



En virtud de lo establecido en el artículo 9.4 de la Ordenanza de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid se dispone la publicación en la página web del Ayuntamiento de Madrid del texto íntegro de los Acuerdos adoptados por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en sesión ordinaria celebrada el 31 de mayo de 2018.

ÁREA DE GOBIERNO DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO

- 1.- Convalidar el gasto de 120.486,09 euros, a favor de las empresas que figuran en los expedientes.
- 2.- Convalidar el gasto de 126.878,16 euros, a favor de la entidad y empresas que figuran en los expedientes.
- 3.- Someter a consulta pública previa la elaboración del nuevo Reglamento de Régimen Interior de los Centros Municipales de Mayores.

ÁREA DE GOBIERNO DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y COOPERACIÓN PÚBLICO-SOCIAL

A PROPUESTA DE LOS CONCEJALES PRESIDENTES Y DE LAS CONCEJALAS PRESIDENTAS DE LOS DISTRITOS

- 4.- Convalidar el gasto de 34.222,84 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Tetuán.
- 5.- Convalidar la omisión del trámite de fiscalización previa del lote 3 "Cine al aire libre" del expediente de contratación del servicio de programación cultural del Distrito de Ciudad Lineal.
- 6.- Convalidar el gasto de 52.509,60 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Villaverde.
- 7.- Convalidar el gasto de 55.521,82 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Vicálvaro.

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

- 8.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un suplemento de crédito por importe de 6.360.670,40 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Área de Gobierno de Cultura y Deportes).
- 9.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un suplemento de crédito por importe de 900.000,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias).
- 10.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un crédito extraordinario por importe de 450.000,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Distritos de Chamberí y Vicálvaro).



- 11.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un crédito extraordinario por importe de 4.067.117,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad; y Distritos de Centro, Retiro, Chamartín, Tetuán, Fuencarral-El Pardo, Latina, Hortaleza, Villa de Vallecas y Vicálvaro).
- 12.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un crédito extraordinario por importe de 963.500,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad; y Distritos de Centro, Hortaleza y Barajas).
- 13.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un suplemento de crédito por importe de 5.860.500,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Áreas de Gobierno de Economía y Hacienda; Salud, Seguridad y Emergencias; y Medio Ambiente y Movilidad; y Distritos de Usera, Moratalaz y Villaverde).
- 14.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un suplemento de crédito por importe de 5.580.209,30 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Áreas de Gobierno de Economía y Hacienda; Salud, Seguridad y Emergencias; y Cultura y Deportes; y Distritos de Arganzuela, Retiro, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca, Latina, Moratalaz, Ciudad Lineal, Villa de Vallecas y Vicálvaro).

ÁREA DE GOBIERNO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

- 15.- Quedar enterada de la Memoria del sistema de sugerencias y reclamaciones correspondiente al año 2017, elaborada por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE

- 16.- Aprobar inicialmente la disolución de la Junta de Compensación de la Unidad de Ejecución 1, del PAU II-6 "Carabanchel". Distrito de Carabanchel.
- 17.- Someter a un nuevo período de información pública el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Específico 02.25/M "Subestación de Melancólicos", promovido por Melancalerina 2016 S.L. Distrito de Arganzuela.
- 18.- Aprobar definitivamente el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Remitido 07.09 "TPA Raimundo Fernández Villaverde", promovido por Residencial Maravillas Sociedad Cooperativa Madrid. Distrito de Chamberí.

ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

- 19.- Aprobar el proyecto inicial de la Ordenanza de Movilidad Sostenible.



ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES

20.- Determinar la fecha de celebración del "Día del Deporte" para 2018.

SECRETARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO

A PROPUESTA DEL GERENTE DE LA CIUDAD

21.- Aprobar el Acuerdo de 25 de mayo de 2018 de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.

A PROPUESTA DEL COORDINADOR GENERAL DE LA ALCALDÍA

22.- Autorizar el contrato de servicios para la celebración del II Foro Mundial sobre violencias urbanas y la educación para la convivencia y la paz (Foro Mundial ciudades de paz) y el Consejo Mundial de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos, y el gasto de 742.440,27 euros, como presupuesto del mismo.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

ÁREA DE GOBIERNO DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO

1.- Convalidar el gasto de 120.486,09 euros, a favor de las empresas que figuran en los expedientes.

El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar la convalidación del gasto por importe total de 120.486,09 euros con IVA incluido, a favor de las empresas que figuran en los expedientes.

El órgano competente para aprobar la convalidación del gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1.g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y en el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del vigente Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto por importe total 120.486,09 euros con IVA incluido, a favor de las empresas que figuran en los expedientes, de acuerdo con el siguiente desglose:

- ARQUISOCIAL, S.L., NIF: B-22183370, por un importe de 19.324,53 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de gestión del equipamiento municipal: "Pablo Neruda", durante el mes de febrero de 2018, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales", del vigente presupuesto municipal. (Expediente 171/2018/00363).
- DOMICLIA GRUPO NORTE, S.L., NIF: B-47619846, por un importe de 18.465,57 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de gestión del equipamiento municipal "Entrevías", durante el mes de febrero de 2018, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales", del vigente presupuesto municipal. (Expediente 171/2018/00364).
- QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, S.A.U., NIF: A-80106842, por un importe de 63.915,68 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de gestión de los equipamientos municipales: "Moratalaz" e "Isaac Rabin", durante el mes de febrero de 2018, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y



Servicios Sociales", del vigente presupuesto municipal. (Expediente 171/2018/00365).

- CLECE, S.A., NIF: A-80364243, por un importe de 18.780,31 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de gestión del centro de día municipal "Fátima de Madrid", durante el mes de febrero de 2018, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales", del vigente presupuesto municipal. (Expediente 171/2018/00366).

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

2.- Convalidar el gasto de 126.878,16 euros, a favor de la entidad y empresas que figuran en los expedientes.

El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar la convalidación del gasto por importe total de 126.878,16 euros de los cuales 39.575,85 euros son con IVA exento, y 87.302,31 euros son con IVA incluido, a favor de la entidad y empresas que figuran en los expedientes.

El órgano competente para aprobar la convalidación del gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1.g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y en el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del vigente Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto por importe total de 126.878,16 euros de los cuales 39.575,85 euros son con IVA exento, y 87.302,31 euros son con IVA incluido, a favor de la entidad y empresas que figuran en los expedientes, de acuerdo con el siguiente desglose:

- QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, S.A.U., NIF: A-80106842, por un importe de 935,94 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de 4 plazas en el Centro de Día Privado "Chamartín", durante el mes de enero de 2018, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales", del vigente presupuesto municipal. (Expediente 171/2018/00150).
- ASOCIACIÓN DE SERVICIO INTEGRAL SECTORIAL PARA ANCIANOS (ASISPA), NIF: G-28702504, por un importe de 39.575,85 euros, IVA exento, por la prestación del servicio de provisión de 27 plazas en el Centro de Día Municipal "Margarita Retuerto" durante los meses de enero y febrero de 2018 y de 8 plazas en el Centro de Día Municipal "Carmen Laforet" durante el mes de enero de 2018, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales", del vigente presupuesto municipal. (Expediente 171/2018/00151).
- COMMON GROUND SALUD, S.L., NIF: B-87277562, por un importe de 20.785,88 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de 19 plazas en el Centro de Día Privado



“Neurovida” durante los meses de enero y febrero de 2018, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa “Personas Mayores y Servicios Sociales”, del vigente presupuesto municipal. (Expediente 171/2018/00152).

- ATENCIÓN SOCIAL EN EMERGENCIAS GRUPO 5, S.L.U., NIF: B-85595239, por un importe de 65.580,49 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de gestión del “Centro de Acogida de Baja Exigencia Puerta Abierta para la Atención a Personas sin Hogar”, durante el periodo del 1 al 14 de marzo de 2018, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.06/227.99, del programa “Atención e Inclusión Social y Atención a la Emergencia”, del vigente presupuesto municipal. (Expediente 171/2018/00571).

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

3.- Someter a consulta pública previa la elaboración del nuevo Reglamento de Régimen Interior de los Centros Municipales de Mayores.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, regula en su artículo 133 la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas con rango de Ley y reglamentos, señalando que, con carácter previo a la elaboración de la norma, se sustanciará una consulta pública previa en la que se recabará la opinión de los ciudadanos y de las organizaciones más representativas que potencialmente se puedan ver afectados por la misma.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la citada Ley, la Junta de Gobierno ha aprobado las Directrices sobre la consulta pública previa en el procedimiento de elaboración de las normas municipales, mediante Acuerdo de 20 de octubre de 2016.

El Plan Anual Normativo del Ayuntamiento de Madrid para el año 2018, aprobado por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de fecha 30 de noviembre de 2017, recoge esta iniciativa relativa a la aprobación del nuevo Reglamento.

El Pleno del Ayuntamiento de Madrid, en su sesión celebrada el 25 de febrero de 2011, aprobó los Estatutos y el Reglamento de Régimen Interior de los Centros Municipales de Mayores, que se encuentran vigentes en la actualidad.

Para dar respuesta a las nuevas realidades, los cambios sociodemográficos de la ciudad de Madrid, así como los nuevos perfiles y las nuevas demandas de las personas mayores, se requiere un cambio en el modelo de organización y funcionamiento de los Centros Municipales de Mayores. Se opta por derogar los citados Estatutos y el referido Reglamento, compilando la nueva regulación de los Centros Municipales de Mayores en una única norma.

El apartado tercero de las mencionadas Directrices establece que corresponderá a la Junta de Gobierno, a propuesta de la Coordinación General de la Alcaldía, Gerencia de la Ciudad y titulares de las Áreas de Gobierno competentes por razón de la materia, acordar el sometimiento a consulta pública.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid



ACUERDA

Primero.- Someter a consulta pública previa la elaboración del nuevo Reglamento de Régimen Interior de los Centros Municipales de Mayores durante un plazo de 15 días naturales.

Segundo.- El presente Acuerdo surtirá efectos desde el día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

ÁREA DE GOBIERNO DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y COOPERACIÓN PÚBLICO-SOCIAL

*A PROPUESTA DE LOS CONCEJALES PRESIDENTES Y DE
LAS CONCEJALAS PRESIDENTAS DE LOS DISTRITOS*

4.- Convalidar el gasto de 34.222,84 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Tetuán.

El presente Acuerdo tiene por objeto la convalidación del gasto de 34.222,84 euros, IVA incluido, correspondiente a la prestación durante el mes de enero de 2018, del servicio de vigilancia y seguridad en los edificios del Distrito de Tetuán.

El órgano competente para convalidar el gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo previsto en el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y en el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid vigente.

En su virtud, a propuesta de la Concejala Presidenta del Distrito de Tetuán que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público Social, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto de 34.222,84 euros, IVA incluido, a favor de SERVISE, S.A. (CIF A78493137) correspondiente a la prestación durante el mes de enero de 2018, del servicio de vigilancia y seguridad en los edificios del Distrito de Tetuán, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/206/933.02/227.01 del vigente presupuesto.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

5.- Convalidar la omisión del trámite de fiscalización previa del lote 3 "Cine al aire libre" del expediente de contratación del servicio de programación cultural del Distrito de Ciudad Lineal.

El presente Acuerdo tiene por objeto convalidar la omisión del trámite de fiscalización previa del LOTE 3 "Cine al aire libre" del contrato de servicios de Programación Cultural del distrito de Ciudad Lineal, de acuerdo con el artículo 52 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas".

El órgano competente para convalidar el gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de acuerdo con el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para el año 2017.

En su virtud, vista la propuesta de la Concejala Presidenta del Distrito de Ciudad Lineal, que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Convalidar la fiscalización previa omitida en el procedimiento de adjudicación del contrato relativo a la Programación Cultural del distrito de Ciudad Lineal, en el Lote 3 "Cine al Aire Libre" a la empresa URKEL.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

6.- Convalidar el gasto de 52.509,60 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Villaverde.

El presente Acuerdo tiene por objeto la convalidación del gasto de 52.509,60 euros, IVA incluido, correspondiente a la ejecución del programa "Servicio Psicopedagógico para Diagnóstico y Tratamiento del Alumnado con Problemas de Aprendizaje de los Colegios Públicos del Distrito de Villaverde", durante el periodo comprendido entre el 23 de enero y el 31 de marzo de 2018, ambos inclusive.

El órgano competente para convalidar el gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de acuerdo con el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid vigente.

En su virtud, vista la propuesta del Concejal Presidente del Distrito de Villaverde, que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto de 52.509,60 euros, IVA incluido, a favor de "Centro de Iniciativas para la Infancia y la Familia, S.L. (C.I.P.I.F.)", con CIF B-81064933, correspondiente a la ejecución del programa Servicio Psicopedagógico para Diagnóstico y Tratamiento del Alumnado con Problemas de Aprendizaje de los Colegios Públicos del Distrito de Villaverde, durante el periodo comprendido entre el 23 de enero y el 31 de marzo de 2018, ambos inclusive, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/217/326.01/227.99 "Servicios Complementarios a la Educación. Otros trabajos realizados por empresas y profesionales", del presupuesto vigente.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

7.- Convalidar el gasto de 55.521,82 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Vicálvaro.

El presente Acuerdo tiene por objeto la convalidación del gasto total de 55.521,82 euros, IVA incluido, correspondiente a la prestación del servicio de vigilancia de los edificios adscritos al Distrito de Vicálvaro durante el mes de marzo de 2018.

El órgano competente para convalidar el gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de acuerdo con el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid vigente.

En su virtud, vista la propuesta del Concejal Presidente del Distrito de Vicálvaro, que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto total de 55.521,82 euros, IVA incluido, a favor de ARTE SEGURIDAD S.L., con CIF B85878585, correspondiente a la prestación del servicio de vigilancia de los edificios adscritos al Distrito de Vicálvaro, durante el mes de marzo de 2018, con cargo a las aplicaciones presupuestarias: 001/219/933.02/227.01 "Edificios / Seguridad", por importe de 52.605,60 euros, y 001/219/342.01/227.01 "Instalaciones Deportivas / Seguridad", por importe de 2.916,22 euros, del vigente Presupuesto.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

8.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un suplemento de crédito por importe de 6.360.670,40 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Área de Gobierno de Cultura y Deportes).

El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar inicialmente, y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el periodo de información pública, la propuesta de concesión de un suplemento de crédito por importe de 6.360.670,40 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Área de Gobierno de Cultura y Deportes).

La citada modificación se financia con el remanente de tesorería para gastos generales, obtenido tras la liquidación del Presupuesto del ejercicio 2017.

El Real Decreto-ley 1/2018, de 23 de marzo, prorroga para el ejercicio 2018 las reglas contenidas en la disposición adicional sexta de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, relativa a las reglas especiales para el destino del superávit presupuestario. Para su aplicación deberá tenerse en cuenta lo establecido en la disposición adicional decimosexta del texto refundido de Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, en materia de inversiones financieramente sostenibles.

Aprobada la liquidación del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid del ejercicio de 2017, por Acuerdo de 22 de febrero de 2018 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid y alcanzándose un remanente de tesorería para gastos generales positivo, dicho importe posibilita la financiación de inversiones financieramente sostenibles siempre que se cumplan los demás requisitos recogidos en la Ley de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera. Por ello, se propone el suplemento de crédito en las aplicaciones presupuestarias y proyectos de inversión que se describen en el expediente de acuerdo con las solicitudes enviadas por los responsables de los programas presupuestarios afectados. Las inversiones solicitadas están adscritas a los grupos de programas recogidos en el punto 1 de la citada disposición adicional decimosexta de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, los expedientes de aprobación de suplementos de crédito se sujetarán a los mismos trámites y requisitos que los presupuestos. En consecuencia, la propuesta debe someterse a un periodo de información pública por un plazo de 15 días



naturales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid. De no presentarse alegaciones en este plazo, la propuesta inicial se convertirá en definitiva, según establece el apartado Cuarto, en relación con el Tercero, de la Resolución de 26 de julio de 2006 del Presidente del Pleno, relativa al procedimiento para la aprobación de las normas y el Presupuesto por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid (Boletín del Ayuntamiento de Madrid de 3 de agosto de 2006).

De conformidad con lo dispuesto en el mencionado artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en relación con los artículos 17.1, párrafos c) y g), y 49 de la citada Ley 22/2006, de 4 de julio, corresponde a la Junta de Gobierno la aprobación de la citada propuesta y al Pleno del Ayuntamiento la aprobación del suplemento de crédito.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Aprobar inicialmente y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el período de información pública, para su elevación al Pleno, la siguiente propuesta de concesión de un suplemento de crédito:

"Aprobar la concesión de un suplemento de crédito por importe de 6.360.670,40 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid, con el desglose y aplicación presupuestaria que se detalla:

- 4.343.956,41 euros, en la aplicación presupuestaria 001/098/336.01/745.06 "Transferencias de capital a Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A." del programa 336.01 "Patrimonio cultural y paisaje urbano" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 2.016.713,99 euros, en la aplicación presupuestaria 001/098/933.03/745.06 "Transferencias de capital a Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A." del programa 933.03 "I.F.S. Gestión del Patrimonio" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.

La citada modificación se financia con el remanente de tesorería para gastos generales, obtenido tras la liquidación del Presupuesto del ejercicio 2017".

Segundo.- Abrir un período de información pública por un plazo de 15 días naturales, contados desde el día siguiente al de la publicación del



correspondiente anuncio en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, durante los cuales los interesados podrán examinar la propuesta de concesión del suplemento de crédito y presentar alegaciones.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

9.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un suplemento de crédito por importe de 900.000,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias).

El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar inicialmente, y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el periodo de información pública, la propuesta de concesión de un suplemento de crédito por importe de 900.000,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias).

La citada modificación se financia con el remanente de tesorería para gastos generales, obtenido tras la liquidación del Presupuesto del ejercicio 2017.

El Real Decreto-ley 1/2018, de 23 de marzo, prorroga para el ejercicio 2018 las reglas contenidas en la disposición adicional sexta de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, relativa a las reglas especiales para el destino del superávit presupuestario. Para su aplicación deberá tenerse en cuenta lo establecido en la disposición adicional decimosexta del texto refundido de Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, en materia de inversiones financieramente sostenibles.

Así mismo, se establece que cuando exista gasto de inversión en los programas previstos en el apartado 1 B) de la citada disposición adicional decimosexta de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, y se incurra en un gasto de inversión en el conjunto de grupos de programas en ella regulados superior a 15 millones de euros o al 40% del gasto no financiero total de la entidad local y suponga incremento del capítulo 1 o 2 del estado de gastos, se requerirá autorización previa de la Secretaría General de Financiación Autonómica y Local del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Aprobada la liquidación del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid del ejercicio de 2017, por Acuerdo de 22 de febrero de 2018 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid y alcanzándose un remanente de tesorería para gastos generales positivo, dicho importe posibilita la financiación de inversiones financieramente sostenibles siempre que se cumplan los demás requisitos recogidos en la Ley de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera. Por ello, se propone el suplemento de crédito en las aplicaciones presupuestarias y proyectos de inversión que se describen en el expediente de acuerdo con las solicitudes enviadas por los responsables de los programas presupuestarios afectados. Las inversiones solicitadas están adscritas a los grupos de programas recogidos en el apartado 1 B) de la



citada disposición adicional decimosexta de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

La eficacia de la presente modificación queda condicionada a la concesión de la autorización previa de la Secretaría General de Financiación Autonómica y Local del Ministerio de Hacienda y Función Pública en los términos establecidos en el artículo 2 del Real Decreto-ley 1/2018, de 23 de marzo citado.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, los expedientes de aprobación de suplementos de crédito se sujetarán a los mismos trámites y requisitos que los presupuestos. En consecuencia, la propuesta debe someterse a un período de información pública por un plazo de 15 días naturales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid. De no presentarse alegaciones en este plazo, la propuesta inicial se convertirá en definitiva, según establece el apartado Cuarto, en relación con el Tercero, de la Resolución de 26 de julio de 2006 del Presidente del Pleno, relativa al procedimiento para la aprobación de las normas y el Presupuesto por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid (Boletín del Ayuntamiento de Madrid de 3 de agosto de 2006).

De conformidad con lo dispuesto en el mencionado artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en relación con los artículos 17.1, párrafos c) y g), y 49 de la citada Ley 22/2006, de 4 de julio, corresponde a la Junta de Gobierno la aprobación de la citada propuesta y al Pleno del Ayuntamiento la aprobación del suplemento de crédito.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Aprobar inicialmente y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el período de información pública, para su elevación al Pleno, la siguiente propuesta de concesión de un suplemento de crédito:

"Aprobar la concesión de un suplemento de crédito por importe de 900.000,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid, con el desglose y aplicación presupuestaria que se detalla:

- 200.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/067/132.01/641.00 "Aplicaciones informáticas" del programa



132.01 "Seguridad" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.

- 200.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/067/135.10/626.00 "Equipos de comunicación" del programa 135.10 "Samur-Protección Civil" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 500.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/067/135.10/641.00 "Aplicaciones informáticas" del programa 135.10 "Samur-Protección Civil" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.

La citada modificación se financia con el remanente de tesorería para gastos generales, obtenido tras la liquidación del Presupuesto del ejercicio 2017.

La eficacia de la presente modificación queda condicionada a la concesión de la autorización previa de la Secretaría General de Financiación Autonómica y Local del Ministerio de Hacienda y Función Pública en los términos establecidos en el artículo 2 del Real Decreto-ley 1/2018, de 23 de marzo citado".

Segundo.- Abrir un período de información pública por un plazo de 15 días naturales, contados desde el día siguiente al de la publicación del correspondiente anuncio en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, durante los cuales los interesados podrán examinar la propuesta de concesión del suplemento de crédito y presentar alegaciones.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

10.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un crédito extraordinario por importe de 450.000,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Distritos de Chamberí y Vicálvaro).

El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar inicialmente, y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el periodo de información pública, la propuesta de concesión de un crédito extraordinario por importe de 450.000,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Distritos de Chamberí y Vicálvaro).

La citada modificación se financia con el remanente de tesorería para gastos generales, obtenido tras la liquidación del Presupuesto del ejercicio 2017.

El Real Decreto-ley 1/2018, de 23 de marzo, prorroga para el ejercicio 2018 las reglas contenidas en la disposición adicional sexta de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, relativa a las reglas especiales para el destino del superávit presupuestario. Para su aplicación deberá tenerse en cuenta lo establecido en la disposición adicional decimosexta del texto refundido de Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, en materia de inversiones financieramente sostenibles.

Así mismo, se establece que cuando exista gasto de inversión en los programas previstos en el apartado 1 B) de la citada disposición adicional decimosexta de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, y se incurra en un gasto de inversión en el conjunto de grupos de programas en ella regulados superior a 15 millones de euros o al 40% del gasto no financiero total de la entidad local y suponga incremento del capítulo 1 o 2 del estado de gastos, se requerirá autorización previa de la Secretaría General de Financiación Autonómica y Local del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Aprobada la liquidación del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid del ejercicio de 2017, por Acuerdo de 22 de febrero de 2018 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid y alcanzándose un remanente de tesorería para gastos generales positivo, dicho importe posibilita la financiación de inversiones financieramente sostenibles siempre que se cumplan los demás requisitos recogidos en la Ley de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera. Por ello, se propone el crédito extraordinario en las aplicaciones presupuestarias y proyectos de inversión que se describen en el expediente de acuerdo con las solicitudes enviadas por los responsables de los programas presupuestarios afectados. Las inversiones solicitadas están adscritas a los grupos de programas recogidos en el apartado 1 B) de la



citada disposición adicional decimosexta de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

La eficacia de la presente modificación queda condicionada a la concesión de la autorización previa de la Secretaría General de Financiación Autonómica y Local del Ministerio de Hacienda y Función Pública en los términos establecidos en el artículo 2 del Real Decreto-ley 1/2018, de 23 de marzo citado.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, los expedientes de aprobación de créditos extraordinarios se sujetarán a los mismos trámites y requisitos que los presupuestos. En consecuencia, la propuesta debe someterse a un período de información pública por un plazo de 15 días naturales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid. De no presentarse alegaciones en este plazo, la propuesta inicial se convertirá en definitiva, según establece el apartado Cuarto, en relación con el Tercero, de la Resolución de 26 de julio de 2006 del Presidente del Pleno, relativa al procedimiento para la aprobación de las normas y el Presupuesto por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid (Boletín del Ayuntamiento de Madrid de 3 de agosto de 2006).

De conformidad con lo dispuesto en el mencionado artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en relación con los artículos 17.1, párrafos c) y g), y 49 de la citada Ley 22/2006, de 4 de julio, corresponde a la Junta de Gobierno la aprobación de la citada propuesta y al Pleno del Ayuntamiento la aprobación del crédito extraordinario.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Aprobar inicialmente y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el período de información pública, para su elevación al Pleno, la siguiente propuesta de concesión de un crédito extraordinario:

"Aprobar la concesión de un crédito extraordinario por importe de 450.000,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid, con el desglose y aplicación presupuestaria que se detalla:

- 100.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/207/342.01/609.99 "Otras inversiones nuevas en infraestructuras y bienes de uso general" del programa 342.01



"Instalaciones deportivas" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.

- 350.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/219/342.01/609.99 "Otras inversiones nuevas en infraestructuras y bienes de uso general" del programa 342.01 "Instalaciones deportivas" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.

La citada modificación se financia con el remanente de tesorería para gastos generales, obtenido tras la liquidación del Presupuesto del ejercicio 2017.

La eficacia de la presente modificación queda condicionada a la concesión de la autorización previa de la Secretaría General de Financiación Autonómica y Local del Ministerio de Hacienda y Función Pública en los términos establecidos en el artículo 2 del Real Decreto-ley 1/2018, de 23 de marzo citado".

Segundo.- Abrir un período de información pública por un plazo de 15 días naturales, contados desde el día siguiente al de la publicación del correspondiente anuncio en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, durante los cuales los interesados podrán examinar la propuesta de concesión del crédito extraordinario y presentar alegaciones.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

11.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un crédito extraordinario por importe de 4.067.117,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad; y Distritos de Centro, Retiro, Chamartín, Tetuán, Fuencarral-El Pardo, Latina, Hortaleza, Villa de Vallecas y Vicálvaro).

El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar inicialmente, y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el periodo de información pública, la propuesta de concesión de un crédito extraordinario por importe de 4.067.117,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de (Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad; y Distritos de Centro, Retiro, Chamartín, Tetuán, Fuencarral-El Pardo, Latina, Hortaleza, Villa de Vallecas y Vicálvaro).

La citada modificación se financia con el remanente de tesorería para gastos generales, obtenido tras la liquidación del Presupuesto del ejercicio 2017.

El Real Decreto-ley 1/2018, de 23 de marzo, prorroga para el ejercicio 2018 las reglas contenidas en la disposición adicional sexta de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, relativa a las reglas especiales para el destino del superávit presupuestario. Para su aplicación deberá tenerse en cuenta lo establecido en la disposición adicional decimosexta del texto refundido de Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, en materia de inversiones financieramente sostenibles.

Aprobada la liquidación del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid del ejercicio de 2017, por Acuerdo de 22 de febrero de 2018 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid y alcanzándose un remanente de tesorería para gastos generales positivo, dicho importe posibilita la financiación de inversiones financieramente sostenibles siempre que se cumplan los demás requisitos recogidos en la Ley de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera. Por ello, se propone el crédito extraordinario en las aplicaciones presupuestarias y proyectos de inversión que se describen en el expediente de acuerdo con las solicitudes enviadas por los responsables de los programas presupuestarios afectados. Las inversiones solicitadas están adscritas a los grupos de programas recogidos en el punto 1 de la citada disposición adicional decimosexta de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, los expedientes de aprobación de créditos extraordinarios se sujetarán a los mismos trámites y



requisitos que los presupuestos. En consecuencia, la propuesta debe someterse a un período de información pública por un plazo de 15 días naturales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid. De no presentarse alegaciones en este plazo, la propuesta inicial se convertirá en definitiva, según establece el apartado Cuarto, en relación con el Tercero, de la Resolución de 26 de julio de 2006 del Presidente del Pleno, relativa al procedimiento para la aprobación de las normas y el Presupuesto por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid (Boletín del Ayuntamiento de Madrid de 3 de agosto de 2006).

De conformidad con lo dispuesto en el mencionado artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en relación con los artículos 17.1, párrafos c) y g), y 49 de la citada Ley 22/2006, de 4 de julio, corresponde a la Junta de Gobierno la aprobación de la citada propuesta y al Pleno del Ayuntamiento la aprobación del crédito extraordinario.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Aprobar inicialmente y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el período de información pública, para su elevación al Pleno, la siguiente propuesta de concesión de un crédito extraordinario:

"Aprobar la concesión de un crédito extraordinario por importe de 4.067.117,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid, con el desglose y aplicación presupuestaria que se detalla:

- 900.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/097/162.10/629.99 "Otras inversiones nuevas asociadas al funcionamiento operativo de los servicios" del programa 162.10 "Gestión ambiental urbana" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 1.325.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/201/153.22/619.10 "Viales (Remodelación)" del programa 153.22 "Otras actuaciones en vías públicas" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 30.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/201/171.02/619.20 "Parques (Remodelación)" del programa 171.02 "Zonas verdes" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.



- 70.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/201/171.02/619.21 "Zonas ajardinadas (Remodelación)" del programa 171.02 "Zonas verdes" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 67.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/203/171.02/619.21 "Zonas ajardinadas (Remodelación)" del programa 171.02 "Zonas verdes" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 15.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/205/231.03/623.00 "Maquinaria" del programa 231.03 "Personas mayores y servicios sociales" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 5.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/205/333.03/623.00 "Maquinaria" del programa 333.03 "Otros equipamientos culturales" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 50.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/206/171.03/619.13 "Mobiliario urbano (Reforma)" del programa 171.03 "Equipamiento de zonas ajardinadas" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 250.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/208/171.02/619.21 "Zonas ajardinadas (Remodelación)" del programa 171.02 "Zonas verdes" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 260.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/208/171.02/619.99 "Otras inversiones de reposición en infraestructuras y bienes de uso general" del programa 171.02 "Zonas verdes" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 200.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/208/171.03/619.13 "Mobiliario urbano (Reforma)" del programa 171.03 "Equipamiento de zonas ajardinadas" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 6.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/210/333.03/625.00 "Mobiliario y equipos de oficina" del programa 333.03 "Otros equipamientos culturales" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.



- 18.150,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/210/333.03/625.99 "Otro mobiliario y enseres" del programa 333.03 "Otros equipamientos culturales" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 200.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/216/171.02/619.21 "Zonas ajardinadas (Remodelación)" del programa 171.02 "Zonas verdes" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 30.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/216/231.03/623.00 "Maquinaria" del programa 231.03 "Personas mayores y servicios sociales" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 114.873,24 euros, en la aplicación presupuestaria 001/216/231.03/635.99 "Otro mobiliario y enseres (Reforma y reposición)" del programa 231.03 "Personas mayores y servicios sociales" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 30.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/216/333.03/623.00 "Maquinaria" del programa 333.03 "Otros equipamientos culturales" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 70.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/216/333.03/625.99 "Otro mobiliario y enseres" del programa 333.03 "Otros equipamientos culturales" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 71.093,76 euros, en la aplicación presupuestaria 001/216/333.03/635.99 "Otro mobiliario y enseres (Reforma y reposición)" del programa 333.03 "Otros equipamientos culturales" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 345.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/218/171.02/619.21 "Zonas ajardinadas (Remodelación)" del programa 171.02 "Zonas verdes" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 10.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/219/333.03/625.99 "Otro mobiliario y enseres" del programa 333.03 "Otros equipamientos culturales" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.



La citada modificación se financia con el remanente de tesorería para gastos generales, obtenido tras la liquidación del Presupuesto del ejercicio 2017".

Segundo.- Abrir un período de información pública por un plazo de 15 días naturales, contados desde el día siguiente al de la publicación del correspondiente anuncio en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, durante los cuales los interesados podrán examinar la propuesta de concesión del crédito extraordinario y presentar alegaciones.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

12.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un crédito extraordinario por importe de 963.500,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad; y Distritos de Centro, Hortaleza y Barajas).

El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar inicialmente, y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el periodo de información pública, la propuesta de concesión de un crédito extraordinario por importe de 963.500,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad; y Distritos de Centro, Hortaleza y Barajas).

La citada modificación se financia con el remanente de tesorería para gastos generales, obtenido tras la liquidación del Presupuesto del ejercicio 2017.

El Real Decreto-ley 1/2018, de 23 de marzo, prorroga para el ejercicio 2018 las reglas contenidas en la disposición adicional sexta de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, relativa a las reglas especiales para el destino del superávit presupuestario. Para su aplicación deberá tenerse en cuenta lo establecido en la disposición adicional decimosexta del texto refundido de Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, en materia de inversiones financieramente sostenibles.

Aprobada la liquidación del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid del ejercicio de 2017, por Acuerdo de 22 de febrero de 2018 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid y alcanzándose un remanente de tesorería para gastos generales positivo, dicho importe posibilita la financiación de inversiones financieramente sostenibles siempre que se cumplan los demás requisitos recogidos en la Ley de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera. Por ello, se propone el crédito extraordinario en las aplicaciones presupuestarias y proyectos de inversión que se describen en el expediente de acuerdo con las solicitudes enviadas por los responsables de los programas presupuestarios afectados. Las inversiones solicitadas están adscritas a los grupos de programas recogidos en el punto 1 de la citada disposición adicional decimosexta de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, los expedientes de aprobación de créditos extraordinarios se sujetarán a los mismos trámites y requisitos que los presupuestos. En consecuencia, la propuesta debe someterse a un periodo de información pública por un plazo de 15 días



naturales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid. De no presentarse alegaciones en este plazo, la propuesta inicial se convertirá en definitiva, según establece el apartado Cuarto, en relación con el Tercero, de la Resolución de 26 de julio de 2006 del Presidente del Pleno, relativa al procedimiento para la aprobación de las normas y el Presupuesto por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid (Boletín del Ayuntamiento de Madrid de 3 de agosto de 2006).

De conformidad con lo dispuesto en el mencionado artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en relación con los artículos 17.1, párrafos c) y g), y 49 de la citada Ley 22/2006, de 4 de julio, corresponde a la Junta de Gobierno la aprobación de la citada propuesta y al Pleno del Ayuntamiento la aprobación del crédito extraordinario.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Aprobar inicialmente y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el período de información pública, para su elevación al Pleno, la siguiente propuesta de concesión de un crédito extraordinario:

"Aprobar la concesión de un crédito extraordinario por importe de 963.500,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid, con el desglose y aplicación presupuestaria que se detalla:

- 300.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/097/133.01/633.00 "Maquinaria (Reforma y reposición)" del programa 133.01 "Tráfico" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 300.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/097/172.11/633.01 "Instalaciones (Reforma y Reposición)" del programa 172.11 "Sostenibilidad" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 43.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/097/172.12/632.00 "Edificios y otras construcciones (Reforma)" del programa 172.12 "Control ambiental" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 300.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/201/153.22/619.04 "Urbanización a cargo del Ayuntamiento



(Remodelación)" del programa 153.22 "Otras actuaciones en vías públicas" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.

- 4.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/216/342.01/623.00 "Maquinaria" del programa 342.01 "Instalaciones deportivas" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 16.500,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/221/333.03/635.99 "Otro mobiliario y enseres (Reforma y reposición)" del programa 333.03 "Otros equipamientos culturales" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.

La citada modificación se financia con el remanente de tesorería para gastos generales, obtenido tras la liquidación del Presupuesto del ejercicio 2017".

Segundo.- Abrir un período de información pública por un plazo de 15 días naturales, contados desde el día siguiente al de la publicación del correspondiente anuncio en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, durante los cuales los interesados podrán examinar la propuesta de concesión del crédito extraordinario y presentar alegaciones.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

13.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un suplemento de crédito por importe de 5.860.500,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Áreas de Gobierno de Economía y Hacienda; Salud, Seguridad y Emergencias; y Medio Ambiente y Movilidad; y Distritos de Usera, Moratalaz y Villaverde).

El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar inicialmente, y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el periodo de información pública, la propuesta de concesión de un suplemento de crédito por importe de 5.860.500,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Áreas de Gobierno de Economía y Hacienda; Salud, Seguridad y Emergencias; y Medio Ambiente y Movilidad; y Distritos de Usera, Moratalaz y Villaverde).

La citada modificación se financia con el remanente de tesorería para gastos generales, obtenido tras la liquidación del Presupuesto del ejercicio 2017.

El Real Decreto-ley 1/2018, de 23 de marzo, prorroga para el ejercicio 2018 las reglas contenidas en la disposición adicional sexta de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, relativa a las reglas especiales para el destino del superávit presupuestario. Para su aplicación deberá tenerse en cuenta lo establecido en la disposición adicional decimosexta del texto refundido de Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, en materia de inversiones financieramente sostenibles.

Aprobada la liquidación del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid del ejercicio de 2017, por Acuerdo de 22 de febrero de 2018 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid y alcanzándose un remanente de tesorería para gastos generales positivo, dicho importe posibilita la financiación de inversiones financieramente sostenibles siempre que se cumplan los demás requisitos recogidos en la Ley de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, se propone el suplemento de crédito en las aplicaciones presupuestarias y proyectos de inversión que se describen en el expediente de acuerdo con las solicitudes enviadas por los responsables de los programas presupuestarios afectados. Las inversiones solicitadas están adscritas a los grupos de programas recogidos en el punto 1 de la citada disposición adicional decimosexta de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, los expedientes de aprobación de suplementos de crédito se sujetarán a los mismos trámites y requisitos que los presupuestos. En consecuencia, la propuesta debe



someterse a un período de información pública por un plazo de 15 días naturales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid. De no presentarse alegaciones en este plazo, la propuesta inicial se convertirá en definitiva, según establece el apartado Cuarto, en relación con el Tercero, de la Resolución de 26 de julio de 2006 del Presidente del Pleno, relativa al procedimiento para la aprobación de las normas y el Presupuesto por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid (Boletín del Ayuntamiento de Madrid de 3 de agosto de 2006).

De conformidad con lo dispuesto en el mencionado artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en relación con los artículos 17.1, párrafos c) y g), y 49 de la citada Ley 22/2006, de 4 de julio, corresponde a la Junta de Gobierno la aprobación de la citada propuesta y al Pleno del Ayuntamiento la aprobación del suplemento de crédito.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Aprobar inicialmente y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el período de información pública, para su elevación al Pleno, la siguiente propuesta de concesión de un suplemento de crédito:

"Aprobar la concesión de un suplemento de crédito por importe de 5.860.500,00 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid, con el desglose y aplicación presupuestaria que se detalla:

- 720.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/057/933.03/632.00 "Edificios y otras construcciones (Reforma)" del programa 933.03 "I.F.S. Gestión del Patrimonio" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 1.900.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/067/933.03/632.00 "Edificios y otras construcciones (Reforma)" del programa 933.03 "I.F.S. Gestión del Patrimonio" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 800.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/097/172.11/623.01 "Instalaciones técnicas" del programa 172.11 "Sostenibilidad" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.



- 300.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/097/172.11/633.00 "Maquinaria (Reforma y reposición)" del programa 172.11 "Sostenibilidad" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 150.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/212/933.03/632.00 "Edificios y otras construcciones (Reforma)" del programa 933.03 "I.F.S. Gestión del Patrimonio" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 5.500,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/214/933.03/632.00 "Edificios y otras construcciones (Reforma)" del programa 933.03 "I.F.S. Gestión del Patrimonio" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 1.985.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/217/933.03/632.00 "Edificios y otras construcciones (Reforma)" del programa 933.03 "I.F.S. Gestión del Patrimonio" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.

La citada modificación se financia con el remanente de tesorería para gastos generales, obtenido tras la liquidación del Presupuesto del ejercicio 2017".

Segundo.- Abrir un período de información pública por un plazo de 15 días naturales, contados desde el día siguiente al de la publicación del correspondiente anuncio en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, durante los cuales los interesados podrán examinar la propuesta de concesión del suplemento de crédito y presentar alegaciones.

[Volver al Índice](#)



[Volver al índice](#)

14.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un suplemento de crédito por importe de 5.580.209,30 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Áreas de Gobierno de Economía y Hacienda; Salud, Seguridad y Emergencias; y Cultura y Deportes; y Distritos de Arganzuela, Retiro, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca, Latina, Moratalaz, Ciudad Lineal, Villa de Vallecas y Vicálvaro).

El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar inicialmente, y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el periodo de información pública, la propuesta de concesión de un suplemento de crédito por importe de 5.580.209,30 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Áreas de Gobierno de Economía y Hacienda; Salud, Seguridad y Emergencias; y Cultura y Deportes; y Distritos de Arganzuela, Retiro, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca, Latina, Moratalaz, Ciudad Lineal, Villa de Vallecas y Vicálvaro).

La citada modificación se financia con el remanente de tesorería para gastos generales, obtenido tras la liquidación del Presupuesto del ejercicio 2017.

El Real Decreto-ley 1/2018, de 23 de marzo, prorroga para el ejercicio 2018 las reglas contenidas en la disposición adicional sexta de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, relativa a las reglas especiales para el destino del superávit presupuestario. Para su aplicación deberá tenerse en cuenta lo establecido en la disposición adicional decimosexta del texto refundido de Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, en materia de inversiones financieramente sostenibles.

Aprobada la liquidación del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid del ejercicio de 2017, por Acuerdo de 22 de febrero de 2018 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid y alcanzándose un remanente de tesorería para gastos generales positivo, dicho importe posibilita la financiación de inversiones financieramente sostenibles siempre que se cumplan los demás requisitos recogidos en la Ley de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, se propone el suplemento de crédito en las aplicaciones presupuestarias y proyectos de inversión que se describen en el expediente de acuerdo con las solicitudes enviadas por los responsables de los programas presupuestarios afectados. Las inversiones solicitadas están adscritas a los grupos de programas recogidos en el punto 1 de la citada disposición adicional decimosexta de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el



Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, los expedientes de aprobación de suplementos de crédito se sujetarán a los mismos trámites y requisitos que los presupuestos. En consecuencia, la propuesta debe someterse a un período de información pública por un plazo de 15 días naturales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid. De no presentarse alegaciones en este plazo, la propuesta inicial se convertirá en definitiva, según establece el apartado Cuarto, en relación con el Tercero, de la Resolución de 26 de julio de 2006 del Presidente del Pleno, relativa al procedimiento para la aprobación de las normas y el Presupuesto por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid (Boletín del Ayuntamiento de Madrid de 3 de agosto de 2006).

De conformidad con lo dispuesto en el mencionado artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en relación con los artículos 17.1, párrafos c) y g), y 49 de la citada Ley 22/2006, de 4 de julio, corresponde a la Junta de Gobierno la aprobación de la citada propuesta y al Pleno del Ayuntamiento la aprobación del suplemento de crédito.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Aprobar inicialmente y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el período de información pública, para su elevación al Pleno, la siguiente propuesta de concesión de un suplemento de crédito:

"Aprobar la concesión de un suplemento de crédito por importe de 5.580.209,30 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid, con el desglose y aplicación presupuestaria que se detalla:

- 2.200.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/057/933.03/632.00 "Edificios y otras construcciones (Reforma)" del programa 933.03 "I.F.S. Gestión del Patrimonio" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 21.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/067/132.01/629.99 "Otras inversiones nuevas asociadas al funcionamiento operativo de los servicios" del programa 132.01 "Seguridad" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 82.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/067/135.10/626.00 "Equipos de comunicación" del programa



135.10 "Samur-Protección Civil" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.

- 6.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/067/136.10/633.01 "Instalaciones (Reforma y reposición)" del programa 136.10 "Bomberos" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 588.459,30 euros, en la aplicación presupuestaria 001/067/136.10/635.99 "Otro mobiliario y enseres (Reforma y reposición)" del programa 136.10 "Bomberos" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 30.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/098/336.01/639.00 "Patrimonio Histórico Artístico y Cultural asociado al funcionamiento del Sector Público (Reforma y reposición)" del programa 336.01 "Patrimonio cultural y paisaje urbano" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 1.600.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/098/933.03/632.00 "Edificios y otras construcciones (Reforma)" del programa 933.03 "I.F.S. Gestión del Patrimonio" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 115.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/202/933.03/632.00 "Edificios y otras construcciones (Reforma)" del programa 933.03 "I.F.S. Gestión del Patrimonio" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 40.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/203/933.03/632.00 "Edificios y otras construcciones (Reforma)" del programa 933.03 "I.F.S. Gestión del Patrimonio" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 360.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/208/933.03/632.00 "Edificios y otras construcciones (Reforma)" del programa 933.03 "I.F.S. Gestión del Patrimonio" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 230.500,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/209/153.22/619.10 "Viales (Remodelación)" del programa 153.22 "Otras actuaciones en vías públicas" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.



- 1.250,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/210/231.03/625.99 "Otro mobiliario y enseres" del programa 231.03 "Personas mayores y servicios sociales" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 91.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/214/933.03/632.00 "Edificios y otras construcciones (Reforma)" del programa 933.03 "I.F.S. Gestión del Patrimonio" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 180.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/215/933.03/632.00 "Edificios y otras construcciones (Reforma)" del programa 933.03 "I.F.S. Gestión del Patrimonio" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 15.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/218/342.01/632.00 "Edificios y otras construcciones (Reforma)" del programa 342.01 "Instalaciones deportivas" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.
- 20.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/219/342.01/625.99 "Otro mobiliario y enseres" del programa 342.01 "Instalaciones deportivas" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2017 prorrogado para 2018.

La citada modificación se financia con el remanente de tesorería para gastos generales, obtenido tras la liquidación del Presupuesto del ejercicio 2017".

Segundo.- Abrir un período de información pública por un plazo de 15 días naturales, contados desde el día siguiente al de la publicación del correspondiente anuncio en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, durante los cuales los interesados podrán examinar la propuesta de concesión del suplemento de crédito y presentar alegaciones.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

ÁREA DE GOBIERNO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

15.- Quedar enterada de la Memoria del sistema de sugerencias y reclamaciones correspondiente al año 2017, elaborada por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

El Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005 por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid establece en su artículo 30.2 que el Director General de Calidad y Atención al Ciudadano elaborará un informe anual sobre las sugerencias y las reclamaciones presentadas por los ciudadanos, así como sobre las respuestas emitidas por las distintas unidades del Ayuntamiento de Madrid. Igualmente establece que dicha información será remitida a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid para su conocimiento.

Por su parte, el Decreto del Alcalde de 9 de julio de 2004 por el que se creó la Oficina del Defensor del Contribuyente en su apartado segundo, párrafo f), establece entre las funciones de la Oficina del Defensor del Contribuyente la de elaborar una memoria anual en la que quede reflejado el resumen de su actuación a lo largo del ejercicio y se sugieran aquellas medidas procedimentales o normativas que se consideren convenientes para la mejor defensa y garantía de los contribuyentes. Igualmente establece que dicha memoria será remitida a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid para su conocimiento.

Mediante Acuerdo de 20 de diciembre de 2012 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid se suprimió la Oficina del Defensor del Contribuyente y se acordó que desde dicha fecha las funciones previstas en el mencionado Decreto del Alcalde de 9 de julio de 2004 pasaran a ser desarrolladas por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano a través de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente.

El 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 Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto tras la modificación operada por Acuerdo de 4 de febrero de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, recoge en el punto cuatro, apartado 7º 1.3 letra b) como competencia específica de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, la de elaborar la Memoria anual del sistema a elevar a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

En consecuencia, corresponde al Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, elaborar la Memoria anual del sistema de



sugerencias y reclamaciones que incluye tanto las de carácter general como las de carácter tributario.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Quedar enterada de la Memoria del sistema de Sugerencias y Reclamaciones, correspondiente al año 2017, elaborada por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

Sugerencias y Reclamaciones

2017



MEMORIA ANUAL SyR

Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones



*Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones*

Junio 2018

PRESENTACIÓN

El Sistema de sugerencias y reclamaciones se configura como un instrumento para detectar ámbitos de prestación susceptibles de mejora y las causas que impiden su normal funcionamiento. Es igualmente el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

En este sentido, las sugerencias y las reclamaciones deben considerarse como una oportunidad para cualquier institución que quiera mejorar la calidad de sus servicios y dirigir su actuación y su acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía.

La Memoria correspondiente al año 2017 pretende no solo informar de los objetivos cumplidos sino también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Es evidente que el Sistema de sugerencias y reclamaciones proporciona muchos beneficios a cualquier organización. En primer lugar, es un punto de partida inmejorable para mejorar los servicios ya que, nos ofrecen información sobre que parte de los servicios municipales deben ser modificados para conseguir un funcionamiento adecuado. En segundo lugar, al ser una opción espontánea de la ciudadanía, ofrece datos muy importantes a las unidades municipales alertando de fallos en el servicio prestado.

Sin duda, el objetivo final de toda la información recibida debe ser encontrar una solución a las reclamaciones y sugerencias a través del análisis de las causas con la finalidad de detectar cuales son los motivos que la han generado y de esta forma proponer las soluciones más adecuadas para su eliminación o, si esto no fuera posible, disminuir las reclamaciones debidas a esas causas.

La Memoria anual del año 2017 pretende reflejar tanto el trabajo realizado por todos los agentes implicados en la gestión de las sugerencias y reclamaciones como exponer las oportunidades de mejora identificadas a través del análisis de los resultados obtenidos en cuanto al número recibido, las áreas implicadas, los motivos más frecuentes y el control de los tiempos de respuesta.

Solo cabe indicar el agradecimiento al equipo de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones que con su dedicación y esfuerzo han contribuido a mejorar y racionalizar el proceso de gestión y tramitación de las sugerencias y reclamaciones: Elisa Martín González, Lucía Alonso Torres, Juan Jiménez Belloch, Beatriz Rodríguez García, Laura Andrés Serrano, Elena Roldán Martínez, José Vicente del Olmo Díaz, Emilio Beltrán Fernández, Aranzazu Latorre Gadea, Almudena Mateos Cantero, Lourdes Mejías Lucas, Gema Izquierdo González, Carlos Alfonso García

Moratalla, Laura Martínez Millet, María del Milagro Aguado Laguna y Ana María Moreno Muñoz.

Agradecimiento que debe hacerse extensivo a los equipos de sugerencias y reclamaciones de las diferentes unidades gestoras que con su trabajo han hecho posible la tramitación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía a lo largo del año 2017.

Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	1
1. INTRODUCCIÓN	5
2. MARCO NORMATIVO	8
3. LA COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	9
4. LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	11
5. CARTA DE SERVICIOS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	20
6. ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN ENTRE PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA SyR	23
7. PROTECCIÓN DE DATOS.....	30
 <i>Análisis Cuantitativo</i>	33
8. RESUMEN GENERAL SyR AÑO 2017	34
9. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR	39
9.1. Entrada inicial de solicitudes.....	39
9.2. Número final de solicitudes para su tramitación por el Sistema SyR.....	51
9.3. Canal de entrada en el Sistema SyR.....	54
10. ACTUACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	58
10.1. S.G. Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora (SyR Generales).....	58
10.2. S.G. Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora y gestora: SyR Tributarias.....	63
10.2.1. Estudio por tipo de expediente	65
10.2.2. Distribución por materias.....	66
10.2.3. Estado de tramitación	83
10.2.4. Tiempos de tramitación	87
11. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS	90
11.1. Entrada: SyR asignadas.....	90
11.2. Estudio por tipo de expediente	95
11.3. Análisis por materias.....	96
11.4. Unidades gestoras.....	127
11.5. Estado de tramitación	143
11.6. Tiempos de tramitación.....	155

Análisis Cualitativo 157

12.	Limpieza urbana y recogida de residuos.....	159
13.	Instalaciones deportivas.....	167
14.	Arbolado	182
15.	Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).....	186
16.	Zonas verdes.....	189
17.	Aceras y calzadas, señalización de tráfico y planeamiento viario.....	194
18.	Policía Municipal.....	200
19.	Multas	203
20.	Clases y escuelas deportivas	207
21.	Mobiliario urbano.....	212
22.	Aparcamientos en vía pública.....	214
23.	Actividades en Centros Culturales de los Distritos.....	217
24.	Tratamiento y eliminación de residuos	223
25.	Recomendaciones Tributarias	225

Anexos

<i>Ficheros de carácter personal asociados al Sistema SyR.....</i>	236
<i>Relación de unidades gestoras -año 2017</i>	237
<i>Tipos de expediente de las materias de SyR Tributarias</i>	240
<i>Tipos de expedientes de las materias de SyR General</i>	242
<i>Gráficos con distribución porcentual de los diferentes estados de finalización de las SyR asignadas a Alcaldía, Presidencia del Pleno, Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos</i>	245
<i>Gráficos con distribución porcentual de los diferentes estados de finalización de las SyR asignadas a Distritos.....</i>	247

1. INTRODUCCIÓN

La entrada en vigor de la Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, supuso un cambio importante para el Ayuntamiento de Madrid al introducir un Título X dedicado a los municipios de gran población en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LBRL).

Los principios de eficacia y eficiencia pasaron a ser los objetivos prioritarios con la finalidad de satisfacer, a través de la mejora continua de los Servicios Públicos, las expectativas de la ciudadanía y conseguir una Administración más próxima y participativa.

Como elemento clave de esta nueva gestión y en cumplimiento de lo dispuesto en el nuevo artículo 132 de la LBRL, se creó la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, con el cometido específico de la defensa de los derechos de la ciudadanía ante la Administración Municipal.

La regulación del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante, Sistema SyR) fue establecido en el Decreto del Alcaldía de Atención al Ciudadano, de 17 de enero de 2005, y se puso en funcionamiento el 3 de marzo del año 2005 mediante la creación de una aplicación informática única de sugerencias y reclamaciones, que incorporó los expedientes que quedaban pendientes en la extinta Oficina Municipal de Protección al Vecino, y habilitó de forma progresiva los diferentes canales para la recepción de sugerencias y reclamaciones establecidos por tal Decreto: Internet (www.madrid.es/contactar), teléfono 010, Oficinas de Atención al Ciudadano y Oficinas de Registro.

El objetivo de esta Memoria es dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 30 del mencionado Decreto de la Alcaldía, donde se prevé la elaboración de un informe anual de las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía y su remisión a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid para su conocimiento y al Pleno.

En la línea iniciada en el año anterior¹, la Memoria del año 2017 se ha orientado tanto a dar cuenta de la situación numérica del Sistema SyR como a realizar un análisis cualitativo de aquellos servicios o materias que han recibido un número significativo de reclamaciones, sugerencias o felicitaciones, incidiendo principalmente en aquellas actuaciones o planes de mejora que ya hubieran sido ejecutadas o bien ya estuvieran planificadas para su inmediata puesta en marcha.

¹ Memoria Anual SyR 2016. Disponible en la dirección:

<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Contacto/Sugiera-o-reclame/Sugiera-o-reclame/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=dc4fa634c65ee310VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=e54ba0f51418b510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&idCapítulo=6963062>

La memoria, desde el punto de vista formal, se encuentra dividida en tres grandes apartados:

El primero, que comprende los apartados primero a séptimo, realiza un repaso a través de los diferentes elementos que inciden en la configuración del Sistema SyR: marco normativo, funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, compromisos e indicadores establecidos en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones, los resultados de la encuesta anual de satisfacción entre personas usuarias del Sistema y las medidas de seguridad establecidas para los ficheros con datos de carácter personal asociados al Sistema.

El segundo, está dedicado a realizar un estudio cuantitativo de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que han entrado en el Sistema durante el año 2017. Presenta la siguiente distribución:

- El apartado octavo muestra un resumen del conjunto de la tramitación en el Sistema SyR a fecha de situación 1 de abril de 2018, con objeto de recoger la gestión completa de todas aquellas solicitudes que tuvieron entrada en el sistema hasta el 31 de diciembre de 2017².
- El apartado noveno ofrece información de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información³, mostrando el volumen inicial de solicitudes que han sido presentadas por los ciudadanos y ciudadanas, el número que finalmente fue tramitado y el canal de entrada por el que se han incorporado al Sistema.
- El apartado décimo ofrece datos sobre la actividad y la gestión realizada desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones tanto en lo que corresponde a aquellas de carácter general como a las tributarias. En relación con estas últimas, debe recordarse que la Subdirección General realiza la tramitación completa, por lo que, a lo largo de este apartado, para este tipo de SyR se muestra información sobre la entrada global y su comparativa, sobre el número por tipo de expediente (sugerencia, reclamación, felicitación y petición de información), las materias y submaterias en las que han quedado clasificadas por la naturaleza de las cuestiones planteadas, el estado de tramitación y los tiempos de resolución.
- El apartado undécimo está dedicado al análisis de la gestión realizada por las unidades gestoras que continúan con la tramitación de las SyR generales

² El Decreto de la Alcaldía de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, artículo 31, apartado cuarto: "[...]Dicho plazo de contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a tres meses de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid".

³En la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones solo se gestionan las peticiones de información de carácter tributario.

iniciadas desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, ofreciendo información sobre el número de expedientes (sugerencia, reclamación o felicitación), las materias y submaterias en las que se han clasificado los expedientes por la naturaleza de las cuestiones planteadas, el estado de tramitación en que se encuentra cada uno de los expedientes en cada Unidad Gestora y el tiempo de resolución.

El tercer apartado da cumplimiento al Acuerdo plenario de 23 de diciembre de 2016⁴. En él se realiza el análisis cuantitativo de las materias que han sido objeto de un número significativo de reclamaciones durante el año 2017, detallando, en su caso, aquellas acciones correctoras que las unidades competentes han establecido para su subsanación o aquellas medidas que están planificadas para su ejecución con carácter inmediato.

La Memoria Anual finaliza con un apartado de Anexos que incluye tanto información adicional a la expuesta en la Memoria o más detallada sobre diferentes aspectos mencionados en ella.

⁴ En el apartado primero del Acuerdo se señala: "Elaborar un informe detallado por parte del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, aprovechando la información del Sistema de sugerencias y reclamaciones diferenciado del análisis cuantitativo de los datos que remite los informes que ya se realizan y que identifique las áreas de mejora en relación a las materias en las que reclaman los madrileños.

2. MARCO NORMATIVO

Además de la normativa general relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., el Sistema SyR encuentra su fundamento en la normativa que a continuación se relaciona:

- Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Ayuntamiento Pleno de 31 de mayo de 2004.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Ayuntamiento Pleno de 31 de mayo de 2004.
- Decreto de la Alcaldía de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo del Pleno de 17 de junio de 2011, de creación y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, incluyendo las sucesivas modificaciones acordadas por el Pleno el 30 de mayo de 2012 y 30 de junio de 2015.
- 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 Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.
- Artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (específica para las SyR de carácter tributario).
- Decreto de la Alcaldía, de 9 de julio de 2004, por el que se crea la Oficina del Defensor del Contribuyente (específica para las SyR de carácter tributario).
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación (específica para las SyR de carácter tributario).
- Ordenanzas Fiscales y de Precios Públicos aprobadas por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid (específica para las SyR de carácter tributario).

3. LA COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Uno de los elementos básicos en el control y supervisión de las sugerencias y reclamaciones es la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

El artículo 132 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducido por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, dispone que, para la defensa de los derechos de los vecinos y vecinas ante la Administración municipal, el Pleno creará una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuyo funcionamiento se regulará en normas de carácter orgánico. Igualmente establece que esta Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, que estará formada por representantes de todos los grupos que integren el Pleno de forma proporcional al número de miembros que tengan, será la encargada de supervisar la actividad de la Administración municipal y deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales.

En el ámbito del Ayuntamiento de Madrid, el Reglamento Orgánico del Pleno, regula en sus artículos 136 y siguientes, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. Al tratarse de una Comisión permanente especial, según lo dispuesto por el artículo 120 del citado Reglamento Orgánico, fue creada mediante Acuerdo plenario de 23 de julio de 2004, donde se determinó el número de Concejales que la integran y su distribución entre los distintos Grupos Políticos, atendiendo al principio de proporcionalidad.

Actualmente, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones está constituida por 13 miembros representando a los Grupos Políticos Municipales de Ahora Madrid, Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, Partido Popular y Partido Socialista de Madrid.

La regulación del funcionamiento de la Comisión ha tenido diferentes modificaciones como la adoptada por Acuerdo del Pleno en la sesión de 30 de mayo de 2012, que acordó (apartado 8) modificar el punto quinto del Acuerdo de creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (Pleno del Ayuntamiento de 17 de junio de 2011), quedando éste redactado de la siguiente forma:

"Periodicidad. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones celebrará sesión ordinaria semestralmente a los efectos de que comparezcan el Director General de Calidad y Atención al Ciudadano y el Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente. No obstante, el equipo de Gobierno remitirá bimestralmente a los grupos municipales representados en la comisión, la información correspondiente a las Sugerencias y Reclamaciones recibidas y tramitadas. En la reunión que se celebre dentro del primer semestre natural del año se someterá a aprobación el informe anual previsto en el artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno".



Posteriormente, en sesión del Pleno del 30 de junio de 2015 se aprobaron nuevas modificaciones relativas tanto al funcionamiento como a la periodicidad de la Comisión.

Durante el año 2017 la actividad desarrollada por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ha sido:

- **19 de junio de 2017** – en la que se informó sobre la Memoria anual correspondiente al año 2016 y se acordó su elevación al Pleno del Ayuntamiento de Madrid en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico de Pleno (aprobación por el Pleno de fecha 28 de junio).
- **1 de diciembre de 2017** – en la que tuvo lugar la presentación del informe sobre el Sistema de sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2017⁵.

⁵ Informe del Primer Semestre del 2017 disponible en la dirección web:
<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Contacto/Sugiera-o-reclame/Sugiera-o-reclame/?vgnextfmt=default&vgnextoid=dc4fa634c65ee310VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=e54ba0f51418b510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&idCapítulo=6963137>

4. LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La creación de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones se realizó por Acuerdo de 4 de febrero de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad, a partir de la supresión de la Oficina de Transparencia, Sugerencias y Reclamaciones. Esta modificación tenía como objetivo conseguir una mejor organización interna, una más adecuada distribución de la carga de trabajo que había asumido esta Oficina, el incremento de la participación ciudadana a través del Sistema SyR y, finalmente, mejorar la eficacia en la gestión, más cuando se había constatado que desde el año 2014 se estaba produciendo un incremento significativo del número de sugerencias y reclamaciones presentada por la ciudadanía. Incremento que continuó manteniéndose durante el año 2015 y que no era sino reflejo de una mayor utilización de los canales establecidos por el Ayuntamiento para que la ciudadanía pudiera expresar su disconformidad con la prestación de los servicios municipales, comunicar sus propuestas de mejora sobre los mismos y dejar constancia del correcto funcionamiento de los servicios municipales a través de las felicitaciones.

Con esta nueva organización, el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto establecía como unidad, dentro de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, unidad que se encargaría de la coordinación, evaluación y seguimiento del sistema de sugerencias y reclamaciones, tanto de carácter general como tributarias, de la explotación estadística y de la resolución de incidencias en la asignación a las Unidades gestoras competentes por la materia en proporcionar contestación a la ciudadanía.

El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de octubre de 2015 (modificado por Acuerdo de 4 de febrero de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid) sobre organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, estableció que a la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía le correspondía, en materia de sugerencias y reclamaciones, las siguientes funciones:

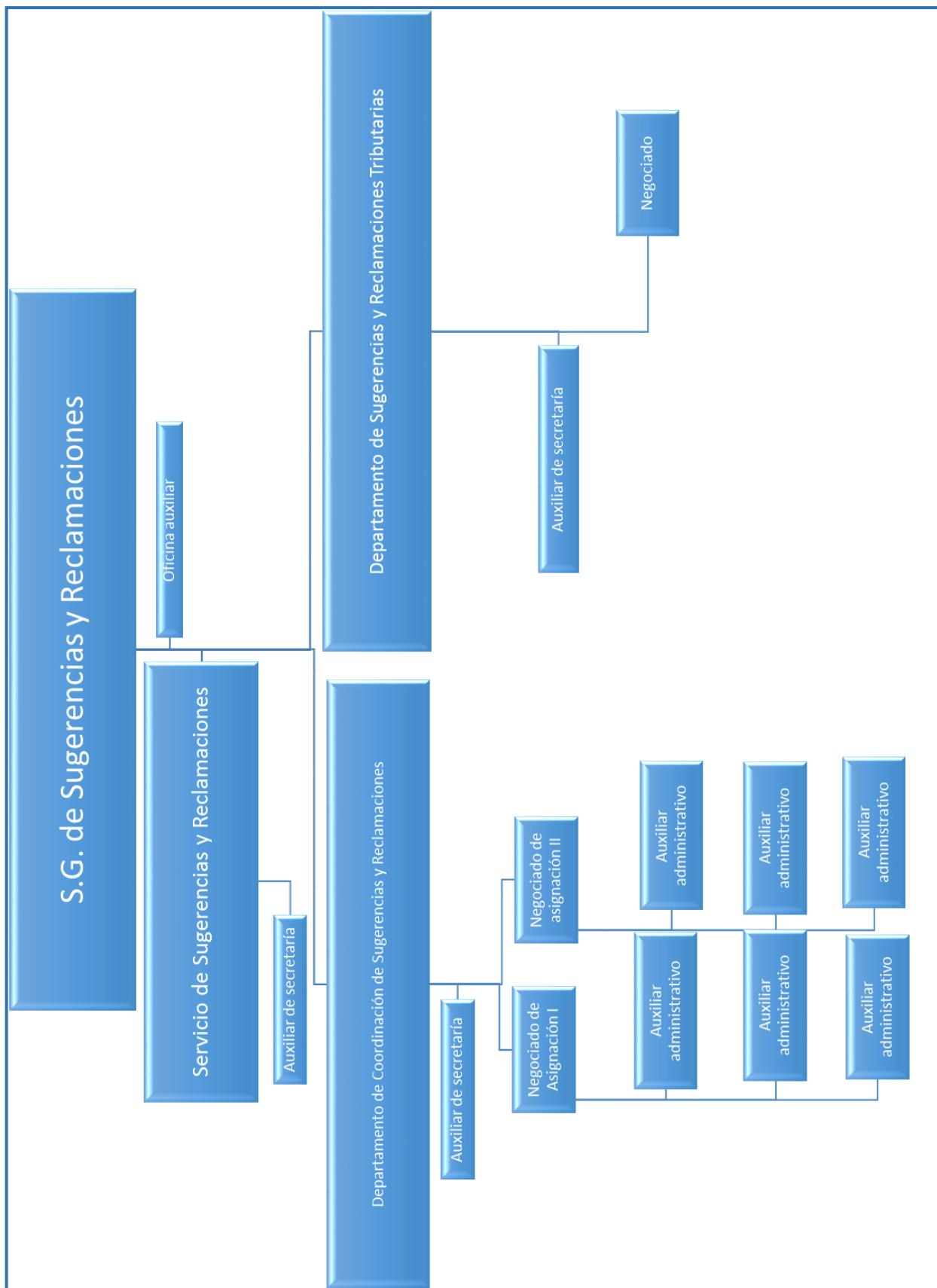
- a) Supervisar, coordinar, evaluar y realizar el seguimiento del Sistema SyR de la ciudadanía, así como de su explotación estadística.
- b) Elaborar la Memoria anual del Sistema SyR para elevarla a la Comisión Especial de sugerencias y reclamaciones.
- c) Elaborar informes puntuales sobre seguimiento, gestión y evaluación de las sugerencias y reclamaciones por los servicios municipales.

- d) Elaborar recomendaciones a los servicios municipales para la mejora de las prestaciones a los ciudadanos que pudieran derivarse de las sugerencias y reclamaciones presentadas.
- e) Resolver conflictos entre servicios relativos a las competencias para la gestión de las sugerencias y reclamaciones.
- f) Realizar la formación, soporte y apoyo a las unidades encargadas de la gestión de las sugerencias y reclamaciones.
- g) Ejecutar las directrices para el desarrollo de la gestión de las sugerencias y reclamaciones.

Junto con el cumplimiento de esas funciones, desde la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, se establecieron también como objetivos del Sistema SyR los siguientes:

- Acercar la Administración a la ciudadanía estableciendo un mecanismo de comunicación, con retroalimentación recíproca.
- Conocer las necesidades y demandas de la ciudadanía con el objetivo de enriquecer y renovar las políticas públicas.
- Ajustar las políticas y los servicios públicos a las preferencias y expectativas de la ciudadanía.
- Detectar áreas o ámbitos en los que se estuviera produciendo un incorrecto funcionamiento de los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid.

Para la consecución de los objetivos y el cumplimiento de las funciones atribuidas, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones durante el 2017 contó con la estructura organizativa siguiente:



No debe olvidarse que uno de los elementos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos, particularmente los referidos a la gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, está relacionado con la organización y los medios de los que disponen las Unidades gestoras que traman las SyR, de acuerdo con las competencias que tienen atribuidas.

En este sentido, el Sistema SyR es totalmente trasversal a toda la organización municipal, concierne a todos los ámbitos competenciales y el proceso de tramitación y gestión no es sencillo. La responsabilidad está constituida a nivel jerárquico alto: Direcciones Generales, Secretarías Generales Técnicas, Coordinaciones de Distrito y Gerencias de los Organismos Autónomos. Todas las unidades tienen una estructura organizativa inferior con distribución de competencias a nivel de Subdirecciones Generales, Servicios, Departamentos, etc.

Cada unidad cuenta con un equipo de personas cuyo cometido es la recepción de la SyR, analizar, pedir, en su caso, informe a la unidad técnica competente y, finalmente, elaborar una respuesta adecuada. Todo este proceso requiere contar con una organización específica en cada Unidad gestora.

En el año 2017, desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, con objeto de contribuir a la mejora del Sistema SyR y de la gestión realizada por las unidades gestoras, se realizaron las actuaciones que a continuación se detallan:

- **Apoyo y orientación** a las diferentes Unidades gestoras, favoreciendo la adopción de las mejores prácticas de tramitación para lograr una gestión de calidad y en tiempos adecuados.
- **Actualización y elaboración de nueva documentación disponible sobre el Sistema, para su incorporación en la intranet municipal Ayre General / Sugerencias y Reclamaciones.** Durante el año 2017 se ha mantenido el canal específico para las sugerencias y reclamaciones, que se sitúa en el canal Ayre Sectorial. La finalidad era facilitar documentación y noticias de interés sobre el Sistema SyR a las unidades gestoras. El canal contiene varios niveles:
 - Enlace a la Carta de Servicios: que permite el acceso a la documentación e informes de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.
 - Manuales: tanto los relativos a la aplicación corporativa PLATEA_SyR (específico para la gestión y tramitación de SyR) como a la aplicación DATAWAREHOUSE (obtención de estadísticas).
 - Informes y evaluación: contiene los informes semestrales y anuales del Sistema SyR y de las encuestas anuales de satisfacción del Sistema SyR.
 - Enlaces a otras páginas de sugerencias y reclamaciones.

- **Soporte y apoyo técnico telefónico** a las Unidades gestoras.
- **Publicación de información en datos abiertos.** Esta línea de actuación ya se inició en el año 2016 (junio), con la publicación en el portal de datos abiertos de la página web municipal de los ficheros con los datos de las sugerencias y reclamaciones tributarias y generales, presentadas y terminadas cada mes. Con el mismo criterio se han publicado también los microdatos del estudio de satisfacción realizado sobre una muestra de las solicitudes recibidas durante en 2017.
- **Apoyo y asistencia técnica** tanto en el uso de las herramientas informáticas (gestión y estadística) como en aspectos de procedimiento y organizativos.
- **Reuniones presenciales** con las Unidades gestoras (con la misma finalidad que la facilitada telefónicamente) pero permitiendo así la participación de diversas personas intervenientes en la gestión. Durante el año 2017 se han mantenido 57 reuniones de coordinación:
 - Febrero
 - Distrito de Usera.
 - Distrito de San Blas-Canillejas.
 - Secretaría General Técnica de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.
 - Dirección General de Control y Vigilancia de la Circulación.
 - Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.
 - Informática del Ayuntamiento de Madrid-Subdirección General de Administración Electrónica (reunión conjunta).
 - Distrito de Vicálvaro.
 - Distrito de Barajas.
 - Marzo
 - Distrito de Chamartín
 - Dirección General de Planeamiento y Gestión Urbanística.
 - Distrito de Arganzuela.
 - Distrito de Puente de Vallecas.
 - Distrito de Villa de Vallecas.
 - Distrito de Ciudad Lineal.
 - Distrito de Centro.
 - Distrito de Fuencarral-El Pardo.
 - Distrito de Arganzuela (Departamentos del Distrito).
 - Dirección General de Recursos Humanos – Dirección General de Relaciones con los Distritos y Asociaciones (reunión conjunta).
 - Subdirección General de Administración Electrónica – Informática del Ayuntamiento de Madrid – Subdirección General Atención a la Ciudadanía (reunión conjunta).

- Julio
 - Distrito de Hortaleza.
 - Distrito de Moncloa.
 - Distrito de Moratalaz.
 - Distrito de Tetuán.
 - Distrito de Latina.
 - Distrito de Salamanca.
- Septiembre
 - Subdirección General de Conservación de Vías Públicas e Infraestructuras Públicas.
 - Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.
 - Instituto Municipal de Consumo.
 - Distrito de Retiro.
 - Dirección General de Programas y Actividades Culturales.
 - Dirección General de Patrimonio.
 - Dirección General Parque Tecnológico Valdemingómez.
 - Madrid Salud.
 - Dirección General de Comercio y Emprendimiento.
 - Distrito de Villaverde.
- Octubre
 - Dirección General de Estrategia de Regeneración Urbana.
 - Dirección General de Deportes.
 - Secretaría General Técnica de Salud, Seguridad y Emergencias.
 - Dirección General de Educación y Juventud.
 - Dirección General de Economía y Sector Público.
 - Dirección General de Organización, Régimen Jurídico y Formación.
 - Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social.
 - Dirección General de Intervención del Paisaje Urbano y Patrimonio Cultural.
 - Distrito de Carabanchel.
 - Agencia para el Empleo.
 - Agencia de Actividades.
 - Dirección General de Contratación y Servicios.
 - Dirección General de Familia e Infancia.
 - Dirección General de Participación Ciudadana.
 - Gabinete de la Alcaldía.
 - Dirección General de Mayores y Servicios Sociales.
- Noviembre
 - Secretaría General Técnica de Cultura y Deportes.
 - Secretaría General Técnica de Medio Ambiente y Movilidad.
 - Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.
 - Secretaría General Técnica de Desarrollo Urbano Sostenible.

- Diciembre
 - Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.
 - Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social.
- **Formación y soporte a nuevas personas usuarias de la herramienta de gestión y de la herramienta de análisis y evaluación.** Una de las líneas fundamentales que desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, como unidad coordinadora y supervisora se realiza, para la mejora de la gestión del Sistema SyR, es la formación de las personas que trabajan directamente en él y aquellas otras que colaboran con ellas. En este sentido, además de las actuaciones de apoyo específicas a determinadas unidades, se incorporaron en el Plan de Formación destinado a los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid, cursos de “*Gestión de las sugerencias y reclamaciones en PLATEA SYR y de generación de informes*” dirigido a los funcionarios y funcionarias que tramitan sugerencias y reclamaciones en las distintas unidades gestoras.

Las acciones formativas tienen un carácter práctico haciéndose particular énfasis en conseguir una mayor eficacia en la tramitación y la mejora de las contestaciones a la ciudadanía.

Durante el año 2017, se han realizado dos ediciones del mencionado curso, (convocado a través de la Escuela de Formación), en el que participaron un total de 31 empleados municipales.

Los contenidos se centraron en transmitir la importancia del Sistema de sugerencias y reclamaciones como elemento clave de la gestión municipal, en mostrar el funcionamiento de la aplicación informática de gestión, enseñar las posibilidades que permite la aplicación corporativa de informes de SyR, así como realizar ejercicios prácticos sobre la forma en que se deben contestar las sugerencias y reclamaciones, de acuerdo con los criterios establecidos desde el Servicio de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

Destacar también las 2 sesiones formativas (5 horas) que se realizaron sobre la aplicación DATA WAREHOUSE y sobre PLATEA_SyR, en la que participaron 38 funcionarios y funcionarias de las diferentes Unidades gestoras.

- **Actualización de la información incluida en el espacio de la red corporativa habilitado para acceso de los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.** En él están disponibles las fichas de sugerencias y reclamaciones tributarias y generales⁶, los informes semestrales, las Memorias anuales, las encuestas de satisfacción y, desde octubre de 2016, los informes de seguimiento acordados en la propia Comisión, que, si bien han tenido

⁶ Actualización bimestral.

carácter bimestral para ese año, ya desde enero del 2017 se han elaborado mensualmente.

- **Realización de informes de análisis periódicos o puntuales:** informes bimestrales a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, Informes semanales a la Junta de Gobierno, etc. Durante el año 2017 destacan los siguientes 24 informes:
 - Informe SyR cortes tráfico navidad- Enero.
 - Informe SyR sobre accesibilidad- Abril.
 - Informe SyR apartamentos turísticos – Abril.
 - Informe SyR coste 010- Abril.
 - Informe SyR análisis inadmitidas- Abril.
 - Informe SyR memoria histórica- Mayo.
 - Informe SyR procesos de participación – Mayo.
 - Informe SyR archivadas sin respuesta – Junio.
 - Informe SyR deportes- Junio.
 - Informe SyR World Pride Madrid 2017- Julio.
 - Informe SyR nuevo sistema de recogida de residuos – Julio.
 - Informe SyR Distrito Salamanca – Julio.
 - Informe SyR Distrito San Blas-Canillejas- Julio.
 - Informe SyR teléfono 010- Julio.
 - Informe SyR instalaciones deportivas- Septiembre.
 - Informe SyR operación Chamartín- Noviembre.
 - Informe SyR ruidos- Noviembre.
 - Informe SyR ruidos II- Noviembre.
 - Informe SyR Centro Comercial Plaza Rio 2- Diciembre.

- Informe SyR Centros Culturales en Distritos- Diciembre.
 - Informe SyR limpieza y recogida de residuos: actualizaciones mensuales (12).
 - Informe SyR Comisión Especial Sugerencias y Reclamaciones- actualización mensual (12).
 - Informe para el debate estado de los Distritos 2017 – Mayo.
 - Informe sobre el número de quejas, reclamaciones o denuncias presentadas en cada una de las 21 Juntas Municipales de Distrito en relación con las denominadas -viviendas de uso turístico-, con indicación del motivo en el que se fundamentan y el estado de tramitación de las mismas”.- Petición de Información 1397/17 – Octubre.
 - Informe sobre la Sugerencia o Reclamación 502/2017/67418, relativa a la instalación de una valla de obra como puerta de acceso al parque situado en Paseo de la Habana, 175-177”. Petición de información 1449/17 – Octubre.
 - Informe sobre número de SyR y estado de tramitación del Distrito de Moratalaz. Pregunta - Diciembre
-
- Colaboración con los diferentes departamentos de la Agencia Tributaria de Madrid para la gestión y tramitación de las SyR de carácter tributario: cuya recepción y tramitación se enmarca dentro de las tareas atribuidas a la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones que, en este caso, se constituye como unidad gestora única.

5. CARTA DE SERVICIOS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones fue aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno del 28 de agosto de 2014⁷. El texto de la Carta de Servicios se encuentra publicado tanto en la intranet municipal como en la página web, accesible a través del especial informativo del Observatorio de la Ciudad y también en el de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

A partir del análisis de los datos del Sistema incluidos en esta Memoria anual y los resultados de la encuesta de satisfacción, en el año 2017 se ha procedido a la evaluación de la Carta de Servicios. Como resultado, se ha mejorado la redacción de algunos indicadores y se ha adoptado un compromiso nuevo relativo a la publicación del conjunto de datos de sugerencias y reclamaciones presentadas y terminadas con una periodicidad mensual y de los microdatos de la encuesta de satisfacción anual en el portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid. Esto, que ya se estaba haciendo desde mediados de 2016, parecía conveniente manifestarlo públicamente en la Carta de Servicios como compromiso formal y así contribuir a su difusión.



La Carta contiene en el 2017 un total de 8 compromisos que abarcan los diferentes ámbitos del sistema: la disponibilidad, facilidad de acceso, comunicación rápida de recepción, tiempo de tramitación, respuesta clara y precisa y análisis e implantación de mejoras, además de distintos indicadores de percepción del Sistema SyR.

El cumplimiento de los compromisos se mide a través de indicadores objetivos. En 2017 había un total de 21 indicadores, 3 de ellos de carácter informativo. Algunos de

⁷ En el año 2017 la evaluación se realizó el 29 de junio de 2017.

ellos son de percepción de la ciudadanía y se miden a través de los resultados de la encuesta de satisfacción, otros son datos de gestión para los que se establece un objetivo.

En la evaluación de 2017, de los 18 indicadores medibles y con un objetivo o estándar establecido, se han cumplido 10. No obstante, hay que indicar que se ha producido una mejora significativa respecto a 2016 en 6 de los 8 que no se han cumplido. Los resultados que necesitan de un análisis detallado son los obtenidos (en una escala de 0 a 10) en la claridad y la personalización de la respuesta, ya que muestran una baja de 2 y 1 punto respecto al resultado de 2016. Al margen del esfuerzo de los gestores en mejorar el tiempo de respuesta y en conseguir dar respuesta a todas las SyR recibidas deberán establecerse acciones que permitan mejorar la redacción de las respuestas. En este sentido, es imprescindible, no solo llamar la atención de todas las unidades sobre el mandato de calidad que las normas imponen y que la ciudadanía merece, sino dar formación sobre los aspectos fundamentales que deben contener las respuestas para ser de calidad.

En todo caso, parece evidente la necesidad de continuar el esfuerzo en la gestión para mantener la mejora y conseguir que el Sistema SyR sea cada vez más eficiente en su papel de instrumento de mejora de la calidad de la prestación de servicios públicos.

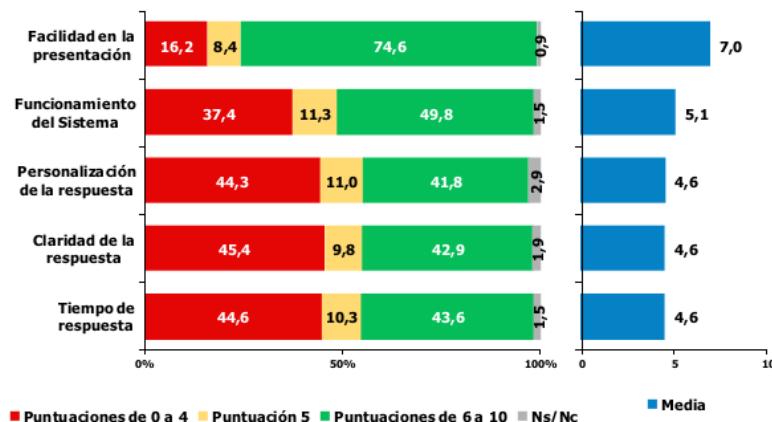
Los resultados más significativos de la evaluación de la Carta de Servicios son:

- El 48,2% de las personas usuarias lo consideran de utilidad.
- El 65,4% lo recomendarían. El compromiso se había establecido en el 60%.
- El 65,6% consideran el servicio del Ayuntamiento de Madrid mejor o igual que el de otras Administraciones públicas, el estándar fijado era del 70%.
- El 75% volverán a utilizar el servicio, el estándar era del 70%
- Respecto a la facilidad para presentar sugerencias y reclamaciones y la accesibilidad de los canales, las personas usuarias del Sistema han valorado en 7 puntos (escala de 0 a 10). El estándar está fijado en 6 puntos.
- El tiempo medio para el envío de un correo electrónico a la persona que presenta la solicitud de forma presencial, confirmándole la recepción de su sugerencia, reclamación o felicitación, es de menos de un día (15 horas y media). El objetivo está establecido en un máximo de 48 horas.
- Respecto a los compromisos de tiempos de respuesta el tiempo medio ha sido de 39,6 días naturales (compromiso de 45). Asimismo, el 61,04% de las solicitudes se ha tramitado en 45 días naturales, siendo el compromiso del 60%. El porcentaje de solicitudes tramitadas en 20 días ha sido del 38,16%, lo que nos indica que se ha cumplido el objetivo establecido que era superar el

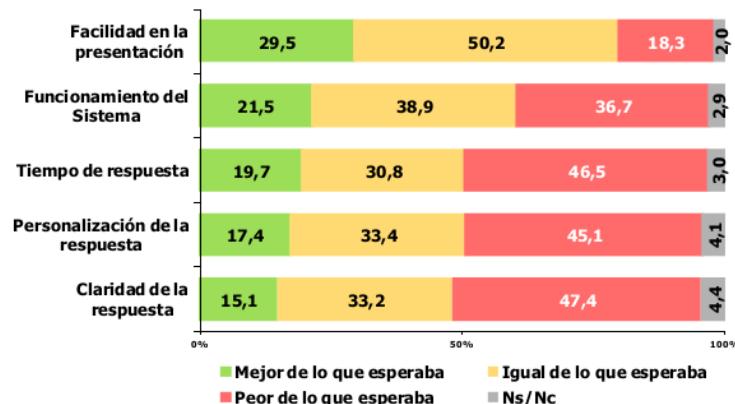
porcentaje en el año 2016 (23,91) (los datos desagregados por SYR generales y SYR tributarias se ofrecen en los apartados décimo y undécimo de esta Memoria).

- La valoración que la ciudadanía ha dado a la claridad y a la personalización ha sido de 4,6 en ambos casos. El estándar establecido era 6.
- Por último, respecto a los compromisos ligados al análisis, elaboración de informes de evaluación y detección de áreas de mejoras por parte de las Unidades gestoras del SyR se ha cumplido en su totalidad, ya que todas las unidades con más de 10 solicitudes tramitadas han elaborado el Informe anual y todas ellas han establecido o propuesto medidas de mejora de la calidad basadas en dicho análisis y evaluación.

Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con...



Indique si los siguientes aspectos del servicio recibido en el Sistema SyR han sido mejores, iguales o peores de lo que esperaba



6. ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN ENTRE PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA SyR

La Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones, que contiene la relación de compromisos que el Ayuntamiento adquiere voluntariamente con la ciudadanía respecto a la prestación del servicio de sugerencias y reclamaciones, recoge, entre ellos, la realización anual de un estudio de satisfacción de las personas usuarias. Su objeto es recabar directamente la opinión de la ciudadanía sobre los distintos ámbitos que integran dicho Sistema: conocimiento de su existencia y facilidad de acceso, elementos asociados a la tramitación, trato recibido, calidad de la respuesta, mejora de los servicios sobre los que se presentaron las sugerencias o quejas.

El estudio de satisfacción de las personas usuarias del Sistema se realizó sobre las SyR terminadas que habían tenido entrada entre el 1 de septiembre de 2016 y el 31 de agosto de 2017. Se partió de un universo total de 57.699 registros de sugerencias y reclamaciones, 53.164 de carácter general y 4.535 de carácter tributario.

Tras un proceso de depuración y selección aleatoria que mantenía, en todo caso, la composición material del universo se procedió a la realización de las encuestas telefónicas y a la emisión de las encuestas en línea.

El mínimo necesario de realización establecido como condición en el contrato era de 400 entrevistas telefónicas y 3.000 cuestionarios cumplimentados en línea a través de un enlace a página web.

Con el trabajo se consiguieron 432 entrevistas telefónicas y 4.922 encuestas en línea. La muestra tuvo un total de 5.354 registros, con un nivel de confianza del 95,5% y un error muestral de +/-1,3%.

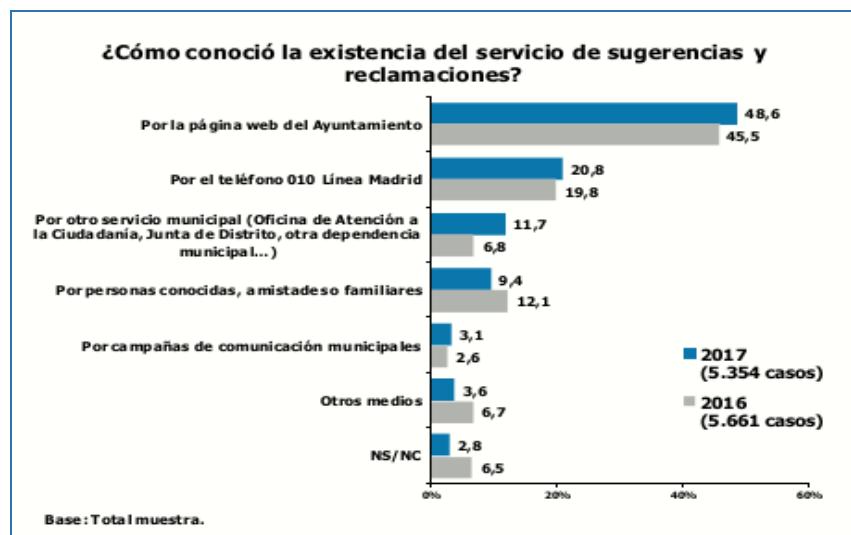
El cuestionario utilizado fue común para la encuesta telefónica y la encuesta en línea.

Características técnicas del estudio	
Ámbito poblacional y temporal	Las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se realizó sobre solicitudes tramitadas por el Sistema que fueron presentadas desde el 1 de septiembre de 2016 al 31 de agosto de 2017.
Tamaño de la muestra	Se han realizado un total de 5.354 encuestas mediante dos canales: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 4.922 entrevistas autoadministradas online. ✓ 432 entrevistas telefónicas.
Muestreo	Selección aleatoria sobre BBDD facilitada por el Ayuntamiento de Madrid. Selección de los informantes según cuotas por materias específicas Tributarias y materias específicas Generales.
Método de recogida de información	La recogida de información se ha realizado por dos canales: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta telefónica: a personas usuarias del teléfono 010 Línea Madrid/presencial. ✓ Encuestas por correo electrónico: a personas usuarias de la página web.
Supervisión	Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. 100% de los encuestadores y 20,83% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente.
Equilibraje	Variables de ponderación: las materias de las reclamaciones, el canal de entrada, el tipo de SyR y el estado de la respuesta por parte del Ayuntamiento.
Error muestral	Para $p=q=0,5$ y un nivel de confianza del 95,5%: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para datos globales: ±1,3% ✓ Para muestra online: ±1,4% ✓ Para muestra telefónica: ±4,8%

El informe de resultados realiza el análisis por canales de entrada, tipo de expediente y materia. También analiza la utilización del Sistema por los distintos grupos establecidos para la definición del perfil demográfico (sexo, edad, estudios realizados, ocupación, lugar de residencia).

Los datos más relevantes de la encuesta han sido:

- **Conocimiento del Sistema SyR.-** se trata de saber de qué modo y por qué medio conocieron las personas usuarias la existencia del Sistema SyR y si conocen otras alternativas de acceso a la que utilizaron. Los resultados nos indican que casi la mitad del conjunto conocen el Sistema por la página web del Ayuntamiento (48,5%, 3 puntos más que en 2016), en tanto que por el teléfono 010-Línea Madrid lo conoce casi el 21% (20,8%, 1 punto más que en 2016).

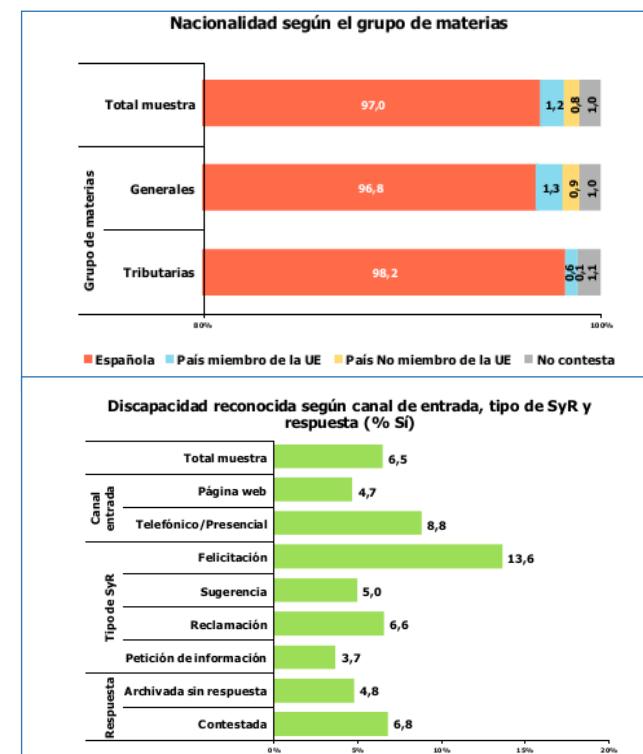
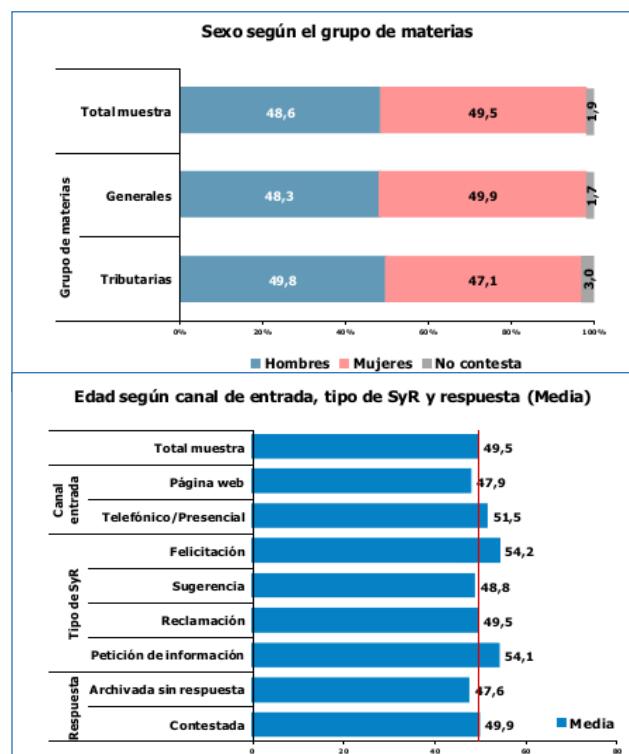


- **Perfil de las personas usuarias-** una serie de preguntas tienen el fin de conocer el perfil demográfico de las personas que acceden al servicio de sugerencias y reclamaciones, el resultado global es el siguiente:

- El 49,5% del total de la muestra son mujeres y el 48,6% hombres.
- La media de edad es de 49 años. El tramo de edad con mayor porcentaje (28,5%) es el de 45 a 54 seguido del de 35 a 44 (26,8%) y el de 55 a 64 (21%). Los mayores de 65 años son el 11,6% de los encuestados y entre 25 y 34 años hay un 9,4%.
- En cuanto a nivel de estudios el 44,5% tiene estudios universitarios equivalentes a licenciatura o grado y el 17,5% de postgrado, es decir, el 72% tiene estudios superiores universitarios. Además, el 8,8% tiene

estudios de formación profesional de grado superior y el 12% de bachillerato superior. Con educación secundaria aparece el 6,1%, con educación primaria se declara el 3,6 % y, finalmente, sin estudios solo un 0,6%.

- Por nacionalidad, el 97% son españoles, el 1,2% de países miembros de la Unión Europea y el 0,8% de otros países.
- La mayor parte son empleados por cuenta ajena (57,8%), seguidos de pensionistas y jubilados (15,6%) y de empleados por cuenta propia (15,6%). Los desempleados suponen un 7,5%.
- El 88,9% reside en Madrid y el 10,2% en otros municipios. El Distrito con mayor número de encuestados es Centro con el 8,1% y con menor el de Vicálvaro, 1,8%.
- Por último, se ha obtenido el dato de que un 6,5% de las personas que utilizan el servicio de sugerencias y reclamaciones tiene algún tipo de discapacidad.



- Percepción de utilidad y satisfacción de la ciudadanía con el servicio de sugerencias y reclamaciones.

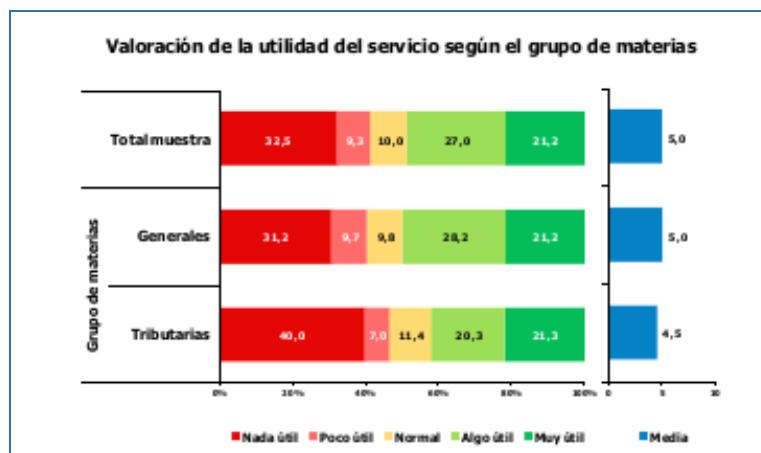
Para ambas cuestiones, utilidad y satisfacción, obtener una puntuación alta con el servicio de sugerencias y reclamaciones resulta difícil, por sus características esenciales, ya que la reclamación o queja, que es la solicitud mayoritaria, tiene siempre un punto de partida negativo, derivado de una deficiencia que el solicitante ha observado en su experiencia concreta, respecto a un determinado servicio o actuación pública.

La consecución o no de lo planteado, que finalmente la administración le dé la razón, que el servicio se modifique de acuerdo con su criterio, tiene un peso muy elevado en las respuestas que ofrece en una encuesta de este tipo.

Esto es así en cualquier servicio de sugerencias y reclamaciones, público o privado. Además, las puntuaciones de satisfacción general tienen una gran variabilidad cuando se descomponen en preguntas concretas (factores) sobre determinados aspectos de la gestión.

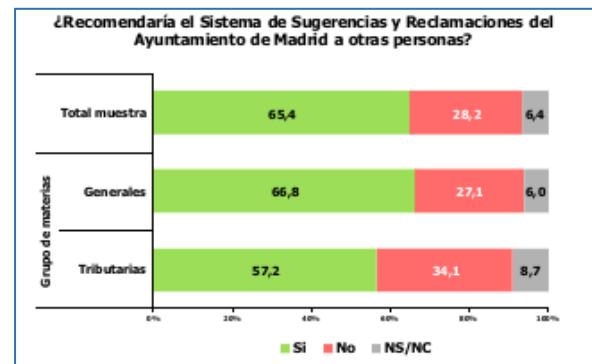
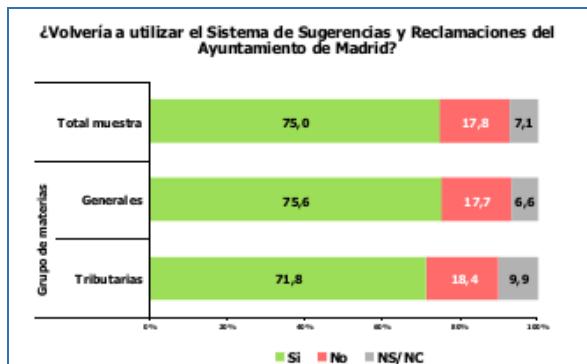
Los datos obtenidos nos han ofrecido la siguiente información:

- En términos de satisfacción global, el 44,4% califica la satisfacción entre 0 y 4, el 12% con 5 y el 43,6% de 6 a 10. La puntuación media ponderada es 4,6.
- En cuanto a utilidad, el 48,2% lo consideran útil o muy útil.

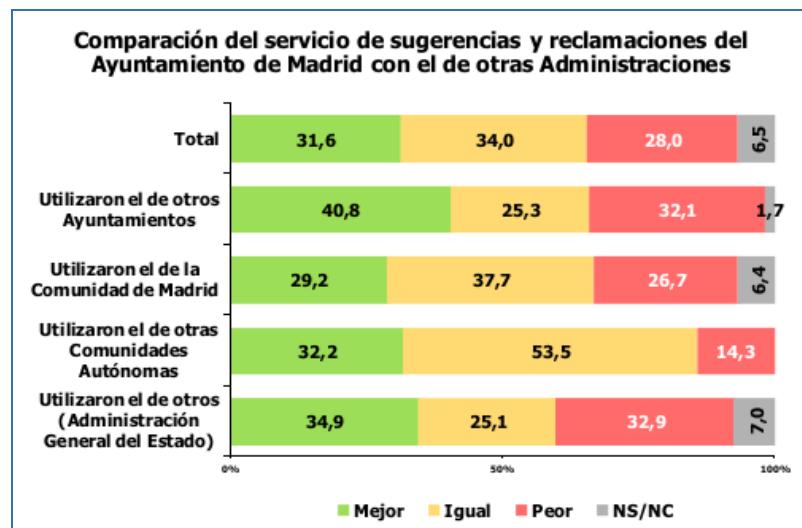


- La facilidad de acceso tiene una calificación media ponderada de 7 en una escala de 0 a 10.
- La claridad y la personalización de la respuesta se califican ambas con un 4,6.

- Se declaran fieles al Sistema (volverían a utilizarlo) el 75% y lo recomendarían el 65,4%.



- El 65,6% considera que el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid es igual o mejor que los de otras administraciones públicas (el 31,6% considera que es mejor y el 34% que es igual). Estos porcentajes se obtuvieron entre quienes declaran haber utilizado los servicios de sugerencias y reclamaciones de otras administraciones.



Como se ha indicado, el 48,2% considera de utilidad el servicio, el 65,4% recomienda su utilización, y el 75% lo volvería a utilizar. Debe tenerse en cuenta que las expectativas de las personas usuarias cuando utilizan un sistema de reclamaciones se centran, en muchos casos, en que se pueda modificar la gestión previa que ha motivado su reclamación, y en numerosas ocasiones esto no es posible, sea por razones legales, presupuestarias, técnicas o porque la consideración técnica y objetiva indica que la apreciación de la persona

solicitante concreta no es conforme con el interés general de las personas usuarias del servicio público en cuestión. Tampoco es posible, en muchos casos, reparar una experiencia negativa relativa, por ejemplo, al trato recibido o a una incomodidad por unas obras o una avería.

Por lo tanto, en relación con el servicio de sugerencias y reclamaciones, siempre existe un porcentaje elevado de diferencia entre las expectativas y la satisfacción final de la gestión.

No obstante, junto con todas estas consideraciones, también debe indicarse que un 49,5% de las personas encuestadas consideran que el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid es igual o mejor de lo que esperaban.

Para aproximar las expectativas de la ciudadanía (resolver su solicitud conforme a su percepción o interés) a las posibilidades reales de satisfacer sus demandas, se considera fundamental trabajar sobre la información y calidad de las respuestas facilitadas, máxime cuando ha bajado la calificación dada a la claridad y personalización con respecto a 2016. En este sentido, es evidente que hay que continuar con el esfuerzo de explicar con rigor y detalle a la ciudadanía los condicionantes de la gestión refiriéndose al caso particular, para que, aunque su demanda de fondo no se pueda resolver completamente, sea consciente de los motivos por lo que esto es así y sienta que ha sido escuchada y que sus problemas son tenidos en cuenta.

