

### Carta de Servicios ...

Auditada en 20...

Certificada SI/NO. En 20...

Evaluación 20...

Requisitos			Observac. AENOR		
Norma	Apar- tado CS	Concepto	2014	2015	
3		Estructura y contenidos (9 apartados)	(*)	---	
4.1.4		Procesos (año)	(*)	---	
---	1	Referencia gral al Ayto	---	---	
---		Estrategia (eje/objetivo)	---	---	
3.1.g	5	decide.madrid	---	---	
4.1.5		Encuesta general ciudadanos (si /no)	---	---	
		Encuestas usuarios: periódicas o continuas	15	10	
		Satisfacción y/o Expectativas	---	3	
4.1.6	8	<u>Compromisos</u> : para todos los servicios	10	---	(1)
		No son servicios ni cumpli- mientos de norma jdca	(*)	(*)	
		Cuantificables, invocables, inequívocos y sencillos	6 11	4	
		Adaptados a la realidad	8	5	
		No tiempos medios	9	6	
		Días hábiles o naturales	12	7	

		Indicadores miden el C	(*)	4	(2)
		Indicadores informativos	---	13	
		SyR (coincidencia UR-CS)	14	9	
3.1.d	9	Enlace a madrid.es	(*)	---	
		Mapa de ubicación	13	8	
4.2		Seguimiento periódico de indicadores (periodicidad y fuente)	7	2	
4.3		Evaluación en plazo	5	---	
		Causas y acciones de mejora para los incumplidos	3	---	
5		Aviso en ayre	18	---	
		Folleto actualizado	16	11	
		Otras observaciones			

(\*) Requisitos puestos de manifiesto en la visita de auditoría pero no en el Informe

(1) (2) Propuesta:

Madrid, a . . .  
Fdo. . . .

### **CONTESTACION AL INFORME DEL CLIENTE MISTERIOSO**

En relación al informe de cliente misterioso realizado por la Auditora, manifestamos respecto a los siguientes puntos referidos en su informe, las observaciones que se indican. Los puntos literales del informe aparecen en negro, las manifestaciones nuestras en azul:

**En primer lugar**, la inspectora realiza varias llamadas fallidas a los números de atención indicados en la Carta de Servicios. El teléfono 91 781 75 05 sí que permite dar llamada pero no se obtiene respuesta, mientras que con el número 91 781 75 07 no se consigue ni establecer llamada

En la reunión que tuvimos en la Subdirección de Padrón con la Auditora, se le explicó que al realizar un único día las llamadas se ha comprobado que ese día el titular del número 917817505 no vino a trabajar. Respecto al otro número pertenece a una persona que se ha jubilado no hace mucho tiempo, en este caso es cierto que debíamos haber modificado este teléfono. Una única llamada no es suficiente para comprobar el buen o mal servicio de atención telefónica.

**En segundo lugar**, la inspectora envía una consulta el día 08 de octubre de 2015 a la dirección:datos censales@madrid.es; de la que no obtiene respuesta a fecha de entrega del presente informe, 19 de octubre de 2015. Debido a esta no respuesta, vuelve a enviarlo desde otra dirección de correo el día 16 de octubre (Ver a continuación).

A esto mostramos una total disconformidad, tal como se le explicó en la reunión a la auditora, y que no entendemos el por qué no se ha subsanado en este informe. En la citada reunión se le explicó a la Auditora que esa información no era cierta, ya que se le contestó y se le envió por correo electrónico al correo que indicó el solicitante, al día siguiente 9 de octubre, lo que ocurrió es que hubo un error en la dirección de correo electrónico puesta por el cliente misterioso y esto produjo error de envío; el solicitante no nos daba ni teléfono ni dirección de correo postal, por lo que no teníamos ningún medio para contactar con él.

