativas no justificadas para el desarrollo de actuaciones urbanísticas, reducir la tramitación a la imprescindible, agilizar su realización y garantizar la debida seguridad jurídica y protección de los intereses públicos a preservar en un marco de lenguaje claro y preciso que facilite su aplicación

Asimismo, la aprobación de la Ley 1/2020, de 8 de octubre, por la que se modifica la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, para el impulso y reactivación de la actividad urbanística, ha propiciado la realización y elaboración de varios textos relacionados con el análisis de esta Ley y de su impactos y aplicación en el Ayuntamiento de Madrid.

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

- Se ha elaborado un anteproyecto de Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables de Madrid (OLDRUM) y su correspondiente Memoria de Impacto normativo. Se espera que la ordenanza esté aprobada antes de octubre de 2021.
- Se ha elaborado un anteproyecto de Reglamento por el que se regula el régimen de las entidades colaboradoras en materia urbanística con su correspondiente Memoria de Impacto normativo, cuya aprobación está prevista para septiembre de 2021.
- Se han elaborado dos documentos con observaciones al anteproyecto de la Ley 1/2020, de 8 de octubre, de modificación de la Ley 9/2001, de Suelo, de la Comunidad de Madrid.
- Se han preparado una propuesta completa de modificación de la Ley 17/1997, de 17 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid.
- Se ha diseñado y redactado un plan de choque para la tramitación de licencias en los Distritos

Por otro lado, durante 2020 el Servicio de Régimen Jurídico ha elaborado los siguientes Protocolos y Criterios Interpretativos:

- Resolución de 23 de abril de 2020, del Presidente de la Comisión de Protección del Patrimonio Histórico Artístico y Natural (CPPHAN), para habilitar la asistencia de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas a sus sesiones;
- Criterio interpretativo 1/2020, de 20 de octubre de 2020, de la Orden 1342/2020, de 14 de octubre, de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, por la que se modifica la Orden 668/2020, de 19 de junio, por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 una vez finalizada la prórroga del estado de alarma;
- Criterio interpretativo 2/2020, de 4 de noviembre de 2020, de aplicación de la Ley 1/2020 de 8 de octubre, de modificación de la Ley del Suelo, en el ámbito la Agencia de Actividades;
- Instrucción 1/2020, de 4 de noviembre de 2020, del titular del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano para la aplicación de la Ley 1/2020, de 8 de octubre, de modificación de la Ley del suelo de la Comunidad de Madrid, en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid; y
- Criterio interpretativo 03/2020, de 23 de noviembre de 2020, por el que se establece el ámbito de aplicación de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas

Dentro de las tareas de coordinación del criterio de actuación de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas (en adelante, ECU), se han trasladado a las mismas más de 1.000 correos electrónicos relativos a sus incidencias administrativas y telemáticas y se han resuelto, también mediante correo electrónico, 60 consultas técnicas formuladas por éstas. Asimismo, se han celebrado diversas reuniones de trabajo a través de TEAMS para abordar diferentes temas, como el relativo a la entrada en vigor y aplicación de las modificaciones contenidas en la Ley 1/2020 de 8 de octubre, de modificación de la Ley del Suelo.

Se ha continuado trabajando en mejorar la atención a la ciudadanía, haciendo que la Agencia de Actividades sea más abierta y accesible al público en general y a los profesionales, facilitando la atención personalizada el Departamento de Atención a la Ciudadanía, por cuyas dependencias han pasado más de 37.000 personas, mediante el sistema de cita previa técnica personalizada.

Las variaciones a la baja en las previsiones iniciales fijadas para 2020 responden a la situación excepcional de confinamiento por la pandemia durante el periodo comprendido entre el 15 de marzo hasta bien entrado el mes de julio, en el que no hubo ninguna actividad. Los servicios se reactivaron de forma progresiva a partir de mediados del mes de julio.

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

Se encuentra publicada en nuestra página web una guía tríptico para mayor difusión en la que se indica la documentación necesaria y legislación básica aplicable; se han impartido jornadas informativas al personal de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OACs) del Ayuntamiento y agentes de Línea Madrid, así como en diferentes Colegios Profesionales, y se ha elaborado una encuesta de satisfacción como mecanismo de participación ciudadana para impulsar la calidad de nuestro servicio, a través de una herramienta informática localizada en los correos electrónicos desde los que se contestan las consultas ciudadanas.

Por último, en la línea de coordinación y unificación de criterios, se han dictado por la Gerente del organismo diferentes criterios de interpretación normativa y se han impartido talleres para la formación conjunta del personal de la Agencia de Actividades. Durante el mes de febrero se desarrollaron las sesiones del workshop en materia en viviendas de uso turístico, con participación de los sectores públicos y privados implicados en el desarrollo de esta actividad en la ciudad de Madrid.

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.



agencia de
actividades