El desglose entre SYR generales y tributarias (resultados desagregados de encuestados que habían presentado SYR general o SYR tributaria) es el siguiente:

- Calificación de utilidad
 - o 5 puntos en las personas encuestadas de SYR generales. (49,4% lo considera útil o muy útil).
 - o 4,5 puntos en las personas encuestadas de SYR tributarias. (41,6% lo considera útil o muy útil).
- Recomendación
 - o 66,8% para SYR generales.
 - o 57,2% para SYR tributarias.
- Fidelidad
 - o 75,6% para SYR generales.
 - o 71,8 para SYR tributarias.

El informe de resultados de la encuesta de satisfacción, junto con un resumen ejecutivo y una presentación sintética de los principales resultados se encuentran

publicados en la página web del Ayuntamiento de Madrid⁸. En ellos se muestran los análisis cruzados de los distintos indicadores por grupos del perfil demográfico y por tipo de SYR, canal de entrada y materia.

Los microdatos se encuentran publicados en el Portal de Datos Abiertos:

<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Contacto/Sugiera-o-reclame/Sugiera-o-reclame/?vgnextfmt=default&vgnextoid=dc4fa634c65ee310VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=e54ba0f51418b510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&idCapitulo=10260144>

<https://datos.madrid.es/portal/site/egob/menuitem.c05c1f754a33a9fbe4b2e4b284f1a5a0/?vgnextoid=6f2fdf17d5e55510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextchannel=374512b9ace9f310VgnVCM100000171f5a0aRCRD&vgnextfmt=default>

⁸ Disponible en la dirección:

<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Contacto/Sugiera-o-reclame/Sugiera-o-reclame/?vgnextfmt=default&vgnextoid=dc4fa634c65ee310VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=e54ba0f51418b510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&idCapitulo=10260144>

7. PROTECCIÓN DE DATOS

El artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal (LOPD), establece, en su punto primero, que el responsable del fichero deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Por su parte, el Reglamento de desarrollo de la LOPD (RLOPD), que fue aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, estableció en su Título VIII, las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal indicando las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los ficheros, los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas, programas y las personas que interviniessen en el tratamiento de los datos de carácter personal. Entre estas medidas se encuentra la elaboración y distribución, entre el personal autorizado al fichero, de aquellas instrucciones y procedimientos sobre aquellos aspectos que fueran necesarios para una correcta gestión de los datos protegidos.

Igualmente, establece que el responsable del fichero debe adoptar las medidas necesarias para que el personal conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.

En lo que afecta al ámbito de sugerencias y reclamaciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 32 (Datos de carácter personal) del Decreto de la Alcaldía de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, el órgano encargado de la gestión del Sistema SyR debe asegurar la debida protección de los datos de carácter personal que pueda recabar, en su caso, en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo dispuesto en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

La Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía es responsable de dos ficheros que contienen datos de carácter personal que se encuentran vinculados al Sistema de sugerencias y reclamaciones⁹:

- *Fichero: "Sugerencias y Reclamaciones"* - cuya finalidad es atender las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía, así como realizar estadísticas.

⁹ En el Anexo 1 se incluye los datos de inscripción del fichero en el Registro General de Protección de Datos (AEPD). Actualmente existe activo el fichero "Actividades del Contribuyente". Con fecha 21 de marzo de 2017 se ha solicitado su baja al Servicio de Protección de Datos del Ayuntamiento de Madrid, al haber terminado su finalidad por la que fue creado.

- *Fichero: "Defensor del Contribuyente"* – cuya finalidad es tramitar las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información relacionadas con el funcionamiento de los servicios tributarios municipales.

De acuerdo con lo indicado, todo el personal que accede a los datos de carácter personal de los ficheros *"Sugerencias y Reclamaciones"* y *"Defensor del Contribuyente"* está obligado a conocer y observar las medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares que afecten a las funciones que desarrolla.

En nuestro caso, el personal afectado por esta normativa, de acuerdo con su tipo o perfil, son, además del responsable del fichero, el resto de las personas usuarias del Sistema SyR y el personal adscrito a Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones que usualmente utiliza o accede a los datos que se encuentran incluidos en los ficheros indicados.

Un elemento clave para garantizar la seguridad de los datos es el cumplimiento de las funciones y obligaciones que el personal adscrito a la unidad tiene con respecto al tratamiento de datos de carácter personal. En este sentido, el apartado 10 y 11 de los documentos de seguridad de los ficheros *"Sugerencias y Reclamaciones"* y *"Defensor del Contribuyente"* establece que el responsable de los ficheros distribuirá entre el personal adscrito a la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones que tengan acceso a ficheros, un documento con las instrucciones necesarias para la destrucción de los ficheros temporales o copias de documentos generados para trabajos temporales o auxiliares, así como la relación de funciones y obligaciones que tienen con respecto a su utilización.

Durante el año 2017, en relación con los ficheros indicados, desde la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía y desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, se han realizado diferentes actuaciones:

- Actualización de los documentos de seguridad de ambos ficheros.
- Envío (8 de marzo de 2017 y 29 de septiembre de 2017) al personal adscrito a la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones de un e-mail en el que se adjuntaban los siguientes documentos: información sobre las medidas a adoptar con los ficheros temporales o copias de documentos generados para trabajos auxiliares; las funciones y obligaciones del personal con respecto al tratamiento de los datos de carácter personal del fichero; la Instrucción 1/2009 por la que se definen las funciones y obligaciones que con carácter general afectan al personal del Ayuntamiento de Madrid respecto al tratamiento de los datos de carácter personal incluidos en los sistemas de información municipales y la Instrucción 1/2010 para el establecimiento de las medidas a adoptar en la destrucción de los soportes que contengan datos de carácter personal.

- Anotación en los documentos de seguridad de ambos ficheros de los datos de la empresa contratada para la ejecución de la encuesta anual de satisfacción entre personas usuarias del Sistema SyR. Durante el año 2017 la empresa adjudicataria del contrato (entre un total de 6 ofertas solicitadas y recibidas) fue *Simple Lógica Investigación S.A.*

BLOQUE I

Análisis Cuantitativo

8. RESUMEN GENERAL SyR AÑO 2017

En este apartado se recoge un resumen general de los datos de la gestión del año 2017 que, posteriormente, en el apartado noveno, décimo y undécimo se mostrarán con mayor detalle.

Debe tenerse en cuenta que los datos que se analizan en el informe, si bien se corresponden con el número de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información (en este último caso, solo para SyR tributarias) que han sido presentadas por la ciudadanía entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, con objeto de que las diferentes situaciones de tramitación en que se pudieran encontrar las SyR hasta su finalización no tuvieran afectación en el análisis. La fecha de cierre de los datos es el 1 de abril de 2018, es decir, una vez transcurridos los tres meses que el Decreto de Atención al Ciudadano, de 17 de enero de 2005, establece como límite máximo para dar contestación a las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información presentadas por la ciudadanía.

Los datos principales del año 2017 son:

- Entrada inicial de solicitudes:

	2017	%
Entrada inicial SyR Generales	78.476	93,86%
Entrada inicial SyR Tributarias	5.136	6,14%
TOTAL ENTRADA INICIAL	83.612	100,00%

- Distribución por tipo de expediente

SyR Generales + SyR Tributarias	2017	%
Sugerencias	16.577	19,83%
Reclamaciones	64.358	76,97%
Felicitaciones	2.184	2,61%
Peticiones de Información	493	0,59%
TOTAL	83.612	100,00%

- Número final de solicitudes para su tramitación por el Sistema SyR

	2017	%
Total entrada en el Sistema SyR Generales	85.617	94,34%
Entrada inicial SyR Generales	78.476	
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	7.141	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias	5.136	5,66%
Número final solicitudes para tramitación por el Sistema	90.753	100,00%

- Distribución por canal de entrada

		2017	%
Telemático	Página web	43.542	78,75%
	Móvil	11.748	21,25%
	TOTAL	55.290	60,92%
Telefónico		27.117	29,88%
Presencial		8.244	9,08%
Correo postal		102	0,11%
TOTAL		90.753	100,00%

- SyR de carácter general:

	2017	%
Total entrada en el Sistema SyR Generales	85.617	94,34%

- Actividad Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

	TAREAS	2017
Terminación en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones	Por presentar carácter múltiple	3.279
	Por cambio de procedimiento	2.941
	Contestadas	216
	Inadmitidas	5.720
	Por derivación a AVISA	417

	2017	%
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	73.023	85,29%

- Tramitación por unidades gestoras

	2017	%
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	73.023	85,29%
SyR derivadas a los Sistemas AVISA + SACPM	12.815	
SyR tramitadas desde las Unidades Gestoras	60.208	

- Distribución por tipo de expediente

	2017	%
Sugerencias	11.805	19,61%
Reclamaciones	46.445	77,14%
Felicitaciones	1.958	3,25%
TOTAL	60.208	100,00%

- Clasificación por materias

Materia	2017	%
Medio Ambiente	19.487	32,37%
Movilidad, Transportes y Multas	14.152	23,51%
Vías y Espacios Públicos	6.089	10,11%
Deportes	5.634	9,36%
Atención Ciudadana	3.138	5,21%
Servicios Sociales	2.470	4,10%
Cultura	2.269	3,77%
Seguridad y Emergencias	2.214	3,68%
Urbanismo	1.382	2,30%
Salud	928	1,54%
Administración de la Ciudad y Hacienda	873	1,45%
Educación y Juventud	718	1,19%
Economía y Desarrollo Tecnológico	499	0,83%
Empleo	203	0,34%
Cohesión Social	109	0,18%
Vivienda	34	0,06%
Construcción Infraestructuras	4	0,01%
Relaciones Internacionales	3	0,00%
Turismo	2	0,00%
TOTAL	60.208	100%

- Estado de tramitación de las SyR

	2017	%
Archivadas sin respuesta	5.095	8,46%
Contestadas	52.415	87,06%
No admitidas	2.698	4,48%
TOTAL	60.208	100,00%

- Tiempos de tramitación

2017	
Tiempo medio	41,93 días naturales

SyR de carácter tributario:

	2017	% respecto al total de SyR
Entrada inicial SyR Tributarias	5.136	5,66%
	2017	
Cambio de procedimiento a SyR Generales	485	
	2017	
Número final de SyR Tributarias	4.651	

- Distribución por tipo de expediente

	2017	%
Sugerencias	241	5,18%
Reclamaciones	3.867	83,14%
Felicitaciones	106	2,28%
Peticiones de información	437	9,40%
TOTAL	4.651	100,00%

- Clasificación por materias

Materia	2017	%
Recaudación	1.633	35,11%
Atención contribuyente	817	17,57%
Tasas y precios públicos	735	15,80%
I.B.I.	573	12,32%
I.V.T.M.	476	10,23%
I.I.V.T.N.U.	287	6,17%
Asuntos generales	99	2,13%
I.A.E.	16	0,34%
I.C.I.O.	15	0,32%
TOTAL	4.651	100,00%

- Estado de tramitación

	2017	%
Contestadas	4.480	96,32%
No admitidas	171	3,68%
TOTAL	4.651	100,00%

- Tiempos de tramitación

	2017
Tiempo medio	13,20 días naturales

9. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR

En este apartado se analizan tanto los datos de entrada de las solicitudes presentadas por la ciudadanía durante el año 2017 en el Sistema SyR como aquellas gestiones y trámites preliminares realizados sobre ellas por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, en su calidad de unidad supervisora.

9.1. Entrada inicial de solicitudes

Los datos se corresponden con el número de solicitudes presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales que el Ayuntamiento de Madrid tiene habilitados para la presentación de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información¹⁰:

- *Canal telemático:*
 - Internet: presentación a través del formulario disponible en la página web municipal (www.madrid.es/contactar). Disponible las 24 horas todos los días del año.
 - Internet móvil: Entrada a través teléfonos móviles para los que existe una adaptación especial de la página web municipal a entornos de teléfonos inteligentes. Disponible las 24 horas todos los días del año.
- *Canal telefónico:*
 - Teléfono 010 Línea Madrid: disponible las 24 horas todos los días del año.
- *Presencial:*
 - Oficinas de Registro, Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC). Actualmente existen 48 registros municipales:
 - 26 en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, 3 de las cuales son auxiliares.
 - 3 en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.
 - 19 más en las Áreas de Gobierno, Gerencia, 3 Organismos Autónomos y 2 centros de servicios sociales (en el Distrito de Salamanca y en el Distrito de Moratalaz).

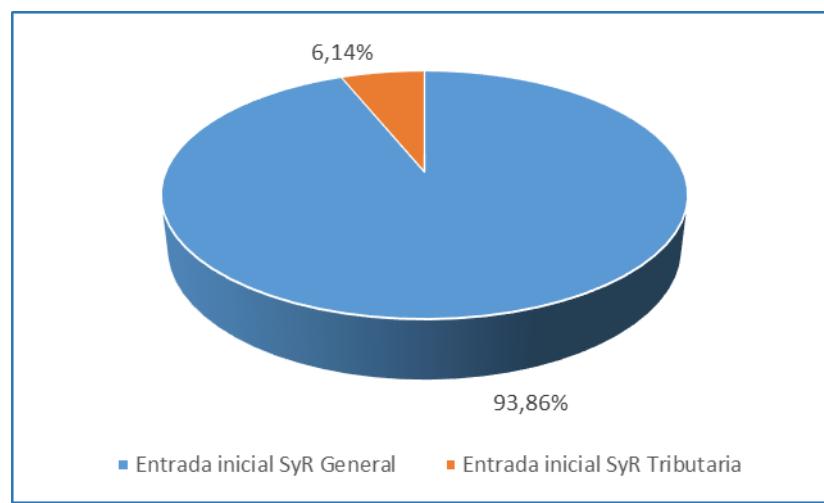
¹⁰ En la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones solo se tramitan las peticiones de información de carácter tributario. Las peticiones de información de carácter general son gestionadas desde la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía.

Adicionalmente a los canales indicados, desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones se realiza, tanto para las solicitudes de carácter general como para las tributarias, procesos de *alta manual*¹¹ en el Sistema SyR en los siguientes casos: escritos que han sido remitidos desde diferentes organismos públicos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), los presentados a través de los Registros municipales pero que por diferentes motivos no se han introducido en la aplicación y, finalmente, también para aquellos recibidos en el correo electrónico de la propia Subdirección General sugyreclamaciones@madrid.es y syatributaria@madrid.es. En total, en 2017, a través de estos medios se han recibido y se han dado de alta 2.329 solicitudes de carácter general y 663 solicitudes de carácter tributario.

Como resultado de la entrada de SyR a través de los canales indicados y de las altas manuales realizadas desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, el volumen total de solicitudes en el Sistema SyR para el año 2017 ascendió a la cantidad de 83.612, con la siguiente distribución por tipo de solicitud:

- SyR de carácter general: 78.476, que representa el **94%** del total.
- SyR de carácter tributario: 5.136 que supone el **6%** del total.

	2017	%
Entrada inicial SyR General	78.476	93,86%
Entrada inicial SyR Tributaria	5.136	6,14%
TOTAL ENTRADA INICIAL	83.612	100,00%



¹¹ El número de SyR correspondientes al alta manual se incluyen dentro de las cantidades: 78.476 para las SyR de carácter general y las 5.137 para las de carácter tributario.

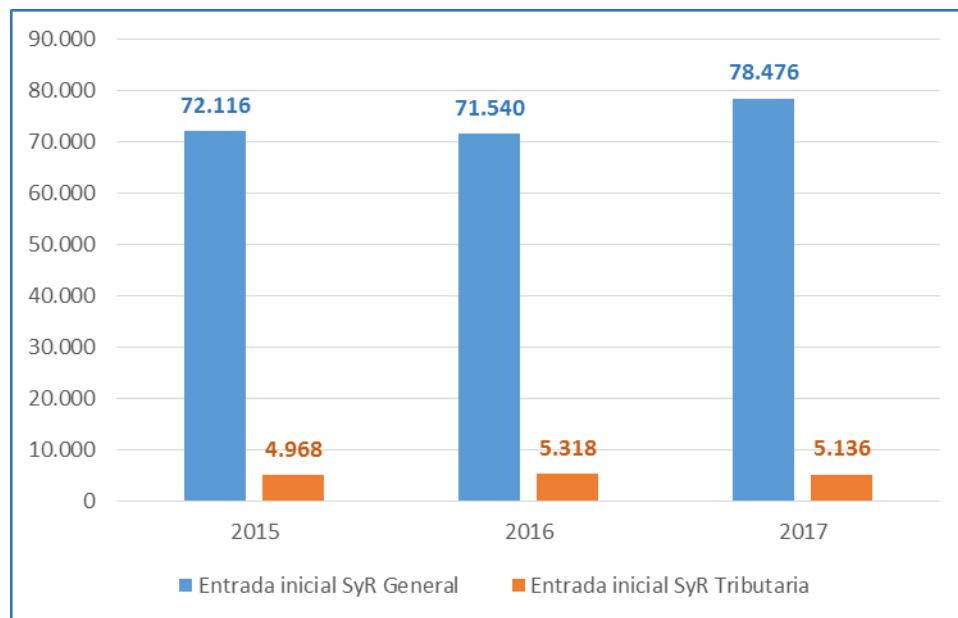
El análisis de la comparativa interanual muestra que, en el año 2017, con respecto al 2016, se ha producido un incremento del **9%**, lo que en el conjunto del Sistema ha supuesto la entrada de 6.754 solicitudes más.

Los datos desagregados por tipo de SyR indican que:

- Durante el año 2017 se han recibido **6.936** SyR de carácter general más que en el año 2016, lo que representa un incremento del 10%.
- En el año 2017, respecto al año 2016, se ha producido una entrada de menos **182** SyR de carácter tributario, lo que representa un descenso del 3%.

	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Entrada inicial SyR General	72.116	71.540	78.476	9,70%	8,82%
Entrada inicial SyR Tributaria	4.968	5.318	5.136	-3,42%	3,38%
TOTAL ENTRADA INICIAL	77.084	76.858	83.612	8,79%	8,47%

Comparativa interanual de la entrada inicial de solicitudes en el Sistema SyR



Evolución interanual de la entrada inicial de solicitudes en el Sistema SyR

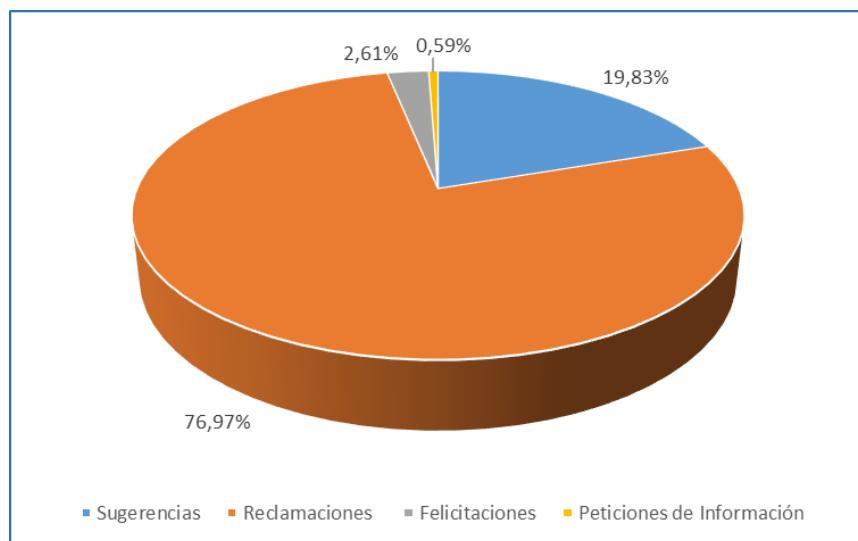
El total de solicitudes iniciales (SyR General + SyR Tributarias) que entraron en el Sistema SyR durante el año 2017 ascendió a 83.612

Con respecto al año 2016 ha experimentado un incremento del 9%

El estudio por tipo de expediente de la entrada inicial de solicitudes presentadas por la ciudadanía e incorporadas al Sistema SyR nos indica que las reclamaciones son el principal tipo de solicitud, representando un porcentaje muy superior al resto de tipos, tanto en general, que supone el 77%, como en tributarias, que llega a alcanzar el 82%. Respecto a las sugerencias, el mayor peso se posiciona en el caso de las generales, con casi un 21%, mientras que en las tributarias apenas supone el 6%. Para el caso de las felicitaciones resulta interesante comprobar como en ambos tipos de SyR los valores se sitúan en torno al 2-3%.

SyR Generales + SyR Tributarias	2017	%
Sugerencias	16.577	19,83%
Reclamaciones	64.358	76,97%
Felicitaciones	2.184	2,61%
Peticiones de Información	493	0,59%
TOTAL	83.612	100,00%

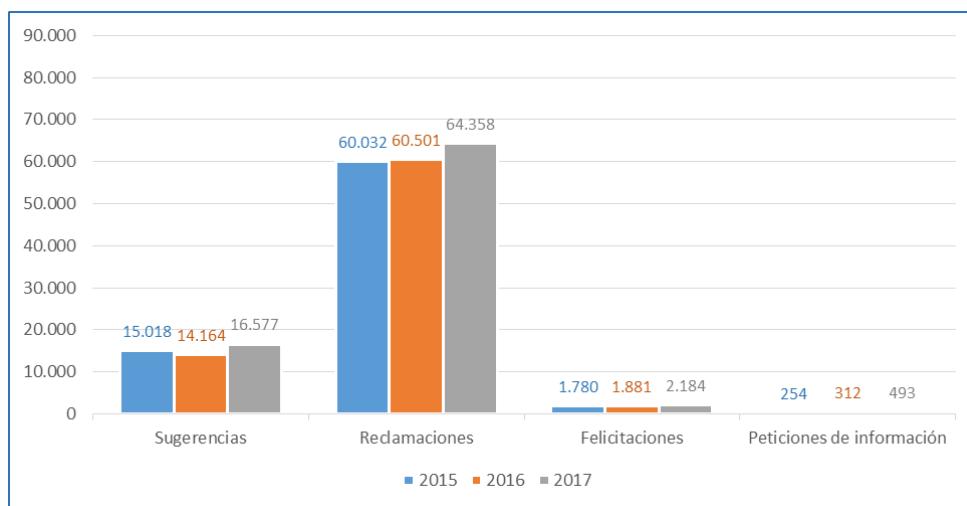
Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución porcentual por tipo de expediente SyR General y SyR Tributarias



Los datos comparativos interanuales globales nos permiten observar como en el 2017, con respecto al 2016, todos los tipos de expediente han experimentado crecimiento. En el caso de las reclamaciones ha sido del 6%, lo que representa 3.857 solicitudes de diferencia, para las sugerencias se sitúa en el 17%, con 2.413 más y que las felicitaciones y peticiones de información han experimentado crecimientos del 16% (303 más) para las primeras y del 58% para las segundas (181).

SyR Generales + SyR Tributarias	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Sugerencias	15.018	14.164	16.577	17,04%	10,38%
Reclamaciones	60.032	60.501	64.358	6,38%	7,21%
Felicitaciones	1.780	1.881	2.184	16,11%	22,70%
Peticiones de información	254	312	493	58,01%	94,09%
TOTAL ENTRADA INICIAL	77.084	76.858	83.612	8,79%	8,47%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR Generales y SyR Tributarias



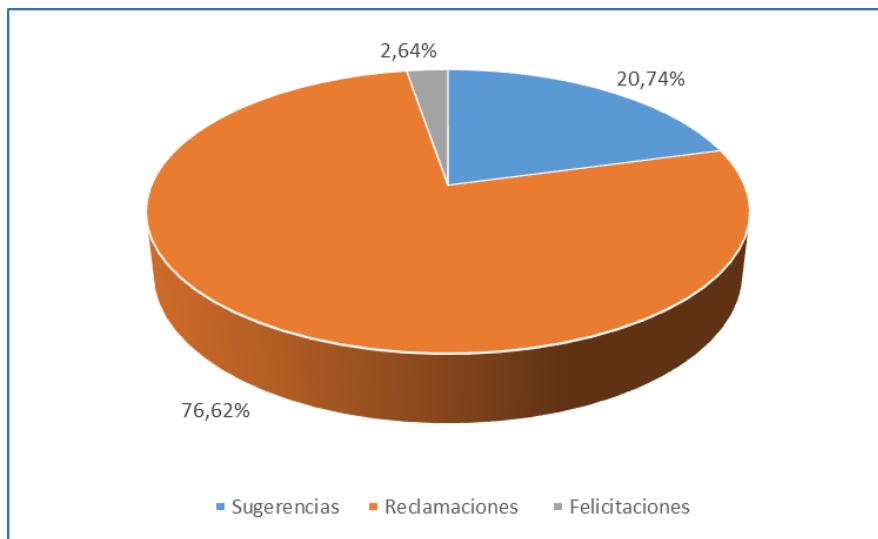
Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR Generales y SyR Tributarias

Los datos desagregados del tipo de expediente por SyR generales y tributarias se recogen en las tablas y gráficas que se incluyen a continuación. Su análisis nos muestra que:

Para las SyR de carácter general, en el año 2017 las reclamaciones alcanzan un valor porcentual del 77%, con 60.129, quedando en segundo lugar las sugerencias, que con 16.274 solicitudes representan el 21%. Las felicitaciones durante este año han alcanzado la cantidad de 2.073, lo que supone el 3% del total.

SyR Generales	2017	%
Sugerencias	16.274	20,74%
Reclamaciones	60.129	76,62%
Felicitaciones	2.073	2,64%
TOTAL	78.476	100,00%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución por tipo de expediente SyR General

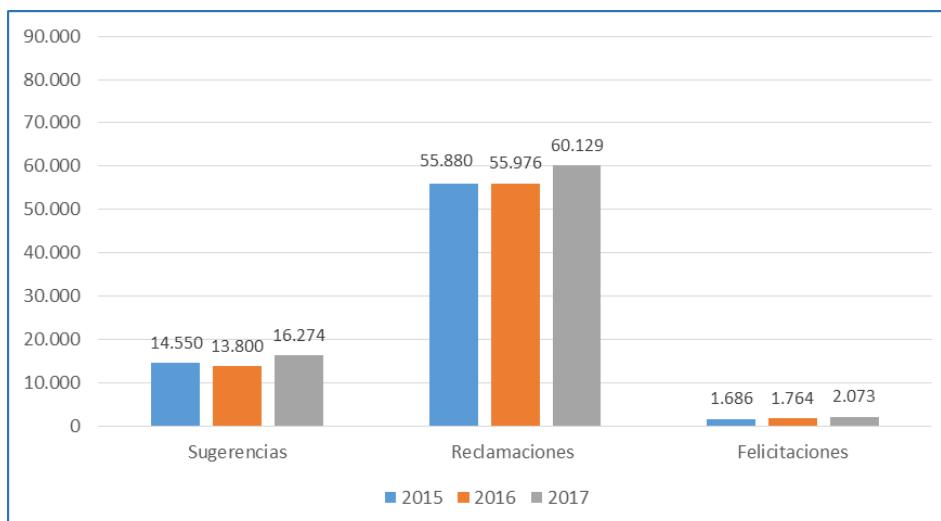


Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución porcentual por tipo de expediente SyR General

En la comparativa 2017-2016 nos muestra que, si bien tanto las sugerencias como las felicitaciones han experimentado importantes variaciones que se sitúan en torno al 18% (2.474 y 309 SyR de diferencia, respectivamente), en el caso de las reclamaciones el crecimiento se ha situado en el 7%, lo que representa 4.153 más.

SyR Generales	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Sugerencias	14.550	13.800	16.274	17,93%	11,85%
Reclamaciones	55.880	55.976	60.129	7,42%	7,60%
Felicitaciones	1.686	1.764	2.073	17,52%	22,95%
TOTAL ENTRADA INICIAL	72.116	71.540	78.476	9,70%	8,82%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR Generales

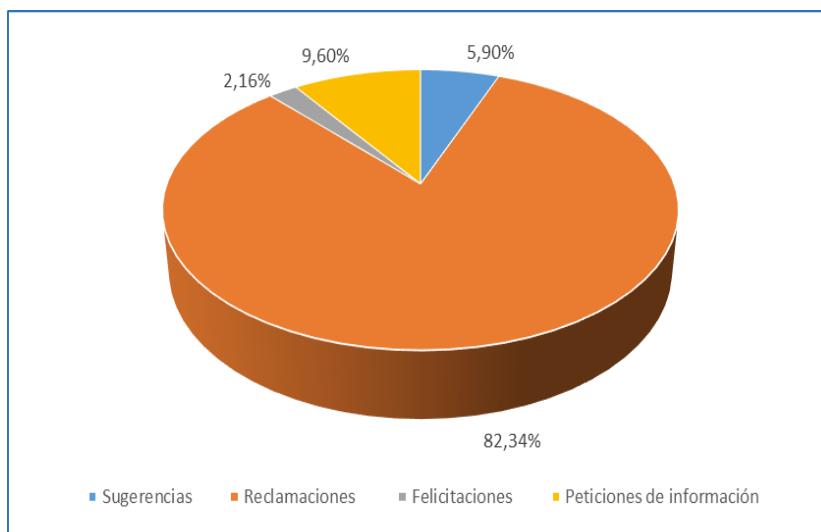


Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR Generales

Los datos individualizados de las SyR de carácter tributario para el año 2017 nos indican que existe un claro predominio de las reclamaciones sobre el resto de tipos de solicitudes ya que con 4.229 ha alcanzado el valor porcentual del 82% sobre el total de las SyR presentadas. A bastante diferencia se encuentran el resto de tipos, con valores del 10%, el 6% y el 2% para las peticiones de información, sugerencias y felicitaciones, respectivamente.

SyR Tributarias	2017	%
Sugerencias	303	5,90%
Reclamaciones	4.229	82,34%
Felicitaciones	111	2,16%
Peticiones de información	493	9,60%
TOTAL	5.136	100,00%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución por tipo de expediente SyR Tributarias

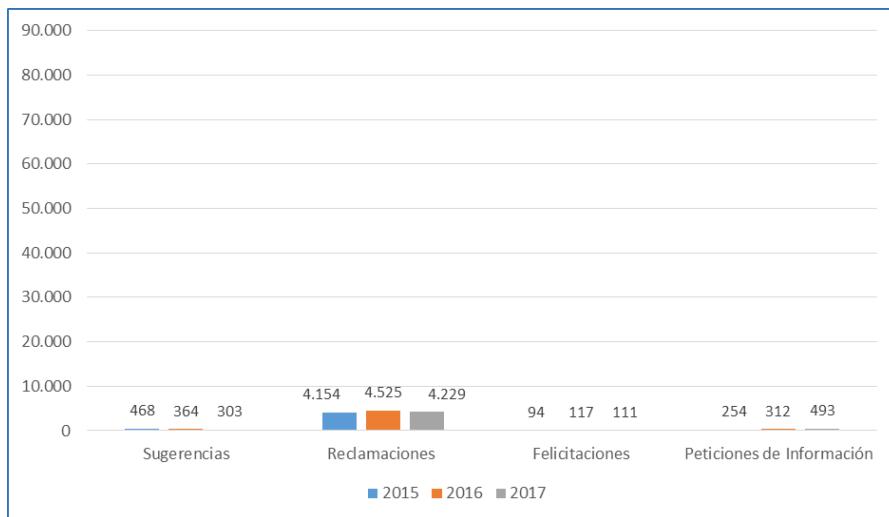


Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución porcentual por tipo de expediente SyR Tributarias

En la comparativa 2017-2016 los datos que ofrece el Sistema indican que, excepto las peticiones de información que experimentan un crecimiento del 58% (181 más), el resto de los tipos muestran descensos, destacando las sugerencias donde el valor porcentual de bajada ha alcanzado el 17%.

SyR Tributarias	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Sugerencias	468	364	303	-16,76%	-35,26%
Reclamaciones	4.154	4.525	4.229	-6,54%	1,81%
Felicitaciones	94	117	111	-5,13%	18,09%
Peticiones de Información	254	312	493	58,01%	94,09%
TOTAL ENTRADA INICIAL	4.970	5.318	5.136	-3,42%	3,34%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR Tributarias



Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR Tributarias

El análisis se completa ofreciendo información de la entrada de solicitudes en el Sistema con el estudio detallado de cada tipo de SyR por expediente y por mes para los años 2015, 2016 y 2017.

SyR de carácter general:

AÑO 2015													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sugerencias_2015	901	819	984	1.004	1.260	1.245	1.605	1.144	1.720	1.254	1.367	1.247	14.550
Reclamaciones_2015	4.142	3.570	3.849	3.831	4.705	5.321	6.498	3.914	6.242	5.139	4.474	4.195	55.880
Felicitaciones_2015	100	107	115	109	139	148	158	118	160	148	222	162	1.686
TOTAL_2015	5.143	4.496	4.948	4.944	6.104	6.714	8.261	5.176	8.122	6.541	6.063	5.604	72.116

AÑO 2016													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sugerencias_2016	1.236	1.161	1.039	1.117	1.168	1.266	1.138	850	1.308	1.140	1.201	1.176	13.800
Reclamaciones_2016	4.433	4.065	3.720	3.982	4.211	5.453	4.985	3.990	6.502	5.021	4.886	4.728	55.976
Felicitaciones_2016	149	180	133	149	133	167	116	108	160	151	158	160	1.764
TOTAL_2016	5.818	5.406	4.892	5.248	5.512	6.886	6.239	4.948	7.970	6.312	6.245	6.064	71.540

AÑO 2017													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sugerencias_2017	1.217	1.285	1.363	1.050	1.296	1.664	1.290	1.159	1.575	1.771	1.570	1.034	16.274
Reclamaciones_2017	4.769	4.769	4.745	4.144	5.346	6.367	5.298	4.215	5.873	5.853	4.809	3.941	60.129
Felicitaciones_2017	142	186	190	144	159	277	178	115	156	185	199	142	2.073
TOTAL_2017	6.128	6.240	6.298	5.338	6.801	8.308	6.766	5.489	7.604	7.809	6.578	5.117	78.476

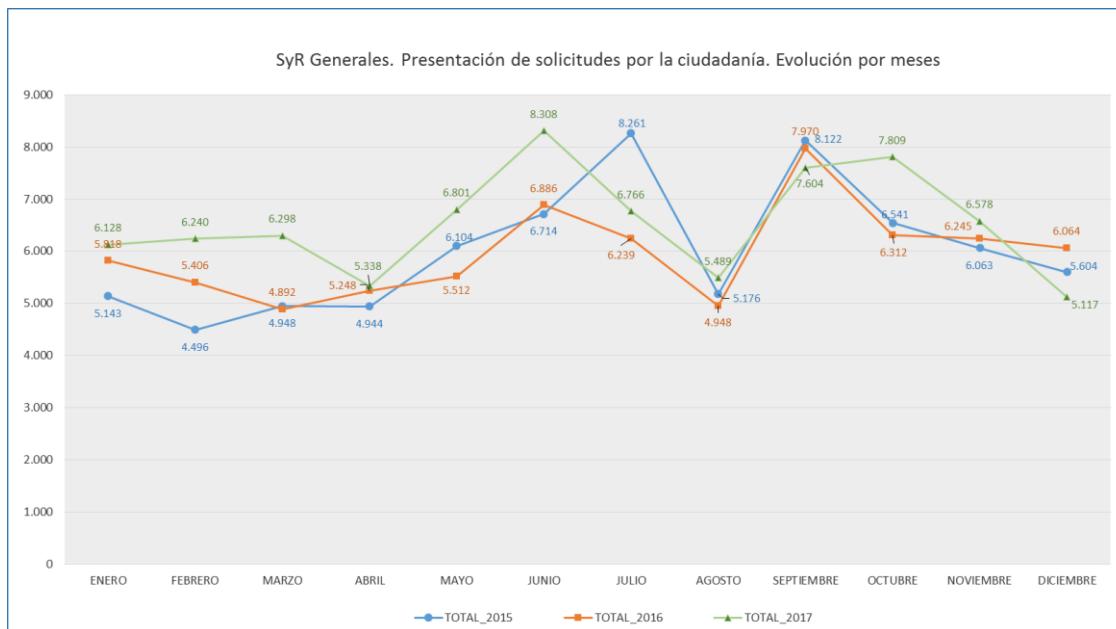
El análisis comparativo en la serie 2017-2016 muestra que, en el año 2017 los valores totales más altos de entrada se registraron en julio y octubre, en 2016 se sitúan en junio y septiembre y que en el año 2015 los meses de mayor entrada han sido julio y septiembre.

En los datos comparativos 2017/2016 se observa que, si bien a lo largo de los doce meses hay un comportamiento muy variable en función de tipos de expedientes y meses, los resultados totales nos muestran la misma tendencia de crecimiento tanto en sugerencias como en felicitaciones, en ambos casos con valores porcentuales del 18%. Para el caso de las reclamaciones el crecimiento ha sido del 7%. Por último, debe señalarse que el total de solicitudes ha experimentado un incremento del 10%.

	COMPARATIVA AÑO 2017/2016												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Sugerencias_2017vs2016	-1,5%	10,7%	31,2%	-6,0%	11,0%	31,4%	13,4%	36,4%	20,4%	55,4%	30,7%	-12,1%	17,9%
Reclamaciones_2017vs2016	7,6%	17,3%	27,6%	4,1%	27,0%	16,8%	6,3%	5,6%	-9,7%	16,6%	-1,6%	-16,6%	7,4%
Felicitaciones_2017vs2016	-4,7%	3,3%	42,9%	-3,4%	19,5%	65,9%	53,4%	6,5%	-2,5%	22,5%	25,9%	-11,3%	17,5%
TOTAL_2017vs2016	5,3%	15,4%	28,7%	1,7%	23,4%	20,7%	8,4%	10,9%	-4,6%	23,7%	5,3%	-15,6%	9,7%

	COMPARATIVA AÑO 2016/2015												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Sugerencias_2016vs2015	37,2%	41,8%	5,6%	11,3%	-7,3%	1,7%	-29,1%	-25,7%	-24,0%	-9,1%	-12,1%	-5,7%	-5,2%
Reclamaciones_2016vs2015	7,0%	13,9%	-3,4%	3,9%	-10,5%	2,5%	-23,3%	1,9%	4,2%	-2,3%	9,2%	12,7%	0,2%
Felicitaciones_2016vs2015	49,0%	68,2%	15,7%	36,7%	-4,3%	12,8%	-26,6%	-8,5%	0,0%	2,0%	-28,8%	-1,2%	4,6%
TOTAL_2016vs2015	13,1%	20,2%	-1,1%	6,1%	-9,7%	2,6%	-24,5%	-4,4%	-1,9%	-3,5%	3,0%	8,2%	-0,8%

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ACUMULADO	
	2015	5.143	4.496	4.948	4.944	6.104	6.714	8.261	5.176	8.122	6.541	6.063	5.604	72.116
2016		5.818	5.406	4.892	5.248	5.512	6.886	6.239	4.948	7.970	6.312	6.245	6.064	71.540
2017		6.128	6.240	6.298	5.338	6.801	8.308	6.766	5.489	7.604	7.809	6.578	5.117	78.476



Con relación a las SyR de carácter tributario, los datos por cada mes y tipo de expediente de los años 2015, 2016 y 2017 se muestran en las siguientes tablas:

	AÑO 2015												TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Sugerencias_2015	37	21	24	38	29	50	37	23	34	45	68	62	468
Reclamaciones_2015	373	266	231	385	327	621	395	209	254	304	324	463	4.152
Felicitaciones_2015	2	5	10	4	6	16	6	3	8	13	11	10	94
Petición de información	16	16	19	18	15	32	28	8	17	28	26	31	254
TOTAL_2015	428	308	284	445	377	719	466	243	313	390	429	566	4.968

	AÑO 2016												TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Sugerencias_2016	45	26	36	64	36	18	16	8	7	25	38	45	364
Reclamaciones_2016	464	291	311	398	442	492	372	210	273	381	458	433	4.525
Felicitaciones_2016	9	9	10	21	7	6	5	3	7	15	17	8	117
Petición de información	42	20	27	34	36	15	14	6	17	23	49	29	312
TOTAL_2016	560	346	384	517	521	531	407	227	304	444	562	515	5.318

	AÑO 2017												TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Sugerencias_2017	24	31	18	26	40	40	20	15	12	24	30	23	303
Reclamaciones_2017	371	307	387	409	442	445	258	156	212	359	424	459	4.229
Felicitaciones_2017	12	14	9	3	6	14	2	4	4	11	21	11	111
Petición de información_2017	45	25	40	43	84	39	25	17	20	39	57	59	493
TOTAL_2017	452	377	454	481	572	538	305	192	248	433	532	552	5.136

El análisis comparativo que nos proporcionan los datos sobre la entrada inicial de solicitudes en el Sistema SyR permite extraer las siguientes consideraciones:

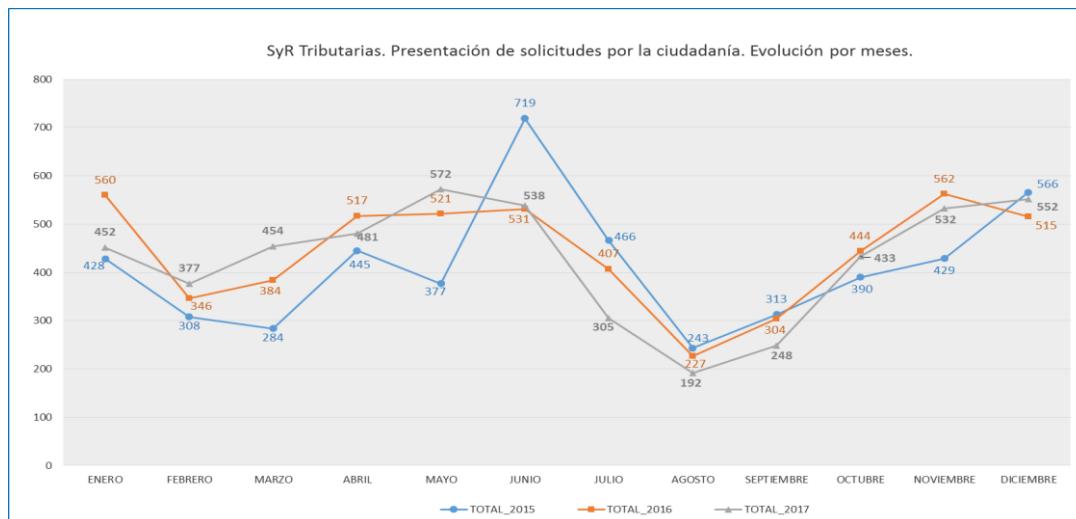
- El claro predominio de las reclamaciones respecto a los otros tipos de expediente. Estas representan, en cada uno de los tres años, un porcentaje que se sitúa en torno al 82-85%.
- Las felicitaciones mantienen durante los tres años valores porcentuales del 2%.
- Las peticiones de información muestran una evolución al alza durante los tres años analizados, alcanzando en el 2017 el 10%.
- Por último, las sugerencias muestran una tendencia descendente en durante esos tres años, presentando un valor del 6% en el año 2017.

En el período comparativo 2017/2016, el descenso del total de solicitudes alcanza a los tipos: sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, destacando el caso de las sugerencias con un 17% (ya en la comparativa de los años 2016/2015 mostraba un descenso del 22%). Por su parte, las reclamaciones y felicitaciones ofrecen descensos del 7% y del 5%. Por último, en el caso de las peticiones de información continúa con el ascenso iniciado en años anteriores, llegando a alcanzar una variación porcentual del 58%.

COMPARATIVA AÑO 2017/2016													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ACUMULADO
Sugerencias_2017vs2016	-46,7%	19,2%	-50,0%	-59,4%	11,1%	122,2%	25,0%	87,5%	71,4%	-4,0%	-21,1%	-48,9%	-16,8%
Reclamaciones_2017vs2016	-20,0%	5,5%	24,4%	2,8%	0,0%	-9,3%	-30,6%	-25,7%	-22,3%	-5,8%	-7,4%	6,0%	-6,5%
Felicitaciones_2017vs2016	33,3%	55,6%	-10,0%	-85,7%	-14,3%	133,3%	-60,0%	33,3%	-42,9%	-26,7%	23,5%	37,5%	-5,1%
Petición de información	7,1%	25,0%	48,1%	26,5%	133,3%	160,0%	78,6%	183,3%	17,6%	69,6%	16,3%	103,4%	58,0%
TOTAL_2017vs2016	-19,3%	9,0%	18,2%	-7,0%	9,8%	1,5%	-25,1%	-15,4%	-18,4%	-2,5%	-5,3%	7,2%	-3,4%

COMPARATIVA AÑO 2016/2015													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ACUMULADO
Sugerencias_2016vs2015	21,6%	23,8%	50,0%	68,4%	24,1%	-64,0%	-56,8%	-65,2%	-79,4%	-44,4%	-44,1%	-27,4%	-22,2%
Reclamaciones_2016vs2015	24,4%	9,4%	34,6%	3,4%	35,2%	-20,8%	-5,8%	0,5%	7,5%	25,3%	41,4%	-6,5%	9,0%
Felicitaciones_2016vs2015	350,0%	80,0%	0,0%	425,0%	16,7%	-62,5%	-16,7%	0,0%	-12,5%	15,4%	54,5%	-20,0%	24,5%
Petición de información	162,5%	25,0%	42,1%	88,9%	140,0%	-53,1%	-50,0%	-25,0%	0,0%	-17,9%	88,5%	-6,5%	22,8%
TOTAL_2016vs2015	30,8%	12,3%	35,2%	16,2%	38,2%	-26,1%	-12,7%	-6,6%	-2,9%	13,8%	31,0%	-9,0%	7,0%

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ACUMULADO
2015	428	308	284	445	377	719	466	243	313	390	429	566	4.968
2016	560	346	384	517	521	531	407	227	304	444	562	515	5.318
2017	452	377	454	481	572	538	305	192	248	433	532	552	5.136



Del examen del gráfico superior se observa la existencia de dos períodos en el año en los cuales se produce un incremento en la presentación de sugerencias y reclamaciones tributarias:

- El primero de ellos comprende desde la segunda mitad del mes de abril hasta el mes de junio y obedece a la presentación de reclamaciones referentes, en su mayoría, al I.V.T.M. (Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica), cuyo período de pago voluntario abarca desde el día 1 de abril al 31 de mayo, o inmediato hábil posterior. El señalado incremento se deriva asimismo del periodo voluntario de pago de la tasa por aprovechamiento por pasos de vehículos (T.P.V.), cuyo ingreso debe efectuarse también en el mismo plazo (desde el día 1 de abril al 31 de mayo).

En todo caso, debe destacarse que si bien durante el año 2017, en comparación con el 2016, se ha producido un aumento en el número de reclamaciones (sobre todo en los meses de marzo y abril, 24% y 3%, respectivamente) que responde, con carácter general, a quejas relativas a incidencias originadas por el pago telemático del I.V.T.M., esta subida, en ningún caso, alcanzó los niveles obtenidos en el mes de junio del ejercicio 2015 que fueron consecuencia del gran número de complicaciones causadas tanto por el abono telemático como por la domiciliación del recibo del impuesto.

- El segundo de los períodos de mayor incidencia es el correspondiente a los meses de octubre a diciembre, debido a que entre el 1 de octubre y el 30 de noviembre tuvo lugar el período de pago voluntario tanto del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (I.B.I.), como de la Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades (T.R.U.A.). No obstante, cabe destacar que las reclamaciones en el mes de octubre y noviembre han descendido en un 6% y un 7% respectivamente con relación al ejercicio 2016.

9.2. Número final de solicitudes para su tramitación por el Sistema SyR

Con carácter previo al análisis que se realiza en este apartado debe tenerse en cuenta que, en el caso de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de carácter general, en función de los temas o asuntos a los que alude la ciudadanía, puede realizarse desde la unidad supervisora (Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones), la división¹² de una solicitud inicial en dos o más y, por tanto, incorporar al Sistema un mayor número de SyR a las inicialmente presentadas por la ciudadanía.

La actividad de gestión de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, se inicia con el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que han entrado en el Sistema para comprobar si en una misma solicitud se presentan varios temas o asuntos que deben ser derivados a diferentes unidades gestoras competentes de acuerdo con la materia expuesta por la ciudadanía. Este proceso inicial en el tratamiento de las solicitudes es lo que se denomina “división por carácter múltiple” y origina que de una solicitud inicial puedan generarse dos o más incorporadas al Sistema con números de expedientes diferentes. Al mismo tiempo, durante esta gestión, la solicitud inicial presentada por la ciudadanía queda en el Sistema en la situación de terminada por “carácter múltiple”.

Resultado de esta tramitación inicial de las SyR de carácter general, durante el año 2017 las solicitudes que fueron dadas de alta en el Sistema SyR, por presentar la solicitud inicial “carácter múltiple”, fue de 7.141.

Por tanto, el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación se corresponde con la suma de las 83.612 solicitudes (78.476 SyR Generales y 5.136 SyR Tributarias), más las 7.141 generadas por “carácter múltiple” (solo en el caso de las de carácter general): 90.753.

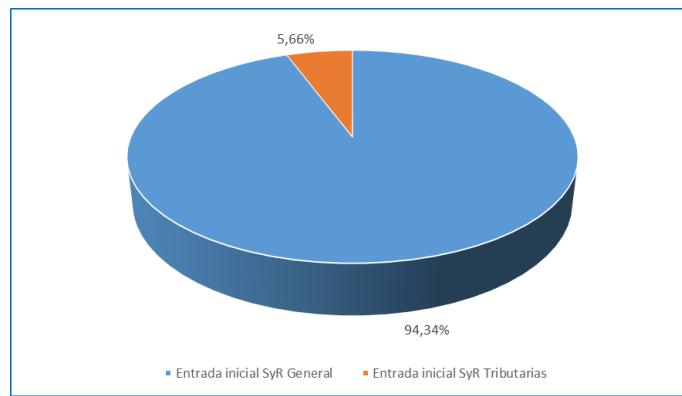
	2017	%
Total entrada en el Sistema SyR General	85.617	94,34%
Entrada inicial SyR General ¹³	78.476	
Alta carácter múltiple (SyR General)	7.141	
Total entrada en el Sistema SyR Tributaria ¹⁴	5.136	5,66%
Número final solicitudes para tramitación por el Sistema	90.753	100,00%

Número final de solicitudes en el Sistema SyR

¹² Este proceso de división sólo se produce en el caso de las SyR Generales.

¹³ Incluye las 2.329 solicitudes que se han dado de alta directamente por el equipo de asignación del Departamento de SyR Generales de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

¹⁴ Incluye las 663 solicitudes que se han dado de alta directamente por el equipo de gestión del Departamento de SyR Tributarias de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.



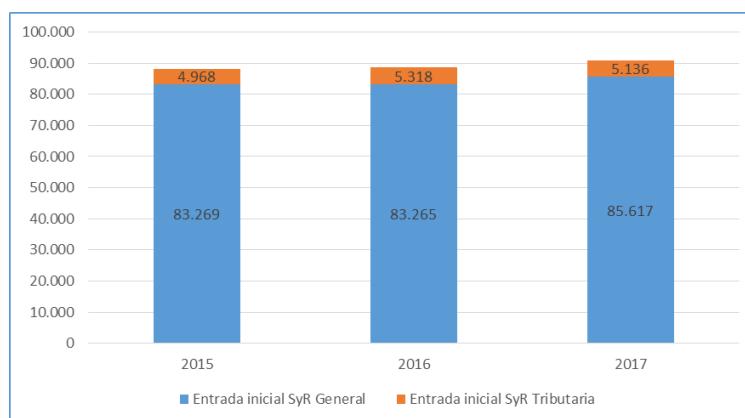
Distribución porcentual de solicitudes gestionadas por el Sistema SyR

En 2017 el volumen total de solicitudes finalmente incorporadas al Sistema SyR¹⁵ para su tramitación alcanzó la cantidad de 90.753

El análisis global (SyR Generales + SyR Tributarias) comparativo interanual de los datos nos muestra que para el 2017 se ha producido, con respecto al 2016, un incremento del **2%** de las solicitudes que finalmente han sido gestionadas por el Sistema SyR.

	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Entrada inicial SyR General	83.269	83.265	85.617	2,82%	2,82%
Entrada inicial SyR Tributaria	4.968	5.318	5.136	-3,42%	3,38%
Número final solicitudes para tramitación por el Sistema	88.237	88.583	90.753	2,45%	2,85%

Número final de solicitudes SyR (Generales y Tributarias) incorporados al Sistema SyR



Número final de solicitudes SyR (General y Tributaria) incorporados al Sistema SyR

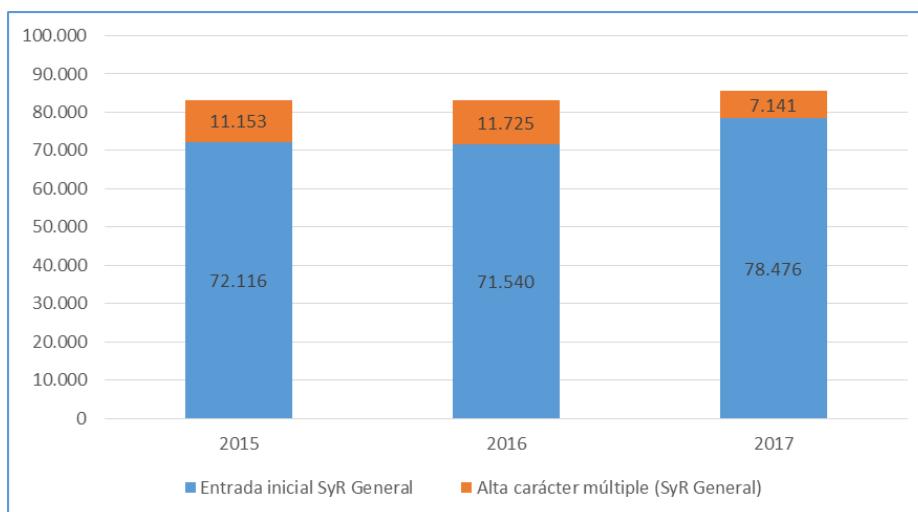
¹⁵Se considera entrada total a la totalidad de solicitudes que se han incorporado directamente en el Sistema, (ya hubieran sido presentada a través de los canales establecidos en el Sistema SyR, como las altas manuales realizadas por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones), así como aquellas solicitudes generadas a partir de una inicial por su carácter múltiple. Este proceso de generación por carácter múltiple solo se realiza en el caso de las de carácter general.

El análisis individualizado por tipo de SyR nos permite realizar las siguientes consideraciones:

En relación con la SyR Generales se comprueba que entre el 2017 y 2016 se ha producido un incremento del 3% en el volumen de entrada de solicitudes que serán tramitadas por el Sistema SyR (2.352 solicitudes de diferencia). La comparativa entre el 2017 y 2015 muestra la misma variación porcentual (2.348 solicitudes de diferencia).

	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Entrada inicial SyR Generales	72.116	71.540	78.476	9,70%	8,82%
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	11.153	11.725	7.141	-39,10%	-35,97%
Número final solicitudes SyR Generales para tramitación por el Sistema	83.269	83.265	85.617	2,82%	2,82%

Solicitudes SyR Generales para su tramitación por el Sistema SyR

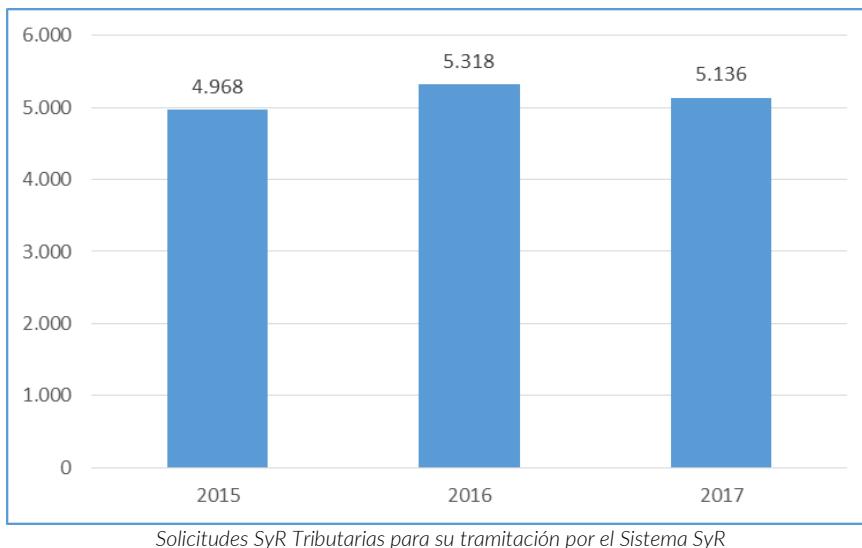


Solicitudes SyR Generales para su tramitación por el Sistema SyR

En lo que respecta al análisis individualizado de las SyR Tributarias, los datos incorporados en la tabla y gráfico siguientes nos muestran que en la comparativa 2017-2016 se ha producido un descenso del 3%.

	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Entrada inicial SyR Tributaria	4.968	5.318	5.136	-3,42%	3,38%

Solicitudes SyR Tributarias para su tramitación por el Sistema SyR



En el año 2017 la entrada final de solicitudes (SyR Generales +SyR Tributarias) en el Sistema fue un 2,45% superior a la del año 2016.

9.3. Canal de entrada en el Sistema SyR

Del total de las solicitudes (85.617 SyR Generales¹⁶ + 5.136 SyR Tributarias) que se incorporaron al Sistema SyR, los datos indican que el canal preferido para realizar una sugerencia, reclamación, felicitación o petición de información (solo en caso de SyR Tributaria), al igual que en años anteriores, sigue siendo el telemático (Internet e Internet móvil).

Para el año 2017, los datos conjuntos de las SyR Generales y SyR Tributarias (90.753), según el tipo de canal de entrada, son los siguientes:

- **Canal telemático** (internet e internet móvil) representa el 61% de la entrada total con 55.290 solicitudes.
- **Canal telefónico** (teléfono 010), disponible las 24 horas todos los días de la semana, es la segunda vía de entrada al sistema. Representa el 30% con 27.117 solicitudes.
- **Presencial**, en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid y Registros municipales se ha presentado el 9% (8.244 solicitudes).

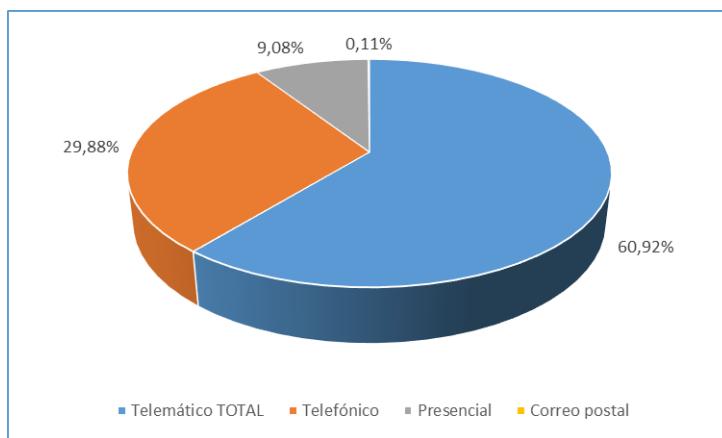
¹⁶ Las 7.141 solicitudes que fueron generadas directamente desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones por presentar las iniciales carácter múltiple de asuntos o temas, el canal de entrada de las “generadas” es el mismo que tenía la solicitud inicial de la que proceden.

Para aquellas que fueron dadas de alta directamente en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones por ser remitidas desde otras administraciones públicas, por no haber sido incorporadas en la aplicación desde las oficinas de registro o por haber sido recibidas en el correo electrónico de la Subdirección General, se han incorporado a uno u otro canal según el siguiente criterio: las que se recibieron por correo electrónico al canal telemático (internet); las presentadas en Oficinas de Registro municipales o de otras administraciones al canal presencial; y las recibidas por correo postal en la Subdirección General al canal correo postal.

- **Por correo postal**, se ha presentado el restante 0,11%, 102 solicitudes.

	2017	%
Telemático	Página web	43.542
	Internet móvil ¹⁷	11.748
	TOTAL	55.290
Telefónico	27.117	29,88%
Presencial	8.244	9,08%
Correo postal	102	0,11%
TOTAL	90.753	100,00%

Número solitudes SyR por canal de entrada

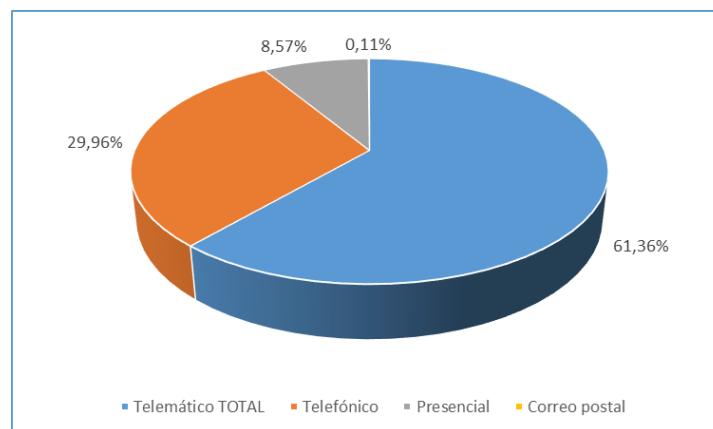


El análisis de las SyR de carácter general nos indica que durante el año 2017 el principal canal de entrada ha sido el telemático con un 61%, seguido del telefónico con un 30% del total de solicitudes. El presencial solo significa el 9%, quedando, finalmente el correo postal como una entrada residual con el 0,11%.

	2017	%
Telemático	Internet	41.059
	Internet móvil	11.476
	TOTAL	52.535
Telefónico	25.652	29,96%
Presencial	7.340	8,57%
Correo postal	90	0,11%
TOTAL	85.617	100,00%

Solicitudes SyR Generales por canal de entrada

¹⁷ Dentro de Internet móvil se incluyen las presentadas a través de la App Taxi, con 49.

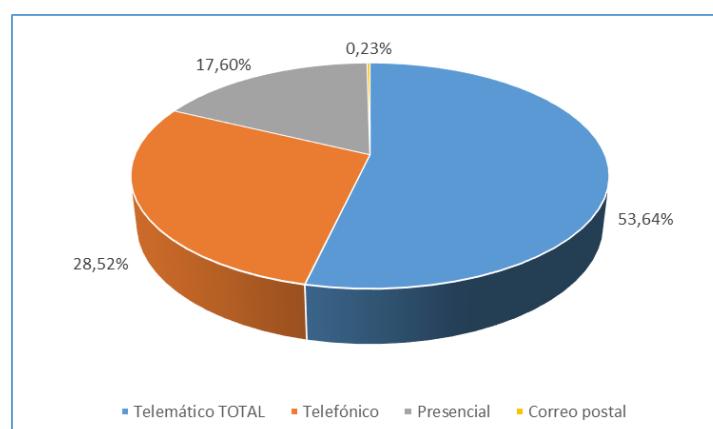


Distribución porcentual SyR Generales según canal de entrada

En lo que respecta a las SyR de carácter tributario, al igual que en el caso de las generales, el principal canal de entrada es el telemático, con un 54%, seguido del telefónico que alcanza el 29%. El presencial, a diferencia de lo que ocurre en las SyR Generales, si tiene una mayor importancia, con un 18%. De nuevo, el correo postal se sitúa como un canal de entrada residual y poco atractivo para la presentación de sugerencias, reclamaciones o felicitaciones por la ciudadanía, con tal solo el 0,23%.

	2017	%
Telemático	Internet	2.483
	Internet móvil	272
	TOTAL	2.755
		53,64%
Telefónico	1.465	28,52%
Presencial	904	17,60%
Correo postal	12	0,23%
TOTAL	5.136	100,00%

Solicitudes SyR Tributarias por canal de entrada

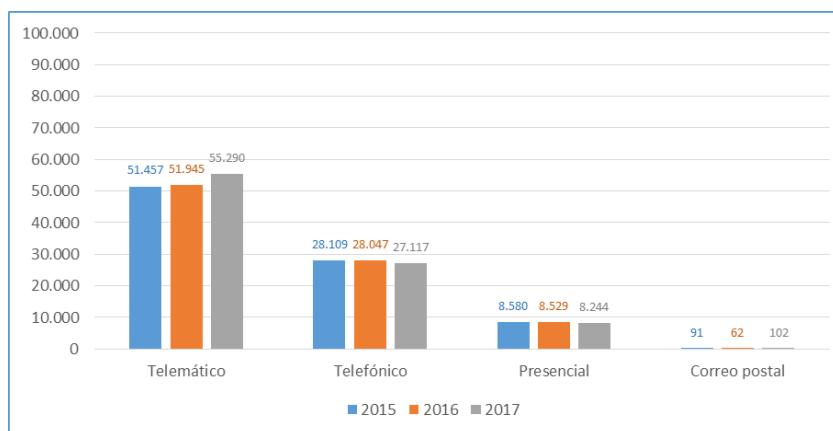


Distribución porcentual SyR Tributarias según canal de entrada

En la tabla y gráfico siguientes se muestra información numérica en la serie 2015, 2016 y 2017 y las variaciones porcentuales que se han producido con relación al año que es objeto de estudio en esta Memoria. En la comparativa 2017-2016, los datos muestran que se han producido bajadas similares, del 3% para el telefónico y presencial (lo que representa 930 y 285 menos, respectivamente), mientras que el telemático ha experimentado una subida del 6% (3.345 más). Destaca la importante variación que se produce en la entrada de solicitudes a través de correo postal, con un incremento del 65%, lo que supone que a través de este canal se han recibido 40 más que el año 2016.

	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Telemático	51.457	51.945	55.290	6,44%	7,45%
Telefónico	28.109	28.047	27.117	-3,32%	-3,53%
Presencial	8.580	8.529	8.244	-3,34%	-3,92%
Correo postal	91	62	102	64,52%	12,09%
TOTAL	88.237	88.583	90.753	2,45%	2,85%

Comparativa interanual entrada inicial SyR según canal de entrada



Comparativa interanual entrada inicial SyR según canal de entrada

En el año 2017 el principal canal de entrada utilizado por la ciudadanía para la presentación de SyR ha sido el telemático con un valor porcentual del 61%

10. ACTUACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente¹⁸, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones realiza tareas diferentes de gestión y tramitación en función de si las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones o peticiones de información son de carácter general o tributario¹⁹.

10.1. S.G. Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora (SyR Generales)

La tramitación de las SyR Generales se realiza mediante un sistema de colaboración entre la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, que realiza funciones de distribución y coordinación, y las denominadas Unidades gestoras (73)²⁰: la Oficina de la Alcaldía; la Secretaría General del Pleno; las Direcciones Generales y Secretarías Generales Técnicas de las Áreas de Gobierno (en algún caso también Coordinaciones Generales y Subdirecciones Generales); las Direcciones Generales de la Gerencia; las Gerencias de los Organismos Autónomos y las Coordinaciones de Distrito.

La Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones actúa como unidad supervisora del Sistema SyR, siendo sus principales actividades el análisis diario sobre la entrada de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que hayan presentado la ciudadanía por cualquiera de los canales existentes en el Ayuntamiento de Madrid (Internet, Teléfono 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía y Registros Municipales), la asignación a las Unidades gestoras competentes para su contestación, y en general, todas aquellas actuaciones de soporte, asesoramiento y formación del personal encargado de la gestión y tramitación de las SyR recibidas en el Ayuntamiento de Madrid.

Toda esta actividad, desde el punto de vista de gestión del Sistema, se concreta en las actuaciones que a continuación se detallan:

¹⁸Capítulo V del Título VIII (artículos 136 y 137) del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004. Artículos 8 y 28 del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004. Decreto del Alcalde de 9 de julio de 2004, por el que se crea la Oficina del Defensor del Contribuyente. Artículos 27 a 33 del Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la atención al ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid. Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015, por el que se establecen la organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto (modificado por Acuerdo de la junta de gobierno de la Ciudad de Madrid, de 4 de febrero de 2016).

¹⁹En el caso de las SyR Tributarias, junto con las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, también se tramitan las peticiones de información.

²⁰ En el Anexo 2 se incluye la relación de las Unidades Gestoras que estuvieron habilitadas durante todo o parte del año 2017.

- Asignación de SyR Generales a las unidades gestoras competentes, por razón de la materia expuesta en la solicitud.
- Alta de nuevas solicitudes (carácter múltiple) a partir de una inicial, en la que por contener diversos asuntos su resolución corresponde a unidades gestoras distintas.
- Alta de solicitudes en el Sistema SyR de los escritos remitidos desde diferentes administraciones públicas y organismos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), de solicitudes presentadas a través de las oficinas de Registro municipales que no se han mecanizado en la aplicación institucional corporativa de gestión de SyR y también aquellas solicitudes recibidas directamente en el correo electrónico sugyreclamaciones@madrid.es de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.
- Gestión de cambios de procedimiento de SyR generales a SyR tributarias o a peticiones de información.
- Inadmisión de solicitudes, que implica su tramitación y gestión completa (incluye respuesta a los interesados de los motivos por los que su solicitud no puede ser incorporada al Sistema SyR). Se trata de escritos que se refieren a cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites regulados en normativa específica. Es el caso, por ejemplo, de aquellas cuestiones de conflicto de intereses entre particulares en los que el Ayuntamiento carece de competencias para intervenir, escritos en los que se debe iniciar un procedimiento administrativo concreto (reclamaciones de responsabilidad patrimonial, recursos administrativos, reclamaciones de consumo).

También se inadmiten en otros supuestos: cuando reiteran una presentada en un plazo de horas o días, en este caso se envía una comunicación en la que se da cuenta de la acumulación de ambas, cuando carecen de los datos mínimos necesarios para poder realizar su tramitación o porque la cuestión planteada no es competencia del Ayuntamiento sino de otra Administración Pública o de Empresas municipales que cuentan con sistemas propios de sugerencias y reclamaciones.

- Contestación por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones. En 2017 han sido contestadas 216 SyR directamente, son casos en los que hay dificultades en que la resolución sea asumida por una unidad gestora.
- Derivación al sistema AVISA²¹. En 2017, desde la unidad supervisora, se realizaron tareas de derivación al Sistema AVISA. Se corresponden con

²¹ Sistema municipal habilitado para comunicar al Ayuntamiento las averías y desperfectos de zonas municipales para que se proceda a su reparación. También se pueden realizar peticiones para solicitar un nuevo elemento que antes no existía o la retirada de uno ya existente

aquellas solicitudes que realmente son avisos de incidencias, roturas y averías y no, realmente, reclamaciones.

En el año 2017, del total de las 85.617 SyR generales (78.476 de la entrada inicial + 7.141 generadas por carácter múltiple) los datos cuantitativos por cada una de las actividades indicadas anteriormente ha sido la siguiente:

- **Asignación directa** – **73.023** (incluye las 7.141 SyR Generales generadas por su carácter múltiple).
- **Alta de solicitudes en el Sistema SyR-**
 - **Generación de nuevas solicitudes por presentar carácter múltiple en su contenido** – **7.141** Este tipo de gestión, tal y como se comentó en los apartados anteriores determina el número final de solicitudes que entran en el Sistema SyR para su tramitación.
 - **Alta manual de solicitudes en el Sistema SyR** – **2.329** (número incluido en las 78.476 solicitudes iniciales).
- **Terminación de las solicitudes iniciales presentadas por los ciudadanos** –
 - **Por presentar carácter múltiple-** Los expedientes que han sido terminados por este motivo durante en 2017 ascienden a un total de **3.279** (incluido en las 78.476 solicitudes inicialmente presentadas).
 - **Cambio de procedimiento-** a SyR Tributaria o a petición de información (Subdirección General de Atención a la Ciudadanía): **2.941**.
 - **Contestación a la ciudadanía desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones-** **216** solicitudes.
 - **Inadmisión-** **5.720** solicitudes²².
 - **Derivación al sistema AVISA-** **417** solicitudes²³.

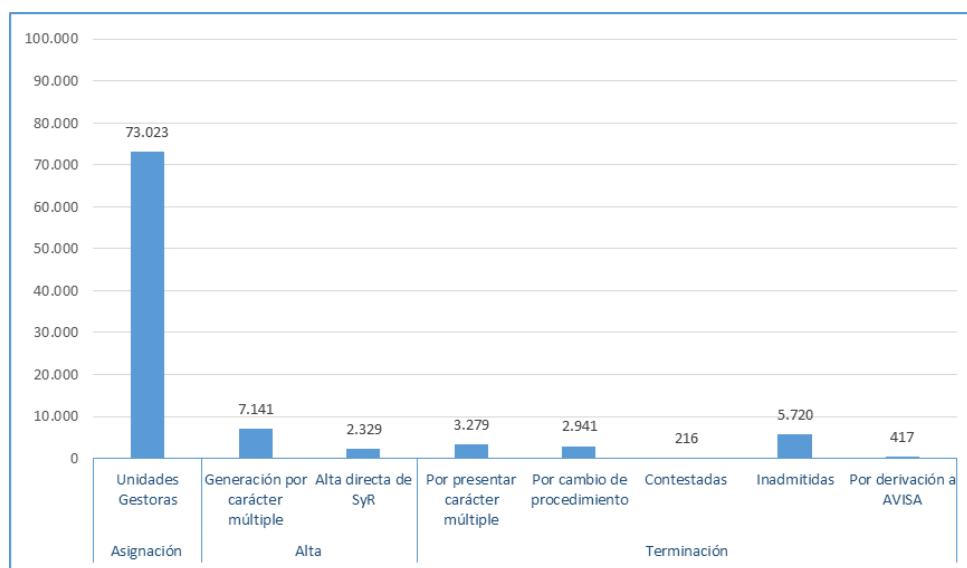
En la tabla y gráfico siguientes se ofrece un resumen de la actividad realizada por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones en el año 2017 sobre las solicitudes iniciales presentadas por la ciudadanía.

²² Las inadmisión de solicitudes desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones conlleva contestación al ciudadano.

²³ El proceso de derivación al Sistema AVISA conlleva que la solicitud presentada quede en situación de finalizada en el Sistema SyR.

TAREAS		2017
Asignación	Unidades Gestoras	73.023
Alta	Generación por carácter múltiple	7.141
	Alta directa de SyR	2.329
Terminación	Por presentar carácter múltiple	3.279
	Por cambio de procedimiento	2.941
	Contestadas	216
	Inadmitidas	5.720
	Por derivación a AVISA	417

Diferentes actividades realizadas por SG de Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora en SyR Generales



Diferentes actividades realizadas por SG de Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora en SyR Generales

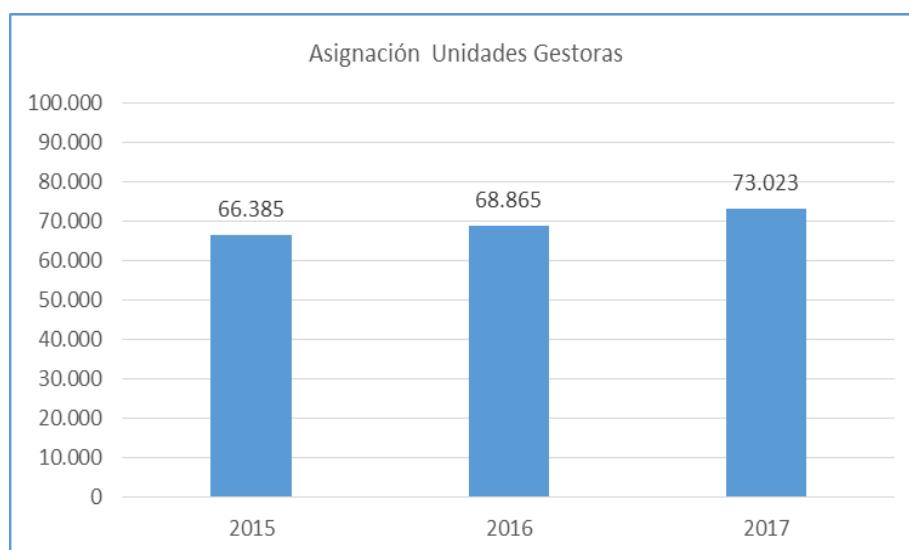
Los datos comparativos de los años 2015, 2016 y 2017, desagregados por las diferentes tareas que realiza la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones sobre las solicitudes que fueron incorporadas en el Sistema SyR, permiten destacar los siguientes aspectos:

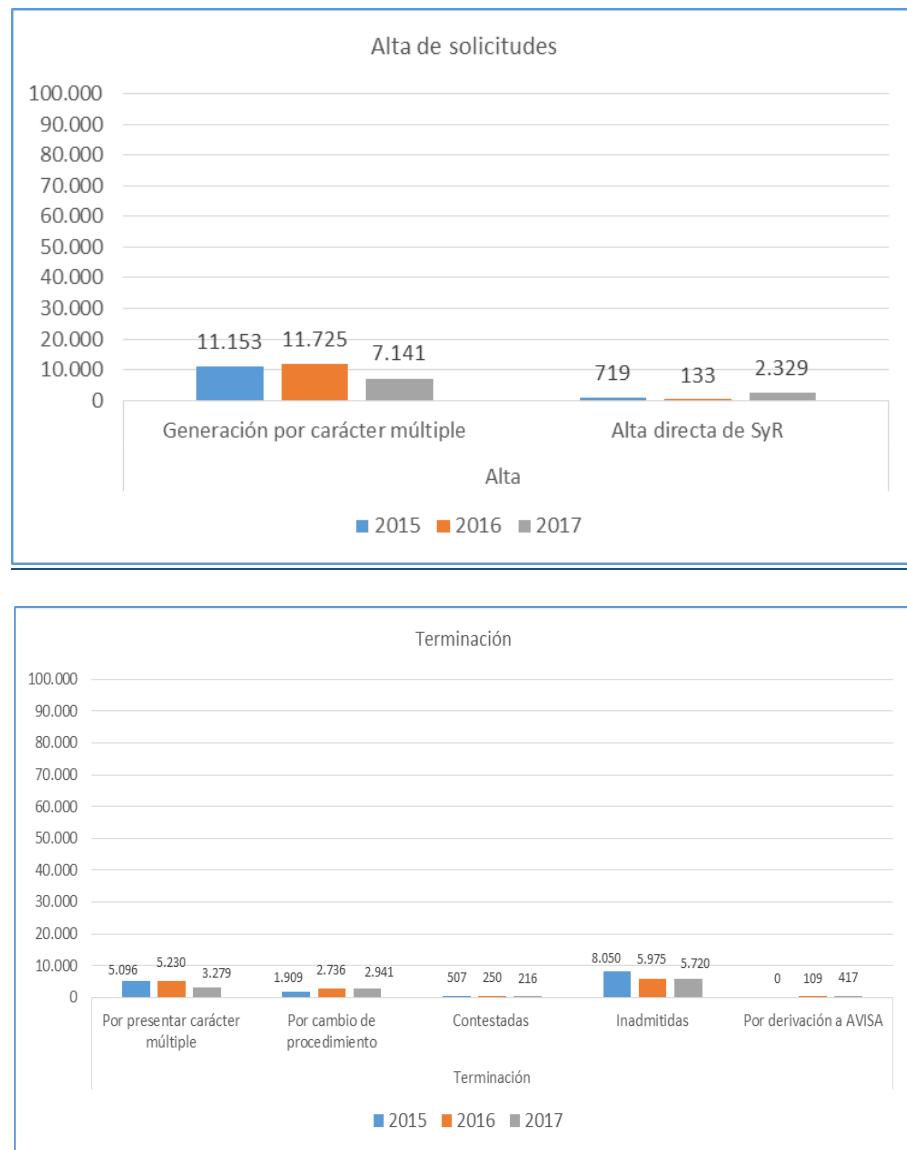
- Ligero incremento (6%) en el proceso de asignación de solicitudes a las Unidades Gestoras en el período 2017-2016.
- El importante descenso (39%) en la comparativa 2017-2016 en el proceso de generación de nuevas solicitudes por presentar carácter múltiple la inicial, que representa un total de 4.584 menos durante el año 2017.

- Un importante incremento de altas manuales que se han realizado desde la propia Subdirección General de Sugerencia y Reclamaciones como resultado de actuaciones de control y seguimiento de incorporación de solicitudes al Sistema SyR.
- Ligera bajada en las contestaciones realizadas desde la Subdirección General en la comparativa 2017-2016 (14%).
- Descenso de solicitudes inadmitidas en un 4% en la comparativa 2017-2016, que parece indicar que existe un mejor conocimiento de la ciudadanía de aquellas materias o asuntos que pueden ser tramitados por el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid
- Importante incremento de solicitudes que han sido derivadas por la propia Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones al Sistema AVISA.

		2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
Asignación	Unidades Gestoras	66.385	68.865	73.023	6,04%	10,00%
Alta	Generación por carácter múltiple	11.153	11.725	7.141	-39,10%	-35,97%
	Alta directa de SyR	719	133	2.329	1.651,13%	223,92%
Terminación	Por presentar carácter múltiple	5.096	5.230	3.279	-37,30%	-35,66%
	Por cambio de procedimiento	1.909	2.736	2.941	7,49%	54,06%
	Contestadas	507	250	216	-13,60%	-57,40%
	Inadmitidas	8.050	5.975	5.720	-4,27%	-28,94%
	Por derivación a AVISA	--	109	417	282,57%	--

Datos comparativos de la actividad SG de Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora en SyR Generales.
Años 2015, 2016 y 2017





10.2. S.G. Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora y gestora: SyR Tributarias

Respecto a las Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, a través del Departamento de SyR Tributario, actúa como unidad supervisora y como unidad gestora única, teniendo la responsabilidad de tramitar de forma completa (supervisión y análisis, tramitación y contestación) todas las solicitudes, previa petición, en su caso, de los informes necesarios a los servicios gestores (Agencia Tributaria Madrid, Distritos, Dirección General de Deportes, etc.)

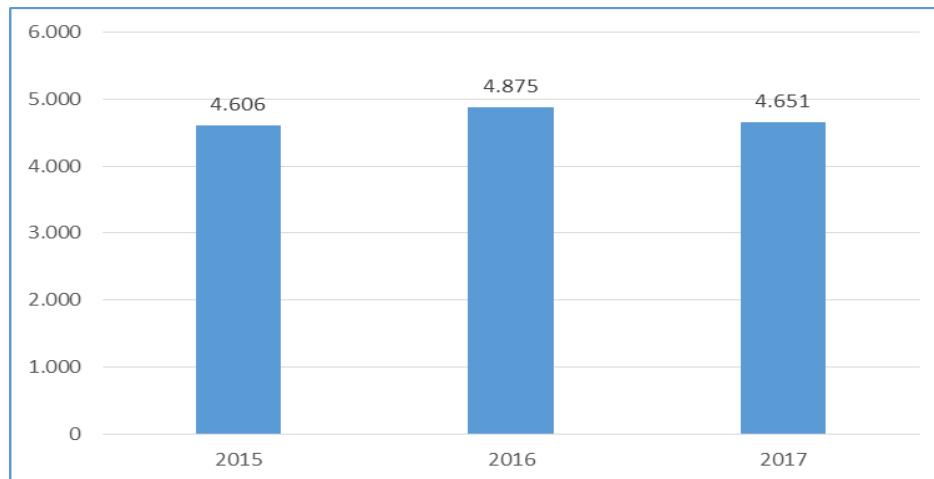
Tal y como se indicó anteriormente, en 2017 tuvieron entrada un total de **5.136** solicitudes (incluyen las 663 que fueron dadas de alta directamente desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones).

Sobre esta entrada de SyR Tributarias (5.136), un total de 485 (9,44%), en fase de supervisión inicial por la Subdirección General, por su contenido, fueron cambiadas al procedimiento de SyR Generales. Por tanto, el volumen final de SyR que fueron gestionadas y tramitadas por el Departamento Tributario en el año 2017 ascendió a **4.651**.

El número de SyR Tributarias gestionadas durante el año 2017 fue de **4.651** (224 menos que en 2016).

	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Número SyR Tributaria tramitadas	4.606	4.875	4.651	-4,59%	0,98%

Datos de evolución interanual de SyR Tributarias



En el 2017 se ha producido un descenso del **5%** de las SyR Tributarias que finalmente fueron gestionadas a través del Sistema.

En los apartados siguientes se analizan diferentes aspectos de las SyR Tributarias²⁴ que tuvieron entrada durante el año 2017: tipo de expediente, materias,

²⁴A diferencia de las SyR Generales, en las SyR Tributarias la gestión se realiza no solo sobre las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sino también sobre las peticiones de información.

submaterias, estado de tramitación y tiempos medios.

10.2.1. Estudio por tipo de expediente

El análisis del total de 4.651 SyR Tributarias nos permite comprobar que la distribución por tipo de expediente para el año 2017 ofrece los siguientes datos:

- Las reclamaciones, son el tipo de expediente con mayor número de solicitudes, con un 83% (3.867).
- Las peticiones de información, un 9% (437).
- Las sugerencias, un 5% (241).
- Las felicitaciones, un 2% (106).

	2017	%
Sugerencias	241	5,18%
Reclamaciones	3.867	83,14%
Felicitaciones	106	2,28%
Peticiones de información	437	9,40%
TOTAL	4.651	100,00%

Distribución SyR Tributarias por tipo de expediente

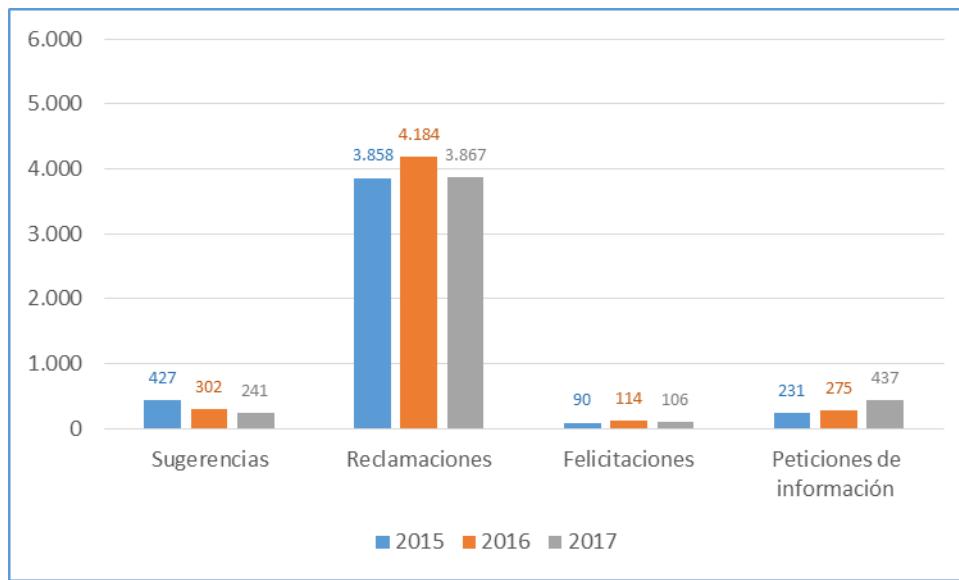


Distribución porcentual SyR Tributarias por tipo de expediente

En la tabla y gráfico siguiente se muestra información numérica y porcentual comparativa para el período 2015-2017 por tipo de expediente.

	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Sugerencias	427	302	241	-20,20%	-43,56%
Reclamaciones	3.858	4.184	3.867	-7,58%	0,23%
Felicitaciones	90	114	106	-7,02%	17,78%
Peticiones de información	231	275	437	58,91%	89,18%
TOTAL	4.606	4.875	4.651	-4,59%	0,98%

Comparativa interanual SyR Tributarias por tipo de expediente



Comparativa interanual SyR Tributarias por tipo de expediente

El análisis por tipo de expediente nos muestra varios aspectos de interés:

- Disminución de aproximadamente el 20% del número de sugerencias en el año 2017 con respecto al año 2016.
- Descenso de las reclamaciones, un 8% en la comparativa 2017-2016.
- Descenso de un 7% para las felicitaciones para el período 2017-2016.
- Importante incremento, con un 59% en la comparativa 2017-2016 para las peticiones de información.

10.2.2. Distribución por materias.

El análisis de las materias en el ámbito del SyR Tributaria para el año 2017 indica que la materia “Recaudación” es la que presenta mayor número de reclamaciones,

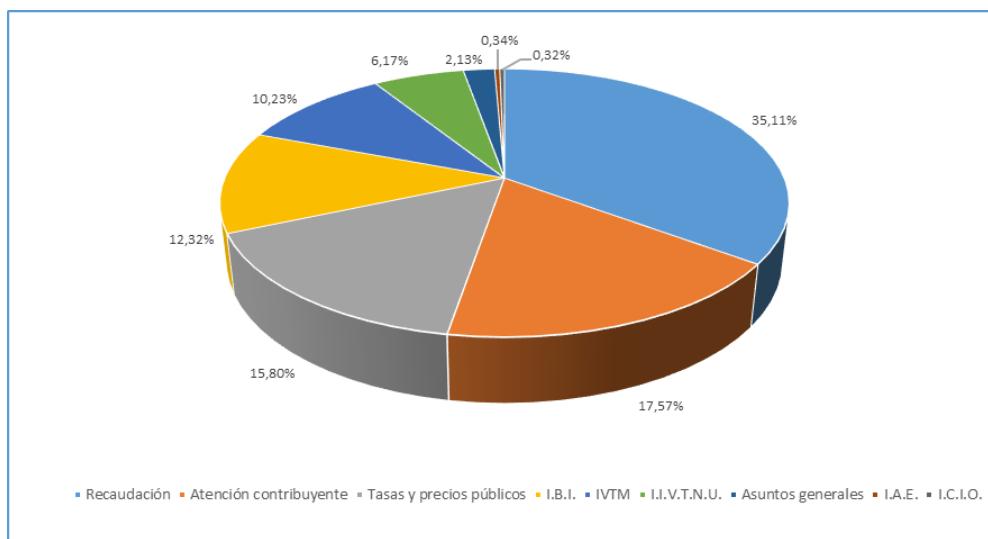
sugerencias, felicitaciones o peticiones de información, con un total de 1.633 expedientes, lo que representa el 35% del total.

El resto de materias en las que han quedado encuadradas las diferentes SyR recibidas en el Sistema presentan porcentajes muy alejados del anterior. “Atención al contribuyente” (que se sitúa en segundo lugar), “Tasas y Precios Públicos”, “IBI” e “IVTM”, todas ellas presentan valores porcentuales que se sitúan en la franja del 10%-20%, con un número de solicitudes, en conjunto, de 2.601.

El resto de materias en las que se clasifican las SyR no presenta, en conjunto, cantidades ni valores porcentuales significativos en relación al total recibido.

Materia	2017	%
Recaudación	1.633	35,11%
Atención contribuyente	817	17,57%
Tasas y precios públicos	735	15,80%
IBI	573	12,32%
IVTM	476	10,23%
I.I.V.T.N.U.	287	6,17%
Asuntos generales	99	2,13%
I.A.E.	16	0,34%
I.C.I.O.	15	0,32%
TOTAL	4.651	100,00%

Número de SyR Tributarias por materia. Año 2017

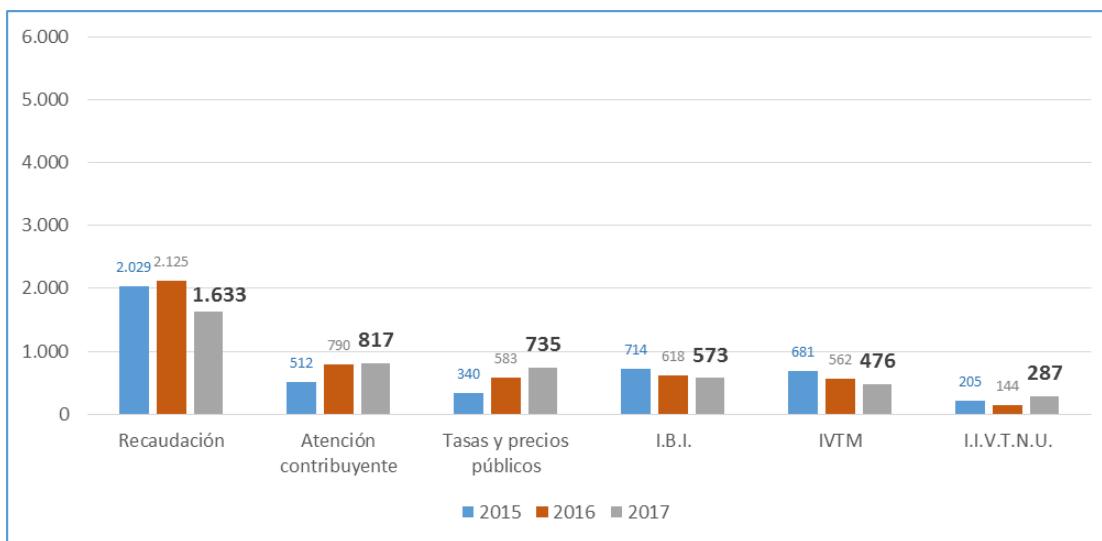


Distribución porcentual SyR Tributarias por materias. Año 2017

En las tablas y gráficos siguientes se muestran los datos numéricos y valores porcentuales correspondientes a cada uno de los años que se analizan en este informe, así como las variaciones porcentuales entre el 2016 y los años anteriores.

Materia	2015	%	2016	%	2017	%
Recaudación	2.029	44,05%	2.125	43,59%	1.633	35,11%
Atención contribuyente	512	11,12%	790	16,21%	817	17,57%
Tasas y precios públicos	340	7,38%	583	11,96%	735	15,80%
I.B.I.	714	15,50%	618	12,68%	573	12,32%
IVTM	681	14,79%	562	11,53%	476	10,23%
I.I.V.T.N.U.	205	4,45%	144	2,95%	287	6,17%
Asuntos generales	30	0,65%	17	0,35%	99	2,13%
I.A.E.	11	0,24%	18	0,37%	16	0,34%
I.C.I.O.	16	0,35%	18	0,37%	15	0,32%
Oficina Defensor Contribuyente	68	1,48%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	4.606	100%	4.875	100%	4.651	100%

Evolución interanual de las materias SyR Tributarias



Evolución interanual de las 6 principales materias SyR Tributarias

Materia	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Recaudación	2.029	2.125	1.633	-23,15%	-19,52%
Atención contribuyente	512	790	817	3,42%	59,57%
Tasas y precios públicos	340	583	735	26,07%	116,18%
I.B.I.	714	618	573	-7,28%	-19,75%
IVTM	681	562	476	-15,30%	-30,10%
I.I.V.T.N.U.	205	144	287	99,31%	40,00%
Asuntos generales	30	17	99	482,35%	230,00%
I.A.E.	11	18	16	-11,11%	45,45%
I.C.I.O.	16	18	15	-16,67%	-6,25%
Oficina Defensor Contribuyente	68	--	--	--	--
TOTAL	4.606	4.875	4.651	-4,59%	0,98%

El análisis de la información que aparece en las tablas anteriores permite comprobar como la materia "Recaudación" sigue siendo la que más solicitudes recibe a lo largo del periodo 2015-2017. No obstante, para este año 2017 se ha producido una importante bajada porcentual: 23%, lo que representa haber recibido 492 menos.

Respecto a las otras materias que presentan mayor número de solicitudes en los años 2016 y 2017 ("Atención al contribuyente", "Tasas y Precios Públicos, "IBI", "IVTM" y "IIVTNU"), destaca la subida porcentual de "Tasas y Precios Públicos" (un 26%) y de "IIVTNU" (con un 99%), lo que supone haber recibido 152 y 143 más, respectivamente, y las bajadas de las SyR sobre "IBI" e "IVTM", con un 7% y un 15% de descenso.

Significativo también es el ligero incremento de las SyR de "Atención al Contribuyente", que con apenas 27 de diferencia con respecto al año 2016 (subida del 3%) ha roto el importante crecimiento que se había producido en el año 2016 respecto al 2015, en el que la subida comparativa porcentual llegó a alcanzar el 54%, con un incremento de 278 SyR.

Las variaciones porcentuales que presentan el resto de materias, por el volumen de solicitudes que tienen, no tienen relevancia significativa en el análisis.

Un estudio más detallado de las SyR Tributarias se presenta en la tabla que se incluye a continuación donde se muestra el número de SyR por cada materia y su porcentaje con respecto al total de SyR Tributarias (4.651) y el número de SyR por submateria y su distribución porcentual con respecto al total de cada una de las materias.

Materia	Submateria	2017	%
Recaudación	Certificados y justificantes Recaudación período voluntario	290	17,76%
	Deudas no tributarias Recaudación ejecutiva	277	16,96%
	PAC Recaudación período voluntario	238	14,57%
	Domiciliaciones (Procedimiento Recaudación) Recaudación período voluntario	222	13,59%
	Embargos Recaudación ejecutiva	197	12,06%
	Otros Recaudación período voluntario	138	8,45%
	Notificaciones Recaudación ejecutiva	102	6,25%
	Aplazamientos/Fraccionamientos - Recaudación período voluntario	70	4,29%
	SEP Recaudación período voluntario	33	2,02%
	Recargos e Intereses de Demora Recaudación ejecutiva	32	1,96%
	Devoluciones Recaudación ejecutiva	27	1,65%
	Sanciones Tributarias- Recaudación ejecutiva	5	0,31%
	Compensaciones de Oficio Recaudación ejecutiva	2	0,12%
Total		1.633	35,11%
Atención contribuyente	Presentación telemática	251	30,72%
	OAIC Atención del funcionario	124	15,18%
	Atención telefónica 010 Línea Madrid	102	12,48%
	OAIC Información y asistencia	101	12,36%
	Aplicación de pago	75	9,18%
	OAIC Colas excesivas del servicio	43	5,26%
	Atención telefónica y telemática - Recaudación ejecutiva	43	5,26%
	RDM Información y asistencia	29	3,55%
	RDM Atención del funcionario	15	1,84%
	OAIC Inadecuación del inmueble	8	0,98%
	Atención telefónica - IIVTNU	7	0,86%
	RDM Colas excesivas del servicio	6	0,73%

Materia	Submateria	2017	%
	Atención telefónica - IBI	5	0,61%
	Atención telefónica - IVTM	3	0,37%
	Atención telefónica - O.M. Recaudación voluntaria	3	0,37%
	RDM Inadecuación del inmueble	1	0,12%
	Funcionamiento Oficina SyR	1	0,12%
	Total	817	17,57%
Tasas y precios públicos	Devoluciones Tasas	229	31,16%
	SER Devoluciones	115	15,65%
	Otras tasas	108	14,69%
	Instalaciones deportivas	90	12,24%
	SER Tasas	83	11,29%
	TRUA Liquidación	29	3,95%
	TPV Otros	23	3,13%
	TRUA Notificación	19	2,59%
	TRU Otros	9	1,22%
	TPV Devoluciones	9	1,22%
	TPV Notificación	9	1,22%
	TPV Liquidación	8	1,09%
	TRUA Devoluciones	4	0,54%
	TRUA Reducciones, bonificaciones	0	0,00%
	Total	735	15,80%
I.B.I.	Notificaciones	134	23,39%
	Beneficios fiscales	107	18,67%
	Otros	92	16,06%
	Devoluciones	85	14,83%
	Liquidaciones	70	12,22%
	Catastro	48	8,38%
	Subida	37	6,46%
	Requerimientos	0	0,00%
	Total	573	12,32%
I.V.T.M.	Notificaciones	140	29,41%
	Liquidaciones	112	23,53%
	Otros	86	18,07%
	Devoluciones	64	13,45%
	Beneficios Fiscales	45	9,45%
	Declaraciones	26	5,46%
	IVTM Jefatura de Tráfico	2	0,42%
	Requerimientos	1	0,21%
	Total	476	10,23%
I.I.V.T.N.U.	Liquidaciones	119	41,46%
	Devoluciones	101	35,19%
	Otros	62	21,60%
	Declaraciones	3	1,05%
	Notificaciones	1	0,35%
	Requerimientos	1	0,35%
	Total	287	6,17%
Asuntos generales	No admitidas	60	60,61%
	Asuntos generales	24	24,24%
	Otras administraciones o empresas	8	8,08%
	Cambio de procedimiento- SyR General/PI	5	5,05%
	Tiempo de tramitación	2	2,02%
	Representación (Aspectos procedimentales)	0	0,00%
	Total	99	2,13%
I.A.E.	Otros	7	43,75%

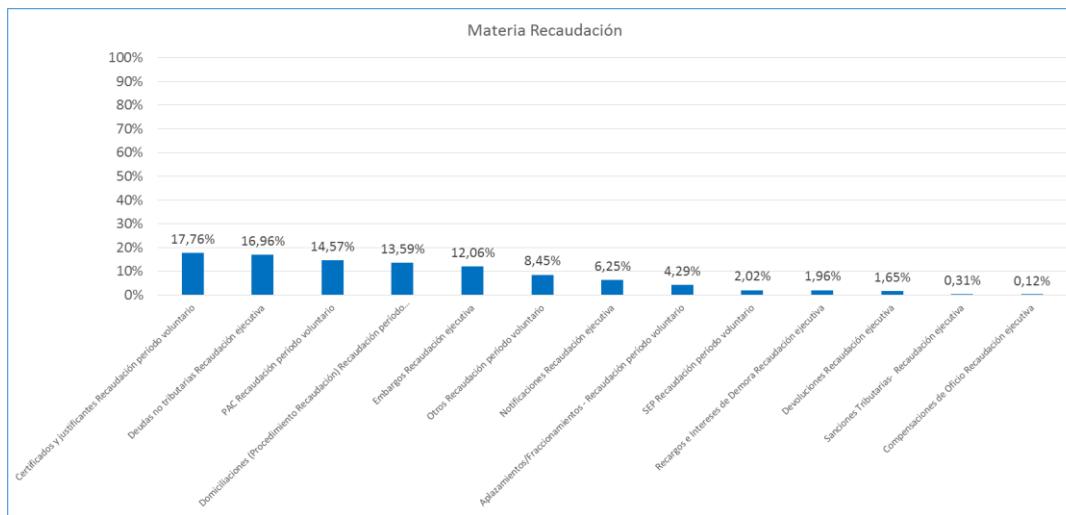
Materia	Submateria	2017	%
	Liquidaciones	5	31,25%
	Notificaciones	3	18,75%
	Devoluciones	1	6,25%
	Total	16	0,34%
I.C.I.O.	Otros	6	40,00%
	Liquidaciones	4	26,67%
	Devoluciones	4	26,67%
	Declaraciones	1	6,67%
	Notificaciones	0	0,00%
	Total	15	0,32%
TOTAL		4.651	

Distribución SyR Tributarias por materia y submateria. Año 2017

De los datos obtenidos a nivel de submateria deben destacarse los siguientes aspectos:

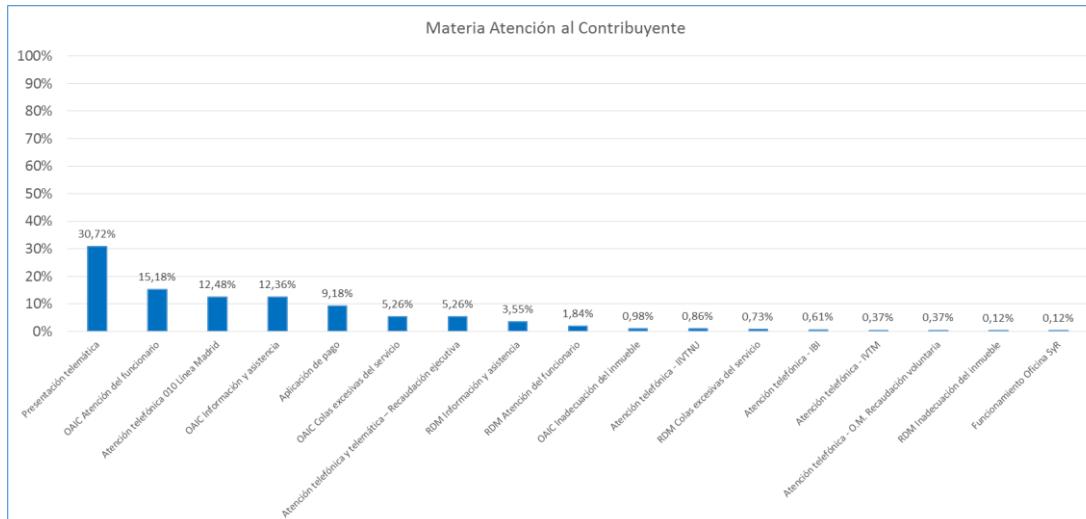
En la materia de “Recaudación” (1.633 SyR), los principales temas de presentación de solicitudes han sido la solicitud de “certificados y justificantes” en periodo voluntario, con el 18%, y las “deudas no tributarias” en periodo ejecutivo, con el 17%, lo que representa el 35% del total de las presentadas en esta materia. Con valores entre el 10% y el 15%, el “PAC”, las “domiciliaciones (procedimiento recaudación)”, y los “embargos” en periodo ejecutivo, son las siguientes submaterias que mayor número de solicitudes presentan (657). El resto de submaterias (8) se sitúan todas con valores inferiores al 10%, con un total de 409 solicitudes y suponen el 25% del total de la materia.