En la reunión se aportó a la Auditora la documentación probatoria de los hechos mencionados. Y la Auditora reconoció el error existente en la dirección de correo electrónico. Así mismo se nos dice que envió de nuevo la solicitud el 16 de octubre y que a fecha de la reunión no ha obtenido respuesta. Se le aportan las pruebas de que ha sido enviada la respuesta el mismo día 19, reconociendo la auditora que no había mirado el correo antes de hacer el informe ni antes de la reunión.

Y en último lugar, siguiendo el contenido de la Carta de Servicios de que dispone la inspectora (última evaluación: junio 2014) acude a las instalaciones en que indica se encuentra la sede: Calle Nuñez de Balboa, 33. Madrid. Al llegar allí, comprueba que este servicio ya no se encuentra allí debido a que se han trasladado, según cartel, en marzo de 2015

También se le explicó a la auditora en la reunión dos cosas:

-Una que la versión que había utilizado (junio de 2014) no era la última, había una versión mas actualizada en julio de 2015 en la que SI estaba cambiada la Dirección a la C/ Cartagena 178, por tanto fue por error de la auditora acudir a una dirección equivocada.  
Lo único que tenía razón tal y como se le había dicho en la reunión era que no se había cambiado el teléfono de la persona jubilada.

Por tanto en el siguiente apartado del informe, "**seguimiento de los compromisos**", **no estamos de acuerdo:**

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado



Debido a que la visita se realiza a la sede anterior y que ni las llamadas realizadas ni la consulta a través de correo electrónico obtienen respuesta, no puede comprobarse el cumplimiento de ninguno de los Compromisos,..

El no haber podido realizar el seguimiento de los compromisos, fue por error de la Auditora (acude a una dirección equivocada), tal como se ha explicado en el punto anterior.

## 2. Accesibilidad a los Servicios.

Del mismo modo, tal y como se cita en el punto anterior, no puede valorarse si los servicios prestados son accesibles.

Lo mismo que el anterior, es consecuencia de que la Auditora utilizó una versión de la carta no actualizada.

## 3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Coincidiendo con los dos anteriores, no se puede analizar la información recibida ni la capacidad de respuesta.

Lo mismo que el anterior no es responsabilidad nuestra sino que se debe a un error de la Auditora por usar una versión de la carta no autorizada, por no poner correctamente la dirección de correo electrónico y no poner ni teléfono ni dirección postal, que nos hubiera hecho posible avisarle del error en la dirección de correo electrónico.

## 4. Tiempos y plazos. A fecha de auditoria, no se ha recibido respuesta a ninguno de los correos enviados.

No es cierto y ya se ha dicho que se le aportaron las pruebas para acreditar dicho extremo, además ella pidió disculpas por no haber leído el correo del día 19 en donde se le había contestado el correo del día 16.

## 5. Atención al cliente.

No se puede valorar la atención prestada por el personal de esta unidad.

Repetimos que no es un error achacable a nuestra Subdirección sino a la propia auditora.

## 6. Instalaciones y equipamiento.

Dado que las instalaciones visitadas son las antiguas, no puede valorarse este aspecto

Decimos lo mismo que en los puntos anteriores .Si hubiera usado la última versión no hubiera acudido a la Calle Nuñez de Balboa.

Aunque de todo lo vertido en este informe, únicamente se pone en observaciones el tener un teléfono no actualizado (el de la persona jubilada), nos ha parecido oportuno contestar a las manifestaciones vertidas en este informe.

Madrid a 5 de noviembre de 2015.

**COMPROMISO AFECTADO**

**COMPROMISO 1**

El tiempo medio de obtención de la resolución de Consulta Urbanística Común o especial será igual o inferior a 15 días para las comunes e igual o inferior a 30 días para las especiales.

**DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (AENOR)**

Se ha definido en términos medios sin asociarse a un tiempo máximo de cumplimiento.

**ACCIÓN CORRECTIVA PARA DAR RESPUESTA A LA NO CONFORMIDAD**

Hacer nueva redacción del compromiso y de sus indicadores, asociando los tiempos medios a un tiempo máximo de cumplimiento (invocabilidad).

La nueva redacción será:

El 60% de las Consultas Urbanísticas Comunes, se resolverán en un tiempo medio menor de 12 días hábiles y nunca más de 15.