La submateria “certificados y justificantes” en período voluntario hace referencia a la obtención de documentos que acrediten el pago de los tributos municipales en período voluntario. Por su parte, las submaterias “deudas no tributarias en período ejecutivo” y “PAC” aluden, respectivamente, al cobro de las multas de circulación no abonadas en período voluntario, y a todas las cuestiones que atañen a la modalidad de fraccionamiento del pago del denominado Pago a la Carta. La submateria “domiciliación”, hace referencia al alta del pago de los tributos a través de cualquiera de las entidades colaboradoras. Finalmente, la de “embargos” en período ejecutivo se refiere al cobro en esta vía por la Agencia de los tributos no abonados en período voluntario.

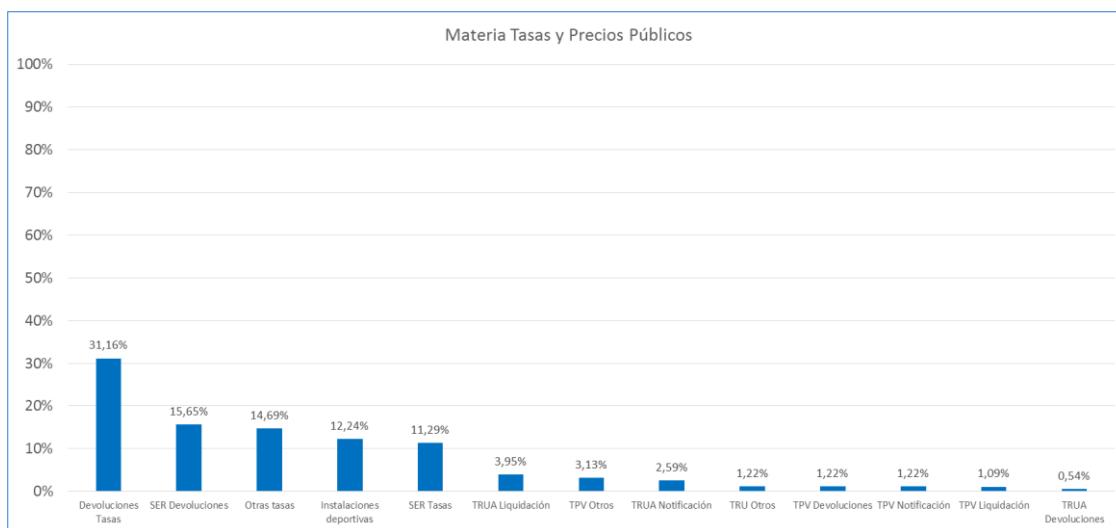


En la materia “Atención al contribuyente” (817 SyR), las principales submaterias que han recibido solicitudes son “presentación telemática” (31%), con 251 SyR; “atención del funcionario en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” (15%), con 124; “atención telefónica 010 de Línea Madrid” (12%), con 102; y, por último, “información y asistencia a la ciudadanía en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente” (12%), con 101.

Con la submateria “presentación telemática” se hace referencia a los trámites telemáticos para la gestión de los tributos municipales. La de “atención del funcionario en las OAICs” incluye todas las reclamaciones derivadas de la atención del personal de estas oficinas. La submateria “atención telefónica 010 de Línea Madrid” incluye todas las quejas por la información y gestiones relativas a asuntos tributarios que se proporciona desde este teléfono y, finalmente, la de “información y asistencia a la ciudadanía en las OAICs” engloba cuestiones como, por ejemplo, la confección de los proyectos de autoliquidación del IIITNU, la información catastral y la obtención de abonarés.

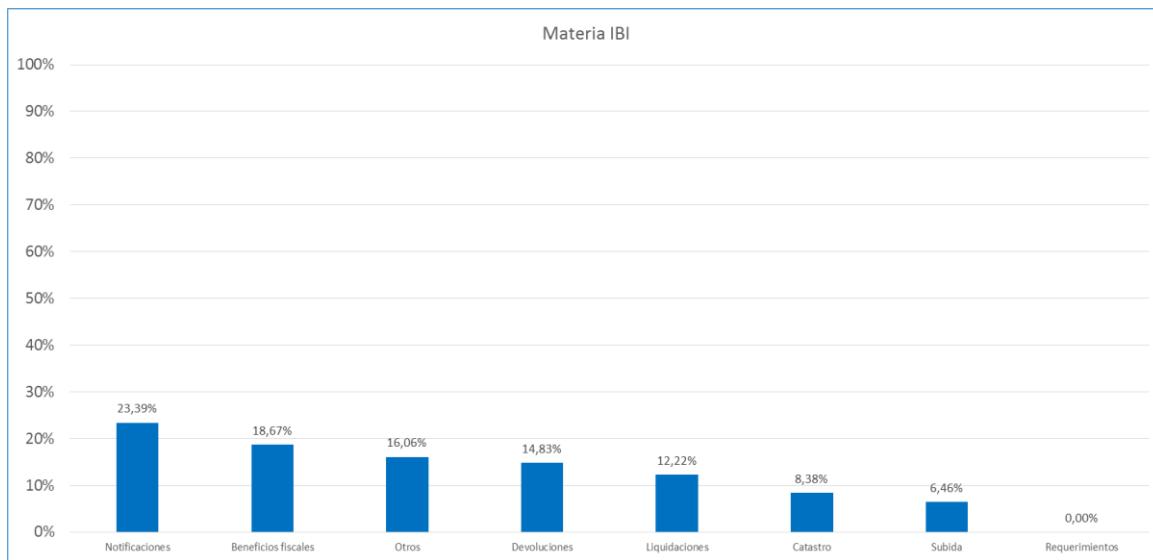


En la materia “tasas y precios públicos” (735 SyR), las principales submaterias son, “devoluciones tasas” (31%), “SER devoluciones” (16%), “otras tasas” (15%), y, para finalizar, “Instalaciones deportivas” (12%). La submateria “devoluciones tasas”, con 229 SyR, incluye las cuestiones referidas a solicitudes de devolución tanto de las tasas abonadas de forma indebida por las personas usuarias de servicios o actividades municipales o que utilicen o aprovechen el dominio público, así como de los precios públicos por la prestación de servicios o realización de actividades. “SER devoluciones” (115), se refiere a la problemática derivada de la devolución de la tasa abonada por el uso del Servicio de Estacionamiento Regulado; mientras que “otras tasas”, con 108 SyR, incluye todas las reclamaciones referentes a las tasas municipales que no tiene asignada una submateria propia como el SER o la TRUA. Para finalizar, “Instalaciones deportivas”, con 90, ataña a los temas referidos al precio público abonado por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños.

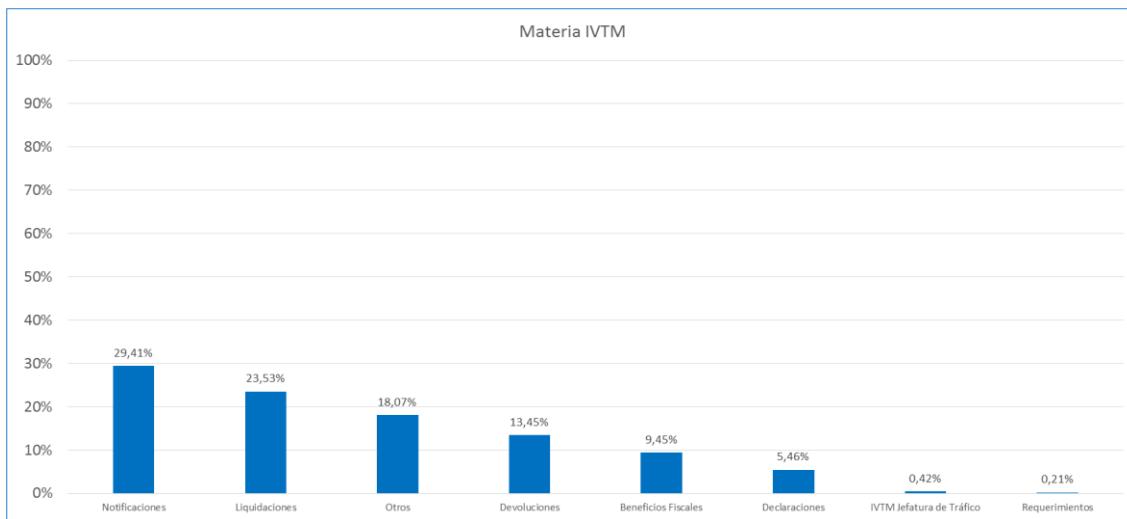


En la materia “Impuesto Bienes Inmuebles” (573 SyR), los principales porcentajes corresponden a “notificaciones”, “beneficios fiscales”, “otros”²⁵ y “devoluciones”. La submateria “notificaciones” (23%), con 134 SyR, incluye todas las comunicaciones que efectúa la Agencia Tributaria en relación con el impuesto (recibos no domiciliados, notas informativas, etc.). La de “beneficios fiscales” (19%), con 107, incorpora toda la temática referente a las exenciones y bonificaciones en el impuesto; “otros” (16%), con 92, cuestiones tales como las peticiones de información sobre el período impositivo o sugerencias sobre la gestión del tributo. Y, por último, la de “devoluciones” (15%), con 85 SyR, hace referencia a asuntos relacionados con la devolución de ingresos indebidos derivados de la exacción del impuesto.

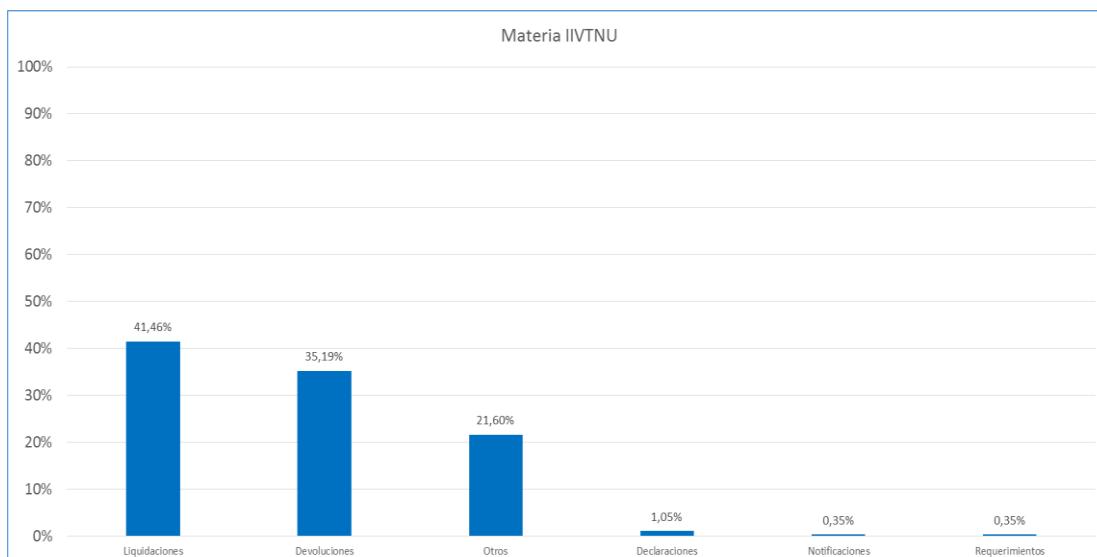
²⁵ En el concepto “otros”, se incluyen escritos que no se refieren a ninguna de las submaterias existentes y que, en todo caso, reciben contestación por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, indicando al interesado la vía adecuada para que su solicitud sea tramitada de forma correcta.



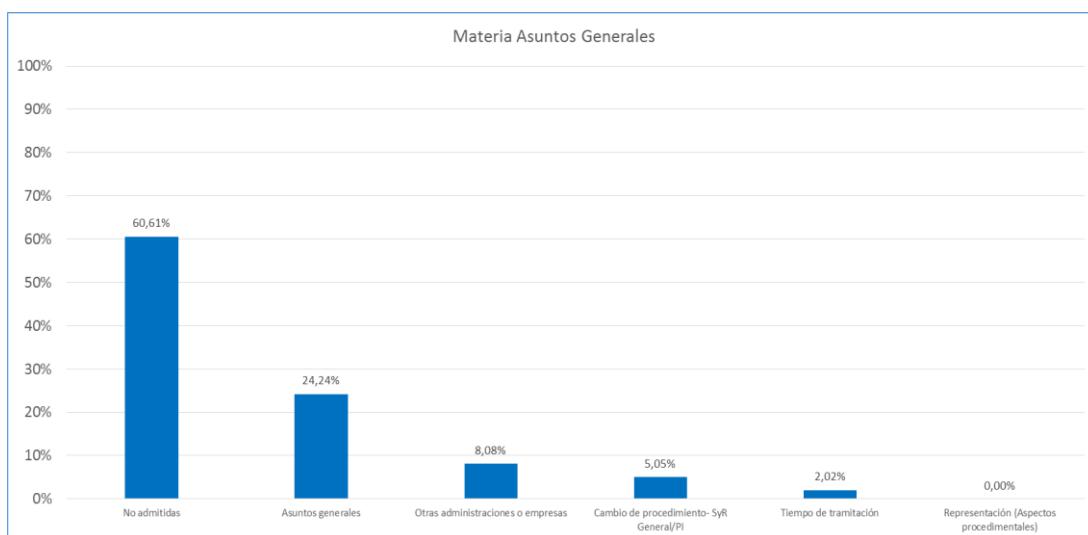
Dentro de la materia “Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica” (476 SyR), las principales submaterias son “notificaciones” (29%), “liquidaciones” (23%), y “otros” (18%). La submateria “notificaciones”, con 140 SyR, se refiere a las cuestiones planteadas con relación a las comunicaciones de la Agencia Tributaria en materia del impuesto. Por su parte, “liquidaciones”, con 112 SyR, abarca todos aquellos casos en los que, como consecuencia del prorratoe, se realizan cálculos por la propia Agencia Tributaria de Madrid del impuesto al margen de la matrícula. Finalmente, “otros”, con 86, y “devoluciones”, con 64, aluden, la primera de las submaterias, a los temas que, haciendo referencia al impuesto no se encuentran incluidos en ninguna de las submaterias de este grupo (subida del impuesto, calificación medioambiental, problemática con los vehículos híbridos, etc.); y la segunda, a las actuaciones desarrolladas con relación a las solicitudes de devolución de ingresos indebidos del impuesto.



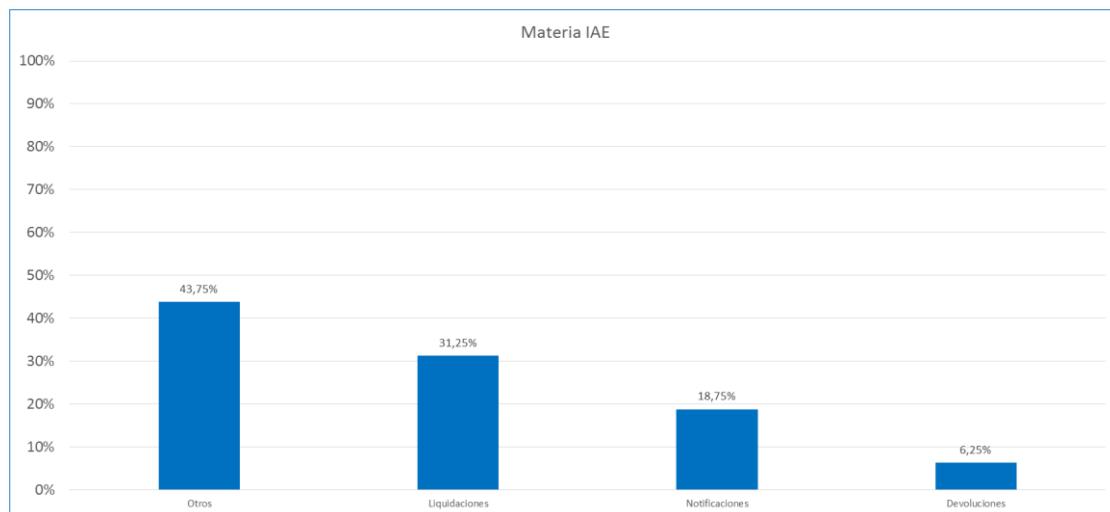
En la materia “Impuesto Incremento Valor Terrenos de Naturaleza Urbana” (287 SyR), las principales submaterias son “liquidaciones” (41%), “devoluciones” (35%) y “otros” (22%). La submateria “liquidaciones”, con 119 SyR, hace referencia a discrepancias con la Agencia Tributaria derivadas del cálculo de la cuota o la propia cuantía del impuesto. “Devoluciones”, con 101 SyR, se refiere a la devolución de cantidades por este concepto y a cuestiones referentes a la presentación de los proyectos de autoliquidación. Por último, “otros” (62), incluye todas aquellas cuestiones que no aparecen reflejadas en las restantes submaterias como peticiones de información sobre el cálculo del impuesto y beneficios fiscales.



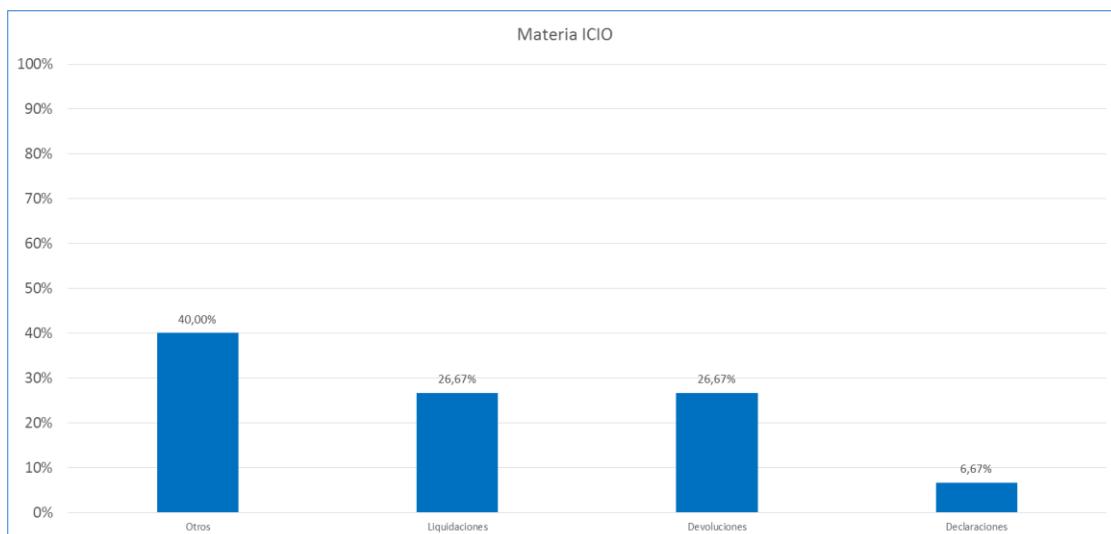
En la materia de “Asuntos Generales” (99 SyR), la principal submateria es la de “no admitidas”. En este caso, hay que señalar que las principales razones por las que se produce la inadmisión son el hecho de ser reclamaciones anónimas, insultantes y también, aquellos en los que se trata de una reclamación reiterativa de una cuestión que ya ha sido respondida anteriormente.



En la materia “Impuesto Actividades Económicas” (16 SyR), la principal submateria es “otros”, con 7 SyR, referidas a materias no relacionadas directamente con la liquidación, notificación, y devolución del impuesto, seguida de “liquidaciones” (5) que acoge las quejas derivadas de las discrepancias con la cuantía del impuesto.



En la materia “Impuesto Construcciones, Instalaciones y Obras” (15 SyR), las principales submaterias son “otros” (40%), y “liquidaciones” y “devoluciones” con un 27% cada una de ellas (4 SyR en ambos casos). En “otros”, con 6 SyR, se incluye cuestiones como peticiones de información o beneficios fiscales. En “liquidaciones” y “devoluciones”, se tratan las discrepancias con las liquidaciones practicadas por la Administración por razón de este tributo, y las solicitudes de devolución de ingresos indebidos originadas por su gestión, respectivamente.



El análisis comparativo en la serie estudiada en esta Memoria anual nos ha permitido obtener los resultados que se presentan en la tabla y gráfica siguientes. En ella se incluyen las variaciones porcentuales del 2017 con respecto a los otros dos años (2016 y 2015) objeto de estudio.

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
Recaudación	Certificados y justificantes Recaudación período voluntario	311	412	290	-29,61%	-6,75%
	Deudas no tributarias Recaudación ejecutiva	245	550	277	-49,64%	13,06%
	PAC Recaudación período voluntario	197	217	238	9,68%	20,81%
	Domiciliaciones (Procedimiento Recaudación) Recaudación período voluntario	291	293	222	-24,23%	-23,71%
	Embargos Recaudación ejecutiva	391	227	197	-13,22%	-49,62%
	Otros Recaudación período voluntario	232	172	138	-19,77%	-40,52%
	Notificaciones Recaudación ejecutiva	87	98	102	4,08%	17,24%
	Aplazamientos/Fraccionamientos - Recaudación período voluntario	215	85	70	-17,65%	-67,44%
	SEP Recaudación período voluntario	7	34	33	-2,94%	371,43%
	Recargos e Intereses de Demora Recaudación ejecutiva	14	16	32	100,00%	128,57%
	Devoluciones Recaudación ejecutiva	26	19	27	42,11%	3,85%
	Sanciones tributarias Recaudación ejecutiva	13	0	5	--	-61,54%
	Compensaciones de Oficio Recaudación ejecutiva	0	2	2	0,00%	--
	Total	2.029	2.125	1.633	-23,15%	-19,52%
Atención contribuyente	Presentación telemática	148	177	251	41,81%	69,59%
	OAIC Atención del funcionario	135	169	124	-26,63%	-8,15%
	Atención telefónica 010 Línea Madrid	80	137	102	-25,55%	27,50%
	OAIC Información y asistencia	79	124	101	-18,55%	27,85%
	Aplicación de pago	0	51	75	47,06%	--
	OAIC Colas excesivas del servicio	14	65	43	-33,85%	207,14%
	Atención telefónica y telemática	5	18	43	138,89%	760,00%
	RDM Información y asistencia	24	16	29	81,25%	20,83%
	RDM Atención del funcionario	16	13	15	15,38%	-6,25%
	OAIC Inadecuación del inmueble	5	5	8	60,00%	60,00%
	Atención telefónica - IIVTNU	0	0	7	--	--
	RDM Colas excesivas del servicio	2	10	6	-40,00%	200,00%
	Atención telefónica - IBI	1	3	5	66,67%	400,00%
	Atención telefónica - O.M.	1	1	3	200,00%	200,00%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
	Atención telefónica - IVTM	0	0	3	--	--
	RDM Inadecuación del inmueble	0	0	1	--	--
	Funcionamiento Oficina SyR	2	1	1	0,00%	-50,00%
	Total	512	790	817	3,42%	59,57%
Tasas y precios públicos	Devoluciones Tasas	10	77	229	197,40%	2.190,00%
	SER Devoluciones	0	2	115	5.650,00%	--
	Otras tasas	69	205	108	-47,32%	56,52%
	Instalaciones deportivas	5	31	90	190,32%	1.700,00%
	SER Tasas	95	187	83	-55,61%	-12,63%
	TRUA Liquidación	22	8	29	262,50%	31,82%
	TPV Otros	39	31	23	-25,81%	-41,03%
	TRUA Notificación	11	7	19	171,43%	72,73%
	TRU Otros	42	11	9	-18,18%	-78,57%
	TPV Devoluciones	6	10	9	-10,00%	50,00%
	TPV Notificación	3	3	9	200,00%	200,00%
	TPV Liquidación	4	4	8	100,00%	100,00%
	TRUA Devoluciones	15	6	4	-33,33%	-73,33%
	TRUA Reducciones, bonificaciones	19	1	0	-100,00%	-100,00%
	Total	340	583	735	26,07%	116,18%
I.B.I.	Notificaciones	140	135	134	-0,74%	-4,29%
	Beneficios fiscales	76	124	107	-13,71%	40,79%
	Otros	266	124	92	-25,81%	-65,41%
	Devoluciones	54	61	85	39,34%	57,41%
	Liquidaciones	100	100	70	-30,00%	-30,00%
	Catastro	46	45	48	6,67%	4,35%
	Subida	31	26	37	42,31%	19,35%
	Requerimientos	1	3	0	-100,00%	-100,00%
	Total	714	618	573	-7,28%	-19,75%
I.V.T.M.	Notificaciones	80	120	140	16,67%	75,00%
	Liquidaciones	67	196	112	-42,86%	67,16%
	Otros	439	88	86	-2,27%	-80,41%
	Devoluciones	59	84	64	-23,81%	8,47%
	Beneficios Fiscales	33	37	45	21,62%	36,36%
	Declaraciones	2	34	26	-23,53%	1.200,00%
	IVTM Jefatura Tráfico	1	3	2	-33,33%	100,00%
	Requerimientos	0	0	1	--	--
	Total	681	562	476	-15,30%	-30,10%
	Liquidaciones	88	72	119	65,28%	35,23%
I.I.V.T.N.U.	Devoluciones	7	13	101	676,92%	1.342,86%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
Recaudación	Otros	102	40	62	55,00%	-39,22%
	Declaraciones	1	13	3	-76,92%	200,00%
	Notificaciones	6	5	1	-80,00%	-83,33%
	Requerimientos	1	1	1	0,00%	0,00%
	Total	205	144	287	99,31%	40,00%
Asuntos generales	No admitidas	0	7	60	757,14%	--
	Asuntos generales	28	4	24	500,00%	-14,29%
	Otras administraciones o empresas	0	3	8	166,67%	--
	Cambio de procedimiento	0	2	5	150,00%	--
	Tiempo de tramitación	0	0	2	--	--
	Representación (Aspectos procedimentales)	2	1	0	-100,00%	-100,00%
	Total	30	17	99	482,35%	230,00%
I.A.E.	Otros	6	3	7	133,33%	16,67%
	Liquidaciones	1	10	5	-50,00%	400,00%
	Notificaciones	1	3	3	0,00%	200,00%
	Devoluciones	3	2	1	-50,00%	-66,67%
	Total	11	18	16	-11,11%	45,45%
I.C.I.O.	Otros	9	14	6	-57,14%	-33,33%
	Liquidaciones	3	2	4	100,00%	33,33%
	Devoluciones	2	0	4	--	100,00%
	Declaraciones	1	2	1	-50,00%	0,00%
	Notificaciones	1	0	0	--	-100,00%
	Total	16	18	15	-16,67%	-6,25%
Oficina Defensor Contribuyente	No admitidas	65	--	--	--	--
	Otras Administraciones o Empresas	2	--	--	--	--
	Cambio de procedimiento	1	--	--	--	--
	Total	68	--	--	--	--

Del conjunto de cifras que aparecen recogidas en la tabla adjunta anterior debe destacarse, como variaciones más significativas por el número de expedientes recogidos, las siguientes:

- Dentro de la materia “Recaudación”, la submateria “certificados y justificantes” sigue siendo la de materia objeto de mayor número de quejas por parte de la ciudadanía, si bien se observa que ha experimentado un descenso significativo, de casi un 30%, con relación al 2016 (122 SyR); y de aproximadamente el 7% respecto al 2015. Dicha circunstancia se predica también de las SyR remitidas sobre la siguiente submateria de mayor interés, toda vez que las “deudas no

tributarias”, recaudadas en periodo ejecutivo, han descendido en un 50% con relación al ejercicio 2016.

- Sin embargo, dentro asimismo de la materia “Recaudación”, las SyR referentes al “PAC”, han sufrido una variación, clara, al alza, incrementándose en aproximadamente un 10% con relación al ejercicio 2016 y casi un 21% respecto a 2015.
- Para finalizar con el análisis de las SyR concernientes a esta materia, interesa hacer mención a la submateria “aplazamientos/fraccionamientos”, que sigue descendiendo manteniendo la tendencia, ya señalada en 2016, que parece indicar una menor necesidad de aplazamiento/fraccionamiento de pago por parte de la ciudadanía, así como un mejor funcionamiento de su gestión.
- En la materia “Atención al Contribuyente” son varias las cuestiones a tener en cuenta. En primer lugar, es de destacar el importante incremento de SyR relativas a la submateria “presentación telemática”, ya que las mismas se han incrementado en más del 40 % con relación al 2016. Con respecto al 2015 dicho incremento ha llegado casi al 70%. El motivo de estas reclamaciones se centra fundamentalmente en el reiterado malestar de la ciudadanía por las incidencias derivadas de la tramitación *on line* de la gestión de diversos trámites en materia tributaria a través de la web municipal.
- Como contrapartida, en segundo término, dentro de la materia “Atención al Contribuyente” las SyR relativas a las submaterias “OAIC atención del funcionario” y “OAIC información y asistencia” han descendido en un 27% y un 18% respectivamente, con relación al ejercicio 2016 (si bien, en esta última submateria se han incrementado con respecto al 2015). De lo anterior se desprenden los esfuerzos realizados por el personal de las OAIC para mejorar su gestión y asistencia a la ciudadanía en el ámbito de sus competencias.
- Para finalizar con el análisis de la materia “Atención al Contribuyente”, interesa destacar el descenso (en un 25%), de las SyR relativas a la submateria “atención telefónica 010 Línea Madrid” (que el año pasado - 2016 - se vieron, por el contrario, incrementadas en un 71,25% con relación a 2015), así como el aumento de las submaterias “aplicación de pago” y “atención telefónica y telemática”. En este último caso se han superado en el 2017 el doble de las SyR del ejercicio anterior (pasando de 18 a 43).
- Con relación ahora a la materia “Tasas y precios públicos”, es importante destacar el importante incremento de las submaterias “devoluciones tasas” y “SER devoluciones” ya que las primeras prácticamente se han triplicado con respecto a 2016 (de 77 a 229); y las segundas han pasado de 0, en 2015 a 115, en 2017. Otra cuestión de interés son las SyR derivadas de la modificación, publicada en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid de

fecha 17 de noviembre de 2017, operada en el apartado 9 del anexo del Acuerdo de establecimiento de los precios públicos por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños, referida a la gestión de los precios, concretamente a la obligatoriedad de la domiciliación bancaria de las cuotas mensuales de los Abonos Deporte Madrid y de las clases dirigidas, que al tener un carácter periódico, son susceptibles de poder ser domiciliados. La imposición de la domiciliación en estos casos ha generado gran número de SyR en el último trimestre del 2017, que se están manteniendo en el presente ejercicio (2018).

- Conviene destacar, en la materia IBI, el descenso general de prácticamente todas las submaterias, salvo las relativas a “*devoluciones*” y “*subida*”, que se han incrementado ambas en torno a un 40%. En el caso de las devoluciones las SyR tramitadas se refieren en su mayoría a quejas relativas a la tardanza en el ingreso efectivo del pago indebido y, en general, a la consideración de haber realizado un ingreso indebido o duplicado en concepto de IBI.
- Con relación a la materia “IVTM” es importante observar la bajada general de las SyR presentadas, con la salvedad de las relativas a las submaterias “*notificaciones*” y “*beneficios fiscales*” que sufren un incremento del 17% y el 22% respectivamente.
- Para finalizar, resulta oportuno poner de relieve las alteraciones observadas con relación a la materia “IIVTNU”, fundamentalmente, en las submaterias “*liquidaciones*”, “*devoluciones*” y “*otros*”. Dichas submaterias han experimentado un importantísimo crecimiento derivado de las reclamaciones, sugerencias y peticiones de información que traen causa de las Sentencias del Tribunal Constitucional, recaídas en el último semestre del ejercicio 2017, que han determinado la inconstitucionalidad y nulidad de los artículos 107.1, 107.2 a) y 110.4 del texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo (TRLRHL).

Todos los datos expuestos anteriormente a nivel de materia y submateria deben ser complementados con el análisis detallado sobre el tipo de solicitud recibida, de tal forma que podamos comprobar si por cada una de las materias existe predominio de reclamaciones, sugerencias, felicitaciones o peticiones de información y se pueda verificar cuál ha sido el principal motivo de presentación de solicitudes por parte de la ciudadanía.

En la tabla y gráficos siguientes se puede comprobar que, en todas ellas, el mayor número y el mayor porcentaje corresponde a reclamaciones, que se sitúan en valores en torno al 83% (por ejemplo, en “*Recaudación*”, el 85 %, en “*Atención al contribuyente*”, 78%, y en “*IBI*”, el 78%), siendo el tipo de solicitud que mayor peso tiene, con diferencia respecto a las peticiones de información (el 9%), sugerencias (el

5%) y felicitaciones (el 2%). En todo caso, por el bajo volumen de solicitudes clasificadas en ellas no permite extraer conclusiones significativas.

En relación con las sugerencias y peticiones de información, se puede comprobar que en las materias con mayor número de solicitudes presentan valores muy bajos oscilando en la franja del 9 % y 18 %, respectivamente.

Por último, para el tipo de solicitud felicitación, debe destacarse el valor presentado por la materia “Atención al contribuyente”, con 93 solicitudes (de un total de 817) y representando un valor porcentual del 11%.

Materia	Tipo de expediente	2017	%
Recaudación	Sugerencia	81	4,96%
	Reclamación	1.385	84,81%
	Felicitación	5	0,31%
	Petición información	162	9,92%
	Total	1.633	35,11%
Atención contribuyente	Sugerencia	53	6,49%
	Reclamación	640	78,34%
	Felicitación	93	11,38%
	Petición información	31	3,79%
	Total	817	17,57%
Tasas y precios públicos	Sugerencia	37	5,03%
	Reclamación	650	88,44%
	Felicitación	0	0,00%
	Petición información	48	6,53%
	Total	735	15,80%
I.B.I.	Sugerencia	22	3,84%
	Reclamación	446	77,84%
	Felicitación	4	0,70%
	Petición información	101	17,63%
	Total	573	12,32%
I.V.T.M.	Sugerencia	13	2,73%
	Reclamación	427	89,71%
	Felicitación	0	0,00%
	Petición información	36	7,56%
	Total	476	10,23%
I.I.V.T.N.U.	Sugerencia	25	8,71%
	Reclamación	216	75,26%
	Felicitación	1	0,35%
	Petición información	45	15,68%

Materia	Tipo de expediente	2017	%
	Total	287	6,17%
Asuntos generales	Sugerencia	9	9,09%
	Reclamación	75	75,76%
	Felicitación	3	3,03%
	Petición información	12	12,12%
	Total	99	2,13%
I.A.E.	Sugerencia	0	0,00%
	Reclamación	14	87,50%
	Felicitación	0	0,00%
	Petición información	2	12,50%
	Total	16	0,34%
I.C.I.O.	Sugerencia	1	6,67%
	Reclamación	14	93,33%
	Felicitación	0	0,00%
	Petición información	0	0,00%
	Total	15	6,67%

Distribución SyR Tributarias por materia y tipo de expediente

En el Anexo 3 se incorporan gráficas con detalle de los tipos de solicitudes recibidos por cada una de las materias.

10.2.3. Estado de tramitación

El análisis del estado de tramitación de las SyR Tributarias del año 2017 (4.651) nos indica que, prácticamente, todas las SyR que se incorporaron al Sistema durante ese año fueron contestadas (4.480), lo que representa el 96% del total. Solo el 4%, 171, fueron inadmitidas desde el Departamento de SyR Tributarias fundamentalmente por tener carácter anónimo, por ser insultantes o por ser reiterativas de otras ya resueltas.

Por último, señalar que a la fecha de extracción de los datos del informe (1 de abril de 2018) ninguna con entrada en el año 2017 se encuentran en situación de tramitación (activa).

	2017	%
Contestadas	4.480	96,32%
No admitidas	171	3,68%
TOTAL	4.651	100,00%

Estado de tramitación SyR Tributarias. Año 2017



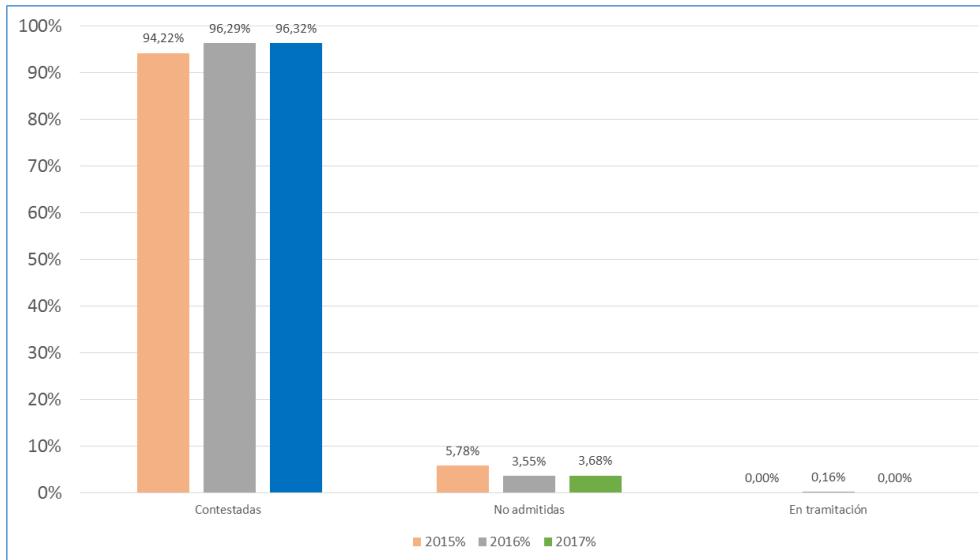
Distribución porcentual del estado de tramitación de las SyR Tributarias

La comparativa interanual de los datos del estado de tramitación nos muestra como en el año 2017 se ha producido, en relación al 2016, un ligero incremento porcentual de las contestadas por el Departamento de SyR Tributarias, alcanzando el 96,32%.

Por último, destacar que para este año 2017 todas las SyR Tributarias han sido contestadas dentro de los plazos máximos establecidos y que ninguna ha finalizado en situación de archivada sin respuesta.

	2015	%	2016	%	2017	%
Contestadas	4.340	94,22%	4.694	96,29%	4.480	96,32%
No admitidas	266	5,78%	173	3,55%	171	3,68%
En tramitación	0	0,00%	8	0,16%	0	0,00%
TOTAL	4.606	100,00%	4.875	100,00%	4.651	100,00%

Comparativa interanual SyR Tributarias del estado de tramitación



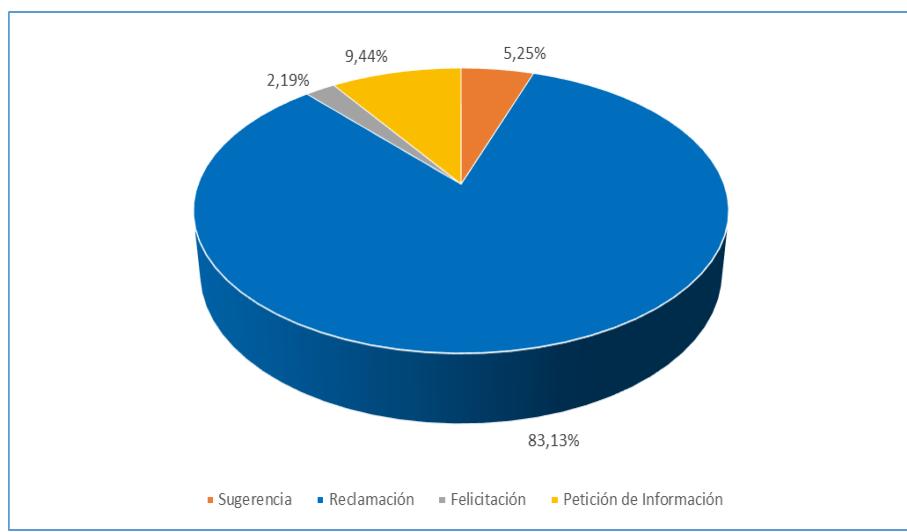
Comparativa interanual diferentes situaciones del estado de tramitación

Un análisis más detallado se muestra en las tablas y gráficos que se incluyen a continuación, donde se incorporan a las SyR contestadas y no admitidas los datos desagregados por tipo de solicitud:

En el caso de las contestadas, claramente las reclamaciones, con el 83% se configuran como el principal tipo de solicitud sobre el que la ciudadanía recibió contestación. El resto de tipos se sitúan en valores y cantidades por debajo del 10%.

CONTESTADAS	2017	%
Sugerencia	235	5,25%
Reclamación	3.724	83,13%
Felicitación	98	2,19%
Petición de Información	423	9,44%
TOTAL	4.480	100,00%

SyR Tributarias contestadas por tipo de expediente

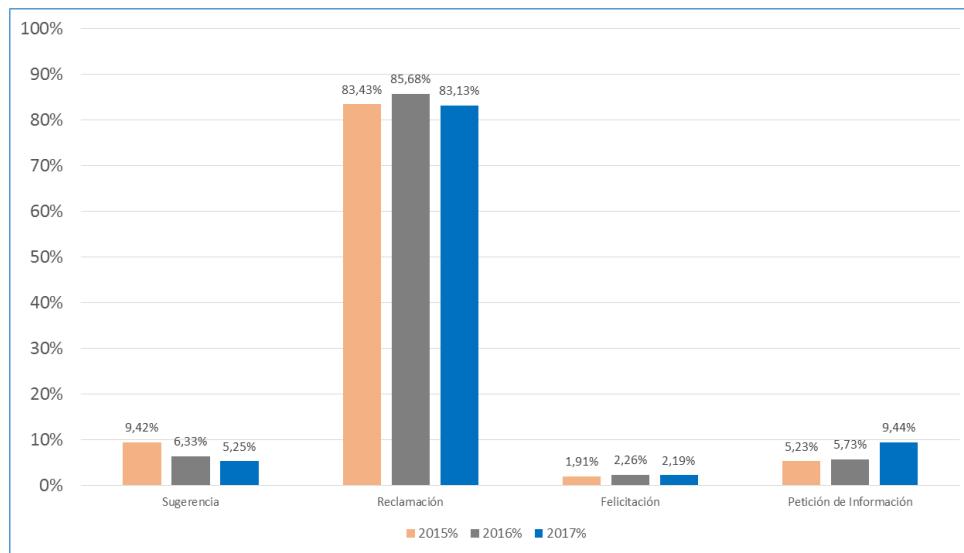


Distribución porcentual SyR Tributarias contestadas por tipo de expediente

En la serie 2015-2017 los datos nos muestran que, en el año 2017, en comparación con el 2016, se han producido ligeras bajas en las contestaciones de todos los tipos de expediente, excepto en las peticiones de informaciones, donde el valor porcentual alcanza el 9%

CONTESTADAS	2015	%	2016	%	2017	%
Sugerencia	409	9,42%	297	6,33%	235	5,25%
Reclamación	3.621	83,43%	4.022	85,68%	3.724	83,13%
Felicitación	83	1,91%	106	2,26%	98	2,19%
Petición de Información	227	5,23%	269	5,73%	423	9,44%
TOTAL	4.340	100,00%	4.694	100,00%	4.480	100,00%

Comparativa interanual contestadas por tipo de expediente. SyR Tributarias

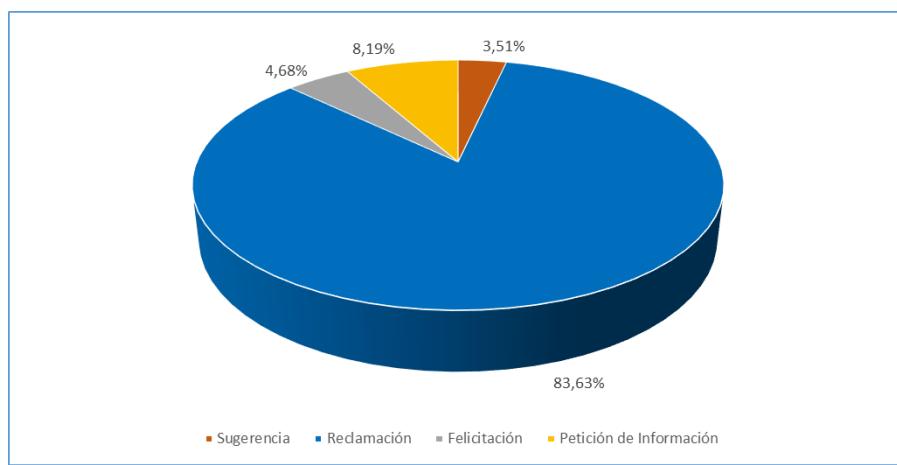


Comparativa interanual contestadas por tipo de expediente. SyR Tributarias

En el caso de las no admitidas, tal y como ocurría en las contestadas, las reclamaciones se configuran como el principal tipo de solicitud que fue inadmitida, con un 84%. Las causas de la inadmisión se deben a la presentación de reclamaciones anónimas, insultantes o reiterativas de otras ya resueltas. El resto de tipos, tal y como pasaba en las contestadas, se sitúan en valores porcentuales por debajo del 10%.

NO ADMITIDAS	2017	%
Sugerencia	6	3,51%
Reclamación	143	83,63%
Felicitación	8	4,68%
Petición de Información	14	8,19%
TOTAL	171	100,00%

SyR Tributarias no admitidas por tipo de expediente

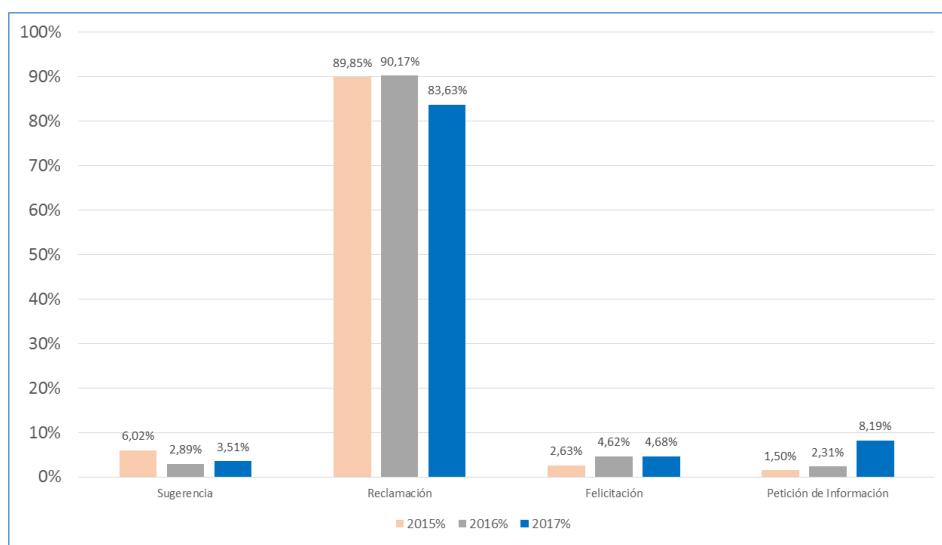


Distribución porcentual por tipo de expediente de SyR Tributarias no admitidas

En la serie 2015-2017 destaca la bajada de las reclamaciones que han sido no admitidas en el 2017 en comparación con el 2016 y el incremento en esa misma comparativa de las peticiones de información que se han inadmitido, alcanzando el valor porcentual del 8%.

NO ADMITIDAS	2015	%	2016	%	2017	%
Sugerencia	16	6,02%	5	2,89%	6	3,51%
Reclamación	239	89,85%	156	90,17%	143	83,63%
Felicitación	7	2,63%	8	4,62%	8	4,68%
Petición de Información	4	1,50%	4	2,31%	14	8,19%
TOTAL	266	100,00%	173	100,00%	171	100,00%

Comparativa interanual contestadas por tipo de expediente. SyR Tributarias



Comparativa interanual contestadas por tipo de expediente. SyR Tributarias

10.2.4. Tiempos de tramitación

Para las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información el tiempo medio de tramitación²⁶ durante el año 2017 ha sido de **13,20 días naturales**.

El análisis más detallado nos muestra que el 81,07% de las SyR Tributarias han sido contestadas en 20 días naturales o menos y el 97,34% como máximo en 45 días naturales²⁷.

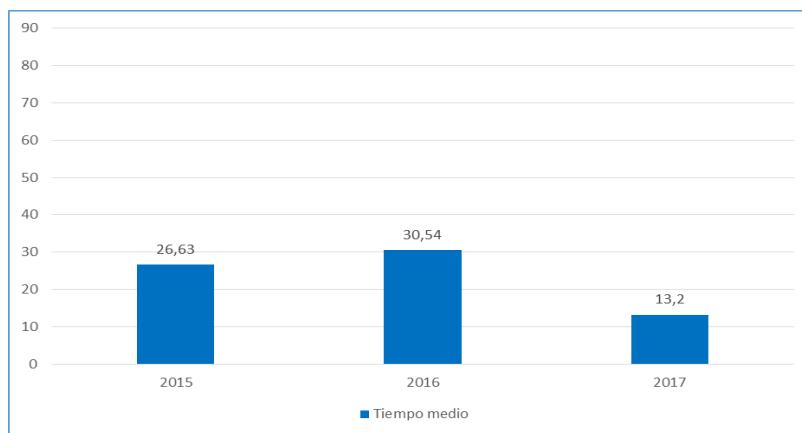
²⁶ Los cálculos de tiempos de tramitación se realizan sobre las contestadas, no admitidas y las desistidas.

²⁷ Se adopta el criterio de establecer los tiempos medios y los compromisos de respuesta en días naturales, por lo que para comparar con años anteriores en los que estaban establecidos en días hábiles, hemos de referirnos a 20 y 45 días naturales, en lugar de 15 y 35 días hábiles.

En las tablas que se incluyen a continuación se comparan los datos obtenidos en el 2017 con los que se obtuvieron durante el año 2015 y 2016. Se aprecia que durante el año 2017 se ha producido una bajada muy importante en el tiempo medio de gestión y resolución de las SyR de carácter tributario. De hecho, este descenso ha supuesto una variación porcentual comparativa con el 2016 y 2015 superior al 50%.

	2015	2016	2017	Variación 2017/2016	Variación 2017/2015
Tiempo medio	26,63	30,54	13,20	-17	-13

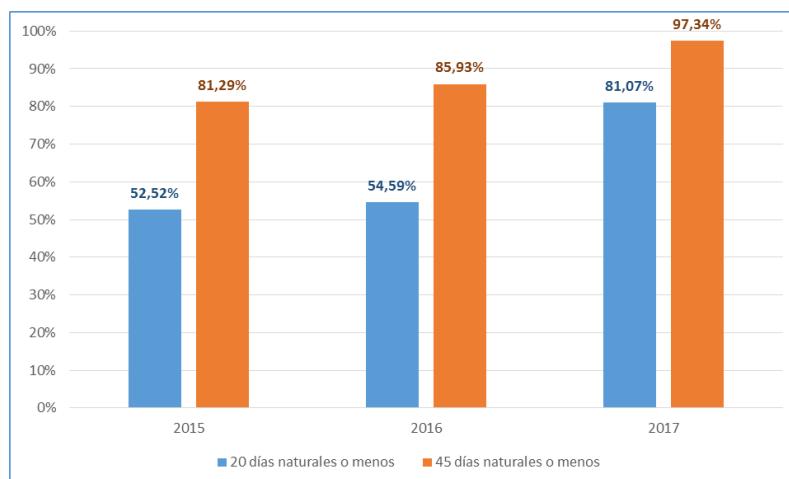
Comparativa interanual tiempos medios de contestación. SyR Tributarias



Comparativa interanual tiempos medios de contestación. SyR Tributarias

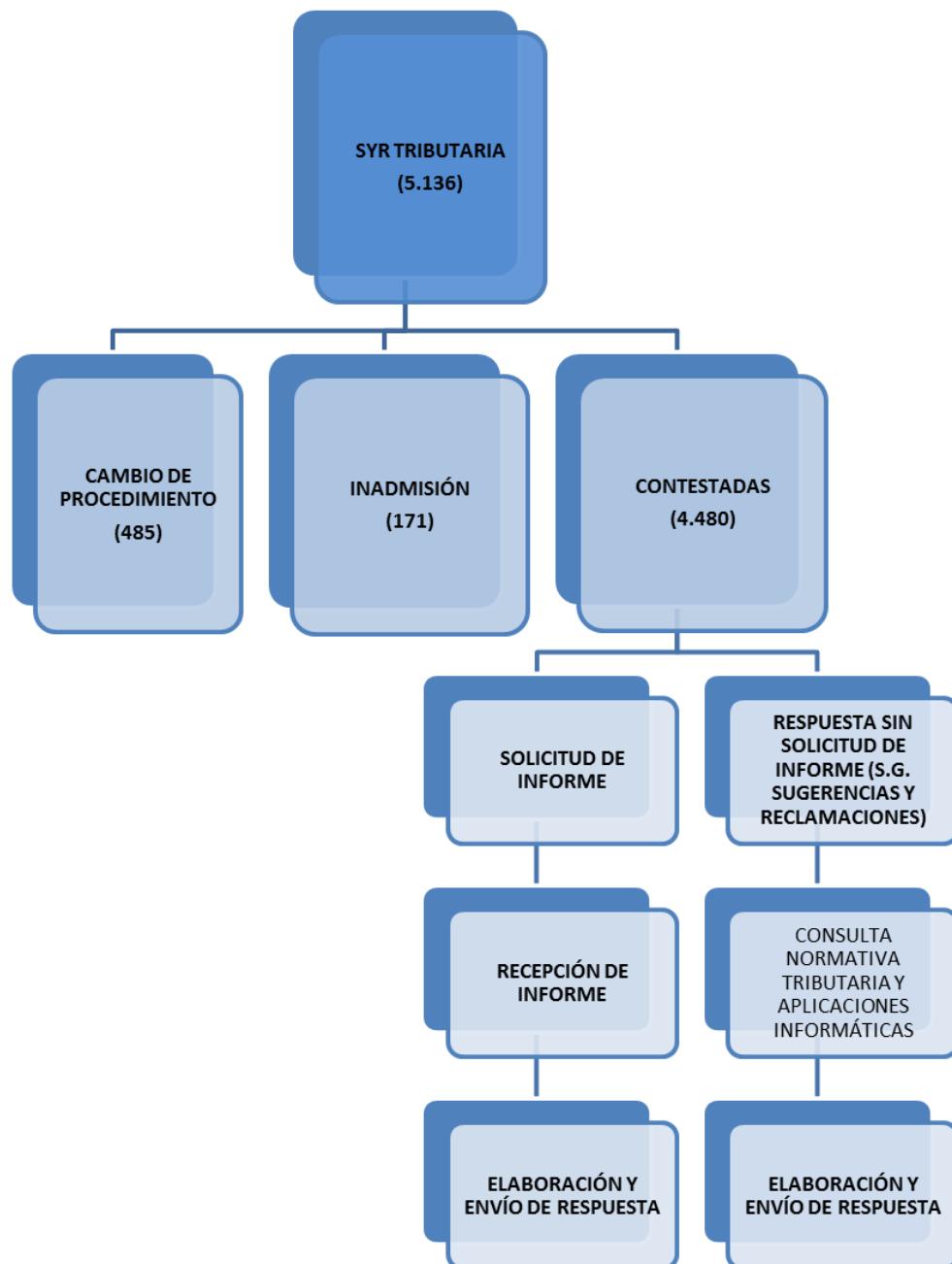
	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
20 días naturales o menos	52,52%	54,59%	81,07%	48,51%	54,36%
45 días naturales o menos	81,29%	85,93%	97,34%	13,28%	19,74%

Comparativa interanual tiempos medios de contestación. SyR Tributarias



Comparativa interanual tiempos medios de contestación. SyR Tributarias

Para finalizar el análisis realizado se incluye el flujo de tramitación de las SyR de carácter tributario seguido por el Departamento de SyR Tributarias de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.



11. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS

Tal y como se ha indicado anteriormente, la gestión y tramitación en las unidades gestoras se realiza exclusivamente sobre las SyR de carácter general que le han sido asignadas desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

11.1. Entrada: SyR asignadas

De acuerdo con lo establecido en el artículo 29 del Decreto de la Alcaldía de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, a los interlocutores de las Unidades gestoras les corresponde el ejercicio de las siguientes funciones y responsabilidades:

- Seguimiento y supervisión de la información generada en su ámbito competencial, siendo los responsables de su verificación y homogenización.
- Gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que les sean asignadas, siendo los responsables de controlar los plazos de respuesta a las mismas, así como de que se emita la adecuada contestación a las personas interesadas y la incorporación al Sistema SyR de la contestación efectuada, y de los datos necesarios para su evaluación y seguimiento.

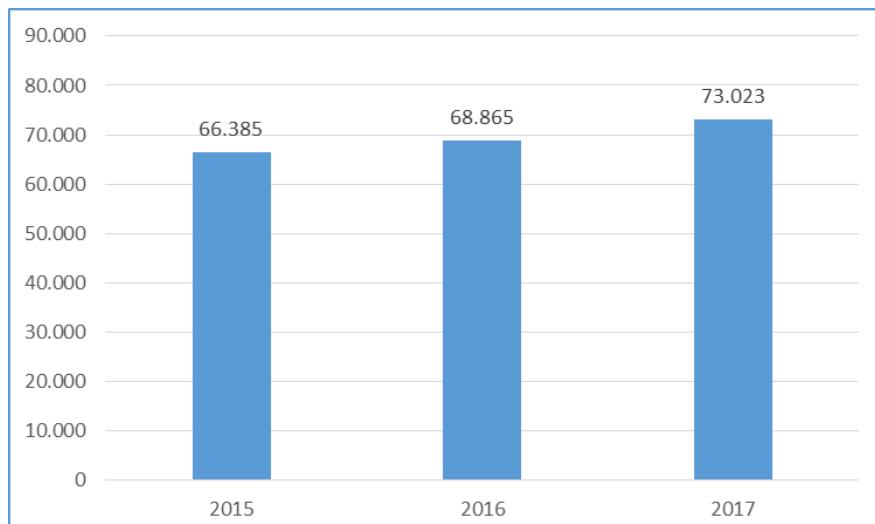
Durante el año 2017 desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, a través del Departamento de Coordinación de SyR Generales, se han asignado a las Unidades gestoras para su tramitación y resolución un total de 73.023, lo que representa el 85% respecto al total de solicitudes SyR Generales que tuvieron finalmente entrada en el Sistema, **85.617²⁸**.

	2017	%
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	73.023	85,29%
Total entrada SyR Generales en el Sistema	85.617	

El análisis de los datos en la serie 2015-2017 nos permite comprobar como durante el año 2017, en comparación con el 2016, se ha producido un ligero incremento del 6%.

	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2016
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	66.385	68.865	73.023	6,04%	10,00%

²⁸ Recuérdese las diferentes actividades realizadas por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones sobre las solicitudes que inicialmente entraron en el Sistema: altas por carácter múltiple y altas manuales.



Comparativa interanual SyR Generales asignadas inicialmente a las Unidades Gestoras

Algunas Unidades gestoras, en el proceso inicial de gestión y tramitación proceden a la finalización de expedientes por derivación a otros sistemas municipales, como AVISA (Sistema de avisos de mobiliario urbano, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, vehículos abandonados, aceras y calzadas y otros) o SACPM (Sistema de Atención Ciudadana de Policía Municipal). Esta derivación se produce exclusivamente en las siguientes unidades:

- AVISA - Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, Subdirección General de Conservación de Vías Públicas e Infraestructuras Públicas, Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental y Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes.
- SACPM – Dirección General de la Policía Municipal.

Durante el año 2017, la finalización de SyR por derivación a otros sistemas municipales ofrece los siguientes resultados:

- Derivación a AVISA: 10.237 (hay que recordar que 417 más fueron anteriormente derivados a AVISA desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones).
- Derivación a SACPM: 2.578

En el cuadro siguiente se muestra el detalle de SyR que fueron derivados por cada unidad gestora a cada uno de esos sistemas (AVISA y SACPM):

AVISA	
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación	246
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos	5.255
S.G. de Conservación de Vías Públicas e Infraestructuras Públicas	2.008
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	2.617
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	111
TOTAL	10.237

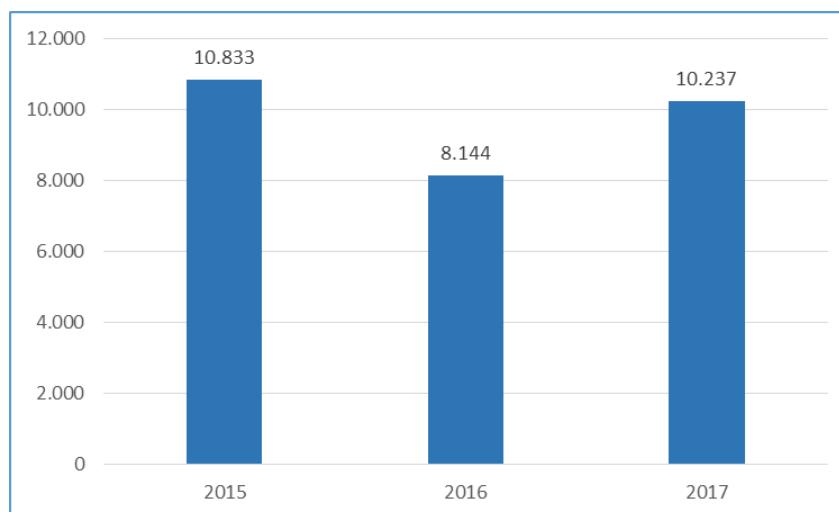
SACPM	
Dirección General de Policía Municipal	2.578
TOTAL	2.578

TOTAL AVISA + SACPM	12.815
----------------------------	---------------

En la tabla que se inserta a continuación se ofrecen los datos de derivaciones de los años 2015-2017 y las variaciones porcentuales que han tenido con respecto al año 2017.

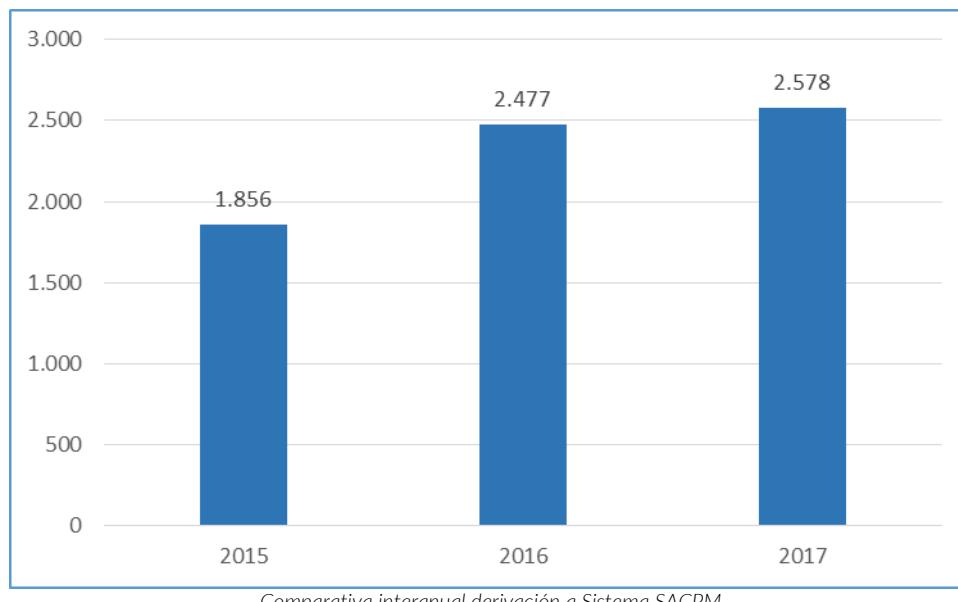
Con respecto a las derivaciones al Sistema AVISA durante el año 2017 se ha producido un importante incremento con respecto al año 2016, del 26%, lo que representa un total de 2.093, recuperando los datos de derivaciones que se obtuvieron en el año 2015.

AVISA	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
TOTAL	10.833	8.144	10.237	25,70%	-5,50%



En relación con las derivaciones al Sistema SACPM, en la comparativa 2017-2016, a diferencia de lo que ocurre con AVISA, se ha producido desde la Dirección General de Policía Municipal (único gestor habilitado para derivar por este Sistema) un incremento muy moderado, del 4%, lo que representa un total de 101 más.

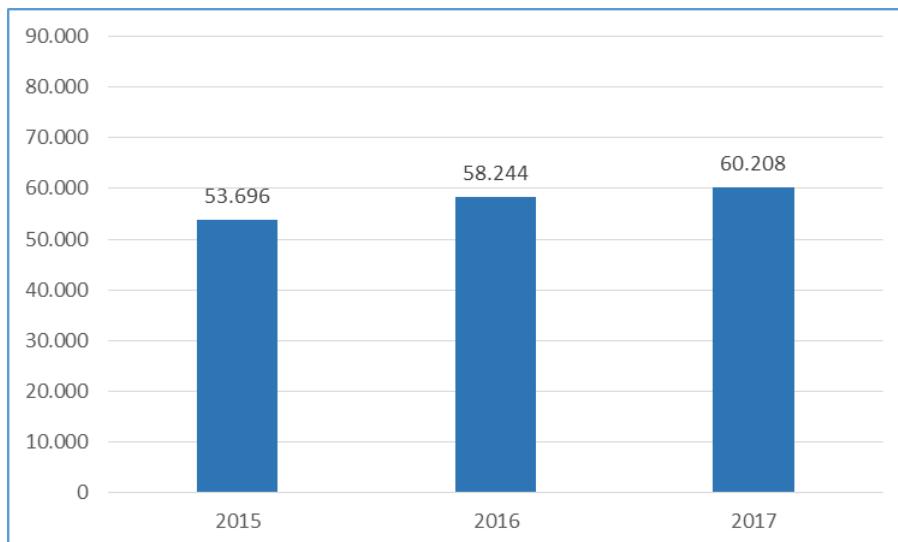
SACPM	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
TOTAL	1.856	2.477	2.578	4,08%	38,90%



Por tanto, del total de expedientes que inicialmente se habían asignado (73.023) desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones a las Unidades gestoras, una vez descontados aquellos que fueron derivados a otros Sistemas y que quedaron en situación de finalizados en la aplicación de sugerencias y reclamaciones (12.815), las SyR Generales que finalmente son gestionadas por las unidades gestoras actualmente habilitadas ascendió a la cantidad de 60.208.

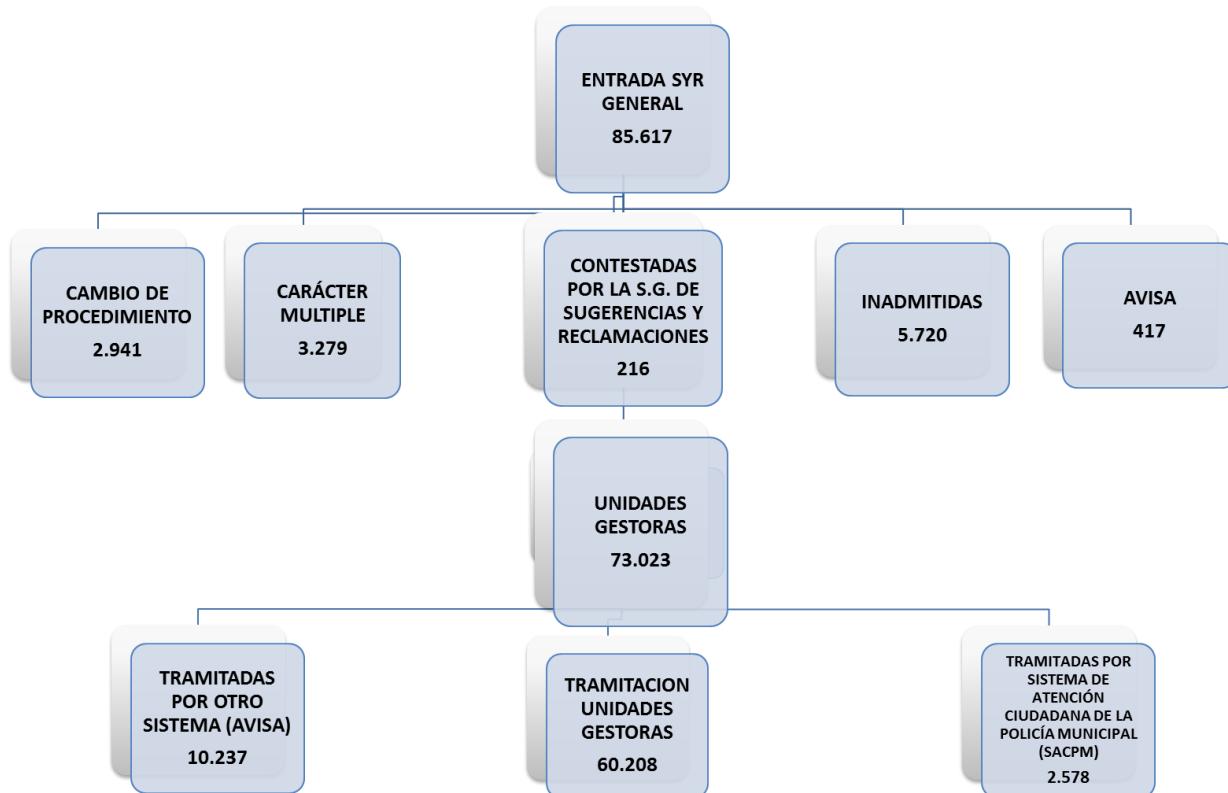
Comparando los datos de la serie 2015-2017 se observa que existe un incremento continuado de las SyR que finalmente son gestionadas desde las Unidades gestoras.

	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
SyR tramitadas desde las Unidades Gestoras	53.696	58.244	60.208	3,37%	12,13%



Comparativa interanual SyR gestionadas finalmente por unidades gestoras

En el gráfico que se incluye a continuación se muestra el proceso seguido por las SyR Generales desde la entrada inicial en el Sistema hasta que se incorporan en las bandejas de entrada de las Unidades gestoras.

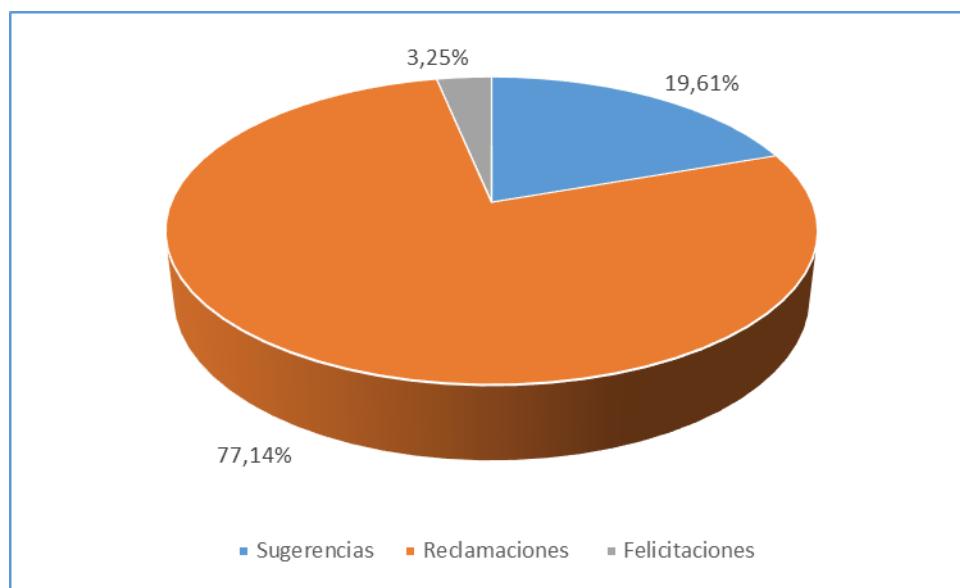


11.2. Estudio por tipo de expediente

En el año 2017, donde el número de expedientes tramitados finalmente por las Unidades gestoras alcanzó la cantidad de **60.208**, los datos según el tipo de expediente son:

	2017	%
Sugerencias	11.805	19,61%
Reclamaciones	46.445	77,14%
Felicitaciones	1.958	3,25%
TOTAL	60.208	100,00%

El análisis por tipo de expediente de las SyR que tramitaron las Unidades gestoras reproduce los mismos porcentajes que existían en el estudio por tipo de expediente que se hizo en el número de SyR de entrada inicial al Sistema: las reclamaciones se sitúan en primer lugar, con un 77%, en segundo lugar, con un 20% las sugerencias y, finalmente, las felicitaciones que representan el 3%.

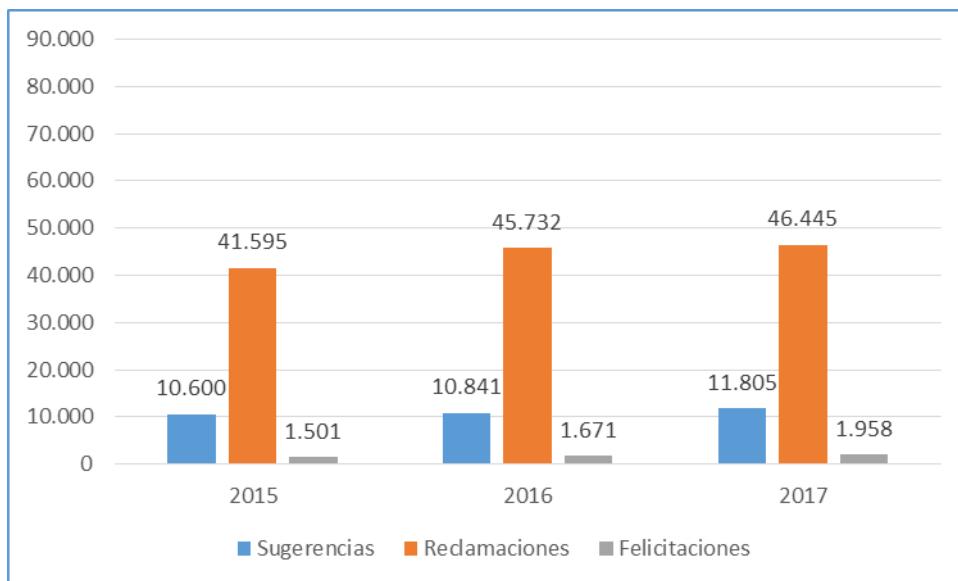


A continuación, se muestra el desglose por los tipos de expedientes gestionados, recogiendo información numérica de cada una de ellas, porcentajes sobre el total y comparativa de 2015, 2016 y 2017, con objeto de poder analizar la evolución.

En el año 2017, en comparación con 2016, se ha producido un incremento global del 3%. Del análisis de los diferentes tipo de expediente destaca el importante crecimiento porcentual de las felicitaciones, con un 17% y el apenas crecimiento de las reclamaciones, con un 2%.

	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Sugerencias	10.600	10.841	11.805	8,89%	11,37%
Reclamaciones	41.595	45.732	46.445	1,56%	11,66%
Felicitaciones	1.501	1.671	1.958	17,18%	30,45%
TOTAL	53.696	58.244	60.208	3,37%	12,13%

Comparativa interanual SyR asignadas a unidades gestoras por tipo de expediente



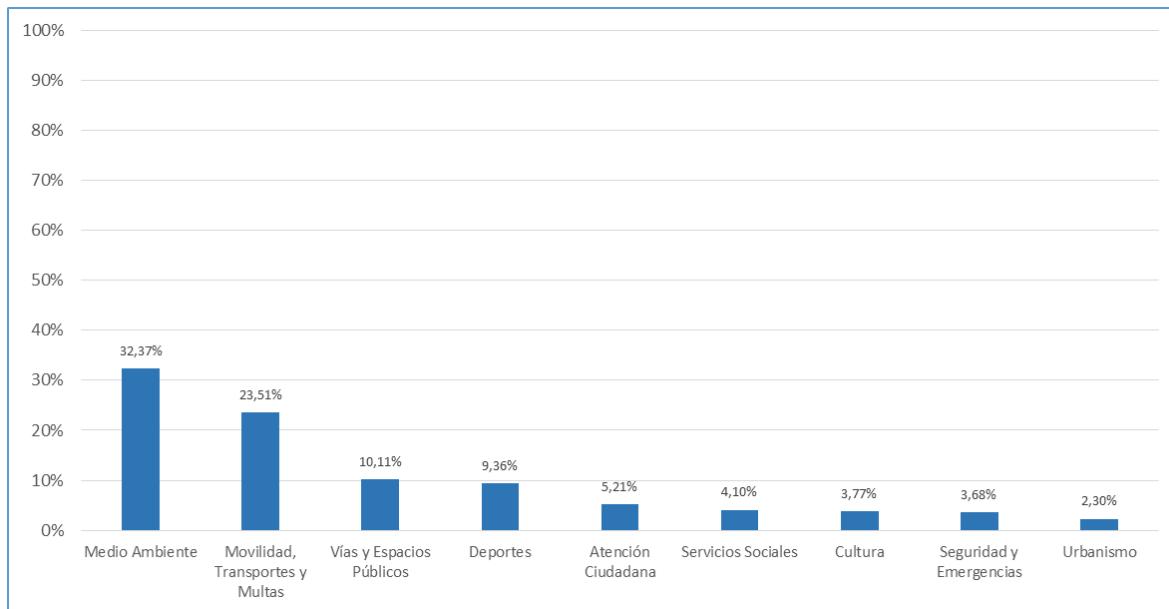
Comparativa interanual SyR asignadas a unidades gestoras por tipo de expediente

11.3. Análisis por materias.

En el ámbito de las SyR Generales, para el año 2017, las materias que han recibido mayor número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son: "Medio Ambiente" y "Movilidad, Transportes y Multas", con valores porcentuales del 32% y el 24%, respectivamente, y representando el 56% de la cantidad total de SyR asignadas. Le sigue, con cantidades superiores a las 1.000, "Vías y Espacios Públicos", "Deportes", "Atención Ciudadana", "Servicios Sociales", "Cultura", "Seguridad y Emergencias" y "Urbanismo". En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 10% (la primera indicada) y el 2% (la última).

En la tabla que se incluye a continuación se muestra, por cada una de las materias, el número de solicitudes recibidas y su valor porcentual con respecto al total de SyR.

Materia	2017	%
Medio Ambiente	19.487	32,37%
Movilidad, Transportes y Multas	14.152	23,51%
Vías y Espacios Públicos	6.089	10,11%
Deportes	5.634	9,36%
Atención Ciudadana	3.138	5,21%
Servicios Sociales	2.470	4,10%
Cultura	2.269	3,77%
Seguridad y Emergencias	2.214	3,68%
Urbanismo	1.382	2,30%
Salud	928	1,54%
Administración de la Ciudad y Hacienda	873	1,45%
Educación y Juventud	718	1,19%
Economía y Desarrollo Tecnológico	499	0,83%
Empleo	203	0,34%
Cohesión Social	109	0,18%
Vivienda	34	0,06%
Construcción Infraestructuras	4	0,01%
Relaciones Internacionales	3	0,00%
Turismo	2	0,00%
TOTAL	60.208	100%



Materias que han recibido más de 1.000 SyR durante el año 2017

La tabla que se incluye a continuación proporciona información para los años 2015, 2016 y 2017 del número de SyR recibidas por cada materia y su valor porcentual.

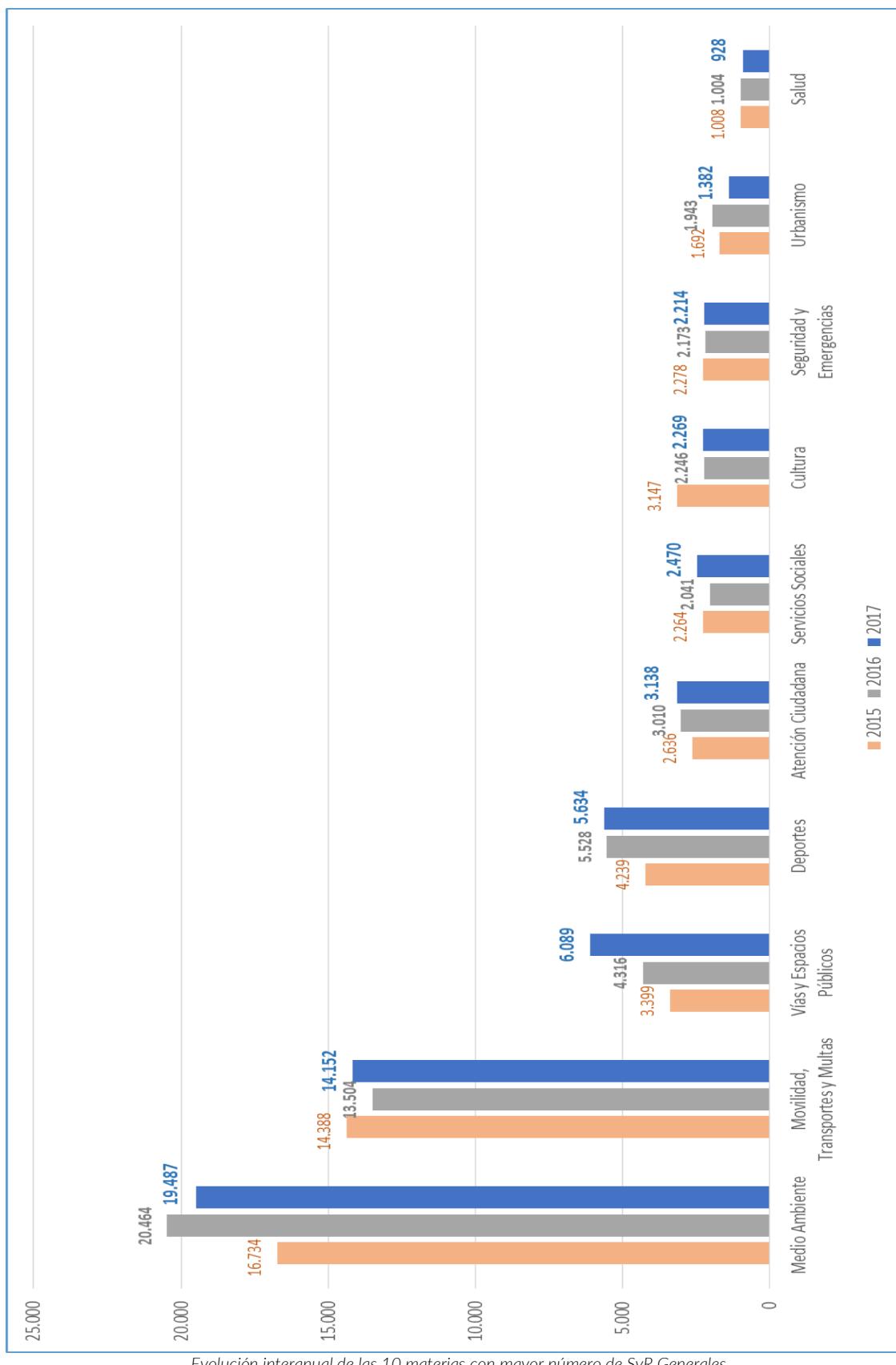
Materia	2015	%	2016	%	2017	%
Medio Ambiente	16.734	31,16%	20.464	35,13%	19.487	32,37%
Movilidad, Transportes y Multas	14.388	26,80%	13.504	23,19%	14.152	23,51%
Vías y Espacios Públicos	3.399	6,33%	4.316	7,41%	6.089	10,11%
Deportes	4.239	7,89%	5.528	9,49%	5.634	9,36%
Atención Ciudadana	2.636	4,91%	3.010	5,17%	3.138	5,21%
Servicios Sociales	2.264	4,22%	2.041	3,50%	2.470	4,10%
Cultura	3.147	5,86%	2.246	3,86%	2.269	3,77%
Seguridad y Emergencias	2.278	4,24%	2.173	3,73%	2.214	3,68%
Urbanismo	1.692	3,15%	1.943	3,34%	1.382	2,30%
Salud	1.008	1,88%	1.004	1,72%	928	1,54%
Administración de la Ciudad y Hacienda	715	1,33%	836	1,44%	873	1,45%
Educación y Juventud	509	0,95%	483	0,83%	718	1,19%
Economía y Desarrollo Tecnológico	474	0,88%	311	0,53%	499	0,83%
Empleo	113	0,21%	273	0,47%	203	0,34%
Cohesión Social	67	0,12%	81	0,14%	109	0,18%
Vivienda	27	0,05%	24	0,04%	34	0,06%
Construcción Infraestructuras	0	0,00%	1	0,00%	4	0,01%
Relaciones Internacionales	3	0,01%	2	0,00%	3	0,00%
Turismo	3	0,01%	4	0,01%	2	0,00%
TOTAL	53.696	100,00%	58.244	100%	60.208	100,00%

La información incluida en la tabla anterior permite extraer las siguientes consideraciones:

- “Medio Ambiente” – es la materia con mayor número de SyR todos los años considerados. Sin embargo, para 2017, tanto en valor absoluto como en significación porcentual, descienden.
- “Movilidad, Transportes y Multas” – es la segunda materia con mayor entrada, manteniendo una representación similar a la del año 2016.
- “Vías y Espacios Públicos” y “Deportes” – son la tercera y cuarta, en número de SyR recibidas. Se observa un incremento de la primera (tres puntos y 1.773 más) y el mantenimiento en cantidad y porcentaje de la segunda.
- “Atención Ciudadana” – experimenta en el 2017 un ligero crecimiento con respecto al 2016. No obstante, mantiene durante los tres años el valor porcentual del 5%.
- “Servicios Sociales”, “Cultura” y “Seguridad y Emergencias”- en el año 2017, la materia de “Servicios Sociales” ha experimentado la mayor entrada de los tres

años y supera el valor del 4%. En “Cultura” parece consolidarse un descenso de la entrada con respecto al 2015 de dos puntos. La materia “Seguridad y Emergencias”, prácticamente, se mantiene estable durante los tres años considerados.

- *Urbanismo*, en el año 2017 ha experimentado un descenso significativo, pasando del 3,3% al 2,3%, que representa haber recibido 561 SyR menos que en el año 2016.
- El resto de las materias, tanto para el año 2015 como el 2016, mantienen niveles similares en el número de SyR recibidas. Todas ellas se sitúan con valores porcentuales inferiores al 2%.



En el análisis comparativo 2017, 2016 y 2015 que se presenta en la tabla que se incluye a continuación, se muestran las variaciones porcentuales que se han producido en la entrada de SyR por cada una de las materias.

Materia	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Medio Ambiente	16.734	20.464	19.487	-4,77%	16,45%
Movilidad, Transportes y Multas	14.388	13.504	14.152	4,80%	-1,64%
Vías y Espacios Públicos	3.399	4.316	6.089	41,08%	79,14%
Deportes	4.239	5.528	5.634	1,92%	32,91%
Atención Ciudadana	2.636	3.010	3.138	4,25%	19,04%
Servicios Sociales	2.264	2.041	2.470	21,02%	9,10%
Cultura	3.147	2.246	2.269	1,02%	-27,90%
Seguridad y Emergencias	2.278	2.173	2.214	1,89%	-2,81%
Urbanismo	1.692	1.943	1.382	-28,87%	-18,32%
Salud	1.008	1.004	928	-7,57%	-7,94%
Administración de la Ciudad y Hacienda	715	836	873	4,43%	22,10%
Educación y Juventud	509	483	718	48,65%	41,06%
Economía y Desarrollo Tecnológico	474	311	499	60,45%	5,27%
Empleo	113	273	203	-25,64%	79,65%
Cohesión Social	67	81	109	34,57%	62,69%
Vivienda	27	24	34	41,67%	25,93%
Construcción Infraestructuras	0	1	4	300,00%	--
Relaciones Internacionales	3	2	3	50,00%	0,00%
Turismo	3	4	2	-50,00%	-33,33%
TOTAL	53.696	58.244	60.208	3,37%	12,13%

Las cuestiones más significativas son:

- La materia “Urbanismo” tiene un descenso cercano al 30% respecto a 2016.
- Por su parte, “Medio Ambiente”, para el período 2016-2017, desciende casi un 5% (más del 16% para el periodo 2015-2017).
- Las materias “Vías y Espacio Público” y “Servicios Sociales” son las otras dos materias que tenido mayor crecimiento en la entrada de SyR durante el 2017. La primera se incrementa en más de un 40% respecto del 2016 y casi un 80% con respecto del 2015 mientras que en Servicios Sociales, el incremento es de un 21% respecto del 2016 y del 9% respecto a 2015.
- Las materias “Movilidad, Transportes y Multas” y “Atención Ciudadana”, también experimentan un crecimiento. La primera muestra un incremento de casi un 5% con respecto a 2016 aunque decrecen respecto a 2015. La segunda crece por encima del 4% entre 2017-2016 y un 19% respecto a 2015.

Materia	Submateria	2017	%
Medio Ambiente	Recogida de residuos	4.229	21,70%
	Limpieza urbana y equipamientos	3.901	20,02%
	Arbolado de alineación	3.831	19,66%
	Zonas verdes de barrio o distrito	3.609	18,52%
	Tratamiento y eliminación de residuos	1.014	5,20%
	Aqua	698	3,58%
	Ruidos	631	3,24%
	Calidad del Aire	585	3,00%
	Parques históricos, singulares y forestales	547	2,81%
	Zonas verdes de titularidad no municipal	163	0,84%
	Educación ambiental	141	0,72%
	Sostenibilidad	78	0,40%
	Energía	53	0,27%
	Contaminación lumínica	7	0,04%
	Gestión consumo de agua en espacios públicos	0	0,00%
Total		19.487	32,37%
Movilidad, Transportes y Multas	SER	3.751	26,51%
	Planeamiento viario	2.580	18,23%
	Señalización de tráfico	1.600	11,31%
	Multas	1.446	10,22%
	Aparcamientos en la vía pública	1.113	7,86%
	BICIMAD	782	5,53%
	Transportes públicos	662	4,68%
	Ocupación de la vía pública	631	4,46%
	APR	600	4,24%
	Tráfico	498	3,52%
	Aparcamientos cerrados	258	1,82%
	Agentes de movilidad	224	1,58%
	Grúas	7	0,05%
	Total		14.152
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas	3.219	52,87%
	Mobiliario Urbano	1.214	19,94%
	Áreas recreativas	402	6,60%
	Alumbrado	387	6,36%
	Señalización de calles y lugar de interés	305	5,01%
	Carril bici	209	3,43%
	Publicidad en espacios públicos	205	3,37%
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	91	1,49%
	Marquesinas y Mupis	57	0,94%
	Total		6.089
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	4.129	73,29%
	Clases y Escuelas Deportivas	1.344	23,86%
	Torneos, Competiciones y Pruebas	81	1,44%
	Promoción Deportiva	74	1,31%

Materia	Submateria	2017	%
	Servicios de Medicina Deportiva	4	0,07%
	Diagnóstico/Plan Estratégico Deporte de Base	2	0,04%
	Total	5.634	9,36%
Atención Ciudadana	Teléfono 010	906	28,87%
	Oficinas de Atención al Ciudadano	759	24,19%
	Sede Electrónica	579	18,45%
	Página Web -	448	14,28%
	Otras dependencias municipales	175	5,58%
	Registro electrónico	81	2,58%
	SYR	63	2,01%
	Cita previa	57	1,82%
	Registro presencial	40	1,27%
	Aplicación de pago	27	0,86%
	Redes Sociales	3	0,10%
	Registros	0	0,00%
	Total	3.138	5,21%
Servicios Sociales	Samur Social	591	23,93%
	Servicios de ayudas a domicilio	422	17,09%
	Ayudas sociales	416	16,84%
	Atención Social Primaria	397	16,07%
	Centros municipales de mayores (de ocio)	331	13,40%
	Centros de día (asistenciales)	133	5,38%
	Teleasistencia	107	4,33%
	Atención a la dependencia	29	1,17%
	Centros de atención a la infancia CAI	17	0,69%
	Centros municipales para familias y menores	8	0,32%
	Programas municipales	6	0,24%
	Centros municipales de integración	6	0,24%
	Centros de apoyo a la familia CAF	5	0,20%
	Voluntariado	1	0,04%
	Servicio de Educación Social	1	0,04%
	Total	2.470	4,10%
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	1.088	47,95%
	Bibliotecas	496	21,86%
	Actividades Culturales en medio abierto	340	14,98%
	Promoción y Proyectos Culturales	112	4,94%
	Otras infraestructuras culturales	106	4,67%
	Monumentos	60	2,64%
	Museos	33	1,45%
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	16	0,71%
	Bibliotecas especializadas	12	0,53%
	Archivos	6	0,26%
	Total	2.269	3,77%
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	1.973	89,11%
	SAMUR	162	7,32%

Materia	Submateria	2017	%
	Bomberos	60	2,71%
	Protección Civil	19	0,86%
	Total	2.214	3,68%
Urbanismo	Licencias Urbanísticas	641	46,38%
	Control de la edificación	266	19,25%
	Gestión Urbanística	234	16,93%
	Planeamiento urbanístico	231	16,71%
	Patrimonio Municipal del Suelo	9	0,65%
	Cartografía	1	0,07%
	Total	1.382	2,30%
Salud	Plagas	373	40,19%
	Protección animal	267	28,77%
	Prevención y Promoción de la Salud	175	18,86%
	Salud Ambiental	40	4,31%
	Adicciones -Salud	36	3,88%
	Seguridad Alimentaria	19	2,05%
	Actividades analíticas	8	0,86%
	Expedientes sancionadores	7	0,75%
	Aguas consumo grifo	3	0,32%
	Total	928	1,54%
Administración de la Ciudad y Hacienda	Participación Ciudadana	314	35,97%
	Otros	311	35,62%
	Padrón de Habitantes	167	19,13%
	Responsabilidad patrimonial	34	3,89%
	Gestión Económica-Financiera	17	1,95%
	Transparencia	11	1,26%
	Coordinación	8	0,92%
	Estadística ciudad de Madrid	6	0,69%
	Tributos	2	0,23%
	Elecciones y Censo Electoral	1	0,11%
	Relaciones públicas	1	0,11%
	Gestión formación personal municipal	1	0,11%
	Gestión de la Acción Social	0	0,00%
	Total	873	1,45%
Educación y Juventud	Colegios Públicos	259	36,07%
	Centros abiertos	161	22,42%
	Escuelas Infantiles	122	16,99%
	Centros educativos municipales	92	12,81%
	Campamentos	40	5,57%
	Juventud	37	5,15%
	Actividades Educativas	7	0,97%
	Total	718	1,19%
Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad	380	76,15%
	Consumo	55	11,02%
	Comercio	52	10,42%

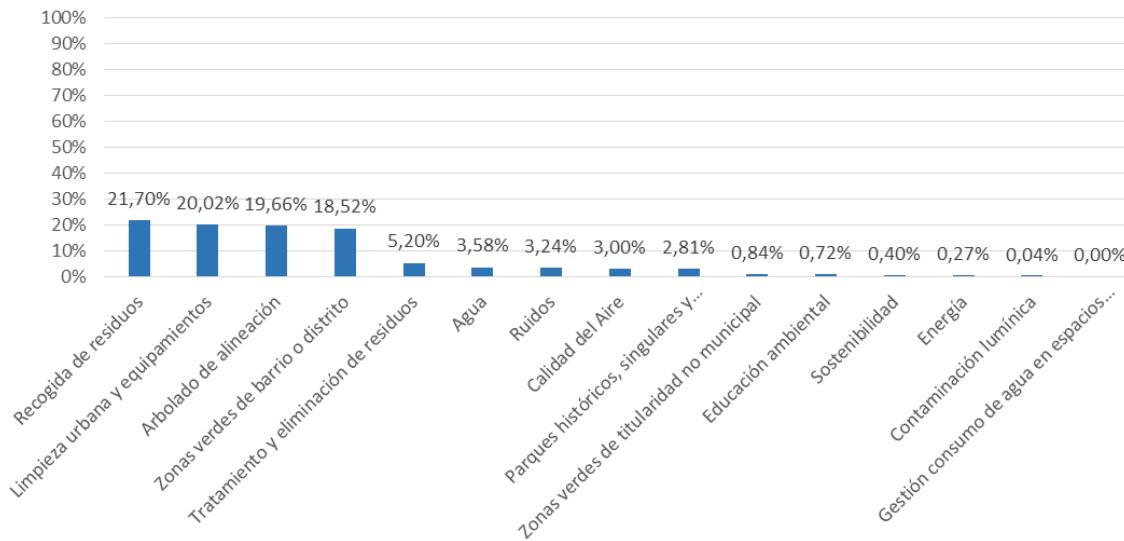
Materia	Submateria	2017	%
	Otros	5	1,00%
	Desarrollo Empresarial	3	0,60%
	Innovación y Tecnología	2	0,40%
	Ferias y Congresos	2	0,40%
Total		499	0,83%
Empleo	Promoción del Empleo	152	74,88%
	Oposiciones y Concursos	51	25,12%
Total		203	0,34%
Cohesión Social	Promoción de la igualdad	39	35,78%
	Inmigración e integración	36	33,03%
	Prostitución y trata de mujeres con fines de	24	22,02%
	Violencia de género	10	9,17%
Total		109	0,18%
Vivienda	Vivienda	34	100,00%
Total		34	0,06%
Construcción Infraestructuras	Gran Vía	4	100,00%
	Proyecto Madrid Río	0	0,00%
Total		4	0,01%
Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales	3	100,00%
Total		3	0,00%
Turismo	Otros servicios turísticos	2	100,00%
	Información Turística	0	0,00%
Total		2	0,00%

De los datos obtenidos a nivel de submateria deben destacarse los siguientes aspectos:

En materia de “Medio Ambiente” (19.487 SyR), los principales asuntos incluidos son los relacionados con la limpieza de la vía pública, la recogida y tratamiento de residuos, el mantenimiento de zonas verdes y arbolado, las cuestiones relativas a la contaminación atmosférica y acústica, el alcantarillado, las fuentes y las medidas de sostenibilidad.

Los datos obtenidos nos indican que las submaterias “recogida de residuos” y “limpieza urbana”, con 4.229 y 3.901 SyR, respectivamente, concentran cerca del 42% del total (frente al 49% en 2016). Las submaterias relativas al mantenimiento de zonas verdes y arbolado, que incluyen los parques públicos, el arbolado en las calles, los parques de carácter histórico e incluso zonas verdes cuya titularidad no es del Ayuntamiento, sean públicas o privadas, suponen casi un 42% del total (frente al 36% en 2016) de la materia, con 8.150 SyR en total. En cuanto al resto de submaterias, el tratamiento de eliminación de residuos supera el 5% del total de la materia; agua, ruidos y calidad de aire superan el 3% y el resto tiene cantidades muy inferiores. Hay que destacar el descenso de la submateria “calidad del aire” (en la que se incluyen las SyR referidas a los diferentes episodios de contaminación en Madrid y a la activación del protocolo contra la contaminación), con un valor porcentual del 3% (585 SyR) frente 6% del 2016 (1.152 SyR).

Materia Medio Ambiente



En materia de “Movilidad, transportes y multas” (14.152 SyR) se incluyen los asuntos relativos al planeamiento viario, la ocupación de la vía pública, estacionamiento, tráfico y las relativas al transporte en la ciudad²⁹.

Destaca, con el 26,51% la submateria “SER” (3.751 SyR) que desciende un punto con respecto al 2016, aunque la entrada en valor absoluto ha sido ligeramente superior. Esta submateria engloba las solicitudes relativas al Servicio de Estacionamiento Regulado “SER”, con temas muy variados: ampliación de reservas de residentes, implantación de zonas de estacionamiento regulado, calificación de las zonas, calificación de los vehículos en función de las emisiones y cuestiones relativas a los parquímetros y a los controladores.

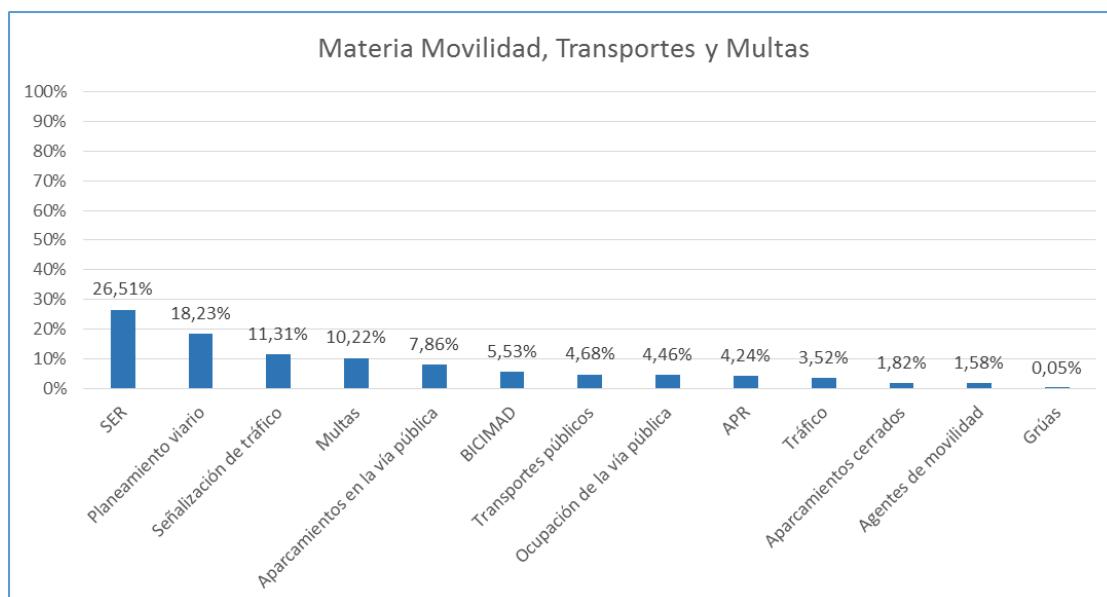
Por su parte, la submateria de “planeamiento viario” tiene un incremento importante respecto a 2016, ya que ha presentado para el año 2017 un total de 2.580 SyR (1.096 en 2016). Esta submateria recoge asuntos relativos, entre otros, a la planificación de zonas peatonales, ampliación de aceras o vías para el tráfico rodado y sentido de las vías.

La submateria “señalización de tráfico” tiene en el 2017 un valor porcentual del 11,31% (1.600 SyR) frente al 10,70% del 2016 (1.445 SyR) e incluye todos los asuntos relativos a señalización horizontal y vertical (pasos de cebra, badenes, semáforos, señales verticales).

²⁹ Asuntos sobre autobuses, metro y trenes de cercanías son inadmitidas para su envío a la EMT, Metro de Madrid y Consorcio Regional de Transportes, puesto que cuentan con sistemas de sugerencias y reclamaciones propios,

La cuarta submateria que más solicitudes ha recibido es “multas” (1.446 SyR en 2017 frente a las 1.461 SyR recibidas en el 2016), con un valor porcentual de casi el 11% frente al 10% del 2016. Recoge todos aquellos asuntos relacionados con problemas con la pasarela de pagos, sanciones y otros.

Por último, hay que destacar el descenso de las submaterias “BiciMAD” y “APR”. La primera, con 782 SyR en 2017 frente a 1.856 SyR que recibió en 2016. Incluye todas aquellas relacionadas con el servicio de bicicleta pública, problemas con los tótems, los anclajes, problemas de pagos, de carga de tarjetas y también sugerencia de implantación de nuevas estaciones o ampliación de las existentes. La segunda, con 600 SyR en el 2017 frente a 950 SyR del 2016, acoge las solicitudes relativas a las áreas de prioridad residencial, con una variada casuística como pueden ser sanciones no firmes, autorizaciones, o la mala señalización de estas áreas.



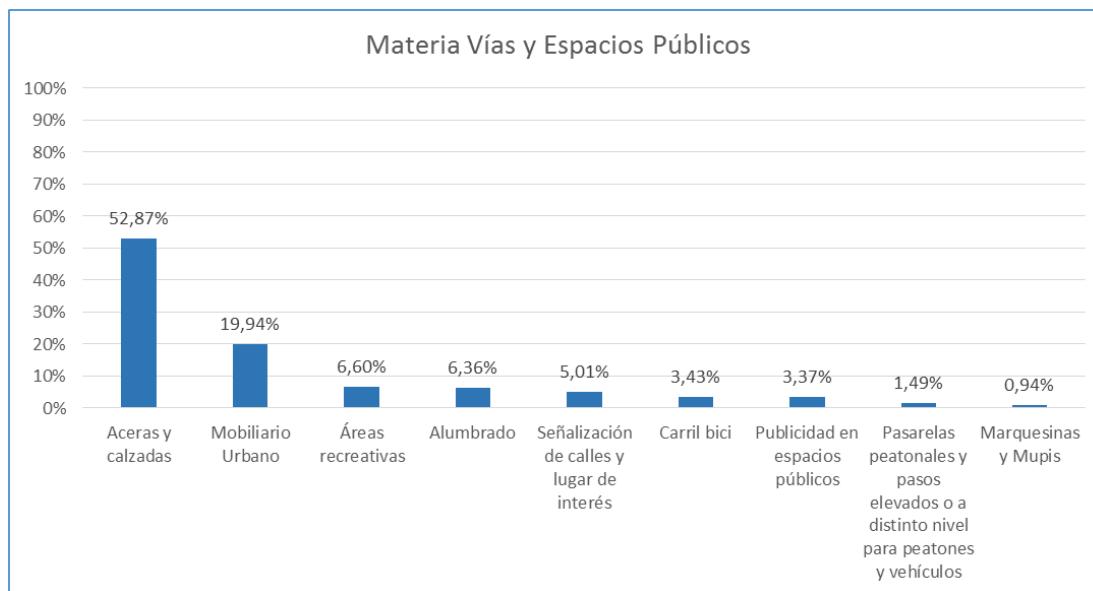
La materia “Vías y espacios públicos” (6.089 SyR) incluye las solicitudes relativas al mantenimiento de las calles y del espacio público, tanto el deterioro del pavimento como del mobiliario urbano, el alumbrado, el carril bici y la señalización nominativa de calles y lugares de interés.

Dentro de esta materia destaca, con bastante diferencia del resto, la submateria “aceras y calzadas”, que con un valor porcentual de casi 53% (3.219 SyR) frente al 46% (1.981 SyR) que mostraba en el 2016. Esta submateria incluye todas las SyR referidas, entre otros asuntos, a baches, socavones, deterioro de baldosas en las aceras, deficiencias en el asfaltado y quejas por la falta de accesibilidad en aceras y calzadas.

La segunda submateria con un número importante de SyR es la de “mobiliario urbano”, ya que recibió un total de 1.214 en 2017 frente a 1.062 SyR en 2016, lo que

representa casi un 20% del total de la materia. Acoge todas aquellas solicitudes relativas a papeleras, bancos, vallas peatonales, bolardos y demás mobiliario urbano.

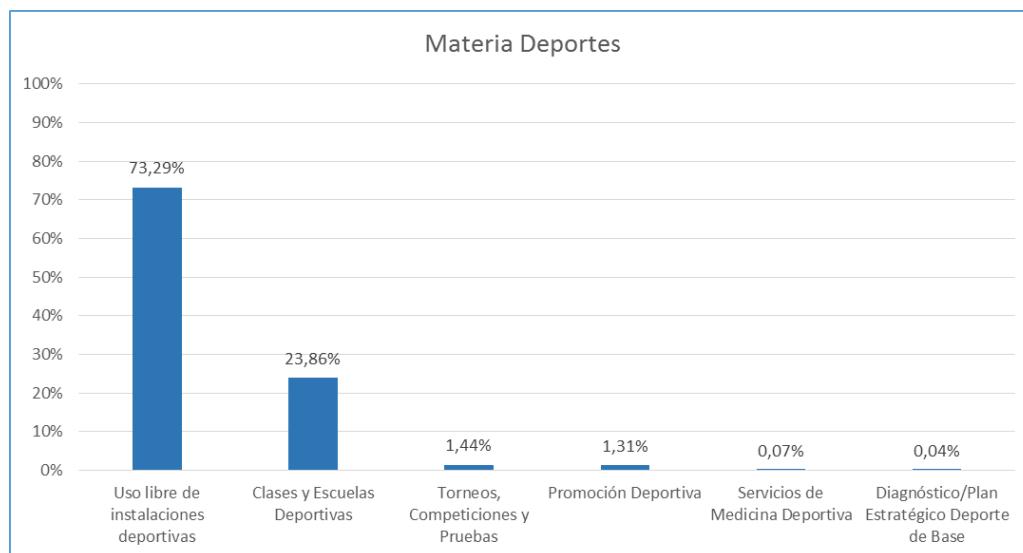
El resto de las submaterias (7) presentan valores porcentuales poco significativos por debajo del 7%.



La materia de “Deportes” (5.634 SyR), incluye todo lo relativo a la política y actuaciones deportivas llevadas a cabo por el Ayuntamiento, aquellas referidas a las instalaciones, a las clases deportivas, sus servicios, las tarifas y los torneos y certámenes.

Las dos submaterias que destacan son “uso libre de instalaciones”, con 4.129 SyR en el 2017 frente a las 3.995 SyR del 2016 y “clases y escuelas deportivas”, que recibió 1.344 SyR en el 2017 frente a las 1.434 SyR del 2016. Ambas recogen prácticamente la mayoría de las SyR que se han asignado a esta materia, lo que representa el 97%.

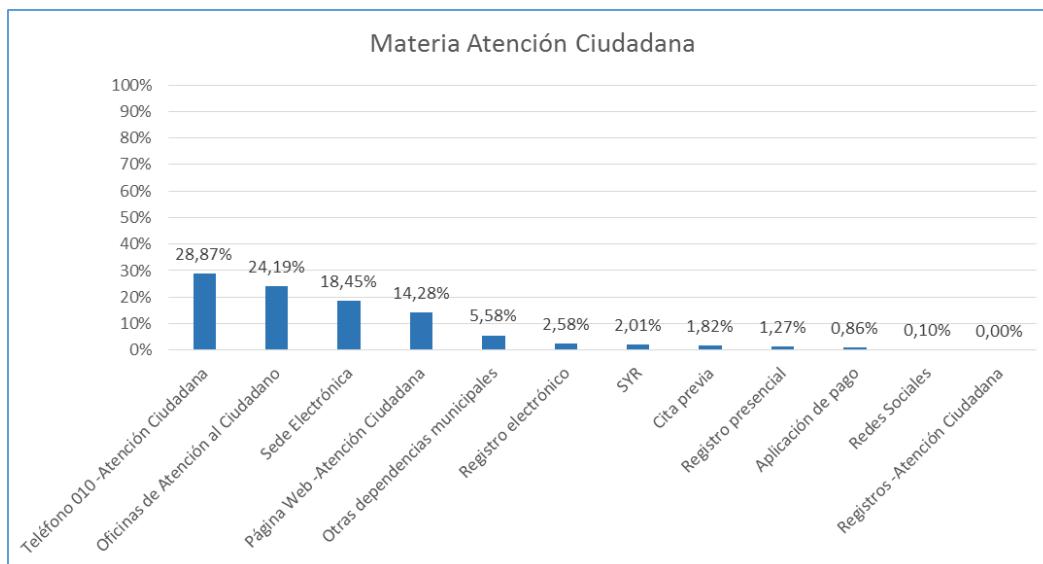
En relación con la primera, las demandas de la ciudadanía se centran en el estado de las instalaciones, tanto las de los centros deportivos como las que se encuentran al aire libre y el estado de los equipamientos. La submateria “clases y escuelas deportivas” recoge todas aquellas cuestiones referidas a problemas de sustituciones de profesorado, supresión de actividades y problemas de acondicionamiento y medios de las clases para su correcto desarrollo.



En materia de “Atención Ciudadana” (3.138 SyR) se incluyen las cuestiones relativas a las actuaciones específicas a este respecto: Oficinas de Atención a la Ciudadanía, teléfono de atención (010), página web municipal y sede electrónica.

Dos submaterias destacan sobre el resto: “teléfono 010-atención ciudadana” con 906 recibidas en el 2017 y “oficinas de atención a la ciudadanía” con 759. Ambas recogen la mitad de las que han sido asignadas a la materia “Atención Ciudadana” y hacen referencia a todo lo relacionado con el servicio de atención e información telefónica o presencial del Ayuntamiento, como es el trato de su personal, la corrección y fiabilidad de la información facilitada o el coste de las llamadas del 010.

Las cuestiones relativas a trámites y a información existente en la página web, recogidas en las submaterias “sede electrónica” y “página web-atención ciudadana”, son el siguiente grupo donde se encuentra un mayor número de entrada de SyR, con 579 y 448, respectivamente, y con valores porcentuales entre el 14 y el 19%.



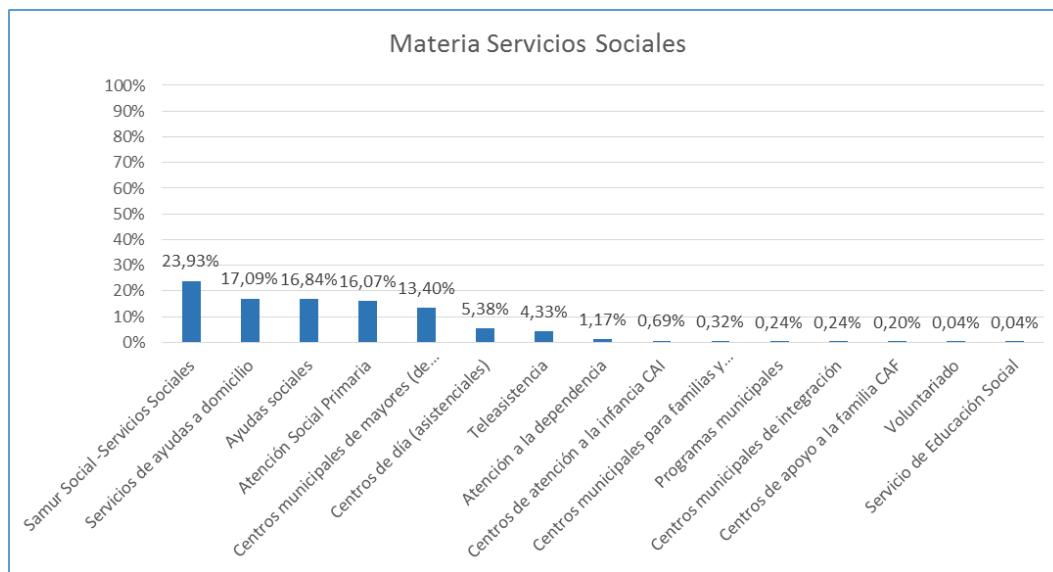
La materia de “Servicios sociales” (2.470 SyR), incluye la atención y prestaciones de carácter social dirigidas a personas mayores, familias y grupos de personas en situación de vulnerabilidad por diversas causas.

Las submaterias “Samur social” (591 SyR) es la más importante en número y alcanza un valor porcentual cercano al 24%. En ella se incluye todo lo relacionado con la actuación de este servicio. Como en el caso de la Policía Municipal, estas solicitudes mayoritariamente reclaman fundamentalmente la actuación del Samur social, que éste amplíe su ámbito de actuación para dar cobertura a asentamientos ilegales, mendicidad y, en general, personas sin hogar y con riesgo de vulnerabilidad por diversas causas.

La segunda submateria en importancia “servicios de ayudas a domicilio”, cuenta con 422 SyR, lo que representa el 17% e incluye todas aquellas cuestiones relacionadas con los servicios a domicilio dirigidos a personas mayores o con discapacidad como son auxiliar domiciliario, comidas, lavandería o ayudas técnicas.

La distribución de SyR nos muestra también que “ayudas sociales”, con 416 SyR (el 17%), es la tercera submateria por importancia numérica. Se trata fundamentalmente de cuestiones relacionadas con la tarjeta azul y otras ayudas de carácter social.

Por último, destaca tanto la submateria “atención social primaria”, que recoge un total de 397 SyR y representa el 16%; y la submateria “centros municipales de mayores” que con 331 SyR, representa el 13%, y agrupa las solicitudes referidas la atención recibida en ellos, a sus instalaciones, sus servicios y su personal.

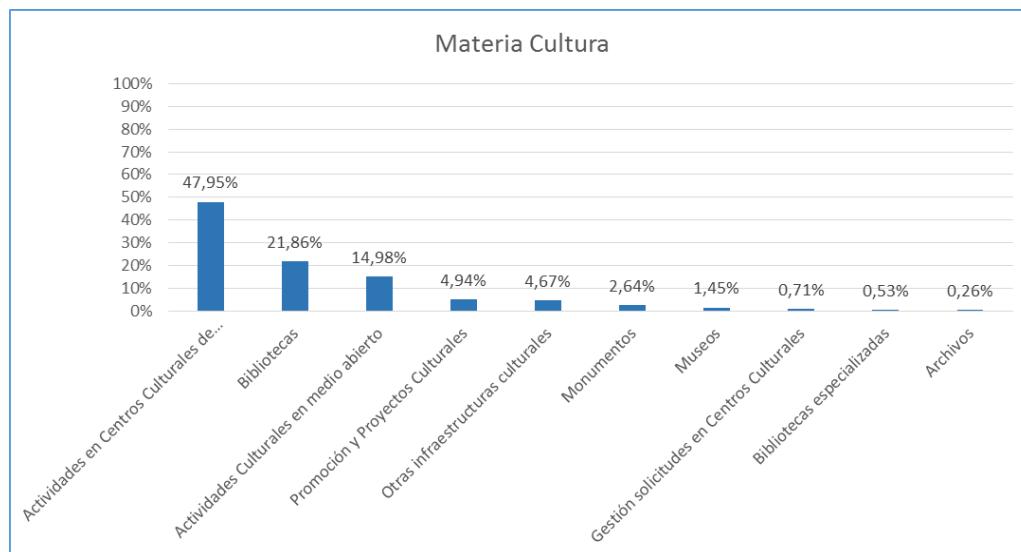


En la materia “Cultura” (2.269 SyR) se incluye todo lo referido a política y actuaciones culturales desarrolladas por el Ayuntamiento.

La submateria “actividades en centros culturales de los Distritos”, con casi el 48% del total (1088 SyR) recoge prácticamente la mitad de todas las que se clasifican dentro de esta materia y aluden a cuestiones relacionadas con el tipo de actividades, el profesorado, el trato del personal, los medios materiales con los que cuentan, el acondicionamiento de los centros y el sistema de inscripción en las clases y talleres.

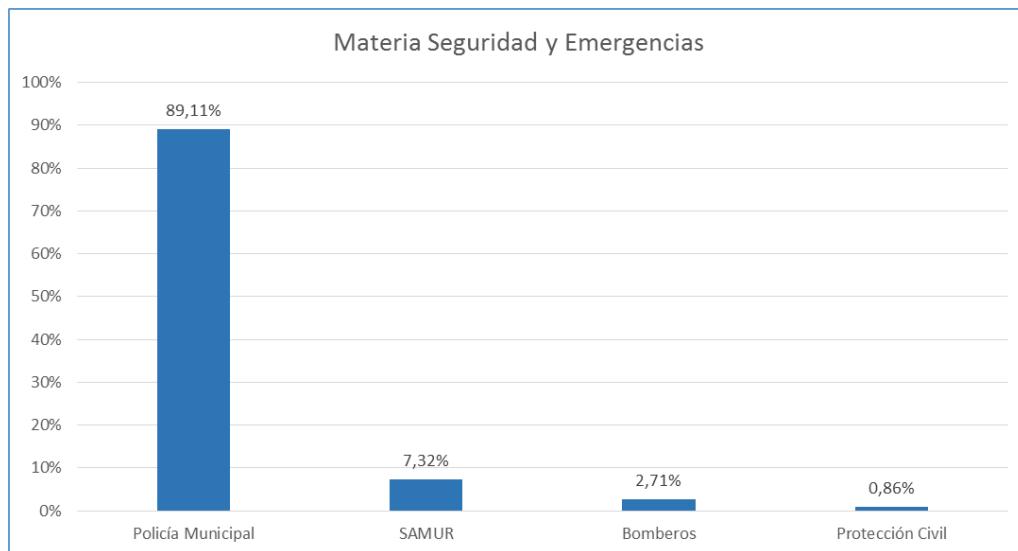
Por su parte, la submateria “bibliotecas”, que representa un valor porcentual de casi el 22%, con 496 SyR, incluye todas las cuestiones relativas a las bibliotecas municipales, instalaciones, mantenimiento, dotación de medios, horarios, trato del personal.

Por último, la submateria “actividades culturales en medio abierto”, con 340 SyR, supone el 15% del total de la materia, incluye, entre otros, cuestiones derivadas de incidencias en la ejecución de las actividades programadas, comentarios sobre las molestias que su desarrollo provoca y opiniones sobre la utilización de espacios de uso común.



La materia de “Seguridad y emergencias” (2.214 SyR), incluye lo relacionado con la actividad del SAMUR-Protección Civil, Bomberos y Policía Municipal.

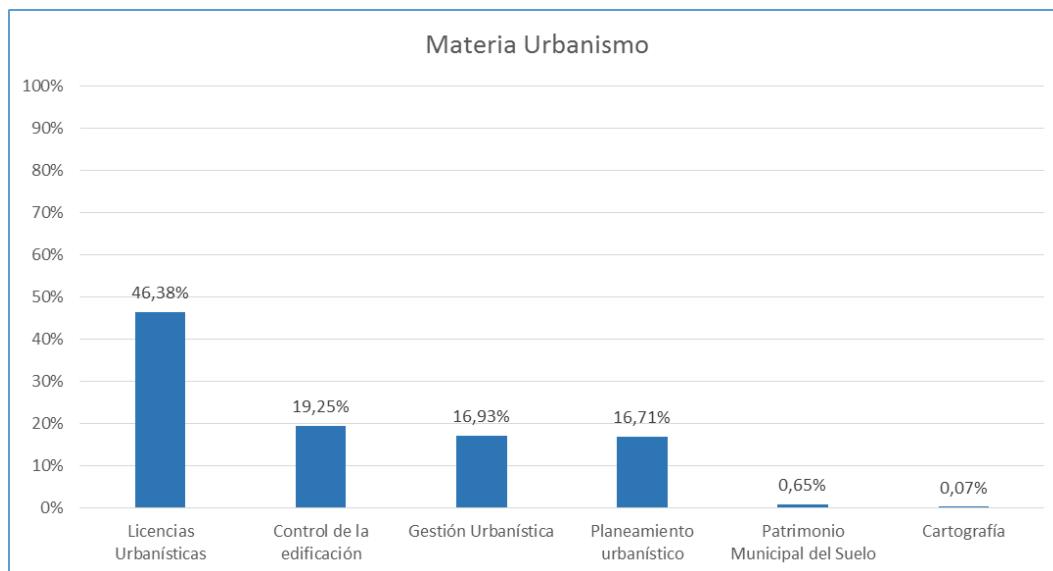
Tal y como nos indican los datos, la submateria “Policía Municipal” es la que recoge la mayoría de las SyR asignadas a esta materia, representando el 89% (1.973 SyR) e incluye las solicitudes referidas a cuestiones de competencia de la Policía. En general, no se trata de quejas por la actuación de la Policía Municipal, sino que mayoritariamente hacen referencia a una mayor demanda de vigilancia y control.



La materia “Urbanismo” (1.382 SyR), engloba las solicitudes relacionadas con el planeamiento y la gestión urbanística, control de edificación y licencias urbanísticas.

La submateria “licencias urbanísticas” que presenta un valor porcentual del 46% (641 SyR), incluye todas fundamentalmente cuestiones relacionadas con licencias de primera ocupación, licencias de obras, concesiones y autorizaciones administrativas en vías y espacios públicos.

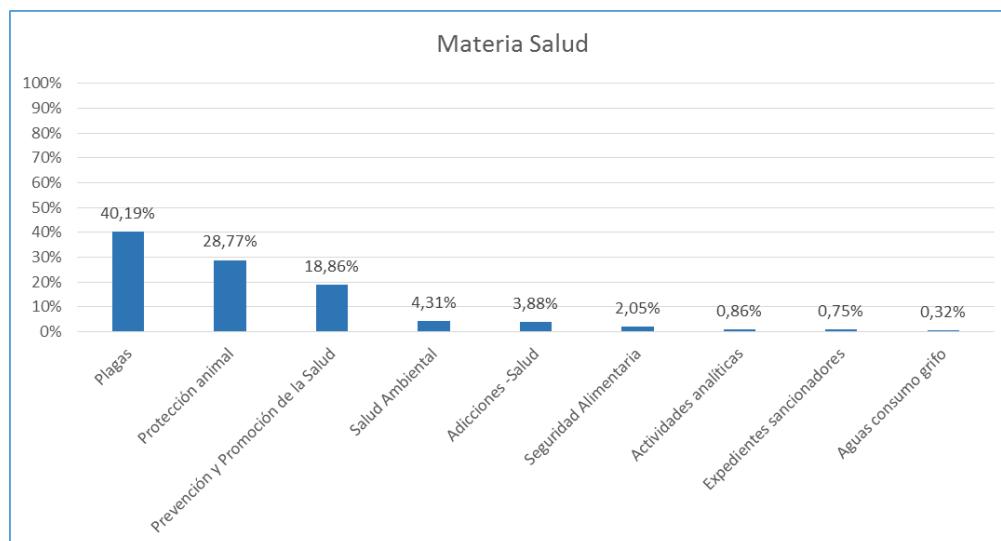
El resto de las submaterias presentan valores inferiores al 20%, destacando “control de la edificación” (19%), “gestión urbanística” (casi el 17%) y “planeamiento urbanístico” (casi el 17%).



La materia “Salud” (928 SyR), engloba las cuestiones relacionadas con campañas y actuaciones de prevención y protección de la salud, seguridad alimentaria, protección animal, control de plagas, centros de atención a la drogodependencia, control de calidad del agua y sanciones por consumo de alcohol y drogas en la vía pública.

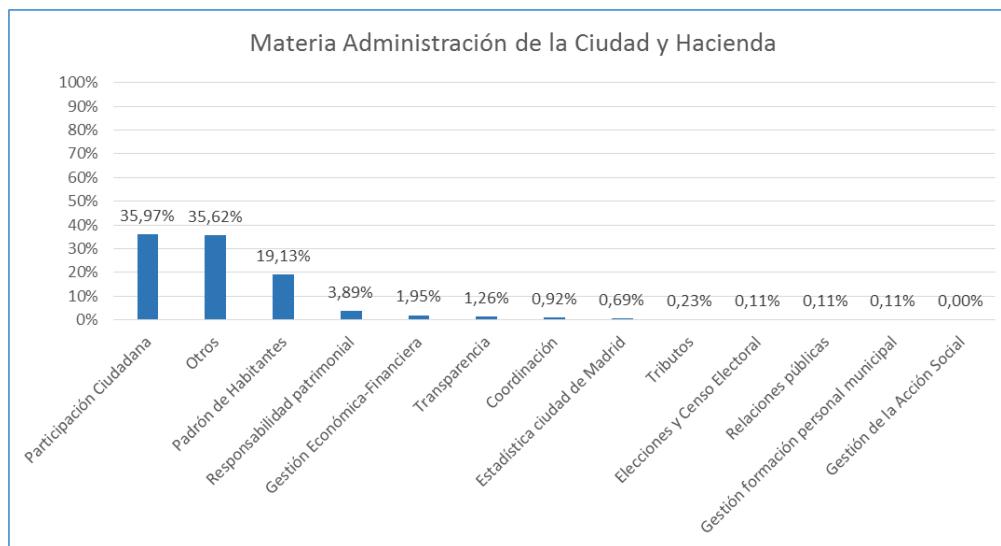
La distribución de SyR entre las submaterias nos indica que 3 recogen casi el 88% de las SyR que se han clasificado dentro de esta materia: “plagas” (40%), “protección animal” (29%) y “prevención y promoción de la salud” (casi el 19%). El resto se sitúan en porcentajes inferiores al 5%, con un número de SyR poco relevantes. Respecto a la submateria “plagas” (con 373 SyR) incluye todas aquellas solicitudes que “alertan” de la existencia de plagas de ratas, palomas, cucarachas, chinches, etc. Dentro de la submateria “protección animal”, que supone el 29% (267 SyR), se refiere, principalmente, a asuntos relacionados con la perrera municipal, el Centro de Protección animal, la prevención y sanción del maltrato animal, la acogida de animales abandonados, la promoción de la adopción y el acceso de animales a lugares públicos.

Por último, la “prevención y promoción de la salud”, con 175 solicitudes, supone casi el 19% del total de esta materia y recoge cuestiones relacionadas con educación sanitaria y promoción de hábitos de vida saludable, entre otras.



En la materia “Administración de la Ciudad y Hacienda” (873 SyR), se agrupan los temas relacionados con estadísticas, censo electoral, padrón de habitantes, responsabilidad patrimonial, transparencia y participación ciudadana, además de otras muy variadas cuestiones remitidas por la ciudadanía y que son prácticamente inclasificables dentro de las submaterias actualmente establecidas: declaraciones generales sobre políticas públicas realizadas por la alcaldesa y los concejales del Ayuntamiento de Madrid, asuntos generales de política municipal y otros.

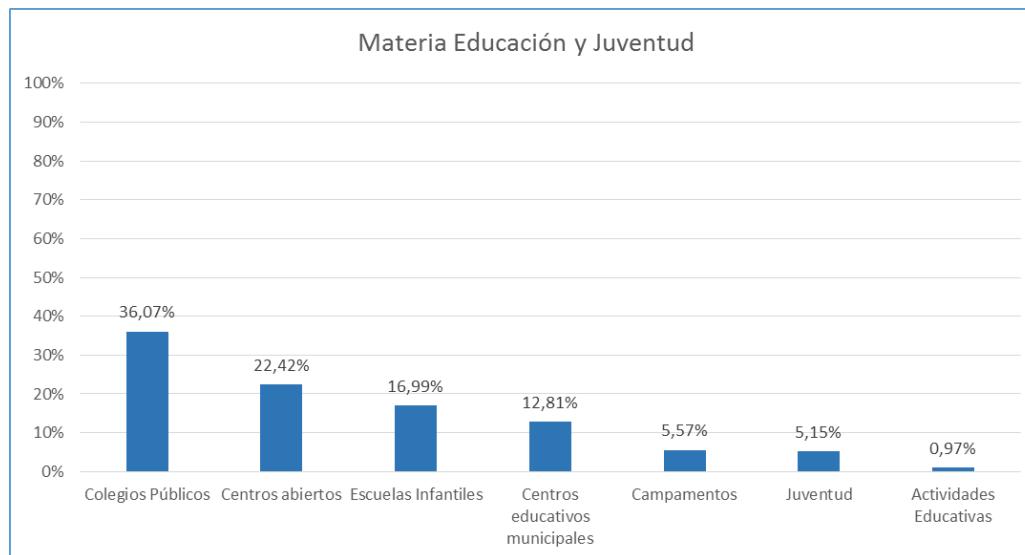
Las submaterias que más SyR han recibido son “*participación ciudadana*”, “*otros*” y “*padrón de habitantes*” y con valores porcentuales del 36%, 35,6% y 19%. Respecto a la submateria de “*participación ciudadana*” debe indicarse que incluye todas las cuestiones relacionadas con el portal decide.madrid y los presupuestos participativos.



En materia de “Educación y Juventud” (718 SyR), se agrupan las cuestiones relacionadas con escuelas infantiles, actividades municipales realizadas en colegios y actividades dirigidas a la juventud.

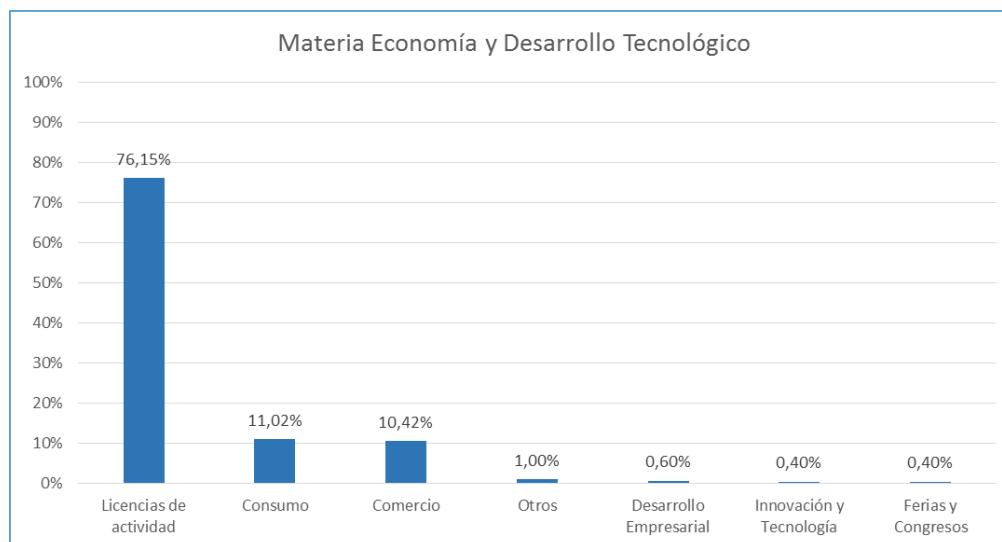
La submateria “*colegios públicos*” (259 SyR) supone casi el 60% del total incluye cuestiones relacionadas con la limpieza, el mantenimiento y con el personal que presta servicios.

En la submateria “*centros abiertos*” (161 SyR), con el 22,4%, se agrupan fundamentalmente, las cuestiones relacionadas con las actividades y la apertura de centros escolares en horario. Las “*escuelas infantiles*” (122 SyR) suponen el 22,4% el 17% del total de esta materia y comprende las cuestiones relacionadas con las escuelas infantiles gestionadas por el Ayuntamiento. Finalmente los “*Centros educativos municipales*” (92), supone el 13% del total de esta materia y se refiere a los siguientes centros y asuntos: Escuela de Cerámica de la Moncloa, Escuela Municipal de Arte Dramático, Escuelas Municipales de Música y Danza, Educación de Adultos y Absentismo escolar.



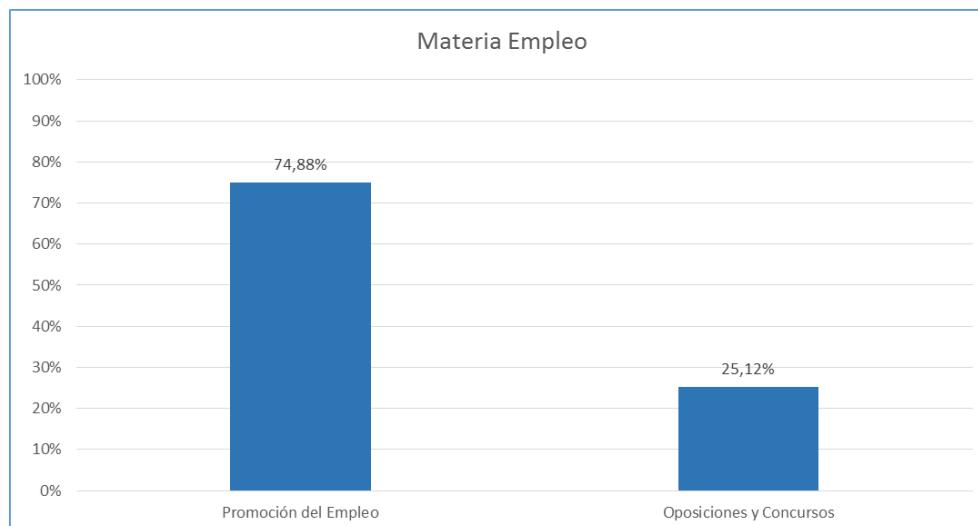
En la materia de “Economía y Desarrollo Tecnológico” (499 SyR), se agrupan cuestiones referidas a las actuaciones municipales que afectan al comercio, al consumo, al desarrollo empresarial, a las ferias y a otros eventos relacionados con la actividad económica.

En el análisis de la distribución de SyR por submaterias se comprueba como “licencias de actividad”, con 380 SyR, destaca por encima del resto, representando un 76% del total de las solicitudes que se han adjudicado a esta materia. Se trata de cuestiones relativas tanto al procedimiento administrativo como a cuestiones relacionadas con determinados negocios, requisitos legales, entre otros.



La materia de “Empleo” (203 SyR), se encuentra estructurada en dos submaterias: “promoción del empleo”, donde se incluyen aquellas solicitudes que hacen referencia a la actividad de promoción de empleo en la Ciudad de Madrid que es desarrollada por el Organismo Autónomo Agencia de Empleo de Madrid y “oposiciones y concursos”, que recoge todas aquellas que hacen referencia a oposiciones, bolsas de empleo procesos selectivos son convocados por el Ayuntamiento.

El análisis de distribución de SyR nos muestra que la mayoría de ellas, 152 (casi el 75%) se refieren a asuntos relativos a “promoción de empleo”, es decir, actividades de información, orientación tutorización de personas desempleadas, cursos, talleres, escuelas e intermediación laboral. El 25% de las clasificadas en esta materia hacen referencia a temas de oposiciones.

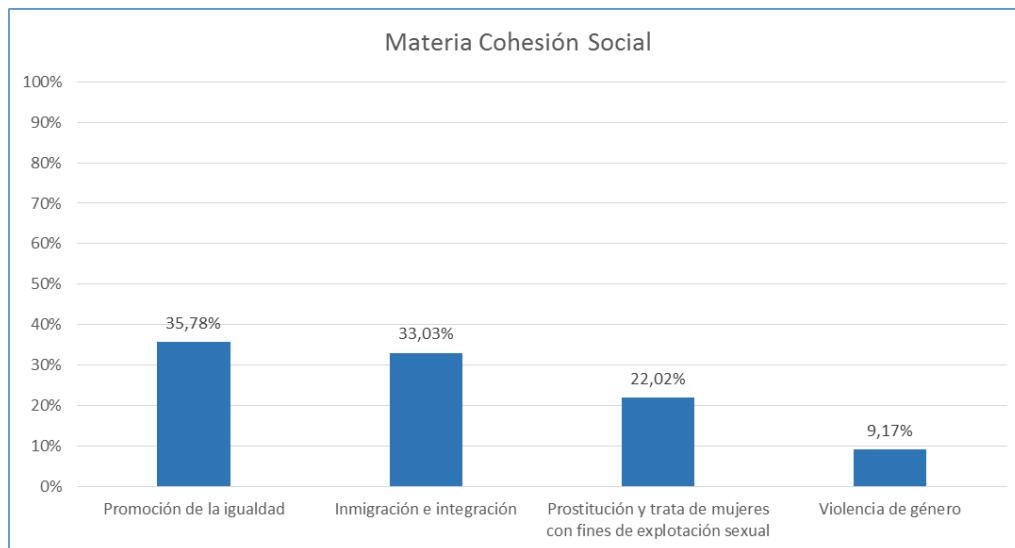


La materia “Cohesión Social” (109 SyR), agrupa las cuestiones relacionadas con la promoción de la igualdad, la integración de colectivos vulnerables, la prostitución y trata de mujeres con fines de explotación y violencia de género.

Las dos submaterias con mayor número de entrada son “promoción de la igualdad” (39 SyR) e “inmigración e integración” (36 SyR) representan, respectivamente el 36% y el 33% del total.

En la primera, se incluyen las solicitudes referidas a personas con discapacidad, al colectivo gitano, al colectivo LGTBI, a espacios de igualdad, a temas de igualdad de género y al lenguaje sexista.

En la segunda, se incluyen entre otros, aspectos relacionados con actuaciones dirigidas a la integración social y laboral de los inmigrantes y servicios de asesoramiento en materia de emergencia residencial y vivienda.



Por último, hay que indicar que no se incluyen las gráficas de las materias “vivienda”, “construcción, infraestructuras”, “relaciones internacionales” y “turismo” ya que cuentan cada una con un número muy bajo de solicitudes (34, 4, 3 y 2, respectivamente), lo que no permite realizar un análisis significativo.

El número de SyR recibidas durante los años 2015, 2016 y 2017 distribuidos por cada materia/submateria y las variaciones comparativas del año 2017 con el 2016 y el 2015, se muestran en la tabla que se incluye a continuación.

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
Medio Ambiente	Recogida de residuos	2.388	3.571	4.229	18,43%	77,09%
	Limpieza urbana y equipamientos	5.877	6.472	3.901	-39,72%	-33,62%
	Arbolado de alineación	2.384	3.289	3.831	16,48%	60,70%
	Zonas verdes de barrio o distrito	2.723	3.322	3.609	8,64%	32,54%
	Tratamiento y eliminación de residuos	544	426	1.014	138,03%	86,40%
	Agua	503	596	698	17,11%	38,77%
	Ruidos	412	644	631	-2,02%	53,16%
	Calidad del Aire	910	1.152	585	-49,22%	-35,71%
	Parques históricos, singulares y forestales	546	586	547	-6,66%	0,18%
	Zonas verdes de titularidad no municipal	106	155	163	5,16%	53,77%
	Educación ambiental	220	190	141	-25,79%	-35,91%
	Sostenibilidad	33	29	78	168,97%	136,36%
	Energía	30	24	53	120,83%	76,67%
	Contaminación lumínica	10	5	7	40,00%	-30,00%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
	Gestión consumo de agua en espacios públicos	48	3	0	-100,00%	-100,00%
	Total	16.734	20.464	19.487	-4,77%	16,45%
Movilidad, Transportes y Multas	SER	4.311	3.676	3.751	2,04%	-12,99%
	Planeamiento viario	724	1.096	2.580	135,40%	256,35%
	Señalización de tráfico	1.196	1.445	1.600	10,73%	33,78%
	Multas	1.212	1.461	1.446	-1,03%	19,31%
	Aparcamientos en la vía pública	455	583	1.113	90,91%	144,62%
	BiciMAD	3.730	1.856	782	-57,87%	-79,03%
	Transportes públicos	424	427	662	55,04%	56,13%
	Ocupación de la vía pública	438	821	631	-23,14%	44,06%
	APR	781	950	600	-36,84%	-23,18%
	Tráfico	682	708	498	-29,66%	-26,98%
	Aparcamientos cerrados	265	272	258	-5,15%	-2,64%
	Agentes de movilidad	156	195	224	14,87%	43,59%
	Total	14.388	13.504	14.152	4,80%	-1,64%
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	2.548	3.955	4.129	4,40%	62,05%
	Clases y Escuelas Deportivas	1.527	1.434	1.344	-6,28%	-11,98%
	Torneos, Competiciones y Pruebas	107	79	81	2,53%	-24,30%
	Promoción Deportiva	53	49	74	51,02%	39,62%
	Servicios de Medicina Deportiva	4	7	4	-42,86%	0,00%
	Diagnóstico/Plan Estratégico Deporte de Base	--	4	2	-50,00%	--
	Total	4.239	5.528	5.634	1,92%	32,91%
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas	1.262	1.981	3.219	62,49%	155,07%
	Mobiliario Urbano	927	1.062	1.214	14,31%	30,96%
	Áreas recreativas	160	229	402	75,55%	151,25%
	Alumbrado	495	414	387	-6,52%	-21,82%
	Señalización de calles y lugar de interés	243	278	305	9,71%	25,51%
	Carril bici	193	124	209	68,55%	8,29%
	Publicidad en espacios públicos	0	0	205	--	--!
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	77	118	91	-22,88%	18,18%
	Marquesinas y Mupis	39	110	57	-48,18%	46,15%
	Intercambiadores de transporte	3	0	0	--	--
	Total	3.399	4.316	6.089	41,08%	79,14%
Atención Ciudadana	Participación Ciudadana	14	--	--	--	--
	Teléfono 010	803	783	906	15,71%	12,83%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
Atención al Ciudadano	Oficinas de Atención al Ciudadano	673	745	759	1,88%	12,78%
	Sede Electrónica	387	457	579	26,70%	49,61%
	Página Web	510	607	448	-26,19%	-12,16%
	Otras dependencias municipales	119	75	175	133,33%	47,06%
	Registro electrónico ³⁰	--	141	81	-42,55%	--!
	SYR	29	61	63	3,28%	117,24%
	Cita previa	41	47	57	21,28%	39,02%
	Registro presencial	--	51	40	-21,57%	--
	Aplicación de pago	3	30	27	-10,00%	800,00%
	Redes Sociales	14	4	3	-25,00%	-78,57%
	Registros	43	9	0	-100,00%	-100,00%
	Total	2.636	3.010	3.138	4,25%	19,04%
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	1.019	953	1.088	14,17%	6,77%
	Bibliotecas	586	547	496	-9,32%	-15,36%
	Actividades Culturales en medio abierto	220	385	340	-11,69%	54,55%
	Promoción y Proyectos Culturales	101	95	112	17,89%	10,89%
	Otras infraestructuras culturales	104	122	106	-13,11%	1,92%
	Monumentos	53	35	60	71,43%	13,21%
	Museos	21	22	33	50,00%	57,14%
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	1.019	58	16	-72,41%	-98,43%
	Bibliotecas especializadas	16	17	12	-29,41%	-25,00%
	Archivos	8	12	6	-50,00%	-25,00%
	Total	3.147	2.246	2.269	1,02%	-27,90%
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	2.122	2.024	1.973	-2,52%	-7,02%
	SAMUR	111	74	162	118,92%	45,95%
	Bomberos	35	50	60	20,00%	71,43%
	Protección Civil	10	25	19	-24,00%	90,00%
	Total	2.278	2.173	2.214	1,89%	-2,81%
Servicios Sociales	Samur Social	396	406	591	45,57%	49,24%
	Servicios de ayudas a domicilio	362	388	422	8,76%	16,57%
	Ayudas sociales	623	422	416	-1,42%	-33,23%
	Atención Social Primaria	206	325	397	22,15%	92,72%
	Centros municipales de mayores (de ocio)	292	212	331	56,13%	13,36%
	Centros de día (asistenciales)	87	96	133	38,54%	52,87%
	Teleasistencia	118	92	107	16,30%	-9,32%

³⁰ En el 2017, se la submateria Registros se sustituyó por otras dos: Registro electrónico y Registro presencial.

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
	Atención a la dependencia	17	32	29	-9,38%	70,59%
	Centros de atención a la infancia CAI	24	7	17	142,86%	-29,17%
	Centros municipales para familias y menores	8	15	8	-46,67%	0,00%
	Programas municipales	99	18	6	-66,67%	-93,94%
	Centros municipales de integración	3	6	6	0,00%	100,00%
	Centros de apoyo a la familia CAF	21	11	5	-54,55%	-76,19%
	Voluntariado	3	9	1	-88,89%	-66,67%
	Servicio de Educación Social	5	2	1	-50,00%	-80,00%
	Total	2.264	2.041	2.470	21,02%	9,10%
Urbanismo	Licencias Urbanísticas	1.067	1.159	641	-44,69%	-39,93%
	Control de la edificación	197	178	266	49,44%	35,03%
	Gestión Urbanística	260	339	234	-30,97%	-10,00%
	Planeamiento urbanístico	168	267	231	-13,48%	37,50%
	Patrimonio Municipal del Suelo	--	--	9	--	--
	Cartografía	--	--	1	--	--
	Total	1.692	1.943	1.382	-28,87%	-18,32%
Salud	Plagas	497	398	373	-6,28%	-24,95%
	Protección animal	193	191	267	39,79%	38,34%
	Prevención y Promoción de la Salud	121	231	175	-24,24%	44,63%
	Salud Ambiental	51	49	40	-18,37%	-21,57%
	Adicciones	70	56	36	-35,71%	-48,57%
	Seguridad Alimentaria	21	20	19	-5,00%	-9,52%
	Actividades analíticas	1	4	8	100,00%	700,00%
	Expedientes sancionadores	44	48	7	-85,42%	-84,09%
	Aguas consumo grifo	9	7	3	-57,14%	-66,67%
	Riesgos Laborales ³¹	1	--	--	--	-100,00%
	Total	1.008	1.004	928	-7,57%	-7,94%
Administración de la Ciudad y Hacienda	Participación Ciudadana ³³	69	205	314	53,17%	355,07%
	Otros	335	317	311	-1,89%	-7,16%
	Padrón de Habitantes	174	198	167	-15,66%	-4,02%
	Responsabilidad patrimonial	13	23	34	47,83%	161,54%
	Gestión Económica-Financiera	18	13	17	30,77%	-5,56%
	Transparencia	14	16	11	-31,25%	-21,43%

³¹ Desaparece como submateria en 2016.³² Desaparece como submateria en 2015.³³ En el año 2014 la submateria "participación ciudadana" estaba incluida dentro de la materia Atención Ciudadana.

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
	Coordinación	9	1	8	700,00%	-11,11%
	Estadística ciudad de Madrid	8	8	6	-25,00%	-25,00%
	Tributos	5	5	2	-60,00%	-60,00%
	Elecciones y Censo Electoral	68	48	1	-97,92%	-98,53%
	Gestión formación personal municipal	--	1	1	0,00%	--
	Relaciones públicas	2	--	1	--	-50,00%
	Gestión de la Acción Social	--	1	0	-100,00%	--
	Total	715	836	873	4,43%	22,10%
Educación y Juventud	Colegios Pùblicos	154	97	259	167,01%	68,18%
	Centros abiertos	135	186	161	-13,44%	19,26%
	Escuelas Infantiles	74	60	122	103,33%	64,86%
	Centros educativos municipales	43	46	92	100,00%	113,95%
	Campamentos	49	47	40	-14,89%	-18,37%
	Juventud	39	28	37	32,14%	-5,13%
	Actividades Educativas	15	19	7	-63,16%	-53,33%
	Total	509	483	718	48,65%	41,06%
Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad	329	228	380	66,67%	15,50%
	Consumo	59	36	55	52,78%	-6,78%
	Comercio	40	26	52	100,00%	30,00%
	Otros	4	6	5	-16,67%	25,00%
	Desarrollo Empresarial	10	9	3	-66,67%	-70,00%
	Innovación y Tecnología	6	4	2	-50,00%	-66,67%
	Ferias y Congresos	26	2	2	0,00%	-92,31%
	Total	474	311	499	60,45%	5,27%
Empleo	Promoción del Empleo	97	169	152	-10,06%	56,70%
	Oposiciones y Concursos	16	104	51	-50,96%	218,75%
	Total	113	273	203	-25,64%	79,65%
Cohesión Social	Promoción de la igualdad	13	21	39	85,71%	200,00%
	Inmigración e integración	34	31	36	16,13%	5,88%
	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	15	18	24	33,33%	60,00%
	Violencia de género	5	11	10	-9,09%	100,00%
	Total	67	81	109	34,57%	62,69%
Vivienda	Vivienda	27	24	34	41,67%	25,93%
	Total	27	24	34	41,67%	25,93%
Turismo	Otros servicios turísticos	2	2	2	0,00%	0,00%
	Información Turística	1	2	0	-100,00%	-100,00%
	Total	3	4	2	-50,00%	-33,33%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales	3	2	3	50,00%	0,00%
	Total	3	2	3	50,00%	0,00%
Construcción Infraestructuras	Gran Vía	--	--	4	--	--
	Proyecto Madrid Río	--	1	--	-100,00%	--
	Total	--	1	4	300,00%	--
	TOTAL	53.696	58.244	60.208	3,37%	12,13%

El análisis de los datos permite distinguir dos grandes grupos de submaterias: las que han experimentado mayores incrementos y las que han descendido en número de SyR recibidas en comparación con el año 2016.

En el primer grupo (submaterias que han experimentado un aumento en el número de SyR recibidas en comparación con el 2016) destacan las siguientes:

- La submateria “*aceras y calzadas*” presenta un importante crecimiento desde 2015. En el año 2017 ha experimentado un crecimiento del 62%, habiendo recibido, 3.219 SyR frente a las 1.981 SyR del 2016 (lo que supone 658 SyR más).
- Por su parte, la submateria de “*planeamiento viario*” tiene un incremento del 135% respecto al 2016 y del 256% con respecto al 2015. En los años 2015, 2016 y 2017 se han recibido respectivamente 724, 1.096 y 2.580 SyR.
- La submateria “*tratamiento de eliminación de residuos*” muestra un importante aumento, pasando de 426 SyR en el 2016 a 1.014 SyR en 2017, lo que implica un incremento porcentual del 138%.
- La submateria “*recogida de residuos*”, “*arbolado de alineación*”, “*zonas verdes de barrio o distrito*”, “*señalización de tráfico*” y “*uso libre de instalaciones deportivas*” mantienen un incremento sostenido desde el año 2015.

En el segundo grupo (submaterias que han experimentado una disminución en el número de SyR recibidas en comparación con el 2016) destacan las siguientes:

- La submateria “*limpieza urbana y equipamientos*” durante el 2017, en comparación con el 2016, ha experimentado una bajada de 2.571 solicitudes, lo que supone casi un 40% menos.
- “*Calidad en el Aire*” ha recibido en el 2017 585 SyR frente a las 1.152 del 2016, lo que supone un descenso de casi el 50%.

- “BiciMAD”, en el año 2017 presenta un importante descenso (58%), habiendo recibido 1.074 SyR menos que el año 2016, lo que se suma a la bajada ya experimentada en el 2016 con respecto del 2015.
- También es notable el descenso de la submateria de “APR” en el año 2017 (de casi el 37%), habiendo recibido 350 SyR menos que el año 2016.

El estudio del número de solicitudes correspondientes al año 2017 por cada tipo de expediente dentro de cada materia se incluye en la tabla que se muestra a continuación.

En el Anexo 4 se incluye gráfico de detalle de cada tipo de expediente por materias.

Materia	Tipo de expediente	2017	%
Medio Ambiente	Sugerencia	2.537	13,02%
	Reclamación	16.558	84,97%
	Felicitación	392	2,01%
Total		19.487	32,37%
Movilidad, Transportes y Multas	Sugerencia	4.288	30,30%
	Reclamación	9.728	68,74%
	Felicitación	136	0,96%
Total		14.152	23,51%
Vías y Espacios Públicos	Sugerencia	1.640	26,93%
	Reclamación	4.288	70,42%
	Felicitación	161	2,64%
Total		6.089	10,11%
Deportes	Sugerencia	845	15,00%
	Reclamación	4.693	83,30%
	Felicitación	96	1,70%
Total		5.634	9,36%
Atención Ciudadana	Sugerencia	383	12,21%
	Reclamación	2.183	69,57%
	Felicitación	572	18,23%
Total		3.138	5,21%
Servicios Sociales	Sugerencia	230	9,31%
	Reclamación	2.154	87,21%
	Felicitación	86	3,48%
Total		2.470	4,10%
Cultura	Sugerencia	509	22,43%
	Reclamación	1.622	71,49%
	Felicitación	138	6,08%

Materia	Tipo de expediente	2017	%
	Total	2.269	3,77%
Seguridad y Emergencias	Sugerencia	395	17,84%
	Reclamación	1.585	71,59%
	Felicitación	234	10,57%
	Total	2.214	3,68%
Urbanismo	Sugerencia	259	18,74%
	Reclamación	1.111	80,39%
	Felicitación	12	0,87%
	Total	1.382	2,30%
Salud	Sugerencia	180	19,40%
	Reclamación	717	77,26%
	Felicitación	31	3,34%
	Total	928	1,54%
Administración de la Ciudad y Hacienda	Sugerencia	239	27,38%
	Reclamación	590	67,58%
	Felicitación	44	5,04%
	Total	873	1,45%
Educación y Juventud	Sugerencia	117	16,30%
	Reclamación	575	80,08%
	Felicitación	26	3,62%
	Total	718	1,19%
Economía y Desarrollo Tecnológico	Sugerencia	90	18,04%
	Reclamación	399	79,96%
	Felicitación	10	2,00%
	Total	499	0,83%
Empleo	Sugerencia	39	19,21%
	Reclamación	160	78,82%
	Felicitación	4	1,97%
	Total	203	0,34%
Cohesión Social	Sugerencia	39	35,78%
	Reclamación	54	49,54%
	Felicitación	16	14,68%
	Total	109	0,18%
Vivienda	Sugerencia	10	29,41%
	Reclamación	24	70,59%
	Felicitación	0	0,00%
	Total	34	0,06%
Construcción Infraestructuras	Sugerencia	2	50,00%
	Reclamación	2	50,00%

Materia	Tipo de expediente	2017	%
	Felicitación	0	0,00%
	Total	4	0,01%
Relaciones Internacionales	Sugerencia	2	66,67%
	Reclamación	1	33,33%
	Felicitación	0	0,00%
	Total	3	0,00%
Turismo	Sugerencia	1	50,00%
	Reclamación	1	50,00%
	Felicitación	0	0,00%
	Total	2	0,00%

Distribución SyR Generales por materia y tipo de expediente

El análisis de los datos nos permite realizar las siguientes consideraciones sobre aquellas materias que han tenido una entrada superior a 1.000 de SyR:

- Las sugerencias tienen con carácter general, un valor porcentual situado entre el 10% y el 20%. Únicamente las materias: “Movilidad, Transportes y Multas”, “Vías y espacios Públicos” y “Cultura” presentan valores superiores al 20%.
- Las reclamaciones presentan unos valores porcentuales que se sitúan entre el 70% y el 80%. Solo en el caso de la materia “Movilidad, Transportes y Multas” y “Atención Ciudadana”, bajan del 70%, situándose en el 68% y 69,57%, respectivamente.
- Las felicitaciones presentan para la mayoría de las materias un valor porcentual que oscila entre el 0% y el 3,5%. Destacan, por el alto porcentaje, la materia “Atención Ciudadana” con un 18,2%, “Seguridad y Emergencias” con un 10,57% y “Bibliotecas” con un 6,08%.

En la tabla que se incluye a continuación se muestra la situación final de submaterias de lo tramitado durante el año 2017 y su comparativa con el 2016 y 2015.

SUBMATERIA - MATERIA 2017	SUBMATERIA - MATERIA 2016	SUBMATERIA - MATERIA 2015
1 Recogida de residuos -Medio Ambiente-	↑ 1 Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	↔ 1 Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-
2 Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes -	↑ 2 Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	↑ 2 BICIMAD -Movilidad, Transportes y Multas -
3 Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	↓ 3 Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes -	↑ 3 SER -Movilidad, Transportes y Multas -
4 Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	↑ 4 Recogida de residuos -Medio Ambiente-	↑ 4 Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente -
5 SER -Movilidad, Transportes y Multas -	↑ 5 Arbolado de alineación -Medio Ambiente -	↔ 5 Arbolado de alineación -Medio Ambiente -
6 Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente -	↓ 6 SER -Movilidad, Transportes y Multas -	↓ 6 Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes -
7 Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos -	↑ 7 BICIMAD -Movilidad, Transportes y Multas -	↓ 7 Recogida de residuos -Medio Ambiente -
8 Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas -	↑ 8 Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos -	↑ 8 Policía Municipal -Seguridad y Emergencias -
9 Policía Municipal -Seguridad y Emergencias -	↔ 9 Policía Municipal -Seguridad y Emergencias -	↓ 9 Clases y Escuelas Deportivas -Deportes -
10 Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas -	↑ 10 Multas -Movilidad, Transportes y Multas -	↑ 10 Gestión solicitudes en Centros Culturales -Cultura -
11 Multas -Movilidad, Transportes y Multas -	↓ 11 Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas -	↑ 11 Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos -
12 Clases y Escuelas Deportivas -Deportes -	↑ 12 Calidad del Aire - Medio Ambiente -	↑ 12 Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas -
13 Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos -	NUENVA 13 Clases y Escuelas Deportivas -Deportes -	↓ 13 Multas -Movilidad, Transportes y Multas -
14 Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas -	NUENVA 14 Licencias Urbanísticas -Urbanismo -	↑ 14 Calidad del Aire - Medio Ambiente -
15 Actividades en Centros Culturales de los Distritos - Cultura -	NUENVA 15 Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas -	NUENVA 15 Licencias Urbanísticas -Urbanismo -

11.4. Unidades gestoras

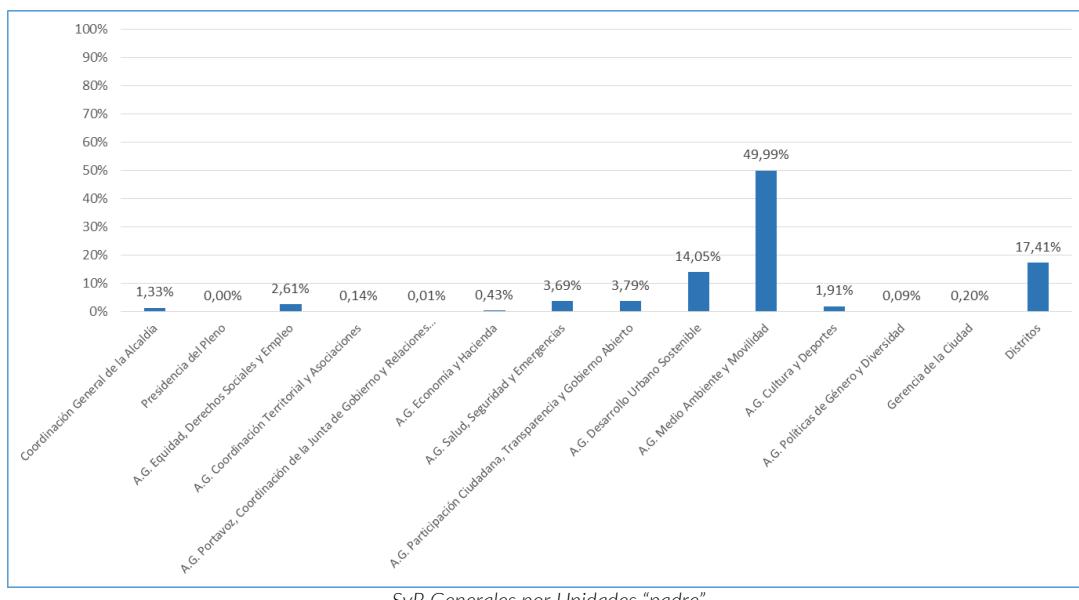
El Sistema SyR, en lo que corresponde a la gestión y tramitación de las SyR de carácter general, está constituido por Unidades gestoras que se encuadran dentro de cada una de las Áreas de Gobierno, Coordinación General de la Alcaldía, de la Presidencia del Pleno, de la Gerencia, Distritos y Organismos Autónomos.

Tal y como se ha indicado anteriormente, en el año 2017 las SyR gestionadas por las diferentes unidades gestoras ascendió a 60.208. Su distribución entre las Áreas de Gobierno, Coordinación General de la Alcaldía, Gerencia de la Ciudad, Presidencia del Pleno, Distritos y Organismos Autónomos, de acuerdo a la distribución de competencias delegadas, se presenta en la tabla y gráfico siguientes.

Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	2017	%
Coordinación General de la Alcaldía	798	1,33%
Presidencia del Pleno	1	0,00%
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	1.569	2,61%
A.G. Coordinación Territorial y Asociaciones	86	0,14%
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	9	0,01%
A.G. Economía y Hacienda	261	0,43%
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	2.221	3,69%
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	2.280	3,79%
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	8.457	14,05%
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	30.096	49,99%
A.G. Cultura y Deportes	1.151	1,91%
A.G. Políticas de Género y Diversidad ³⁴	52	0,09%
Gerencia de la Ciudad	122	0,20%
Distritos	10.482	17,41%
Organismos Autónomos	2.623	4,36%
TOTAL	60.208	100,00%

Distribución SyR Generales por unidades "padre"

³⁴ Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad creada mediante Decreto de 29 de marzo de 2017 de la Alcaldesa por el que se modifica el Decreto de 13 de junio de 2015 por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.



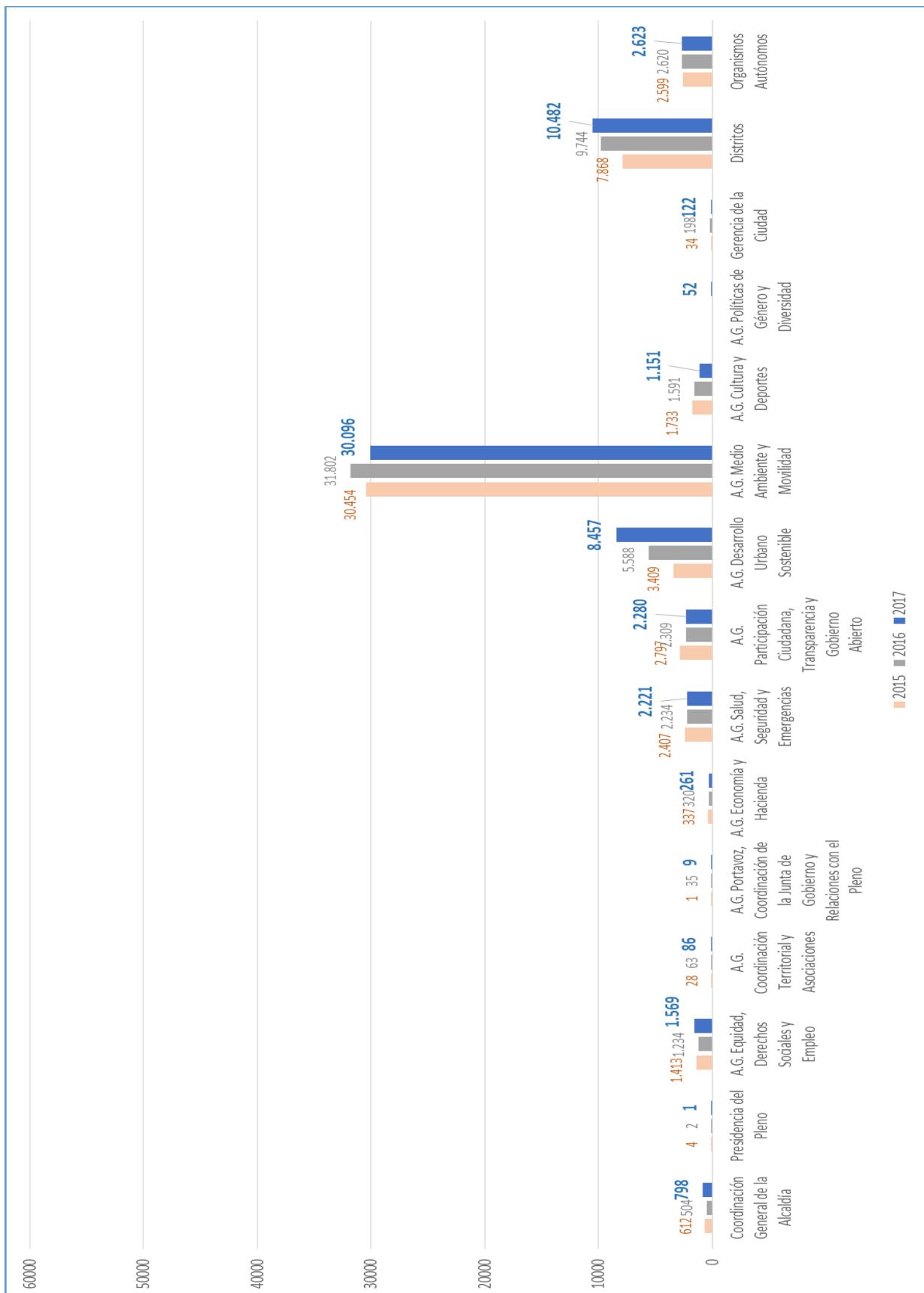
SyR Generales por Unidades "padre"

Si analizamos la entrada por Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos, destaca el Área de Medio Ambiente y Movilidad, ya que con 30.096 solicitudes supone el 50% del total de SyR recibidas. En segundo lugar, se sitúan los Distritos, que con 10.482, muestran el valor del 17% de las SyR asignadas.

En la tabla siguiente se incorporan los datos de solicitudes y los valores porcentuales de los años 2015, 2016 y 2017:

Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	2015	%	2016	%	2017	%
Coordinación General de la Alcaldía	612	1,14%	504	0,87%	798	1,33%
Presidencia del Pleno	4	0,01%	2	0,00%	1	0,00%
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	1.413	2,63%	1.234	2,12%	1.569	2,61%
A.G. Coordinación Territorial y Asociaciones	28	0,05%	63	0,11%	86	0,14%
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	1	0,00%	35	0,06%	9	0,01%
A.G. Economía y Hacienda	337	0,63%	320	0,55%	261	0,43%
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	2.407	4,48%	2.234	3,84%	2.221	3,69%
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	2.797	5,21%	2.309	3,96%	2.280	3,79%
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	3.409	6,35%	5.588	9,59%	8.457	14,05%
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	30.454	56,72%	31.802	54,60%	30.096	49,99%
A.G. Cultura y Deportes	1.733	3,23%	1.591	2,73%	1.151	1,91%
A.G. Políticas de Género y Diversidad	--	--	--	--	52	0,09%
Gerencia de la Ciudad	34	0,06%	198	0,34%	122	0,20%
Distritos	7.868	14,65%	9.744	16,73%	10.482	17,41%
Organismos Autónomos	2.599	4,84%	2.620	4,50%	2.623	4,36%
TOTAL	53.696	100,00%	58.244	100%	60.208	100,00%

Distribución de SyR Generales por Unidades "padre" en los años 2015, 2016 Y 2017



Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Coordinación General de la Alcaldía	612	504	798	58,33%	30,39%
Presidencia del Pleno	4	2	1	-50,00%	-75,00%
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	1.413	1.234	1.569	27,15%	11,04%
A.G. Coordinación Territorial y Asociaciones	28	63	86	36,51%	207,14%
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	1	35	9	-74,29%	800,00%
A.G. Economía y Hacienda	337	320	261	-18,44%	-22,55%
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	2.407	2.234	2.221	-0,58%	-7,73%
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	2.797	2.309	2.280	-1,26%	-18,48%
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	3.409	5.588	8.457	51,34%	148,08%
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	30.454	31.802	30.096	-5,36%	-1,18%
A.G. Cultura y Deportes	1.733	1.591	1.151	-27,66%	-33,58%
A.G. Políticas de Género y Diversidad	--	--	52	--	--
Gerencia de la Ciudad	34	198	122	-38,38%	258,82%
Distritos	7.868	9.744	10.482	7,57%	33,22%
Organismos Autónomos	2.599	2.620	2.623	0,11%	0,92%
TOTAL	53.696	58.244	60.208	3,37%	12,13%

Comparativa 2015, 2016 y 2017 SyR Generales por Unidades "padre"

Del conjunto de cifras que aparecen recogidas en la tabla anterior, como variaciones más significativas por el número de solicitudes recibidas, parece oportuno destacar los siguientes aspectos:

- Se ha producido en el año 2017, respecto al 2016, incrementos significativos en el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano sostenible, con un 51%, y en la Coordinación General de la Alcaldía, con un 58%, lo que supone que han recibido 2.869 y 294 SyR más, respectivamente.
- El Área de Gobierno de Cultura y Deportes y la Gerencia de la Ciudad presenta para el año 2017, en comparación con los datos del año 2016, bajadas que se sitúan en el 51% y el 38%, respectivamente, es decir, 440 y 76 SyR menos.

En las tablas siguientes se muestra información de las SyR asignadas a cada una de las de las unidades gestoras que durante el año 2017 estuvieron vigentes. De su análisis debe destacarse:

- En el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad las unidades gestoras que más SyR tuvieron asignadas fueron la Dirección General de Servicios de

Limpieza y Residuos (8.641) y la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes (8.612). Recordemos que esta Área de Gobierno recibe el 50% de las SyR que fueron asignadas a las unidades gestoras.

- En el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible las unidades gestoras que más SyR recibieron en el año 2017 fueron la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras (4.097) y la Subdirección General de Conservación de Vías Públicas e Infraestructuras Públicas (3.591), ambas con valores porcentuales superiores al 40% del total de SyR recibidas en el Área de Gobierno.
- En el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía es la unidad gestora que tiene asignadas la mayoría de las SyR del Área, 1.966, lo que representa el 86%.
- En el Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias es la Dirección General de Policía Municipal la que tiene asignada casi todas las SyR que recibe el Área, el 87%, lo que suponen 1.946.
- En el Área de Gobierno de Cultura y Deportes más del 80% de las SyR asignadas a ella son recibidas por la Dirección General de Deportes (473) y la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos (476)

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos s Autónomos	Unidad Gestora	2017	%
COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA	OFICINA DE LA ALCALDIA	798	100,00%
	Total	798	1,33%
PRESIDENCIA DEL PLENO	SECRETARIA GENERAL DEL PLENO	1	100,00%
	Total	1	0,00%
AREA DE GOBIERNO DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y EMPRENDIMIENTO	38	2,42%
	SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DE EQUIDAD DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	7	0,45%
	DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES	444	28,30%
	DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD	416	26,51%
	DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA	56	3,57%
	DIRECCIÓN GENERAL DE INTEGRACIÓN COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL	608	38,75%
	Total	1.569	2,61%
AREA DE GOBIERNO DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y ASOCIACIONES	DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LOS DISTRITOS Y COOPERACIÓN PÚBLICO-SOCIAL	82	95,35%
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESCENTRALIZACIÓN Y ACCIÓN TERRITORIAL	4	4,65%

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2017	%
	Total	86	0,14%
AG PORTAVOZ, COORDINACION DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO	DIRECCION GENERAL DE COMUNICACION	8	0,01%
	OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO	1	11,11%
	Total	9	0,01%
AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA Y HACIENDA	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA Y HACIENDA	4	1,53%
	DIRECCION GENERAL CONTRATACION Y SERVICIOS	38	14,56%
	DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO	39	14,94%
	DIRECCION GENERAL DE HACIENDA	8	3,07%
	DIRECCION GENERAL DE ECONOMIA Y SECTOR PUBLICO	172	65,90%
	Total	261	0,43%
AREA DE GOBIERNO DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	241	10,85%
	DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL	1.946	87,62%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA A. G. SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	1	0,05%
	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	33	1,49%
	Total	2.221	3,69%
AREA DE GOBIERNO DE PARTICIPACION CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	314	13,77%
	DIRECCION GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1.966	86,23%
	Total	2.280	3,79%
AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	DIRECCION GENERAL DE CONTROL DE LA EDIFICACION	171	2,02%
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS	3.591	42,46%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA DEL AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	20	0,24%
	DIRECCION GENERAL DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANISTICA	287	3,39%
	DIRECCION GENERAL DE ESTRATEGIA DE REGENERACION URBANA	291	3,44%
	DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	4.097	48,45%
	Total	8.457	14,05%
AREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	4.825	16,03%
	DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	8.641	28,71%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	173	0,57%
	DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	6.782	22,53%
	DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	1.063	3,53%

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2017	%
	DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES	8.612	28,62%
	Total	30.096	49,99%
AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCION GENERAL DE DEPORTES	473	41,09%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	36	3,13%
	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	476	41,36%
	COORDINADOR GENERAL DE CULURA, DEPORTES Y TURISMO	1	0,09%
	DIRECCION GENERAL DE INTERVENCION EN EL PAISAJE URBANO Y EL PATRIMONIO CULTURAL	105	9,12%
	DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	60	5,21%
	Total	1.151	1,91%
AREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS DE GÉNERO Y DIVERSIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN	44	84,62%
	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO	8	15,38%
	Total	52	0,09%
GERENCIA DE LA CIUDAD	DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	84	68,85%
	DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION, REGIMEN JURIDICO Y FORMACION	33	27,05%
	SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DE LA GERENCIA DE LA CIUDAD	5	4,10%
	Total	122	0,20%
DISTRITOS ³⁵	Análisis detallado posterior	10.482	100,00%
	Total	10.482	17,41%
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	MADRID SALUD	848	32,33%
	INFORMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	958	36,52%
	AGENCIA PARA EL EMPLEO	139	5,30%
	AGENCIA DE ACTIVIDADES	678	25,85%
	Total	2.623	4,36%
	TOTAL	60.208	100,00%

En el cuadro siguiente se muestran las Unidades gestoras³⁶ ordenadas de mayor a menor según el número de SyR que les han sido asignadas para su tramitación durante el año 2017.

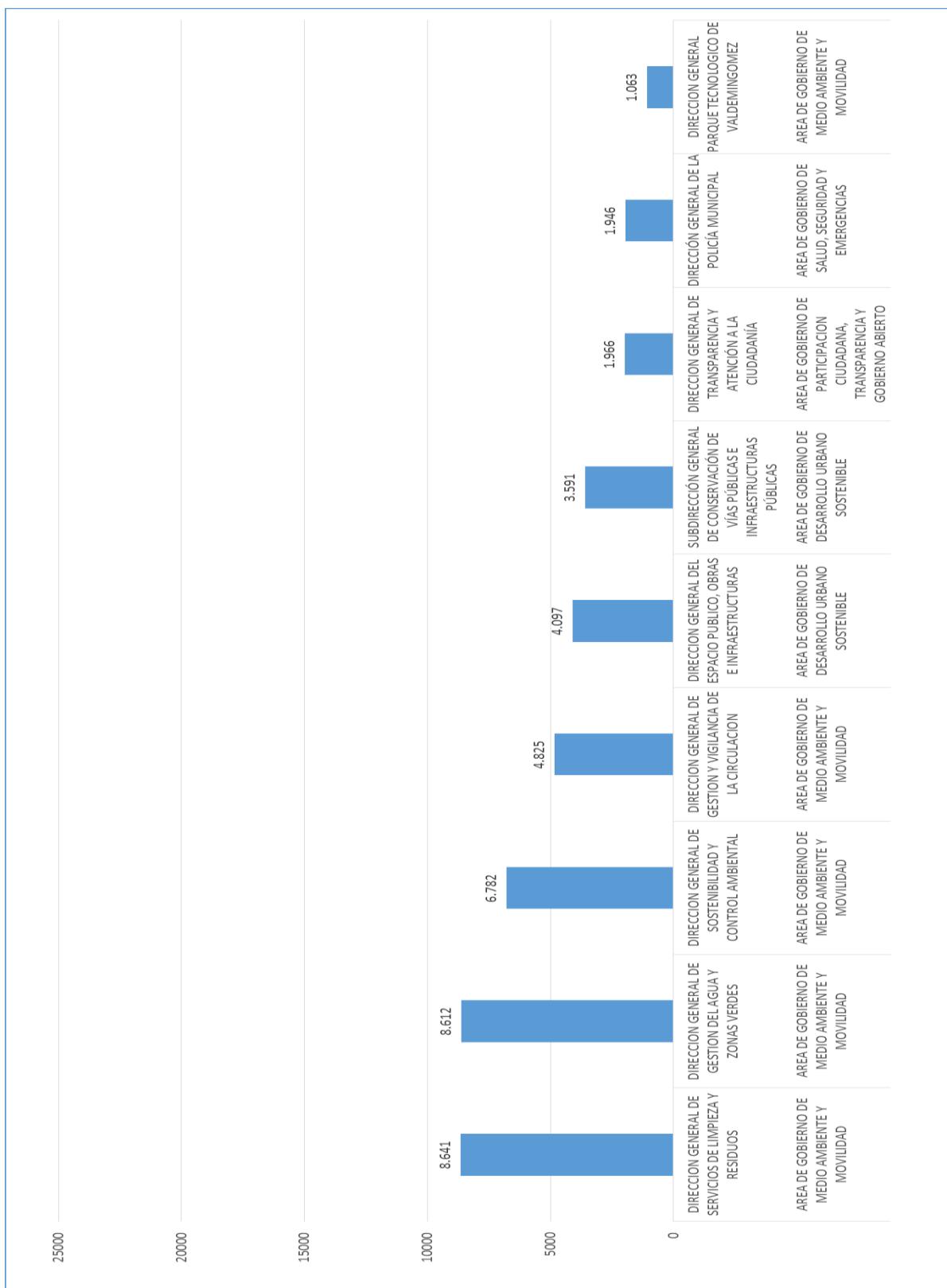
³⁵ Los Distritos se analizan con detalle en cuadros posteriores.

³⁶ No se incluyen los Distritos ya que serán analizados de forma individualizada posteriormente.

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2017	%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	8.641	14,35%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES	8.612	14,30%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	6.782	11,26%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	4.825	8,01%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	4.097	6,80%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS	3.591	5,96%
A.G. de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	DIRECCION GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1.966	3,27%
A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias	DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL	1.946	3,23%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	1.063	1,77%
organismos autónomos	INFORMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	958	1,59%
Organismos Autónomos	MADRID SALUD	848	1,41%
Coordinación General de la Alcaldía	OFICINA DE LA ALCALDIA	798	1,33%
Organismos Autónomos	AGENCIA DE ACTIVIDADES	678	1,13%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCION GENERAL DE INTEGRACION COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL	608	1,01%
A.G. de Cultura y Deportes	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	476	0,79%
A.G. de Cultura y Deportes	DIRECCION GENERAL DE DEPORTES	473	0,79%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCION GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES	444	0,74%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD	416	0,69%
A.G. de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	314	0,52%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	DIRECCION GENERAL DE ESTRATEGIA DE REGENERACION URBANA	291	0,48%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	DIRECCION GENERAL DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANISTICA	287	0,48%
A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias	DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	241	0,40%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	SECRETARIA GENERAL TECNICA AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	173	0,29%
A.G. de Economía y Hacienda	DIRECCION GENERAL DE ECONOMIA Y SECTOR PUBLICO	172	0,29%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	DIRECCION GENERAL DE CONTROL DE LA EDIFICACION	171	0,28%
Organismos Autónomos	AGENCIA PARA EL EMPLEO	139	0,23%
A.G. de Cultura y Deportes	DIRECCION GENERAL DE INTERVENCION EN EL PAISAJE URBANO Y EL PATRIMONIO CULTURAL	105	0,17%
Gerencia de la Ciudad	DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	84	0,14%
A.G. de Coordinación Territorial y Asociaciones	DIRECCION GENERAL DE RELACIONES CON LOS DISTRITOS Y COOPERACIÓN PÚBLICO-SOCIAL	82	0,14%
A.G. de Cultura y Deportes	DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	60	0,10%

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2017	%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCION GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA	56	0,09%
A.G. de Políticas de Género y Diversidad	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN	44	0,07%
A.G. de Economía y Hacienda	DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO	39	0,06%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y EMPRENDIMIENTO	38	0,06%
A.G. de Economía y Hacienda	DIRECCION GENERAL CONTRATACION Y SERVICIOS	38	0,06%
A.G. de Cultura y Deportes	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	36	0,06%
A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	33	0,05%
Gerencia de la Ciudad	DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION, REGIMEN JURIDICO Y FORMACION	33	0,05%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	SECRETARIA GENERAL TECNICA DEL AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	20	0,03%
A.G. de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	DIRECCION GENERAL DE COMUNICACION	8	0,01%
A.G. de Economía y Hacienda	DIRECCION GENERAL DE HACIENDA	8	0,01%
A.G. de Políticas de Género y Diversidad	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTA A LA VIOLENCIA DE GÉNERO	8	0,01%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	SECRETARIA GENERAL TECNICA DE EQUIDAD DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	7	0,01%
Gerencia de la Ciudad	SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DE LA GERENCIA DE LA CIUDAD	5	0,01%
A.G. de Coordinación Territorial y Asociaciones	DIRECCIÓN GENERAL DE DESCENTRALIZACIÓN Y ACCIÓN TERRITORIAL	4	0,01%
A.G. de Economía y Hacienda	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA Y HACIENDA	4	0,01%
Presidencia del Pleno	SECRETARIA GENERAL DEL PLENO	1	0,00%
A.G. de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO	1	0,00%
A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias	SECRETARIA GENERAL TECNICA A. G. SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	1	0,00%
A.G. de Cultura y Deportes	COORDINADOR GENERAL DE CULURA, DEPORTES Y TURISMO	1	0,00%

Distribución SyR Generales por Unidades Gestoras. Año 2017



En la tabla que se incluye a continuación se muestra información de las SyR asignadas por cada Unidad gestora durante el año 2017, el 2016 y el 2015³⁷, así como los valores porcentuales de variación que se ha producido entre ambos años. En su análisis debe tenerse en cuenta los cambios organizativos que se han producido durante estos dos años que hacen que determinados datos no permitan una comparativa fiable.

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Coordinación General de la Alcaldía	OFICINA DE LA ALCALDIA	31	504	798	58,33%	2474,19%
	DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN ³⁸	581	--	--	--	--
		Total	612	504	798	58,33%
Presidencia del Pleno	SECRETARIA GENERAL DEL PLENO	4	2	1	-50,00%	-75,00%
		Total	4	2	1	-50,00%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y EMPRENDIMIENTO	41	38	38	0,00%	-7,32%
	SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DE EQUIDAD DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	14	16	7	-56,25%	-50,00%
	DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES ³⁹	731	689	444	-35,56%	-39,26%
	DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD ⁴⁰	381	365	416	13,97%	9,19%
	DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA	246	60	56	-6,67%	-77,24%
	DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES ⁴¹	246	60	--	--	--
	COORDINACIÓN GENERAL DE EQUIDAD, SERVICIOS SOCIALES, VIVIENDA Y EMPLEO ⁴²	--	11	--	-100,00%	--
	DIRECCIÓN GENERAL DE INTEGRACIÓN COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL ⁴³	--	55	608	1005,45%	--
	Total	1.413	1.234	1.569	27,15%	11,04%
A.G. de Coordinación Territorial y	DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LOS DISTRITOS Y COOPERACIÓN PÚBLICO-	28	63	82	30,16%	192,86%

³⁷ Téngase en cuenta para el año 2015 y 2016 los cambios de denominación y desaparición de determinadas unidades gestoras como consecuencia de reorganizaciones administrativas en las diferentes Áreas de Gobierno.

³⁸ El Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno establece que la Dirección General de Medios de Comunicación es una de las direcciones que forman parte de la organización del AG de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno.

³⁹ El Acuerdo de 3 de noviembre de 2016 de la JG por el que se modifica el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, modifica la denominación de la Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia que pasa a denominarse Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales.

⁴⁰ El Acuerdo de 30 de marzo de 2017 de la JG por el que se modifica el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, suprime la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud y crea la Dirección General de Educación y Juventud y la Dirección General de Familia e Infancia.

⁴¹ Mediante Acuerdo de 30 de marzo de 2017 de la JG de organización y competencias de AG de Políticas de Género y Diversidad se modifica la denominación de la Dirección General de Promoción de la Igualdad entre Mujeres y Hombres que pasa a ser la Dirección General de Promoción de la Igualdad y No Discriminación y pasa a formar parte del AG de Políticas de Género y Diversidad.

⁴² Mediante Acuerdo de 3 de noviembre de 2016 de la Junta de Gobierno por el que se modifica Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, se suprime la Coordinación General de Equidad, Servicios Sociales, Vivienda y Empleo.

⁴³ Mediante Acuerdo de 3 de noviembre de 2016 de la Junta de Gobierno por el que se modifica Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, se crea la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social.

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Asociaciones	SOCIAL ⁴⁴					
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESCENTRALIZACIÓN Y ACCIÓN TERRITORIAL ⁴⁵	--	--	4	--	--
	Total	28	63	86	36,51%	207,14%
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	DIRECCION GENERAL DE COMUNICACION ⁴⁶	--	35	8	-77,14%	--
	OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO	1	--	1	--	0,00%
	Total	1	35	9	-74,29%	800,00%
A.G. de Economía y Hacienda	DIRECCION GENERAL GESTION DE RECURSOS HUMANOS ⁴⁷	23	--	--	--	--
	DEPARTAMENTO COORDINACION DE OFICINAS DE LINEA MADRID ⁴⁸	1	--	--	--	--
	DIRECCION GENERAL ESTADISTICA ⁴⁹	163	--	--	--	--
	DIRECCION GENERAL DE POLITICA FINANCIERA ⁵⁰	7	--	--	--	--
	COORDINACION GENERAL DE ECONOMIA Y EMPLEO ⁵¹	5	--	--	--	--
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA Y HACIENDA	3	4	4	0,00%	33,33%
	DIRECCION GENERAL CONTRATACION Y SERVICIOS	11	31	38	22,58%	245,45%
	DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO	33	28	39	39,29%	18,18%
	DIRECCION GENERAL DE HACIENDA	7	6	8	33,33%	14,29%
	DIRECCION GENERAL DE ECONOMIA Y EMPLEO	5	251	--	--	
	DIRECCION GENERAL DE ECONOMIA Y SECTOR PUBLICO	84	--	172	--	104,76%
	Total	337	320	261	-18,44%	-22,55%
A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias	DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	244	158	241	52,53%	-1,23%
	DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL	2.114	2.021	1.946	-3,71%	-7,95%

⁴⁴ Mediante Acuerdo de 6 de abril de 2017 de la JG por el que se modifica el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de organización y competencias del AG de Coordinación Territorial y Asociaciones, se modifica la denominación de la Dirección General de Relaciones con los Distritos y Asociaciones que pasa a denominarse Dirección General de Relaciones con los Distritos y Cooperación Público Social.

⁴⁵ Mediante Acuerdo de 6 de abril de 2017 de la JG por el que se modifica el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de organización y competencias del AG de Coordinación Territorial y Asociaciones se modifica la denominación de la Dirección General de Planificación y Desarrollo de la Descentralización Municipal que pasa a denominarse Dirección General de Descentralización y Acción Territorial.

⁴⁶ Acuerdo de 13 de octubre de 2016 de la JG por el que se modifican los Acuerdos de 29 de octubre de 2015 de organización y competencias del AG de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno y del Área de Gobierno de Economía y Hacienda por el que se modifica la denominación de la Dirección General de Medios de Comunicación que pasa a denominarse Dirección General de Comunicación.

⁴⁷ Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias de la Gerencia de la Ciudad la Dirección General Gestión de Recursos Humanos pasa a denominarse Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales y a depender orgánicamente de la Gerencia de la Ciudad.

⁴⁸ Mediante Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG Economía y Hacienda se suprime la Dirección General de Estadística.

⁴⁹ Mediante Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG Economía y Hacienda se suprime la Dirección General de Política Financiera.

⁵⁰ En el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG Economía y Hacienda se suprime la Coordinación General de Economía y Empleo.

⁵¹ Desaparece como unidad gestora Departamento Coordinación de Oficinas de Línea Madrid a partir de 2016.

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
	SECRETARIA GENERAL TECNICA A. G. SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	9	21	1	-95,24%	-88,89%
	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	40	34	33	-2,94%	-17,50%
	Total	2.407	2.234	2.221	-0,58%	-7,73%
A.G. de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	DIRECCION GENERAL CALIDAD Y ATENCION AL CIUDADANO ⁵²	2.196	184	--	--	--
	DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	83	216	314	45,37%	278,31%
	DIRECCION GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA ⁵³	518	1.909	1.966	2,99%	279,54%
	Total	2.797	2.309	2.280	-1,26%	-18,48%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	DIRECCION GENERAL DE CONTROL DE LA EDIFICACION	199	227	171	-24,67%	-14,07%
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS	263	2.446	3.591	46,81%	1265,40%
	DIRECCION GENERAL DE GESTION URBANISTICA ⁵⁴	128	--	--	--	-100,00%
	SUBDIRECCION GENERAL DE REGIMEN JURIDICO	18	--	--	--	-100,00%
	DIRECCION GENERAL DE VIAS PUBLICAS	1.561	--	--	--	-100,00%
	SUBDIRECCION GENERAL GESTION DE VIVIENDA	9	--	--	--	-100,00%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA DEL AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	10	12	20	66,67%	100,00%
	DIRECCION GENERAL DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANISTICA	102	391	287	-26,60%	181,37%
	DIRECCION GENERAL DE ESTRATEGIA DE REGENERACION URBANA	165	189	291	53,97%	76,36%
	DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	954	2.323	4.097	76,37%	329,45%
	Total	3.409	5.588	8.457	51,34%	148,08%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	3.412	4.633	4.825	4,14%	41,41%
	DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	10.352	10.348	8.641	-16,50%	-16,53%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	139	129	173	34,11%	24,46%
	DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	11.043	8.498	6.782	-20,19%	-38,59%
	DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	542	603	1.063	76,29%	96,13%
	DIRECCION GENERAL DE CONTROL AMBIENTAL TRANSPORTES Y APARCAMIENTOS ⁵⁵	307	--	--	--	--

⁵² Mediante Acuerdo de 4 de febrero de 2016 de la JG por el que se modifica Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del AG de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto se suprime la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y la Dirección General de Transparencia y se crea la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

⁵³ Mediante Acuerdo de 4 de febrero de 2016 de la JG por el que se modifica Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto se suprime la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y la DG de Transparencia y se crea la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

⁵⁴ Mediante Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Desarrollo Urbano Sostenible se suprime la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y la DG de Transparencia y se crea la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

⁵⁵ Mediante Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Medio Ambiente y Movilidad se suprime la Dirección General De Control Ambiental Transportes y Aparcamientos.

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
	DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES	4.652	7.591	8.612	13,45%	85,12%
	Total	30.454	31.802	30.096	-5,36%	-1,18%
A.G. de Cultura y Deportes	DIRECCION GENERAL DE DEPORTES	775	815	473	-41,96%	-38,97%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	63	21	36	71,43%	-42,86%
	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	613	574	476	-17,07%	-22,35%
	COORDINADOR GENERAL DE LAS ARTES Y TURISMO	11	4	1	-75,00%	-90,91%
	DIRECCION GENERAL DE INTERVENCION EN EL PAISAJE URBANO Y EL PATRIMONIO CULTURAL	71	71	105	47,89%	47,89%
	DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	200	106	60	-43,40%	-70,00%
	Total	1.733	1.591	1.151	-27,66%	-33,58%
A.G. Políticas de Género y Diversidad	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN ⁵⁶	--	--	44	--	--
	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO	--	--	8	--	--
	Total	--	--	52	--	--
Gerencia de la Ciudad	DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS ⁵⁷	18	177	84	-52,54%	366,67%
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA GERENCIA DE LA CIUDAD	1	0	5	--	400,00%
	DIRECCION GENERAL DE PLANIFICACION Y GESTIÓN DE PERSONAL ⁵⁸	3	0	0	--	-100,00%
	DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION, REGIMEN JURIDICO Y FORMACION	12	21	33	57,14%	175,00%
	ASESORÍA JURÍDICA	--	0	0	--	--
	Total	34	198	122	-38,38%	258,82%
Distritos ⁵⁹					--	--
	Total	7.868	9.744	0	-100,00%	-100,00%
Organismos Autónomos	MADRID SALUD	908	900	848	-5,78%	-6,61%
	INFORMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	973	894	958	7,16%	-1,54%
	AGENCIA PARA EL EMPLEO	89	147	139	-5,44%	56,18%
	AGENCIA DE ACTIVIDADES	629	679	678	-0,15%	7,79%
	Total	2.599	2.620	2.623	0,11%	0,92%
	TOTAL	53.696	58.244	49.726	-14,62%	-7,39%

Comparativa SyR Generales 2015-2016-2017 por unidades gestoras

⁵⁶ Acuerdo de 30 de marzo de 2017 de la JG de organización y competencias del AG de Políticas de Género y Diversidad por la que se modifica la denominación de la Dirección General de Promoción de la Igualdad y No Discriminación y se crea la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género; ambas direcciones pertenecen al Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad.

⁵⁷ Acuerdo de 31 de marzo de 2016 de la JG por el que se modifica el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de organización y competencias de la Gerencia de la Ciudad por el que la Dirección General Gestión de Recursos Humanos y Relaciones Laborales pasa a denominarse la Dirección General Gestión de Recursos Humanos.

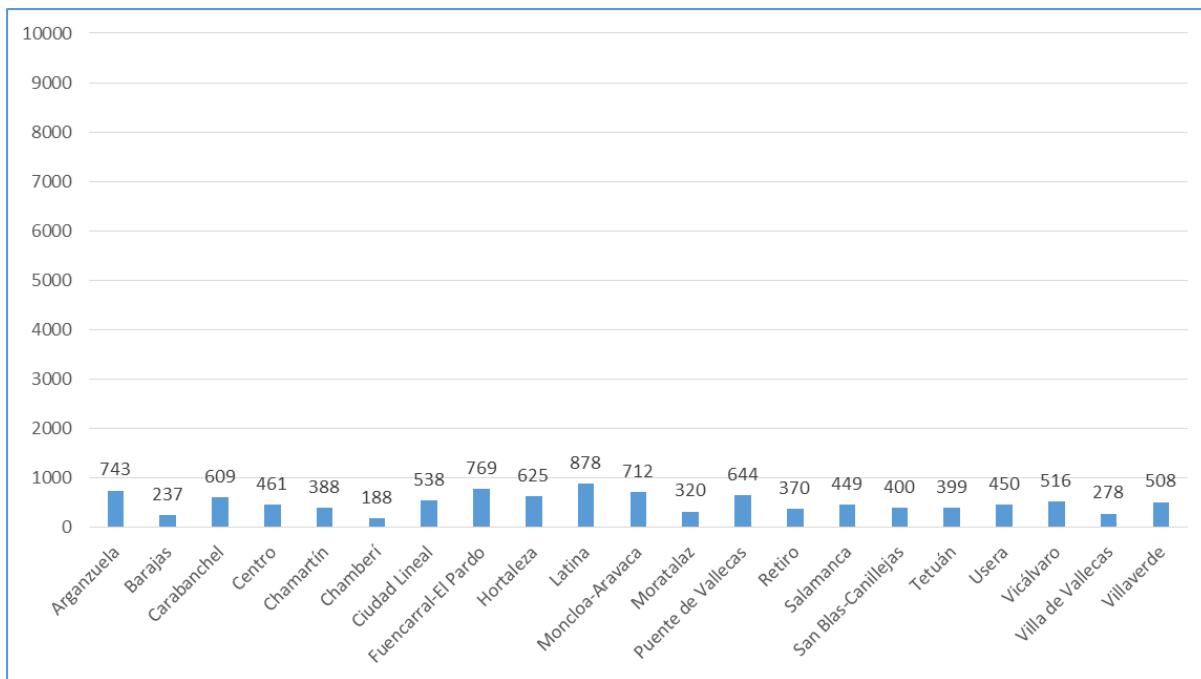
⁵⁸ Acuerdo de 14 de marzo de 2018 de la JG por el que se modifica el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de organización y competencias de la Gerencia de la Ciudad por el que la Dirección General de Planificación Interna de pasa a denominarse la Dirección General de Recursos Humanos Planificación y Gestión de Personal.

⁵⁹ Los Distritos se analizan con detalle en cuadros posteriores.

En las tablas siguientes se muestra la información de SyR asignadas durante el año 2017 a cada uno de los Distritos.

Distritos	2017	%
Arganzuela	743	7,09%
Barajas	237	2,26%
Carabanchel	609	5,81%
Centro	461	4,40%
Chamartín	388	3,70%
Chamberí	188	1,79%
Ciudad Lineal	538	5,13%
Fuencarral-El Pardo	769	7,34%
Hortaleza	625	5,96%
Latina	878	8,38%
Moncloa-Aravaca	712	6,79%
Moratalaz	320	3,05%
Puente de Vallecas	644	6,14%
Retiro	370	3,53%
Salamanca	449	4,28%
San Blas-Canillejas	400	3,82%
Tetuán	399	3,81%
Usera	450	4,29%
Vicálvaro	516	4,92%
Villa de Vallecas	278	2,65%
Villaverde	508	4,85%
TOTAL	10.482	100,00%

Distribución SyR Generales por Distritos. Año 2017



Los datos de cada uno de los Distritos en la serie 2015-2017 se incluyen en la tabla siguiente.

Distritos	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Arganzuela	526	747	743	-0,54%	41,25%
Barajas	241	202	237	17,33%	-1,66%
Carabanchel	454	576	609	5,73%	34,14%
Centro	366	647	461	-28,75%	25,96%
Chamartín	308	345	388	12,46%	25,97%
Chamberí	206	239	188	-21,34%	-8,74%
Ciudad Lineal	461	644	538	-16,46%	16,70%
Fuencarral-El Pardo	520	677	769	13,59%	47,88%
Hortaleza	465	597	625	4,69%	34,41%
Latina	520	639	878	37,40%	68,85%
Moncloa-Aravaca	563	646	712	10,22%	26,47%
Moratalaz	220	247	320	29,55%	45,45%
Puente de Vallecas	524	606	644	6,27%	22,90%
Retiro	315	322	370	14,91%	17,46%
Salamanca	233	256	449	75,39%	92,70%
San Blas-Canillejas	318	395	400	1,27%	25,79%
Tetuán	362	341	399	17,01%	10,22%
Usera	415	534	450	-15,73%	8,43%
Vicálvaro	350	353	516	46,18%	47,43%
Villa de Vallecas	180	299	278	-7,02%	54,44%
Villaverde	321	432	508	17,59%	58,26%
TOTAL	7.868	9.744	10.482	7,57%	33,22%

Comparativa SyR Generales por Unidades Gestoras. Años 2015, 2016 y 2017

Su análisis nos permite comprobar como los Distritos de Salamanca, Vicálvaro y Latina son los que muestran, en la comparativa 2017-2016, los incrementos porcentuales más importantes y claramente diferenciado con respecto al resto, con valores

porcentuales del 75%, del 46% y del 37%, respectivamente, lo que supone haber recibido en el año 2017, 193, 163 y 239 SyR más que en el año 2016.

En cuanto a los Distritos que muestran bajadas porcentuales, los datos nos indican que seis de los veintiún Distritos presentan descensos, siendo especialmente destacable los Distritos de Centro (-30%), Chamberí (-21%), Ciudad Lineal (-16%) y Usera (-16), lo que en conjunto representa un total de 427 SyR menos.

DISTRITOS QUE PRESENTA INCREMENTOS DE SyR EN LA COMPARATIVA 2017-2016			
Distritos	2016	2017	Variación % 2017/2016
Salamanca	256	449	75,39%
Vicálvaro	353	516	46,18%
Latina	639	878	37,40%
Moratalaz	247	320	29,55%
Villaverde	432	508	17,59%
Barajas	202	237	17,33%
Tetuán	341	399	17,01%
Retiro	322	370	14,91%
Fuencarral-El Pardo	677	769	13,59%
Chamartín	345	388	12,46%
Moncloa-Aravaca	646	712	10,22%
Puente de Vallecas	606	644	6,27%
Carabanchel	576	609	5,73%
Hortaleza	597	625	4,69%
San Blas-Canillejas	395	400	1,27%

DISTRITOS QUE PRESENTA DESCENSOS DE SyR EN LA COMPARATIVA 2017-2016			
Distritos	2016	2017	Variación % 2017/2016
Centro	647	461	-28,75%
Chamberí	239	188	-21,34%
Ciudad Lineal	644	538	-16,46%
Usera	534	450	-15,73%
Villa de Vallecas	299	278	-7,02%
Arganzuela	747	743	-0,54%

11.5. Estado de tramitación

En este apartado se analiza los diferentes estados de tramitación en que se encuentran las SyR en las Unidades gestoras.

Recordemos que todas las SyR tramitadas y finalizadas por las unidades gestoras pueden quedar en alguna de las siguientes situaciones: contestadas, archivadas sin respuesta o inadmitidas.

Los datos correspondientes al año 2017 para las SyR terminadas en las Unidades gestoras nos permiten comprobar como el 87% han finalizado con el envío de una contestación al ciudadano o ciudadana que había presentado la SyR.

Destaca también el valor porcentual de las archivadas sin respuesta, que para el año 2017 alcanza el 8%. No obstante, tal y como se mostrará posteriormente, en la comparativa con el año 2016 se ha producido un importante descenso en el número de SyR que han finalizado de esta forma.

En el Anexo 5 se incluyen gráficos con el estado de tramitación por Alcaldía, Presidencia del Pleno, Áreas de Gobierno, Gerencia, Distritos y Organismos Autónomos.