El 75% de las Consultas Urbanísticas Especiales, se resolverán en un tiempo medio menor de 27 días hábiles y nunca más de 30.

Indicadores asociados:

- 1.1. El porcentaje de consultas urbanísticas comunes resueltas en un plazo igual o inferior a 12 días hábiles, será del 60%.
- 1.2. El porcentaje de consultas urbanísticas especiales resueltas en un plazo igual o inferior a 27 días hábiles, será del 75%.

**RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN**

**APROBACIÓN DE LA ACCIÓN**

SUB. GENERAL DE ACTIVIDADES  
ECONÓMICAS

SUB. GENERAL DE SECRETARÍA TÉCNICA

**SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA ACCIÓN CORRECTIVA**

En la próxima evaluación de la Carta de Servicios a realizar el primer trimestre de 2016, se medirá el cumplimiento del compromiso y, si fuera necesario, se ajustarán los estándares ahora establecidos.

**COMPROMISO AFECTADO**

**COMPROMISO 2**

El tiempo medio en realizar el alta en el censo de locales o el requerimiento documental en las Transmisiones de Licencias Urbanísticas, será igual o inferior a 6 días.

**DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (AENOR)**

Se ha definido en término medio sin asociarse a un tiempo máximo de cumplimiento.

**ACCIÓN CORRECTIVA PARA DAR RESPUESTA A LA NO CONFORMIDAD**

Hacer nueva redacción del compromiso y de sus indicadores, asociando los tiempos medios a un tiempo máximo de cumplimiento (invocabilidad).

La nueva redacción será:

1. El 80% de altas en el Censo de Locales o requerimientos documentales en las transmisiones de licencias urbanísticas, se realizará en un tiempo medio menor de 6 días hábiles y nunca más de 20.

Indicador asociado:

2. El porcentaje de altas en el censo o requerimiento, en un plazo igual o inferior a 6 días hábiles, será del 80%.

**RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN**

**APROBACIÓN DE LA ACCIÓN**

SUB. GENERAL DE ACTIVIDADES  
ECONÓMICAS

SUB. GENERAL DE SECRETARÍA TÉCNICA

**SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA ACCIÓN CORRECTIVA**

En la próxima evaluación de la Carta de Servicios a realizar el primer trimestre de 2016, se medirá el cumplimiento del compromiso y, si fuera necesario, se ajustarán los estándares ahora establecidos.

**COMPROMISO AFECTADO**

**COMPROMISO 6**

A través de un personal altamente cualificado y profesional, la Agencia informará a los ciudadanos dispensando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, y garantizando la intimidad y confidencialidad del servicio, al contar con medios y espacios adecuados.

**DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (AENOR)**

La encuesta realizada para valorar el cumplimiento de los indicadores asociados al compromiso, no permite conocer la percepción de los ciudadanos respecto a los medios y espacios de la agencia, ya que no se formula ninguna pregunta relacionada con este atributo.

**ACCIÓN A EJECUTAR PARA ELIMINAR LA CAUSA QUE PROVOCA LA NO CONFORMIDAD**

En el informe solicitado por el Banco de Estudios sobre la encuesta de satisfacción para la valoración de la atención personalizada en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Agencia de Actividades para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 a 31 de diciembre de 2014, se informa que la pregunta 2 que corresponde al Compromiso 6, *¿cómo es su valoración con el trato y la actuación del personal que le ha atendido*, incluía los atributos de,

- Amabilidad en el trato.
- Profesionalización y especialización del personal que le ha atendido.
- Orientación en cuanto a la tramitación de procedimientos.
- Formación y preparación para dar asesoramiento.

Como medida correctora se añadirá un nuevo atributo a valorar:

- La percepción del ciudadano sobre los medios y espacios en los que se presta el servicio de información.