	2017	%
Archivadas sin respuesta	5.095	8,46%
Contestadas	52.415	87,06%
No admitidas	2.698	4,48%
TOTAL	60.208	100,00%

Estado de tramitación en Unidades gestoras. SyR Generales



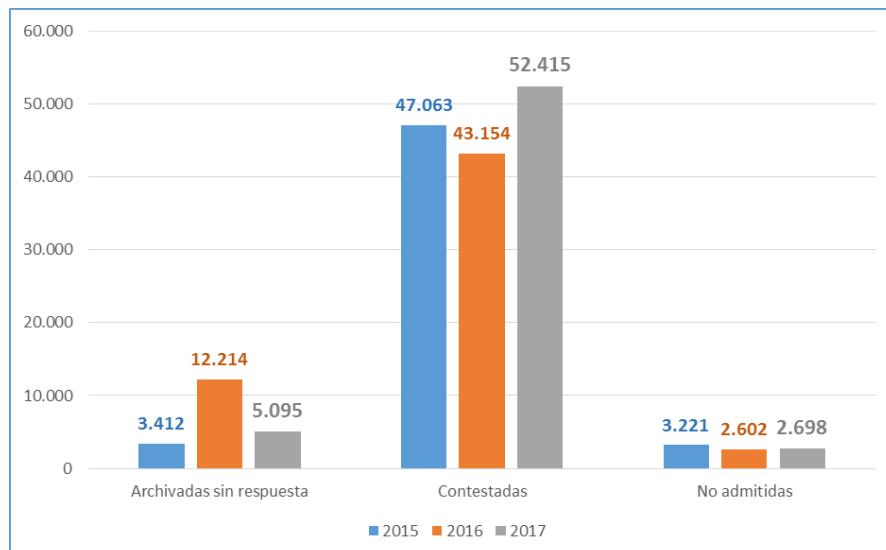
Distribución porcentual. Estado de tramitación en Unidades gestoras. SyR Generales

En el análisis comparativo de la serie 2015, 2016 y 2017 permite realizar las siguientes consideraciones:

- En relación con las contestadas, en el año 2017, con respecto al 2016, se ha producido un incremento del 21% en las SyR, lo que implica unas 9.261 más.
- Las archivadas sin respuesta, en la misma comparativa, muestran un descenso muy importante, alcanzando el 58%, lo que implica un descenso en el número de SyR que finalizaron de esta forma de 7.119.

	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Archivadas sin respuesta	3.412	12.214	5.095	-58,29%	49,33%
Contestadas	47.063	43.154	52.415	21,46%	11,37%
No admitidas	3.221	2.602	2.698	3,69%	-16,24%
TOTAL	53.696	57.970	60.208	3,86%	12,13%

Comparativa interanual. Estado de tramitación en Unidades Gestoras. SyR Generales



Comparativa interanual. Estado de tramitación en Unidades Gestoras. SyR Generales

El estado de tramitación a nivel global por cada Área de Gobierno, Distrito y Organismos Autónomos nos indica la actividad, la gestión realizada y la cantidad y valor porcentual que en conjunto representan cada una de las situaciones en las que queda una SyR cuando queda finalizada. Esta información se muestra en las tablas y gráficos que se incluyen a continuación. Sin perjuicio del análisis de detalle que se muestra posteriormente de cada unidad gestora y por cada una de las situaciones de finalización, debe indicarse que el 67% de ellas presentan valores superiores al 90% para aquellas SyR finalizadas con contestación al ciudadano o ciudadana. El resto, excepto en el caso del A.G de Desarrollo Urbano Sostenible, que presenta un 57%, muestran valores superiores al 85% en este tipo de finalización.

Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Terminadas			
	Archivadas sin respuesta	Contestadas	No admitidas	Total Terminadas
Coordinación General de la Alcaldía	1	746	51	798
Presidencia del Pleno	0	1	0	1
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	40	1.458	71	1.569
A.G. Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social	0	85	1	86
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	0	9	0	9
A.G. Economía y Hacienda	14	247	0	261
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	4	2.046	171	2.221
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	6	2.162	112	2.280
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	3.534	4.778	145	8.457
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	626	28.028	1.442	30.096
A.G. Cultura y Deportes	87	1.033	31	1.151
A.G. Políticas de Género y Diversidad	4	48	0	52
Gerencia de la Ciudad	2	106	14	122
Distritos	625	9.312	545	10.482
Organismos Autónomos	152	2.356	115	2.623
TOTAL	5.095	52.415	2.698	60.208

Estado de tramitación SyR Generales por Unidades "padre"

Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Terminadas						Total Terminadas
	Archivadas sin respuesta	%	Contestadas	%	No admitidas	%	
Coordinación General de la Alcaldía	1	0,13%	746	93,48%	51	6,39%	798
Presidencia del Pleno	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	1
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	40	2,55%	1.458	92,93%	71	4,53%	1.569
A.G. Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social	0	0,00%	85	98,84%	1	1,16%	86
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	0	0,00%	9	100,00%	0	0,00%	9
A.G. Economía y Hacienda	14	5,36%	247	94,64%	0	0,00%	261
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	4	0,18%	2.046	92,12%	171	7,70%	2.221
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	6	0,26%	2.162	94,82%	112	4,91%	2.280
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	3.534	41,79%	4.778	56,50%	145	1,71%	8.457
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	626	2,08%	28.028	93,13%	1.442	4,79%	30.096
A.G. Cultura y Deportes	87	7,56%	1.033	89,75%	31	2,69%	1.151
A.G. Políticas de Género y Diversidad	4	7,69%	48	92,31%	0	0,00%	52
Gerencia de la Ciudad	2	1,64%	106	86,89%	14	11,48%	122
Distritos	625	5,96%	9.312	88,84%	545	5,20%	10.482
Organismos Autónomos	152	5,79%	2.356	89,82%	115	4,38%	2.623
TOTAL	5.095	8,46%	52.415	87,06%	2.698	4,48%	60.208

Valores porcentuales por cada estado de tramitación de SyR Generales por Unidades "padre"

El análisis comparativo 2015, 2016 y 2017 de cada uno de los diferentes estados en los que han quedado las SyR en situación de finalizadas se muestra en las tablas siguientes. Destacan varios aspectos de su estudio:

- Bajada generalizada en la comparativa 2017-2016 de las archivadas sin respuesta con valores porcentuales importantes, destacando, por el número de SyR tramitadas, el caso del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad que ha experimentado un descenso del 91% y de los Distritos y de los Organismos Autónomos, con bajadas del 68% y el 60%.
- De aquellas Unidades Gestoras que cuentan con un número importante de SyR tramitadas, los mayores incrementos porcentuales en el número de SyR contestadas se sitúan en el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, los Distritos y el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

ARCHIVADAS SIN RESPUESTA			2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos							
Coordinación General de la Alcaldía	2	8	1	-87,50%	-50,00%		
Presidencia del Pleno	0	0	0	--	--		
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	2	48	40	-16,67%	1900,00%		
A.G. Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social	0	6	0	-100,00%	--		
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	0	1	0	-100,00%	--		
A.G. Economía y Hacienda	4	4	14	250,00%	250,00%		
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	4	126	4	-96,83%	0,00%		
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	0	9	6	-33,33%	--		
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	320	2.867	3.534	23,26%	1004,38%		
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	2.554	6.591	626	-90,50%	-75,49%		
A.G. Cultura y Deportes	4	176	87	-50,57%	2075,00%		
A.G. Políticas de Género y Diversidad	--	--	4	--	--		
Gerencia de la Ciudad	3	28	2	-92,86%	-33,33%		
Distritos	466	1.970	625	-68,27%	34,12%		
Organismos Autónomos	53	380	152	-60,00%	186,79%		
TOTAL	3.412	12.214	5.095	-58,29%	49,33%		

Comparativa interanual. Archivadas sin respuesta

CONTESTADAS			2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos							
Coordinación General de la Alcaldía	587	461	746	61,82%	27,09%		
Presidencia del Pleno	4	2	1	-50,00%	-75,00%		
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	1.348	1.142	1.458	27,67%	8,16%		
A.G. Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social	28	54	85	57,41%	203,57%		
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	1	33	9	-72,73%	800,00%		
A.G. Economía y Hacienda	322	305	247	-19,02%	-23,29%		
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	2.374	2.020	2.046	1,29%	-13,82%		
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	2.591	2.117	2.162	2,13%	-16,56%		
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	2.879	2.548	4.778	87,52%	65,96%		
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	25.912	23.470	28.028	19,42%	8,17%		
A.G. Cultura y Deportes	1.684	1.343	1.033	-23,08%	-38,66%		
A.G. Políticas de Género y Diversidad	--	--	48	--	--		
Gerencia de la Ciudad	30	165	106	-35,76%	253,33%		
Distritos	6.909	7.331	9.312	27,02%	34,78%		
Organismos Autónomos	2.394	2.163	2.356	8,92%	-1,59%		
TOTAL	47.063	43.154	52.415	21,46%	11,37%		

Comparativa interanual. Contestadas

NO ADMITIDAS			2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos							
Coordinación General de la Alcaldía	23	35	51	45,71%	121,74%		
Presidencia del Pleno	0	0	0	--	--		
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	63	41	71	73,17%	12,70%		
A.G. Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social	0	3	1	-66,67%	--		
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	0	1	0	-100,00%	--		
A.G. Economía y Hacienda	11	11	0	-100,00%	-100,00%		
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	29	57	171	200,00%	489,66%		
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	206	183	112	-38,80%	-45,63%		
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	210	112	145	29,46%	-30,95%		
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	1.988	1.599	1.442	-9,82%	-27,46%		
A.G. Cultura y Deportes	45	68	31	-54,41%	-31,11%		
A.G. Políticas de Género y Diversidad	--	--	0	--	--		
Gerencia de la Ciudad	1	5	14	180,00%	1300,00%		
Distritos	493	419	545	30,07%	10,55%		
Organismos Autónomos	152	68	115	69,12%	-24,34%		
TOTAL	3.221	2.602	2.698	3,69%	-16,24%		

Comparativa interanual. No admitidas

En las tablas y gráficas siguientes se incluye un estudio de detalle del estado de tramitación de las SyR que durante el año 2017 fueron asignadas a los Distritos. En ellas se muestran datos numéricos por cada tipo de finalización de las SyR y los valores porcentuales que representan en cada uno de los Distritos.

En el Anexo 6 se incluyen gráficos con el estado de tramitación por cada uno de los Distritos.

Distritos	Terminadas			
	Archivadas sin respuesta	Contestadas	No admitidas	Total Terminadas
Arganzuela	90	639	14	743
Barajas	0	212	25	237
Carabanchel	1	587	21	609
Centro	74	317	70	461
Chamartín	2	383	3	388
Chamberí	23	158	7	188
Ciudad Lineal	6	485	47	538
Fuencarral-El Pardo	25	670	74	769
Hortaleza	20	598	7	625
Latina	19	836	23	878
Moncloa-Aravaca	0	664	48	712
Moratalaz	4	298	18	320
Puente de Vallecas	30	600	14	644

2017		Terminadas			
Distritos		Archivadas sin respuesta	Contestadas	No admitidas	Total Terminadas
Retiro		2	354	14	370
Salamanca		93	344	12	449
San Blas-Canillejas		78	302	20	400
Tetuán		16	367	16	399
Usera		41	311	98	450
Vicálvaro		16	499	1	516
Villa de Vallecas		1	276	1	278
Villaverde		84	412	12	508
TOTAL		625	9.312	545	10.482

Estado de tramitación SyR Generales por Distritos. Año 2017

Distritos	Archivadas sin respuesta	%	Contestadas	%	No admitidas	%	Total Terminadas
Arganzuela	90	12,11%	639	86,00%	14	1,88%	743
Barajas	0	0,00%	212	89,45%	25	10,55%	237
Carabanchel	1	0,16%	587	96,39%	21	3,45%	609
Centro	74	16,05%	317	68,76%	70	15,18%	461
Chamartín	2	0,52%	383	98,71%	3	0,77%	388
Chamberí	23	12,23%	158	84,04%	7	3,72%	188
Ciudad Lineal	6	1,12%	485	90,15%	47	8,74%	538
Fuencarral-El Pardo	25	3,25%	670	87,13%	74	9,62%	769
Hortaleza	20	3,20%	598	95,68%	7	1,12%	625
Latina	19	2,16%	836	95,22%	23	2,62%	878
Moncloa-Aravaca	0	0,00%	664	93,26%	48	6,74%	712
Moratalaz	4	1,25%	298	93,13%	18	5,63%	320
Puente de Vallecas	30	4,66%	600	93,17%	14	2,17%	644
Retiro	2	0,54%	354	95,68%	14	3,78%	370
Salamanca	93	20,71%	344	76,61%	12	2,67%	449
San Blas-Canillejas	78	19,50%	302	75,50%	20	5,00%	400
Tetuán	16	4,01%	367	91,98%	16	4,01%	399
Usera	41	9,11%	311	69,11%	98	21,78%	450
Vicálvaro	16	3,10%	499	96,71%	1	0,19%	516
Villa de Vallecas	1	0,36%	276	99,28%	1	0,36%	278
Villaverde	84	16,54%	412	81,10%	12	2,36%	508
TOTAL	625	5,96%	9.312	88,84%	545	5,20%	10.482

Estado de tramitación SyR Generales por Distritos. Año 2017

El estudio de detalle de las diferentes situaciones en las que han finalizado las SyR y su evolución a lo largo del período analizado se muestra en las tablas que se incluye a continuación.

ARCHIVADAS SIN RESPUESTA				Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Distritos	2015	2016	2017		
Arganzuela	3	68	90	32,35%	2900,00%
Barajas	0	0	0	--	--
Carabanchel	20	146	1	-99,32%	-95,00%
Centro	72	452	74	-83,63%	2,78%
Chamartín	4	5	2	-60,00%	-50,00%
Chamberí	4	26	23	-11,54%	475,00%
Ciudad Lineal	16	255	6	-97,65%	-62,50%
Fuencarral-El Pardo	4	22	25	13,64%	525,00%
Hortaleza	23	126	20	-84,13%	-13,04%
Latina	0	16	19	18,75%	--
Moncloa-Aravaca	20	39	0	-100,00%	-100,00%
Moratalaz	0	7	4	-42,86%	--
Puente de Vallecas	200	74	30	-59,46%	-85,00%
Retiro	0	10	2	-80,00%	--
Salamanca	1	11	93	745,45%	9200,00%
San Blas-Canillejas	0	261	78	-70,11%	--
Tetuán	9	44	16	-63,64%	77,78%
Usera	82	197	41	-79,19%	-50,00%
Vicálvaro	1	74	16	-78,38%	1500,00%
Villa de Vallecas	2	38	1	-97,37%	-50,00%
Villaverde	5	99	84	-15,15%	1580,00%
TOTAL	466	1.970	625	-68,27%	34,12%

Comparativa interanual de Archivadas sin respuesta en Distritos.

CONTESTADAS				Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Distritos	2015	2016	2017		
Arganzuela	487	649	639	-1,54%	31,21%
Barajas	216	178	212	19,10%	-1,85%
Carabanchel	413	403	587	45,66%	42,13%
Centro	239	167	317	89,82%	32,64%
Chamartín	304	340	383	12,65%	25,99%
Chamberí	188	202	158	-21,78%	-15,96%
Ciudad Lineal	425	368	485	31,79%	14,12%
Fuencarral-El Pardo	476	586	670	14,33%	40,76%
Hortaleza	333	439	598	36,22%	79,58%
Latina	514	602	836	38,87%	62,65%
Moncloa-Aravaca	482	554	664	19,86%	37,76%
Moratalaz	214	233	298	27,90%	39,25%
Puente de Vallecas	314	508	600	18,11%	91,08%
Retiro	287	300	354	18,00%	23,34%
Salamanca	232	243	344	41,56%	48,28%
San Blas-Canillejas	308	131	302	130,53%	-1,95%
Tetuán	242	286	367	28,32%	51,65%
Usera	310	287	311	8,36%	0,32%
Vicálvaro	347	276	499	80,80%	43,80%
Villa de Vallecas	172	259	276	6,56%	60,47%
Villaverde	306	320	412	28,75%	34,64%
TOTAL	6.909	7.331	9.312	27,02%	34,78%

Comparativa interanual de contestadas en Distritos

NO ADMITIDAS					
Distritos	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Arganzuela	36	30	14	-53,33%	-61,11%
Barajas	25	24	25	4,17%	0,00%
Carabanchel	21	25	21	-16,00%	0,00%
Centro	55	26	70	169,23%	27,27%
Chamartín	0	0	3	--	--
Chamberí	14	11	7	-36,36%	-50,00%
Ciudad Lineal	20	17	47	176,47%	135,00%
Fuencarral-El Pardo	40	67	74	10,45%	85,00%
Hortaleza	109	31	7	-77,42%	-93,58%
Latina	6	20	23	15,00%	283,33%
Moncloa-Aravaca	61	53	48	-9,43%	-21,31%
Moratalaz	6	7	18	157,14%	200,00%
Puente de Vallecas	10	24	14	-41,67%	40,00%
Retiro	28	11	14	27,27%	-50,00%
Salamanca	0	2	12	500,00%	--
San Blas-Canillejas	10	1	20	1900,00%	100,00%
Tetuán	11	10	16	60,00%	45,45%
Usera	23	47	98	108,51%	326,09%
Vicálvaro	2	1	1	0,00%	-50,00%
Villa de Vallecas	6	2	1	-50,00%	-83,33%
Villaverde	10	10	12	20,00%	20,00%
TOTAL	493	419	545	30,07%	10,55%

Comparativa interanual de no admitidas en Distritos

Tras su análisis deben destacarse las siguientes consideraciones:

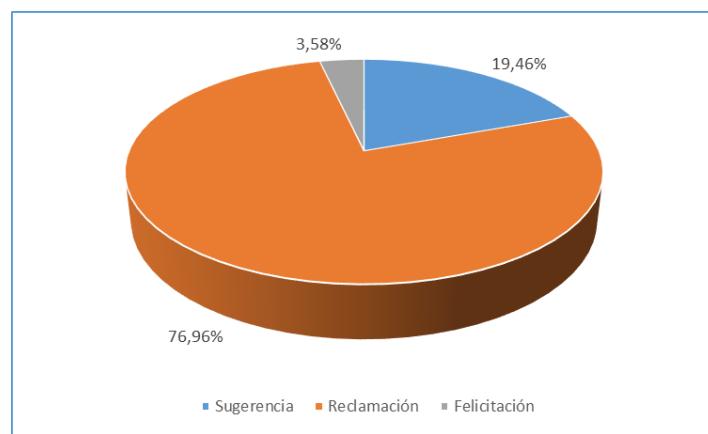
- Descenso generalizado en el número de archivadas sin respuesta en la comparativa 2017-2016, siendo, especialmente relevantes, por el número de SyR gestionadas, los casos de los Distritos de: Carabanchel (-99%), Ciudad Lineal (-98%), Villa de Vallecas (-97%), Hortaleza (-84%), el Distrito de Centro (-84%), Usera (-79%), Vicálvaro (78%) y San Blas-Canillejas (-70%).
- Especial mención debe realizarse sobre los datos que presentan los Distritos de Barajas y Moncloa-Aravaca, que para el año 2017 no presentan ninguna en situación de archivada sin responder.
- El Distrito de Salamanca para el año 2017, en comparación con el 2016, presenta valores porcentuales de incremento especialmente altos.
- Incremento en el número de contestadas con valores superiores al 50% en los Distritos de Puente de Vallecas y Villa de Vallecas.

El análisis por tipo de expediente de las diferentes situaciones en las que quedaron finalizadas las SyR que han tratado todas las Unidades gestoras se muestra en las tablas y gráficos que se incluyen a continuación. En ellos se puede comprobar como las reclamaciones son el principal tipo de expediente que ha sido contestado, no admitido o ha quedado en situación de archivada sin respuesta, representando valores

porcentuales en torno al 75% y superiores. Por su parte, las sugerencias representan, en las diferentes formas de terminación, porcentajes en torno al 15-25%.

CONTESTADAS	2017	%
Sugerencia	10.201	19,46%
Reclamación	40.340	76,96%
Felicitación	1.874	3,58%
TOTAL	52.415	100,00%

Distribución SyR Generales contestadas por tipo de expediente. Año 2017

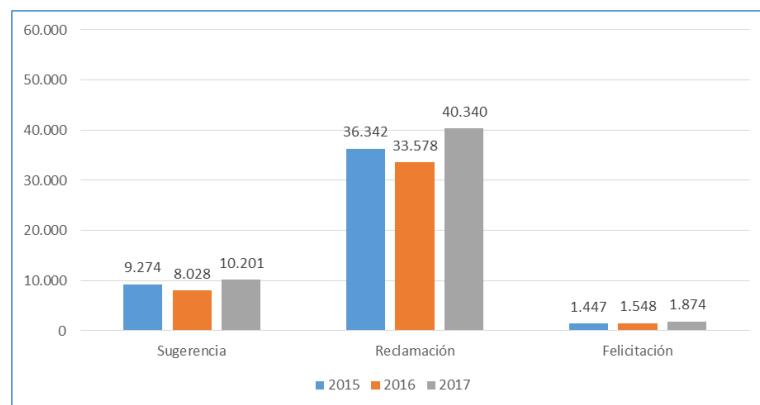


Distribución SyR Generales contestadas por tipo de expediente. Año 2017

En lo que respecta a las contestadas, en la comparativa 2016-2015, los datos nos indican que, durante el año 2017 se ha producido un incremento en las reclamaciones en las reclamaciones (6.762) y en las sugerencias (2.173) y un incremento en las felicitaciones, pasando de 1.548 a 1.874.

CONTESTADAS	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Sugerencia	9.274	8.028	10.201	27,07%	10,00%
Reclamación	36.342	33.578	40.340	20,14%	11,00%
Felicitación	1.447	1.548	1.874	21,06%	29,51%
TOTAL	47.063	43.154	52.415	21,46%	11,37%

Comparativa SyR Generales contestadas años 2015, 2016 y 2017

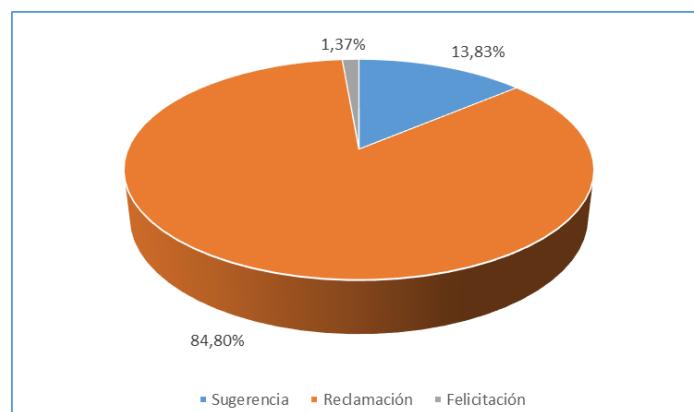


Comparativa SyR Generales contestadas años 2015, 2016 y 2017

En el caso de las no admitidas, tal y como ocurría en las contestadas, las reclamaciones se configuran como el principal tipo de solicitud que fue inadmitida, con un 85%. Las causas de la inadmisión se deben a la presentación de reclamaciones anónimas, insultantes o reiterativas de otras ya resueltas. El resto de tipos se sitúan en valores y cantidades poco significativas para su análisis.

NO ADMITIDAS	2017	%
Sugerencia	373	13,83%
Reclamación	2.288	84,80%
Felicitación	37	1,37%
TOTAL	2.698	100,00%

Distribución SyR Generales no admitidas por tipo de expediente. Año 2017

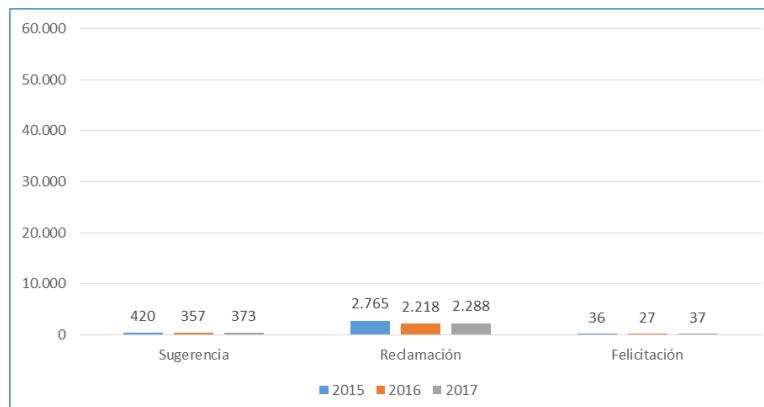


Distribución SyR Generales no admitidas por tipo de expediente. Año 2017

En la comparativa 2015, 2016 y 2017 los datos nos muestran que para esta forma de terminación se ha producido incremento en todos los tipos de expediente.

NO ADMITIDAS	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Sugerencia	420	357	373	4,48%	-11,19%
Reclamación	2.765	2.218	2.288	3,16%	-17,25%
Felicitación	36	27	37	37,04%	2,78%
TOTAL	3.221	2.602	2.698	3,69%	-16,24%

Comparativa SyR Generales no admitidas años 2015, 2016 y 2017

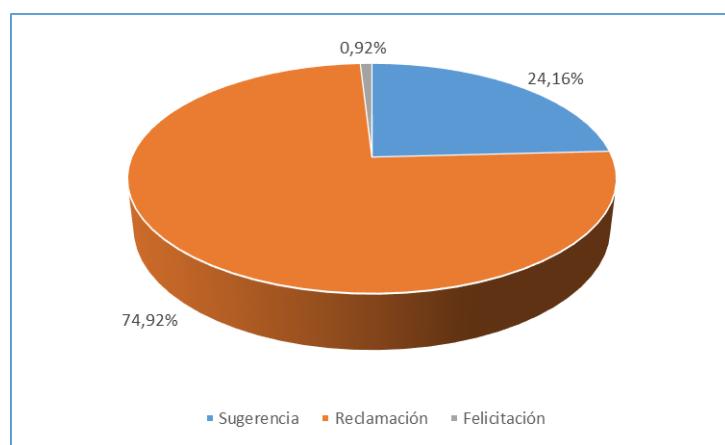


Comparativa SyR Generales no admitidas años 2015, 2016 y 2017

En el caso de las archivadas sin respuesta, tal y como ocurría en las contestadas, las reclamaciones se configuran como el principal tipo de solicitud que ha finalizado sin que se facilitara una respuesta a la ciudadanía, con un valor porcentual del 75%.

ARCHIVADA SIN RESPUESTA	2017	%
Sugerencia	1.231	24,16%
Reclamación	3.817	74,92%
Felicitación	47	0,92%
TOTAL	5.095	100,00%

Distribución SyR Generales archivadas sin respuesta por tipo de expediente. Año 2017

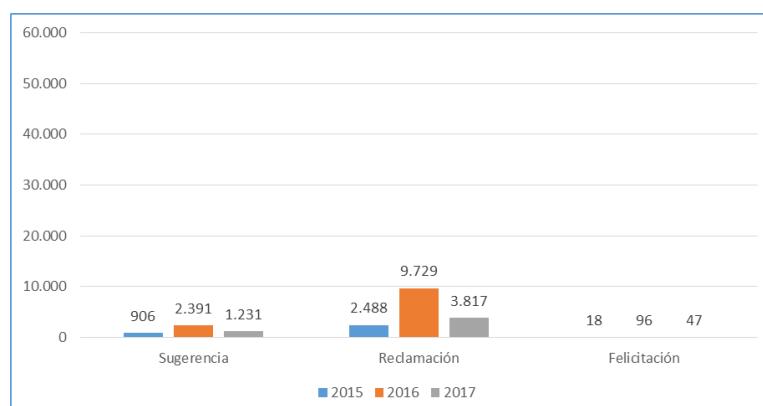


Distribución SyR Generales archivadas sin respuesta por tipo de expediente. Año 2017

En el caso de las archivadas sin respuesta para este año 2017, en comparación con el 2016, se ha producido una importante bajada porcentual en todos los tipos de expediente, con valores que varían entre el 49%, para las sugerencias y el 61% para las reclamaciones.

ARCHIVADA SIN RESPUESTA	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Sugerencia	906	2.391	1.231	-48,52%	35,87%
Reclamación	2.488	9.729	3.817	-60,77%	53,42%
Felicitación	18	96	47	-51,04%	161,11%
TOTAL	3.412	12.216	5095	-58,29%	49,33%

Comparativa SyR Generales archivadas sin respuesta. Años 2015, 2016 y 2017



Comparativa SyR Generales archivadas sin respuesta. Años 2015, 2016 y 2017

11.6. *Tiempos de tramitación*

Para las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones el tiempo medio de tramitación⁶⁰ durante el año 2017 ha sido de **41,93 días naturales**.

El análisis más detallado de los tiempos de tramitación nos indica que el 34,85% de las SyR han sido contestadas en 20 días naturales o menos y el 58,23% como máximo en 45 días naturales⁶¹.

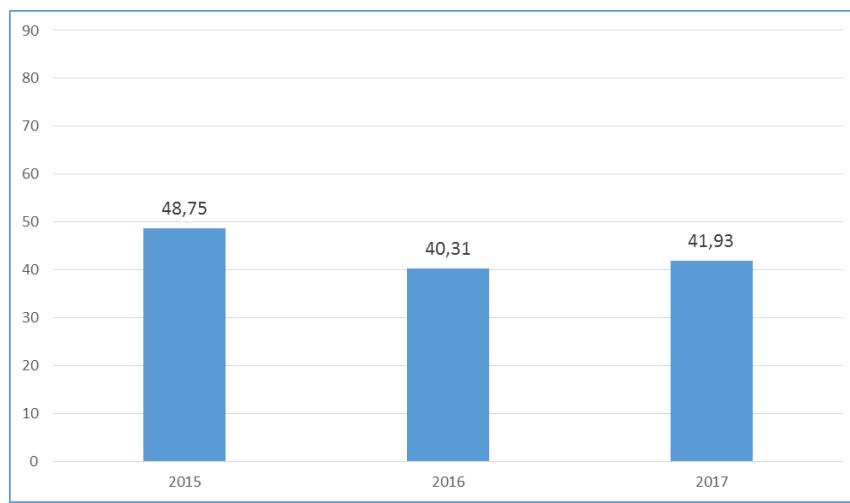
En las tablas que se incluyen a continuación se comparan los datos obtenidos en el 2017 con los que se obtuvieron durante el año 2016 y 2015. Se aprecia, a la vista de los mismos, que en el año 2017 se ha producido un incremento de 2 días en el tiempo medio de contestación a la ciudadanía, respecto al tiempo obtenido en el año 2016.

Respecto a las contestaciones dadas en 20 días naturales o menos en el año 2017, en comparación con el 2016 se ha producido un incremento del 63%, lo que supone que el 35% de las SyR han sido contestadas dentro de ese plazo.

Por último, los datos de las SyR que han sido contestadas en 45 días naturales o menos presenta, para el 2017, un incremento del 22% con respecto al 2016, lo que implica que el 58% de las SyR tramitadas han sido contestadas dentro de ese tiempo.

	2015	2016	2017	Variación 2017/2016	Variación 2017/2015
Tiempo medio	48,75	40,31	41,93	1,62	-6,82

Comparativa interanual tiempos medios de contestación.

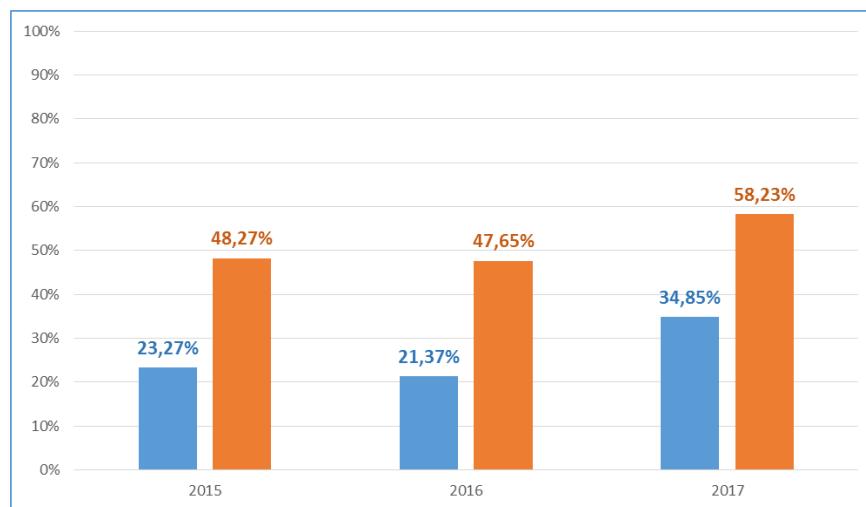


⁶⁰ Los cálculos de tiempos de tramitación se realizan sobre las contestadas, no admitidas y las desistidas.

⁶¹Se adopta el criterio de establecer los tiempos medios y los compromisos de respuesta en días naturales, por lo que para comparar con años anteriores en los que estaban establecidos en días hábiles, hemos de referirnos a 20 y 45 días naturales, en lugar de 15 y 35 días hábiles.

	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
20 días naturales o menos	23,27%	21,37%	34,85%	63,08%	49,76%
45 días naturales o menos	48,27%	47,65%	58,23%	22,20%	20,63%

Comparativa interanual tiempos de contestación en 20 y 45 días naturales.





BLOQUE II

Análisis Cualitativo

En la sesión del día 23 de diciembre de 2016, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó, por unanimidad de todos los Grupos Políticos Municipales, un acuerdo por el que se instaba al Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto a incluir en la Memoria Anual un análisis cualitativo de los datos de sugerencias y reclamaciones en el que se identificasen las áreas de mejora en relación con aquellas cuestiones más reclamadas por los madrileños.

Este acuerdo ha permitido que en la Memoria anual del 2017 (como ya se hizo en la del año 2016) se incluya un apartado dedicado al análisis cualitativo. De esta forma, a partir del estudio de las SyR se podrán identificar las áreas de mejora de los servicios municipales y también aquellas actuaciones que se han realizado o se tiene previsto ejecutar sobre las materias más reclamadas o sugeridas.

De acuerdo con lo indicado, en este apartado se realiza el análisis de aquellas submaterias que más SyR han recibido durante el año 2017, de manera que, a la vista de estas, puedan establecerse por los responsables de las Unidades gestoras competentes en la materia, las acciones correctoras necesarias para conseguir una adecuada prestación de los servicios municipales.

El estudio ha sido elaborado a partir de los informes anuales enviados por cada Unidad gestora y el análisis realizado desde la propia Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, en su calidad de unidad supervisora y coordinadora del Sistema SyR.

Debe tenerse en cuenta que muchas de las deficiencias que han motivado la presentación de las reclamaciones y sugerencias, a fecha de elaboración de esta Memoria anual o de su presentación en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones pueden haber sido ya solucionadas como consecuencia de la ejecución de las medidas correctoras por parte de las unidades competentes tras la recepción de la SyR. En este sentido, debemos recordar que en la mayoría de los informes anuales emitidos por las Unidades gestoras se relacionan aquellas deficiencias que ya han sido solucionadas en el mismo año 2017, así como aquellas que tienen planificadas para su ejecución en el 2018.

Para el análisis que a continuación se incluye se han tenido en cuenta todas aquellas submaterias que presentaron durante el año 2017 un número superior a 1.000 SyR:

Materia	Submateria	Nº SyR
Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos Recogida de residuos	3.901 4.229
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	4.129
Medio Ambiente	Arbolado	3.831
Movilidad, Transportes y Multas	Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)	3.751
Medio Ambiente	Zonas verdes de barrio o distrito	3.609

Materia	Submateria	Nº SyR
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas	3.219
Movilidad, Transportes y Multas	Planeamiento viario	2.580
Movilidad, Transportes y Multas	Señalización de tráfico	1.600
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	1.973
Movilidad, Transportes y Multas	Multas	1.446
Deportes	Clases y Escuelas Deportivas	1.344
Vías y Espacios Públicos	Mobiliario Urbano	1.214
Movilidad, Transportes y Multas	Aparcamientos en la vía pública	1.113
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	1.088
Medio Ambiente	Tratamiento y eliminación de residuos	1.014

12. Limpieza urbana y recogida de residuos

Tal y como se ha indicado en el análisis cuantitativo, la submateria “*limpieza urbana y equipamientos*” y la submateria “*recogida de residuos*” son las que dentro de la materia “Medio Ambiente” han recibido más SyR durante el año 2017. Los datos ofrecidos por el Sistema SyR son:

- 4.229 SyR, del total de las asignadas a las unidades gestoras, han sido calificadas dentro de la submateria “*recogida de residuos*”. Se sitúa en primera posición de las que más SyR han recibido.
- Para la submateria “*limpieza urbana y equipamientos*” la cantidad de SyR recibidas asciende a 3.901, situándose, a nivel general (todas las materias/submaterias), en la tercera posición de las que más SyR han recibido.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Medio Ambiente	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Recogida de residuos	4.229	21,70%	7,02%
Limpieza urbana y equipamientos	3.901	20,02%	6,86%

Para el análisis que aquí se presenta parece oportuno que se proceda a unir las dos submaterias, ya que ambas son comúnmente englobadas por la ciudadanía dentro de la expresión “*limpieza*”. A ello se une el hecho de que ambas son competencia de una única unidad gestora: Dirección General de Limpiezas y Residuos.

El estudio de las sugerencias y reclamaciones que han sido clasificadas dentro de estas dos submaterias permite conocer cuáles son los principales motivos que han

determinado su presentación por parte de la ciudadanía. En este sentido, los principales temas trasladados se pueden agrupar en los siguientes apartados:

- Sustitución de contenedores destinados al depósito de residuos (realizado entre los meses de mayo y octubre) por nuevos modelos de mayor capacidad y sistema de recogida por carga lateral con el objetivo de mejorar el proceso de recogida de residuos y lograr una mayor capacidad de almacenamiento de residuos con el sistema hasta ese momento empleado de carga trasera. Esta actuación se llevó a cabo en determinadas zonas de los Distritos de Carabanchel, Usera, Puente de Vallecas, Moratalaz, Ciudad Lineal, Hortaleza, Villaverde, Villa de Vallecas, Vicálvaro, San Blas-Canillejas y Barajas.
- Sustitución de los contenedores de recogida selectiva de papel-cartón y vidrio (y también de envases en el caso del Distrito Centro) tipo iglú de carga superior, por nuevos modelos de carga lateral (instalación de aproximadamente 12.000). Este nuevo sistema, por condicionantes técnicos en la recogida de los camiones recolectores que lo realizan por el lado derecho, ha provocado que las nuevas ubicaciones en la vía pública hayan provocado quejas de la ciudadanía, bien por la eliminación de plazas de aparcamiento existente o bien por la propia ubicación delante de comercios, viviendas, etc.
- Incremento en la contenerización de las fracciones papel-cartón y vidrio en toda la ciudad hasta la ratio de un recipiente de cada una de las fracciones cada 450 habitantes. Esta nueva medida ha provocado reclamaciones con el mismo contenido que las descritas en el apartado anterior.
- Accesibilidad de los recipientes de recogida de residuos, generalmente relativos a la dificultad de apertura de tapas, la separación existente entre la acera y el contenedor y las dificultades derivadas de la existencia de bordillos para depositar los residuos.
- Inicio de un nuevo servicio de recogida selectiva de biorresiduo o materia orgánica (período de pruebas) en varias zonas de 10 Distritos, con afectación a aproximadamente 250.000 habitantes.
- Nuevo servicio de recogida de vidrio comercial (desde mayo de 2017) en zonas de alta densidad de establecimientos hosteleros.
- Implantación de 10 unidades de puntos limpios de proximidad en la ciudad dirigidos a cubrir las necesidades de gestión de residuos de especiales características a población con dificultades de acceso a otros sistemas actuales de puntos limpios (fijos y móviles).

En el informe anual presentado por la Dirección General de Limpiezas y Residuos, en el que se realiza el análisis de las SyR que le fueron asignadas durante el año 2017, se indica que durante ese año se adoptaron determinadas medidas para solucionar las

demandas ciudadanas sobre la limpieza y recogida de residuos de la Ciudad de Madrid. Entre las medidas que fueron adoptadas durante el 2017 debemos destacar:

Recogida de Residuos

- Se han atendido, en la medida de las posibilidades, las reclamaciones correspondientes a las nuevas ubicaciones de los recipientes en la vía pública, efectuándose desplazamientos de los puntos de contenedores y ajustando el número de unidades necesarias en cada punto situado de contenedores.
- En el caso de los PAUs no se ha ejecutado el cambio de sistema ante las reclamaciones llegadas sobre este asunto.
- Respecto a la accesibilidad se han llevado a cabo varias acciones para resolver las incidencias como:
 - Apertura de bocas de carga en los contenedores para que los ciudadanos no tengan la necesidad de abrir las tapas en el momento de depositar los residuos.
 - Colocación de plataformas prefabricadas para facilitar el acceso a los contenedores desde las aceras y pruebas con nuevos elementos similares con objeto de valorar la conveniencia de su adquisición para completar todas aquellas ubicaciones que presenten este tipo de incidencia.
 - Organización de jornadas dirigidas al personal inspector del servicio de recogida de residuos para que adquieran mejor conocimiento de los criterios de accesibilidad que deben aplicarse en este ámbito.
- Implementación de un nuevo sistema informático que dote de mayor agilidad y precisión en los procedimientos de gestión del inventario y actuaciones en el parque de contenedores.

Limpieza

- Gestión global de todas las prestaciones de limpieza viaria de la ciudad realizando un seguimiento y evaluación para la detección de problemas y situaciones reiteradas que hayan generado recepción de reclamaciones y sugerencias de forma repetitiva y procediendo a un mayor ajuste de las prestaciones de limpieza para dar una mejor respuesta a la ciudadanía.
- Contratación interina (desde el 23 de noviembre de 2016 a 31 de mayo de 2017), de 72 Agentes de Residuos Medioambientales a través del Programa

Temporal de Campañas de Fomento de los Buenos Usos Ciudadanos en Limpieza y Residuos.

- Contratación de 69 Agentes de Residuos Medioambientales (desde el mes de agosto de 2017 a agosto del 2018) a través del Programa Temporal de Sensibilización y Concienciación con el Medio Ambiente mediante los buenos usos ciudadanos en la limpieza y los residuos de la Ciudad de Madrid.
- Mayor seguimiento de las SyR recibidas en lo relativo a los comportamientos incívicos de la ciudadanía y de los comercios, efectuándose una mayor labor de seguimiento y control así como un incremento de las actas de sanciones relativas a las infracciones establecidas en la Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos⁶².
- Plan de Choque con motivo del evento internacional World Pride Madrid 2017, con refuerzo permanente durante todos los días de celebración del SELUR (Servicio de Limpieza Urgente), que supuso la instalación de más de 1.100 sanitarios portátiles y un plan específico de inspección.
- Actuaciones de mejora y conservación en áreas de equipamiento:
 - Instalaciones de 54 nuevas áreas de mayores.
 - Remodelación de 34 áreas infantiles con elementos de integración.
 - 6 nuevas áreas deportivas tipo Street Workout.
- Campaña de concienciación de limpieza con utilización de soportes gráficos y visuales que incluían mensajes que abordaban los principales problemas diarios de la limpieza de la vía pública como: la falta de recogida de las deyecciones de perros, la presencia en el suelo de colillas de tabaco y el abandono de bolsas de basura en la vía pública el mal uso de los contenedores de reciclaje.

En materia del servicio jurídico de la Dirección General de Servicios de Limpiezas y Residuos deben destacarse las siguientes actuaciones:

- Incoación de un total de 4.683 expedientes sancionadores por incumplimiento de la Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos, a partir de las actas levantadas por los servicios de inspección de los Departamentos de Limpieza de Espacios Públicos y de Recogida de Residuos y de los boletines de denuncia de la Policía Municipal.

⁶² Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos, de fecha 27 de febrero de 2009. Boletín Oficial de Ayuntamiento de Madrid de 24 de marzo de 2009, número 5904, páginas 6-24.

- Aprobación del contrato de servicio de prestación ambiental sustitutoria de las sanciones por incumplimiento de la Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos en la Ciudad de Madrid, mediante el que se da cobertura a la Resolución de 26 de mayo de 2016 del Director General de Servicios de Limpieza y Residuos del Protocolo de Medidas Alternativas a las sanciones económicas establecidas en la Ordenanza que ha permitido que para determinadas infracciones se establezca la posibilidad de sustituir el pago de la sanción económica por medidas de concienciación de limpieza de las vías públicas con el objetivo de generar en el sancionado una mayor implicación en el cumplimiento de la norma y, a la vez, reponiendo, con su esfuerzo, los daños o perjuicios que pudiera haber ocasionado con su conducta infractora.

Por último, en el análisis cualitativo de las SyR de estas submaterias, también destaca la incorporación en el informe emitido desde la Dirección General competente en materia de limpieza y recogida de residuos la relación de una serie de actuaciones que ya se encuentran planificadas para su ejecución durante el año 2018 y siguientes:

- En materia de recogida de residuos se va a continuar atendiendo aquellas sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía que deriven de la implantación del nuevo sistema, tanto desde el punto de vista de las ubicaciones como del de la accesibilidad de los recipientes. En concreto, aquellas relativas a:
 - Extensión de la recogida selectiva de materia orgánica al resto de la Ciudad de Madrid.
 - Extensión de recogida selectiva de ropa usada y de aceite vegetal usado.
 - Impulso al sistema de puntos limpios en la Ciudad creando una nueva imagen de estos, incrementando los servicios que se prestan a la ciudadanía y aumentando las unidades en servicio.
- En materia de limpieza de los espacios públicos las principales actuaciones quedarán concretadas en:
 - Incorporación a lo largo del año 2018 de una nueva promoción de Agentes de Residuos Medioambientales.
 - Incorporación en la Oferta Pública de Empleo de nuevos Encargados de Medio Ambiente.
 - Potenciación de la formación y elaboración de nuevos procedimientos de inspección y gestión de las prestaciones de limpieza viaria con la incorporación en todo el seguimiento y evaluación de las sugerencias y reclamaciones de las tecnologías digitales que permitan, no solo informar a la ciudadanía, sino también proporcionarle información por

medio de fotografías, datos de inspecciones de las soluciones y medidas tomadas para subsanar posibles deficiencias detectadas.

- Seguimiento y control de todas las actividades de limpieza viaria en la Ciudad para que los medios sean utilizados con mayor eficiencia, intentando ajustar los resultados a un estado más homogéneo en toda la ciudad y que evite grandes diferencias en los índices de “ensuciamiento” entre barrios o Distritos.
- Elaboración de mapas y tablas con los datos reales de las prestaciones de limpieza realmente ejecutadas y el estado real de la ciudad, recogiendo y analizando las situaciones detectadas de suciedad y aquellas en las que se observa un estado óptimo de limpieza.
- En materia jurídica y de procedimiento se han establecido las siguientes áreas de actuación:
 - Mantener las acciones de vigilancia y, en su caso, la incoación de expedientes sancionadores con objeto de conciencias a las personas infractoras de lo establecido en la Ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos y de Gestión de Residuos.
 - Implementación de un proceso de notificación masiva de los expedientes sancionadores con objeto de agilizar su iniciación y llevar un mejor seguimiento de las diferentes fases de la instrucción de los procedimientos sancionadores.
 - Continuar con la labor inspectora y, en su caso, la apertura de expedientes de penalización a las empresas contratistas con objeto de reducir el número de incumplimientos futuros e incrementar la mejora de los servicios de limpieza y recogida de residuos.
 - Concienciar, educar e implicar a la ciudadanía incluida en los programas de medidas alternativas al pago previsto en la Ordenanza con el objetivo de conseguir una ciudad limpia y más agradable para la convivencia.
 - Elaborar una nueva Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos⁶³, que permita:
 - Adaptar a la realidad jurídica emergente la norma.
 - Lograr una actitud corresponsable de la población que evite el “ensuciamiento” de la Ciudad y que contribuya a la mejora del medio ambiente urbano.

⁶³ De acuerdo con lo establecido en el Plan Anual Normativo del Ayuntamiento de Madrid para el año 2018, aprobado por Acuerdo de la Junta de Gobierno de fecha 30 de noviembre de 2017.

- Impulsar estrategias y actividades de limpieza y recogida de residuos que fomenten un adecuado uso de los espacios públicos y una correcta separación y depósito de los residuos de manera que se consiga que la limpieza perdure en el tiempo.
- Implementación de medidas correctoras y de concienciación medioambiental que hagan posible el cumplimiento del mandato constitucional relativo al derecho al disfrute de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como con el deber de conservarlo apoyándose en la solidaridad colectiva de todos los habitantes.

A continuación, se incluye una muestra de SyR a partir de las cuales se ha establecido la relación de motivos que determinaron la presentación de quejas y sugerencias por la ciudadanía:

- *"El nuevo sistema instalado en Carabanchel, en concreto en la vía lusitana a la altura del número xx, de recogida de residuos mediante el sistema de carga lateral, resulta un tanto incomodo por varios motivos: El pedal para abrir el contenedor de los residuos orgánicos está muy duro. El contenedor está alejado de la acera y el pedal es alto. Señalar que algunos contenedores tienen una abertura en la tapa que facilita depositar los residuos sin necesidad de utilizar el pedal ¿Es posible mejorar el sistema..."*
- *"La señora quiere sugerir que los nuevos contenedores de basura orgánica que están poniendo, empezando por el distrito de Villaverde, el mecanismo que llevan para levantar la tapa, es muy difícil de levantar sobre todo para las personas mayores, está bien que los cambien pero considera que no es lo más adecuado porque las personas que no pueden, están dejando la basura en el suelo, la señora ya ha tenido que ayudar a personas para poder tirar la basura, el pedal esta fuerte y la tapa no se levanta..."*
- *"El ciudadano sugiere que en las señales de información de los puntos limpios móviles se incluya información sobre los residuos admitidos y las cantidades. Hay ocasiones en las que te dicen que no lo admiten y tienen que volver a subirlos al domicilio. Incluso en el propio punto limpio que se puedan llevar cosas de mayor tamaño de lo que ahora recogen."*
- *"Antes los cubos ocupaban 1 espacio de un coche en la avenida quinta, xx; lo suyo sería que los pusieran al borde de la acera para tener más sitio para aparcar los coches."*
- *"No sé de quién habrá sido la idea de cambiar los contenedores de recogida de residuos en Moratalaz. Antes había unos con una tapa de plástico que se levantaba fácilmente, ahora han puesto unos que hay que pisar una barra o levantar la tapa manualmente. El problema es que deben de ser para jóvenes fuertes y nórdicos, porque yo que mido 1,70, a mis 63 años me resulta casi imposible manejarlo. La barra me llega por la rodilla, o sea, tengo que levantar la pierna una enormidad, y la tapa superior me..."*
- *"Solicita que se comunique en los carteles que hay en la calle en los que se informa de las paradas del punto limpio que en agosto no funcionan. Gracias."*
- *"Con referencia a la sugerencia con referencia 502/2017/5xxx presentada el 30/8/17 les remito las siguientes fotografías para que observen donde están los cubos de basura y lo reducida que queda la*

plaza de aparcamiento de minusválidos. Ruego procedan lo antes posible para solucionar dicho inconveniente. Muchas gracias.”

- *“Buenos días, Les escribo en relación a dos sugerencias sobre puntos limpios: 1. Que sean admitidos en los puntos limpios móviles metálicos de uso doméstico, como cacerolas o sartenes. Las personas sin coche están prácticamente obligadas a tirarlos a la basura, dado que los puntos limpios fijos que sí los admiten se encuentran en lugares alejados de viviendas, por todo ello solitarios y sin acceso cercano en transporte público. 2. Que sean admitidos en puntos limpios fijos y móviles residuos de...”*
- *“Sugerencia al ayuntamiento de Madrid: se ruega especificar exactamente lo que se puede depositar en los puntos móviles, en el propio punto móvil los productos a depositar.”*
- *“Buenas tardes: Deberían facilitar el reciclaje de aceite doméstico. Al menos facilitando envases de fácil uso que se pudiesen llevar al punto limpio y te diesen otro o se vaciarse el aceite en un contenedor más grande. No como ahora que te tienes que buscar la vida y reutilizar botellas de agua, con el inconveniente del orificio tan pequeño que tienen. Y el siguiente paso sería poner contenedores específicos como hay en otras ciudades...”*
- *“Nuevamente debo quejarme de la falta de limpieza de la zona de la calle del Condado de Treviño frente a los números xx, xx y xx (ensanchamiento en forma de segmento circular). Llevamos semanas, ya meses, sin que nadie venga a limpiar (ni barrenderos ni máquinas). Además, hay papeleras rotas. Por otra parte, se sigue permitiendo la colocación de propaganda en los parabrisas, lo que causa el 90 % de los desperdicios y basura que hay en el suelo. Les ruego tomen debida nota e instruyan a los servicios”.*
- *“Instalación de papeleras más grandes, las actuales tienen muy poca capacidad y los fines de semana están llenas porque no se vacían y todos los residuos están por el suelo. Esto es muy necesario en el centro de Madrid y sobre todo en las puertas de las grandes tiendas.”*
- *“Me recorro todos los días Madrid, sus calles por muchos barrios y lo común son los excrementos de los perros, ¿Por qué os acobarda el vigilar a los dueños y ponerles multas, se agradecería en toda la capital, la limpieza sería más ágil, se recaudaría para mejorar la limpieza y el odio entre ciudadanos se eliminaría, ya que las discusiones bastante desagradables que tienes con esas personas sin educación, el ayuntamiento tiene que ser el mediador y no los vecinos...”*
- *“Buenos días, soy una vecina del Pau de Carabanchel y quiero dejar constancia de la suciedad que impera últimamente en nuestro barrio, las papeleras pasan días y días sin vaciarse, en todas las aceras encontramos excrementos de perros que hay que ir sorteando para no pisar, la vía pública se ve sucia en general, no basta el agua de lluvia para limpiarla, así que no estaría mal que se utilizaran nuestros impuestos para ver a los operarios de limpieza trabajando en nuestro barrio, ya que hace meses...”*
- *“En el distrito la Latina por las calles alrededor de la estación de Batán están las calles increíblemente sucias, llenas de orina y de heces de perros. Me gustaría sugerir una limpieza en las calles para quitar la suciedad y poner multas a los dueños de los perros. Porque las calles están hechas un asco y comparado con otras ciudades europeas es vergonzoso”.*
- *“El ciudadano sugiere que el servicio de limpieza que se realiza con una sopladora, en la Calle Miguel San Narciso, se realice otro día de la semana que no sean ni los domingos, ni los sábados, ni los días de festivo; o si lo hacen que sea con escoba o un elemento más silencioso. Ya que son días de descanso, y los niños tampoco pueden jugar hasta que se haya terminado el servicio (se pueden tirar horas por la gran amplitud de la vía)”.*

- *“Sugiero realicen una campaña de información o publicidad sobre la recogida gratuita de muebles y enseres que realiza el Ayuntamiento. Sugiero esta idea debido a que observo que la gente tira los muebles y enseres en cualquier momento y en cualquier lugar sin ningún tipo de control”.*
- *“Los alrededores de los contenedores de la calle magdalena xx están permanentemente en un estado lamentable de acumulación de basura, a veces impidiendo incluso el paso por la acera. Últimamente se ven moscas e insectos en la zona lo cual supone un riesgo para la salubridad en las viviendas de los vecinos”.*
- *“Soy un ciudadano que vive en la calle Balaguer en el Barrio de Hortaleza, y quería denunciar la gran cantidad de basura en dicha calle y alrededores”.*
- *“Ciudadano indica: “Tengo el cierre oxidado porque riegan por la noche, pasan por la mañana y manchan los cristales con agua, pasan por la tarde son la sopladura y meten la suciedad en el bar, pasan los camiones de la basura y dejan todos los cubos en la puerta de mi bar en lugar de cada uno en su sitio. Se trata de un Bar xxxx, en la calle Gregorio Donas esquina a Pedro Antonio de Alarcón. Solicito que hagan caso a la reclamación”.*

13. Instalaciones deportivas

Tal y como se señaló anteriormente, otra de las submaterias que contó con mayor número de SyR en el año 2017 fue “uso libre de instalaciones deportivas”, con la cantidad de 4.129 SyR, lo que representa el 73% de las recibidas dentro de la materia “Deportes”. De hecho, en el conjunto de todas las submaterias es la que se posiciona en el segundo lugar de las que mayor número ha recibido.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Deportes	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Uso libre de instalaciones deportivas	4.129	73,29%	6,86%

Dentro de ella se engloban todas aquellas cuestiones relativas al estado de las instalaciones en centros deportivos y también en las instalaciones al aire libre.

El análisis de todas las SyR recibidas permite relacionar cuáles han sido los principales motivos de reclamación de la ciudadanía:

- Demora en la solución de averías y desperfectos.
- Falta de mantenimiento generalizado de las instalaciones (pavimento, limpieza, etc.)
- Deficiente funcionamiento de los sistemas de calentamiento del agua en las piscinas cubiertas
- Deficiente temperatura del agua de las duchas.
- Vestuarios inadecuados: deteriorados, mala climatización, secadores estropeados.

- Inadecuado alumbrado (por exceso o por defecto) de las instalaciones.
- Material deportivo en deficiente estado de conservación o averiado.
- Cierres de diferentes espacios de las instalaciones por obras por mantenimiento o por averías.

En este apartado se realiza el análisis exclusivamente de aquellas SyR que con la submateria “*uso libre de instalaciones deportivas*” han sido gestionadas y tramitadas por los Distritos y que cuentan con un número superior a 200.

Los datos de SyR recibidas dentro de esta submateria por cada uno de los Distritos se incluyen en la tabla siguiente:

Distritos	2017	%
Moncloa-Aravaca	351	9,18%
Arganzuela	322	8,42%
Latina	308	8,05%
Fuencarral-El Pardo	295	7,71%
Vicálvaro	284	7,43%
Puente de Vallecas	263	6,88%
Ciudad Lineal	234	6,12%
Carabanchel	227	5,94%
Villaverde	204	5,33%
Hortaleza	202	5,28%
Moratalaz	165	4,31%
Salamanca	161	4,21%
Retiro	151	3,95%
Usera	131	3,43%
Chamartín	129	3,37%
San Blas-Canillejas	116	3,03%
Barajas	88	2,30%
Tetuán	66	1,73%
Villa de Vallecas	50	1,31%
Centro	40	1,05%
Chamberí	37	0,97%
TOTAL	3.824	100,00%

El estudio por Distritos, principales gestores de estas SyR⁶⁴, permite señalar las

⁶⁴ Por su contenido también han recibido SyR calificadas con esta submateria: Dirección General de Deportes, Dirección General de Recursos Humanos y Dirección General de Patrimonio.

siguientes conclusiones más relevantes⁶⁵:

Moncloa-Aravaca

La mayor parte de las SyR recibidas se refieren básicamente a tres cuestiones:

- Conservación y mantenimiento de las instalaciones deportivas – averías en las calderas, falta de agua caliente en las duchas, estado del pavimento de las pistas, duchas averiadas, secadores estropeados, etc.
- Realización de obras por reforma en las instalaciones de los Centros Deportivos Municipales – que fundamentalmente han afectado a cierres por avería o por remodelación de las piscinas cubiertas.
- Equipamiento existente en las instalaciones deportivas – deficiente estado de conservación de las cintas de correr, elípticas, máquinas de cardio, bicicletas, etc., falta de accesibilidad a la piscina para personas con movilidad reducida, inexistencia de cambiadores de bebé y solicitud de instalación o ampliación de aparcab-bicis en los exteriores de los edificios.

El análisis de detalle sobre las diferentes instalaciones nos ofrece la siguiente información:

- Centro Deportivo Municipal Fernando Martín – quejas por falta de renovación del gimnasio, deficiente estado de las máquinas y aparatos como las cintas de correr, elípticas, bicicletas, falta de conservación del edificio (techos en mal estado y moho), falta de agua caliente en las duchas por avería en caldera, falta de jaboneras en las duchas y falta de ventilación/climatización en la sala de musculación
- Centro Deportivo Municipal Alfredo Goyeneche – quejas por falta de uso libre en la piscina climatizada, inexistencia de cambiadores de bebé, solicitudes de aparcab-bicis, estado de limpieza de los vestuarios, imposibilidad de utilización de la piscina por ausencia de socorrista, falta de información por cierre de instalaciones, deficiente estado del pavimento de las pistas de pádel, temperatura del agua de la piscina incorrecta y secadores estropeados.
- Centro Deportivo Casa de Campo Lago – quejas motivadas por avería en el agua caliente de las duchas de los vestuarios, cierre de la piscina cubierta por obras, solicitudes de aparcab-bicis en el exterior o en el

⁶⁵ Solo se incluyen aquellos Distritos que presentan un número significativo de SyR sobre instalaciones deportivas. En la documentación que contiene los informes anuales emitidos por las unidades gestoras se relacionan también, en su caso, tanto las medidas correctoras como aquellas planificadas para el 2017.

interior de la instalación, imposibilidad de utilización de la piscina por ausencia de socorrista, colas excesivas para la adquisición de los tique de entrada, retirada por mantenimiento de máquinas de la sala de musculación, deficiente estado de conservación de las gradas de la piscina exterior, falta de mobiliario (bancos, etc.), solicitudes de más plazas de aparcamientos para personas con movilidad reducida, quejas por ruidos debidos a que determinadas personas usuarias de la instalación ponen música con volumen excesivo y limpieza de las pistas de tenis.

- Centro Deportivo Ciudad de los Poetas – reclamaciones debidas a averías en los sistemas de calefacción y de aire acondicionado en las instalaciones.
- Centro Deportivo Francos Rodríguez – quejas por lentitud en la gestión en la tramitación de abonos y expedición de entradas debido a falta de personal en taquillas y reclamaciones por deficiente estado del pavimento que existe en las zonas infantiles de la piscina.
- Centro Deportivo José María Cajigal – horarios de apertura/cierre de la piscina, duchas averiadas, cierre de la piscina por avería, dificultades de accesibilidad en la entrada/salida de la piscina.
- Centro Deportivo La Bombilla – deficiente estado de conservación de las pistas de pádel, tiempo de cierre en dos pistas de pádel y solicitudes de aparcab-bicis en el interior de la instalación.
- Instalación Deportiva Básica “El Parque” – quejas por el pavimento de las canchas de fútbol, tiempo de duración excesivo del alumbrado de las instalaciones.
- Instalación Deportiva Básica Fútbol Sala y Pista de Baloncesto C/ Valderromán – solicitud de reposición de equipamiento en esas instalaciones y deficiente estado de conservación de las canchas de baloncesto y de las pistas de fútbol (pavimento, porterías, etc.).

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Moncloa-Aravaca se señalan como actuaciones ya ejecutadas en el 2017 en relación con las instalaciones deportivas las siguientes:

- Realización de 15 proyectos de inversión financieramente sostenibles que han abarcado actuaciones en diferentes instalaciones deportivas básicas y centros deportivos adscritos al Distrito. Destaca, en este sentido, que a finales del año 2017 comenzaron las obras de mejora de gran

envergadura (realizadas por el Área de Gobierno de Economía y Hacienda) en los Centros Deportivos Municipales Casa de Campo y José María Cajigal.

- En cuanto a la instalación de aparca-bicis y reservas de estacionamiento para motos se han realizado las valoraciones correspondientes por parte de los servicios técnicos del Distrito.

Por último, indicar que para el año 2018 y siguientes desde el Distrito se tienen planificadas las siguientes actuaciones:

- Continuar con la planificación y valoración de la instalación de aparca-bicis y las reservas de estacionamiento para motocicletas con arreglo a las disponibilidades presupuestarias que existan.
- Realización de 59 proyectos de inversión financieramente sostenibles con objeto de mejorar tanto los Centros Deportivos Municipales como las Instalaciones Deportivas Básicas y satisfacer las demandas de la ciudadanía que se han recibido a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

Arganzuela

La mayor parte de las SyR recibidas se refieren a las siguientes cuestiones:

- Mejora en la información de los precios públicos de los servicios de las instalaciones deportivas, así como la simplificación de las tarifas.
- Mejora en los tiempos de respuesta en la resolución de las incidencias de mantenimiento y conservación de las instalaciones.
- Mejora de información (tanto en la web municipal como en los expositores de avisos) de incidencias que se produzcan en las instalaciones.
- Realizar ajustes anticipados de climatización (frío/calor) para mejorar el confort de las personas usuarias.

El análisis de detalle sobre las diferentes instalaciones nos ofrece la siguiente información:

- Centro Deportivo Municipal Marqués de Samaranch – quejas por aspecto de suciedad en vestuarios, por el estado de las duchas, por la conservación del recinto de la piscina y, en general, por el estado

desgaste de los materiales.

- Centro Deportivo Municipal Piscina de Verano Peñuelas – las SyR se refieren a la necesidad de mejorar la información de la fecha de apertura de la piscina en la temporada de verano (tanto en la web como en el propio Centro, la reducción de las excesivas colas en las taquillas del Centro y la mejora en la conservación de las zonas verdes).

En el informe emitido desde la Coordinación del Distrito se señala que durante el año 2017 se han realizado, en relación con las instalaciones deportivas, las siguientes actuaciones:

- Sustitución del césped artificial en el campo de fútbol existente en el Centro Deportivo Marqués de Samaranch (obras en julio, agosto y septiembre de 2017)
- Reposición de maquinaria deportiva de las salas de musculación de los Centros Deportivos Municipales: Samaranch, Centro Dotacional Integrado Arganzuela y Centro Deportivo Arganzuela.

En relación con las actuaciones que se tienen planificadas ejecutar durante el año 2018 y siguientes, el informe del Distrito señala:

- Estudios de mejora de las Instalaciones Deportivas Básicas en lo relativo a sustitución de paneles de cartelería de la denominación, pictogramas de normas básicas sobre uso responsable de limpieza, prohibiciones de entrada con perros, etc.
- Subsanación de las deficiencias de la temperatura de las duchas en el Centro Deportivo Municipal Marqués de Samaranch.
- Estudio de mejoras de iluminación de las pistas de pádel del Centro Deportivo Municipal Arganzuela.
- Estudio de mejoras del funcionamiento de la temperatura de las duchas de los vestuarios masculinos del Centro Deportivo Municipal Arganzuela.
- Diferentes actuaciones sobre las Instalaciones Deportivas Básicas adscritas al Distrito: ampliación de frecuencias de limpieza, sustitución de los tableros de aglomerado de las pistas de baloncesto por otros metálicos con canastas y redes anti vandálicas.
- Estudio de mejora de eliminación de la grava/tierra de las pistas de Skate/Patinaje Madrid Río.

Latina

El informe emitido desde la Coordinación del Distrito de Latina indica que una de las materias que durante el año 2017 ha recibido mayor número de SyR es Deportes (aproximadamente 500).

El análisis de detalle sobre las diferentes instalaciones nos ofrece la siguiente información:

- Centro Deportivo Municipal de Aluche – presenta en general un estado de deterioro importante. Las reclamaciones se refieren a la temperatura del agua de la piscina, el excesivo cloro existente en el ambiente, deficiencias en el acceso a la piscina para personas con movilidad reducida, vestuarios sucios, duchas con funcionamiento incorrecto en la salida de agua caliente/fría, taquillas estropeadas, incorrecta climatización de las diferentes salas, poca vigilancia de la instalación, deficiente información a las personas usuarias, etc.
- Centro Deportivo Municipal Gallur – la mayoría de las reclamaciones se han presentado por el estado del pavimento y conservación de las pistas de pádel existentes en la instalación. Otro importante número de quejas han venido motivadas por el estado de los vestuarios (limpieza, cerraduras arrancadas, taquillas estropeadas, ganchos de colgar la ropa rotos, etc.); la climatización de las salas, la temperatura del agua de la piscina (excesivamente fría), la temperatura del agua de las duchas (fría); y la falta de conservación de las máquinas del gimnasio (bicicletas, elípticas, etc.).
- Centro Deportivo Municipal “Las Cruces” – quejas motivadas fundamentalmente por el cierre de la piscina por obras, por falta de mantenimiento del material deportivo y de las máquinas del gimnasio, por el estado de limpieza y conservación de los vestuarios, por la temperatura del agua de la piscina y por la temperatura del agua de las duchas.

En el informe de la Coordinación del Distrito únicamente se señala a que durante el año 2017 se ha realizado un esfuerzo para que las incidencias relativas al mantenimiento de los centros deportivos se resuelvan por parte de la empresa adjudicataria del contrato de gestión integral con la mayor celeridad posible.

Fuencarral-El Pardo

El 39% de todas las SyR recibidas por el Distrito se refieren a quejas sobre el estado de las instalaciones deportivas con las que cuenta. Según se señala en el informe

anual de la Coordinación del Distrito la principal causa es la gran demanda de personas que desean practicar deporte y la imposibilidad de atender a todas ellas.

El análisis individualizado de las SyR recibidas nos indica que han estado motivadas fundamentalmente por:

- Centro Deportivo Municipal Vicente del Bosque – reclamaciones sobre el cierre de la piscina por obras, por la temperatura excesivamente baja de las piscinas, la deficiente climatización de las salas deportivas, por las averías de la caldera, la incorrecta temperatura del agua de las duchas, el alumbrado continuado e innecesario y el estado de conservación del material deportivo en varias salas.
- Centro Deportivo Municipal La Masó – quejas motivadas por el estado de los vestuarios, por el agua fría de las duchas, la deficiente climatización de las salas deportivas, por el alto nivel de cloro en la piscina, por la falta de seguridad en la instalación y por la atención recibida por el personal municipal.
- Centro Deportivo Municipal La Vaguada – las reclamaciones han estado centradas fundamentalmente en el cierre por obras de la piscina.
- Centro Deportivo Municipal Santa Ana – quejas sobre el estado de la pista de atletismo.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Fuencarral-El Pardo se señala que durante el año 2017 se han introducido modificaciones en los mecanismos de comunicación con la empresa encargada del mantenimiento a fin de conseguir que las reparaciones y sustituciones de elementos deportivos se realicen de la forma más rápida y conveniente. En concreto se han realizado:

- Diversas obras de reparación y mejora de las instalaciones deportivas en el Centro Deportivo Municipal La Vaguada relacionadas con patologías edificatorias.
- Obras en Centro Deportivo Vicente Del Bosque y La Masó dirigidas a conseguir mejorar las condiciones de las instalaciones.
- Reforma integral y ampliación de la Instalación Deportiva Básica de Las Tablas que ha permitido la instalación de césped artificial y alumbrado en el campo de fútbol 7, construcción de una pista de patinaje, mejora de la pista de baloncesto y cerramiento integral de la parcela.

- Construcción de una Instalación Deportiva Básica en la Calle Santuario de Valverde en el Barrio de Montecarmelo, que está dotada de una pista de baloncesto y una pista de patinaje.
- Actuaciones dirigidas a la ampliación y mejora de la Instalación Deportiva Básica situada en el Barrio de Santa Ana.

En cuanto a las actuaciones en materia deportiva, está previsto en el año 2019 un incremento notable en las inversiones para mejorar los equipamientos e instalaciones deportivas que requieren de actuaciones de renovación y reforma. Entre estas actuaciones se encuentra la cubrición de la pista de baloncesto de la instalación deportiva Isla de Tabarca, la reparación y acondicionamiento de la pista de atletismo de la instalación de Santa Ana y la reforma de la instalación deportiva Tres Olivos II para acoger un campo de Rugby.

Vicálvaro

El 55% de las SyR recibidas se encuentran referidas al estado de las instalaciones deportivas que tiene adscritas el Distrito.

El estudio de las SyR recibidas nos muestra que las quejas están relacionadas con el mantenimiento y conservación general de las instalaciones, fundamentalmente de los pavimentos de las pistas, de las duchas y de diferentes elementos de los vestuarios (lavabos, luces y secadores), del agua excesivamente fría en la piscina, de un alumbrado deficiente de las pistas y climatización incorrecta en la sala de musculación y en los vestuarios y de retrasos en la reposición de máquinas en la sala de musculación.

A nivel de centro, el análisis indica que la mayoría de las SyR recibidas se refieren al Centro Deportivo Municipal Valdebernardo (más de 200) y al Centro Deportivo Municipal Vicálvaro.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Puente de Vallecas se señalan como actuaciones previstas la realización de obras para la mejora de la climatización de la piscina de invierno, que, si bien, inicialmente, estaban previstas para el año 2017, las limitaciones presupuestarias han obligado a posponerlas para el año 2018.

Puente de Vallecas

El estudio de las SyR que recibió el Distrito presentadas en relación con el funcionamiento de las instalaciones deportivas del Distrito se refiere, fundamentalmente, a los siguientes bloques:

- Secadores de vestuario rotos.

- Cierres de los polideportivos.
- Suciedad en las instalaciones.
- Goteras.
- Temperatura del agua incorrecta en las piscinas y en las duchas.

El análisis de detalle por instalación nos muestra que de las cuatro instalaciones municipales adscritas al Distrito se encuentran con necesidades urgentes de remodelación y adecuación tres de ellas:

- Centro Deportivo Municipal Puente de Vallecas – cuenta con una piscina de verano no ajustada a la normativa vigente.
- Centro Deportivo Municipal Entrevías – presenta goteras que impiden su uso durante los periodos de lluvia.
- Centro Deportivo Palomeras – presentaba problemas estructurales que podrían haber puesto en riesgo la seguridad de los usuarios y que ha sido el motivo del cierre del pabellón de la piscina.

En general, los cuatro centros deportivos del Distrito necesitan la adecuación de los sistemas de cloración de las piscinas y de la maquinaria de deshumectación. En los Centros Deportivos Municipales Puente de Vallecas y de Palomeras, adicionalmente necesita cambio de las calderas.

Todas estas circunstancias han determinado que se haya producido tanto una limitación del uso (parcial o total) de las instalaciones como una falta de confort en el uso de las instalaciones de las zonas de las piscinas.

Junto a todo lo anterior, también debe señalarse la necesidad de una mejora general de las instalaciones que incluya los campos de fútbol y pistas adaptadas a las necesidades deportivas, una mejora del mantenimiento general para favorecer la accesibilidad a los Centros, taquillas en buen estado de uso, secadores en perfecto estado de mantenimiento, limpieza en general y mejora en el trato a las personas usuarias.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Puente de Vallecas se señalan como actuaciones realizadas en el 2017:

- Incremento de la inversión en los Centros Deportivos.
- Inicio de las obras para la reapertura del Centro Deportivo Municipal Palomeras y del Centro Deportivo Municipal Payaso Fofó.
- Obras de adecuación de la pista de atletismo en el Centro Deportivo Municipal

Palomeras

- Sustitución de las instalaciones de cloración y deshumectación en todas las instalaciones del Distrito
- Inicio del cambio de las calderas en los Centros Deportivos Municipales de Palomeras y Puente de Vallecas.
- Mejora de las pistas deportivas: cerramiento, pavimento, alumbrado y techo, que ha permitido el uso en un horario más amplio y en mejores condiciones.
- Subsanación de los problemas de mantenimiento y suciedad a través de un mayor seguimiento y control de las empresas adjudicatarias.

Para el año 2018, el informe anual de la Coordinación señala que las actuaciones de inversión iniciadas en el 2017 continuarán para la reapertura de los Centros que actualmente continúan en obras. Asimismo, se detallan otra serie de actuaciones como: instalación de césped artificial en varios campos de fútbol, reparación de la cubierta del Pabellón del Centro Deportivo Municipal Entrevías, sustitución de los secadores de pelo (habían dado lugar a muchas reclamaciones en el año 2017) en todos los centros deportivos del Distrito, la instalación de césped artificial en la Instalación Deportiva Básica José Durán y Puerto de Balbarán.

Ciudad Lineal

El número más importante de SyR que ha recibido se refieren a la submateria “uso libre de instalaciones” (234), lo que supone el 43% del total de las gestionadas por el Distrito en el año 2017. Debe tenerse en cuenta que este Distrito cuenta con 3 Centros Deportivos Municipales de gestión directa y uno de gestión indirecta, 29 instalaciones deportivas básicas gestionadas por el Distrito y 4 instalaciones deportivas básicas de gestión indirecta.

Los principales motivos de reclamación de las personas usuarias de los Centros Deportivos Municipales del Distrito fueron: deficiente temperatura en el agua de la piscina, molestias por alumbrado excesivo en las instalaciones, estado de conservación deficiente de los vestuarios (puertas, colgadores rotos, duchas con cortinas o puertas, secadores estropeados, etc.), duchas averiadas y con agua excesivamente fría, estado incorrecto del pavimento de las pistas deportivas, deterioro de los elementos de accesibilidad a la piscina para personas con movilidad reducida y mala iluminación de las canchas deportivas.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Ciudad Lineal se señalan como actuaciones del 2017 en relación con las instalaciones deportivas las siguientes:

- Centro Deportivo Municipal Concepción – sustitución del suministro de energía de gasoil a gas, de las calderas, del acumulador de ACS y del ascensor; obras de mejora de la cubierta del pabellón deportivo y de las instalaciones de iluminación en las pistas de pádel y tenis.
- Centro Deportivo Municipal San Juan Bautista – obras de acondicionamiento y de mejora de la envolvente para la mejora térmica
- Mejoras en diferentes Instalaciones Deportivas Básicas: Arroyo de la Media Legua (obras de retirada de valla de cerramiento); Vital Aza (instalación de resinas); Manuel Azaña (instalación resinas); Baterías-Barrio de la Alegría (instalación de resinas); Polígono África (instalación iluminación); Condesa de Venadito (instalación iluminación); Puente de Ventas (instalación iluminación); La Almudena (instalación iluminación).
- Rehabilitación general en las Instalaciones Deportivas Básicas: Mallorca-Agastia, Pistas de Petanca Calero, Parque Arriaga; Benidorm-Bami.

Para el año 2018 están programadas, con cargo a inversiones financieramente sostenibles, diferentes actuaciones de adecuación para mayor eficiencia energética y mejora de la accesibilidad en diferentes Centros Deportivos Municipales como Pueblo Nuevo y San Juan Bautista; en Instalaciones Deportivas Básicas como San Lamberto, Almudena, Arroyo de la Media Legua; San Pascual; Antonio Pirala, Almudena, Condesa de Venadito, Jazmín, Doctor Cirajas, Puente de Vallecas, etc.

Carabanchel

El 37% de las SyR recibidas en el Distrito se refieren a quejas sobre diferentes aspectos de las instalaciones deportivas existentes.

El análisis de detalle nos indica que la mayoría de las reclamaciones se refieren a actuaciones y trato recibido por parte del personal de recepción, dirección, motores, etc. del Centro Deportivo Municipal Francisco Fernández Ochoa. El resto de las reclamaciones hace referencia a las obras en el Centro Deportivo Municipal La Mina, fundamentalmente, por falta de dotación de equipamiento y el deterioro de las máquinas de la Sala de Musculación.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Carabanchel se hace indicación a diferentes actuaciones llevadas a cabo durante el año 2017 para subsanar las quejas recibidas:

- Requerimientos a la dirección del Centro Deportivo para que se adopten las medidas necesarias para que el personal deportivo y el encargado de la atención al público extreme su actitud en el trato con las personas usuarias.

- Tramitación de un contrato de dotación de material para los Centros Culturales.

Según informa la Coordinación del Distrito, para el año 2018, en función del crédito disponible, se seguirán tramitando contratos de suministro con objeto de dotar a los Centros Deportivos de la infraestructura necesaria para su mejor aprovechamiento, así como mejora de las determinadas instalaciones.

Villaverde

Del examen de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2017 en el Distrito de Villaverde se observa que la mayoría, el 40%, se corresponden con el estado de las instalaciones, el equipamiento, el mantenimiento y las obras en ellas. El análisis de detalle de las SyR nos indica que las principales quejas se han debido a la existencia de goteras, mal estado del campo de fútbol, deterioro de las canastas de baloncesto, mala temperatura del agua de las duchas (fría), deficiente climatización de las instalaciones, iluminación incorrecta en algunas pistas y escasa reposición de la equipación deportiva.

En el informe de la Coordinación del Distrito se señalan como actuaciones realizadas durante el año 2017 las siguientes:

- Subsanación de todas las incidencias relativas al mantenimiento de los Centros Deportivos, especialmente las existentes en Félix Rubio (mantenimiento del césped artificial y problema de filtración en la cubierta del pabellón deportivo).
- Reuniones mensuales de seguimiento con las empresas adjudicatarias del contrato de mantenimiento.
- Elaboración de informes de seguimiento de los trabajos realizados por las empresas adjudicatarias.
- Obras de reforma en diferentes instalaciones deportivas básicas.

Hortaleza

El 32% de las SyR recibidas en el Distrito se refieren a quejas sobre diferentes aspectos de las instalaciones deportivas.

El análisis de las SyR nos indican que la mayoría de las quejas se refieren a los cierres en la piscina cubierta del Centro Deportivo Municipal Luis Aragonés, al deficiente estado de conservación de las canastas, las excesivas colas en las taquillas para la adquisición de las entradas, la mala climatización de los vestuarios y de la sala de

musculación, las duchas en mal estado, secadores estropeados, escasa limpieza y molestias a los vecinos por la excesiva e incorrecta iluminación.

En el informe de la Coordinación del Distrito se señalan como acciones correctoras en relación con las SyR recibidas la contratación y ejecución de las obras necesarias para la apertura de la piscina climatizada del Centro Deportivo Municipal Luis Aragonés y el ajuste del alumbrado en la Instalación Deportiva Básica Machupichu para evitar las molestias causadas a las vecinas y vecinos.

A continuación, se incluyen una muestra de las SyR utilizadas para realizar el análisis y relacionar los principales motivos de presentación:

- *"Buenos días: Desde que comenzaron las clases dirigidas en el polideportivo Marqués de Samaranch en el distrito de Arganzuela, en los vestuarios infantiles no funcionan los secadores de pelo. En pleno invierno, creo que es indispensable que funcionen los secadores de pelo. Ni siquiera se arreglan. Adjunto fotografía de los carteles de NO FUNCIONA".*
- *"Segunda reclamación en menos de un mes. La piscina del polideportivo Vicente del bosque del barrio del pilar situado en la avenida Monforte de Lemos número xx lleva desde el 22 de diciembre sin funcionar. No sabemos qué ocurre, pero hoy día 3 de Enero aun no funciona, esperando a que venga a arreglar lo que sea.... No puede ser que cada dos por tres se estropee como ocurrió en noviembre y estemos sin clases o no podamos ir por libre. Ni nos avisan que no hay clase, salvo en una ocasión, así que..."*
- *"En la piscina climatizada José Mª Cajigal (situada junto al Puente de los Franceses) llevamos desde que comenzó la temporada sin podernos duchar antes de entrar en la piscina, debido a que las 2 duchas están averiadas. Por razones de higiene, es necesaria su reparación. Pienso que esto, no debería suceder, ya que los responsables de este Centro Deportivo deben ser los encargados de transmitir todos los problemas que surjan en cuanto al mantenimiento de este servicio público..."*
- *"Mi sugerencia es sobre los horarios de apertura de los polideportivos municipales, más concretamente sobre el Polideportivo Raúl González Blanco, situado en el barrio de San Cristóbal de Los Ángeles. Entiendo que el horario de apertura se debería adecuar a las necesidades de los usuarios, pero no entiendo muy bien que el polideportivo abra hasta las 12 de la noche pero, sin embargo, por las mañanas no se pueda acceder hasta las 10 de la mañana..."*
- *"Estimados señores, soy usuario del Polideportivo LA MASO, perteneciente a la Junta Municipal de Fuencarral El Pardo. Ayer en una hoja pegada en una pared, ni siquiera en el tablón de anuncios, se informaba de que se suspendían a partir del 1 de febrero una serie de clases por la imposibilidad de encontrar un profesor titular. A mí me afecta en Natación L-X-V de 21:00 a 21:45. Les suplico que, por favor, solucionen este problema ya que somos más de 20 los usuarios que utilizamos este servicio"*
- *"Me pongo en contacto con nuevamente con ustedes después de que esta semana seguimos sin agua caliente en las duchas de la Unidad Deportiva Municipal Casa de Campo. Como viene siendo habitual en los últimos meses. Este hecho contrasta con su "Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas" del 31 de marzo del 2016, en la cual en el punto 7: Servicios prestados 5. Mantenimiento y dotación de instalaciones, equipamientos y material deportivo necesario para el adecuado desarrollo de la actividad..."*
- *"Quisiera saber a qué se debe el retraso en la apertura de la piscina del centro deportivo san juan bautista. Los trabajadores informan semana tras semana que abrirá la próxima semana, pero ni ellos*

mismos se lo creen. ¿Se sabe una fecha de la cual no se va a pasar? ¿A qué se ha debido esto? si pregunto por alternativas me indican la de pradillo, pero esta no abre los fines de semana. ¿Qué piscinas cercanas abren los fines de semana?"

- *"Como usuario del polideportivo Gallur quisiera sugerir el poder contar con pistas cubiertas de Pádel parece razonable al no disponer en todo el distrito de algunas con esas que además serían rentables para todos al quedar las actuales sin uso por las inclemencias de lluvia en la actualidad"*
- *"Polideportivo municipal Félix Rubio con goteras desde hace años. Por favor, reparen las goteras, es un polideportivo muy utilizado y necesario"*
- *"Estimados Señores: sugiero se proceda con toda la rapidez posible con la Reparación de la piscina cubierta del Polideportivo Cajigal de Moncloa Aravaca, debido a los trastornos que su rotura produce a los que la usamos a diario. Muchas gracias"*
- *"La ciudadana indica que los grifos de las duchas funcionan mal, ya que o sale muy fría o muy caliente. Solicita que se pongan un grifo en el cual se puede regular la temperatura. Además, desea que revisen los grifos ya que hay varios que no sale prácticamente agua"*
- *"Protesto por el cierre de la piscina cubierta de Casa de Campo. No se ha avisado a los usuarios justificando que es por razones técnicas".*
- *"Es la segunda piscina cubierta que cierran en la zona (hace poco ha sido la de las instalaciones del Cajigal) y no se nos ha comunicado cuánto durarán las obras. Hay muchas personas mayores que no pueden acudir a otra piscina por distancia y, para los demás usuarios, esas otras están saturadas de público, siendo imposible que se les admitan en los cursos"*
- *"El centro deportivo situado en ribera del Manzanares, el cual actualmente se encuentra en obra de remodelación de la piscina, el ciudadano y usuario sugiere que debido a esta remodelación el sistema de control de la calidad del agua sea llevado por sistema de sal y no de cloro, igualmente indica que en sí, el centro deportivo necesita de una remodelación y mantenimiento igualmente de la zona de vestuarios, como es el caso de los radiadores y la pintura de las paredes"*
- *"Soy usuaria habitual de la piscina de verano del polideportivo Vicente del Bosque. Este verano he notado que el agua de la piscina olímpica está demasiado fría. He preguntado a los trabajadores y me han dicho que se debe a que tiene fugas por lo que el agua tiene que estar entrando continuamente y no coge temperatura. Como persona que paga sus impuestos, no entiendo por qué no se resuelven este tipo de problemas con anterioridad a la apertura de las instalaciones de verano, pues en este caso..."*
- *"Desde la Agrupación Deportiva Villaverde Bajo, como usuario del polideportivo municipal Felix Rubio, quiero reclamar que el césped del campo de fútbol sufre un deterioro continuo por falta de mantenimiento, la empresa que cambió el césped dejó unos cepillos para poder cepillar el campo y nunca se han usado, el resultado es el césped aplastado y cada vez más riesgo de lesiones de nuestros hijos, así mismo tras el cierre de la instalación durante el verano ha sufrido aún más deterioro provocado por..."*
- *"Buenas tardes; Soy usuario habitual de las instalaciones del Centro Deportivo Municipal "La Masó", concretamente la piscina y su vestuario. Mi sugerencia o reclamación es que dado que son instalaciones en las que debería primar la limpieza, higiene y salubridad de las mismas no entiendo cómo se pueden encontrar con la falta de las mismas, tal y como demuestro en las fotos adjuntas, pertenecientes al vestuario de la piscina de dicho centro. En ellas, entre las que hay un mes de separación,..."*

- *Vestuario piscina triángulo de oro en la calle Bravo Murillo de Tetuán. Nos han quitado el banco de madera que se usa para apoyarse cuando nos vestimos. El vestuario lo usan como sala de espera y taquillas esperando vestidos de calle (adultos y niños esperando a otras personas que están usando la piscina). Las personas que están bañándose dejan la ropa colgada y en los bancos (no usan las taquillas de manera que cuando vas a cambiarte no puedes ni apoyarte. por lo que solicitan tengan mayor..."*
- *"Buenos días, Mi hijo practica atletismo y estamos acudiendo casi cada fin de semana al POLIDEPORTIVO GALLUR (calle Gallur 2), en distrito latina, a competir en este deporte. Es un centro estupendo para practicar atletismo, pero no tiene ninguna máquina expendedora de bebidas y agua. Hay que salir a la calle y buscar un bar en la zona. Por favor yo creo que esto es imprescindible en cualquier centro deportivo. Muchas gracias por la atención y espero atiendan mi petición"*
- *"Buenos días, soy usuaria del polideportivo municipal la Masó, en la calle la Masó del distrito de Fuencarral. Esta polideportivo lleva tres meses en obras para reformar unos vestuarios y adaptarlos a minusválidos. El problema es que son los vestuarios de la piscina y al no poder usarse han habilitado otros al final del polideportivo. Esto quiere decir que llevamos tres meses cruzando todo el polideportivo mojados y tapados únicamente con una toalla hasta que llegamos a los vestuarios..."*
- *"Mi reclamación es sobre el polideportivo "la Maso". Dicho polideportivo lleva en obras en los vestuarios de la piscina 3 meses sin poder utilizarlos, nos han enviado a otros que tenemos que recorrer un pasillo larguísimo, y muy frío con las puertas abiertas de los campos de futbol, sobre todo a las 21 horas que el frío exterior es intenso, las personas más mayores han tenido que darse de baja por problemas de salud. Según el cartel de obras era para un mes. Esto es indignante"*

14. Arbolado

Esta submateria presenta unos datos de entrada de SyR muy similares a los que presenta la submateria "zonas verdes de barrio o Distrito", también incluida dentro de la materia "Medio Ambiente". De hecho, en ambos casos, presentan valores porcentuales del 19-20% de total de las recibidas en esa materia.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Medio Ambiente	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Arbolado	3.831	19,66%	6,36%

El análisis de las SyR muestra que la causa principal de presentación está relacionada, fundamentalmente, con reclamaciones por falta de poda del arbolado, deficiente resolución de las incidencias comunicadas a través del Sistema AVISA y solicitudes y sugerencias de nuevas plantaciones en la Ciudad de Madrid.

El estudio individualizado de las sugerencias y reclamaciones permite establecer la siguiente relación de motivos que han determinado la recepción de SyR de esta submateria:

- Solicitudes de nuevas plantaciones de árboles.
- Reclamaciones por retirada de árboles.
- Quejas por falta de reposición de árboles.
- Reclamaciones por falta de poda en el arbolado.
- Reclamaciones por existencia de alcorques vacíos.
- Molestias por nidos de cotorras en los árboles.
- Avisos por la existencia de plagas en los árboles: procesionaria.
- Quejas por falta de actuación ante situaciones de riesgo de caída de ramas y de árboles.
- Quejas por falta de mantenimiento del arbolado: riego, raíces que levantan el pavimento, etc.

En el informe emitido por la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas verdes se señalan las siguientes consideraciones en relación con las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2017:

- La mayor cantidad de SyR que fueron presentadas a lo largo del año tienen que ver con podas o con talas de arbolado que, o bien molestan a los ciudadanos o bien suponen un riesgo potencial tanto para las personas como para sus bienes.
- Durante el año 2017 se ha ejecutado un Plan Extraordinario de Regeneración del Arbolado en la Ciudad de Madrid que ha dado como resultado la evaluación de riesgo en 112.608 árboles y la eliminación del riesgo en 26.872 árboles (15.072 podas y 11.800 talas) y que se verá complementado con la plantación de 11.190 árboles, con lo que se prevé disminuyan de forma significativa las SyR derivadas de quejas por falta de poda o de tala de arbolado de riesgo y de falta de plantación de alcorques vacíos, al quedar prácticamente replantados todos los existentes.
- Deben destacarse que durante el año 2017 se elaboró un Plan de Plantaciones Extraordinario que tendrá como objetivo replantar la mayoría de los árboles que habían sido objeto de tala y que su posición aconsejaba mantenerlos. Este Plan ha empezado a ejecutarse en febrero de 2018.
- Ejecución del Plan Estratégico de Zonas Verdes, Arbolado y Biodiversidad de la Ciudad de Madrid, cuyo objetivo ha sido realizar una planificación global para conservar, mejorar y potenciar el patrimonio natural y biodiversidad de la Ciudad de Madrid. Este Plan está encuadrado en la visión estratégica de la Ciudad y en sus características clave. Las prioridades del Plan son acordes a la misión, visión y valores que forman parte de la estrategia global de la Ciudad.

Su plazo de ejecución ha sido de 10 meses y tuvo finalización en diciembre del 2017.

- Ejecución del Plan de Verificación y Comprobación del Arbolado que ha tenido por objeto la verificación y comprobación de la cartografía del arbolado, así como los datos alfanuméricos (atributos) presentados al Ayuntamiento de Madrid por parte de las empresas adjudicatarias del Contrato Integral de gestión del servicio público de limpieza y conservación de los espacios públicos y zonas verdes, con el objetivo de validarla o en su caso rechazarla al no estar dentro de los estándares de calidad exigidos. El objetivo final era conseguir una revisión del arbolado procedente de GIS DGPV y ARBOMAP. El plazo de ejecución ha sido de 11 meses y finalizó el 30 de noviembre de 2017.
- Ejecución del Plan Estratégico de Manejo y Control de la Plaga de la Galeruca del Olmo. El objetivo era la contratación del servicio necesario para redactar un documento que estableciera una planificación de conocimiento y control de la plaga de la galeruca en Madrid. Esta plaga ha experimentado una fuerte expansión en los olmos de la Ciudad como consecuencia de distintos motivos, unos de carácter climático (veranos más calurosos y secos de lo normal) y otro de carácter biológico (ciclos de expansión propios de toda plaga). El Plan se llevó a cabo durante los años 2016 y 2017.
- Celebración de reuniones periódicas bajo el nombre “Mesa del Árbol”, en la que se ponen de manifiesto las necesidades más urgentes en esta materia en todos los Distritos de la Ciudad.

En relación con aquellas actuaciones que se prevé ejecutar durante el año 2018, el informe de la Dirección General indica que se va a poner en marcha un Plan de Plantaciones que será comunicado a la ciudadanía y que estará dotado de los recursos económicos que sean precisos para asegurar su éxito y supervivencia. En dicho Plan, que ya ha comenzado durante el año 2017 con el Plan Extraordinario de Plantaciones, se integrarán los planes ordinarios de plantaciones y todas aquellas reposiciones de arbolado que puedan proponerse por los vecinos a través de los presupuestos participativos o mediante inversiones financieramente sostenibles. En el diseño de este Plan se ha previsto incluir todas las partidas que sean precisas para asegurar la permanencia en el tiempo de las nuevas plantaciones y, de forma muy especial, los riegos durante los dos primeros años desde su implantación.

Destaca la activación de un nuevo servicio de actuaciones no programadas de ejecución inmediata y de control de riesgo en materia de arbolado. Se tiene previsto que este nuevo servicio comience a prestarse, de forma externalizada, a partir del mes de junio del año 2018 y conllevará la inspección sistemática de todo el arbolado de riesgo, que será revisado periódicamente, así como la realización de todas aquellas actuaciones de tala y de poda que no estando programadas sean necesario acometer por razones de urgencia. Este servicio se extenderá a las 24 horas del día y a los 365

días al año, de tal manera que se mejorará la situación del arbolado en la ciudad.

Por último, también se indica que, en paralelo a este Plan, se han establecido protocolos de coordinación con la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras para notificar, de forma ordenada, todos aquellos alcorques que deben ser clausurados por esa Dirección General al no considerarse viable su reposición. La previsión de ejecución de las primeras obras masivas en este sentido se producirá en los próximos meses de este año 2018.

A continuación se incluyen una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *"La ciudadana dio un aviso con numero 1**** hace más de tres años; para que plantaran un árbol que se había roto. Hoy, en su calle están plantando árboles, pero el árbol que ella dio aviso no lo van a plantar. Solicita plantación".*
- *"Eliminar las orugas de procesionaria en la plaza de la Carolina (distrito Fuencarral-El Pardo. Hoy hemos visto ya unas cuantas".*
- *"Solicito que se replanten los alcorques vacíos de la calle Coin, calle alora y calles Luis Buñuel en el distrito de Vallecas, se nos están secando todos los árboles, los talan y no los reponen".*
- *"El ciudadano indica que: "Se retiren las cotorras que están en los arboles de la vía pública de la calle avenida de Baviera nº x aproximadamente."*
- *"Se retiraron varios árboles y el Ayuntamiento anunció que se plantarían, pero por ahora no se han plantado".*
- *"No talen más árboles en el Parque de las Avenidas, están cortando árboles sin ningún motivo".*
- *"Por favor repongan los árboles de la calle Alejandro González, llena de alcorques vacíos".*
- *"El ciudadano reclama que talen o sustituyan dos árboles situado en avenida ensanche de Vallecas 118. Estos árboles dan unos frutos que llenan toda la acera de manchas e incomodan al pasar por ella, también manchan los vehículos aparcados. Solicita la tala o sustitución por no ser un árbol útil y solo generar suciedad...".*
- *"Reclamamos plantado de arbolado de las calles de Iriarte, Andrés Tamayo y Agustín Durán que presentan un aspecto muy abandonado".*
- *"El árbol de uno de los alcorques situados a la altura de la calle Amparo xx fue tronchado hace unos días. Han retirado el árbol muerto, pero no lo han repuesto y solicito su replantación".*
- *"Existe un árbol cuyas ramas se están metiendo en la vivienda de dos de los vecinos".*
- *"Deseo saber que se va a hacer con las decenas de alcorques que se han quedado vacíos en el barrio de Valdebebas, ya sea por la acción del viento, destrozos de constructoras, etc. Hoy en día el barrio está lleno de alcorques vacíos, y si no se pone solución cada vez irá a peor. Gracias por la atención".*
- *"Hace dos años lleva reclamando la poda de unos árboles cuyas ramas entran con el viento en la vivienda, se meten en la casa de la vecina (que tiene alergia) y ha reclamado dos veces, el último en*

*expediente 2****. Solicitud es que poden el árbol cuando sea posible, viendo que han podado en la zona".*

- *"Poda árboles que obstruyen circular por las aceras por darse con las ramas. Situación de abandono de zonas ajardinadas y suciedad. Ensanche de Vallecas. Toda la zona de metro las suertes al centro comercial. Cañada del santísimo. Bernardino de Pantorba. Avda. de las suertes. Avda. ensanche. Etc. Que seguro se puede subsanar. Con peligro del viandante. Saludos".*
- *"La ciudadana reclama que hay una plaga de cotorras argentinas, tienen todos los árboles llenos de varios nidos y traen otro tipo de plagas como orugas a los árboles de la zona".*
- *"Buenos días, era para informarles que los árboles que están en el tramo de la Calle Leñeros del nº x al nº x, aparte de que están enfermos ya hace mucho tiempo, tienen agujeros que casi ya no se ve la hoja, están altísimos y muy torcidos, les sugiere que vengan a verlos y observen sus hojas, ya quitaron dos, y si es necesario su poda, alguna rama está venciendo con el peso y son muy grandes".*
- *"Ciudadana reclama: "al lado de mi domicilio, se murió el árbol que había, me confirmaron que pondrían otro. Ahora están arreglando las aceras y han quitado los alcorques vacíos. Como me confirmaron que pondrían otro árbol, quiero que lo pongan".*
- *"La ciudadana indica: Quiero felicitar al ayuntamiento porque finalmente han podado los árboles, las ramas de la calle San Pantaleón x".*
- *"Quiero felicitarles por la poda que han realizado en el arbolado de la Av. de Nazaret, junto a la Plaza del Niño Jesús. Lo han hecho bien, cortando las alturas innecesarias, lo que dará más sombra en verano (a mi juicio), rápido y en la época más adecuada. Siempre he echado de menos en Madrid la limpieza y poda de árboles que hacían en algunas capitales de provincia".*
- *"Del mismo modo que puse una reclamación en su día ahora les felicito porque han replantado con arbolitos la zona de Plaza Ortigosa/Castañeda. Felicidades".*

15. Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)

El Servicio de Estacionamiento Regulado ha recibido durante el año 2017 un total de 3.751 SyR. Es, dentro de la materia "Movilidad, Transportes y Multas", la que mayor número ha recibido, representando un porcentaje del 27% sobre el total de las que se han clasificado dentro de esa materia.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Movilidad, Transportes y Multas	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Servicio de Estacionamiento Regulado	3.751	26,51%	6,23%

El análisis de las SyR que han sido presentadas por la ciudadanía sobre esta submateria nos muestra que, básicamente, se reproducen los principales motivos de presentación que ya fueron expuestos durante la Memoria anual del año 2016:

- Reordenación de zonas de aparcamiento SER.
- Sugerencias de ampliación de las zonas SER.
- Deficiente funcionamiento de los parquímetros: estropeados, no expedición de tickets, no admisión de tarjetas bancarias, no devolución de cambio, etc.
- Quejas sobre el horario SER establecido.
- Sugerencias de ubicación de los parquímetros para evitar problemas de visibilidad.
- Sugerencia de ampliación del tiempo de estacionamiento, fundamentalmente, en determinadas zonas, como las hospitalarias.
- Actuación de los controladores SER.
- Molestias causadas por los trámites y gestiones en las renovaciones del distintivo SER, fundamentalmente en las citas previas.
- Quejas por la clasificación de los vehículos que proporcionan los parquímetros.
- Reclamaciones por fallos en el funcionamiento de la app. Generalmente están relacionados con ubicaciones incorrectas que originan denuncias.
- Molestias causadas por la dificultad para la anulación de multas SER.
- Quejas por falta de aparcamiento a pesar de tener abonado el distintivo SER.
- Quejas por el tiempo de espera para la renovación del SER.
- Sugerencias de mejora de la visibilidad de la pantalla de los parquímetros.
- Molestias por las restricciones de zonas de aparcamiento SER debido a diferentes ocupaciones del espacio público: reservas de estacionamiento para vehículos que transportan a personas con movilidad reducida, reservas para carga y descarga, reservas de bicicletas, motocicletas y taxis, reservas de parada de transporte colectivo, ocupaciones temporales por obras o actuaciones de conservación de la vía pública, ocupaciones de espacio por ubicación de contenedores de recogida de residuos, ocupaciones temporales por rodajes, mudanzas, por realizar labores de poda, etc.

En el informe anual que ha emitido la unidad gestora competente para la resolución de estas SyR se señala que, durante el año 2017 se pusieron en ejecución determinadas medidas para la resolución de las quejas recibidas con objeto de contribuir a la mejora del servicio de estacionamiento regulado. En concreto, en el informe se citan las siguientes:

- Exigencia a las empresas contratistas del SER de una labor constante de formación al personal controlar tanto en el desempeño de su trabajo como en el trato debido a la ciudadanía.