<b>RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN</b>	<b>APROBACIÓN DE LA ACCIÓN</b>
SUB. GENERAL DE SECRETARÍA TÉCNICA	SUB. GENERAL DE SECRETARÍA TÉCNICA

**SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA ACCIÓN CORRECTIVA**

Se elaborará un nuevo cuestionario que se implantará en enero de 2016.

En relación con las observaciones/recomendaciones formuladas por AENOR como consecuencia de la evaluación de la Carta de Servicios de la Agencia de Licencias, respondemos en el sentido siguiente:

**Observación NO Subrayada 1.C5**

***"En relación con la medición del compromiso, se comprueba que se presentan datos anuales, pero no se puede comprobar que se están realizando semanalmente las revisiones comprometidas".***

Nueva redacción del compromiso 5: se modifica la frecuencia de la revisión de los contenidos de la página web, quedando redactada de la siguiente forma:

***"La información relativa a la implantación de actividades económicas en la web municipal será accesible y estará actualizada. Mensualmente se revisarán y actualizarán todos los contenidos, cuando proceda".***

Nuevo Indicador asociado a este Compromiso:

5.2 "Accesibilidad a los contenidos de la Agencia en el Portal Web municipal según criterios del Consorcio de la World Wide Web (W3C)".

Se evidencia las actualizaciones mensuales realizadas dependiendo de la Fase I, II ó III de implantación del rediseño de las principales páginas de madrid.es.

**Observación 2.C6**

***"La escala de la encuesta que se realiza en la agencia, no coincide, con la escala establecida en el Compromiso".***

Se hace constar que la escala establecida, se ha realizado siguiendo el modelo NPS (Net Promoter Score), consistente en realizar una única pregunta que se corresponda con un único compromiso establecido en la Carta.

Cada una de las tres preguntas que se formulan en la encuesta de satisfacción, se valora cualitativamente en *Positivo* ó *Mejorable*, que posteriormente se cuantifican en una escala de 0 a 10.

Tomando como ejemplo la encuesta de satisfacción del año 2014, para la pregunta nº 3, que da cumplimiento al compromiso 8:

*"¿cómo es su valoración con la información recibida sobre los expedientes en tramitación?"*

Se realizaron 1.200 encuestas, de las que resultaron válidas 1.189, con una valoración positiva de 1.090 y una valoración mejorable de 99.

El resultado es que un 91,67% de las personas encuestadas, se consideran como ciudadanos que recomiendan activamente el servicio prestado (1.090/1.189) y un 8,33% se consideran ciudadanos que desaconsejan el servicio prestado.

$$\text{NPS} = 91,67 - 8,33 = 83,34$$

Por lo tanto, la valoración del servicio es de un 8,3.

La observación "**la encuesta no permite conocer la percepción de los ciudadanos respecto a los medios y espacios de la agencia, ya que no se pregunta por los mismos**", está relacionada con la No Conformidad 1.b.

En el informe de medidas correctoras, se ha determinado la elaboración de un nuevo cuestionario, a implantar en enero de 2016, en el que se añadirá una pregunta que permita valorar la percepción del ciudadano sobre los medios y espacios en los que se presta el servicio de información y la valoración se adaptará a una escala de 0 a 10.

### **Observación 3**

**"Existe una discrepancia entre el número de compromisos establecidos en la Carta con los referenciados en el Folleto divulgativo".**

En respuesta a esta observación, se han revisado los compromisos del Folleto divulgativo para que sean coincidentes con los compromisos de la Carta.

### **Observación 9**

La creación de la Comisión Técnica de Seguimiento e Interpretación de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, por Decreto de 22 de enero de 2015, tenía entre sus finalidades, la coordinación de las actuaciones para desarrollar la aplicación de la Ordenanza así como fijar criterios interpretativos y revisión de procedimientos.

Esta Comisión no ha entrado a promover la revisión de normativa por lo que se debe considerar la eliminación del compromiso establecido en la Carta y por consiguiente, de sus indicadores.

### **Observación sobre indicadores complementarios/informativos**

Se tiene en cuenta las observaciones generales del informe de auditoría en relación a los indicadores informativos y por ello, no se tendrá en cuenta a la hora de evaluar el indicador 1 del compromiso 4.