- Estudio, por parte de la Unidad Técnica del Contrato integral de Movilidad, de las solicitudes de cambio de regulación de las plazas del SER para su posible implementación.
- Análisis y comunicación de informe de las solicitudes de anulación de las denuncias del SER.
- Estudio de las peticiones relativas a las incidencias en la señalización.

A continuación, se incluyen una muestra de las SyR utilizadas para realizar el análisis y establecer los principales motivos de presentación que se indicaron anteriormente:

- *"Por favor retirar parquímetros. Por favor señalizar parquímetros con luz por la noche. Por favor dejar de sancionar a vuestros semejantes. Sancionaros entre vosotros."*
- *"Ciudadana desea interponer una reclamación ante el ayuntamiento de Madrid debido al desgaste de tiempo empleado para solicitar un justificante de pago de autorización de ser, ya que el parquímetro no le ha facilitado tique. Además, insiste en que la controladora le ha informado que es una máquina que continuamente está averiada. Sugiere que de manera telemática y sencilla se puedan solicitar estos justificantes."*
- *"El ciudadano manifiesta su descontento, con el procedimiento de obtener un duplicado del tique de estacionamiento regulado, que no da el parquímetro en algunas ocasiones, ya que, a ser el vehículo de empresa, no puede estar reclamando a diario en las oficinas de registro los duplicados para presentarlos en su empresa y le abonen el correspondiente importe. Sugiere que los controladores de la zona puedan expedir un duplicado o desde la propia máquina ya que es un problema para el ciudadano"*
- *"Indica: los vecinos de la zona de opera las plazas de residentes están muy limitadas no habiendo sitio para aparcar, hay 20 plazas ocupadas por obras en plazas de herradores y comandante las morenas, no se ofrece alternativa a los residentes, además hay 9 contenedores de obra ocupando plazas de aparcamientos sin que nadie los controles, y hoy día 08/02/ no se puede aparcar en toda la zona, son unas 40 plazas unas 5 calles completas limitadas con cintas por rodajes, la zona está limitada para..."*
- *"La ciudadana indica: "No podemos encontrar sitios de aparcamientos los residentes de la zona 73, porque entre rodajes, zonas de seguridad, car2go que aparcen los Smart, no hay hueco y se quitan plazas que no sé si se sustituirán y quita calidad de vida a los residentes de la zona"*
- *"Batalla de Belchite esq. Juan de Vera el parquímetro quita visibilidad al cruce es MUY PELIGROSO. Debería estar ubicado en la acera contraria o donde no afecte durante el giro de los vehículos que usan el cruce. Muchas gracias."*
- *"La ciudadana reclama contra la actitud del controlador del servicio de estacionamiento regulado con identificación 1gn4ec9v2rm ya que al preguntar cómo podía gestionar una sanción que se ha puesto de forma incorrecta no ha facilitado información de cómo podía ponerse en contacto con el servicio de estacionamiento regulado o ayuntamiento para facilitar la incidencia y ha contestado con poca educación."*
- *"La ciudadana no está conforme con el procedimiento de anulación de denuncia del ser a través del pago de los 4 euros en el parquímetro ya que no queda claro cómo realizar el trámite y además los*

parquímetros se ven mal. Esta provoca tener que perder mucho tiempo realizando trámites para poder solucionarlo a través de alegaciones.”

- *“El ciudadano indica: una vez más en este nuevo año, a la hora de renovar el estacionamiento regular ser 2018 para mi vehículo con matrícula XXXX, se vuelve a producir la misma incidencia que el año anterior. Me comunican la imposibilidad de la no renovación de la autorización para el año 2018, cumpliendo los requisitos para ello y reiterándose nuevamente una acción indebida en el departamento de estacionamiento regulado. Agradecería subsanen esta incidencia para que no se reitere nuevamente”*
- *“Se ha dirigido a un parquímetro para realizar el pago de la zona SER. El parquímetro le marca que su vehículo está clasificado como B e indica que su vehículo es híbrido. Pregunta a través del número de movilidad porque se le cobra indebidamente e indica que el parquímetro, situado en el paseo de la florida, 53, además se encuentra en mal estado (no facilita ticket). Solicita que la información sobre las clasificaciones se facilite desde el teléfono de movilidad y no tenga que estar llamando a ...”*
- *“Ciudadana reclama: “Distrito Arganzuela. Reclamo ampliación de zona de aparcamiento de residentes (verdes)”*
- *“Reclamo que para sacar la tarjeta de residente a nombre de empresa hay una espera de más de 20 días con lo cual tenemos que aparcar el coche fuera de nuestro barrio casi un mes. Funciona muy mal el servicio, el ayuntamiento no ofrece ninguna alternativa al ciudadano para agilizar el trámite.”*
- *“Considero que los parquímetros en Madrid son demasiado complicados y conducen después a sanciones. En ocasiones no aceptan monedas, no funciona el tarjetero y en concreto creo que para personas con discapacidad o personas mayores son excesivamente difíciles de manejar. Deberían facilitar el poder realizar los pagos.”*

16. Zonas verdes

La submateria “zonas verdes de barrio o Distrito” recibió durante el año 2017 un total de 3.609 SyR, representando dentro de la materia “Medio Ambiente”, el 19% del total.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Medio Ambiente	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Zonas verdes de barrio o Distrito	3.609	18,52%	5,99%

El análisis de las SyR que se incorporaron en el Sistema durante el año 2017 dentro de esta submateria muestra que las principales causas de presentación han estado relacionadas con el descontento por la limpieza y conservación, por el riego, mejora y rehabilitación de los parques y, finalmente, sugerencias y solicitudes de creación de áreas caninas.

El estudio individualizado de todas las sugerencias y reclamaciones permite establecer la siguiente relación de motivos en los que quedarían encuadradas:

- Reclamaciones por deficiente estado de la instalación del riego.
- Quejas por suciedad como consecuencia de acumulaciones de hojas, excrementos de animales, envases, etc.
- Quejas por retrasos en la ejecución de obras de mejora de las zonas verdes.
- Reclamaciones como consecuencia de un deficiente acondicionamiento de arbustos y césped.
- Quejas por inadecuada poda de arbustos, por falta de riego y deficiente limpieza de hierbajos.
- Solicitudes sustitución de diferentes tipos de plantas, principalmente, por problemas de alergias.
- Solicitudes de creación de zonas caninas.
- Peticiones de instalación de papeleras con expendedores de bolsas para la recogida de excrementos caninos.
- Reclamaciones por tardanza en labores de fumigación.
- Molestias causadas por el ruido de las cortadoras mecánicas en las labores de conservación y mantenimiento de las zonas verdes.
- Quejas por la existencia de plagas en arbustos y árboles.
- Incorrecta prestación del servicio por parte del personal encargado.
- Reclamaciones por falta de resolución de AVISAS comunicados.

A partir de las SyR recibidas y tras su análisis, desde la Dirección General del Agua y Zonas Verdes se ha emitido un informe del que deben destacarse las siguientes consideraciones:

- Limpieza y conservación de parques y zonas verdes: a lo largo del 2017 las SyR referidas a la limpieza de las zonas verdes han supuesto el 21% (unas 1.450) y las de mantenimiento en general de parques y zonas verdes, aproximadamente, el 16%, (1.100). Las actuaciones de mejora realizadas han estado centradas en trasladar a las empresas concesionarias del servicio de limpieza del espacio público y conservación de zonas verdes (contrato integral 5) la necesidad de mejorar la limpieza.

Dentro de las actuaciones de limpieza deben destacarse las actuaciones puntuales realizadas con motivo de la celebración de diversos "festejos" que han tenido lugar en distintos puntos de la ciudad, como el World Pride, el Brunch in the Park, las fiestas de San Isidro, etc., así como aquellas otras extraordinarias en diferentes ubicaciones como fueron: Valdebebas, Arroyofresno, Atalaya, Camino Viejo de Vicálvaro, Hospital Infanta Leonor, etc.

- Riego, mejora y rehabilitación de parques: las actuaciones orientadas a la mejora de los temas relacionados con el riego de los parques, las zonas verdes de la ciudad y la rehabilitación de los parques realizadas durante el año 2017 han sido las siguientes:
 - Rehabilitación del Parque de la Gavia.
 - Circuito BMX para bicis, Ensanche Barajas “Milla Verde”.
 - Remodelación del Parque de San Isidro.
 - Rehabilitación de los muros vaso del Lago de la Casa de Campo.
 - Remodelación del entorno Finca Torre Arias.
 - Instalación red primaria de riego en el PAU de Vallecas.
 - Reforestación de diversas zonas de Madrid (Montecarmelo, San Chinarro y Las Tablas).
 - Nuevas zonas verdes y parques en el Distrito de Carabanchel.
 - Plantación de bosques urbanos en el Distrito de Barajas.
 - Construcción de un rocódromo en el Parque Juan Carlos I.
 - Urbanización del Parque Lineal de Villaverde
 - Instalación riego agua regenerada en Parque Paraíso, Peineta, Darwin y Calero.
 - Rehabilitación del Parque del Soto de Entrevías.
 - Remodelación del Parque Emperatriz Mariana de Austria.
 - Remodelación del Parque del Casino de la Reina.
 - Nuevas plantaciones en el los Distritos de Centro, Tetuán y Chamartín.
- Áreas Caninas: respecto a las áreas caninas se están realizando, durante estos dos últimos años, varias obras para acondicionar estancias para canes en varios parques y zonas verdes a petición de las propuestas incorporadas en los presupuestos participativos. En concreto se han realizado las siguientes actuaciones:
 - Parque para perros en Valdeacederas.
 - Parque para perros en Avenida de Brasil.
 - Parque para perros en el Distrito de Barajas.
 - Parque para perros en el Distrito de Vicálvaro.
 - Parque para perros en el Distrito de Moratalaz.

En el informe emitido desde la Dirección General competente en la materia se ha incluido un apartado en el que se detallan aquellas actuaciones que a lo largo del año 2018 están dirigidas a la mejora de los servicios prestados de las zonas verdes. En concreto, se refiere a la reestructuración del Servicio de Conservación de Zonas Verdes con el objetivo de responder de manera más especializada a las distintas demandas ciudadanas, separando las actuaciones de carácter administrativo de aquellas propias de control y seguimiento de la prestación del servicio de limpieza y conservación de las zonas verdes, incluidas dentro del Contrato integral 5. Con esta mejora se espera reducir el número de las SyR recibidas, así como mejorar la

percepción ciudadana y la prestación del servicio relativo a la limpieza y mantenimiento general de las zonas verdes.

A continuación, se incluyen una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *"¡Hola! Mi sugerencia es sobre los árboles que se están plantando en el parque San Isidro, en la parte que se está acondicionando para la feria. Estos árboles tienen espinas muy grandes que caen al suelo (a veces hay ramas incluso, hay otros muy cerca que llevan ya tiempo) y son un auténtico peligro para cualquiera que pase por ahí. ¿No habría otro tipo de árbol que fuese más apropiado para un parque? He enviado las fotos a la cuenta oficial de Twitter del ayuntamiento. Gracias por su atención"*
- *"Hola, Esta queja va dirigida a parques y jardines. Por favor, sería posible mejorar, plantar árboles y arbustos y cuidar el trozo de parque situado entre las calles Auñón y Avenida de los rosales. En estos momentos está totalmente abandonado e invadido por coches que aparcan a lo largo del día. Sería necesario recuperar ese trozo de parche y colocar bolardos para impedir que los coches lo invadan y destrocen gracias Un saludo".*
- *El ciudadano indica: "a la entrada del recinto canino situado en la calle Doménico Scarlatti a la izquierda hay una fila de plantas que bordean el muro cuya hoja es puntiaguda y les provocan dolores y picores a los perros. Solicito se sustituya por otro tipo de planta".*
- *"Solicito una zona canina en el barrio de Montecarmelo, ya que no hay ninguna, y empiezan a existir problemas con los perros sueltos (y sin bozal) por los parques, molestando a las personas y niños que pasean o hacen deporte, aparte de los restos que dejan en el suelo. Desde luego que lo ideal, sería una zona vallada, donde los dueños puedan soltar a sus perros, y así no molestaría a nadie. Envío una foto de la posible zona canina, que es en un extremo del parque del mirador de Montecarmelo,...".*
- *"Buenos días quería reclamar sobre el estado de la limpieza de los parques del ensanche de Vallecas, barrio de la gavia, están muy sucios y hay animales muertos que se pudren en los parques infantiles, por favor hagan algo y limpien esa zona, por nuestra salud. Un saludo y gracias".*
- *"Buenos días, me gustaría saber cómo se puede tramitar la instalación de una zona habilitada para perros en la nueva zona del cañaveral".*
- *"Ciudadano reclama que desde hace 14 meses lleva solicitando el mantenimiento del parque Caramuel xx. Ha tramitado varios avisos, como el número 2****, y dos reclamaciones, pero el parque sigue igual. Solicita que se atienda su petición y por otra parte desea que le informen cuando se va a realizar. Indica que está lleno de suciedad y abandonado".*
- *"No se ha avisado adecuadamente de la fumigación realizada ayer en el parque de la calle de valle de Enmedio. Gracias".*
- *"En referencia a la limpieza de una mediana ajardinada de la calle Príncipe Carlos desde 1 hasta el final en Sanchinarro, reclama que está muy sucio, con muchos restos residuos, es un estercolero. Lleva así desde hace un año, hay restos que ha visto que llevan ahí desde hace tiempo y no se han limpiado".*
- *"Ciudadana quiere reclamar que no se utilicen los sopladores ni las cortadoras mecánicas para limpiar las calles y el parque, el ruido es inhumano y la suciedad que produce también, se mete el polvo y restos de hierbas dentro de la casa y de la piscina".*

- *El ciudadano dice: "reclamo que desde hace años se está pidiendo que se plante alguna planta o un aligustre para cubrir ese espacio para que los niños no jueguen al fútbol. Se han hecho varias peticiones a lo largo de estos años e incluso hubo una entrevista con el concejal del distrito de Moratalaz el cual le prometió se iba a realizar y a día de hoy sigue todo igual. Se aporta todos los escritos que se han realizado."*
- *"Los jardines que hay enfrente de la vivienda en la calle alerce, xx o que los arreglen o que los quiten ya que hay mucha porquería. Están totalmente abandonados".*
- *"El parque situado entre el palacio de hielo y el parque de Juan Pablo II está abandonado. Sucio y sin arreglar".*
- *"Sugiero la revisión de la limpieza del parque infantil de la C/ Puerto de Cotos en el distrito de Numancia, el estado del parque es intolerable, la suciedad es extrema, siendo el mismo un parque de uso infantil considero que está insalubre. Les ruego la atención sobre este asunto".*
- *"Suelo acudir al parque de la calle Aravaca. Creo que el riego de dicho parque está estropeado o mal orientado porque el parque está siempre inundado, las aceras o caminos están embarrados y los bancos húmedos. ¿Podría revisarse y evitar que esté así? Además es peligroso porque se puede resbalar la gente. Gracias".*
- *"Hay un jardinero que está gastando agua c/ juan Perez Zúñiga de los números xx - xx arreglando unas plantas que no valen para nada, al cual se le ha consultado y ha indicado que él es un mandado y hace lo que le dicen. Se reclama por tanto que el gasto de agua es inadmisible tal y como se encuentra la situación y no se puede desperdiciar de esta forma por lo que se exige una explicación para dicho gasto en unos jardines que no necesitan dichas cantidades".*
- *"Buenos días: Vivo en el barrio de Sanchinarro, y aparte de que los jardines y zonas verdes no están bien atendidas y los sistemas de riego automático están casi todos rotos, lo que más desazón nos produce a los vecinos es bajar al parque que hay en la zona más al norte y ver la cantidad de suciedad que se acumula en el estanque, que más parece un basurero. Adjunto algunas fotos. Gracias".*
- *"La ciudadana solicita que hagan una revisión de la zona verde sobre todo en un parque de la calle Fernando Poo esquina con la calle aguilón, ya que la zona está llena de mosquitos y se le meten en la vivienda. Indica que realizaron un escrito en el mes de julio en la junta de distrito y que todavía no han obtenido contestación".*
- *"Buenas, agradecería que arreglasen más el parque ingenieros en la acera ancha hay un jardín alargado de plantas repleto de ratones porque nunca se desbroza ni se limpia. Gracias".*
- *"Quería presentar una queja respecto al estado tan lamentable en el que está el parque de la entrada del colegio virgen del cortijo, en la calle Avda. De Manoteras, xx. El que da a la iglesia. Está lleno de cristales, colillas, chapas de botes, excrementos de animales".*
- *"Ciudadana reclama la falta de limpieza debido al trabajo mal realizado por el operario de zona en la calle Martínez (dentro de un parque). Limpia muy por encima dejando prácticamente toda la suciedad en la zona. El parque está dividido en dos zonas, la zona infantil está bien (de hecho ese trabajador se encarga muchas veces de quitar la suciedad que no quita su compañero de la otra zona del parque)".*
- *Quería pedir que se podasen los arbustos de la mediana de la calle Rafael Alberti en Vallecas, especialmente en los pasos de peatones e intersecciones por que no se ve nada y hay peligro de*

accidente, también solicito que se sustituya esta vegetación y que se plante una similar a la que hay en la mediana junto a la biblioteca”.

- *“Solicita que se limpie con más frecuencia la zona verde que hay en la calle Abizanda x, indica que está muy sucia y que no se limpia con frecuencia por lo que solicita que se incluya la limpieza de manera periódica”.*
- *“El parque Eva duarte tiene un área canina demasiado pequeña por lo que los perros se agobian al tener que estar en un espacio tan pequeño, lo que hace que puedan saltar la valla o meterse entre los barrotes, puesto que es demasiado baja. Un área adecuada más grande podría hacer que el parque estuviese más limpio y hubiese menos problemas para la gente mayor, los niños y no habría tantos accidentes con los coches y perros que se escapan”.*

17. Aceras y calzadas, señalización de tráfico y planeamiento viario

En este apartado, por su clara interrelación, se analizan conjuntamente las SyR englobadas dentro de estas tres submaterias. Todas ellas están referidas a lo que el ciudadano observa y percibe en la calle (al margen de la limpieza) tanto del estado del pavimento como de la configuración de las vías y lugares públicos, en estrecha relación con la movilidad y el tráfico.

Como se ha indicado en el análisis cuantitativo del bloque anterior, en el año 2017, la submateria “aceras y calzadas”, ha recibido 3.219 SyR, lo que supone el 53% del total de la materia Vías y Espacios públicos. Por su parte, la submateria “planeamiento viario”, con 2.580 SyR alcanzó el 18% de la materia “Movilidad Transportes y Multas”. Por último, la submateria “señalización de tráfico” ha recibido 1.600 SyR lo que supone el 11% de la materia Movilidad, Transportes y Multas

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Vías y Espacios Públicos	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Aceras y calzadas	3.219	52,87%	5,35%
	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Movilidad, Transportes y Multas	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Planeamiento viario	2.580	18,23%	4,29%
Señalización de tráfico	1.600	11,31%	2,66%

El análisis de las sugerencias y reclamaciones permite determinar cuáles son las principales causas que han motivado su presentación por parte de la ciudadanía. Todas ellas podrían quedar encuadradas dentro de alguno de estos grupos:

- Quejas por mejora y aumento de la señalización de tráfico en diferentes zonas de la ciudad. La mayor parte de las SyR recibidas se refieren a asuntos

relacionados con los semáforos: solicitudes nuevos semáforos o quejas por su instalación, regulación del tiempo de espera, solicitudes de instalación de avisadores acústicos, molestias por excesivo volumen de los avisadores acústicos y solicitudes de regulación nocturna del sonido de los avisadores.

- Quejas por el estado de pavimentación y conservación de aceras, calzadas, plazas y otros lugares públicos. En concreto las SyR se refieren a la existencia continuada de baches y socavones, pavimentos levantados y losetas en mal estado. La consideración que reflejan las reclamaciones y sugerencias presentadas por la ciudadanía es que se está produciendo una deficiente conservación y mantenimiento en este asunto. En el informe emitido por la unidad municipal competente en esta materia se señala que, aproximadamente la mitad de las incidencias comunicadas se trasladan directamente al sistema AVISA para que se proceda a su reparación. Esto implica la necesidad de mejorar los sistemas de información y colaboración con la ciudadanía para hacer el proceso más eficiente entre la detección de la incidencia y la comunicación de la misma para su subsanación. En este sentido, se está procediendo a incorporar en la respuesta a preguntas sobre reparaciones o incidencias en el pavimento de las calzadas y aceras de vocales vecinos en Plenos de las Juntas Municipales de Distrito, la existencia y disponibilidad del Sistema AVISA.
- Peticiones de nuevas actuaciones de conservación de aceras y calzadas o incorporación de nuevas soluciones ya aplicadas en zonas próximas a otras ya mejoradas recientemente. Sobre este asunto, en conjunto, se observa que cuanto mayor es el número de obras que se ejecutan, mayor es la demanda de nuevas obras o la opinión sobre las realizadas.
- Solicitudes de mejora de seguridad peatonal y de vehículos, de ensanchamiento de aceras, orejetas y, la inevitable reducción de espacio de estacionamiento legal o informal. En conjunto, todo ello responde a los conflictos entre los intereses contradictorios de los distintos usuarios y usuarias, básicamente, entre las personas usuarias de vehículos y peatones motivado por las limitaciones de espacio y la necesidad de compartirlo. En este sentido, se aprecia en las SyR recibidas que cuanto mayor número de obras se ejecutan se produce como respuesta un incremento.
- Solicitudes que se refieren a la configuración actual del espacio público. En general, son sugerencias (en algún caso incluyen algún tipo de queja por la situación actual) aunque la ciudadanía la haya calificado como reclamaciones. Dentro de este grupo se encuadran:
 - Las que hacen alusión al aprovechamiento de zonas marginales y solares, es decir, acondicionamiento de espacios públicos sin aprovechar o mal aprovechados, a juicio del reclamante, mediante urbanización,

mejoras y reformas (construcción de accesos, zonas de aparcamiento, plazas, espacios aptos para actividades deportivas y al aire libre).

- Las que solicitan modificación de la situación actual con objeto de mejorar la movilidad, tanto peatonal, en términos de acceso y disfrute del espacio público, como del tráfico rodado, generalmente con el fin de mejorar la fluidez y seguridad de este y la interferencia entre peatones y tráfico rodado (entre otras: cambios en plazas y calles, ampliación de aceras, instalación de diversas infraestructuras para diversas utilizaciones del espacio, cambio de sentido de calles, calles de sentido único, creación de pasos de peatones, establecimiento de rotundas, instalación de semáforos, badenes, señales).
- SyR relativas a la ejecución de obras: incluyen posibles soluciones y mejoras en la ejecución, opiniones a favor y en contra del planteamiento y fines de las obras, quejas sobre las molestias que producen (ruido, suciedad y residuos que provocan), quejas sobre dificultades en la accesibilidad a zonas o inmuebles, reclamaciones porque no han tenido las repercusiones previstas, quejas porque se han dejado cosas sin finalizar, y reclamaciones por deficiente ejecución en determinados aspectos.
- Reclamaciones por la falta de resolución de AVISAS sobre vías y espacios públicos. Se trata de incidencias declaradas por el sistema AVISA que no son atendidas, las personas que han “avisado” se quejan de la falta de atención y de que la incidencia se ha convertido en un problema.
- Quejas por las dificultades de accesibilidad, derivadas tanto de la existencia de barreras arquitectónicas (bordillos sin rebajes, aceras en mal estado, falta de rampas, diversos obstáculos de mobiliario urbano y señalización), como de la existencia de barreras temporales, provocadas por obras y otras ocupaciones temporales de la vía pública (vallas, contenedores, aceras y vías cortadas). En cualquier caso, las quejas están referidas a reclamaciones por ocasionar dificultades en la movilidad de personas con diversidad funcional o con movilidad reducida. Son solicitudes que por su tipología puede encuadrarse en cualquiera de los anteriores grupos, pero que en ese contexto plantean la especial dificultad que lo planteado produce a estas personas.
- Quejas relacionadas con seguridad vial y peatonal. Se refieren, generalmente, a la inseguridad que generan en el espacio público tanto la falta de mantenimiento como las obras o la mala configuración y la falta de señalización. Como el punto anterior pueden estar encuadradas en varios de los tipos anteriores.

En el informe anual emitido por la Subdirección General de Conservación de Vías

Públicas e Infraestructuras Públicas, principal gestor de las SyR relativas a aceras y calzadas, se indica que durante el año 2017 se realizaron las siguientes actuaciones:

- Información de las obras realizadas a las Coordinaciones de los Distritos una vez aprobadas las obras necesarias. Con esto se persigue que la información fluya en la estructura interna de las Juntas Municipales de Distrito para conocimiento de los técnicos de las Juntas Municipales y de los informantes urbanísticos.
- Mejora en las respuestas a peticiones y problemáticas que requieren de estudios posteriores que, por eficiencia, se agrupan por ámbitos de estudio, para hacer más efectivo el trabajo técnico.
- Incorporación en la respuesta a preguntas de Plenos de Distritos la existencia y disponibilidad del Sistema AVISA.
- Incorporación en la web del Ayuntamiento de información sobre las obras que realiza la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras, en la ruta: urbanismo y vivienda/urbanismo.

En el informe anual emitido por la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras, principal gestor de las SyR relativas a planeamiento viario, se indica que durante el año 2017 se realizaron las siguientes actuaciones:

- Una vez aprobadas las obras se proporciona información completa de las mismas a los Coordinadores de Distrito. Con esto se pretende conseguir que la información fluya en la estructura interna de las Juntas Municipales de Distrito, con conocimiento de los técnicos y los informantes urbanísticos.
- Mejora de las respuestas a peticiones y problemáticas que requieren de estudios posteriores y que, por eficiencia, se agrupan por ámbitos de estudio para hacer más efectivo el trabajo técnico.
- Reducción de las actividades de petición de informe a los servicios técnicos para disminuir el tiempo de atención.
- Incorporación en las respuestas de contenidos educativos en los aspectos de reservas de espacio para estacionamiento en la vía pública, de MUPIS y de templado de tráfico.
- Incorporación en la web del Ayuntamiento de información sobre las obras que realiza la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras, en la ruta: urbanismo y vivienda/urbanismo.

A continuación, se incluyen algunos ejemplos de los diversos tipos de SyR descritos:

“En las avenidas principales del barrio Montecarmelo (distrito Fuencarral-El pardo) la Avenida Monasterio de Silos y Avenida Monasterio del Escorial los vehículos van muy deprisa. Es muy peligroso. El Ayto. puso cámaras, pero no ha servido de mucho sobre todo por las noches. Van a mucha velocidad se solicita puedan poner unos badenes a lo largo de estas avenidas sobre todo en los pasos de peatones para poder evitar que vayan a tanta velocidad...”.

- *“Hola. Buenas tardes. Soy vecino del barrio Sanchinarro desde hace años y he decidido enviaros mis sugerencias con respecto a muchos temas de tráfico, semáforos, aparcamientos, otros que ocurre en el barrio a diario. *Falta de badenes generalizados para regular velocidad. En las calles que son rectas sin reductores de velocidad los coches del mismo barrio y los que van a Valdebebas circulan a 80 y 90 km/h. ¿Cuáles? Niceto Alcalá Zamora. Pi y Margall. Entre otros...”.*
- *“Hola, ya hace tiempo puse una reclamación igual. Solicito se ponga un paso de peatones en la calle Peña Santa en el cruce con la calle Peña Auseba. Esta es una zona con varios colegios y por lo tanto con mucho tráfico de niños. Un saludo”.*
- *“Problema seguridad vial y accesibilidad en zona escolar colegio Inmaculada Puerta de Hierro en su acceso por la calle madrigal”.*
- *“En la Avenida del Doctor Federico Rubio y Galí de Madrid existe un tramo curvo muy estrecho y cerrado en el que adicionalmente hay una parada de autobús y varias plazas de estacionamiento. Por ello, la circulación resulta muy complicada debido a la falta de espacio y la necesidad de los vehículos de gran tamaño de invadir el carril contrario. Esta zona es muy transitada diariamente, tanto por coches como por autobuses y taxis, debido a su ubicación céntrica...”.*
- *“Urge instalar semáforos en la Avda. Juan Antonio Samaranch, en Valdebebas. Se producen serios incidentes por la excesiva velocidad de vehículos que pueden traer consigo graves consecuencias como atropellos y colisiones”.*
- *“Recientemente se ha instalado carril bici en la Avenida Gran Vía de Hortaleza. Esta vía, contaba con dos carriles para la circulación de vehículos a motor, y ahora solo tiene uno, puesto que el otro ha quedado destinado a la circulación de bicicletas. A las 8 de la mañana esta avenida tiene una gran afluencia de tráfico, con lo que un carril es insuficiente, mientras que el carril bici está vacío, ya que no circula ninguna bici. Resulta del todo inútil destinar un carril para bicicletas cuando...”.*
- *“Arreglar acera para permitir paso de personas en silla de ruedas”.*
- *“Buenos días. Le solicito que pongan medios para el control efectivo de la velocidad de los vehículos en la calle Federico Carlos Sainz de Robles, se trata de una calle muy estrecha donde muchos vehículos pasan a velocidades excesivas para la visibilidad que hay en ella. Creo que unos badenes o algo similar podría ser suficiente, aunque lo mejor sería semáforos limitadores de velocidad. Gracias y un saludo”.*
- *“Buenas tardes, Me dirijo a ustedes para informarles del mal estado del pavimento en la Calle Santa Irene, está llena de socavones, hay en esa calle un colegio y un instituto y es muy peligroso para circular por esa calle tienes que ir esquivando los socavones que hay. Hace unos meses pusieron dos resaltos en esta calle en la que no se puede ir más rápido de 10 km. ya que, si no te cargas los amortiguadores, si tuvieran tiempo para revisar esta calle se lo agradecería tanto los vecinos como los coches”.*
- *“Me parece muy bien las obras que están haciendo por todo Madrid en las esquinas ensanchando las calles para evitar que se aparque mal, pero hace ya tiempo que se solicitó que en la confluencia de la calle Andorra con la calle puentecillo se mejorase el acceso y hasta la fecha no se ha hecho nada. Hay un poste de la luz que hace verdaderamente complicado girar en la calle puentecillo ya que hay*

escalones y la pendiente de la calle, aparte de ser muy pronunciada tiene la acera mal pavimentada”.

- *“Soy vecina del barrio de Las Águilas desde hace poco tiempo, y he observado que a pesar de que la zona cuenta con una zona amplia de aparcamiento (el de Aviación Española), ésta se encuentra sin pavimentar, con grandes desniveles, que incluso yendo MUY despacio provoca golpes en los bajos de los vehículos. Yo, personalmente tengo un Xantia, que es especialmente bajo, pero he podido observar que la gran mayoría de los vehículos que ahí estacionan tienen el mismo problema...”.*
- *“Por favor, agradeceré se proceda al arreglo urgente de aceras y pavimento de la calle Arzobispo Cos. El estado tanto de las aceras como del pavimento es nefasto. Toda la calle”.*
- *“Buenos días, quería transmitirles mi reclamación sobre el pavimento de la calle Alejandro Sánchez (Código Postal 28019) de Madrid, en el tramo que va desde la calle Portalegre hasta Antonio Leyva Debido a reaperturas del pavimento durante los últimos 10 años por razones varias (cableados, agua, etc.) la calle prácticamente es intransitable para los vehículos por el nivel de bacheado que se encuentra, llegando a ser peligrosa la conducción en ella. Muchas gracias por su atención”.*
- *“Buenos días, el motivo de mi reclamación es hacerles saber que el estado del pavimento de la calzada en la C/San Bernardo entre las Glorietas de Quevedo y Ruiz Jiménez es ya insostenible. Las caídas de peatones y accidentes de motoristas y ciclistas son habituales. El estado de este tramo de calzada es un peligro. Lo pongo en su conocimiento para que se tomen medidas antes de que suceda un accidente grave. Gracias por su atención. Un saludo”.*
- *“Me gustaría que se señalizara con una señal vertical el paso de cebra en la Pza. de Lavapiés entre la salida de metro y el Carrefour Market y que se volviera a pintar. Ya me ha sucedido en dos ocasiones que los conductores no paran, poniendo en peligro mi salud y hasta encarándose conmigo en dos ocasiones gritándome que eso no era un paso de cebra y que me esperara a que ellos pasaran. Así que creo que es necesario colocar señales verticales de paso de cebra para remarcar este paso de cebra”.*
- *“Después de muchos años acaban de pavimentar la acera de la calle Doctor Santero. Han acabado hace poco más de dos semanas y lo han hecho tan mal que ya hay baldosas sueltas. De hecho, entre los números x y x, rodeando a una entrada supongo de hidroeléctrica, hay varias baldosas levantadas que ponen en peligro el correcto tránsito de los peatones. Espero que lo arreglen pronto y por favor, supervisen las obras que se pagan con dinero público para que no puedan hacer estos desastres...”.*
- *“Hace dos días han levantado la acera en la calle Lola Embribes y han dejado la zona con losetas, acera y no se puede transitar. Hay muchas personas mayores y personas invidentes. Solicita que lo arreglen lo antes posible”*
- *“El semáforo frente al portal de la calle Alcalá xxx emite un ruido molestísimo al cambiar a verde para peatones al estar mal regulado el volumen. Les agradeceríamos lo revisaran. Agradeciéndoles de antemano su colaboración. Saludos”.*
- *“Que recientemente se ha activado un semáforo en la intersección entre las calles Paseo de Aranjuez y Paseo de la Alameda de Osuna. Dicho semáforo regula una intersección en la que nunca ha habido problemas de tráfico. Como consecuencia del nuevo semáforo han aparecido congestiones de tráfico que bloquean en horas de acceso a oficina (9:00 am) la rotonda de la Avenida de Logroño bajo la M-40 y llegan hasta la rotonda de Canillejas...”.*
- *“Sincronizar semáforos de calle Gallur y vía carpetana, hay que esperar demasiado tiempo en ambos semáforos y hay que cruzar a la carrera porque duran muy poco en verde...”.*

- *"La instalación de paso de peatones regulado por semáforo correspondiente a la autovía m40 en la confluencia con avenida Andalucía, zona Orcasur. Instalaron uno en frente y me gustaría que también se instalase en el otro lado, ya que hay hueco para que puedan pasar las bicis, pero no para que podamos pasar los peatones. Lo utilizan muchos ciudadanos y corren peligro en esa zona, por el tránsito de vehículos".*
- *"El semáforo del cruce c/ Martínez Villergas con C Badajoz tiene una fase en rojo excesiva creando atascos en el cruce incluido el transporte urbano".*
- *"Como me he enterado de que están haciendo los cambios en los semáforos, por favor solicito se acuerden de las personas que tienen baja visión y que revisen los avisadores acústicos, ya que en algunos semáforos se oye muy poco".*
- *"Reclama que ha solicitado la instalación de una marquesina y un semáforo en la calle Casatejada hace un año y a fecha de hoy no han realizado la instalación".*
- *"Buenos días, ruego revisen sincronización semáforos calle General Ricardos, desde Urgel a Marqués de Vadillo, sentido Marqués Vadillo. Imposible enlazar dos semáforos en verde, lo que conlleva tardar más de 15 minutos en recorrer ese tramo".*

18. Policía Municipal

En esta submateria se incluyen la mayoría de las SyR que se clasifican dentro de la materia “Seguridad y Emergencias”, representando un porcentaje del 89% (1.973⁶⁶) del total de SyR recibidas durante el año 2017 en esa materia.

Debe tenerse en cuenta que la mayoría de las SyR que fueron asignadas a Policía Municipal no están referidas directamente a una queja por el servicio realizado por la Policía sino más bien a una necesidad por parte de la ciudadanía para que se produzca su intervención en diferentes asuntos: ruidos, estacionamientos indebidos, botellones, asentamientos ilegales, etc.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Seguridad y Emergencias	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Policía Municipal	1.973	89,11%	3,28%

A partir del análisis individualizado de las SyR y de las conclusiones establecidas por la propia unidad gestora en el informe anual emitido, se ha podido distinguir principalmente dos grupos temáticos en los que podrían quedar clasificadas todas ellas:

⁶⁶ Téngase en cuenta que en esta cantidad no están incluidas las 2.578 que la unidad gestora Dirección General de Policía Municipal derivó al Sistema SACPM.

- Convivencia vecinal – vigilancia para la limpieza de la vía pública y denuncias a dueños de perros que incumplen la normativa.
- Seguridad vial – estacionamientos indebidos y atascos.

En el informe anual emitido por la Dirección General de Policía Municipal se indican las siguientes actuaciones que ya han sido realizadas durante el 2017:

- Instrucciones específicas contra el saqueo de contenedores de papel.
- Aplicación de la nueva legislación en las denuncias por consumo de alcohol.
- Contacto con colegios y AMPAS para evitar estacionamientos indebidos alrededor de colegios.
- Actuaciones con las cundas de Embajadores.
- Coordinación con SAMUR en asentamientos.
- Actuación sobre la venta ambulante ilegal.
- Mayor presencia en la entrada de los colegios.
- Mejora de la movilidad mediante la elaboración de propuestas de ordenación y regulación.
- Atención en menos de 8 minutos en requerimientos urgentes.
- Plan de formación a los agentes municipales.
- Coordinación con el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad y con la Agencia de Actividades para los ruidos generados en locales públicos.
- Planificación e instrucciones para la fiesta del World Pride 2017.
- Intensificación de la vigilancia en Madrid Rio.
- Dispositivos de accesos al estadio Wanda Metropolitano.

En relación con las actuaciones que se han planificado para el año 2018 el informe de la Dirección General de la Policía Municipal se señala la inclusión en la Carta de Servicios de nuevos compromisos que garanticen la seguridad y la convivencia para atender las demandas de la ciudadanía:

- Mayor control de perros en la vía pública – con el objetivo de 6000 horas vigilancia/año, mínimo de 600 controles a perro de razas peligrosas.
- Mayor presencia en los entornos escolares – vigilancia en todos los colegios de la ciudad una vez al semestre y 12 veces en los centros con necesidades especiales.
- Plan PISE – en sesenta colegios/año se realizará el estudio y vigilancia de los adelaños en cuestiones de movilidad, seguridad ciudadana y convivencia y una visita por semestre de agentes tutores.
- Control de ruidos – el 100% de las mediciones solicitadas.
- Mejora de la movilidad mediante la elaboración de propuestas de ordenación y regulación de tráfico.
- Puesta en marcha de la Policía de Intervención Comunitaria – para detectar y prevenir conflictos vecinales. Se ha programado el patrullaje en los 21 Distritos y vigilancia en parques y zonas verdes.
- Mejora de la respuesta a las demandas de servicio, previo análisis y atención personalizada, a través del 092 con análisis y categorización para propuesta de mediación.
- Diseño de patrullajes programados que se integrarán en los planes territoriales.

A continuación, se incluyen una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *"Sugiero que se deje de multar a los dueños RESPONSABLES de perros por llevarlos sueltos en determinadas zonas de parques públicos donde es evidente que no entraña ningún peligro el que estén jugando y haciendo ejercicio sin correa. Sugiero que los agentes de policía usen el sentido común a la hora de multar dependiendo de la zona, el tipo de perro, la afluencia de gente en la zona del parque en la que estén sueltos..."*
- *"Me dirijo a usted para informar de la situación que vivimos los vecinos de la calle embajadores a la altura del n xx Desde hace tiempo es zona de reunión de personas que pasan el día bebiendo y generando molestias ruido y basura a los vecinos Esta situación se ha puesto en conocimiento de policía municipal, pero sigue igual Es habitual la presencia de perros sin bozal y a veces sueltos. El pasado día 3 tuvo que intervenir la policía con presencia del Samir por una pelea, las discusiones y voces son..."*
- *"Incremento de toxicómano en Metro Valdecarros. Desde que empezaron a controlar las "cundas" en villa de Vallecas, se ha derivado el tráfico de toxicómano al Ensanche de Vallecas en concreto a Valdecarros haciendo de una zona tranquila en una zona insegura. ¡A las 6 de la mañana ya están en el metro y hay cero presencias policiales! Y la solución es encima ponerles un autobús. Si finalmente han optado por dejar nuestro barrio abandonado por lo menos no nos hagan pagar IBI, porque tengo claro que los impuestos..."*
- *"Reclama que, a la hora de hacer eventos en la Caja Mágica, a la salida de dichos eventos que suele ser en horas nocturnas y vespertinas, primero que haya un control policial para evitar tanto ruido ya que son horas que los vecinos están durmiendo y descansando, incluso si se les llama la atención se*

enfrentan a ellos. Una solución sería que los autobuses especiales para estos eventos, recojan a las personas en aparcamiento de la Caja Mágica que es muy amplio y no en la rotonda que está al lado de..."

- *"Vivo en la calle Isabel de Valois nº xx (Sanchinarro), y a diario esta calle y sus aledañas se encuentran en horas punta continuamente colapsadas (coches aparcados en doble y triple fila, en las rotondas, en las entradas de mi garaje) debido a la presencia del colegio Valdefuentes y del Hospital de la Moraleja. Asimismo, la presencia de un campo de fútbol de barrio en la zona y de un chiringuito en el mismo, es fuente continua de ruidos a deshoras (sobre todo noches y fines de semana)..."*
- *"El ciudadano indica: " La policía municipal estaba aparcada encima de la acera y no me dejaban pasar caminando y tenía que bajarme a la carretera y les dije que quitaran el coche para poder pasar y me dijeron que estaban para multar a las personas que estaban mal aparcadas no para aparcar bien ellos. Esto ha sucedido en la calle María Antonia Paris frente al colegio Mater Inmaculata a las 16:55. "*
- *"Cada día, a las 17:00h, la calle Ana de Austria se colapsa a la altura del colegio Valdefuentes. Los coches no solo aparcán en doble fila atrapando a la gente que se pasa 20 minutos pitando, sino que invaden la mediana con el consecuente destrozo de la acera, e invaden la propia acera impidiendo circular a los peatones y sobre todo a las personas en silla de ruedas y carros de bebe. Tenemos un vecino minusválido que no puede salir de casa. Llamamos a la policía y casi nunca se personan..."*
- *"Esquina San Narciso con calle San Faustino siempre hay vehículos aparcados y muchos pisando la línea de paso de peatones q estorban para vehículos dar el giro y a peatones subir a las aceras y cruzar, yo, por ejemplo, con mi madre cuando voy en la silla de ruedas."*
- *"El parque de mayores a la altura del número 7 de la plaza dos de mayo, no sólo está destrozado y en desuso, sino que sirve para que grupos de jóvenes lo aprovechen para hacer juergas con alcohol y música con altavoces a altas horas de la madrugada, aprovechando los bancos. Ello genera violencia, porque surgen peleas x el alcohol, y el no poder descansar, por el ruido de música y gritos. Los demás parques de niños, que hay tres en la plaza, se respetan y no hacen juergas, ni lo ensucian. Rogamos pongan..."*

19. Multas

Como se ha indicado en el análisis cuantitativo, durante el año 2017 se han clasificado dentro de la submateria "multas" un total de 1.446 SyR, lo que supone el 10% del total de la materia "Movilidad, Transportes y Multas".

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Deportes	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Multas	1.446	10,22%	2,40%

El análisis de las sugerencias y reclamaciones incorporadas al Sistema permite determinar que las principales causas que han motivado su presentación por parte de la ciudadanía han sido:

- Quejas generales sobre sanciones

- Reclamaciones por la poca flexibilidad a la hora de sancionar. Generalmente, relacionadas con paradas puntuales realizadas para la carga y descarga, para ayudar a bajar a personas con movilidad reducida, etc.
- Reclamaciones relacionadas con diferentes incidencias en la tramitación electrónica de las multas: presentación alegaciones, pagos, identificación del conductor, etc.
- Quejas por señalizaciones inadecuadas.
- Quejas por la actuación de los agentes de movilidad.
- Sugerencias nuevas formas de notificación de las sanciones.
- Sugerencias de creación de un servicio de atención telefónica directa para realizar consultas sobre sanciones.
- Quejas por la falta de respuesta del departamento de gestión de multas a consultas realizadas por la ciudadanía.

Desde la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, principal gestora de estas SyR, en el informe anual emitido se señalan diferentes áreas en las que deben establecerse mejoras:

- Mejora en la claridad del texto de las notificaciones de los procedimientos sancionadores con objeto de mejorar su comprensión.
- Reorganización de la oficina de atención ciudadana con el fin de garantizar que la ciudadanía recibe una atención de calidad y que las instalaciones sean plenamente accesibles.

Entre las actuaciones y medidas que ya se han implantado durante el año 2017 para subsanar las deficiencias advertidas se pueden indicar las siguientes:

- Inicio de un proceso de revisión general de los textos de las notificaciones dentro del marco del procedimiento administrativo de tramitación de las sanciones en materia de circulación, de acuerdo con las recomendaciones en materia de comunicación clara del Ayuntamiento de Madrid.
- Incorporación de una prueba fotográfica a las denuncias por infracciones estáticas de circulación con el objetivo de incrementar la seguridad jurídica tanto de los presuntos infractores como de los órganos y dependencias municipales encargadas de su gestión y tramitación.
- Inicio del proceso de reorganización de la oficina de atención ciudadana ubicada en la calle Albarracín, 33, con objeto de permitir una más rápida y cómoda atención a las personas interesadas en la tramitación de expedientes de presuntas infracciones en materia de circulación, tanto para la obtención de información general o específica de un expediente concreto, como para la

presentación de escritos o solicitudes relacionados con ellos.

En cuanto a las medidas que se están planificando para su puesta en marcha durante el año 2018, la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación señala las siguientes:

- Mejora de los mensajes de error que se muestran en el formulario existente en la página web municipal en relación con la identificación telemática de conductores, de forma que los mismos sean perfectamente comprensibles y faciliten una información clara y precisa en relación con el error ocurrido y sus posibles formas de resolución.
- Unificación de los identificadores de los dispositivos de captación de imágenes por radar que son gestionados por Policía Municipal y por el cuerpo de Agentes de Movilidad, para permitir su fácil identificación y ubicación por parte de las personas que hayan sido denunciadas por presunta infracción.
- Finalización de la reorganización administrativa de la oficina de atención a la ciudadanía ubicada en la planta baja de la calle Albarracín, 33.
- Adaptación de la oficina de atención a la ciudadanía en materia de accesibilidad.
- Creación de un nuevo servicio exclusivamente dirigido a facilitar el pago de multas de circulación en período voluntario, para evitar que las personas interesadas tengan que realizar esperas innecesarias para ser previamente atendidas en un puesto presencial.
- Agilización de la tramitación de solicitudes de devolución de ingresos indebidos por parte de particulares.

A continuación, se incluyen algunos ejemplos de los diversos tipos de SyR recibidas:

- *"El ciudadano, que se dirige al servicio 010 para pagar una multa, considera que el párrafo de la sanción que dice: "Tanto por conductores como por peatones no sólo demuestra la buena educación y civismo del ciudadano (...)" es inadecuado y considera que con hacer mención al artículo infringido y abonar la multa sería suficiente, evitando calificar al infractor. Sigue la sanción sea tomada en cuenta esta sugerencia".*
- *"El ciudadano sugiere que el ayuntamiento notifique las sanciones aparte de por correo certificado también lo haga a través de correo electrónico o SMS".*
- *"El ciudadano indica que entiende que tiene que haber un teléfono al cual se pueda llamar para poder consultar la situación en la que se encuentra un expediente de sanción de multas sin tener que acudir presencialmente a realizar dicha gestión".*

- *"Me llegó en el mes de octubre una sanción en la que debía identificar al conductor, lo realicé según se indica a través de la página web, con dificultades y hablando con un operador del 010 para que me ayudase y después de 4 meses me llega una nueva notificación indicando que no se ha gestionado la identificación por un importe de 600€. Quiere que se revise la gestión que realicé a través de la web y quiero que quede reflejado que la página web funciona incorrectamente y causa problemas al ciudadano".*
- *"Buenos días, el pasado día 22 de febrero a las 22h intente efectuar el pago de mi multa en el periodo voluntario y el sistema no me lo permitió. Llame por telf. y me dijeron que esto es porque el pago está permitido solo hasta las 20h, y esta información no viene detallada en la carta de pago, por lo visto solo en internet. Así que solicito por favor que me vuelvan a abrir el periodo voluntario de pago para poder realizarlo. Estos son los datos de la multa: nº Boletín: 0XXXX,...".*
- *"La ciudadana indica que lleva 16 días esperando una contestación del correo electrónico gesmultas@madrid.es, para poder realizar el trámite del pago de una multa que este nombre de empresa siendo este la única vía de comunicación".*
- *"No puede acceder a la información de multas. Le da un problema de error y sale una pantalla naranja".*
- *"El ciudadano reclama "es falso que haya sido intentado comunicar varias veces esta multa que me veo obligado a pagar en apremio, ya que no se me ha comunicado en periodo voluntario, ya que es fácil contactar conmigo en mi casa".*
- *"La ciudadana realizó un pago de una multa el día 10.11.2016 de importe 150euros y no ha recibido justificante de pago. Solicita el envío de dicho justificante de pago. el nº boletín es 7XXXX. lo abono en la oficina de atención al ciudadano de puente de Vallecas".*
- *"El ciudadano reclama que tras pedir una cita para la aclaración de una multa dirigida a una persona jurídica no tiene acceso al expediente, ni a aclaración posible de forma telefónica, ni de forma presencial, en los 20 días disponibles para la aceptación o discrepancia de la denuncia al no existir posibilidad de cita previa en prácticamente un mes".*
- *"El ciudadano indica: Pagué dos sanciones de 50 euros por teléfono el día 22 de marzo de 2017 y me iban a mandar los justificantes y todavía no me han llegado."*
- *"El interesado quiere pagar una multa con reducción que termina mañana 11/05/2017 y ha mandado un email a gesmultas@madrid.es y no le responde nadie. Por motivos laborales no puede desplazarse personalmente a la calle Albarracín".*
- *"Reclama que no tiene ninguna facilidad para reclamar las multas, ni contestan a los emails y ahora le dicen que tiene que ir a Madrid a reclamar".*
- *"El ciudadano indica que está descontento por no notificar en el acto la infracción cometida y recibir la notificación de la infracción al mes y medio de haberse cometido".*
- *"Su página web no funciona adecuadamente. He intentado durante horas tramitar en línea unas alegaciones a una multa y me ha sido imposible no obstante acceder con mi DNI electrónico. Invariablemente, cuando intentaba registrar mi escrito o incluso guardarlo como borrador, la página fallaba y me aparecía un mensaje del sistema advirtiendo que los permisos o certificado de la página (NO LOS DE MI DNI) no eran seguros o estaban obsoletos y por ello se interrumpía la comunicación. En fin,...".*

- *"Ciudadano indica que un policía municipal le notificó una sanción y quiere reclamar que le provoca grandes molestias que no haya una forma telemática de hacer el pago".*
- *"Ciudadano reclama que he intentado pagar varias multas atendiendo las notificaciones que se me han hecho, pero no he podido porque las notificaciones me llegan fuera de plazo."*
- *"Reclama que el plazo de recogida de las notificaciones de multas en la oficina de correos es muy corto (7 días naturales) y además lo indica en la parte trasera. Con lo cual es fácil si estás fuera del domicilio que se pase el tiempo de recogida".*

20. Clases y escuelas deportivas

Esta submateria ha presentado para el año 2017 unos datos de entrada de 1.344 SyR, lo que representa el 24% de todas las solicitudes dentro de la materia “Deportes”, siendo la segunda submateria con más reclamaciones y sugerencias dentro de ese grupo.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Deportes	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Clases y escuelas deportivas	1.344	23,86%	2,23%

En la submateria “clases y escuelas deportivas” se recogen todas aquellas SyR referidas a problemas de sustitución de profesorado (no coberturas y demoras en la incorporación), supresión de actividades y problemas de acondicionamiento y medios de las clases para su correcto desarrollo.

El análisis de las SyR ha permitido relacionar cuáles han sido los principales motivos de presentación de reclamaciones y sugerencias. Todas las SyR recibidas se pueden incluir en alguno de los apartados siguientes:

- Reclamaciones por la falta de sustitución del profesorado.
- Reclamaciones por cambios en el profesorado.
- Quejas por falta de plazas en las actividades ofertadas.
- Reclamaciones por excesivo número de alumnos en las actividades.
- Quejas por los conocimientos del profesorado para el desarrollo de la actividad.
- Quejas por el desarrollo de la actividad impartida: cambios de horario y de ubicación, anulación de clases, etc.
- Quejas por cambios en las actividades.
- Reclamaciones por falta de materiales apropiados para el desarrollo de la actividad.

- Reclamaciones por los criterios de asignación de las plazas.
- Sugerencias de nuevas actividades y cursos.

Los datos de esta submateria por Distritos se muestran en la siguiente tabla:

Distritos	2017	%
Latina	172	13,73%
Fuencarral-El Pardo	141	11,25%
Moncloa-Aravaca	106	8,46%
Arganzuela	93	7,42%
Chamartín	93	7,42%
Vicálvaro	92	7,34%
Carabanchel	58	4,63%
Ciudad Lineal	58	4,63%
Puente de Vallecas	51	4,07%
Moratalaz	49	3,91%
Salamanca	49	3,91%
San Blas-Canillejas	46	3,67%
Tetuán	42	3,35%
Hortaleza	38	3,03%
Usera	35	2,79%
Barajas	34	2,71%
Retiro	32	2,55%
Villaverde	32	2,55%
Villa de Vallecas	22	1,76%
Chamberí	6	0,48%
Centro	4	0,32%
TOTAL	1.253	100,00%

El estudio por Distritos, principales unidades gestoras⁶⁷ a las que se han asignado las SyR, nos permite indicar las conclusiones más relevantes⁶⁸ que a continuación se relacionan:

Latina

Durante el año 2017 el 14% de las SyR recibidas en el Distrito se correspondían con clases y escuelas deportivas, fundamentalmente, centradas en el Centro Deportivo Municipal Aluche, y relacionadas con los siguientes motivos: disconformidad con los horarios y las actividades ofertadas, el número excesivo de alumnos y alumnas en cada una de las actividades y las dificultades y denegación de pistas para la realización

⁶⁷ Por su contenido también han recibido SyR calificadas con esta submateria: Dirección General de Deportes y Dirección General de Recursos Humanos.

⁶⁸ Solo se incluyen aquellos Distritos que han recibido un número superior a 90 SyR sobre esta submateria.

de actividades.

Fuencarral-El Pardo

El 11% de las SyR asignadas a este Distrito se corresponden con quejas y sugerencias relativas a las actividades dirigidas que se imparten en las diferentes instalaciones deportivas. Fundamentalmente se centran en el Centro Deportivo Municipal La Masó y en el Centro Deportivo Municipal Vicente Del Bosque y refieren quejas por cambios en el profesorado, bajas y no sustituciones, deficiente información de los cambios de actividades dirigidas, quejas por la forma de impartir la actividad, por los procedimientos de inscripción en los cursos de verano, por cambios en los horarios de las actividades, por clases excesivamente números y por deficiente estado del material necesario para el desarrollo de la actividad.

Moncloa-Aravaca

El 8% de las SyR asignadas al Distrito se corresponden con reclamaciones y sugerencias incluidas dentro de la submateria “clases y escuelas deportivas”. El análisis de las SyR clasificadas en esta submateria indica que el grupo más numeroso se ha centrado en el Centro Deportivo Municipal Alfredo Goyeneche y están referidas, principalmente, a ausencias y bajas del profesorado, no sustitución del mismo ante situaciones de incapacidad temporal y la imposibilidad de impartición de las actividades acuáticas por ausencia del socorrista.

Arganzuela

El 7% del total de SyR asignadas a este Distrito han quedado clasificadas en la submateria “clases y escuelas deportivas”.

En el informe anual emitido desde la Coordinación del Distrito se indica que las quejas sobre las actividades dirigidas que se desarrollan en las diferentes instalaciones del Distrito son relativas a la suspensión o el cambio de las actividades deportivas como consecuencia de que no se procede a la sustitución de forma inmediata del profesorado cuando se producen ausencias imprevistas o bajas por incapacidad temporal. El mayor número de SyR están referidas al Centro Deportivo Municipal Marqués de Samaranch, en el que se han recibido reclamaciones relativas a la escasa oferta de pistas para el desarrollo de actividades dirigidas, quejas por ausencias y bajas del profesorado, reclamaciones por los procedimientos de inscripción en las actividades, quejas por los cambios de horarios y suspensión de actividades y, finalmente, diversas solicitudes para la realización de nuevas actividades dirigidas.

Chamartín

De acuerdo con lo indicado en el Informe anual emitido por el Distrito, una parte significativa de las quejas (7%) recibidas en este Distrito guarda relación con las situaciones generadas por la deficiente cobertura de vacantes del personal, también con la calidad de las prestaciones del personal y por último, con los horarios y abonos. Estas SyR si bien han estado centradas en dos Centros Deportivos Municipales, han tenido mayor incidencia en el Centro Deportivo Municipal Pradillo (gestión directa) sobre el que se han recibido quejas relativas a eliminación de diferentes actividades dirigidas, reclamaciones por ausencias y bajas del profesorado, quejas por el cambio de horario de las clases y, finalmente, por disponer de material deportivo en condiciones no muy adecuadas para la realización de las diferentes actividades dirigidas.

En relación con las actuaciones realizadas en el año 2017 para la corrección de las deficiencias detectadas, el Distrito indica que ha realizado las gestiones oportunas con la Dirección General de Recursos Humanos para solicitar que se resuelva con la máxima celeridad posible la cobertura de vacantes y, también para resolver las disfunciones derivadas de la inadecuada formación de los monitores, cuando es el caso.

Por último, señalar que en el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito se señala que en relación con las SyR relativas a accesos, abonos y horarios se han hecho gestiones con la Dirección General de Deportes para la introducción de mejoras.

Vicálvaro

De todas las SyR recibidas sobre Deportes, el 28% se refiere a quejas producidas por la falta de profesorado, la supresión de clases o el funcionamiento de las mismas. Según se detalla en el informe emitido por la Coordinación del Distrito los principales problemas se deben a la carencia de medios personales y la poca agilidad de sustitución de profesorado en caso de ausencia y, finalmente, derivado de todo lo anterior, las solicitudes de devolución de los importes abonados por actividades no impartidas.

A continuación, se relaciona una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *"Disconformidad por la sustitución de profesora de pilates. Polideportivo Pradillo".*
- *"Por favor solicitar que las clase que se imparten de spining en el deportivo de Aluche los martes y jueves de 19 horas a 20 horas que tienen un cupo de 15 personas lo amplíen por lo menos a 25 ya que tiene muchísima demanda de personas que queremos ingresar a ellas por la gran profesionalidad de su profesora Nieves. Gracias".*
- *"Nuevamente me dirijo a Vds. para decírselos que el día 9 de febrero no tuve clase de aquagym en el polideportivo Goyeneche por la falta de socorrista. Tratamos de hablar con algún responsable de las*

instalaciones y no había nadie, ni el director ni encargado alguno”.

- *“Aumentar el horario de clases de natación infantil en el polideportivo de Barajas, para que sean más o menos compatibles si tienes más de un hijo”.*
- *“Buenos días, me gustaría proponer ampliar la oferta de actividades deportivas en el Polideportivo de Barajas, tales como Body Combat, TRX, en horario de tarde-noche. Muchas gracias de antemano y saludos”.*
- *“Como usuario de los centros deportivos municipales, sugiero que el de Marqués de Samaranch imparta clases de Pádel, ya que, a pesar de contar con pistas, no existe la posibilidad de recibir clases dirigidas de este deporte, obligando a los aficionados a acudir a otros centros deportivos donde sí se imparten clases, con el inconveniente del desplazamiento y lo limitadas que son las plazas. Muchas gracias”.*
- *“Hay en Madrid muy pocos polideportivos donde se pueda practicar el deporte del bádminton. A pesar de tener a una campeona olímpica los aficionados a este deporte no tenemos casi donde jugar”.*
- *“Solicito que reanuden las clases de Natación de nivel 1 o 2 los Martes y Jueves para adultos en horario 20:15 a 21 horas como había desde hace 14 años, es un horario para gente que trabaja y necesita esos días se ha ido el profesor y nos dicen que eliminan todas las clases que daba en lugar de poner otra persona. Es una merma de clases para los usuarios de esta piscina de Villaverde Alto, Los usuarios de esta piscina nos sentimos discriminados con el resto de otras piscinas de Madrid...”.*
- *“Solicito pongan clases de natación nivel II adultos en la piscina de Plata y Castañar como en el resto de las piscinas de Madrid”.*
- *“Sugerencia para que dejen a la profesora de tenis que tienen, y no la cambien”.*
- *“Buenos días, mi queja es sobre la coordinación o mejor dicho sobre la tremenda descoordinación que se está produciendo en el centro deportivo municipal de la masó. Mis hijos van los dos a piscina los viernes, sus clases son impartidas cada vez por un profesor diferente, así nadie sabe la evolución que están teniendo, ni los propios niños saben quién es su profesor, un desastre absoluto, a todo esto, hay un montón de niños en clase que yo creo que ni el profesor sabe que niño está en su clase”.*
- *“La ciudadana reclama por la nueva contratación del profesor de aerobic del centro deportivo La Maso, para la clase de aerobic del martes y jueves a las 19.30h. Considera que, aunque tenga titulación no sabe dar clase de aerobic”.*
- *“Reclamación por curso de gimnasia acuática del polideportivo la maso, martes y jueves de 16:15 a 17:10 horas”.*
- *“Reclamo la reducción de clases de natación en polideportivo San Juan Bautista. Han eliminado el turno de las 19 colapsando la piscina, a los profesores y estresando a los alumnos. Me gustaría conocer los motivos que justifican esta decisión. Gracias”.*
- *“En la instalación deportiva Alfredo Goyeneche de Aravaca en la actividad de Aquagym de fin de semana se ha incorporado un profesor nuevo el día 14 de octubre. Dicho profesor manifiesta su total desconocimiento en impartir dicha actividad. Solicito junto con mis compañeros de actividad el que se considere contratar a nuestro anterior profesor H. R. L. Muchas gracias”.*
- *“Soy usuario de las instalaciones del centro municipal de Hortaleza (carretera de la estación s/n) desde hace más de 20 años, y me gustaría indicarles en relación con la sala habilitada para impartir*

las clases de ciclo-sala, que es el sentir de los que somos habituales a clase, que al carecer dicha sala de cualquier medio de ventilación y dado su reducido espacio, el calor se hace insoportable en el transcurso de la clase, y el nivel de oxígeno se ve reducido, sobre todo cuando el número de asistentes...”.

- *“Buenas tardes, yo simplemente me gustaría que constara mi agradecimiento a los profesores del polideportivo R.G.S.C.Á., pese a que las instalaciones son antiguas y no están tienen toda la limpieza que desearía, quiero que sepan que tanto yo como otras compañeras, venimos gracias a la profesionalidad de los profesores (en mi caso, J., L., J. que son las personas que me dan clase)”.*
- *“La ciudadana esta apuntada a clases de zumba los lunes y los miércoles de 5,30 a 6,30 y la profesora llego muy tarde los dos primeros trimestres, este trimestre la profesora sustituta de la anterior el primer día no se presentó, han continuado llegando nuevas profesoras y a fecha de hoy mandan un correo para comunicarles que la nueva profesora se dio de baja con lo cual llevan dos días sin clase y no tienen más información para los demás días y han pagado el trimestre completo con muchísima antelación”.*
- *“Quería expresar mi agradecimiento más sincero por una profesora de natación y clases de spinning en el polideportivo de Aluche turno de tarde la que demuestra una gran profesionalidad como un trato increíble y sensible con sus alumnos. Se llama N. G. Muchas gracias”.*

21. Mobiliario urbano

La submateria mobiliario urbano recibió durante el año 2017 un total de 1.214 SyR, representando dentro de la materia “Vías y Espacios Públicos” el 20% del total.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Vías y Espacios Públicos	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Mobiliario urbano	1.214	19,94%	2,02%

Dentro de esta submateria están recogidas todas aquellas sugerencias y reclamaciones referidas a instalaciones o elementos que ocupan espacios públicos y cuya finalidad es atender una necesidad social o prestar un servicio a la ciudadanía: bancos, papeleras, vallas peatonales, aparcabicicletas, aparcamotos, bolardos, horquillas, baños públicos, Mupis, etc.

Debe indicarse que en el análisis de las SyR que se incorporaron en el Sistema durante el año 2017 dentro de esta submateria se ha detectado que un número importante de ellas se corresponden más que con reclamaciones sobre una determinada actuación municipal con solicitudes de instalación de nuevo mobiliario o con reparación de ya existente. Recordemos que actualmente el Ayuntamiento de Madrid dispone del Sistema AVISA para que la ciudadanía pueda comunicar este tipo de solicitudes e incidencias. Sin perjuicio de esto, todas las entradas que se han producido a través del Sistema SyR han sido admitidas y asignadas a las unidades gestoras para que procediesen a su tramitación.

El estudio individualizado de las SyR permite establecer una relación de los diferentes motivos de presentación de sugerencias y reclamaciones:

- Solicitud de instalación de nuevo mobiliario: bancos, bolardos, baños públicos, papeleras y vallas peatonales, fundamentalmente.
- Solicitudes de instalación de aparcabicicletas, aparcamotos.
- Molestias por existencia excesiva de bolardos, bancos, etc.
- Quejas sobre el estado de conservación de los baños públicos.
- Reclamaciones por deficiente estado de conservación de los bancos.
- Quejas por la presencia de baños públicos en zonas cercanas a las viviendas.
- Reclamaciones por falta de actuación en la retirada de diferente mobiliario antiguo que se encuentra en mal estado de conservación.
- Sugerencias sobre el diseño del mobiliario.
- Reclamaciones por cambios de ubicación del mobiliario, fundamentalmente bolardos y bancos.
- Reclamaciones por no la demora o no atención de los AVISAS.

A continuación, se relaciona una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *"Sugiero que en el Parque de Roma construyan servicios (baños)".*
- *"Estimados Señores, Les escribimos desde la Asociación Punto y Coma cuya sede se encuentra en la Plaza Luca de Tena 13. En esta asociación trabajamos 15 personas de las cuales 10 nos desplazamos en bicicleta. Nos gustaría poder tener un aparcabicis en la plaza delante del portal. Un saludo...".*
- *"Han colocado wáteres públicos en varias plazas del centro, pero no en la plaza de San Ildefonso, lugar de afluencia de jóvenes que hacen botellón y dejan su rastro de orines en las calles aledañas. Sugiero que monten en ella uno de esos servicios, así como una campaña de información sobre la necesidad y la forma de usarlos".*
- *"Hola. Os escribo porque vivo en un bajo en la calle playa de Riazor, en el distrito de Barajas y me están poniendo un baño público a escasos metros de mi vivienda. Ruego que modifiquen el lugar ya que al otro lado de la vía no hay viviendas o pegado al metro hay hueco. Por otro lado veo que hay un gran peligro para los conductores que salen de la calle Arroyomolinos ya que tapa toda la visibilidad para incorporarse a la otra vía. Sugiero que vaya un perito y lo vea antes que haya un accidente,...".*
- *"Para evitar más atropellos de peatones en la Avenida de los Poblados, debido a que cruzan por zonas indebidas los accidentados, podrían colocar una valla a lo largo de la mediana de la Avenida, que obligue a los ciudadanos a cruzar por los pasos de peatones".*
- *"Hola, me gustaría q hubiera más bancos en el parque "el paraíso" en San Blas. Han quitado muchos*

en los últimos 2 años. Por favor espero q mi sugerencia se tenga en cuenta".

- *"Buenas tardes, Sirva esta nota como recordatorio de la nota que les envié hace más de un mes y de al que no he obtenido respuesta La referencia es 502/2017/2***. El tema era que les solicitamos la instalación de bolardos delante de nuestro portal ya que diferentes vehículos estacionan y nos dificultan la entrada y salida del portal. Aguardo sus noticias. Un saludo...".*
- *"Buenos días, Es necesario colocar bolardos para evitar que los coches aparquen sobre la acera en la esquina de la calle Clara Campoamor (a la altura del número xx) con la calle oropéndola de Madrid (Carabanchel), a ambos lados del paso de peatones, ya que no dejan pasar sillas de ruedas, carritos de niños, etc. Gracias".*
- *"En la Plaza de Isabel II, Opera, han quitado el 70% de los bancos de madera. Solicito que los coloquen de nuevo. Los vecinos que salimos a dar un paseo, no tenemos que estar obligados a tomar algo en un bar si queremos descansar".*
- *"Retirada de bancos, relacionado con el SyR 502/2016/7XXX y avisa 25****".*
- *"Se ha reclamado sucesivas veces la reposición del banco que estaba en este número, y que es usado por muchas personas mayores, pero no se ha realizado. Nº de aviso: 28****, 28****, 29****".*
- *"Hola, gracias por la oportunidad de hacer esta petición. Escribo para pedir por favor que pongan vallas protectoras para los peatones por el tramo de la Avenida del Camino de Santiago que pasa por debajo del puente de la M40 justo antes de llegar al Distrito Telefónica (desde Las Tablas). Es un auténtico peligro porque pasan los coches bastante rápido y muy cerca de los peatones... pasan tanto trabajadores de Telefónica que han tenido que aparcar al otro lado del túnel como padres con hijos...".*
- *"Realizo con fecha 24/08/2017 a través de www.madrid.es una petición de instalación de mobiliario urbano c/santa Feliciana con nº 30****, no ha recibido ningún tipo de respuesta ni actuación al respecto, solicita comunicación por escrito".*
- *"Gracias por haber instalados bolardos de una altura mayor para que no pasen tan desapercibidos y se puedan localizar tanto a pie como en coche y no dan lugar a golpes lo que ocurría frecuentemente con los anteriores, pues si ibas un poco distraída te golpeabas con ellos".*
- *"Ciudadana quiere dar las gracias al Ayuntamiento por atender la petición de reponer los 4 bancos de la Calle Narváez del xx al xx".*

22. Aparcamientos en vía pública

Dentro de la submateria “aparcamientos en vía pública” se han clasificado durante el año 2017 un total de 1.113 SyR, lo que representa el 8% de las recibidas dentro de la materia “Movilidad, Transporte y Multas”.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Deportes	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Aparcamiento en vía pública	1.113	7,86%	1,85%

Dentro de esta submateria se engloban todas aquellas cuestiones relativas a solicitudes de nuevas plazas de aparcamiento en la vía pública, cambio de ubicación de las mismas, reservas de espacio para instalación de aparcabicis o motocicletas, las gestiones y trámites de la tarjeta especial de estacionamiento para personas con movilidad reducida y, finalmente, solicitudes de creación de aparcamientos disuasorios.

El análisis de todas las SyR recibidas permite relacionar cuáles han sido los principales motivos de reclamación de la ciudadanía:

- Quejas por demora en la expedición o renovación de la tarjeta de movilidad reducida.
- Quejas por tardanza en dar cita previa para gestionar la expedición o renovación de la tarjeta de movilidad reducida.
- Reclamaciones por falta de actuación municipal ante situaciones de utilización indebida de la tarjeta de movilidad.
- Sugerencias de solicitudes de aparcabicis y motocicletas.
- Sugerencias de creación de aparcamientos.
- Sugerencias sobre rediseño de los aparcamientos.

En los informes anuales emitidos por diferentes unidades gestoras que tienen competencias sobre los asuntos incluidos dentro de esta materia se relacionan diferentes consideraciones y actuaciones realizadas durante el año 2017 tras el análisis de las SyR recibidas:

- Aplicación de diversas medidas para mejorar la demora existente en la tramitación y expedición de las tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida.
- Medidas para impulsar el conocimiento por parte de la ciudadanía de la posibilidad de pedir cita previa para la renovación de la tarjeta de estacionamiento. En este sentido, se ha consolidado el sistema de cita previa como principal medio de tramitación de las tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida.
- Actualización de la página web del Ayuntamiento en lo referente a las áreas de información de las tarjetas de movilidad reducida.
- Actualización de la documentación anexa que se entrega a las personas interesadas junto con la tarjeta de estacionamiento.
- Actuaciones para que la ciudadanía tenga un mejor conocimiento de las normas

de uso de tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida.

- Modificación del procedimiento de tramitación de las supuestas utilizaciones indebidas de las tarjetas de estacionamiento, de forma que se haga más ágil y permita conocer rápidamente el estado de las tarjetas intervenidas y revocadas.
- En colaboración con el Cuerpo de Agentes de Movilidad, puesta en marcha de una campaña dedicada a la detección y denuncia de posibles usos fraudulentos de las tarjetas de estacionamiento.

En relación con las actuaciones que se han planificado para el año 2018 en los informes de las unidades gestoras con competencia en esta materia han señalado que se está en proceso de redacción y aprobación de la Carta de Servicios de Autorizaciones de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida.

A continuación, se relaciona una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *"He pedido un certificado del padrón por Internet y me ha llegado en cuatro o cinco días. Sin embargo, pedí la tarjeta de movilidad reducida hace seis meses y aún no me la han entregado. Me indicaron que la enviaban por correo. ¿Por qué discriminan a las personas con movilidad reducida? "*
- *"Quisiera solicitar un aparcamiento para bicicletas en el barrio Guindalera, C/Alonso Heredia, xx aproximadamente. Es una zona peatonal actualmente y un lugar de encuentro del barrio. Muchas personas van en bici por esa zona".*
- *"A través de la presente solicito un "aparca-bicis" para la calle Rafael Salgado x. Muchas gracias".*
- *"Hola. ¿Podrían crear un estacionamiento para motos en Avenida de Valladolid xx? Mucha moto aparcada en la acera entorpeciendo el tránsito de los peatones y se podría transformar un par de plazas de coche de este número de la Avenida y ser un estacionamiento para motos. Gracias".*
- *"Con fecha de Julio del año 2016 presentamos todos los documentos necesarios para la renovación de la tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida que caducaba en septiembre. A fecha de hoy 3 de enero de 2017 no hemos recibido la susodicha tarjeta. Además, nos hemos pasado en dos ocasiones por la calle Albarracín y en el departamento de autorizaciones especiales nos dijeron que llevaban retraso y que todos los datos estaban bien. ¿Retraso de cinco meses? Y sin darnos ningún tipo de..."*
- *"Referencia 502/2017/0xxx de 19/01/2017 A pesar que indican que el plazo de contestación no deberá exceder 30 días llevo casi 60 sin tener contestación. Mi solicitud es de primeros de octubre de 2016 Solicité entonces tarjeta de aparcamiento de persona de movilidad reducida para mi madre L.C.C. DNI OXXXX Me parece una vergüenza no tener contestación en 6 meses por su parte".*
- *"Reclamación en contra del negociado de autorizaciones, el ciudadano ha solicitado un duplicado por extravío de la tarjeta especial de estacionamiento para personas con movilidad reducida, la cita para obtenerla es para el día 19 de junio y ya le han sancionado tres veces, solicita que la cita se le adelante para evitar las molestias de tener que presentar después recurso en contra de las multas".*

- *“Buenos días, Os escribo por una situación que creo que podría mejorarse y que es realmente injusta. Mi madre va en silla de ruedas y pronto mi hermana también. En multitud de ocasiones hemos necesitado una plaza de aparcamiento de minusválido y la hemos visto ocupar por gente joven, con niños...es cierto que la discapacidad es algo que no es visible en ocasiones. Pero también sé que mucha gente utiliza las tarjetas de familiares discapacitados o abuelos con movilidad reducida, para aparcar... ”.*
- *“Ciudadana quiere reclamar que lleva más de dos días llamando al número de la Subdirección General de Aparcamientos, pero no le han cogido el teléfono en momento alguno, pese a llamar dentro del horario indicado”.*
- *“En la calle Cadalso xx 28008 hay dos plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida juntas que no cumplen con el ancho establecido para este tipo de plaza de aparcamiento. Ruego hagan estas plazas de aparcamiento para PMR con el ancho que les corresponde y pinten en el suelo 2 plazas como le corresponde en vez de 3 y así evitar confusiones futuras a la hora de aparcar”.*
- *“Indica: Habiéndome sustraído la tarjeta de movilidad reducida volví a solicitarla en el mes de marzo con la copia de la denuncia y no he recibido respuesta todavía, me gustaría saber si tengo que seguir esperando. Un saludo, gracias”.*
- *“Me gustaría felicitarles por la gran cantidad de plazas para motocicletas que se encuentran en Madrid centro. Bienes planificados. Un saludo”.*
- *“Agradecer al Ayuntamiento de Madrid, en este caso la junta de distrito de La Latina, la reserva de espacio para personas con discapacidad y acceso de movilidad reducida. Muchas Gracias en nombre del titular de la discapacidad, PMB”.*

23. Actividades en Centros Culturales de los Distritos

Dentro de la submateria “actividades en centros culturales de los Distritos” quedan clasificadas todas aquellas SyR que aluden a cuestiones relacionadas con el tipo de actividades, el profesorado, el trato de personal, los medios materiales con los que cuentan, el acondicionamiento y confort de los centros y el sistema de inscripción en las clases y talleres.

Durante el año 2017 se ha recibido un total de 1.088 SyR de esta submateria, situándose en primer lugar de todas las submaterias que incluye la materia “Cultura”, con un valor porcentual del 48% en ella.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Deportes	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Aparcamiento en vía pública	1.088	47,95%	1,81%

Dentro de esta submateria se engloban todas aquellas cuestiones relativas a solicitudes de nuevas plazas de aparcamiento en la vía pública, cambio de ubicación de las mismas, reservas de espacio para instalación de aparcabicis o motocicletas, las

gestiones y trámites de la tarjeta especial de estacionamiento para personas con movilidad reducida y, finalmente, solicitudes de creación de aparcamientos disuasorios.

A partir del análisis individualizado de las SyR y de las conclusiones establecidas por la propia unidad gestora en el informe anual, se pueden indicar que los principales motivos de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones han sido:

- Solicitudes de ampliación de horarios.
- Quejas por confort de las salas donde se realizan las actividades y cursos. Principalmente relacionadas con la temperatura/climatización.
- Sugerencias de instalación de wifi.
- Solicitudes de ampliación del catálogo de actividades y cursos ofertados.
- Quejas por el funcionamiento de la aplicación telemática de solicitud de plazas.
- Reclamaciones por información insuficiente en la web de las actividades de determinados Distritos.
- Quejas por el contenido/programación de cursos y actividades.
- Reclamaciones por el inadecuado estado del material para la realización de las actividades.

En este apartado se realiza el análisis exclusivamente de aquellas SyR que con la submateria “actividades en Centros Culturales de los Distritos” han recibido un número superior a 50.

Los datos de SyR recibidas dentro de esta submateria por cada uno de los Distritos se incluyen en la tabla siguiente:

Distritos	2017	%
Hortaleza	145	13,88%
Latina	144	13,78%
Arganzuela	117	11,20%
Carabanchel	101	9,67%
Moncloa-Aravaca	70	6,70%
Barajas	58	5,55%
Centro	44	4,21%
Fuencarral-El Pardo	43	4,11%
Tetuán	40	3,83%
Puente de Vallecas	40	3,83%
Chamartín	34	3,25%
Ciudad-Lineal	32	3,06%
Retiro	29	2,78%
Vicálvaro	29	2,78%

Distritos	2017	%
San Blas-Canillejas	28	2,68%
Chamberí	23	2,20%
Villaverde	22	2,11%
Salamanca	20	1,91%
Moratalaz	19	1,82%
Usera	7	0,67%

El estudio por Distritos, principales gestores de estas SyR, permite señalar las siguientes conclusiones más relevantes⁶⁹:

Hortaleza

El informe emitido desde la Coordinación del Distrito de Hortaleza nos muestra que “actividades en Centros Culturales en los Distritos” es la segunda submateria sobre la que se han recibido más SyR en este Distrito. El análisis de detalle de las SyR recibida nos indica que los motivos de presentación han sido: la falta de equipamiento y acondicionamiento de las instalaciones, sugerencia de instalación de wifi, solicitudes de ampliación de horarios en las salas de estudio y temperatura de las salas donde se realizan actividades. En este Distrito destaca la presentación numerosa por diferentes ciudadanos y ciudadanas de reclamaciones en las que se hace alusión a la no renovación a un Grupo Concertante (Talía) que ha provocado la finalización de las clases de música.

Latina

Al igual que en el Distrito analizado anteriormente, en el caso de Latina, la segunda submateria que más SyR ha recibido durante el año 2017 se encuadran dentro de la submateria “actividades en Centros Culturales de los Distritos”, representando el 17% de todas las recibidas en el Distrito.

El análisis de detalle nos indica que los motivos de presentación han sido: sugerencias de ampliación de las actividades realizas, solicitudes de mejora del sistema de climatización de las salas, quejas por eliminación de actividades y quejas sobre la programación cultural ofertada en general.

Arganzuela

El 17% de las SyR recibidas en este Distrito hacen alusión a asuntos relacionados con las actividades y cursos que se programan, ofertan y se realizan en los Centros

⁶⁹ Solo se incluyen aquellos Distritos que presentan un número significativo de SyR (más de 50). En la documentación que contiene los informes anuales emitidos por las unidades gestoras se relacionan también, en su caso, tanto las medidas correctoras como aquellas planificadas para el 2017.

Culturales del Distrito.

En el informe anual emitido desde la Coordinación del Distrito se señala que los principales motivos de presentación de las SyR sobre esta submateria son:

- Idoneidad de las dependencias y aulas para el desarrollo de las actividades: capacidad/espacio, confort, acústica, climatización).
- Información de las actividades programadas
- Necesidad de ajuste de la climatización según estación para lograr una mejora en el confort de las personas usuarias.

Carabanchel

El análisis de las SyR recibidas en Carabanchel nos indica que la gran mayoría de las reclamaciones de este Distrito relativas a Centros Culturales se refieren a escasez en la dotación presupuestaria para realizar obras y adquirir material y equipamiento y al funcionamiento de la Plataforma de Pago de los talleres.

En concreto, el informe anual del Distrito nos informa sobre los siguientes motivos:

- Obras de mejora y acondicionamiento llevadas a cabo en el Centro Cultural Oporto y en el Centro Cultural Blasco Ibáñez durante la celebración de los cursos y no en período estival. Según informa el Distrito esto se ha producido porque las obras acometidas han tenido que llevarse a cabo con crédito de las inversiones financieramente sostenibles que solo pueden gestionarse a partir de septiembre y deben finalizar antes del ejercicio presupuestario.
- El siguiente gran bloque de reclamaciones ha sido consecuencia de la remunicipalización de dos Centros Culturales de gestión indirecta que al pasar a ser municipales han sufrido un grave detrimento de su equipamiento, sin que existiera crédito disponible en el Distrito para realizar su reposición.
- Por último, se han recibido numerosas reclamaciones sobre errores en el cobro de los precios públicos de talleres.

Respecto a esta submateria, durante el 2017 el Distrito ha realizado las siguientes actuaciones: ofrecer información disponible al alumnado de talleres a fin de explicar correctamente la situación tanto de obras como del equipamiento; tramitación de un contrato de dotación de material para los Centros Culturales por un importe de más de 15.000 Euros y tramitación de las reclamaciones de devolución de ingresos indebidos.

Estas actuaciones se verán complementadas en el año 2018 con la tramitación de más contratos de suministro para dotar a los Centros Culturales de la infraestructura necesaria para una mejora en el aprovechamiento de las actividades; y la necesidad de dotar a la aplicación que gestiona los pagos de los precios públicos de talleres de un mejor funcionamiento.

Moncloa-Aravaca

En el informe anual del Distrito se señalan como áreas necesarias de mejora relacionadas con los Centros Culturales que tienen adscritos las siguientes:

- Mantenimiento y obras en los Centros Culturales adscritos, en especial, lo referido a la mejora del sistema de climatización/calefacción.
- Incidencias en los talleres y actividades de los Centros Culturales
- Necesidad de mayor dotación de espacios de sala de estudios.
- Solicitudes de ampliación de horarios.

Barajas

El informe anual emitido desde el Distrito de Barajas informa como área de mejora la organización y la oferta de los Cursos y Talleres programados en los diferentes Centros Socio Culturales.

En este sentido, durante el año 2017, la Coordinación del Distrito ha tenido en cuenta para la celebración del nuevo contrato de impartición de talleres los siguientes aspectos: demandas de los vecinos, ocupación media de los cursos impartidos y los espacios disponibles para cubrir dichas necesidades. A su vez, la oferta de talleres ha estado sujeta a diferentes variables como ha sido el crédito presupuestario disponible, los espacios libres aptos para cada una de las disciplinas a impartir y el horario de las actividades que obliga a contratar monitores en exclusiva y para ese día y grupo. Se ha tratado de mantener la coexistencia de talleres con la misma disciplina o de similares características con el fin de permitir a las personas usuarias tener otras alternativas formativas para aquellos casos en los que se hayan tenido que suprimir o sustituir.

Entre las actuaciones concretas llevadas a cabo destacan las realizadas en el Centro Cultural Teresa de Calcuta, en el que se han adecuado los puestos de trabajo de la sala de lectura, se han adaptado los aseos para el cumplimiento de la normativa de accesibilidad, se han dispuesto vinilos en las salas y se han colocados carteles identificativos del Centro.

A continuación, se relaciona una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *"En la sala de lectura del Centro cultural Sanchinarro debería haber wifi y no lo hay, es un problema teniendo en cuenta que la cobertura en los móviles tampoco es óptima".*
- *"Buenos días, Soy vecino de Valdebernardo, y queriendo saber las actividades de los centros culturales de mi barrio/distrito a través de la web, me he encontrado con que esta no me ofrecía ninguna información. Por curiosidad he buscado la información de un barrio con mayor nivel socioeconómico, como podría ser Sanchinarro, y me he encontrado con que este ofrece una web con toda la información de sus actividades. También he podido comprobar que este está gestionado por una empresa privada...".*
- *"Solucionar problema con la calefacción de la biblioteca pública de centro cultural Julio Cortázar".*
- *"La programación cultural en el distrito de Latina, es cada mes más penoso, hasta el formato informativo es triste. La cultura en los barrios merece más calidad y cantidad. ¿Quién hace la programación? ¿Qué lugar merecen nuestras niñas y niños? Al parecer ninguno...; lástima".*
- *"Buenos días, Asisto a la clase de restauración de muebles del centro cultural municipal Casa del Reloj de Arganzuela. Me gustaría, por favor, que mejoraran la climatización del aula en la que se imparten las clases, puesto que no hay calefacción. Sólo disponemos de dos calefactores eléctricos que resultan completamente insuficientes. Estos días hemos tenido que hacer el tratamiento de los muebles con los abrigos, bufandas y guantes puestos, por lo que, además de la incomodidad a lo que esto da lugar".*
- *"En la biblioteca del centro cultural Carril del Conde no se puede estudiar. Durante los fines de semana y las tardes se llena de adolescentes que no paran de hablar y poner música alta con los cascos, aunque les llames la atención siguen a lo suyo, un cachondeo de biblioteca. Hablé con los bedeles del centro y no me dieron ninguna otra opción que la de yo acusar directamente a quien molestó, y los cuidadores del centro actuar en consecuencia (en ningún momento me dijeron que iban a controlar la...)".*
- *"Reclama porque está insatisfecho con el contenido del curso y la forma de impartirlo (curso de cerámica en el centro cultural Clara del Rey) falta de conocimientos sobre la materia por parte del docente y una desorganización del contenido impartido y la metodología".*
- *"Reclamación alumnas clases de zumba cdi Arganzuela por excesivo calor en la clase".*
- *"La ciudadana quiere expresar su queja por la supresión del curso de RESTAURACIÓN DE MUEBLES los jueves de 18:00 a 20:30 h en el Centro Cultural San José de Calasanz ya que ese turno estaba completo y es el único en el que ella puede acudir. Solicita que se vuelva a poner en marcha".*
- *"Buenos días, Les escribo por el siguiente motivo: (Barrio Puerta del Ángel) Está genial que exista y hayan reformado el Centro Cultural San José de Calasanz. Pero estaría mucho mejor si se programaran actividades culturales para los más pequeños. Nunca hay actividades para niños, y los padres y madres, que somos muchos, lo echamos en falta. Queremos que al menos los viernes por la tarde y los fines de semana se programen actividades para bebés y niños pequeños. Teatro para bebés, música,".*
- *"La ciudadana reclama que todos los talleres del Centro Cultural Lázaro Carreter han comenzado sin el debido acondicionamiento en cuartos de baño, colchonetas, ordenadores: material para comenzar las actividades en todos ellos....Han tenido tiempo suficiente para prepararlo antes de comenzar las clases que empiezan el primer día hábil de octubre".*
- *"Centro cultural Lázaro Carreter Las clases de pilates comenzaron el día 1 y a día 9 no disponemos ni*

de material para su realización ni de bancos ni perchas para sentarnos a desplazarnos y dejar nuestras pertenencias y nuestra chaqueta”.

- *“Mi reclamación está relacionada con la Actividad de "Bailes Latinos" los martes y jueves de 19 a 20H. en el Centro Sociocultural sito en la C/. Fuente Carrantona, 10 (Madrid). Quiero quejarme por la forma de dar las clases por parte del monitor llamado Jorge y su método de enseñanza, que no es tal. Desde mi punto de vista y de la mayoría de los alumnos este señor se dedica a bailar en vez de enseñar. Pretende que los alumnos, independientemente del nivel de cada uno le siga con sus pasos de baile”.*
- *“Mi reclamación es referente al Centro Cultural San Francisco La Prensa. Es una vergüenza que ya empezado el curso hace mes y medio, sigamos sin percheros para los abrigos, unos bancos para descalzarse, un reloj en las aulas, unos zapateros. Hemos pagado rigurosamente, creo que tenemos derecho a ello...”*
- *“Desearía felicitar al Centro Casa del Reloj por la gestión de los talleres culturales y demás. Mi principal felicitación es para la profesora de PHOTOSOP JGO”.*
- *“Quiero expresar mis felicitaciones al ayuntamiento de Madrid por la labor profesional que se ha llevado a cabo en el centro cultural de la casa del reloj del distrito de Arganzuela, situado en el paseo de la Chopera. Como alumno de dicho centro en los cursos de informática e internet, impartidos ambos dos por la profesora JG. Siento que su labor docente ha sido excelente, volcándose con los alumnos más allá de lo que su trabajo le exigía. No esperaba yo recibir en un centro cultural...”*
- *“Hola, nos gustaría felicitarlos por la programación cultural en el distrito de Latina. También el año pasado asistimos a varios eventos culturales en el C.C. Paco de Lucia en los meses de noviembre y diciembre. Todos los conciertos, fueron, el año pasado y han sido este año de una calidad insuperable. Gracias por ofrecernos estos espacios de alegría, plenitud y satisfacción”.*

24. Tratamiento y eliminación de residuos

Esta submateria presenta para el año 2017 unos datos de entrada en el Sistema de 1.014 SyR, representado el 5% dentro de la materia “Medio Ambiente”.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Deportes	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Tratamiento y eliminación de residuos	1.014	5,20%	1,68%

El análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2017 en la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez, principal gestora de esta submateria, nos indican los siguientes aspectos relevantes:

- El número de reclamaciones recibidas en el año 2017, en comparación con el 2016, ha supuesto un incremento del 76%
- El número de personas que han presentado una SyR durante el año 2017 ha sido de 200, lo que supone un incremento del 27% con respecto al año 2016.

El análisis detallado nos muestra que del total de las 200 personas, 25 concentran el 33% de las SyR, 38 el 40%, 37 han presentado 5 o más y 163 han presentado 4 o menos.

En el informe emitido por la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez nos muestra que la práctica totalidad de las reclamaciones presentadas por los ciudadanos se refieren a malos olores con diferente frecuencia e intensidad. Para paliar esta situación, desde esa Dirección General se han adoptado las siguientes actuaciones en el año 2017:

- Redacción de los proyectos básicos de los sistemas de dosodorización de las plantas de tratamiento de residuos urbanos del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
- Reducción del contenido de ácido sulfídrico en el biogás generado en las plantes de biometanización.
- Mejoras en el proceso de desodorización de la Planta de Tratamiento de Biogás: biofiltro y antorcha.

Por último, indicar que durante los próximos años está previsto la ejecución de las actuaciones en las instalaciones del Parque Tecnológico para minimizar la emisión de olores (Proyecto de inversión 2018/000039, con importe de 25,6 millones de euros con carácter plurianual) y actuaciones en el tratamiento de la materia orgánica que conllevará la reducción en la emisión de olor y que se desarrollará de la siguiente forma: adecuación del Parque Tecnológico a la valorización de la fracción orgánica, reducción de la materia orgánica vertida sin tratar y adaptación a la recogida separada de biorresiduos.

A continuación, se relaciona una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *“Buenos días, Huele, ahora, mucho. A putrefacto. Afecta a todo Valdecarros desde hace horas. Porque siempre que llueve aprovechan. Pensamos que podemos abrir la ventana cuando llueve y disfrutar de un aire limpio y hace años que se cumple la norma y lo hacen. Sea de día o de noche si llueve sabes que tienes pestazo garantizado. Se nota, lo noto en los pulmones, la nariz y la garganta. Antes eran síntomas pasajeros cuando olía fuerte y en los últimos dos meses son perpetuos...”.*
- *“Buenos y apesitosos días, De nuevo nos hemos levantado con la prohibición de poder abrir las ventanas por el olor nauseabundo que provoca la planta de incineración, además de seguir respirando este aire con tanta calidad. ¿No van a hacer nada?, ¿Van a seguir provocando estos gases y olores a diario? Un saludo”.*
- *“Otro día más de mal olor. Estoy todas las ventanas cerradas y me pica la garganta. No se puede respirar dentro de las propias casas”.*
- *“Fuera incineradora ya. Nos están envenenando”.*
- *“Buenos días, hoy jueves 26 de octubre el hedor a gas es insoportable2.*

- *"Asqueroso el olor el día 3 de noviembre a las 10h00. No es la primera vez que ocurre...".*
- *"Olor y contaminación por la incineradora de Valdemingomez".*
- *"Hola, buenas tardes: Tenemos un olor espantoso a basura, en el Ensanche de Vallecas, y no se puede ni hacer deporte. ¿Nos va a proporcionar el Ayuntamiento mascarillas para poder hacer vida al aire libre? El olor se filtra de forma perceptible hasta mi vivienda.... Gracias".*
- *"Buenos días, el amanecer del hoy (10/11/2017) es horrible, el olor que llega al ensanche de Vallecas es insoportable, no podemos sufrir los vecinos esto todos los días".*
- *"Buenos días, Es insoportable el olor que soportamos en el Ensanche de Vallecas producido por Valdemingomez, esta mañana no he podido abrir para ventilar es un olor pestilente e insoportable día sí y día también excepto cuando la semana pasada estuvieron midiendo el impacto con unas furgonetas oficiales esa semana se guardaron mucho de expulsar esta peste. ¿Llevamos años reclamando y protestando por lo mismo Cuando se va a tomar una medida? Porque tenemos que aguantar estos olores...".*
- *"Qué ASCO, a las 4:30 de la mañana que me voy a trabajar no se podía respirar de la peste que nos llegaba con dolor de garganta he llegado a trabajar y mis hijos se han quejado de lo mismo cuando he hablado con ellos, les dolía la garganta y tenían mucha sequedad, y no están acatarrados eh... y eso que yo vivo en el pueblo y no en el ensanche. De verdad tienen que poner de su parte porque así vamos a enfermar todos. Con la cantidad de campo libre que hay a las afueras que no tengan viviendas...".*
- *"De nuevo me pongo en contacto con ustedes para hacerles llegar el malestar tan grande que nos hace sentir a todos los vecinos del ensanche de Vallecas con los terribles olores de la incineradora. No me valen más palabras, ni a mí ni a ninguno, queremos soluciones. El olor es insoportable y tóxico y el día 10 de noviembre sobre las 7 de la mañana, no solo olía en la calle una barbaridad, olía en mi casa y no estoy dispuesta a ello. Espero tomen una solución...".*
- *"Buenos días Esta mañana del día 24/11/2017, en torno a las 06:00 horas, al igual que la tarde del día 22/11/2017 sobre las 18:30 horas, el olor de la planta de tratamiento de residuos de Valdemingomez es nauseabundo. Tal y como se ha indicado en anteriores correos, se procede a informar de la intensidad y grado de insalubridad a la que se nos somete a los vecinos del Ensanche de Vallecas. Tipo de Olor: Gas Intensidad: Muy alta Grado de molestia: Muy molesto...".*

25. Recomendaciones Tributarias

En el ámbito de las SyR Tributarias, la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía es competente para la recepción, tramitación y resolución de las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información que se produzcan por la aplicación del sistema tributario local. En el caso concreto de las reclamaciones y sugerencias, a través de su estudio, se pueden ir detectando los problemas que, de forma más frecuente se pudieran estar produciendo y, a la vista de estos, poder determinar las causas que inciden en que las quejas se reproduzcan. Con este análisis es posible precisar si ello se debe a que los instrumentos normativos recogidos en la Ley General Tributaria o en la Ordenanza Fiscal General del

Ayuntamiento de Madrid no están adecuadamente regulados o a que la práctica administrativa es la causante de obstaculizar el adecuado desarrollo de dichos instrumentos. De esta forma se podrán determinar qué aspectos concretos o qué práctica administrativa específica pueden ser los causantes de esas situaciones.

Corresponde a la Dirección General presentar las recomendaciones de carácter tributario para una más correcta aplicación de la norma por parte de la Administración tributaria madrileña, proponer medidas, normativas o de otro tipo, que incidan en una mejora efectiva de los derechos de los contribuyentes y, sin duda, en la consecución de la reducción del número de reclamaciones tributarias, así como la aceptación voluntaria del sistema tributario local.

Siguiendo la misma línea de años anteriores, en la memoria del año 2017 se ha realizado de nuevo el análisis de todas las SyR de carácter tributario que habían entrado en el Sistema SyR y se han elaborado una serie de recomendaciones para los diferentes órganos gestores que pudieran estar afectados por las mismas (Agencia Tributaria Madrid, Distritos, etc.) con objeto de que puedan ser valoradas por las unidades responsables en la materia.

El estudio cualitativo de las SyR de carácter tributario permite realizar las siguientes recomendaciones:

- **Actuaciones dirigidas a solventar la situación derivada de la declaración, por parte del Tribunal Constitucional, de inconstitucionalidad y nulidad de los art. 107.1, 107.2.a) y 110.4 del TRLRHL**

Se han presentado un número significativo de Reclamaciones, Sugerencias y Peticiones de Información que traen causa de las Sentencias del Tribunal Constitucional, recaídas en el último semestre del ejercicio 2017, que han determinado la inconstitucionalidad y nulidad de los artículos 107.1, 107.2 a) y 110.4 del texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo (TRLRHL), referidos, dichos preceptos, al impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTN).

Si bien las resoluciones del TC no suponen la expulsión directa del ordenamiento jurídico de los preceptos afectados, ya que solo se declaran su inconstitucionalidad en los supuestos de hecho en los que se verifique que no existe incremento real y efectivo de valor de los terrenos de naturaleza urbana, la señaladas declaraciones han generado una notoria inseguridad jurídica, que se traduce en un crecimiento de la demanda de información por parte de la ciudadanía.

Toda vez que el TC se remite al legislador estatal, único competente para afrontar el cometido de modificar el TRLRHL, el Ayuntamiento de Madrid queda vinculado

a la reforma de la normativa actualmente en vigor para resolver de forma definitiva las cuestiones planteadas, circunstancia ésta que crea graves problemas de gestión, trasladados por la ciudadanía a la Agencia Tributaria Madrid (ATM), a través de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

Desde esta Subdirección General somos conocedores de las medidas que está impulsando la ATM destinadas a dar respuesta a la problemática expuesta, y a tales efectos, a solicitud de la misma, se emitió un informe en el que se reflejaba lo manifestado por la ciudadanía a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en relación con la gestión municipal del IIITM.

No obstante lo anterior, dado que el legislador estatal continúa sin dar respuesta al mandato del TC, no podemos dejar de recordar la necesidad de continuar adoptando, dentro de la capacidad de gestión de la ATM, y en el ámbito de lo posible, soluciones que permitan encauzar la actual situación de inseguridad jurídica y vacío legal que está afectando a la ciudadanía.

- **Información y asistencia en el impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana**

Se siguen detectando casos de desinformación por parte de los contribuyentes en relación con la obligación de tributar por el IVTNU.

El artículo 147 del Reglamento Notarial estable, como principio general en la actuación notarial, que el Notario redactará el instrumento público conforme a la voluntad común de los otorgantes, debiendo para ello de indagar y adecuar el ordenamiento jurídico, e informar a aquellos del valor y alcance de su redacción. Junto a esta obligación general de informar, el artículo 194 determina que los Notarios harán de palabra, en el acto de otorgamiento de los instrumentos públicos que autoricen, las reservas y advertencias legales establecidas en el Código Civil, de Comercio, ley Hipotecaria y otras Leyes especiales.

En esta línea, el artículo 52 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados impone la obligación al Notario de consignar, en los documentos sujetos a dicho impuesto, entre las advertencias legales y de forma expresa, el plazo dentro del cual están obligados los interesados a presentarlos a liquidación, así como la afección de los bienes al pago del impuesto correspondiente a transmisiones que de ellos se hubieran realizado y las responsabilidades en que incurran en el caso de no efectuar la presentación.

La Ley de Haciendas Locales, en su artículo 110.7, impone al Notario una obligación expresa de estas características, exigiendo la remisión al Ayuntamiento respectivo, dentro de la primera quincena de cada trimestre, de la relación o índice compresivo de todos los documentos por ellos autorizados en el trimestre

anterior, en los que se contengan hechos, actos o negocios jurídicos que pongan de manifiesto la realización del hecho imponible de este impuesto, con excepción de los actos de última voluntad. Además, advertirán expresamente a los comparecientes en los documentos que autoricen sobre el plazo dentro del cual están obligados los interesados a presentar declaración por el impuesto y, asimismo, sobre las responsabilidades en que incurran por la falta de presentación de declaraciones.

La práctica demuestra que los contribuyentes, en algunos casos, no conocen la obligación de tributar por este Impuesto, sobre todo, en el caso de transmisiones “mortis causa”. En este sentido, sería recomendable incrementar la información y asistencia que debe ofrecerse a los contribuyentes por este Impuesto, utilizando todos los canales posibles a través de convenios de colaboración con el Colegio de Notarios o con cualquier otra institución pública que pueda informar sobre el particular (Comunidad Autónoma de Madrid, Agencia Estatal de Administración Tributaria, etc.), por tener alguna relación con el contribuyente por este Impuesto.

- **Pago del IIVTNU mediante transferencia bancaria**

Se han recibido quejas de contribuyentes que hacen referencia a que, en el momento de abonar el IIVTNU y no teniendo cuenta en ninguna de las entidades colaboradoras del Ayuntamiento, les supone una incomodidad desplazarse por la calle con una cantidad elevada.

Actualmente, la Agencia no tiene informatizado el pago de tributos mediante transferencia bancaria cuando no se tiene cuenta en ninguna de las entidades colaboradoras. No obstante, esta situación, de hecho, se realiza hoy en día si existe previa autorización por parte de la Agencia Tributaria (solicitud mediante correo electrónico por parte del contribuyente). Esta posibilidad, para el caso concreto del abono de este impuesto, debería publicitarse y generalizarse dado lo elevado del importe a abonar.

En todo caso somos conocedores de los esfuerzos actuales de la ATM para normalizar esta fórmula para el pago de los tributos.

- **Pago del IIVTNU a través de sucursales bancarias.**

Se han constatado numerosas quejas relativas a la rigidez de las fórmulas de pago del IIVTNU, en este caso en referencia a los pagos efectuados a través de sucursal bancaria, toda vez que en algunas oficinas se establecen unos horarios determinados para efectuar el trámite de pago de impuestos, pese a estar abiertas, dando lugar a que se generen dificultades para hacer frente a las obligaciones tributarias de la ciudadanía.

Esta cuestión choca frontalmente con lo estipulado en el Contrato de Servicios Financieros y Bancarios entre el Ayuntamiento de Madrid y las entidades de crédito colaboradoras que garantiza que los ingresos municipales podrán ser realizados todos los días que las oficinas permanezcan abiertas al público y durante todo el horario de caja establecido por la Entidad Financiera en cada una de dichas oficinas.

Del mismo modo se han remitido reclamaciones en las que ponen de manifiesto que las sucursales bancarias exigen tener cuenta abierta para realizar en pago en sus dependencias. De acuerdo a lo expuesto, sería recomendable revisar los términos de lo convenido entre el Ayuntamiento de Madrid y las entidades bancarias colaboradoras con el fin de facilitar a la ciudadanía el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, insistiendo, además, en el debido cumplimiento de lo ya acordado como en el caso de aquellas oficinas que restringen su horario para el supuesto de pago de tributos municipales.

- **Sistema de asignación de citas en las oficinas de atención integral al contribuyente (OAIC).**

El IIVTNU es un tributo gestionado mediante el sistema de autoliquidación, que tiene una peculiar complejidad, y por tanto, con el fin de facilitar su presentación, en las OAIC se confeccionan los denominados “Proyectos de Autoliquidación” del Impuesto, en los que a petición de la persona interesada, se calcula el importe de la cuota. De considerarlos correctos, el sujeto pasivo, mediante su pago, los convierte en una autoliquidación, cumpliendo con su obligación tributaria.

Actualmente, el servicio de elaboración los mencionados Proyectos se lleva a cabo, a través de “Cita previa”, en las Oficinas de Atención al Contribuyente, partiendo de la premisa de que en ningún caso la confección previa del proyecto debe considerarse como obligatoria dando que el contribuyente puede elaborar y abonar directamente su autoliquidación.

Dicho esto, cabe poner de manifiesto que son muchas las quejas derivadas de la atención, en relación a lo expuesto, en las OAIC, ya que las mismas tienen establecidos diversos sistemas para reducir al máximo el tiempo de espera de las personas que acceden a sus dependencias, siendo, precisamente uno de esos sistemas, la ya indicada “cita previa”.

El problema se deriva de aquellas personas que acuden a las OAIC sin cita previa y son atendidas en atención a las circunstancias de las oficinas en cada momento, siempre y cuando dicha atención no vaya en detrimento del tiempo de espera del resto de los usuarios del servicio. En todo caso la atención en estos supuestos es para casos excepcionales, y sólo por motivos de urgencia, por lo que no es inmediata, sino cuando el responsable puede hacerse cargo de la misma.

Sucede en estas ocasiones que la persona interesada acude a la OAIC el último día de periodo voluntario de pago, sin que finalmente pueda ser atendido, formulando inmediatamente una queja al respecto. Si bien conviene tener presente lo anteriormente señalado, fundamentalmente en lo que respecta tanto a las medidas articuladas (el sistema de cita previa); como la circunstancia de que el interesado no tiene obligatoriamente que acudir a las oficinas para elaborar el proyecto, pudiendo autoliquidar directamente el impuesto, sería recomendable una actualización más frecuente de las agendas de citas, que gestionan las oficinas, con el fin de ofertar rápidamente el máximo de citas posibles.

Además podrían articularse medios, en atención a las circunstancias de cada OAIC, (personal disponible, trabajo interno a desarrollar, periodo voluntario de pago, etc.), con el objeto de asistir a los contribuyentes que se acerquen a la oficina para cumplir con su obligación el último día del periodo voluntario de pago, sin cita previa.

- **Plazos de ejecución de las resoluciones del Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid**

Durante el primer semestre del año 2017 se han recibido quejas de los contribuyentes referentes a los tiempos de ejecución de las resoluciones adoptadas por el Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid.

Independientemente de los plazos de resolución existentes en la tramitación de las reclamaciones económico-administrativas por parte del Tribunal, hemos verificado que, una vez recaída resolución, existe una demora en la comunicación de la misma a los servicios de la Agencia Tributaria Madrid, lo que origina retrasos en la adopción de las pautas que conlleva la ejecución de la resolución.

Tras el análisis de las SyR, sería recomendable que el Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid estableciera cauces de comunicación o puesta en conocimiento de las resoluciones a los servicios, de modo que éstos puedan adelantar medidas para la ejecución del contenido de la resolución y no demorarlo más, máxime cuando se trata de resoluciones favorables a los contribuyentes que originan derecho a devoluciones.

- **La consideración de la capacidad económica como elemento condicionador de los tributos**

A la vista de las numerosas quejas recibidas de los contribuyentes entendemos que sería conveniente que, cuando técnicamente sea posible y, en especial, en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, se tome en consideración la capacidad económica de la ciudadanía, sobre todo de determinados sectores como pensionistas o parados en los que es de sobra conocida las difíciles circunstancias

económicas que atraviesan. Dado el diseño estatal del sistema local tributario recomendamos que, desde el Ayuntamiento de Madrid, se impulse la acción del Estado para que se establezca una bonificación en dichos supuestos.

- **Ayuda social a vecinos de Madrid con escasos recursos para colaborar en sus gastos por vivienda habitual relacionados con el pago del impuesto de bienes inmuebles (IBI)"**

Desde la Dirección General de Familia e Infancia, dependiente del AG Equidad, Derechos Sociales y Empleo, se pone el foco en el notorio incremento de reclamaciones con respecto al ejercicio anterior (que fueron solamente 3), debido, dicho aumento, en parte, a que en la convocatoria pública 2016 para la concesión de las Ayudas, se presentaron 1.434 solicitudes, de las cuales 798 fueron excluidas. Sin embargo, en la convocatoria de 2017, fueron 2.466 las solicitudes excluidas del total de las 4.327 que se presentaron.

Así, a partir de la desaparición de la Tasa de Residuos Urbanos, cambiaron los requisitos para la concesión de la Ayuda incrementándose la referencia mínima del valor catastral de la vivienda, haciendo, la mayor parte de las reclamaciones referencia a tal cuestión. De hecho, las reclamaciones recibidas en relación a estas ayudas, están relacionadas con los siguientes motivos:

- El desacuerdo en los requisitos fijados en la convocatoria, generalmente el referido al valor catastral.
- Los problemas relacionados con la recepción de la carta informativa, que llegó fuera de plazo en algunos casos y en otros por no haber llegado a su destino. Interesa tener en cuenta, no obstante, que esta carta sólo tenía valor informativo, pues la convocatoria siempre se publica en los Boletines Oficiales correspondientes.

Ambas cuestiones, tanto el establecimiento del valor catastral de referencia como el envío de la carta informativa corresponden a la Agencia Tributaria, encargándose la Dirección General de Familia e Infancia exclusivamente de la tramitación de la convocatoria y resolución de la misma.

- **Precios públicos por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños**

Una cuestión de gran relevancia ha sido el gran número de Sugerencias y reclamaciones surgidas a consecuencia de la modificación, publicada en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid de fecha 17 de noviembre de 2017, operada en el apartado 9 del anexo del Acuerdo de establecimiento de los precios públicos por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños, referida a la

gestión de los precios, concretamente a la obligatoriedad de la domiciliación bancaria tanto de las cuotas mensuales de los Abonos Deporte Madrid, como de las clases dirigidas, que al tener un carácter periódico, son susceptibles de poder ser domiciliados.

La imposición de la domiciliación en estos casos ha generado muchas quejas, durante el último mes del año 2017, que se están manteniendo en el ejercicio 2018. Dichas reclamaciones aluden especialmente al malestar derivado de la domiciliación obligatoria de los Abonos Deporte Madrid de los centros deportivos municipales, al entender que la domiciliación genera numerosos inconvenientes fundamentalmente en lo referido a la obligación de comunicar cualquier cambio en la misma. De acuerdo a lo previsto en el citado apartado 9 del anexo, las modificaciones referentes a las domiciliaciones surtirán efectos a partir del mes siguiente a aquel en que se proceda a la comunicación de los datos correspondientes, si se realiza entre los días 1 y 15 de cada mes; y a partir del segundo mes posterior, si dicha comunicación tiene lugar entre los días 16 y último del mes.

Si bien la modificación del acuerdo plenario fue impulsada por parte de la Dirección General competente, lo cierto es que desde la ATM podría tomarse en consideración el malestar generado entre los usuarios del servicio, y llamados a abonar el precio público, derivado por la obligatoriedad de su domiciliación.

- Denegación de fraccionamientos en vía ejecutiva

Se viene observando, a partir de los informes que remite la Agencia Tributaria sobre la actuación desarrollada en los casos de fraccionamiento en vía ejecutiva, un criterio, a nuestro juicio, estricto en esta cuestión.

La información a facilitar con la comunicación del calendario provisional de pagos debiera ser mucho más clara y taxativa, en el sentido de que las cantidades y fechas de pago fijados en el mismo se establecen con un carácter de mínimos a cumplir, de manera que cualquier incumplimiento en plazos o cantidades, por leve que sea, y por cualquier margen por debajo de los determinados, dará lugar automáticamente a la denegación del fraccionamiento solicitado.

Ha de añadirse, además, que, en ocasiones, se ha observado que se ha entendido denegado el aplazamiento o fraccionamiento por incumplimiento del calendario provisional de pagos, cuando no se ha cubierto el pago por intereses, recargos y costas, que eran desconocidos para el contribuyente. En estos casos, en tanto que no se haya informado al contribuyente del importe por dichos conceptos, no debería entenderse incumplido el calendario provisional de pagos.

Podría incluso barajarse, en casos muy cualificados y excepcionales, y en función de la capacidad de pago del obligado y del importe adeudado, incluir previsiones que contemplen la no denegación automática y directa del aplazamiento si no se cumplen los plazos, ya sean los propuestos por el interesado o los fijados por la Administración en el correspondiente calendario, cuando sea fehaciente la intención del deudor de cumplir con los pagos.

- **Subsanación de aplazamientos**

El artículo 40 de la Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección establece un plazo de 10 días para que los contribuyentes puedan, una vez presentada la solicitud de aplazamiento, subsanar los defectos de la misma o de la documentación aportada, con el apercibimiento de que, en caso contrario, se procederá a su archivo, se tendrá por no presentada, y continuará el procedimiento recaudatorio. Dado el conjunto de datos que, de acuerdo con el artículo 38.2 del mismo texto, han de aportarse, se dan casos de contribuyentes que plantean su queja por la dificultad de realizar la subsanación en el plazo citado cuando concurren varios defectos.

Por todo lo indicado, se cree conveniente que, al amparo de la posibilidad que concede el artículo 68.2 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se estudiase por la Agencia Tributaria la ampliación del citado plazo.

- **Quejas referentes a centros culturales municipales**

Se han recibido a lo largo de este año 2017 numerosas quejas referentes a la actividad que se desarrolla en los centros culturales municipales.

Estas abarcan una casuística muy variada que, en la totalidad de los casos, desemboca en la presentación de solicitudes de devolución de ingresos indebidos de las cantidades abonadas en concepto de precios públicos. Así, las quejas van desde la falta de profesores en las fechas en las que ha de impartirse el curso correspondiente, la ausencia de idoneidad de las instalaciones en las que se imparten los cursos, la modificación una vez iniciado el curso del nivel del mismo ante el hecho de que la mayoría de los alumnos no están capacitados para ese nivel etc.

Con independencia de que se informe desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones de que la devolución de cantidades solo procede cuando el curso no se imparte por causas que sean responsabilidad del Ayuntamiento, creemos que debería, por parte del Área o Distrito responsable, efectuarse una mejor planificación y control de los cursos al objeto de disminuir la presentación de solicitudes de devolución de cantidades.

Por último, en relación con este asunto se debe indicar también que, en los casos en los que se reconoce el derecho a la devolución de cantidades, también se origina un buen número de quejas por el retraso en el abono de las cantidades, por lo que debería adoptarse un procedimiento de devolución más ágil y breve.

ANEXOS

Anexo 1

Ficheros de carácter personal asociados al Sistema SyR

Fichero: Sugerencias y Reclamaciones

DATOS DE LA INSCRIPCIÓN DEL FICHERO EN EL REGISTRO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	
NOMBRE DEL FICHERO	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
CÓDIGO	2061650294
RESPONSABLE	DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
FINALIDAD	ATENDER LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS, LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN, ASÍ COMO REALIZAR ESTADÍSTICAS
NIVEL DE SEGURIDAD	BÁSICO
TRATAMIENTO	AUTOMATIZADO
COLECTIVO	CIUDADANOS QUE PRESENTAN SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES Y SOLICITAN INFORMACIÓN
PROCEDENCIA	EL PROPIO INTERESADO O SU REPRESENTANTE LEGAL
PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA	INTERNET; INTERNET MÓVIL; TELÉFONO 010 LÍNEA MADRID; OFICINAS DE REGISTRO, OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA; SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES; DEPENDENCIAS MUNICIPALES
SOporte UTILIZADO PARA LA OBTENCIÓN	APLICACIÓN INFORMÁTICA CORPORATIVA "PLATEA" (PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS) DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (en adelante, Aplicación SyR_PLATEA)
DATOS PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • DNI/NIF • NOMBRE Y APELLIDOS • DIRECCIÓN • TELÉFONO • FIRMA • FIRMA ELECTRÓNICA
ÓRGANO DE ACCESO	CALLE ALCALÁ, 45; 1 ^a PLANTA 28014 – MADRID ESPAÑA

Fichero: Defensor del Contribuyente

DATOS DE LA INSCRIPCIÓN DEL FICHERO EN EL REGISTRO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	
NOMBRE DEL FICHERO	DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE
CÓDIGO	2060730006
RESPONSABLE	DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
FINALIDAD	TRAMITAR LAS QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TRIBUTARIOS MUNICIPALES
NIVEL DE SEGURIDAD	BÁSICO
TRATAMIENTO	MIXTO
COLECTIVO	CIUDADANOS QUE FORMULAN QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN ANTE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE
PROCEDENCIA	EL PROPIO INTERESADO O SU REPRESENTANTE LEGAL
PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA	FORMULARIOS O CUPONES TRANSMISIÓN ELECTRÓNICA DE DATOS INTERNET FAX
SOporte UTILIZADO PARA LA OBTENCIÓN	SOporte PAPEL SOporte INFORMÁTICO/MAGNÉTICO Y VÍA TELEMÁTICA: APLICACIÓN INFORMÁTICA CORPORATIVA "PLATEA" (PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS) DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (en adelante, Aplicación SyR_PLATEA)
DATOS PRINCIPALES	DNI/NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN (postal, electrónica) TELÉFONO FIRMA/HUELLA NÚMERO REGISTRO PERSONAL FAX
ÓRGANO DE ACCESO	CALLE ALCALÁ, 45; 1 ^a PLANTA 28014 – MADRID ESPAÑA

Anexo 2

Relación de unidades gestoras –año 2017

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora
COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA	OFICINA DE LA ALCALDÍA
PRESIDENCIA DEL PLENO	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO
ÁREA DE GOBIERNO DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y EMPRENDIMIENTO SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA ⁷⁰ DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD DIRECCIÓN GENERAL DE INTEGRACIÓN COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL
ÁREA DE GOBIERNO DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y COOPERACIÓN PÚBLICO SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LOS DISTRITOS Y COOPERACIÓN PÚBLICO SOCIAL ⁷¹ DIRECCIÓN GENERAL DE DESCENTRALIZACIÓN Y ACCIÓN TERRITORIAL
AG PORTAVOZ, COORDINACIÓN DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA PORTAVOZ COORDINACIÓN DE LA J. G. Y RELACIONES PLENO DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y HACIENDA DIRECCIÓN GENERAL CONTRATACIÓN Y SERVICIOS DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO DIRECCIÓN GENERAL DE HACIENDA DIRECCIÓN GENERAL DE ECONOMÍA Y SECTOR PÚBLICO
ÁREA DE GOBIERNO DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	DIRECCIÓN GENERAL DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA A. G. SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO

⁷⁰ Mediante Acuerdo de 30 de marzo de 2017 de Junta de Gobierno por el que se modifica 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 Equidad, Derechos Sociales y Empleo, se suprime la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud y se crea la Dirección General de Familia e Infancia y la Dirección General de Educación y Juventud.

⁷¹ Mediante Acuerdo de 6 de abril de 2017 de Junta de Gobierno por el que se modifica 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 Coordinación Territorial y Asociaciones, se modifican los nombres del Área de Gobierno y de las dos Direcciones Generales que dependen de esta área. El Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Asociaciones pasa a denominarse Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Pública Social. Se modifican las denominaciones de la Dirección General de Relaciones con los Distritos y Asociaciones y la Dirección General de Planificación y Desarrollo de la Descentralización Municipal, y pasan a denominarse Dirección General de Relaciones con los Distritos y Cooperación Pública Social y Dirección General de Descentralización y Acción territorial, respectivamente.

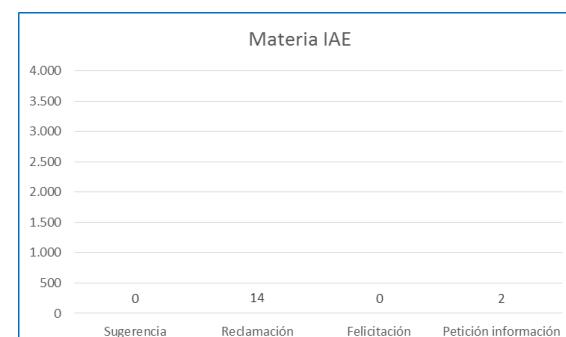
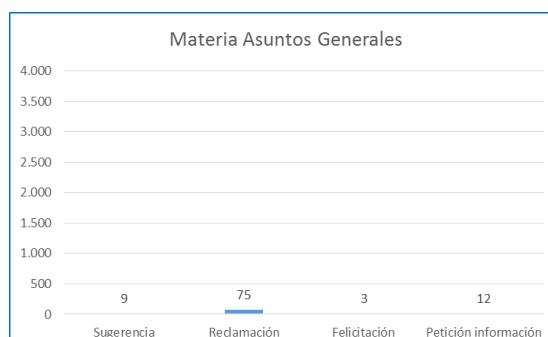
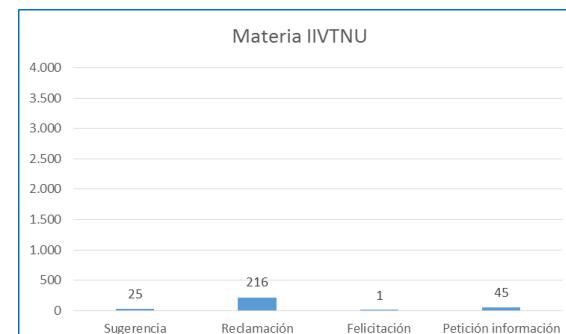
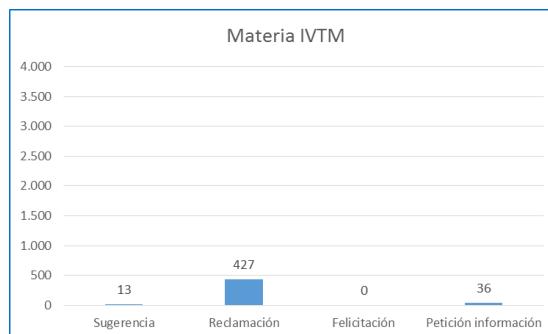
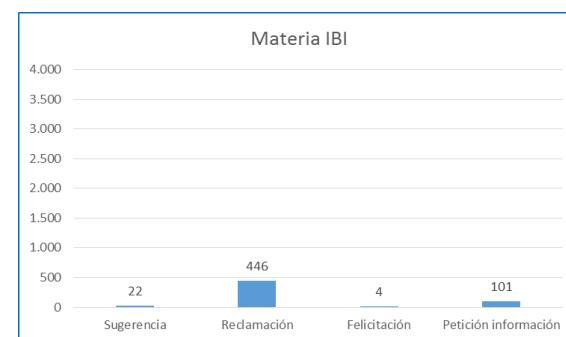
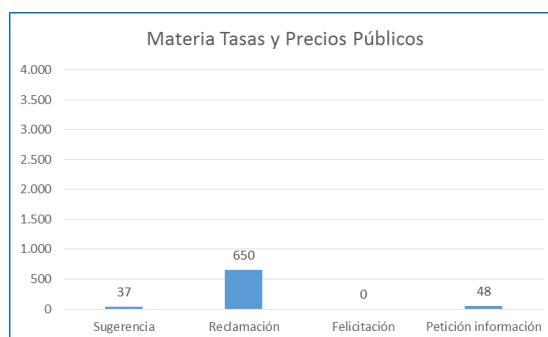
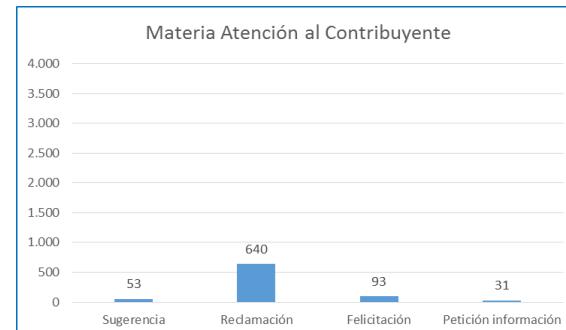
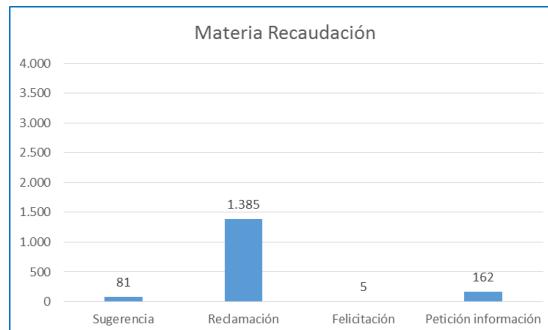
Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora
ÁREA DE GOBIERNO DE PARTICIPACION CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE LA EDIFICACION SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS SECRETARIA GENERAL TECNICA DEL AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANISTICA DIRECCIÓN GENERAL DE ESTRATEGIA DE REGENERACION URBANA DIRECCIÓN GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS SECRETARIA GENERAL TECNICA AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD DIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ DIRECCIÓN GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES
ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTES SECRETARÍA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS COORDINACIÓN GENERAL DE CULTURA, DEPORTES Y TURISMO DIRECCIÓN GENERAL DE INTERVENCION EN EL PAISAJE URBANO Y EL PATRIMONIO CULTURAL DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES
ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS DE GÉNERO Y DIVERSIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN ⁷² DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO
GERENCIA DE LA CIUDAD	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA GERENCIA DE LA CIUDAD DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, REGIMEN JURIDICO Y FORMACION DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN INTERNA ASESORÍA JURÍDICA
DISTRITOS	ARGANZUELA BARAJAS

⁷² Mediante Acuerdo de 30 de marzo de 2017 de Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad, se crean dos Direcciones Generales que dependen de esta área: la Dirección General de Promoción de la Igualdad y No Discriminación y la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género.

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora
	CARABANCHEL
	CENTRO
	CHAMARTÍN
	CHAMBERÍ
	CIUDAD LINEAL
	FUENCARRAL-EL PARDO
	HORTALEZA
	LATINA
	MONCLOA-ARAVACA
	MORATALAZ
	PUENTE DE VALLECAS
	RETIRO
	SALAMANCA
	SAN BLAS-CANILLEJAS
	TETUÁN
	USERA
	VICÁLVARO
	VILLA DE VALLECAS
	VILLAVERDE
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	MADRID SALUD
	INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID
	AGENCIA PARA EL EMPLEO
	AGENCIA DE ACTIVIDADES

Anexo 3

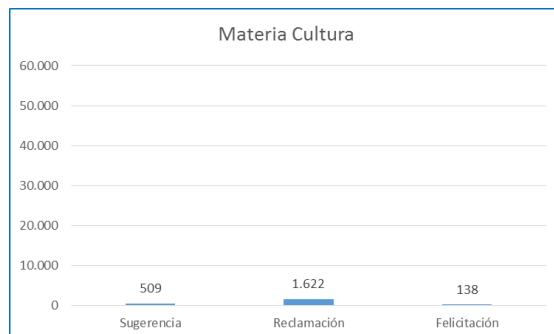
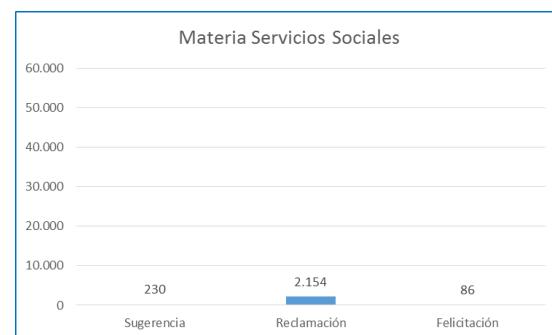
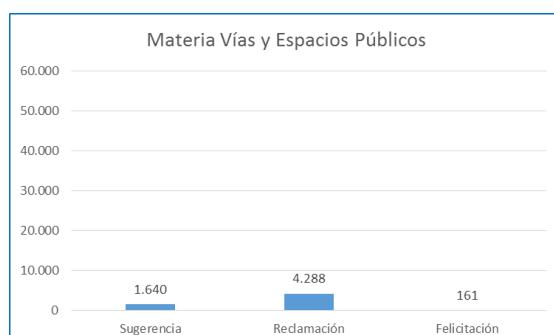
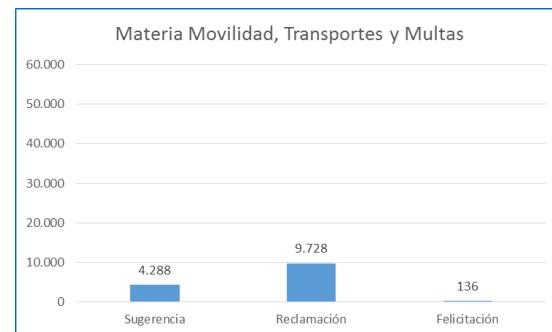
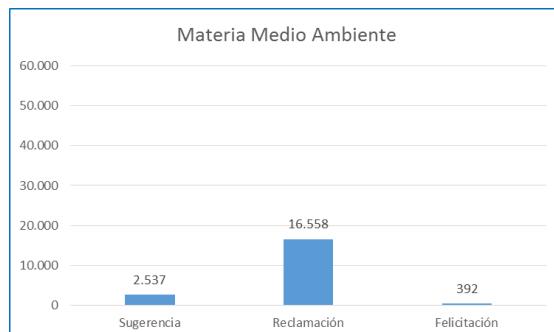
Tipos de expediente de las materias de SyR Tributarias

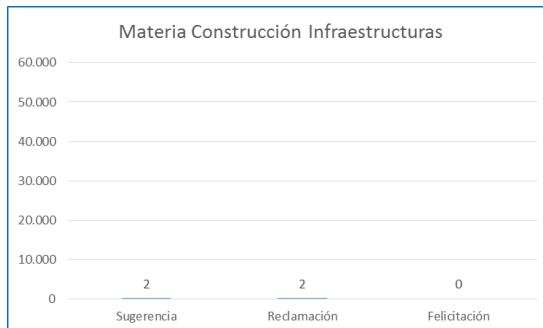
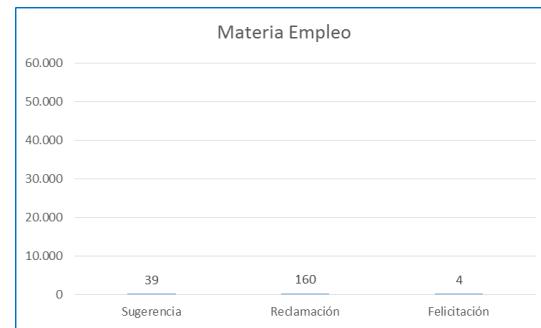
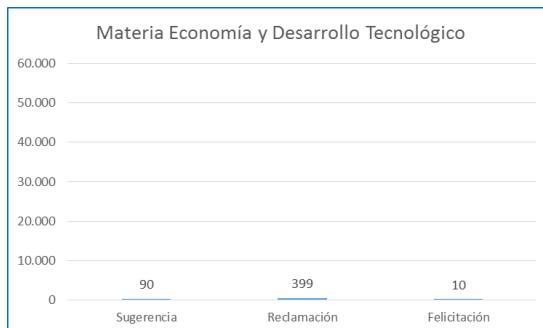
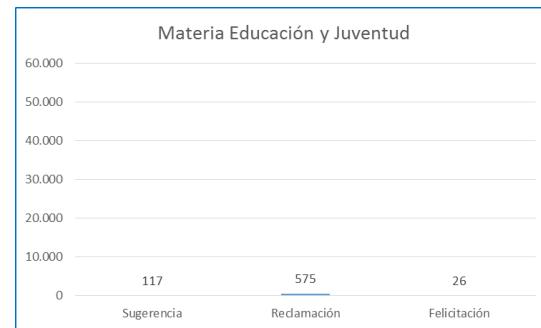
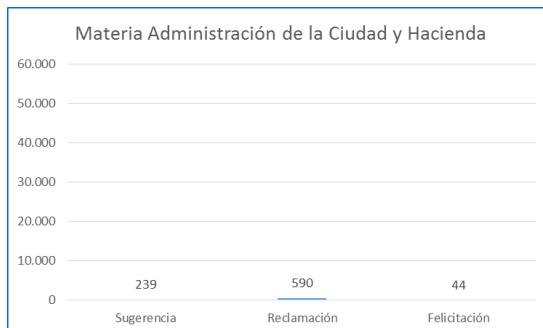
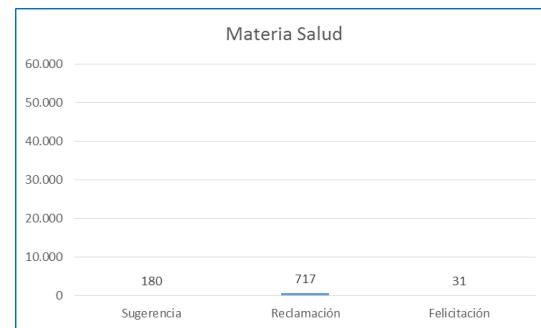


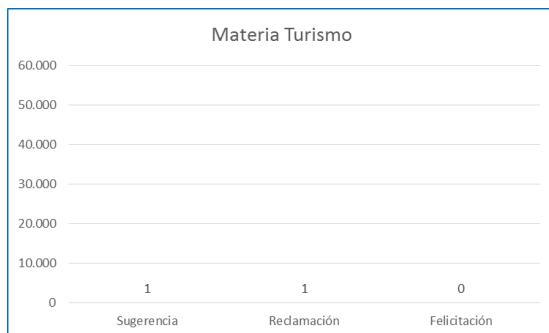


Anexo 4

Tipos de expedientes de las materias de SyR General

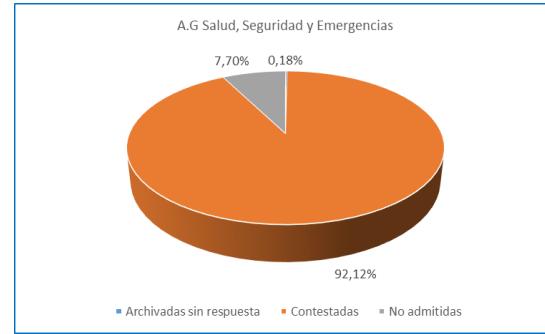
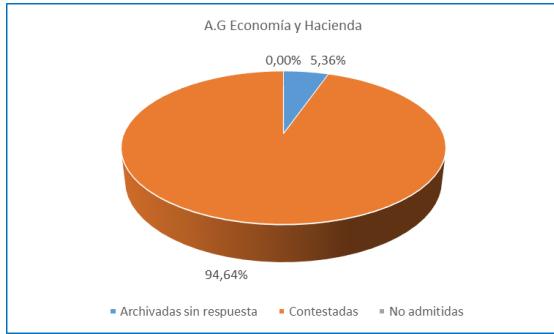
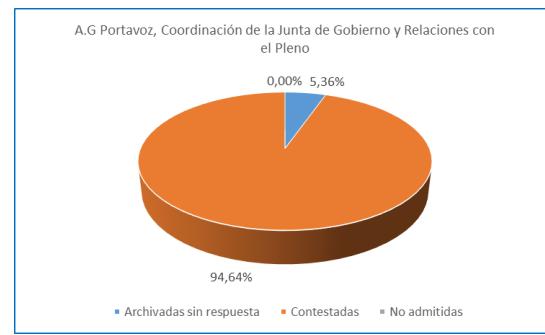


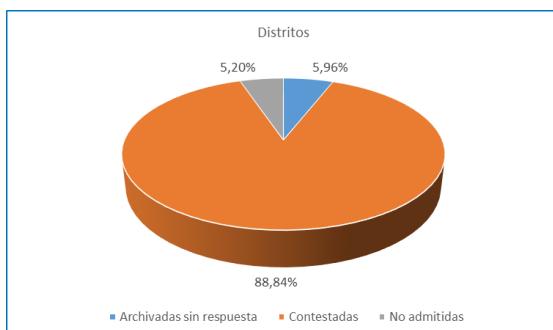
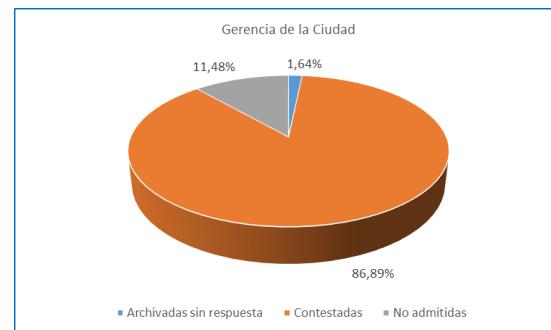
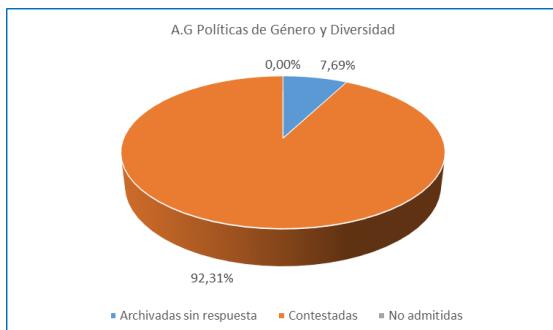
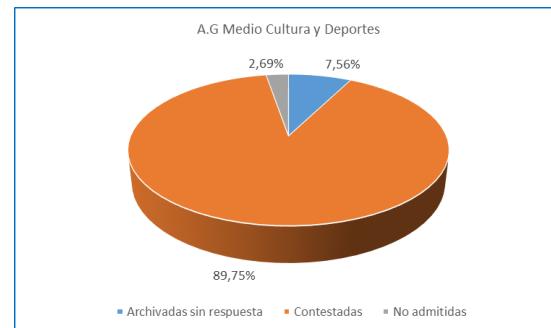
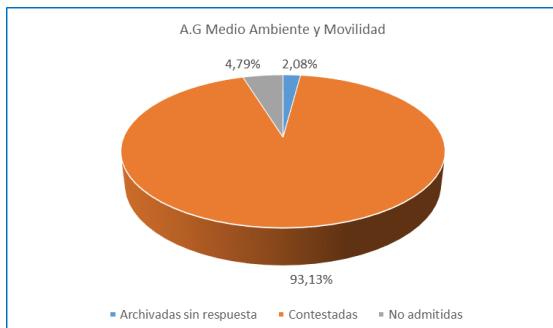
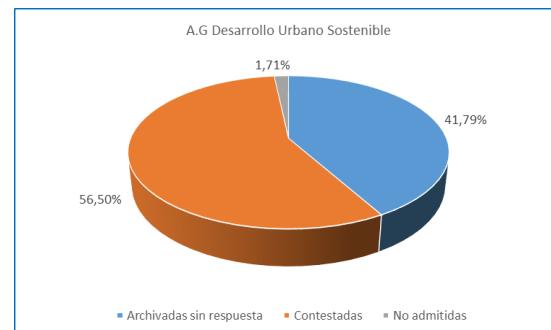
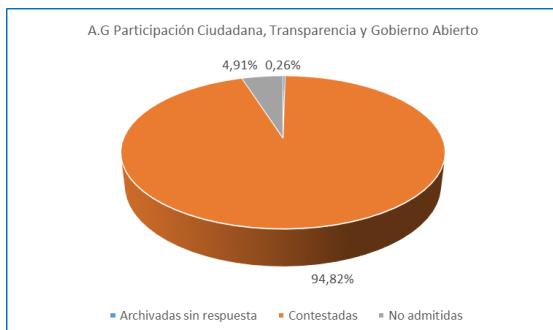




Anexo 5

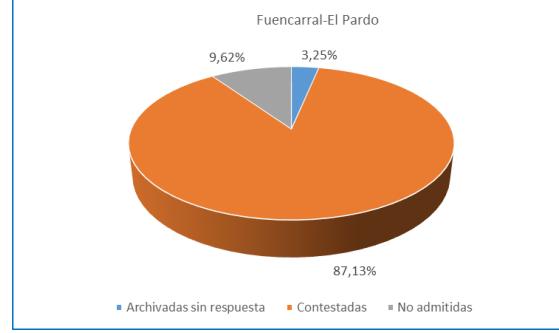
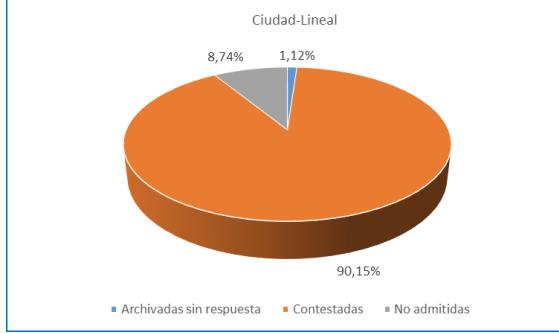
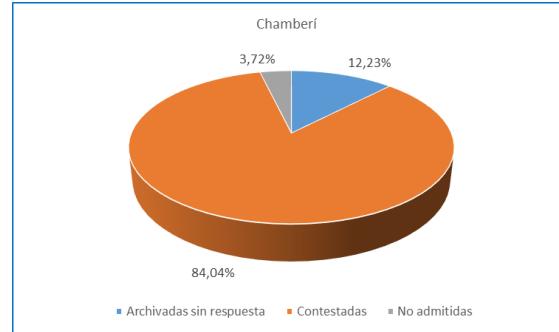
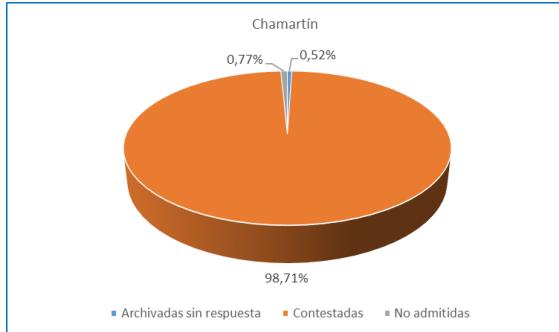
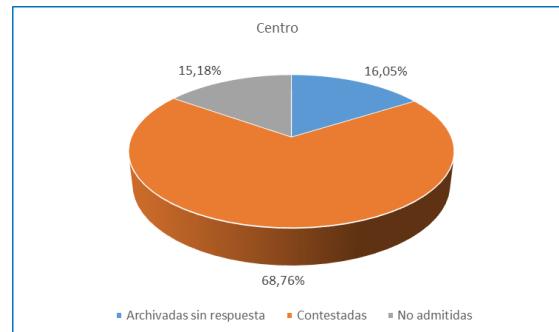
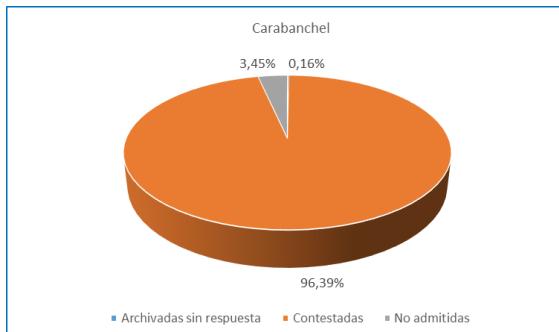
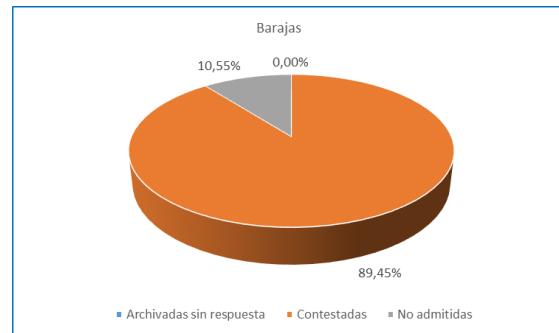
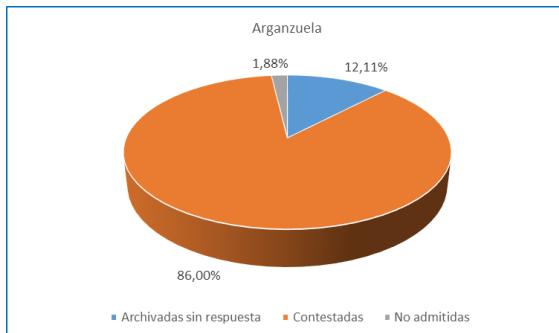
Gráficos con distribución porcentual de los diferentes estados de finalización de las SyR asignadas a Alcaldía, Presidencia del Pleno, Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos

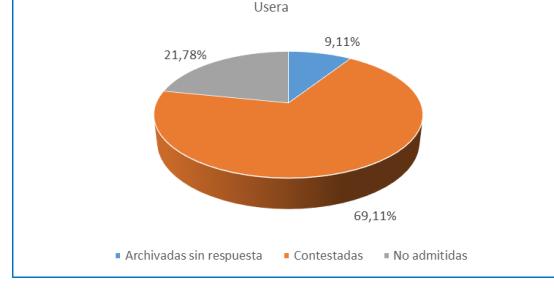
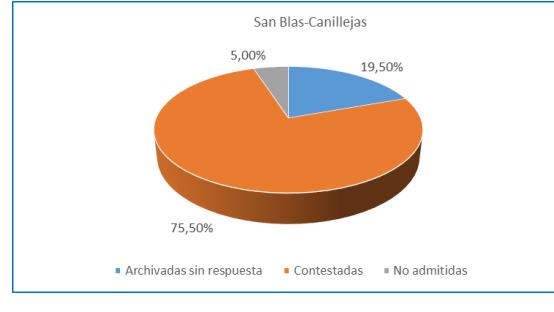
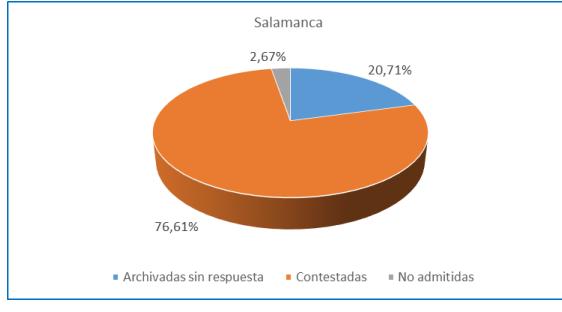
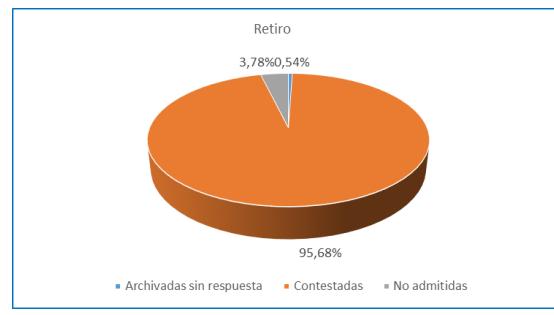
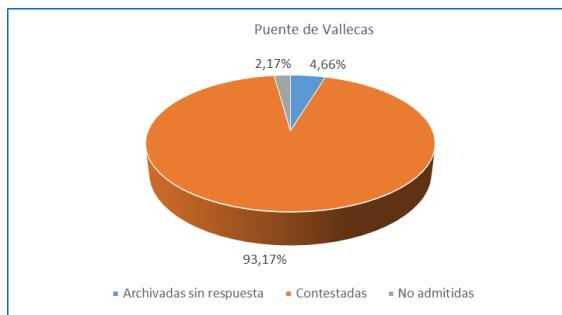
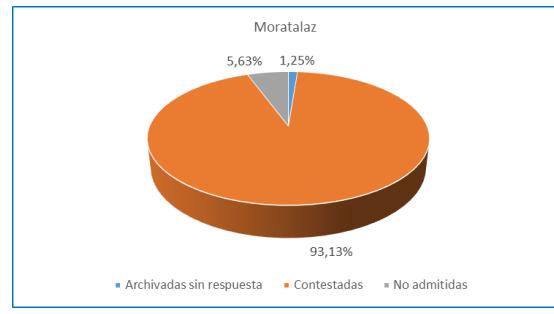
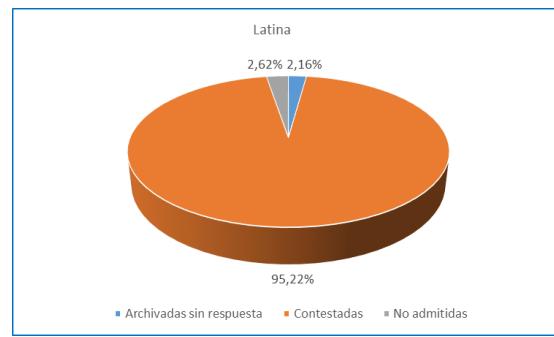




Anexo 6

Gráficos con distribución porcentual de los diferentes estados de finalización de las SyR asignadas a Distritos









Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto

Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

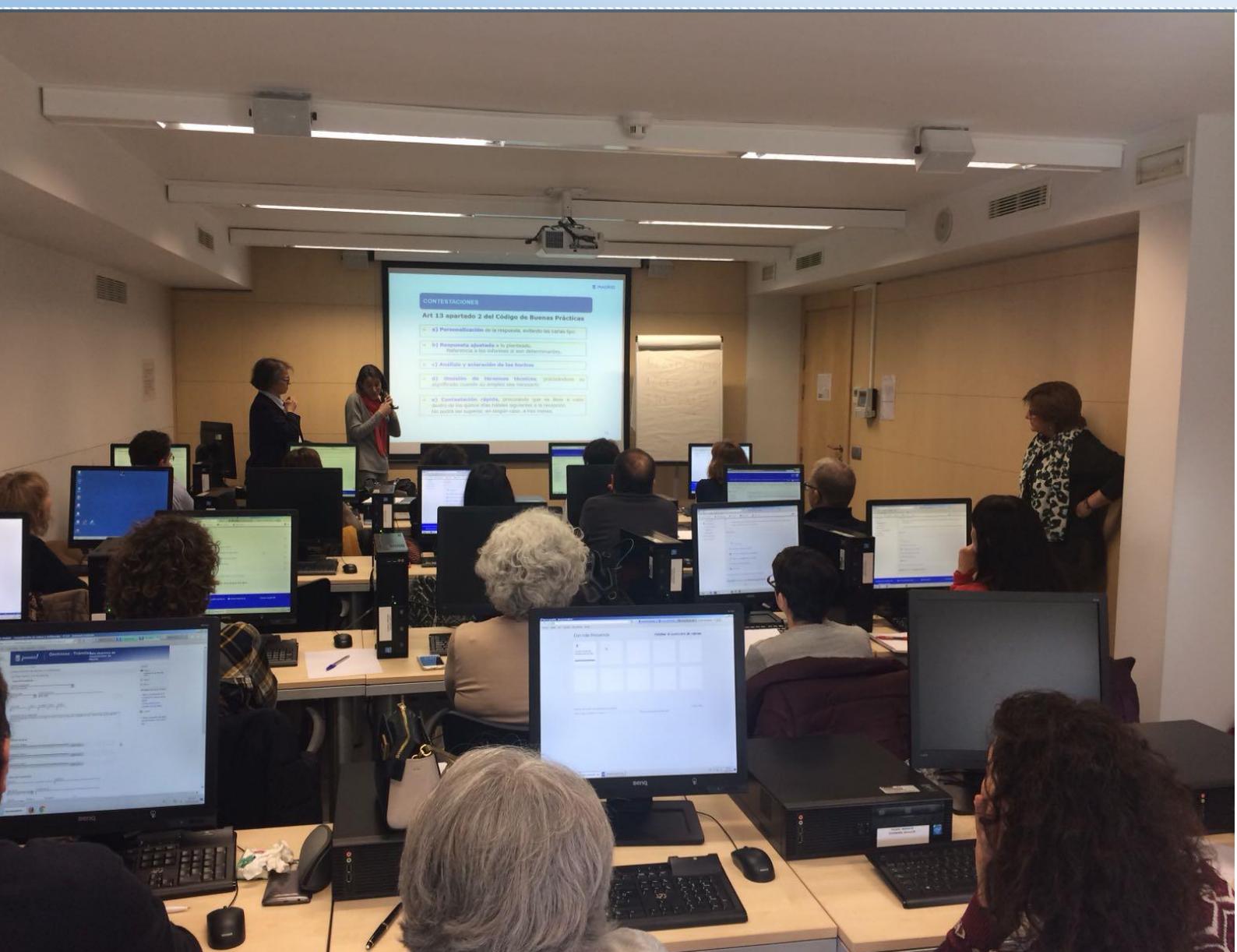
Memoria Anual 2017

MEMORIA ANUAL SyR 2017



MADRID

participación
ciudadana,
transparencia y
gobierno abierto



RESUMEN Ejecutivo

Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

CONTACTO

En portada

Direcciones y teléfonos

Atención a la ciudadanía

Sugiera o reclame

Lo más visto

Oficina de Atención a la Ciudadanía...

Oficina de Atención Integral al C...

Oficina de Atención Integral al C...



Contacto > Contacto > Sugerencias y reclamaciones



Sugerencias y reclamaciones

Volver

Portada

Sugerencias y reclamaciones

De carácter general

De carácter tributario

Estado de tramitación

Información

Avisos e incidencias

Acceso a la información pública

Directorio municipal



De carácter general



De carácter tributario



Estado de tramitación



Oficina de Atención a la Ciudadanía...

Oficina de Atención Integral al C...

Oficina de Atención Integral al C...

ÍNDICE

SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	3
ANÁLISIS CUANTITATIVO	7
1. Entrada en el Sistema SyR.....	7
1.1. Entrada inicial	7
1.2. Número final de solicitudes para su tramitación	7
1.3. Canal de entrada.....	8
2. Actuación de la S.G. de SyR.....	8
2.1. La S.G. de SyR como unidad supervisora (SyR generales)	8
2.2. La S.G. de SyR como unidad supervisora y gestora (SyR tributarias)	9
2.3. Estudio por tipo de expediente.....	9
2.4. Distribución por materias.....	10
2.5. Estado y tiempos de tramitación.....	11
3. Tramitación en las Unidades gestoras.....	12
3.1. Entrada: SyR Asignadas.....	12
3.2. Tipos de expediente	13
3.3. Análisis por materias	13
3.4. Unidades gestoras.....	14
3.5. Estado y tiempos de tramitación.....	15
ANÁLISIS CUALITATIVO.....	17
4. Limpieza urbana y recogida de residuos.....	18
5. Instalaciones deportivas	19
6. Arbolado.....	21
7. SER	22
8. Zonas verdes	23
9. Aceras y calzadas, señalización de tráfico y planeamiento viario	24
10. Policía Municipal.....	25
11. Multas.....	26
12. Clases y escuelas deportivas.....	27
13. Mobiliario urbano	28
14. Aparcamientos en vía pública	29
15. Actividades en Centros Culturales de los Distritos	30
16. Tratamiento y eliminación de residuos	31
17. Recomendaciones tributarias.....	32
ANEXO	33
RESUMEN GENERAL SyR 2017	33

SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante, Sistema SyR) es una herramienta que el Ayuntamiento de Madrid le permite mejorar la calidad de sus servicios y dirigir su actualización y su acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía.

La Memoria del año 2017 ofrece información cuantitativa (por entrada, por tipo de solicitud, por canal de entrada, por materias y submaterias y sobre el estado y los tiempos de tramitación) e información cualitativa (principales motivos de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, objetivos cumplidos, asuntos en proceso de consecución y planes de actuación de mejora).

El Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid se vertebría en torno a los siguientes elementos:

Marco normativo

Su regulación principal se encuentra en el Decreto del Alcalde de Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, de 17 de enero de 2005 y encuentra su fundamento en la normativa general relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico y tributario de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, entre otras, así como en el Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de 31 de mayo de 2004 y en el de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de 31 de mayo de 2004.

La Comisión SyR

Durante el año 2017, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ha celebrado dos reuniones, el 19 de junio y el 1 de diciembre. En la primera, se aprobó la Memoria anual del año 2016 y se acordó su elevación al Pleno del Ayuntamiento de Madrid. En la segunda, se presentó el Informe de Sistema SyR correspondiente al primer semestre del año 2017.

La S.G. de SyR

La Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones es la unidad encargada de realizar la supervisión, coordinación, evaluación y seguimiento del Sistema SyR.

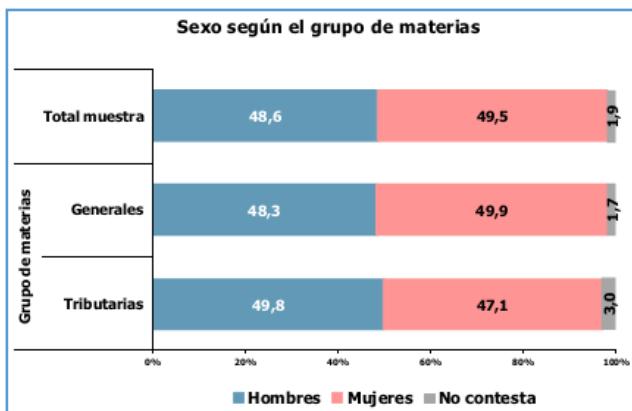
Durante el año 2017, con objeto de contribuir a la mejora del Sistema SyR y de la gestión realizada por las Unidades gestoras, desde la Subdirección General se realizaron las siguientes actuaciones:

- **Apoyo y orientación** a las diferentes Unidades gestoras.
- **Actualización de la intranet** municipal Ayre General / Sugerencias y Reclamaciones, y publicación de información en datos abiertos.

- **Apoyo y asistencia técnica** en el uso de las herramientas informáticas (gestión y estadística) y en aspectos de procedimiento y organizativos.
- **Reuniones presenciales con las Unidades gestoras.** En total, se mantuvieron 57 reuniones de coordinación.
- **Actualización de la información** incluida en el espacio de la red corporativa habilitado para el acceso de los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- **Formación y soporte** a nuevas personas usuarias del Sistema SyR.
- **Realización de informes de análisis periódicos o puntuales.** Durante el año 2017 se realizaron 24 informes puntuales y 24 informes periódicos.
- **Colaboración con los diferentes departamentos** de la Agencia Tributaria de Madrid para la gestión y tramitación de las SyR de carácter tributario.

Carta de servicios

La Carta de Servicios de sugerencias y reclamaciones contiene en el 2017, un total de 8 compromisos: disponibilidad, facilidad de acceso, tiempo de recepción y tramitación y



respuesta clara, entre otros, cuyo cumplimiento se mide a través de indicadores objetivos.

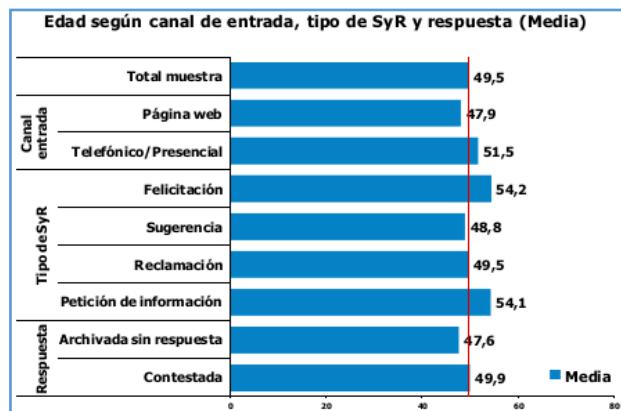
De los resultados más significativos de la evaluación de la Carta de Servicios realizada en 2017, se desprende que:

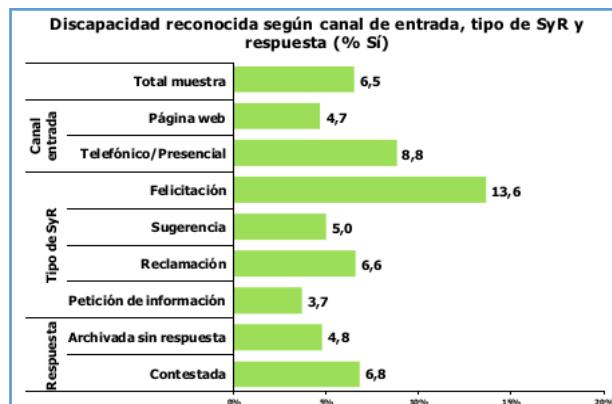
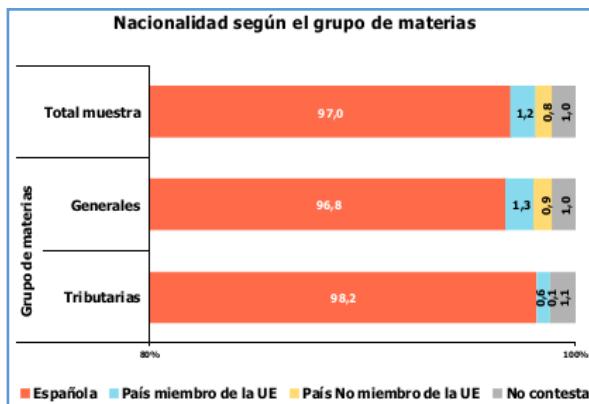
- ✓ El 48% consideran el servicio de utilidad.
- ✓ El 65% lo recomendarían.
- ✓ El 75% lo volvería a utilizar.
- ✓ El 66% consideran que es mejor o igual que el de otras Administraciones Públicas.

Además, se ha valorado con 7 puntos la facilidad para presentar sugerencias y reclamaciones (escala de 0 a 10) con respecto al estándar de 6 puntos.

La valoración que la ciudadanía ha dado a la claridad y a la personalización de las respuestas ha sido de 4,6 en ambos casos con relación a un estándar de 6.

Por último, los compromisos ligados al análisis, elaboración de informes de evaluación y detección de áreas de mejoras por parte de las Unidades gestoras del SyR debe indicarse que se han cumplido en su totalidad.





Encuesta anual

El estudio de satisfacción de las personas usuarias del Sistema SyR se realizó sobre aquellas solicitudes terminadas que habían tenido entrada entre el 1 de septiembre de 2016 y el 31 de agosto de 2017.

Se partió de un universo total de 57.699 registros de SyR: 53.164 de carácter general y 4.535 de carácter tributario. Con el trabajo realizado, se consiguieron 432 entrevistas telefónicas y 4.922 encuestas on line. La muestra tuvo un total de 5.354 registros y presentó un nivel de confianza del 95,5%.

Los datos más relevantes obtenidos en la encuesta fueron:

- Conocimiento del Sistema SyR:** casi la mitad de las personas usuarias lo conocen por la página web del Ayuntamiento (el 49%).

- Perfil de las personas usuarias:** el 49,5% son mujeres y el 48,6 hombres, la media de edad es de 49 años siendo, en su mayoría (97%) de nacionalidad española y residentes en Madrid (88,9%), el 72% tiene estudios superiores universitarios y el 58% son empleados por cuenta ajena.
- Percepción de utilidad y satisfacción:** el 44% califica la satisfacción global del Sistema SyR entre el 0-4, el 12% con 5 y el 43% de 6-10 puntos, lo que determina una puntuación media ponderada de 4,6. El 48,2% considera de utilidad el servicio, el 65,4% recomienda su utilización, y el 75% lo volvería a utilizar.

El informe de resultados de la encuesta de satisfacción, junto con un resumen ejecutivo y una presentación sintética de los principales resultados se encuentran publicados en la página web del Ayuntamiento de Madrid.

Está en: Inicio | Gestión municipal | Sugerencias y reclamaciones | Evaluación

ayre general

ayre sectorial | a mi ayre | Búsqueda avanzada | Buscar

Encuestas de satisfacción de personas usuarias del sistema de sugerencias y reclamaciones

2017 Informe encuesta satisfacción de personas usuarias del sistema de sugerencias y reclamaciones (2 Mbytes pdf)

2017 Resumen ejecutivo de la encuesta de satisfacción de personas usuarias del sistema de sugerencias y reclamaciones (999 Kbytes pdf)

2017 Presentación de los principales resultados de la encuesta de satisfacción de personas usuarias del sistema de sugerencias y reclamaciones (849 Kbytes pdf)

Protección de datos

La Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía es responsable de dos ficheros que contienen datos de carácter personal que se encuentran vinculados al Sistema SyR:

- “Sugerencias y Reclamaciones”, cuya finalidad es atender las sugerencias y

reclamaciones presentadas por la ciudadanía, así como realizar estadísticas.

- “Defensor del Contribuyente”, cuya finalidad es tramitar las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información relacionadas con el funcionamiento de los servicios tributarios municipales.

NOMBRE DEL FICHERO	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
CÓDIGO	2061650294
RESPONSABLE	DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
FINALIDAD	ATENDER LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS, LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN, ASÍ COMO REALIZAR ESTADÍSTICAS
NIVEL DE SEGURIDAD	BÁSICO
TRATAMIENTO	AUTOMATIZADO
COLECTIVO	CIUDADANOS QUE PRESENTAN SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES Y SOLICITAN INFORMACIÓN
PROCEDENCIA	EL PROPIO INTERESADO O SU REPRESENTANTE LEGAL
PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA	INTERNET; INTERNET MÓVIL; TELÉFONO 010 LÍNEA MADRID; OFICINAS DE REGISTRO, OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA; SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES; DEPENDENCIAS MUNICIPALES
SOPORTE UTILIZADO PARA LA OBTENCIÓN	APLICACIÓN INFORMÁTICA CORPORATIVA “PLATEA” (PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS) DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (en adelante, Aplicación SyR_PLATEA)
DATOS PRINCIPALES	DNI/NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN TELÉFONO FIRMA FIRMA ELECTRÓNICA
ÓRGANO DE ACCESO	CALLE ALCALÁ, 45; 1 ^a PLANTA; 28014 – MADRID; ESPAÑA

NOMBRE DEL FICHERO	DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE
CÓDIGO	2060730006
RESPONSABLE	DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
FINALIDAD	TRAMITAR LAS QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TRIBUTARIOS MUNICIPALES
NIVEL DE SEGURIDAD	BÁSICO
TRATAMIENTO	MIXTO
COLECTIVO	CIUDADANOS QUE FORMULAN QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN ANTE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE
PROCEDENCIA	EL PROPIO INTERESADO O SU REPRESENTANTE LEGAL
PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA	FORMULARIOS O CUPONES TRANSMISIÓN ELECTRÓNICA DE DATOS INTERNET FAX
SOPORTE UTILIZADO PARA LA OBTENCIÓN	SOPORTE PAPEL SOPORTE INFORMÁTICO/MAGNÉTICO Y VÍA TELEMÁTICA: APLICACIÓN INFORMÁTICA CORPORATIVA “PLATEA” (PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS) DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (en adelante, Aplicación SyR_PLATEA)
DATOS PRINCIPALES	DNI/NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN (postal, electrónica) TELÉFONO FIRMA/HUELLA NÚMERO REGISTRO PERSONAL FAX
ÓRGANO DE ACCESO	CALLE ALCALÁ, 45; 1 ^a PLANTA; 28014 – MADRID; ESPAÑA



ANÁLISIS CUANTITATIVO

1. Entrada en el Sistema SyR

En este apartado se analizan los datos de entrada de las solicitudes presentadas por la ciudadanía durante el año 2017 en el Sistema SyR, a través de los diferentes canales habilitados por el Ayuntamiento de Madrid (canal telemático – Internet e Internet móvil –; canal telefónico, presencial y correo postal) y las gestiones y trámites preliminares realizados sobre ellas por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, en su calidad de unidad supervisora.

1.1. Entrada inicial

Como resultado de la entrada de SyR a través de los canales indicados y de las altas manuales realizadas desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, el volumen total de solicitudes en el Sistema SyR para el año 2017, ascendió a la cantidad de **83.612**, representando las SyR de carácter general el 94% del total. El análisis de la comparativa interanual muestra que, en el año 2017, con respecto al 2016, se ha producido un incremento del **9%** en la entrada inicial, lo que en el conjunto del Sistema ha supuesto recibir 6.755 solicitudes más.

El estudio por tipo de expediente de la entrada inicial de solicitudes presentadas por la ciudadanía e incorporadas al Sistema SyR nos indica que las reclamaciones son el principal tipo de solicitud, representando un porcentaje muy superior al resto de tipos, tanto en generales, que suponen el 77%, como en

tributarias, que alcanzan el 82%. Respecto a las sugerencias, el mayor peso se posiciona en el caso de las generales, con casi un 21%, mientras que en las tributarias apenas supone el 6%. Para el caso de las felicitaciones, en ambos tipos de SyR, los valores se sitúan en torno al 2-3%.

Los datos comparativos interanuales globales nos permiten observar como en el 2017, con respecto al 2016, todos los tipos de expedientes han experimentado un crecimiento. En el caso de las reclamaciones, ha sido del 6%, lo que representa haber recibido 3.858 solicitudes más. Para las sugerencias el incremento asciende al 17%, con 2.413 más. Finalmente, las felicitaciones y peticiones de información han experimentado crecimientos del 16% (303 más) y del 58% (181), respectivamente.

	2014	2015	2016
Entrada inicial SyR generales	72.116	71.540	78.476
Entrada inicial SyR tributarias	4.968	5.318	5.136
TOTAL ENTRADA INICIAL	77.084	76.858	83.612

1.2. Número final de solicitudes para su tramitación

El número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación se corresponde con la suma de 83.612 solicitudes (78.476 SyR generales y 5.136 SyR tributarias), a las

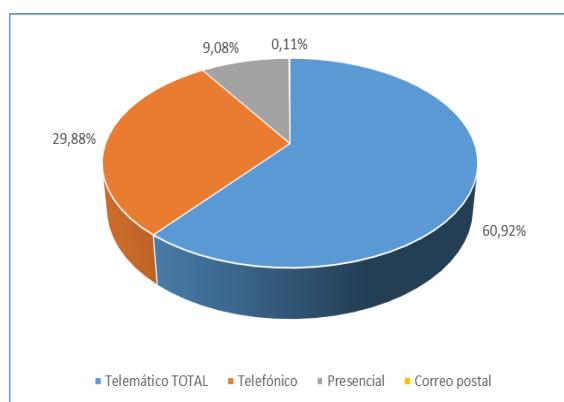
que hay que añadir 7.141 generadas por “carácter múltiple” (solo en el caso de las de carácter general), lo que asciende a un total de **90.753**.

El análisis global (SyR generales + SyR tributarias) comparativo interanual de los datos nos muestra que para el 2017 se ha producido, con respecto al 2016, un incremento del 2% de las solicitudes que finalmente han sido gestionadas por el Sistema SyR.

	2015	2016	2017
Entrada inicial generales	83.269	83.265	85.617
Entrada inicial tributarias	4.968	5.318	5.136
Número final solicitudes para tramitación por el Sistema	88.237	88.583	90.753

1.3. Canal de entrada

Los datos indican que el canal preferido para realizar una sugerencia, reclamación, felicitación o petición de información, (estas últimas, solo en caso de SyR tributarias), al igual que en años anteriores, sigue siendo el telemático (Internet e Internet móvil), con un porcentaje de entrada del 61% de la entrada total.



2. Actuación de la S.G. de SyR

La Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones realiza tareas diferentes de gestión y tramitación en función de si las SyR son de carácter general o tributario.

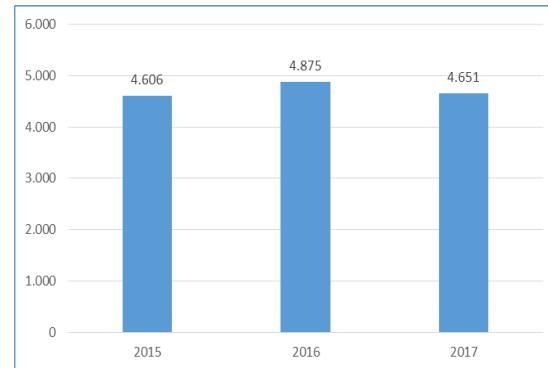
2.1. La S.G. de SyR como unidad supervisora (SyR generales)

La tramitación de las SyR generales se realiza mediante un sistema de colaboración entre la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, que realiza funciones de distribución y coordinación y las denominadas Unidades gestoras: la Coordinación General de la Alcaldía; la Secretaría General del Pleno; las Direcciones Generales y Secretarías Generales Técnicas de las Áreas de Gobierno (en algún caso también Coordinaciones Generales y Subdirecciones Generales); las Direcciones Generales de la Gerencia de la Ciudad; las Gerencias de los Organismos Autónomos y las Coordinaciones de Distrito.

En la tabla siguiente se ofrece un resumen de la actividad realizada por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones en el año 2017 sobre las solicitudes iniciales presentadas por la ciudadanía.

Asignación	Unidades gestoras	2015	2016	2017
Alta	Generación por carácter múltiple	11.153	11.725	7.141
	Alta directa de SyR	719	133	2.329
Terminación	Por presentar carácter múltiple	5.096	5.230	3.279
	Por cambio de procedimiento	1.909	2.736	2.941
	Contestadas	507	250	216
	Inadmitidas	8.050	5.975	5.720
	Por derivación a AVISA	--	109	417

Interesa destacar que han descendido las solicitudes inadmitidas (4%), en el año 2017 con relación al 2016, circunstancia que parece indicar que existe un mejor conocimiento de la ciudadanía de aquellas materias o asuntos que pueden ser tramitados por el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid.



2.2. La S.G. de SyR como unidad supervisora y gestora (SyR tributarias)

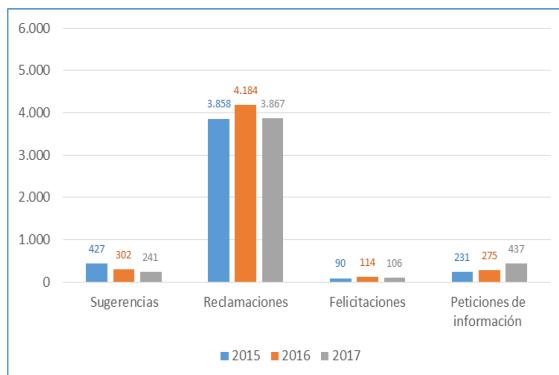
Respecto a las SyR de carácter tributario, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones tiene la responsabilidad de tramitar de forma completa (supervisión, análisis, tramitación y contestación) todas las solicitudes, previa petición, en su caso, de los informes necesarios a los servicios gestores (Agencia Tributaria Madrid, Distritos, Dirección General de Deportes, etc.).

El número total de SyR tributarias gestionadas durante todo el año 2017 fue de **4.651**, un total de 224 solicitudes menos que en 2016, produciéndose un descenso, por tanto, del **5%**.

2.3. Estudio por tipo de expediente

El análisis del total de 4.651 SyR tributarias permite comprobar que las reclamaciones son el tipo de expediente con mayor número de solicitudes (3.867), lo que supone un 83%. El porcentaje de las peticiones de información, sugerencias y felicitaciones es un 9%, 5%, y 2%, respectivamente.

Por otra parte también destaca que en el año 2017 se ha producido una disminución de aproximadamente el 20% del número de sugerencias y un incremento, con un 59%, de las peticiones de información, con relación al 2016.



2.4. Distribución por materias

En el ámbito de las SyR tributarias la materia “Recaudación” es la que presenta mayor número de reclamaciones, sugerencias, felicitaciones o peticiones de información, con un total de 1.633 expedientes, lo que representa el 35% del total.

El resto de materias en las que han quedado encuadradas las diferentes SyR recibidas en el Sistema presentan porcentajes muy alejados del anterior. “Atención al contribuyente” (que se sitúa en segundo lugar), “Tasas y Precios Públicos”, “IBI” e “IVTM”, presentan valores porcentuales que se sitúan en la franja del 10%-20%, con un número de solicitudes que, en conjunto, asciende a 2.601.

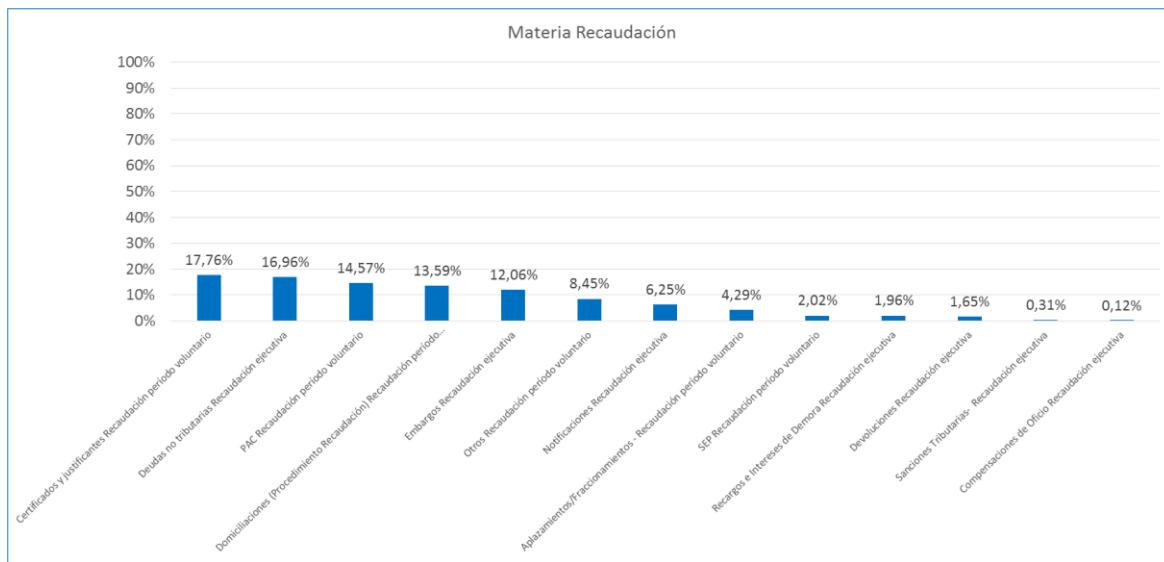
Resulta significativa la subida porcentual de la materia “Tasas y Precios Públicos”

(un 26%), de “IIVTNU” (un 99%). Igualmente, debe destacarse los descensos que muestran las materias “IBI” e “IVTM”, un 7% y un 15%, respectivamente.

Materia	2017
Recaudación	1.633
Atención contribuyente	817
Tasas y precios públicos	735
I.B.I.	573
IVTM	476
I.I.V.T.N.U.	287
Asuntos generales	99
I.A.E.	16
I.C.I.O.	15
TOTAL	4.651

En lo relativo a las submaterias, es importante hacer alusión, dentro de la materia “Recaudación”, a la submateria “Certificados y justificantes” que sigue siendo objeto de mayor número de quejas por parte de la ciudadanía.

Como contrapartida, dentro de la materia “Atención al Contribuyente”, en el año 2017, las SyR relativas a las submaterias “OAIC Atención del funcionario” y “OAIC información y asistencia” han descendido un 27% y un 18% respectivamente, con relación al año 2016.



Para finalizar, destaca el crecimiento de las submaterias “Liquidaciones”, “Devoluciones” y “Otros”, dentro de la materia “IIVTNU”, como consecuencia de las Sentencias del Tribunal Constitucional, recaídas en el último semestre del año 2017.

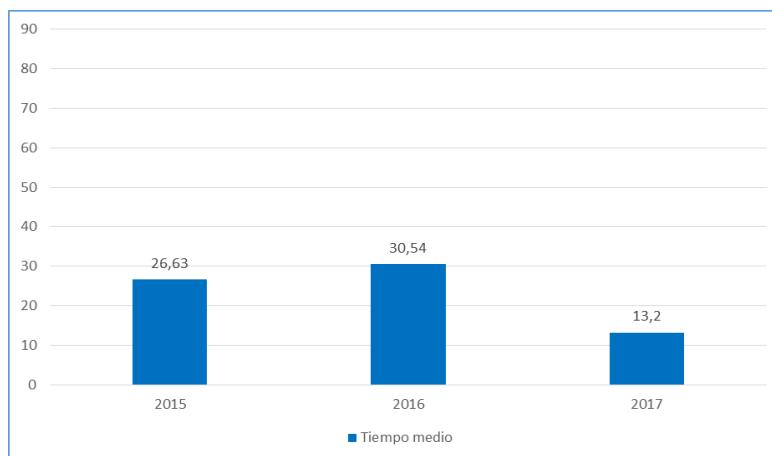
2.5. Estado y tiempos de tramitación

El análisis del estado de tramitación de las SyR tributarias (4.651) muestra que fueron contestadas el 96% e inadmitidas el 4%, por tener carácter anónimo, por ser

insultantes o reiterativas de otras ya resueltas.

Conviene señalar que en el año 2017 todas las SyR tributarias fueron contestadas dentro de los plazos máximos establecidos y ninguna ha finalizado en situación de archivada sin respuesta.

El tiempo medio de tramitación de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información tributarias, en el año 2017, ha sido de **13,20 días naturales**.



En la tabla que se incluye a continuación se comparan los datos obtenidos en el 2017 con los que se obtuvieron durante el año 2015 y 2016. Se aprecia que durante el año 2017, se ha producido una bajada en el tiempo medio de gestión y

resolución de las SyR de carácter tributario. Este descenso ha supuesto una variación porcentual comparativa con el 2016 y 2015, superior al 50%.

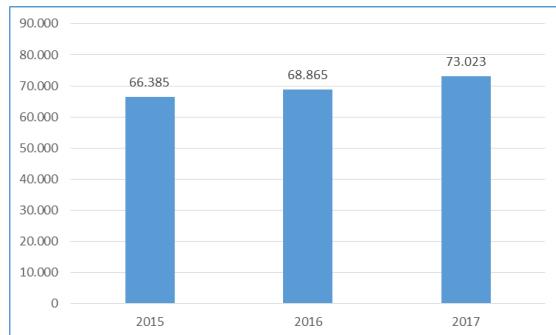
	2015	2016	2017
20 días naturales o menos	52,52%	54,59%	81,07%
45 días naturales o menos	81,29%	85,93%	97,34%

3. Tramitación en las Unidades gestoras

3.1. Entrada: SyR Asignadas

Durante el año 2017, desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones se han asignado a las Unidades gestoras para su tramitación y resolución un total de **73.023**, lo que representa el 85% respecto al total de solicitudes SyR generales que tuvieron finalmente entrada en el Sistema (85.617).

El análisis de los datos en la serie 2015-2017, permite comprobar como durante el año 2017 (73.023), en comparación con el 2016 (68.865), se ha producido un incremento del 6%.



Algunas Unidades gestoras, en el proceso inicial de gestión y tramitación proceden a la finalización de expedientes por derivación a otros sistemas municipales, como AVISA (Sistema de avisos de mobiliario urbano, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, vehículos abandonados, aceras y calzadas y otros) o SACPM (Servicio de Atención Ciudadana de Policía Municipal).

Con respecto a las derivaciones al Sistema AVISA durante el año 2017 (10.237), se ha producido un incremento, del 26%, con respecto al año 2016, recuperando los datos de derivaciones que se obtuvieron en el año 2015 (10.833). En relación con las derivaciones a SACPM, a diferencia de lo que ocurre con AVISA, se ha producido un incremento del 4%.

Por tanto, del total de expedientes que inicialmente se habían asignado (73.023) desde la Subdirección General de

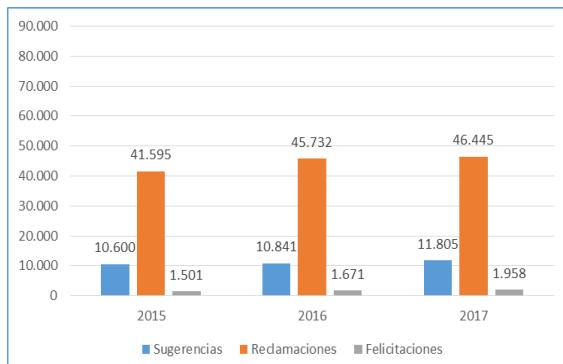
Sugerencias y Reclamaciones a las Unidades gestoras, una vez descontados aquellos que fueron derivados a otros sistemas y que quedaron en situación de finalizados en la aplicación de sugerencias y reclamaciones (12.815), las SyR generales que finalmente fueron gestionadas por las Unidades gestoras ascendió a la cantidad de **60.208**.

	2015	2016	2017
SyR tramitadas desde las Unidades Gestoras	53.696	58.244	60.208

3.2. Tipos de expediente

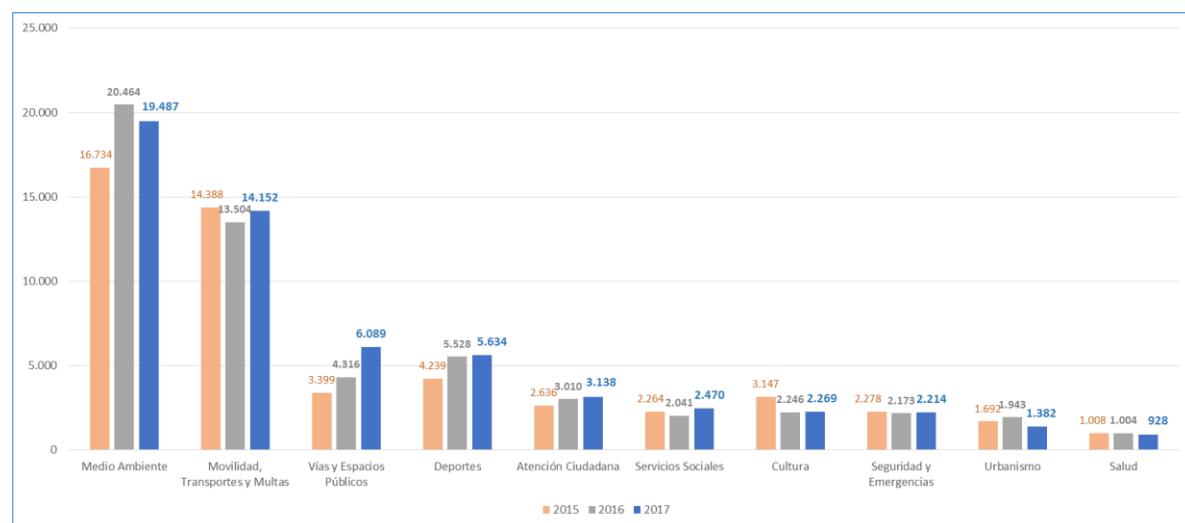
Los datos por tipo de expediente de las SyR que tramitaron las Unidades gestoras reproduce los mismos porcentajes que existían en el estudio por tipo de expediente que se hizo en la entrada inicial en el Sistema: las reclamaciones se sitúan en primer lugar, con un 77%, en segundo lugar, con un 20%, las sugerencias y, finalmente, las felicitaciones que representan el 3%. Del análisis de los diferentes tipos de expedientes destaca el crecimiento porcentual de las felicitaciones, con un

17% y el crecimiento de las reclamaciones, con un 2%.



3.3. Análisis por materias

Las materias que han recibido mayor número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son: "Medio Ambiente" y "Movilidad, Transportes y Multas", con valores porcentuales del 32% y el 24%, respectivamente, que representan, conjuntamente, el 56% del total de SyR asignadas. Le siguen, con cantidades superiores a las 1.000, "Vías y espacios públicos", "Deportes", "Atención ciudadana", "Servicios sociales", "Cultura", "Seguridad y emergencias" y "Urbanismo". En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 10% (la primera indicada) y el 2% (la última).



En la serie analizada en el gráfico anterior se puede comprobar que las variaciones más importantes se producen en la materia “Urbanismo”, que descienden en torno al 30% respecto a 2016, y en las materias “Vías y espacio público” y “Servicios sociales” que se incrementan, la primera, en más de un 40% respecto del 2016 y casi un 80% con respecto del 2015; mientras que la segunda (Servicios Sociales), el incremento es de un 21% respecto del 2016 y del 9% respecto a 2015.

Si el análisis se realiza sobre las submaterias, las que han experimentado un importante aumento en el número de SyR recibidas en comparación con el 2016

son: “Aceras y calzadas”, “Planeamiento viario” y “Tratamiento de eliminación de residuos”.

Por su parte, las submaterias “Recogida de residuos”, “Arbolado de alineación”, “Zonas verdes de barrio o distrito”, “Señalización de tráfico” y “Uso libre de instalaciones deportivas” mantienen un crecimiento durante el año 2017 en comparación con el 2016.

Por el contrario, ha descendido el número de SyR recibidas en el 2017 en las siguientes submaterias: “Limpieza urbana y equipamientos”, “Calidad en el aire”, “BiciMAD” y “APR”.

Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	
Aceras y calzadas	1.262	1.981	3.219	62,49%	↑
Planeamiento viario	724	1.096	2.580	135,40%	↑
Tratamiento y eliminación de residuos	544	426	1.014	138,03%	↑
Recogida de residuos	2.388	3.571	4.229	18,43%	↑
Arbolado de alineación	2.384	3.289	3.831	16,48%	↑
Zonas verdes de barrio o distrito	2.723	3.322	3.609	8,64%	↑
Señalización de tráfico	1.196	1.445	1.600	10,73%	↑
Uso libre de instalaciones deportivas	2.548	3.955	4.129	4,40%	↑
Limpieza urbana y equipamientos	5.877	6.472	3.901	-39,72%	↓
Calidad del Aire	910	1.152	585	-49,22%	↓
BiciMAD	3.730	1.856	782	-57,87%	↓
APR	781	950	600	-36,84%	↓

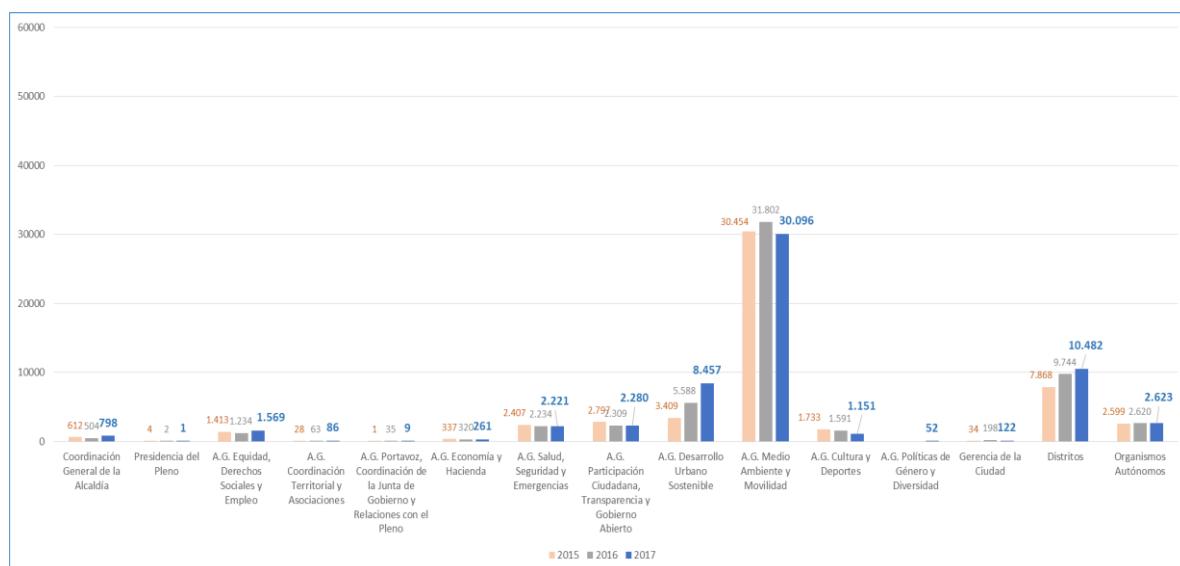
3.4. Unidades gestoras

Si analizamos la entrada por Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos, destaca el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, ya que

con 30.096 solicitudes supone el 50% del total de SyR recibidas. En segundo lugar, se sitúan los Distritos, que con 10.482, representan el 17% de las SyR asignadas.

Como variaciones significativas, con respecto al 2016, parece oportuno destacar que se han producido en el año 2017, incrementos significativos en el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, con un 51%, y en la Coordinación General de la Alcaldía, con un 58%, lo que supone que han recibido 2.869 y 294 SyR más, respectivamente.

El Área de Gobierno de Cultura y Deportes y la Gerencia de la Ciudad presentan para el año 2017, en comparación con los datos del año 2016, bajadas que se sitúan en el 51% y el 38%, respectivamente, es decir, 440 y 76 SyR menos.



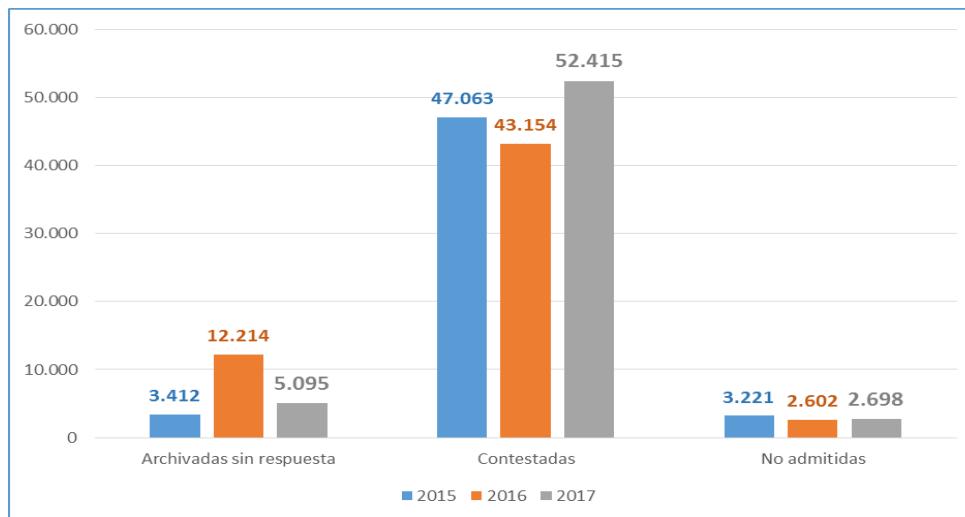
El análisis a nivel de Distrito permite destacar dos aspectos:

- Incrementos porcentuales de los Distritos de Salamanca, Vicálvaro y Latina, con valores del 75%, 46% y 37%, respectivamente, lo que supone haber recibido en el año 2017, 193, 163 y 239 SyR más que en el año 2016.
- Descensos en seis Distritos. Es especialmente destacable la bajada porcentual de los Distritos de Centro (-30%), Chamberí (-21%), Ciudad

Lineal (-16%) y Usera (-16), lo que en conjunto supone un total de 427 SyR menos.

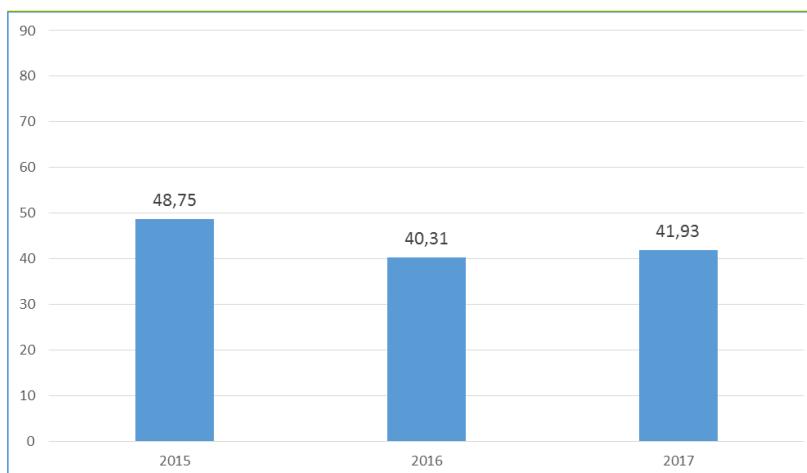
3.5. Estado y tiempos de tramitación

Las SyR terminadas en las Unidades gestoras muestra que el 87% han finalizado con el envío de una contestación al ciudadano o ciudadana que había presentado la SyR, lo que se traduce en un descenso del número de las archivadas sin respuesta, que para el año 2017 supone el 8% del total.



Para las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, el tiempo medio de

tramitación, durante el año 2017, ha sido de **41,93 días naturales**.



Un análisis más detallado de los tiempos de tramitación permite observar que el 34,85% de las SyR han sido contestadas

en 20 días naturales o menos y el 58,23% como máximo en 45 días naturales.

	2015	2016	2017
20 días naturales o menos	23,27%	21,37%	34,85%
45 días naturales o menos	48,27%	47,65%	58,23%

ANÁLISIS CUALITATIVO

En la sesión del día 23 de diciembre de 2016, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó, por unanimidad de todos los Grupos Políticos Municipales, un acuerdo por el que se instaba al Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto a incluir en la Memoria anual un análisis cualitativo de los datos de sugerencias y reclamaciones en el que se identificasen las áreas de mejora en relación con aquellas cuestiones más reclamadas.

El estudio que se presenta en esta

apartado ha sido elaborado a partir de los informes anuales enviados por cada unidad gestora y el análisis realizado desde la propia Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, en su calidad de unidad supervisora y coordinadora del Sistema SyR.

Para el análisis que a continuación se incluye, se han tenido en cuenta las submaterias en las que han quedado clasificadas un número superior a 1.000 SyR durante el año 2017.

Materia	Submateria	Nº SyR
Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos Recogida de residuos	3.901 4.229
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	4.129
Medio Ambiente	Arbolado	3.831
Movilidad, Transportes y Multas	Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)	3.751
Medio Ambiente	Zonas verdes de barrio o distrito	3.609
Vías y Espacios Públicos Movilidad, Transportes y Multas Movilidad, Transportes y Multas	Aceras y calzadas Planeamiento viario Señalización de tráfico	3.219 2.580 1.600
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	1.973
Movilidad, Transportes y Multas	Multas	1.446
Deportes	Clases y Escuelas Deportivas	1.344
Vías y Espacios Públicos	Mobiliario Urbano	1.214
Movilidad, Transportes y Multas	Aparcamientos en la vía pública	1.113
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	1.088
Medio Ambiente	Tratamiento y eliminación de residuos	1.014

4. Limpieza urbana y recogida de residuos

Los datos ofrecidos por el Sistema SyR son:

- **4.229** SyR del total de las asignadas a las Unidades gestoras, han sido calificadas dentro de la submateria “*Recogida de residuos*”.
- Para la submateria “*Limpieza urbana y equipamientos*” la cantidad de SyR recibidas asciende a **3.901**.

El estudio de detalle de las sugerencias y reclamaciones que han sido clasificadas dentro de estas dos submaterias permite conocer cuáles son los principales motivos que han determinado su presentación por parte de la ciudadanía, que se pueden agrupar en los siguientes apartados:

- Sustitución de contenedores destinados al depósito de residuos (realizado entre los meses de mayo y octubre) por nuevos modelos de mayor capacidad y sistema de recogida por carga lateral. Esta actuación se llevó a cabo en determinadas zonas de los Distritos de Carabanchel, Usera, Puente de Vallecas, Moratalaz, Ciudad Lineal, Hortaleza, Villaverde, Villa de Vallecas, Vicálvaro, San Blas-Canillejas y Barajas.
- Sustitución de los contenedores de recogida selectiva de papel-cartón y vidrio (y también de envases en el caso del Distrito Centro) tipo iglú de carga superior, por nuevos modelos de carga lateral (instalación de aproximadamente 12.000).

■ Aumento del número de contenedores para las fracciones de papel y cartón, y vidrio en toda la ciudad.

■ Accesibilidad de los recipientes de recogida de residuos.

■ Inicio de un nuevo servicio de recogida selectiva de biorresiduo o materia orgánica en varias zonas de 10 Distritos.

■ Nuevo servicio de recogida de vidrio comercial en zonas de alta densidad de establecimientos hosteleros.

■ Implantación de 10 Unidades de puntos limpios de proximidad en la ciudad.

En el informe anual presentado por la Dirección General de Servicios de Limpiezas y Residuos, en el que se realiza el análisis de las SyR que le fueron asignadas durante el año 2017, se indica que durante ese año se adoptaron determinadas medidas para solucionar las demandas ciudadanas sobre la limpieza y recogida de residuos de la Ciudad de Madrid. Entre las medidas que fueron adoptadas durante el 2017 debemos destacar:

En recogida de Residuos: Se han dispuesto nuevas ubicaciones de los recipientes en la vía pública, desplazando y ajustando el número de Unidades necesarias, en los PAUs no se ha ejecutado el cambio de sistema, para mejorar la accesibilidad se ha procedido a la apertura de bocas de carga, colocación de plataformas prefabricadas y organización de jornadas dirigidas al personal inspector y se ha implantado un

nuevo sistema informático para dotar de mayor agilidad y precisión a gestión del inventario y actuaciones en el parque de contenedores.

En limpieza viaria: Se ha efectuado una mayor labor de seguimiento y control lo que ha supuesto un incremento de las actas de sanciones relativas a las infracciones establecidas, se ha confeccionado un Plan de Choque con motivo del evento internacional World Pride Madrid 2017, se han llevado a cabo actuaciones de mejora y conservación en áreas de equipamiento y una campaña de concienciación de limpieza con utilización de soportes gráficos y visuales.

Por último, en el análisis cualitativo de las SyR clasificadas en estas submaterias, también destaca la incorporación, en el informe emitido desde la Dirección General competente en estas materias, una relación de actuaciones que ya se encuentran planificadas para su ejecución durante el año 2018 y siguientes:

■ **En materia de recogida de residuos:** extensión de la recogida selectiva de materia orgánica al resto de la Ciudad de Madrid, extensión de recogida selectiva de ropa usada y de aceite vegetal usado e impulso al sistema de puntos limpios en la Ciudad.

■ **En materia de limpieza** de los espacios públicos, las principales actuaciones quedarán concretadas en: una nueva promoción de Agentes de Residuos Medioambientales, aprobación de una Oferta Pública de Empleo de nuevos Encargados de Medio Ambiente, nuevos procedimientos de inspección y gestión de las prestaciones de limpieza viaria, seguimiento y control de todas

las actividades de limpieza viaria y elaboración de mapas y tablas de las prestaciones de limpieza ejecutadas.

5. Instalaciones deportivas

La submateria “Uso libre de instalaciones deportivas” contó en el 2017 con un total de 4.129 SyR recibidas, que representa el 73% de las recibidas dentro de la materia “Deportes”.

El análisis de todas las SyR recibidas permite relacionar cuáles han sido los principales motivos de reclamación:

- Demora en la solución de averías y desperfectos.
- Falta de mantenimiento de las instalaciones.
- Inadecuada temperatura del agua de las piscinas y de las duchas.
- Alumbrado deficiente o excesivo de las instalaciones.
- Deterioro de los vestuarios y del material deportivo.
- Cierre de espacios por obras de mantenimiento y/o averías.

El estudio realizado por los Distritos, principales gestores de estas SyR, permite extraer las principales medidas acometidas para solventar los problemas puestos de manifiesto por la ciudadanía, así como planes de actuación previstos para el año 2018. Se han analizado con

detalle aquellos Distritos que han recibido un número superior a 200 SyR en esta submateria.

Moncloa-Aravaca: Se han realizado 15 proyectos de inversión financieramente sostenibles que han abarcado actuaciones en diferentes Instalaciones Deportivas Básicas y Centros Deportivos adscritos al Distrito. Destaca, en este sentido, que a finales del año 2017, comenzaron las obras de mejora de gran envergadura (realizadas por el Área de Gobierno de Economía y Hacienda) en los Centros Deportivos Municipales Casa de Campo y José María Cajigal. Para el año 2018 y siguientes, se tiene previsto continuar con la planificación y valoración de la instalación de aparcab-bicis y las reservas de estacionamiento para motocicletas, así como ejecutar 59 nuevos proyectos de inversión.

Arganzuela: Se ha sustituido el césped artificial en el campo de fútbol existente en el Centro Deportivo Marqués de Samaranch y se ha repuesto la maquinaria deportiva de las salas de musculación de los Centros Deportivos Municipales Samaranch, Centro Dotacional Integrado Arganzuela y Centro Deportivo Arganzuela. En relación con las actuaciones que se tienen planificadas ejecutar durante el año 2018, se va a estudiar la mejora de las Instalaciones Deportivas Básicas.

Latina: Durante el año 2017, se ha realizado un esfuerzo para que las incidencias relativas al mantenimiento de los Centros Deportivos Municipales se resuelvan por parte de la empresa adjudicataria del contrato de gestión integral con la mayor celeridad posible.

Fuencarral-El Pardo: se han realizado diversas obras de reparación y mejora en los Centros Deportivos Municipales La Vaguada, Vicente Del Bosque y La Masó dirigidas a conseguir mejorar las condiciones de las instalaciones, ejecutar la reforma integral de la Instalación Deportiva Básica de Las Tablas, la construcción de una Instalación Deportiva Básica en el Barrio de Montecarmelo y mejorar la Instalación Deportiva Básica situada en el Barrio de Santa Ana. En cuanto a las actuaciones futuras está previsto un incremento notable en las inversiones para mejorar los equipamientos e instalaciones deportivas.

Vicálvaro: Se señalan como actuaciones previstas la realización de obras para la mejora de la climatización de la piscina de invierno, que, si bien, inicialmente, estaban previstas para el año 2017, las limitaciones presupuestarias han obligado a posponerlas para el año 2018.