**ALCANCE Y CARACTERÍSTICAS DE LA INSPECCIÓN REALIZADA**

*En el Informe de Inspección de Cliente Misterioso realizado por AENOR se indica que para evaluar la atención prestada por el servicio de la Agencia de Actividades, la inspectora ha contactado de distintas formas (página 31 de 55).*

*En primer lugar, se envían dos correos electrónicos a la dirección: [agenciagestlicencias@madrid.es](mailto:agenciagestlicencias@madrid.es) el día 16 de octubre de 2015, de los que, en la fecha de entrega del Informe General, aún no habían obtenido respuesta.*

En relación con esta cuestión, se informa que, como complemento al Informe de Auditoría (nº de informe 01) para la Agencia de Actividades, en la auditoría realizada 2015-10-26/28, se da respuesta al Informe de Inspección, número de informe 02, tipo de inspección: "Cliente Misterioso", realizada 2015-1004-18 en lo relativo el envío de dos correos electrónicos realizados el 16 de octubre sobre dos consultas respecto a molestias producidas por ruidos de un bar, y a una solicitud de licencia.

La consulta realizada por [ivan.torrejon@hotmail.com](mailto:ivan.torrejon@hotmail.com) sobre "quejas por ruidos de la terraza de un bar", fue contestada el lunes, 26 de octubre de 2015 a las 11:12 horas (se aporta impresión de envío y respuesta).

La consulta realizada por [german@profolp.com](mailto:german@profolp.com) sobre "consulta de viabilidad para puesto estacional en el barrio de Aravaca", fue contestada el miércoles, 28 de octubre de 2015 a las 10:00 horas (se aporta impresión de envío y respuesta).

## Alvarez Zamorano, Rosa María

---

**Asunto:** Queja por ruido bar  
**Datos adjuntos:** PETICION INFORMACIÓN TERRAZA ALUCHE GERENCIA.doc

-----Mensaje original-----

De: Muñoz Pelaez, Luis En nombre de Atención al Ciudadano Agencia de Actividades Enviado  
el: lunes, 26 de octubre de 2015 11:12  
Para: 'ivan.torrejon@hotmail.com'  
CC: AA - Gerencia; Cortes Archidona, Jose Carlos  
Asunto: Queja por ruido bar

-----Mensaje original-----

De: Iván A. Martín García [<mailto:ivan.torrejon@hotmail.com>]  
Enviado el: viernes, 16 de octubre de 2015 9:21  
Para: AA - Agencia de Gestión de Licencias de Actividades  
Asunto: Queja por ruido bar

Buenos días;

Les escribo porque llevo todo el verano sufriendo por los ruidos procedentes de la terraza del bar que tengo justo debajo de mi ventana, en el barrio de Aluche. En principio, la temporada de terraza ya debería haber terminado pero he visto que han colocado unas estufas de pie y por lo que sé por el portero, tienen pensado abrir todo el invierno. Mi duda es: ¿la licencia de terraza es igual para verano e invierno? Es que de ser así, no sé si aguantaré con los continuos ruidos, ¿se puede poner una queja para que se la haga una inspección? Tengo mis dudas respecto de la hora de cierre.

Gracias.

Un saludo

Antes de imprimir este e-mail piense bien si es necesario hacerlo. El medioambiente es cosa de todos.

La posible información que pudiera contener este comunicado, relacionada con datos de carácter personal, se encuentra amparada en la LOPD 15/99, que compromete a no utilizar estos datos para fines que no sean estrictamente necesarios para la realización de su cometido, añadiendo además la absoluta confidencialidad y exclusividad, quedando prohibida a cualquier persona su revelación, copia, distribución o el ejercicio de cualquier acción relativa a su contenido. Si recibe este correo electrónico erróneamente ruego nos lo reenvíe y lo elimine de todos sus archivos.

En primer lugar quiero agradecerle que se haya dirigido al sistema de Consultas del Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid.

En contestación a su escrito en primer lugar le agradecemos sus comentarios que nos permitirán continuar en la mejora de las labores asignadas e intentar que la gestión del servicio público de este organismo mejore día a día.

De otra parte debemos informarle que dado que no ha identificado de forma concreta el emplazamiento del local no se han podido realizar las comprobaciones pertinentes en nuestros sistemas informáticos.

Respecto al contenido de su escrito si podemos, con carácter general, informarle que la normativa que regula la instalación de las terrazas es la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración. Esta ordenanza contempla en el artículo 16 el periodo de funcionamiento, en el que distingue entre estacionales, (entre el 15 de marzo y el 31 de octubre) y las anuales (todo el año).

Respecto a los horarios el artículo 17 del mismo texto establece que en ningún caso puede ser superior al autorizado para el establecimiento principal.

Asimismo establece el horario máximo en periodo estacional que sería hasta la una a.m. de domingo a jueves y hasta las dos horas y treinta minutos a.m., los viernes, sábados y vísperas de festivo. El resto del año, para aquellas terrazas autorizadas para un periodo de funcionamiento anual, serán las veinticuatro horas.

Respecto al ejercicio de inspección y al margen de las labores de control y vigilancia que realicen los técnicos municipales podrá solicitar una visita de inspección si considera que se infringe alguna de las cuestiones establecidas en la ordenanza o bien contactar con el 092 en el momento en el que sucedan, con objeto de que la Policía Municipal tenga conocimiento de las mismas y valore, en función del riesgo y de la demanda de otros servicios su actuación.

Como consecuencia de las actas levantadas por la Policía Municipal el órgano competente municipal iniciará, si procede, los correspondientes expedientes sancionadores o de disciplina para conseguir el restablecimiento de la legalidad infringida en el más breve plazo y sancionar las conductas infractoras.

Por último significarle que son las Juntas Municipales de los Distritos los que en general son los órganos competentes para autorizar la instalación de las terrazas en terrenos de dominio público y terrenos de titularidad privada de uso público.

Para una mayor información nos gustaría transmitirle que puede concertar una cita previa con los informadores urbanísticos de la Agencia sita en la Calle Bustamante 16. De esta forma, el día señalado podrá ser atendido por los técnicos que mejor pueden informarle sobre la consulta que desea realizar ya que así tendrá la oportunidad de obtener una completa información sobre el desarrollo de sus proyectos, aclaración de sus dudas y conocer la normativa solicitada. A través de este sistema tienen asegurada la atención y su tiempo de espera se verá reducido notablemente.

Puede concertar esta cita a través del sistema de gestión de cita previa de Líneamadrid, utilizando indistintamente y a su sola elección cualquiera de los canales dispuestos a tal efecto ([www.madrid.es/citaprevia](http://www.madrid.es/citaprevia), teléfono 010 Líneamadrid y Oficinas de Atención al Ciudadano).

Estando a su disposición para cualquier aclaración sobre este asunto y/o cualquier otro que sea competencia de la Agencia de Actividades le saluda atentamente,

Agencia de Actividades

¡ATENCIÓN!: Todos los correos recibidos en el buzón de la Agencia de Actividades son eliminados diariamente de forma automática, si quiere ponerse en contacto de nuevo con nosotros utilice el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones de este Ayuntamiento, a través de su página web [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).

## Alvarez Zamorano, Rosa María

---

**Asunto:** Respuesta Consulta viabilidad puesto estacional Aravaca.  
**Datos adjuntos:** Take2.pdf  
**Importancia:** Alta

---

**De:** Prieto Hernández, Santiago **En nombre de** AA - Gerencia  
**Enviado el:** miércoles, 28 de octubre de 2015 10:00  
**Para:** 'german@profolp.com'  
**Asunto:** Respuesta Consulta viabilidad puesto estacional Aravaca.  
**Importancia:** Alta

¡Buenos días!

En relación a su consulta del pasado 16 de Octubre de 2015, le adjunto informe de contestación.

Gracias.

*Santiago Prieto*  
*Secretaría Gerencia*



**Asunto: Informe de viabilidad urbanística para la implantación de la actividad de puesto estacional de venta de comida rápida en vía pública.**

A la vista de la consulta planteada por D. Germán Ambroca consistente en la viabilidad urbanística para la implantación de una actividad de puesto estacional de venta de comida rápida en vía pública en el Barrio de Aravaca, con diferentes diseños en función del entorno de la vía pública en la que se ubique, de la Ciudad de Madrid, esta Agencia de Actividades informa lo siguiente:

1.- Conforme al artículo 3.2.c) y d) "Ámbito de aplicación" de la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid de 20 de Marzo de 2014, BOAM nº 7131 quedan excluidas de esta ordenanza:

c.-Las actuaciones urbanísticas que se realicen sobre bienes de dominio público y precisen de la obtención de la correspondiente autorización o concesión demanial salvo si se trata de locales individuales en mercados municipales sujetos al régimen de concesión.

d.-Las actuaciones que afecten a los siguientes usos urbanísticos u otros usos que aún no estando recogidos en este listado estén previstos como usos autorizables o compatibles de alguno de ellos:

- i.- Dotacional zona verde.
- ii.-Dotacional Servicios de las Administraciones Públicas.
- iii.-Dotacional Servicios infraestructurales, en sus clases de abastecimiento de agua, saneamiento y residuos sólidos.
- iv.- Dotacional para la Vía Pública.
- v.- Dotacional para el Transporte.

Por lo mencionado en esta Ordenanza, la actuación pretendida sería competencia de la Junta Municipal del Distrito a la que pertenezca el vial donde se pretenda ubicar la actividad conforme al Acuerdo de Junta de Gobierno de 24/01/2013, siendo de aplicación la Ordenanza Municipal de Tramitación de Licencias Urbanísticas de 23/12/2004 modificada por acuerdo del Pleno de 29 de Abril de 2014 conforme a su artículo 6.c).

Asimismo se informa que conforme a la Ordenanza Municipal de la Venta Ambulante, los productos alimenticios que se pretenden comercializar no figuran ni en las modalidades de venta del artículo 38.1 y 38.2 ni en la relación de productos objeto de venta que incorpora el anexo II de la Ordenanza.

La Subdirección General de Salud Pública en un informe de fecha 23/03/2012 titulado "Condiciones técnico-sanitarias para la venta en la vía pública de platos preparados y otros productos, en situados aislados en vía pública", estima la necesidad de modificar la Ordenanza por el motivo mencionado en el párrafo anterior.

Por otro lado, dado que el solicitante define su actuación como la instalación de quiosco de tipo permanente, cabe decir que conforme a la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración de 30/07/2013, se define quiosco permanente como "es el establecimiento de carácter permanente, construido sobre terrenos de titularidad y uso público, donde se expenden, tanto en su interior como en su terraza, bebidas y comidas en las mismas condiciones que en los

establecimientos de hostelería y restauración". Esta denominación implicaría entre otras la justificación de la Ordenanza de Protección de la Salud Pública de la Ciudad de Madrid de 28 de mayo de 2014, en su libro segundo.

En esta misma Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, dentro de su Título II. Quioscos de hostelería y restauración, también resulta de aplicación:

#### Capítulo I. Quioscos de temporada: Sección 1ª. Condiciones de instalación

##### Artículo 27. Relación de emplazamientos de quioscos de hostelería de temporada.

1. El número y ubicación de los emplazamientos son determinados por acuerdo de la Junta Municipal del respectivo Distrito.
2. La relación debe incluir los emplazamientos ocupados con autorización vigente, los ya instalados que queden vacantes y los de nueva creación, en su caso.

#### Sección 2ª: Procedimiento de autorización de los quioscos de temporada

##### Artículo 31 Inicio y Procedimiento

1. El procedimiento para la adjudicación de los quioscos de temporada será el establecido en la normativa sobre autorizaciones demaniales.
2. El procedimiento se iniciará mediante acuerdo por el que se apruebe la relación de emplazamientos y se abra el plazo de presentación de solicitudes, acuerdo que se publicará en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, en la Sede electrónica del Ayuntamiento, así como en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid. El plazo de presentación de solicitudes de participación será de un mes a contar desde el día siguiente a la fecha de publicación del acuerdo.

Todo lo cual se informa a los efectos oportunos.

## RESPUESTA AL INFORME DE INSPECCION

**De:** Sebastian López, Carlos

**Enviado el:** miércoles, 11 de noviembre de 2015 14:16

**Para:** 'Nadia Molinero-CDM Fabian Roncero-'

**Asunto:** Incidencia en proceso de información-inscripción

Buenos días.

Recientemente se ha detectado una incidencia en el proceso de información y posterior inscripción en las actividades que oferta vuestro centro deportivo, de la que paso a informarte a continuación.

En el contexto del proceso de certificación de las Cartas de Servicio de los servicios deportivos del Ayuntamiento de Madrid (Clases y Escuelas, Medicina Deportiva y Competiciones Deportivas), que está llevando a cabo AENOR, un inspector de esta entidad, actuando como "cliente misterioso", requirió de vuestro centro deportivo información para inscribirse en la clase de *Aquarunning* de adultos, programada los viernes de 20:30 a 21:15 h., siendo informado de que esta actividad no estaba disponible, ofreciendo como alternativa la clase de *Aquagym* de adultos, programada también los viernes de 20:30 a 21:15 h., en la cuál, según la persona informante, se incluyen sesiones de aquarunning.

Sobre este particular debe quedar claro que, habida cuenta que la mencionada clase de Aquarunning está incluida en la Programación Deportiva de la Temporada 2015-2016 aprobada por la Dirección General de Deportes, no es posible excluirla, informando a los interesados de que no está disponible. Si bien puede resultar razonable no ponerla en marcha mientras no cuente con un número mínimo de inscritos, debería elaborarse una lista de espera e informar de su existencia a los interesados, de forma que, aunque se les oriente temporalmente a otra actividad, puedan inscribirse en la que resulta de su preferencia en el momento en que haya suficientes interesados.

Ruego, en consecuencia, se corrija esta situación, mediante la elaboración de las listas de espera que resulten necesarias para la actividad mencionada y todas aquellas en las que pueda existir la misma circunstancia; así mismo, ruego se impartan instrucciones al personal de información y administración para que, de aquí en adelante, se informe al público de forma transparente, sin ocultar ni tergiversar ningún dato.

Un cordial saludo.



**Carlos Sebastián López**

**Jefe de Servicio de Análisis y Control Deportivo**

Dpto. de Gestión Indirecta de Instalaciones Deportivas

Dirección General de Deportes

ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES

C/ Alfonso XI, 3. 3ª planta. 28014 Madrid

Tfno.: 91.588.85.44 Ibercom: 88544

Mes	Número Expedientes	Tiempo en Registro	Media Tiempo en Registro	Tiempo Asignación	Mes	Media Tiempo Asignación	Media Tiempo en Unidad Resolutoria
enero	5.765	1.069,14	0,19	25.632,64	enero	4,63	32,40
febrero	5.042	576,40	0,11	11.259,25	febrero	2,35	27,23
marzo	5.643	1.099,02	0,19	13.590,48	marzo	2,60	26,87
abril	5.526	623,09	0,11	16.365,41	abril	3,07	26,10
mayo	6.325	969,24	0,15	36.547,23	mayo	5,93	19,35
junio	7.106	926,66	0,13	30.132,76	junio	4,37	23,10
julio	8.236	692,98	0,08	52.199,22	julio	6,42	33,54
agosto	3.899	344,14	0,09	51.170,48	agosto	13,21	21,45
septiembre	5.815	584,07	0,10	46.192,65	septiembre	8,04	14,99
octubre	2.373	223,58	0,09	13.859,11	octubre	5,93	10,57