Puente de Vallecas: En el Distrito de Puente de Vallecas se ha incrementado la inversión en los Centros Deportivos Municipales, iniciándose las obras de reapertura de los de Palomeras y Payaso Fofó. Además, se han adecuado las instalaciones ubicadas en el Distrito, mediante el cambio de las calderas en los Centros Deportivos Municipales de Palomeras y Puente de Vallecas y se han resuelto los problemas de mantenimiento y suciedad de todas las instalaciones a través de un mayor seguimiento y control de las empresas adjudicatarias. Para el año 2018, se va a instalar césped artificial en varios campos de fútbol, reparar la cubierta del Pabellón del Centro Deportivo Municipal Entrevías y sustituir los secadores de pelo en todos los centros deportivos del Distrito.

Ciudad Lineal: En el Centro Deportivo Municipal Concepción se han sustituido los suministros de energía de gasoil a gas, se ha reparado el ascensor y se han realizado obras de mejora de la cubierta del pabellón deportivo y en las instalaciones de iluminación en las pistas de pádel y tenis. Además, se han realizado obras de mejora en las instalaciones del Centro Deportivo Municipal San Juan Bautista, y obras de rehabilitación y mejora en algunas Instalaciones Deportivas Básicas, como, por ejemplo, Mallorca-Agastia, Pistas de Petanca Calero, Parque Arriaga y Benidorm-Bami. Para el año 2018 están programadas diferentes actuaciones de adecuación para conseguir una mayor eficiencia energética y mejorar de la accesibilidad en diferentes Centros Deportivos Municipales.

Carabanchel: Para el año 2018, en función del crédito disponible, se seguirán tramitando contratos de suministro con objeto de dotar a los Centros Deportivos Municipales de la infraestructura necesaria para su mejor aprovechamiento y mejora de las instalaciones.

Villaverde: Se han subsanado todas las incidencias relativas al mantenimiento de los Centros Deportivos Municipales, se han realizado reuniones de seguimiento con las empresas adjudicatarias de los contratos de mantenimiento y se han acometido obras de reforma en diferentes Instalaciones Deportivas Básicas.

Hortaleza: Se señalan como acciones correctoras en relación con las SyR recibidas, la contratación y ejecución de las obras necesarias para la apertura de la piscina climatizada del Centro Deportivo Municipal Luis Aragónés y el ajuste del

alumbrado en la Instalación Deportiva Básica Machupichu para evitar las molestias causadas a las vecinas y vecinos.

6. Arbolado

Esta submateria presenta unos datos de entrada de SyR muy similares a los que presenta la submateria "Zonas verdes de barrio o Distrito", también incluida dentro de la materia "Medio Ambiente". De hecho, en ambos casos, presentan valores porcentuales del 19-20% del total de las recibidas en esta materia.

El estudio individualizado de las sugerencias y reclamaciones permite establecer la siguiente relación de motivos que han determinado la recepción de SyR:

- Solicitudes de nuevas plantaciones.
- Retirada o poda de árboles.
- Alcorques vacíos.
- Nidos de cotorras en los árboles.
- Avisos por la existencia de plagas en los árboles.
- Riesgo de caída de árboles y ramas.
- Falta de mantenimiento del arbolado: riesgo, raíces que levanta el pavimento.

Por parte de la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes se han

llevado a cabo durante el año 2017, las siguientes actuaciones:

Podas o con talas de arbolado.

Ejecución de los siguientes Planes:

- Plan Extraordinario de Regeneración del Arbolado en la Ciudad de Madrid.
- Plan de Plantaciones Extraordinario (este último Plan ha empezado a ejecutarse en febrero de 2018).
- Plan Estratégico de Zonas Verdes, Arbolado y Biodiversidad de la Ciudad de Madrid.
- Plan de Verificación y Comprobación del Arbolado.
- Plan Estratégico de Manejo y Control de la Plaga de la Galeruca del Olmo.

Celebración de reuniones periódicas bajo el nombre “Mesa del Árbol”, en la que se ponen de manifiesto las necesidades más urgentes en esta materia en todos los Distritos de la Ciudad.

En relación con aquellas actuaciones que se prevé ejecutar durante el año 2018, se indica:

■ **Plan de Plantaciones**, que ya comenzó en el año 2017 con el Plan Extraordinario de Plantaciones.

■ **Nuevo servicio de actuaciones no programadas** de ejecución inmediata y de control de riesgo en materia de arbolado. Este servicio se extenderá a las 24 horas del día y a los 365 días al año, de tal manera que se mejorará la situación del arbolado en la Ciudad.

■ **Establecimiento de protocolos de coordinación** con la Dirección General de Espacio Público, Obras e

Infraestructuras para notificar, de forma ordenada, todos aquellos alcorques que deben ser clausurados por esa Dirección General al no considerarse viable su reposición.

7. SER

El Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) ha recibido durante el año 2017, un total de 3.751 SyR, representando un porcentaje del 27% sobre el total de las que se han clasificado dentro de esa materia.

Los principales motivos de presentación de SyR han sido:

■ Reordenación y ampliación de zonas de aparcamiento SER.

■ Deficiente funcionamiento y ubicación de los parquímetros, de la aplicación móvil de pago y horario SER establecido.

■ Ampliación del tiempo de estacionamiento, fundamentalmente, en determinadas zonas, como las hospitalarias.

■ Actuación de los controladores SER.

■ Clasificación de los vehículos que proporcionan los parquímetro, y reclamación por fallos en el funcionamiento de la app.

- Tramites administrativos de anulación de sanciones, renovaciones del distintivo SER, retrasos en citas previas, etc.
- Restricciones de zonas de aparcamiento SER debido a diferentes ocupaciones del espacio público: reservas de estacionamiento para vehículos que transportan a personas con movilidad reducida, reservas para carga y descarga, ocupaciones de espacio por ubicación de contenedores, etc.

Durante el año 2017, se han ejecutado determinadas medidas para la resolución de las quejas recibidas:

Formación del personal.

Cambio de regulación de las zonas SER (ampliación de plazas): estudio, por parte de la Unidad Técnica del Contrato integral de Movilidad, de las solicitudes para su posible implementación.

Anulación de las denuncias: estudio del procedimiento de solicitud de informes técnicos internos en casos de peticiones de anulación de denuncias del SER.

Incidentes de señalización: estudio de las peticiones relativas a las incidentes en la señalización.

8. Zonas verdes

La submateria “Zonas verdes de barrio o Distrito” recibió durante el año 2017, un total de 3.609 SyR, representando, dentro de la materia “Medio Ambiente”, el 19% del total. El estudio individualizado de todas las sugerencias y reclamaciones permite establecer la siguiente relación de motivos en los que quedarían encuadradas:

- Deficiencias de poda, del riego, suciedad por acumulaciones de hojas y excrementos y por el defectuoso acondicionamiento de arbustos o césped.
- Sugerencias de sustitución de diferentes tipos de plantas.
- Creación de zonas caninas.
- Peticiones de instalación de papeleras con expendedores de bolsas para la recogida de excrementos caninos.
- Ruido de las cortadoras mecánicas.
- Incorrecta prestación de servicios por parte del personal encargado.
- Plagas en arbustos y árboles.
- Falta de resolución de AVISOS comunicados.

A partir de las SyR recibidas y tras su análisis, durante el año 2017 se han realizado las siguientes actuaciones desde

la Dirección General del Agua y Zonas Verdes:

Limpieza y conservación de parques y zonas verdes: las actuaciones de mejora realizadas han estado centradas en trasladar a las empresas concesionarias del servicio de limpieza del espacio público y conservación de zonas verdes (contrato integral 5) la necesidad de mejorar la limpieza.

Riego, mejora y rehabilitación de parques: las actuaciones llevadas a cabo se han orientado a la rehabilitación y remodelación, entre otros, del Parque de la Gavia, del Parque de San Isidro y los muros vaso del lago de la Casa de Campo. Se han reforestado diversas zonas de Madrid (Montecarmelo, Sanchinarro y Las Tablas), construido un rocódromo en el Parque Juan Carlos I, instalado riego de agua regenerada en Parque Paraíso, Peineta, Darwin y Calero y remodelado los Parques Emperatriz Mariana de Austria y del Casino de la Reina.

Áreas Caninas: Se están realizando, durante estos dos últimos años, varias obras de acondicionamiento en los parques para perros de Valdeacederas, Avenida de Brasil, y los Distritos de Barajas, Vicálvaro y Moratalaz.

En relación con las actuaciones previstas para el año 2018, cabe destacar las dirigidas a la reestructuración del Servicio de Conservación de Zonas Verdes con el objetivo de responder de manera más especializada a las distintas demandas ciudadanas, separando las actuaciones de carácter administrativo de aquellas propias de control y seguimiento de la prestación del servicio de limpieza y conservación de las zonas verdes.

9. Aceras y calzadas, señalización de tráfico y planeamiento viario

En el año 2017, se han clasificado dentro de la submateria "Aceras y calzadas" 3.219 SyR, lo que supone el 53% del total de la materia "Vías y espacios públicos". Por su parte, la submateria "Planeamiento viario", con 2.580 SyR alcanzó el 18% de la materia "Movilidad, Transportes y Multas". Por último, la submateria "Señalización de tráfico" ha recibido 1.600 SyR, lo que supone el 11% de la materia "Movilidad, Transportes y Multas".

El análisis de las sugerencias y reclamaciones permite determinar que las principales causas que han motivado su presentación son:

■ Mejora y aumento de la señalización de tráfico en diferentes zonas de la Ciudad.

■ Estado de pavimentación y conservación de aceras, calzadas, plazas y otros lugares públicos.

■ Peticiones de nuevas actuaciones en aceras y calzadas o incorporación de nuevas soluciones ya aplicadas en zonas próximas a otras ya mejoradas recientemente.

■ Seguridad peatonal y de vehículos que se refieren a la configuración actual del

espacio público, aludiendo al aprovechamiento de zonas marginales y solares o solicitando la mejora de la movilidad, tanto peatonal como del tráfico rodado.

- SyR relativas a la ejecución de obras.
- Falta de resolución de AVISAS sobre vías y espacios públicos.
- Dificultades de accesibilidad derivadas de la existencia de barreras arquitectónicas y de barreras temporales provocadas por obras y otras ocupaciones temporales de la vía pública.

En el informe anual emitido por la Subdirección General de Conservación de Vías Públicas e Infraestructuras Públicas, principal gestor de las SyR relativas a aceras y calzadas, se indica que durante el año 2017 se realizaron, entre otras, las siguientes actuaciones:

Información de las obras realizadas a las Coordinaciones de los Distritos una vez aprobadas.

Sistema AVISA: incorporación en la respuesta a preguntas de Plenos de Distritos de la existencia y disponibilidad del Sistema AVISA.

Incorporación en la web del Ayuntamiento de información sobre las obras que realiza la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras, en la ruta: urbanismo y vivienda/urbanismo.

En el informe anual emitido por la Dirección General de Espacio Público,

Obras e Infraestructuras, principal gestor de las SyR relativas a planeamiento viario, se indica que durante el año 2017, se realizaron las siguientes actuaciones:

- **Información completa de las obras** aprobadas a los Coordinadores de Distrito.
- **Reducción de las actividades de petición de informe** a los servicios técnicos para disminuir el tiempo de atención.
- **Incorporación en las respuestas** de aspectos de reservas de espacio para contenidos educativos en los estacionamientos en la vía pública, de MUPIS y de templado de tráfico.
- **Incorporación en la web** del Ayuntamiento de información sobre las obras que realiza la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras, en la ruta: urbanismo y vivienda/urbanismo.

10. Policía Municipal

En esta submateria se incluyen la mayoría de las SyR que se clasifican dentro de la materia “Seguridad y emergencias”, representando un porcentaje del 89% (1.973) del total de SyR recibidas durante el año 2017 en esa materia.

Debe tenerse en cuenta que la mayoría de las SyR que fueron asignadas a la Policía Municipal no están referidas directamente a una queja por el servicio realizado, sino a una necesidad por parte de la ciudadanía para que se produzca su

intervención en diferentes asuntos: ruidos, estacionamientos indebidos, botellones, asentamientos ilegales, etc. Se ha podido distinguir principalmente dos grupos temáticos: convivencia vecinal y seguridad vial.

En el informe anual emitido por la Dirección General de Policía Municipal se indican las actuaciones realizadas durante el 2017:

Contenedores de papel: instrucciones específicas contra el saqueo.

Consumo de alcohol: aplicación de la nueva legislación en las denuncias por consumo de alcohol.

Estacionamientos: contacto con colegios y AMPAS para evitar estacionamientos indebidos alrededor de colegios.

Asentamientos: coordinación con SAMUR.

Venta Ambulante: actuación sobre la venta ambulante ilegal.

Respuesta de atención: en menos de 8 minutos en requerimientos urgentes.

Eventos: planificación e instrucciones para la fiesta del World Pride 2017, Madrid Río y acceso al estadio Wanda Metropolitano.

En relación con las actuaciones que se han planificado para el año 2018 interesa destacar:

■ **Plan PISE** (estudio y vigilancia de los colegios en cuestiones de movilidad,

seguridad ciudadana y convivencia y una visita por semestre de agentes tutores).

■ **Control de ruidos.**

■ **Mejora de la movilidad** mediante la elaboración de propuestas de ordenación y regulación de tráfico.

■ **Puesta en marcha de la Policía de Intervención Comunitaria** para detectar y prevenir conflictos vecinales.

■ **Mejora de la respuesta** a las demandas de servicio, previo análisis y atención personalizada, a través del 092 con análisis y categorización para propuesta de mediación.

11. Multas

Durante el año 2017, se han clasificado dentro de la submateria "Multas" un total de 1.446 SyR, lo que supone el 10% del total de la materia "Movilidad, Transportes y Multas".

El análisis de las sugerencias y reclamaciones incorporadas al Sistema permite determinar las principales causas:

■ **Sanciones:** quejas generales.

■ **Tramitación electrónica de las multas:** reclamaciones relacionadas con diferentes incidencias en la presentación de alegaciones, pagos,

identificación del conductor, etc.

- **Señalizaciones:** quejas por señalizaciones inadecuadas o por la actuación de los Agentes de Movilidad.
- **Atención ciudadana:** sugerencias de creación de un servicio de atención telefónica directa para realizar consultas sobre sanciones.

Desde la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación se ponen de manifiesto las actuaciones y medidas implantadas durante el año 2017:

Notificaciones: inicio de un proceso de revisión general de los textos de las notificaciones.

Infracciones: incorporación de una prueba fotográfica a las denuncias por infracciones estáticas de circulación.

Atención ciudadana: inicio del proceso de reorganización de la oficina de atención ciudadana ubicada en la calle Albarracín, 33.

En cuanto a las medidas que se están planificando para su puesta en marcha durante el año 2018, la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación señala las siguientes:

- **Tramitación telemática:** mejora de los mensajes de error que se muestran en el formulario existente en la página web municipal en relación con la identificación telemática de conductores.

■ **Dispositivos de denuncia:** unificación de los identificadores de los dispositivos de captación de imágenes por radar que son gestionados por Policía Municipal y por el cuerpo de Agentes de Movilidad, para permitir su fácil identificación y ubicación por parte de las personas que hayan sido denunciadas por presunta infracción.

■ **Accesibilidad:** adaptación de la Oficina de Atención a la Ciudadanía en materia de accesibilidad.

■ **Tramitación administrativa:** creación de un nuevo servicio exclusivamente dirigido a facilitar el pago de multas de circulación en período voluntario y agilización de la tramitación de solicitudes de devolución de ingresos indebidos por parte de particulares.

12. Clases y escuelas deportivas

Esta submateria ha presentado para el año 2017 unos datos de entrada de 1.344 SyR, lo que representa el 24% de todas las solicitudes dentro de la materia "Deportes".

El análisis de las SyR ha permitido relacionar cuáles han sido los principales motivos de presentación de las SyR recibidas:

- **Profesorado:** reclamaciones por la falta de sustitución o cambios del profesorado.

- **Plazas:** quejas por falta de plazas en las actividades ofertadas o por el excesivo número de alumnos en las actividades.
- **Actividades:** quejas por el desarrollo de la actividad impartida (cambios de horario y de ubicación, anulación de clases, etc.).
- **Equipamiento:** reclamaciones por falta de materiales apropiados para el desarrollo de la actividad.

El estudio por Distritos, principales Unidades gestoras a las que se han asignado las SyR, nos permite indicar las conclusiones más relevantes que a continuación se relacionan. Se han analizado con detalle los Distritos que han recibido más de 90 SyR en esta submateria.

Latina: Durante el año 2017, las SyR recibidas en el Distrito se correspondían con quejas relativas al Centro Deportivo Municipal Aluche.

Fuencarral-El Pardo: Las SyR asignadas a este Distrito se corresponden con quejas y sugerencias relativas fundamentalmente a los Centros Deportivos Municipales La Masó y Vicente Del Bosque.

Moncloa-Aravaca: El análisis de las SyR clasificadas en esta submateria indica que el grupo más numeroso se ha centrado en el Centro Deportivo Municipal Alfredo Goyeneche.

Arganzuela: El mayor número de SyR están referidas al Centro Deportivo Municipal Marqués de Samaranch.

Chamartín: Las SyR recibidas han tenido mayor incidencia en el Centro Deportivo Municipal Pradillo (gestión directa).

Vicálvaro: De todas las SyR recibidas sobre Deportes, la mayoría se refiere a quejas producidas por la falta de profesorado, la supresión de clases o el funcionamiento de las mismas.

13. Mobiliario urbano

Dentro de la submateria "Mobiliario urbano" se han recibido durante el año 2017 un total de 1.214 SyR que representan, dentro de la materia "Vías y espacios públicos", el 20%.

Debe indicarse que en el análisis de las SyR que se incorporaron en el Sistema durante el año 2017 dentro de esta submateria, se ha detectado que un número importante de ellas se corresponde más que con reclamaciones sobre una determinada actuación municipal, con solicitudes de instalación de nuevo mobiliario o con reparación del ya existente. Actualmente, el Ayuntamiento de Madrid dispone del Sistema AVISA para que la ciudadanía pueda comunicar este tipo de solicitudes e incidencias. No obstante, todas las solicitudes que han tenido entrada a través del Sistema SyR han sido admitidas y asignadas a las Unidades gestoras para que se procediese a su tramitación.

El estudio individualizado de las SyR permite establecer una relación de los diferentes motivos de presentación de sugerencias y reclamaciones:

- Solicitud de instalación de nuevo mobiliario.
- Instalación de aparcabicis y aparcamotos.
- Número excesivo de bolardos, bancos.
- Estado de conservación de los baños públicos.
- Falta de actuación en la retirada de diferente mobiliario antiguo que se encuentra en mal estado de conservación.
- Demora o no atención de las incidencias comunicadas a través del Sistema AVISA.

14. Aparcamientos en vía pública

Dentro de la submateria “Aparcamientos en vía pública” se han clasificado durante el año 2017, un total de 1.113 SyR, lo que representa el 8% de las recibidas dentro de la materia “Movilidad, Transporte y Multas”.

El análisis de todas las SyR recibidas permite relacionar cuáles han sido los principales motivos de reclamación de la ciudadanía:

- Tramitación de la tarjeta de movilidad reducida: quejas por demora en la expedición o renovación.

- Uso indebido de la tarjeta de movilidad reducida: reclamaciones por falta de actuación municipal ante situaciones de utilización indebida de la tarjeta de movilidad.

- Nuevas actuaciones: sugerencias de creación o rediseño de aparcamientos

En los informes anuales emitidos por diferentes Unidades gestoras que tienen competencias sobre los asuntos incluidos dentro de esta materia se relacionan diferentes consideraciones y actuaciones realizadas durante el año 2017:

Tramitación y expedición: aplicación de medidas para mejorar la demora existente en la tramitación y expedición de las tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida y para el impulsar el conocimiento por parte de la ciudadanía de la posibilidad de pedir cita previa para la renovación de la tarjeta de estacionamiento.

Información en la web: actualización de la página web del Ayuntamiento en lo referente a las áreas de información de las tarjetas de movilidad reducida y de la documentación anexa que se entrega a las personas interesadas junto con la tarjeta de estacionamiento.

Campañas contra usos indebidos: en colaboración con el cuerpo de Agentes de Movilidad, puesta en marcha de una campaña dedicada a la detección y denuncia de posibles usos fraudulentos de las tarjetas de estacionamiento.

En relación con las actuaciones que se han planificado para el año 2018, en los

informes de las Unidades gestoras con competencia en esta materia, ha señalado que se está en proceso de redacción y aprobación de la Carta de Servicios de Autorizaciones de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida.

15. Actividades en Centros Culturales de los Distritos

Durante el año 2017, se ha recibido un total de 1.088 SyR de esta submateria, situándose en primer lugar de todas las submaterias que incluye la materia "Cultura", con un valor porcentual del 48% en ella.

A partir del análisis individualizado de las SyR y de las conclusiones establecidas por las propias Unidades gestoras en los informes anuales, se pueden indicar que los principales motivos de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones han sido:

- **Horarios:** solicitudes de ampliación.
- **Confort:** quejas por la temperatura y climatización de las salas donde se realizan las actividades y cursos.
- **Programación:** solicitudes de ampliación del catálogo de actividades y cursos ofertados.
- **Tramitación telemática:** Quejas por el funcionamiento de la aplicación telemática de solicitud de plazas.
- **Información:** reclamaciones por no actualización de la información sobre

las actividades de determinados Distritos, publicada en la página web.

■ **Programación:** quejas por el contenido y la programación de cursos y actividades.

■ **Equipamiento:** reclamaciones por el inadecuado estado del material para la realización de las actividades.

En este apartado se realiza el análisis exclusivamente de aquellas SyR que con la submateria "Actividades en centros culturales de los Distritos" han recibido un número superior a 50 SyR:

Hortaleza: en este Distrito, destaca la presentación numerosa por diferentes ciudadanos y ciudadanas de reclamaciones en las que se hace alusión a la no renovación a un Grupo Concertante (Talía) que ha provocado la finalización de las clases de música.

Latina: el análisis de detalle nos indica que los motivos de presentación han sido: sugerencias de ampliación de las actividades realizas, solicitudes de mejora del sistema de climatización de las salas, quejas por eliminación de actividades y quejas sobre la programación cultural ofertada en general.

Arganzuela: los principales motivos de presentación de las SyR sobre esta submateria son: la falta de idoneidad de las dependencias y aulas para el desarrollo de las actividades, la falta de información de las actividades programadas y la necesidad de ajuste de la climatización según la estación para lograr una mejora en el confort de las personas usuarias.

Carabanchel: el informe anual del Distrito informa sobre los principales motivos de reclamación: obras de mejora y acondicionamiento llevadas a cabo en el Centro Cultural Oporto y en el Centro Cultural Blasco Ibáñez durante la celebración de los cursos y no en período estival; remunicipalización de dos Centros Culturales de gestión indirecta; y errores en el cobro de los precios públicos de talleres. Respecto a estas cuestiones durante el 2017 el Distrito ha tratado de ofrecer información al alumnado de los talleres a fin de explicar correctamente la situación tanto de obras como del equipamiento y se ha tramitado un contrato de dotación de material para los Centros Culturales. Estas actuaciones se verán complementadas en el año 2018 con la tramitación de más contratos de suministro para dotar a los Centros Culturales de la infraestructura necesaria para una mejora en el aprovechamiento de las actividades; y la necesidad de dotar a la aplicación que gestiona los pagos de los precios públicos de talleres de un mejor funcionamiento.

Moncloa-Aravaca: desde el Distrito se señalan como áreas necesarias de mejora: el mantenimiento y ejecución de obras en los Centros Culturales adscritos, la mejora de las incidencias producidas en los talleres y actividades de los Centros Culturales y mayor dotación de espacios de sala de estudios.

Barajas: durante el año 2017, entre las actuaciones concretas llevadas a cabo destacan las realizadas en el Centro Cultural Teresa de Calcuta, en el que se han adecuado los puestos de trabajo de la sala de lectura, se han adaptado los aseos para el cumplimiento de la normativa de

accesibilidad, se han dispuesto vinilos en las salas y se han colocados carteles identificativos del Centro.

16. Tratamiento y eliminación de residuos

Esta submateria presenta para el año 2017, unos datos de entrada en el Sistema de 1.014 SyR, representado el 5% dentro de la materia “Medio Ambiente”.

En el informe emitido por la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez se muestra que la práctica totalidad de las reclamaciones presentadas por la ciudadanía se refieren a malos olores con diferente frecuencia e intensidad. Para paliar esta situación, desde esa Dirección General se han adoptado las siguientes actuaciones en el año 2017:

■ **Sistemas de desodorización:** redacción de los proyectos básicos de las plantas de tratamiento de residuos urbanos del Parque Tecnológico de Valdemingómez.

■ **Reducción del contenido de ácido sulfídrico:** en el biogás generado en las plantas de biometanización.

■ **Mejoras en el proceso de desodorización de la Planta de Tratamiento de Biogás:** biofiltro y antorcha.

Por último, es preciso indicar que durante los próximos años está previsto la ejecución de actuaciones en las

instalaciones del Parque Tecnológico para minimizar la emisión de olores (Proyecto de inversión 2018/000039, con importe de 25,6 millones de euros con carácter plurianual) y actuaciones en el tratamiento de la materia orgánica que conllevará la reducción en la emisión de olor y que se desarrollará de la siguiente forma:

- **Adecuación** del Parque Tecnológico a la valorización de la fracción orgánica.
- **Reducción** de la materia orgánica vertida sin tratar.
- **Adaptación** a la recogida separada de biorresiduos.

17. Recomendaciones tributarias

El estudio cualitativo de las SyR de carácter tributario permite realizar las siguientes recomendaciones:

- Acentuación de las actuaciones dirigidas a solventar la situación derivada de la declaración, por parte del Tribunal Constitucional, de inconstitucionalidad y nulidad de los art. 107.1, 107.2.a) y 110.4 del TRLRHL.
- Mejora de la información y asistencia en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU).
- Normalización del pago del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU), mediante transferencia bancaria.
- Perfeccionamiento del Pago del IIVTNU a través de sucursales bancarias.
- Articulación de mejoras en el sistema de asignación de citas en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC).
- Agilización de los plazos de ejecución de las resoluciones del Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid.
- Consideración de la capacidad económica como elemento condicionador de los tributos.
- Modificación de los requisitos para acceder a la ayuda social a vecinos de Madrid con escasos recursos para colaborar en sus gastos por vivienda habitual relacionados con el pago del impuesto de bienes inmuebles (IBI).
- Estudio de la obligatoriedad de la domiciliación bancaria de las cuotas mensuales de los Abonos Deporte Madrid y de las clases dirigidas.
- Valoración de la flexibilización de los fraccionamientos en vía ejecutiva.
- Estimación de la adaptación en la subsanación de aplazamientos.

ANEXO 1

RESUMEN GENERAL SyR 2017

- Entrada inicial de solicitudes:

	2017	%
Entrada inicial SyR generales	78.476	93,86%
Entrada inicial SyR tributarias	5.136	6,14%
TOTAL ENTRADA INICIAL	83.612	100,00%

- Distribución por tipo de expediente

SyR generales + SyR tributarias	2017	%
Sugerencias	16.577	19,83%
Reclamaciones	64.358	76,97%
Felicitaciones	2.184	2,61%
Peticiones de Información	493	0,59%
TOTAL	83.612	100,00%

- Número final de solicitudes para su tramitación por el Sistema SyR

	2017	%
Total entrada en el Sistema SyR generales	85.617	94,34%
Entrada inicial SyR generales	78.476	
Alta carácter múltiple (SyR generales)	7.141	
Total entrada en el Sistema SyR tributarias	5.136	5,66%
Número final solicitudes para tramitación por el Sistema	90.753	100,00%

- Distribución por canal de entrada

	2017	%
Telemático	Página web	43.542
	Móvil	11.748
	TOTAL	55.290
Telefónico	27.117	29,88%
Presencial	8.244	9,08%
Correo postal	102	0,11%
TOTAL	90.753	100,00%

■ SyR de carácter general:

	2017	%
Total entrada en el Sistema SyR generales	85.617	94,34%

○ Actividad Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

Terminación en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones	TAREAS	2017
	Por presentar carácter múltiple	3.279
	Por cambio de procedimiento	2.941
	Contestadas	216
	Inadmitidas	5.720
	Por derivación a AVISA	417

	2017	%
SyR generales que fueron asignadas a las Unidades gestoras	73.023	85,29%

○ Tramitación por Unidades gestoras

	2017	%
SyR generales que fueron asignadas a las Unidades gestoras	73.023	85,29%
SyR derivadas a los Sistemas AVISA + SACPM	12.815	
SyR tramitadas desde las Unidades gestoras	60.208	

○ Distribución por tipo de expediente

	2017	%
Sugerencias	11.805	19,61%
Reclamaciones	46.445	77,14%
Felicitaciones	1.958	3,25%
TOTAL	60.208	100,00%

○ Clasificación por materias

Materia	2017	%
Medio Ambiente	19.487	32,37%
Movilidad, Transportes y Multas	14.152	23,51%
Vías y Espacios Públicos	6.089	10,11%
Deportes	5.634	9,36%
Atención Ciudadana	3.138	5,21%
Servicios Sociales	2.470	4,10%
Cultura	2.269	3,77%
Seguridad y Emergencias	2.214	3,68%
Urbanismo	1.382	2,30%
Salud	928	1,54%
Administración de la Ciudad y Hacienda	873	1,45%
Educación y Juventud	718	1,19%
Economía y Desarrollo Tecnológico	499	0,83%
Empleo	203	0,34%
Cohesión Social	109	0,18%
Vivienda	34	0,06%
Construcción Infraestructuras	4	0,01%
Relaciones Internacionales	3	0,00%
Turismo	2	0,00%
TOTAL	60.208	100%

○ Estado de tramitación de las SyR

	2017	%
Archivadas sin respuesta	5.095	8,46%
Contestadas	52.415	87,06%
No admitidas	2.698	4,48%
TOTAL	60.208	100,00%

○ Tiempos de tramitación

	2017
Tiempo medio	41,93 días naturales

■ SyR de carácter tributario:

	2017	% respecto al total de SyR
Entrada inicial SyR tributarias	5.136	5,66%
	2017	
Cambio de procedimiento a SyR generales	485	
	2017	
Número final de SyR tributarias	4.651	

○ Distribución por tipo de expediente

	2017	%
Sugerencias	241	5,18%
Reclamaciones	3.867	83,14%
Felicitaciones	106	2,28%
Peticiones de información	437	9,40%
TOTAL	4.651	100,00%

○ Clasificación por materias

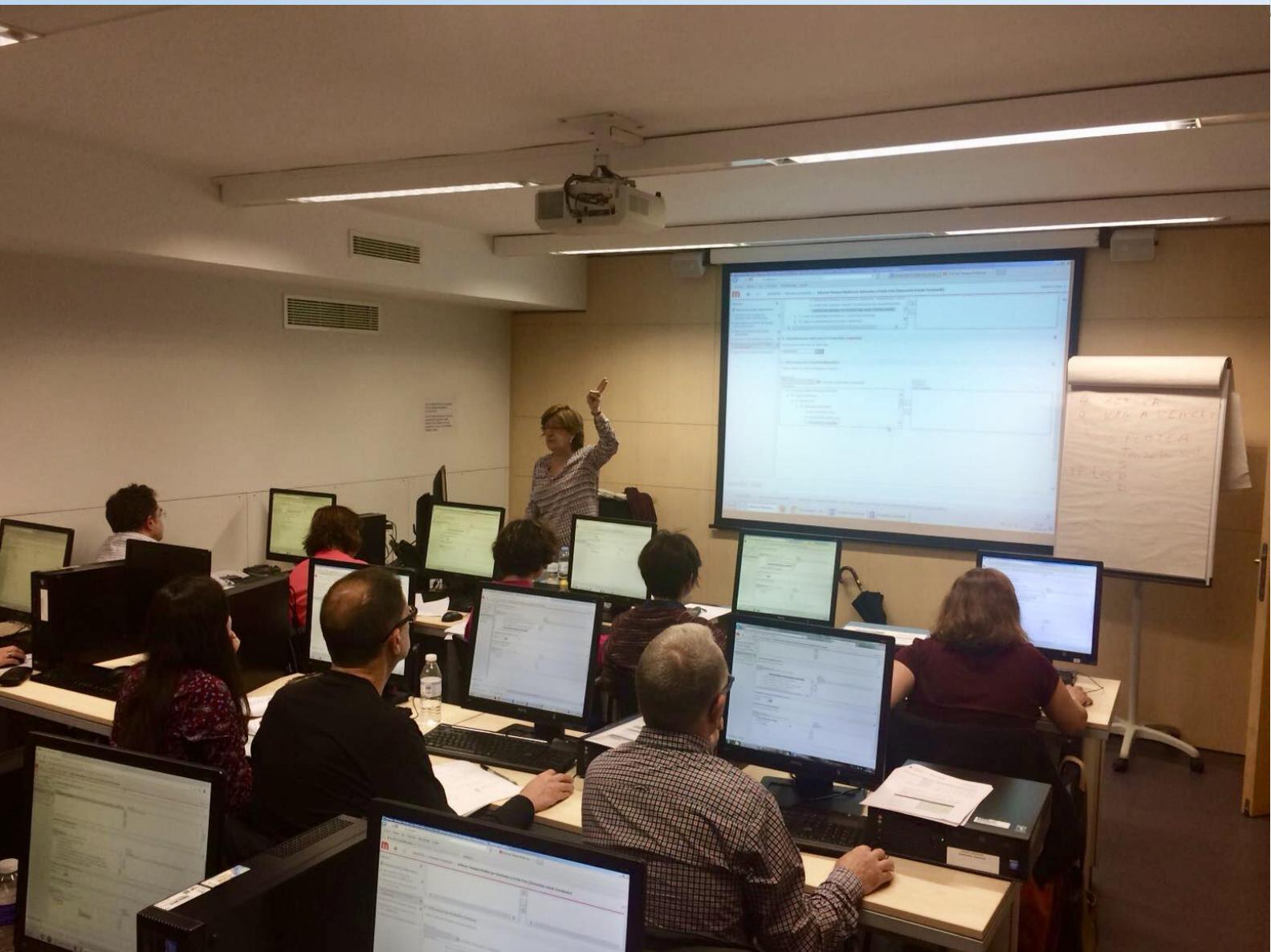
Materia	2017	%
Recaudación	1.633	35,11%
Atención contribuyente	817	17,57%
Tasas y precios públicos	735	15,80%
I.B.I.	573	12,32%
I.V.T.M.	476	10,23%
I.I.V.T.N.U.	287	6,17%
Asuntos generales	99	2,13%
I.A.E.	16	0,34%
I.C.I.O.	15	0,32%
TOTAL	4.651	100,00%

○ Estado de tramitación

	2017	%
Contestadas	4.480	96,32%
No admitidas	171	3,68%
TOTAL	4.651	100,00%

○ Tiempos de tramitación

	2017
Tiempo medio	13,20 días naturales



Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

Resumen Ejecutivo - Memoria Anual SyR 2017



[Volver al índice](#)

ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE

16.- Aprobar inicialmente la disolución de la Junta de Compensación de la Unidad de Ejecución 1, del PAU II-6 "Carabanchel". Distrito de Carabanchel.

El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar inicialmente la disolución de la Junta de Compensación de la Unidad de Ejecución 1, del PAU II-6 "Carabanchel". Distrito de Carabanchel.

El Consejo de la Gerencia Municipal de Urbanismo, en la sesión celebrada el 18 de septiembre de 1998 aprobó definitivamente el proyecto de Estatutos y Bases de Actuación, y la constitución de la Junta de Compensación se formalizó mediante escritura pública otorgada el 16 de diciembre de 1998.

El Proyecto de Compensación se aprobó por Acuerdo de la Comisión de Gobierno, de 12 de abril de 2002 y modificado por acuerdos de la Junta de Gobierno de 24 de noviembre de 2005 y de 13 de octubre de 2006.

La recepción de las obras de urbanización de la Unidad de Ejecución 1 del PAU II-6 Carabanchel se han realizado en varias fases: una 1^a fase el 26 de julio de 2004, una 2^a el 26 de abril de 2005, una 3^a de fecha 26 de abril de 2006, una 4^a el 24 de julio de 2007, una 5^a el día 16 de enero de 2009 y una 6^a y última el día 17 de enero de 2011, por lo que habiendo transcurrido el periodo de garantía de las mismas, se puede iniciar el procedimiento de disolución de la Junta de Compensación.

La Junta de Compensación solicitó la iniciación del procedimiento administrativo para su disolución, acompañando los documentos preceptivos que figuran en el expediente.

No consta procedimiento judicial pendiente con la citada Junta de Compensación.

Acreditado el cumplimiento de los fines para los cuales se constituyó la Junta de Compensación de referencia y la inexistencia de obligaciones pendientes de cumplimiento, procede iniciar el procedimiento de disolución de la misma, de conformidad con lo previsto en el artículo 10.3 de la Ley 4/1984, de 10 de febrero, sobre Medidas de Disciplina Urbanística de la Comunidad de Madrid, que resulta de aplicación a este procedimiento conforme a la Disposición Transitoria Cuarta, apartado 2 de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo, de la Comunidad de Madrid.

Obra en el expediente informe de la Dirección General de Planeamiento y Gestión Urbanística, en el que se propone elevar al órgano



competente el Acuerdo de aprobación inicial de disolución de la Junta de Compensación.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1 d) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, corresponde a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la competencia para adoptar el Acuerdo.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Aprobar inicialmente el procedimiento de disolución de la Junta de Compensación de la Unidad de Ejecución 1, del PAU II-6 "Carabanchel", constituida como entidad urbanística colaboradora para la gestión del ámbito, de conformidad con lo establecido en el artículo 10.3 de la Ley 4/1984, de 10 de febrero, sobre Medidas de Disciplina Urbanística de la Comunidad de Madrid, que resulta de aplicación al presente procedimiento, y el artículo 43 de los Estatutos de la Junta de Compensación aprobados por Acuerdo del Consejo de la Gerencia Municipal de Urbanismo de 18 de septiembre de 1998.

Segundo.- Someter el expediente al trámite de información pública, durante el plazo de treinta días, mediante su publicación en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid" y en un periódico de los de mayor circulación, con notificación individualizada a los propietarios.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

17.- Someter a un nuevo período de información pública el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Específico 02.25/M “Subestación de Melancólicos”, promovido por Melancalerina 2016 S.L. Distrito de Arganzuela.

El Acuerdo tiene por objeto someter a un nuevo período de información pública el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Específico 02.25/M “Subestación de Melancólicos” promovido por Melancalerina 2016 S.L. Distrito de Arganzuela.

El proyecto de urbanización fue aprobado inicialmente y sometido a información pública por acuerdo de la Junta de Gobierno el 13 de mayo de 2010.

Los motivos que han originado que el proyecto deba ser sometido a un nuevo trámite de información pública consisten en su adaptación a los criterios específicos del Plan Especial 00.309 Río Manzanares, y al cumplimiento de la legislación vigente en materia de accesibilidad.

La superficie total del ámbito de actuación es de 9.897,00 m². Esta superficie se desglosa en el siguiente cuadro:

USOS NO LUCRATIVOS	M2 SUELO	M2 EDIFICABILIDAD
Zonas verdes	3.397,00	-
Equipamientos	4.000,00	-
USOS LUCRATIVOS	M2 SUELO	M2 EDIFICABILIDAD
Residencial	2.500,00	4.300,00
Terciario		4.000,00

El presupuesto de ejecución por contrata es de 710.444,46 euros, IVA incluido, y el plazo previsto para la ejecución de las obras es de seis meses desde su inicio y el de garantía será de dos años, a contar desde la recepción de las obras por el Ayuntamiento de Madrid.

Consta informe de la Subdirección General de Control de la Urbanización de la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras, proponiendo el sometimiento a un nuevo período de información pública, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 80.2 c), en relación con los artículos 57 y 60 de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 17.1.d) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, corresponde a la



Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la adopción del presente Acuerdo.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Someter nuevamente al trámite de información pública, durante un plazo de veinte días hábiles, el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Específico 02.25/M "Subestación de Melancólicos", promovido por Melancalerina 2016 S.L., en los términos contenidos en el informe técnico de la Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras de 17 de abril de 2018, mediante anuncio en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid" y en uno de los diarios de mayor difusión, para que puedan presentarse en el referido plazo las alegaciones que se estimen oportunas.

Segundo.- El presupuesto de ejecución por contrata del proyecto asciende a la cantidad de 710.444,46 euros IVA incluido, fijándose el plazo de ejecución de las obras en seis meses y el de garantía en dos años contados a partir de la recepción de las obras por el Ayuntamiento de Madrid.

Tercero.- Notificar este Acuerdo a los interesados de acuerdo con el artículo 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

18.- Aprobar definitivamente el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Remitido 07.09 "TPA Raimundo Fernández Villaverde", promovido por Residencial Maravillas Sociedad Cooperativa Madrid. Distrito de Chamberí.

El Acuerdo tiene por objeto aprobar definitivamente el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Remitido 07.09 "TPA Raimundo Fernández Villaverde" promovido por Residencial Maravillas Sociedad Cooperativa Madrid. Distrito de Chamberí.

El Proyecto de Urbanización fue aprobado inicialmente por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 23 de marzo de 2018.

Se han cumplido los trámites de comunicación del Acuerdo y de publicación en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid" número 84, el 9 de abril de 2018 y en el diario "El Mundo" el mismo día, no habiéndose presentado alegaciones al mismo.

El Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Remitido 07.09 "TPA Raimundo Fernández Villaverde" define las obras necesarias para la ejecución de una zona verde dando continuidad a las zonas verdes situadas a lo largo de la acera sur de la calle de Raimundo Fernández Villaverde hasta enlazar con la manzana de los Nuevos Ministerios.

Se proyecta la zona verde incorporando alumbrado público con luminarias tipo Led, con objeto de cumplir el Reglamento de Eficiencia Energética en instalaciones de Alumbrado Público exterior, el Pliego de Condiciones Técnicas Generales del Ayuntamiento de Madrid, así como un Sistema Urbano de Drenaje Sostenible con el fin de cumplir la Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua; incluye un área de juegos infantiles y otra de mayores.

Dentro de la zona verde existe un polvorín bajo rasante, declarado bien integrante del Patrimonio Histórico de la Comunidad de Madrid según la Ley 3/2013, de 18 de junio, de Patrimonio Histórico de la Comunidad de Madrid, que se proyecta dejar semienterrado con una cubierta ajardinada para su mejor integración, actuación que ha sido aprobada por la Comisión Local de Patrimonio Histórico.

La superficie total del ámbito de actuación es de 14.568,78 m². Esta superficie se desglosa en el siguiente cuadro:



DOTACIONAL	M2 SUELO	
Zonas verdes	3.360	
Total usos públicos	3.360	
CUALIFICADO	M2 SUELO	M2 EDIFICABILIDAD
Residencial	11.208,78	54.225
Total usos lucrativos	11.208,78	54.225

El presupuesto de ejecución por contrata, asciende a 1.058.728,97 euros, IVA incluido.

El plazo previsto para la ejecución de las obras es de veinticuatro meses y el de garantía será de dos años contados a partir de la fecha de recepción de las obras por el Ayuntamiento de Madrid.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 17.1.d) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, corresponde a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la adopción del presente Acuerdo.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Aprobar definitivamente el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Remitido 07.09 "TPA Raimundo Fernández Villaverde", promovido por Residencial Maravillas Sociedad Cooperativa Madrid, Distrito de Chamberí, con un presupuesto de ejecución por contrata de 1.058.728,97 euros, IVA incluido, con las condiciones del informe técnico de la Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras de 24 de mayo de 2018.

Segundo.- El plazo de ejecución de las obras se fija en veinticuatro meses y el de garantía será de dos años a partir de la fecha de recepción de las obras por el Ayuntamiento de Madrid.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

19.- Aprobar el proyecto inicial de la Ordenanza de Movilidad Sostenible.

El artículo 7 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, atribuye a los municipios competencias en materia de tráfico, circulación y seguridad vial sobre las vías urbanas, señalando que mediante ordenanza municipal se regularán, entre otros, los usos de las vías urbanas, haciendo compatible la equitativa distribución de los aparcamientos entre los todos los usuarios con la necesaria fluidez del tráfico rodado y con el uso peatonal de las calles, así como el establecimiento de medidas de estacionamiento limitado con el fin de garantizar la rotación de los aparcamientos, prestando especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad que tienen reducida su movilidad y que utilizan vehículos. Asimismo, establece que corresponde a los municipios la restricción de la circulación a determinados vehículos en vías urbanas por motivos medioambientales.

La Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, en el Capítulo IV del Título III, regula las competencias que en el marco de la citada Ley de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, tiene atribuidas el Ayuntamiento de Madrid en las referidas materias.

Por otra parte, la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de Calidad del Aire y Protección de la Atmósfera, señala que para el cumplimiento y mejora de los objetivos de calidad del aire, en el marco de la legislación sobre seguridad vial, las entidades locales podrán adoptar medidas de restricción total o parcial del tráfico, incluyendo restricciones a los vehículos más contaminantes, a ciertas zonas y a ciertas horas, entre otras.

Asimismo, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, establece que las Administración Pùblicas promoverán políticas de movilidad sostenible, que respeten, entre otros principios, el derecho de los ciudadanos al acceso a los bienes y servicios en unas condiciones de movilidad adecuadas, accesibles y seguras, con el mínimo impacto ambiental y social posible y que tendrán como objetivos, contribuir a la mejora del medio ambiente urbano; integrar las políticas de desarrollo urbano, económico y de movilidad; facilitar la accesibilidad; fomentar los medios de transporte de menor coste ambiental y energético, así como el uso de los transportes público y colectivo y otros modos no motorizados, facilitando el desarrollo de modos alternativos al vehículo privado.

El proyecto de Ordenanza tiene por objeto satisfacer los objetivos indicados en la referida Ley de Economía Sostenible; regular el uso de las



vías urbanas, la circulación y el estacionamiento de vehículos; establecer la normativa básica de funcionamiento de los servicios públicos de aparcamientos municipales y de arrendamiento de bicicleta pública municipal (BiciMAD) y, además, como novedades importantes, establece un nuevo sistema de estacionamiento regulado distinto del SER, como es el denominado Zonas de Aparcamiento Vecinal (ZAV), que permitirá, si así lo solicitan los vecinos en un procedimiento participativo, compatibilizar el estacionamiento de los residentes con la necesaria rotación pública en aquellos barrios que por ser limítrofes con la zona SER, sufren una gran presión de estacionamiento; regula el uso de los vehículos de movilidad urbana; determina los criterios generales de ordenación y funcionamiento para la implantación en la ciudad de las Áreas de Acceso Restringido y de infraestructuras de acceso público destinadas a la recarga eléctrica de vehículos.

El órgano competente para aprobar el proyecto inicial de modificación de la Ordenanza es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 17.1 a) y 48.3 a) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Aprobar el proyecto inicial de la Ordenanza de Movilidad Sostenible, en los términos que figuran en el anexo que se incorpora a este Acuerdo.

Segundo.- Someter el expediente al trámite de alegaciones durante un plazo de treinta días naturales, contados desde el día siguiente al de la publicación del anuncio correspondiente en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo previsto en el artículo 48.3.a) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.

Tercero.- De no presentarse alegaciones, el proyecto inicial se entenderá aprobado con carácter definitivo y se remitirá al Pleno del Ayuntamiento para su tramitación conforme al artículo 48 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y al Reglamento Orgánico del Pleno.

PROYECTO DE ORDENANZA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE

Tabla de contenido

LIBRO I: CIRCULACIÓN Y APARCAMIENTO	13
TÍTULO PRELIMINAR: Competencia y ámbito de aplicación	13
Artículo 1. Objeto	13
Artículo 2. Ámbito de aplicación	13
Artículo 3. Normativa aplicable	13
Artículo 4. Solicitudes y documentación	14
TÍTULO PRIMERO: Normas generales, seguridad vial, regulación y control	16
Capítulo I.- Obligaciones generales.....	16
Artículo 5. Convivencia en las vías y espacios públicos	16
Artículo 6. Obligaciones medioambientales	16
Artículo 7. Responsabilidad por incumplimiento	16
Artículo 8. Responsabilidad por daños	16
Capítulo II.- Seguridad vial.....	17
Artículo 9. Plan de seguridad vial	17
Artículo 10. Colectivos especialmente protegidos	17
Artículo 11. Enclaves de concentración de accidentes	17
Artículo 12. Retirada de obstáculos	17
Capítulo III.- Regulación. Vigilancia personal y automatizada.....	17
Artículo 13. Medios automatizados de gestión de la circulación	18
Artículo 14. Vigilancia de la circulación y el estacionamiento	18
Artículo 15. Medios técnicos de vigilancia de la circulación y el estacionamiento	18
Artículo 16. Sistemas específicos de control	20
TÍTULO SEGUNDO. Ordenación y señalización	21
Capítulo I. Normas generales.....	21
Artículo 17. Velocidad	21
Artículo 18. Masa o dimensión	21
Artículo 19. Señalización en ámbitos delimitados	21
Artículo 20. Zonas y vías peatonales	21
Capítulo II. Ordenaciones permanentes.....	23
SECCIÓN 1ª. Áreas de Acceso Restringido	23
Artículo 21. Definición	23

Artículo 22. Objetivos y requisitos	23
Artículo 23. Criterios generales de acceso y funcionamiento.	24
SECCIÓN 2 ^a . Otras ordenaciones permanentes.....	26
Artículo 24. Otras ordenaciones permanentes	26
Artículo 25. Criterios generales de acceso y funcionamiento	27
Capítulo III. Ordenaciones temporales o provisionales.....	28
SECCIÓN 1 ^a . Ocupaciones de las vías urbanas con vehículos.....	28
Artículo 26. Definición	28
Artículo 27. Régimen jurídico.....	28
Artículo 28. Uso	30
Artículo 29. Procedimiento.	31
Artículo 30. Documentación	31
Artículo 31. Resolución	32
Artículo 32. Modificación y supresión de las ocupaciones.	32
Artículo 33. Disposiciones técnicas.....	33
Artículo 34. Señalización de las ocupaciones.	34
SECCIÓN 2 ^a . Ordenación temporal por motivos medioambientales.....	35
Artículo 35. Medidas extraordinarias de restricción del tráfico y del estacionamiento de vehículos en las vías urbanas durante episodios de alta contaminación atmosférica o por motivos de seguridad vial y grave congestión de tráfico	35
SECCIÓN 3 ^a . Otras medidas específicas de ordenación del tráfico de carácter temporal.....	38
Artículo 36. Ocupaciones, ordenación y señalización de las vías urbanas por otras actuaciones en las mismas.	38
Capítulo IV. Señalización.....	39
Artículo 37. Señalización de las reservas de estacionamiento.	39
Artículo 38. Señalización de las ocupaciones.....	40
TÍTULO TERCERO. Paradas y estacionamientos	44
Capítulo I. Paradas.....	44
Artículo 39. Régimen general.....	44
Artículo 40. Autotaxis y arrendamiento de vehículos de turismo con conductor	44
Artículo 41. Autobuses.....	44
Artículo 42. Suministro farmacéutico, prensa y otros	44
Artículo 43. Prohibiciones.....	45
Capítulo II. Estacionamiento en la vía pública.....	46

Artículo 44. Definiciones	46
Artículo 45. Ubicación	46
Artículo 46. Realización	46
Artículo 47. Prohibiciones.....	47
Artículo 48. Vehículos de dos ruedas y motocicletas y ciclomotores de tres ruedas.....	49
Capítulo III. El Servicio de Estacionamiento Regulado	50
Artículo 49. Objeto, ámbitos de ordenación e información a la ciudadanía	50
Artículo 50. Categorías de uso.....	51
Artículo 51. Exclusiones a la limitación de la duración del estacionamiento	53
Artículo 52. Autorización de estacionamiento	54
Artículo 53. Limitaciones para obtener la autorización de residente	58
Artículo 54. Distribución de plazas.	59
Artículo 55. Ámbitos diferenciados.....	59
Capítulo IV. Las Zonas de Aparcamiento Vecinal	59
Artículo 56. Definición.....	60
Artículo 57. Criterios para su establecimiento y forma de delimitación.	60
Artículo 58. Condiciones del estacionamiento en las Zonas de Aparcamiento Vecinal.	60
Capítulo V. Reservas	62
SECCIÓN 1 ^a . Normas generales	62
Artículo 59. Definiciones	62
Artículo 60. Clasificación de las reservas de estacionamiento	63
Artículo 61. Régimen de establecimiento y utilización	64
Artículo 62. Régimen de extinción y revocación de las autorizaciones de estacionamiento	65
Artículo 63. Inicio	65
Artículo 64. Modificación y supresión	65
Artículo 65. Señalización de las Reservas de estacionamiento	66
SECCIÓN 2 ^a . Reservas de carácter dotacional	67
Artículo 66. Reservas estacionamiento para personas con movilidad reducida	67
Artículo 67. Procedimiento.....	67
Artículo 68. Disposiciones técnicas.....	68

Artículo 69. Reservas para autotaxis	68
Artículo 70. Uso	68
Artículo 71. Procedimiento.....	68
Artículo 72. Señalización.....	69
Artículo 73. Reservas para motocicletas y ciclomotores de dos y tres ruedas	69
Artículo 74. Uso	69
Artículo 75. Procedimiento.....	69
Artículo 76. Disposiciones técnicas.....	69
Artículo 77. Señalización.....	70
Artículo 78. Reservas para servicios de interés municipal.....	70
Artículo 79. Uso de las reservas	70
Artículo 80. Disposiciones técnicas y señalización	71
Artículo 81. Reservas para recarga de vehículos eléctricos	71
Artículo 82. Uso	71
Artículo 83. Procedimiento.....	72
Artículo 84. Señalización.....	72
Artículo 85. Reservas para bicicletas	72
Artículo 86. Uso de los aparcamientos para bicicletas:.....	72
Artículo 87. Disposiciones técnicas. Emplazamiento	72
Artículo 88. Señalización.....	73
Artículo 89. Procedimiento.....	73
SECCIÓN 3^a. Reservas de carácter no dotacional	74
Artículo 90. Reservas para organismos públicos.....	74
Artículo 91. Documentación	74
Artículo 92. Disposiciones técnicas.....	74
Artículo 93. Uso	75
Artículo 94. Reservas para misiones diplomáticas, oficinas consulares y organizaciones internacionales.....	75
Artículo 95. Documentación	75
Artículo 96. Disposiciones técnicas.....	76
Artículo 97. Uso	76
Artículo 98. Reservas para centros sanitarios o asistenciales.....	77
Artículo 99. Documentación	77
Artículo 100. Disposiciones técnicas	77
Artículo 101. Uso.....	78

Artículo 102. Reservas para establecimientos hoteleros.....	78
Artículo 103. Documentación.....	78
Artículo 104. Disposiciones técnicas	79
Artículo 105. Uso.....	79
Artículo 106. Reservas para centros o actividades singulares	80
Artículo 107. Documentación	80
Artículo 108. Disposiciones técnicas	81
Artículo 109. Uso.....	81
TÍTULO CUARTO. Aparcamientos.....	82
Capítulo I. Normativa común aplicable a todos los aparcamientos municipales.	82
Artículo 110. Ámbito de aplicación y definiciones.....	82
Artículo 111. Usos.....	83
Artículo 112. Condiciones generales de uso	83
Artículo 113. Derechos y obligaciones de los gestores	85
Artículo 114. Derechos, obligaciones y prohibiciones de las personas usuarias.....	88
Artículo 115. Personas con movilidad reducida	89
Artículo 116. Inspección técnica y de servicio.....	91
Artículo 117. Facultades de inspección y policía	92
Artículo 118. Recarga eléctrica	93
Capítulo II. Aparcamientos municipales de uso rotacional.....	94
SECCIÓN 1 ^a : Régimen jurídico general.....	94
Artículo 119. Condiciones específicas de uso.....	94
Artículo 120. Derechos y obligaciones de las personas usuarias	95
Artículo 121. Derechos y obligaciones del gestor.....	96
Artículo 122. Normas comunes sobre la retribución del servicio de aparcamiento rotacional en gestión directa e indirecta municipal.....	97
Artículo 123. Recarga eléctrica	98
Artículo 124. Estacionamiento de bicicletas privadas y vehículos de movilidad urbana	98
Artículo 125. Servicios adicionales.....	102
SECCIÓN 2 ^a : Régimen específico de las plazas de uso rotacional de los aparcamientos municipales en gestión directa.....	102
Artículo 126. Tarifas	102

Artículo 127. Abonos	103
Artículo 128. Servicios adicionales.....	103
SECCIÓN 3 ^a : Régimen específico de las plazas municipales de aparcamiento rotacional en régimen disuasorio.....	104
Artículo 129. Aparcamientos municipales rotacionales en régimen disuasorio.....	104
Artículo 130. Requisitos	104
Artículo 131. Características especiales.....	105
Artículo 132. Régimen tarifario	106
Artículo 133. Uso por residentes.....	106
Artículo 134. Servicios complementarios	108
Artículo 135. Servicios asociados	108
Artículo 136. Protección del estacionamiento en superficie para residentes en las zonas afectadas por los aparcamientos disuasorios	108
SECCIÓN 4 ^a : Régimen específico de las plazas de uso rotacional de los aparcamientos municipales en gestión indirecta.	109
Artículo 137. Tarifas	109
Artículo 138. Abonos	109
Capítulo III. Aparcamientos municipales de residentes.....	110
SECCIÓN 1 ^a : Normas comunes	110
Artículo 139. Recarga eléctrica	110
SECCIÓN 2 ^a .- Abonos de media y larga duración.	111
Artículo 140. Uso y normativa aplicable	111
Artículo 141. Requisitos	112
Artículo 142. Solicitudes de abonos.....	113
Artículo 143. Procedimiento	113
Artículo 144. Duración y precio	114
Artículo 145. Obligaciones y prohibiciones de la persona abonada.....	115
Artículo 146. Autorización de vehículos.....	116
Artículo 147. Causas de extinción	116
Artículo 148. Estacionamiento por los abonados de sus bicicletas	117
Artículo 149. Servicios complementarios y mejoras en la gestión del aparcamiento	117
SECCIÓN 3 ^a : Plazas para residentes en régimen de cesión de uso.	118
Artículo 150. Presentación de solicitudes	118

LIBRO II: MODOS DE TRANSPORTE Y VEHÍCULOS	120
TÍTULO PRIMERO. Peatones.....	120
Capítulo I. De los Peatones.....	120
Artículo 151. Normas generales.....	120
Artículo 152. Pasos de peatones.....	120
Capítulo II. Aceras, calles y zonas peatonales.....	121
Artículo 153. Preferencia peatonal y señalización	121
Artículo 154. Espacios de especial protección para el peatón.....	122
Artículo 155. Excepciones.....	122
Artículo 156. Calles residenciales	123
Artículo 157. Zonas 30	123
Artículo 158. Prohibiciones	124
TÍTULO SEGUNDO. Transporte colectivo.....	125
Capítulo I.- Normas generales.....	125
Artículo 159. Objeto y definiciones.....	125
Capítulo II.- Transporte público colectivo urbano regular de uso general.	126
Artículo 160. Medidas de promoción y protección	126
Artículo 161. Red básica.....	128
Artículo 162. Tipos de paradas	128
Artículo 163. Paradas de paso	129
Artículo 164. Paradas de regulación.....	129
Artículo 165. Reservas. Objeto	130
Artículo 166. Reservas. Utilización.....	130
Artículo 167. Reservas. Procedimiento	130
Artículo 168. Reservas. Disposiciones técnicas.....	131
Capítulo III.- Transporte público colectivo urbano regular de viajeros de uso especial, escolar y de menores.	132
Artículo 169. Transporte escolar.....	132
Artículo 170. Autorización	133
Artículo 171. Solicitud de la autorización de transporte escolar o de menores	133
Artículo 172. Solicitud de la autorización de servicios de transporte regular de uso especial de carácter urbano	134
Artículo 173. Otorgamiento de la autorización	135
Artículo 174. Distintivo	136
Artículo 175. Uso y validez	136

Artículo 176. Condiciones del transporte regular de uso especial y transporte escolar.	137
Artículo 177. Visado de autorizaciones	137
Artículo 178. Reservas	138
Capítulo IV.- Transporte público colectivo discrecional y turístico.	139
Artículo 179. Reservas	139
TÍTULO TERCERO. Vehículos.	140
Capítulo I. Motocicletas y ciclomotores.	140
Artículo 180. Estacionamiento	140
Artículo 181. Circulación	140
Artículo 182. Líneas de detención adelantada	140
Capítulo II. Bicicletas y otros ciclos.....	140
Artículo 183. Objeto	140
Artículo 184. Condiciones generales de circulación y estacionamiento de bicicletas	141
Artículo 185. Circulación en bicicleta por acera	142
Artículo 186. Condiciones particulares de circulación de bicicletas para determinadas calles	142
Artículo 187. Circulación en vías ciclistas y vías acondicionadas	143
Artículo 188. Regulación específica en la ordenación o en los giros	145
Artículo 189. Transporte de personas, mercancías y mascotas	145
Artículo 190. Registro de bicicletas	146
Capítulo III. Vehículos de movilidad urbana (VMU).	146
Artículo 191. Concepto	146
Artículo 192. Características generales	146
Artículo 193. Circulación	147
Artículo 194. Estacionamiento	148
Artículo 195. Uso para actividades económicas	148
Artículo 196. Patines y patinetes sin motor	149
Capítulo IV. Vehículos pesados.	150
SECCIÓN 1 ^a . Camiones	150
Artículo 197. Restricciones de circulación	150
Artículo 198. Restricciones de estacionamiento	151
Artículo 199. Excepciones	151
Artículo 200. Permisos específicos	152

SECCIÓN 2ª. Transportes especiales.....	153
Artículo 201. Régimen general	153
Artículo 202. Prohibiciones	153
Artículo 203. Escolta policial	154
Artículo 204. Solicitud de autorización.....	154
Capítulo V. Vehículos de tracción animal.	155
Artículo 205. Régimen general	155
LIBRO III: TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS	156
TÍTULO PRIMERO. Otros transportes de personas.....	156
Capítulo I. Arrendamiento de bicicleta pública municipal BiciMAD.	156
Artículo 206. Objeto y normativa aplicable	156
Artículo 207. Normas generales de funcionamiento del servicio.....	156
Artículo 208. Derechos de la persona usuaria	157
Artículo 209. Obligaciones de uso	158
Artículo 210. Prohibiciones	159
Capítulo II. Bicicletas privadas destinadas a arrendamiento.	160
Artículo 211. Objeto.....	160
Artículo 212. Requisitos para circulación y estacionamiento	160
Artículo 213. Uso del espacio público	161
Capítulo III. Otros servicios.....	162
Artículo 214. Vehículo compartido sin base fija.....	162
Artículo 215. Requisitos ambientales para la circulación de autotaxis y vehículos de turismo en arrendamiento con conductor.....	162
TÍTULO SEGUNDO. Distribución urbana de mercancías y otros servicios.....	163
Capítulo I. Objeto y definiciones.	163
Artículo 216. Objeto.....	163
Artículo 217. Definiciones.....	163
Capítulo II. Horario y zonificación.	164
Artículo 218. Objeto.....	164
Artículo 219. Vehículos, días y horarios	164
Capítulo III. Espacios destinados a la realización de carga y descarga.	166
Artículo 220. Espacios	166
Artículo 221. Reservas de carga y descarga.....	166

Artículo 222. Horario y tiempos de uso de reservas de carga y descarga	167
Artículo 223. Último tramo.....	168
Capítulo IV. Tránsito y distribución de mercancías peligrosas.....	168
Artículo 224. Limitaciones.....	168
Artículo 225. Vehículos exentos de autorización especial	169
Artículo 226. Autorizaciones especiales.....	169
Capítulo V. Mudanzas.....	170
Artículo 227. Objeto.....	170
Artículo 228. Ocupaciones para mudanzas.....	171
Artículo 229. Autorización municipal	171
Artículo 230. Sujetos	171
Artículo 231. Documentación.....	171
Artículo 232. Vigencia y condiciones de uso.....	172
Capítulo VI. Rodajes.....	173
Artículo 233. Objeto y Definiciones	174
Artículo 234. Tipos de solicitudes	174
Artículo 235. Condiciones Generales.....	174
Artículo 236. Solicitudes de actos comunicados	175
Artículo 237. Resto de solicitudes de rodajes.....	175
Artículo 238. Disposiciones técnicas	176
Artículo 239. Rodajes de interés municipal	176
TÍTULO TERCERO. Personas con movilidad reducida	178
Capítulo Único. Tarjetas para el Estacionamiento de personas con movilidad reducida	178
Artículo 240. Definición	178
Artículo 241. Personas beneficiarias	178
Artículo 242. Documentación	179
Artículo 243. Modelo de tarjeta	180
Artículo 244. Condiciones de uso	180
Artículo 245. Plazo de validez	181
Artículo 246. Renovación y duplicados.....	182
Artículo 247. Usos indebidos	183
LIBRO IV: DISCIPLINA VIARIA.....	185
TÍTULO PRIMERO. Medidas provisionales y sanciones.....	185
Capítulo I. Medidas provisionales y otras.....	185

Artículo 248. Medidas provisionales	185
Artículo 249. Inmovilización	185
Artículo 250. Retirada	187
Artículo 251. Supuestos de peligro o perturbación de la circulación o riesgo para personas y bienes o para el funcionamiento de algún servicio público	190
Artículo 252. Gastos de inmovilización, retirada y depósito ..	193
Artículo 253. Tratamiento residual del vehículo	194
Artículo 254. Especialidades del tratamiento residual de bicicletas y VMU	195
Artículo 255. Multas coercitivas	196
Capítulo II. Régimen sancionador.	197
Artículo 256. Régimen Jurídico	197
SECCIÓN 1 ^a . Infracciones y sanciones.....	198
Artículo 257. Disposiciones generales	198
Artículo 258. Infracciones por motivos medioambientales	198
Artículo 259. Infracciones en materia de convivencia y de uso de vías, servicios públicos en el ámbito de la movilidad, instalaciones y demás elementos públicos municipales	199
Artículo 260. Sanciones	201
Artículo 261. Graduación de las sanciones	201
Artículo 262. Concurrencia de sanciones	202
Artículo 263. Sujetos responsables	202
Artículo 264. Sustitución de sanciones económicas	203
SECCIÓN 2 ^a . Procedimiento sancionador.....	203
Artículo 265. Garantías procedimentales	203
Artículo 266. Denuncias	204
Artículo 267. Fase previa a la utilización de nuevos dispositivos tecnológicos o procedimientos sistemáticos de control de detección de infracciones para la formulación de denuncias	205
SECCIÓN 3 ^a . Ejecución de sanciones	206
Artículo 268. Medidas cautelares	206
Artículo 269. Servicios de Inspección	206
Artículo 270. Obligación de reponer	206
Disposición transitoria primera. Requisitos ambientales generales para la circulación y el estacionamiento de vehículos	207

Disposición transitoria segunda. Requisitos ambientales para la circulación de autotaxis y vehículos turismo de arrendamiento con conductor	207
Disposición transitoria tercera. Requisitos ambientales para la circulación de vehículos utilizados para la distribución urbana y el transporte de mercancías	208
Disposición transitoria cuarta. Ampliación del Servicio de Estacionamiento Regulado.....	208
Disposición adicional primera. Destino residencial de los aparcamientos rotacionales que reviertan al Ayuntamiento de Madrid.	210
Disposición adicional segunda. Aplicación del Título Cuarto a los aparcamientos municipales en gestión indirecta.	211
Disposición adicional tercera. Cumplimiento de las obligaciones de transparencia y formatos de la información.	212
Disposición derogatoria.	213
Disposición final primera. Título competencial.	214
Anexo I	215
Anexo II.....	218
Anexo III.....	219
Anexo IV.....	225

LIBRO I: CIRCULACIÓN Y APARCAMIENTO

TÍTULO PRELIMINAR: Competencia y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto

Esta Ordenanza tiene por objeto armonizar los distintos usos de las vías y los espacios urbanos, incluidos el peatonal, el de circulación y estacionamiento, el transporte de personas, con la especial relevancia del transporte público, y la distribución de mercancías, y el uso cultural, deportivo, turístico y lúdico, y hacerlos compatibles de forma equilibrada con la garantía de la seguridad y la salud de las personas, la seguridad vial, la necesaria fluidez del tráfico y la adecuada distribución de los aparcamientos, la mejora de la calidad del aire y la protección del medio ambiente, la accesibilidad universal y los derechos de las personas con movilidad reducida, y la protección de la integridad del patrimonio público y privado.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Esta Ordenanza es de aplicación en todo el término municipal respecto de la circulación y los demás usos y actividades que se realicen en las vías, espacios y terrenos urbanos aptos para la circulación, a las vías y terrenos que sin tener tal aptitud sean de uso común, a los de las vías interurbanas cuya competencia haya sido cedida al Ayuntamiento de Madrid así como a las personas usuarias de tales vías, espacios y terrenos, entendiendo por tales a los peatones, quienes conduzcan toda clase de vehículos y cualquier otra persona que los utilice o realice actividades sobre ellos.

Artículo 3. Normativa aplicable

1. El contenido de la presente Ordenanza se formula en el marco de la normativa legal y reglamentaria, estatal y/o autonómica, vigente en cada momento en materia de:

- a) tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, actualmente el Texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre y su normativa de desarrollo: el Reglamento General de Circulación y los Reglamentos de Conductores, Vehículos, Procedimiento Sancionador, Responsabilidad Civil y Seguro Obligatorio entre otros;
- b) régimen local, actualmente la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid, la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, y el Texto Refundido las Disposiciones Legales en Materia de Régimen Local aprobado mediante Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril;

- c) protección de la salud y del medio ambiente, actualmente la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de Calidad del Aire y Protección de la Atmósfera, la Directiva 2008/50/CE de 21 de mayo de 2008, relativa a la Calidad del Aire y a una Atmósfera más Limpia en Europa y el Real Decreto 102/2011, de 28 de enero, relativo a la Mejora de la Calidad del Aire;
 - d) seguridad ciudadana, actualmente la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana;
 - e) derechos de las personas con discapacidad, actualmente el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, el Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las Condiciones Básicas de Emisión y Uso de la Tarjeta de Estacionamiento para Personas con Discapacidad y el Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas;
 - f) sostenibilidad: la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible;
 - g) transportes terrestres urbanos, actualmente la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y la Ley 20/1998, de 27 de noviembre, de Ordenación y Coordinación de los Transportes Urbanos de la Comunidad de Madrid;
 - h) patrimonio de las Administraciones Públicas, actualmente la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas.
 - i) protección de los usuarios de servicios, actualmente el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y otras leyes complementarias.
2. Asimismo, se regirán por lo dispuesto en las correspondientes ordenanzas fiscales y de precios públicos todas aquellas cuestiones que se susciten en relación con los tributos y exacciones que hubieran de satisfacerse como consecuencia del régimen de usos de las vías y espacios urbanos que se regulan en esta ordenanza.

Artículo 4. Solicitudes y documentación

Para todos los procedimientos definidos en esta ordenanza, la presentación de solicitudes o documentación asociada a las mismas ante el Ayuntamiento de Madrid se realizará obligatoriamente de modo electrónico para personas jurídicas y otras recogidas en el apartado 2 del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Igualmente, en los términos del artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el Ayuntamiento de Madrid recabará electrónicamente los documentos que hayan de presentar las personas interesadas y que hayan sido elaborados por otras Administraciones a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

TÍTULO PRIMERO: Normas generales, seguridad vial, regulación y control

Capítulo I.- Obligaciones generales

Artículo 5. Convivencia en las vías y espacios públicos

Las personas usuarias de las vías y espacios públicos deberán respetar la convivencia con el resto y velar por su seguridad, con especial consideración hacia el peatón o en su defecto a quien emplee el vehículo que ofrezca menos protección a sus ocupantes, así como hacia el transporte público.

Artículo 6. Obligaciones medioambientales

1. Todo vehículo que, conforme a la normativa estatal en materia de tráfico, disponga o deba disponer de distintivo ambiental emitido por la Dirección General de Tráfico de la Administración General del Estado, deberá exhibirlo siempre en lugar visible.

El formato, las prescripciones técnicas del distintivo y su ubicación en el vehículo se ajustarán a la regulación estatal vigente en cada momento.

2. Al objeto de proteger la salud de las personas y la calidad del aire, no podrán circular por ninguna vía pública de titularidad municipal los vehículos que conforme a la normativa estatal carezcan del distintivo ambiental, en los términos previstos en la [disposición transitoria primera](#).
3. Todo vehículo que acceda, circule o estacione en la ciudad de Madrid se someterá a las prohibiciones y restricciones circulatorias que en cada momento se establezcan por motivos medioambientales.

Artículo 7. Responsabilidad por incumplimiento

La responsabilidad por las infracciones cometidas contra lo dispuesto en la presente Ordenanza se determinará conforme a la legislación en materia de tráfico, circulación de vehículos y seguridad vial, seguridad ciudadana, protección del medio ambiente, transporte, patrimonio de las Administraciones Públicas y el resto de legislación que en cada supuesto resulte de aplicación.

Artículo 8. Responsabilidad por daños

1. Las personas usuarias de las vías públicas y espacios públicos y de cualquier tipo de vehículos son responsables de los daños que ocasionen a las señales reguladoras de la circulación, al mobiliario urbano y a cualquier otro elemento de la vía o espacio público y a cualquier bien de las Administraciones Públicas, a

las que indemnizarán sin perjuicio de la exigencia de otras responsabilidades en que hubieran incurrido y de la obligación de poner en conocimiento la causación de tales daños a los agentes de la autoridad.

2. Las personas usuarias serán igualmente responsables de los daños que occasionen a otras, a los vehículos y a otros bienes de titularidad privada.

Capítulo II.- Seguridad vial

Artículo 9. Plan de seguridad vial

Al objeto de prevenir los accidentes, proteger la vida, la salud y la integridad física de las personas usuarias de las vías y espacios públicos, conduzcan, sean peatones o formen parte del pasaje, con independencia del tipo de vehículo que utilicen para el transporte, la Junta de Gobierno aprobará con la periodicidad plurianual que determine, a propuesta del órgano competente en materia de policía municipal, el plan municipal de seguridad vial, que potenciará la prevención y la educación vial.

Artículo 10. Colectivos especialmente protegidos

Se protegerá especialmente a las personas menores de edad, a las de edad avanzada, a las personas dependientes, a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, y se adoptarán en particular medidas de protección en cuanto al diseño viario, la señalización y el control de la disciplina viaria en los espacios y vías que éstas utilicen en torno a guarderías, colegios, centros de mayores, hospitales, centros de salud y otros servicios utilizados especialmente por las mismas.

Artículo 11. Enclaves de concentración de accidentes

La Policía Municipal analizará los accidentes y elaborará estudios, estadísticas y mapas de la siniestralidad urbana destinados a identificar los enclaves de concentración de accidentes, e igualmente propondrá, previo informe de los órganos competentes, las medidas correctoras que resulten oportunas.

Artículo 12. Retirada de obstáculos

Los servicios municipales competentes en cada caso –en particular, los responsables de la gestión, explotación y conservación de la M-30 para tal vía– retirarán de la vía pública los obstáculos, objetos y señales que, depositados o instalados sin la autorización correspondiente, se encuentren en la misma, imputando los correspondientes costes de tal intervención a quien fuera causante.

Capítulo III.- Regulación. Vigilancia personal y automatizada

Artículo 13. Medios automatizados de gestión de la circulación

1. El Ayuntamiento de Madrid empleará medios tecnológicos tanto para recabar información en tiempo real del tránsito peatonal y la circulación de todo tipo de vehículos como para gestionar la movilidad urbana de forma más segura, eficiente, sostenible e inteligente.
2. El Centro de Gestión de la Movilidad (CGM) instrumenta el control tecnológico de los paneles informativos, las cámaras, las espiras, los sensores y otros elementos técnicos y funcionalidades que permita el desarrollo de la ciencia y la tecnología.

Artículo 14. Vigilancia de la circulación y el estacionamiento

1. Correspondrá a los Agentes de la Policía Municipal y a los Agentes de Movilidad vigilar, en su condición de agentes de la autoridad y en las condiciones establecidas en la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el cumplimiento de la normativa sectorial legal y reglamentaria vigente y de la señalización viaria, regular el tráfico mediante sus indicaciones y señales y formular las denuncias que procedan por las infracciones que se cometan contra lo dispuesto en la presente Ordenanza, la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y demás normativa complementaria, conforme a las disposiciones que dicten los órganos y las autoridades con competencias en materia de tráfico.
2. Por razones de seguridad ciudadana, cuando se produzcan situaciones de emergencia o circunstancias especiales que así lo requieran, la Policía Municipal podrá, para garantizar la seguridad de las personas y con la colaboración del cuerpo de agentes de movilidad exclusivamente en lo relativo a las funciones de señalización, ordenación y dirección del tráfico, modificar eventualmente la ordenación existente en aquellos lugares donde se produzcan grandes concentraciones de personas o vehículos, instalar, sustituir, o retirar provisionalmente las señales que fueren necesarias, así como adoptar las oportunas medidas preventivas, incluida la retirada de vehículos, aun cuando se hallaren debidamente estacionados.

Artículo 15. Medios técnicos de vigilancia de la circulación y el estacionamiento

1. El Ayuntamiento de Madrid podrá emplear medios técnicos para la vigilancia automatizada de la circulación y el estacionamiento, así como para la denuncia automatizada de las infracciones que se cometan utilizando, entre otros, los siguientes medios:
 1. Radar de punto: cinemómetro metrológicamente calibrado destinado a la captación gráfica de las infracciones a los límites de la velocidad, que se

instala en puntos fijos o elementos móviles como instrumento de seguridad vial para reducir la siniestralidad.

2. Radar de tramo: radar multipunto para el control de la velocidad en un tramo viario situado entre dos o más puntos, destinado a preservar la seguridad vial.
3. Cámaras dotadas de lector OCR: medio automatizado de captación gráfica o videográfica de los vehículos y sus matrículas y distintivos destinado al control del cumplimiento de la normativa en materia de:
 - a. seguridad, seguridad vial, circulación con el cinturón y dispositivos de seguridad exigidos;
 - b. inspección técnica de vehículos, aseguramiento obligatorio, abono corriente de impuestos (Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, IVTM) y tasas;
 - c. estacionamiento: control de las zonas de estacionamiento regulado (SER, ZAV);
 - d. circulación y estacionamiento en las zonas peatonales, en los carriles bus, en la Red Básica de Transportes y en las áreas sujetas a restricciones permanentes (Áreas de Acceso Restringido) y temporales por motivos de seguridad, circulación y medioambientales;
 - e. ocupación de vehículos en vías o carriles de alta ocupación (VAO);
 - f. reservas para personas con movilidad reducida, carga y descarga, entre otras.

Pueden ser cámaras estáticas, o dinámicas como las empleadas en los vehículos de control de las zonas de estacionamiento regulado (SER y ZAV) y del Servicio de Apoyo del Control de Estacionamiento (SACE).

4. Foto-rojo: medio de captación gráfica o videográfica destinado a asegurar el respeto de las prioridades de paso de los semáforos, evitar atropellos y colisiones de vehículos.
 5. Espiras: medio técnico para el control automatizado de aforos, velocidad, la validez de la autorización y la duración del estacionamiento y/o las ocupaciones.
2. Las imágenes, y en su caso vídeos, captados por estos medios se emplearán como medio probatorio en la denuncia, automatizada o personal, de las infracciones.

3. Se informará de la ubicación de los medios fijos mediante señalización y en la *web* municipal. Los medios móviles, por su propia naturaleza, no requieren de señalización, sin perjuicio de la posibilidad de utilizar paneles de mensajería variable u otros medios para informar sobre zonas donde estos controles se produzcan con frecuencia.

Artículo 16. Sistemas específicos de control

La Administración municipal establecerá mecanismos sistemáticos de control que combinen en su caso medios técnicos de vigilancia con la intervención de personas que actúen como controladores específicos y procedimientos de gestión adecuados para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de circulación y estacionamiento, incluyendo en particular:

1. Los sistemas de control de las zonas de estacionamiento regulado (SER y ZAV).
2. El Servicio de Apoyo del Control de Estacionamiento (SACE), para verificar el control de la prioridad de circulación de los autobuses en la Red Básica de Transporte y del cumplimiento de la normativa de estacionamiento en la misma, así como de la exclusividad de circulación de los autobuses, autotaxis y otros vehículos autorizados en los carriles bus.

Los controladores son las personas que, al amparo de una concesión administrativa municipal, asignación directa del servicio a empresa municipal u otras fórmulas de gestión, con objetividad, con el empleo de medios tecnológicos y siguiendo estrictamente los procedimientos establecidos por el Ayuntamiento de Madrid, prestan el servicio de auxilio a la vigilancia del cumplimiento de la normativa de movilidad en las zonas de estacionamiento regulado (SER y ZAV), de protección de la prioridad del transporte público colectivo urbano de uso general (SACE) y en su caso de otros sistemas específicos de control. Estos controladores deberán formular denuncias respecto de todas las infracciones de estacionamiento por vulneración tanto de las normas generales como de las normas específicas de su ámbito de actuación.

TÍTULO SEGUNDO. Ordenación y señalización

Capítulo I. Normas generales

Artículo 17. Velocidad

La velocidad máxima en las vías de un único carril por sentido queda fijada como máximo en 30 kilómetros por hora, sin perjuicio de lo establecido en esta misma norma para zonas 30, calles residenciales, aparcamientos públicos municipales, vehículos de movilidad urbana y otras vías y vehículos.

No obstante, podrá mantenerse un límite de velocidad superior en aquellas vías de un único carril por sentido que formen parte de la Red Básica de Transportes en las que la limitación prevista en el párrafo anterior pueda suponer perjuicios a los servicios de transporte público colectivo urbano regular de uso general.

Artículo 18. Masa o dimensión

Se prohíbe la circulación de los vehículos cuya masa o dimensión supere la establecida mediante el empleo de la señalización fija establecida al efecto por razón de la infraestructura viaria.

Artículo 19. Señalización en ámbitos delimitados

Con carácter general, las señales preceptivas colocadas en los accesos a M-30, a las Áreas de Acceso Restringido, al ámbito del Servicio de Estacionamiento Regulado, a las Zonas 30, a las Zonas de Aparcamiento Vecinal y otros ámbitos definidos en la presente Ordenanza rigen para la totalidad de tales ámbitos, excepto cuando exista una señalización específica para un tramo o vía en su interior.

Artículo 20. Zonas y vías peatonales

1. Cuando existan razones que aconsejen reservar total o parcialmente una vía pública como vía peatonal, la Junta de Gobierno o el órgano en que delegue podrá prohibir o limitar la circulación y el estacionamiento de vehículos, previa la señalización oportuna y la publicación del correspondiente anuncio en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.
2. Las prohibiciones o limitaciones impuestas no afectarán a los siguientes vehículos:

- a) Los destinados a la prestación de servicios de extinción de incendios, protección civil, salvamento, policial y agentes de movilidad, ambulancias y sanitarios, servicios funerarios, grúa municipal, BiciMAD, limpieza y recogida de residuos, asistencia domiciliaria, control de la edificación y otros servicios municipales que hayan de atender necesidades en la vía pública o de las personas, entrega de medicamentos a oficinas de farmacia ubicadas en la propia vía o zona peatonal y en general los que sean precisos para la prestación de los servicios públicos, cuando circulen en prestación de un servicio de tal carácter y estén debidamente rotulados.
 - b) los que realicen labores de carga y descarga siempre que se encuentren realizando tales operaciones, en los días y horarios que determine la señalización y no superen el peso máximo autorizado que determine la señalización.
 - c) Los que accedan o salgan de un garaje situado en la zona o de una zona de estacionamiento autorizado dentro de la vía peatonal.
 - d) Los que recojan o lleven enfermos o personas de movilidad reducida a un inmueble de la zona.
 - e) Los de transporte público regular de viajeros, tanto de uso general como especial, así como los de asistencia a la operación de tales servicios.
 - f) Los que dispongan de tarjeta para personas con movilidad reducida
 - g) Los que trasladen a los huéspedes de hoteles situados dentro de la zona.
 - h) Los que cuenten con autorización municipal para realización de mudanzas.
3. En los accesos a las vías declaradas peatonales podrán colocarse elementos de protección de la calzada, siempre que se respete el acceso a la propiedad y el paso de vehículos de urgencia. Tales elementos serán acordes con el entorno arquitectónico de la zona.
4. Excepcionalmente y previa solicitud, se podrá autorizar el acceso, circulación y estacionamiento de vehículos en dichas zonas, en los casos en que quede debidamente justificada la necesidad de realizarlo por concurrir alguno de los siguientes supuestos:
- a) La celebración de acontecimientos sociales, culturales o deportivos.

- b) Cuando por el solicitante se justifique la imposibilidad logística de efectuar el transporte en camión de inferior tonelaje y en horario diferente a los indicados en la señalización correspondiente, y ello no produzca una grave afección a la movilidad general o particular de la zona.
 - c) Cuando, por imposición de licencia o autorización o cumplimiento de norma general, se establezcan horarios concretos de realización de actividades vinculados necesariamente a la circulación de vehículos de tonelaje superior al de libre circulación.
5. La solicitud de autorización habrá de presentarse con una antelación mínima de 3 días hábiles y máxima de 7 días hábiles a la fecha prevista de acceso.

Capítulo II. Ordenaciones permanentes

SECCIÓN 1ª. Áreas de Acceso Restringido

Artículo 21. Definición

A los efectos previstos en la presente Ordenanza se entiende por Área de Acceso Restringido (AAR) el ámbito territorial, conformado por el conjunto de vías públicas debidamente delimitadas que presenten continuidad geográfica, en que se implanten medidas de restricción de acceso, circulación y estacionamiento de vehículos conforme a lo previsto en esta Sección.

Artículo 22. Objetivos y requisitos

1. El establecimiento de Áreas de Acceso Restringido en la ciudad de Madrid deberá cumplir los siguientes objetivos:
 - a) Disminuir la intensidad de tráfico en el ámbito delimitado, recuperando el espacio público para el peatón, eliminando el tráfico de paso y minimizando el de agitación.
 - b) Promover una movilidad más sostenible en la ciudad de Madrid, mejorando la calidad de vida de los residentes, favoreciendo el transporte público colectivo, la movilidad peatonal y ciclista y la mejora de la intermodalidad.
 - c) Reducir los niveles de contaminación ambiental.
2. Las Áreas de Acceso Restringido cumplirán los siguientes requisitos:

- a) Se garantizará el acceso de los vehículos de las personas empadronadas en la respectiva Área.
 - b) Se priorizará en la ordenación vial el transporte público colectivo y la movilidad peatonal y ciclista.
 - c) En los permisos de acceso a cada Área se contemplará la tecnología de emisiones de los vehículos, el horario y las condiciones de uso del espacio público.
 - d) Se garantizará la accesibilidad de las personas con movilidad reducida acreditada (PMR).
 - e) Se garantizará el necesario acceso de vehículos de suministro y servicios al área.
3. La Junta de Gobierno u órgano en el que delegue, en el marco de la legislación ambiental de calidad del aire y cambio climático y en el de la planificación ambiental municipal, en cumplimiento de los objetivos y requisitos previstos en los apartados anteriores, determinará mediante acto administrativo con arreglo a lo previsto en esta Sección:
- a. La delimitación física del ámbito mediante un perímetro fácilmente reconocible.
 - b. La ordenación de la red viaria de la concreta Área de Acceso Restringido, definiendo los viales, o tramos de ellos, donde la circulación será restringida y aquellos de libre circulación si los hubiera.
 - c. Los criterios de gestión y funcionamiento del Área de Acceso Restringido incluyendo, en su caso, los criterios específicos de acceso.
4. El acto administrativo por el que se efectúe la delimitación física, la ordenación viaria, los criterios de gestión y funcionamiento y los criterios específicos de acceso de toda Área de Acceso Restringido será publicado en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, así como en el sitio web municipal www.madrid.es.
5. Las Áreas de Acceso Restringido se identificarán y delimitarán mediante el empleo de la señalización fija establecida al efecto.

Artículo 23. Criterios generales de acceso y funcionamiento.

1. Podrán acceder y circular por las calles del interior del perímetro del Área y estacionar en superficie los siguientes vehículos:
 - 1.1 Las bicicletas y otros ciclos.

1.2 Los vehículos de personas empadronadas en el Área y de otras invitadas por éstas.

1.3 Los vehículos, debidamente rotulados e identificados, de los servicios públicos esenciales, incluyendo los de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Policía Municipal y Agentes de Movilidad, extinción de incendios, protección civil y salvamento, ambulancias, otros servicios de emergencias y grúa municipal.

1.4 Los vehículos de asistencia sanitaria pública o privada, incluidos los destinados al servicio de entrega de medicamentos a centros sanitarios y oficinas de farmacia.

1.5 Los vehículos clasificados en el Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico como CERO EMISIONES o ECO.

1.6 Los vehículos destinados al traslado de personas titulares de tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida.

2. Estarán restringidos el acceso al Área y la libre circulación del resto de vehículos, así como prohibido su estacionamiento en superficie, en las calles situadas en el interior del perímetro del Área.

3. Se podrán excepcionar de lo previsto en el punto anterior a los siguientes vehículos, en función de la actividad a prestar en el Área, su clasificación en el Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico y su horario de funcionamiento:

3.1 Los vehículos, debidamente rotulados e identificados, de contratistas de las Administraciones Públicas que presten servicios públicos básicos como limpieza, retirada de residuos, mantenimiento y conservación de vías públicas, zonas verdes, instalaciones y patrimonio municipal y otros.

3.2 Los vehículos de empresas y profesionales que presten servicios o entreguen o recojan suministros en el Área.

3.3 Los vehículos de transporte público colectivo y asistencia técnica al mismo.

3.4 Los vehículos autotaxi.

3.5 Los vehículos de arrendamiento con conductor con servicio previamente contratado en la zona.

3.6 Las motocicletas y ciclomotores.

3.7 Los vehículos de propietarios o arrendatarios de plazas de garajes particulares.

3.8 Los vehículos de titulares de plazas de Aparcamientos Municipales para Residentes.

4. Los vehículos no incluidos en el apartado anterior únicamente podrán acceder y circular en el Área para estacionar en un aparcamiento público siempre que dispongan de distintivo ambiental de la Dirección General de Tráfico.

5. Por motivos justificados de interés público este régimen general podrá ser temporalmente suspendido por la Junta de Gobierno o el órgano municipal competente.

6. No se permiten los viajes de tránsito a través del Área de Acceso Restringido, salvo que los actos administrativos que establezcan los criterios específicos de acceso y funcionamiento de estas Áreas contemplen excepciones a esta restricción.

7. En el momento en que un vehículo excepcionado de la restricción de acceso a las Áreas de Acceso Restringido deje de cumplir cualquiera de los requisitos en virtud de los cuales resultaba beneficiado de dicha excepción, se aplicará al mismo la restricción de acceso establecida con carácter general.

8. Si de las comprobaciones practicadas por la Administración municipal resultara que la persona titular de la autorización de acceso la hubiera obtenido con datos o documentos inexactos o falseados, se iniciará el expediente para la revocación de la autorización, sin perjuicio de la incoación del correspondiente expediente sancionador.

SECCIÓN 2^a. Otras ordenaciones permanentes

Artículo 24. Otras ordenaciones permanentes

1. Por motivos de seguridad vial, seguridad ciudadana, y protección de la integridad de los espacios públicos y privados el órgano municipal competente podrá implantar con carácter general o respecto de determinados vehículos, previa la señalización oportuna, medidas permanentes de: restricción total o parcial del tráfico; de prohibición del estacionamiento de vehículos; de limitación de velocidad; de limitación horaria para la circulación y acceso de vehículos, así como de limitación horaria para las actividades de carga y descarga, en un área concreta y delimitada dentro del término municipal de Madrid.

2. La Junta de Gobierno u órgano en el que delegue, en el marco de la legislación de tráfico y seguridad vial y la de seguridad ciudadana, mediante

acto administrativo que será publicado en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y en el sitio web municipal www.madrid.es determinará:

- a. La delimitación física del ámbito.
- b. La ordenación de la red viaria definiendo los puntos de acceso y los viales o tramos de ellos, donde la circulación será restringida.
- c. Los criterios de gestión y funcionamiento incluyendo, en su caso, los criterios específicos de acceso.
3. El incumplimiento de las medidas se sancionará con arreglo a lo establecido en el Texto Refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre.

Artículo 25. Criterios generales de acceso y funcionamiento

1. Con carácter general podrán acceder a estas áreas:
 - a. Los vehículos de personas empadronadas en el ámbito geográfico del área.
 - b. Los vehículos, debidamente rotulados e identificados, de los servicios públicos esenciales, incluyendo los de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Policía Municipal y Agentes de Movilidad, extinción de incendios, protección civil y salvamento, ambulancias, otros servicios de emergencia, y grúa municipal.
 - c. Los vehículos de asistencia sanitaria, pública o privada, incluidos los destinados al servicio de entrega de medicamentos a centros sanitarios y oficinas de farmacia.
2. La Junta de Gobierno podrá adoptar en el acto administrativo en que concrete los criterios de gestión y funcionamiento, criterios específicos de acceso en los que podrá excepcionarse a los siguientes vehículos:
 - a) Los vehículos destinados al traslado de personas titulares de tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida.
 - b) Los vehículos, debidamente rotulados e identificados, de contratistas de las Administraciones Públicas que presten servicios públicos básicos como limpieza, retirada de residuos, mantenimiento y conservación de vías públicas, zonas verdes, instalaciones y patrimonio municipal y otros.

- c) Los vehículos de transporte público colectivo y asistencia técnica al mismo.
- d) Los vehículos autotaxis, y los vehículos de arrendamiento con conductor con servicio previamente contratado en la zona.
- e) Los vehículos que accedan al área para estacionar en un aparcamiento público o garaje particular del interior de la misma.
- f) Otros vehículos en las condiciones que específicamente autorice la Junta de Gobierno.
- g) Vehículos cuyo acceso se someta a autorización específica por la Dirección General de policía Municipal, previa acreditación por el solicitante del cumplimiento de los requisitos exigidos.

Capítulo III. Ordenaciones temporales o provisionales

SECCIÓN 1^a. Ocupaciones de las vías urbanas con vehículos

Artículo 26. Definición

A los efectos de esta Ordenanza se entenderá por ocupación la habilitación temporal de una parte de la vía, banda de estacionamiento o espacio público, delimitada temporalmente mediante el empleo de elementos de señalización o balizamiento de carácter provisional, para la realización de trabajos y obras o la prestación de servicios.

Artículo 27. Régimen jurídico

1. Las ocupaciones de las vías urbanas reguladas en esta Ordenanza requerirán autorización del órgano competente, previa la correspondiente solicitud de los interesados en los términos establecidos en esta Ordenanza.
2. De manera no exhaustiva, podrán otorgarse autorizaciones de ocupación de las vías urbanas para la realización de las actividades, trabajos o prestación de servicios que se señalan a continuación:
 - a) Rodajes y reportajes fotográficos, regulados específicamente en el título Segundo del Libro III.
 - b) Mudanzas, reguladas específicamente en el título Segundo del Libro III.

- c) La realización de trabajos relacionados con la ejecución de obra civil y de edificación, incluyendo las operaciones de carga-descarga y puesta en obra, siempre que no puedan efectuarse en el interior del recinto acotado de la obra.
 - d) La realización de trabajos o prestación de servicios determinados tales como saneamiento, limpieza o carga y descarga de mercancías que no estén contemplados expresamente en otros apartados de la presente ordenanza.
 - e) La realización por máquinas de servicios automotrices de trabajos de elevación de cargas relacionados con obras o prestación de servicios determinados, siempre y cuando se trate de la realización de trabajos cuya naturaleza esté ligada a una actuación concreta, puntual y muy determinada en el tiempo, y siempre que no puedan efectuarse en el interior del recinto acotado de la obra.
 - f) El desarrollo de campañas sociales, sanitarias, asistenciales, educativas, turísticas, o de cualquier otra naturaleza, con el objeto de fomentar una determinada actividad o de prestar un servicio que tengan interés social.
3. Las autorizaciones de ocupación de las vías urbanas se concederán exclusivamente a efectos de la utilización del dominio público, sin perjuicio de aquellas otras autorizaciones, permisos o licencias que fueren precisas para la realización de las actividades o la prestación de los servicios correspondientes y sin que en ningún caso amparen la realización o prestación de los mismos.
4. Las ocupaciones del dominio público en las inmediaciones de monumentos histórico-artísticos, en los lugares de afluencia masiva de peatones y vehículos y en los que pueda existir algún riesgo o peligro para el tráfico rodado o peatonal en general, se autorizarán o denegarán atendiendo en cada caso a las circunstancias constatadas en los informes técnicos correspondientes que en todo caso tendrán en cuenta los pasos para peatones, accesos y salidas de locales de pública concurrencia, paradas de transporte público, vados y visibilidad de las señales de tráfico, entre otros.
5. La autorización otorgada obliga a sus titulares a realizar las actuaciones y recursos paliativos determinados en la misma, incluyendo las que pudieran tener que realizarse fuera del ámbito estricto de la zona de ocupación autorizada, en relación con las consecuencias de la ocupación –señalización (incluida la correspondiente a paradas de la Red Básica de Transporte o a estaciones de bicicleta pública), prevención medioambiental, medios de vigilancia del tráfico rodado o tránsito peatonal u otros que han de ponerse a disposición del Ayuntamiento -, a mantener en perfecto estado de salubridad e higiene la zona autorizada,

y a reponer el pavimento y los desperfectos ocasionados a consecuencia de la ocupación o actividad desarrollada.

6. Las autorizaciones de establecimiento de las ocupaciones se concederán con una vigencia temporal que se determinará en la propia autorización. Transcurrido el plazo para el que fueron concedidas, podrán prorrogarse, previa solicitud del interesado, formalizada antes de la finalización del plazo de vigencia.

En todo caso, deberá justificarse la necesidad de la prórroga e indicar la nueva fecha de finalización, cuyo período de tiempo no podrá ser superior al inicialmente concedido.

7. Las autorizaciones de ocupaciones reguladas en este capítulo se ajustarán a las condiciones generales reguladas en la legislación sobre patrimonio de las Administraciones Públicas y a aquellas otras específicas propias de la naturaleza de la ocupación y podrán ser revocadas unilateralmente por la Administración Municipal en cualquier momento por razones de interés público, sin generar derecho a indemnización alguna a favor de su titular, cuando resulten incompatibles con las condiciones generales aprobadas con posterioridad, produzcan daños en el dominio público, impidan su utilización para actividades de mayor interés público o menoscaben el uso general.
8. Las autorizaciones se extinguirán cuando se incumplan las condiciones establecidas en la presente Ordenanza o en la autorización conferida al efecto, o bien por la falta de pago de la Tasa por Utilización privativa o aprovechamiento especial del Dominio Público Local, cuando proceda su abono.

Artículo 28. Uso

En función de su tipología, las ocupaciones únicamente podrán ser utilizadas por:

- Los vehículos y maquinaria empleados para la carga-descarga de materiales de obra o puesta en obra, tales como furgón, camión, camión-grúa, camión hormigonera, camión de bombeo y demás vehículos y maquinaria, en las condiciones especificadas en la autorización.
- Máquinas de servicios automotrices y demás vehículos que transporten la carga a elevar, en las condiciones especificadas en la autorización.
- Vehículos directamente empleados para la prestación de servicios o el desarrollo de las campañas descritas en los apartados 2.d y 2.f del artículo anterior.

En ningún caso se podrá utilizar la ocupación como espacio de estacionamiento para vehículos particulares de empleados, clientes u otras personas relacionadas con la actividad que dio origen a la autorización correspondiente.

Artículo 29. Procedimiento.

1. En las ocupaciones, el procedimiento se iniciará con la presentación ante al Ayuntamiento de Madrid, en el formato y a través del sistema que éste establezca, de la correspondiente solicitud, acompañada de la documentación indicada en el siguiente artículo.
2. Los servicios municipales examinarán la solicitud y la documentación aportada y, en su caso, requerirán al interesado para que en un plazo de diez días subsane la falta o acompañe la documentación preceptiva, con indicación de que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la Ley 39/2005, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
3. Una vez completada la documentación, se emitirán, en su caso, los informes que correspondan, en base a los cuales se redactará la propuesta de resolución en alguno de los siguientes sentidos:
 - a) De desestimación.
 - b) De estimación, indicando, en su caso, los requisitos o medidas que deben adoptarse para su adecuado funcionamiento.

La solicitud de ocupación de vías urbanas con vehículos para la ejecución de obras de reformas, rehabilitación o nueva planta se realizará, con carácter general, dentro de la solicitud de licencia de obras, orden de ejecución o acto administrativo que autorice las mismas.

Artículo 30. Documentación

Para la tramitación de estas autorizaciones de ocupación será necesario presentar la siguiente documentación:

- a) Solicitud debidamente cumplimentada en modelo oficial, en la que se especificará la dirección con indicación de coordenadas, calle y número, dimensiones de la ocupación expresada en metros, así como la duración, periodicidad, días y horario en que se va a efectuar.
- b) Acreditación del pago de las tasas que, en su caso, corresponda abonar relacionadas con el documento administrativo autorizante.
- c) Planos de situación y detalle necesarios a escala adecuada, en los que quede perfectamente definida mediante las cotas correspondientes la

zona que se pretende ocupar así como en su caso los desvíos de tráfico rodado o tránsito peatonal necesarios..

- d) Cuando el objeto de la ocupación sea la realización de obras o trabajos relacionados con las mismas:
 - i. Identificación de la licencia de obras, orden de ejecución o acto administrativo que, en su caso, autorice la obra.
 - ii. Declaración responsable, firmada por técnico competente, de que no dispone de espacio en el interior del recinto de la obra para la realización de los trabajos para los que solicita ocupación en vía pública.
- e) Cuando el objeto de la ocupación sea la realización de campañas sociales, sanitarias, asistenciales, educativas, turísticas o similar, de carácter puntual, memoria justificativa y detallada del objeto de la campaña, indicando el órgano promotor de la misma.

Artículo 31. Resolución

En los procedimientos para la autorización de las ocupaciones, la autorización deberá contener una mención expresa del titular de la ocupación, de su localización exacta, de su dimensión, de la duración, días, horarios y plazo de validez que, en su caso, se establezcan, de las actuaciones y recursos paliativos exigidos al titular en relación con las consecuencias de la ocupación y de las demás condiciones en las que debe realizarse el aprovechamiento del dominio público. El silencio administrativo tendrá los efectos que determine la normativa estatal aplicable.

Artículo 32. Modificación y supresión de las ocupaciones.

- 1. La autoridad municipal podrá acordar la modificación de las condiciones de otorgamiento de las autorizaciones de establecimiento de las ocupaciones o la supresión de las mismas cuando se adopten nuevos criterios de apreciación por motivos de excepcional interés general debidamente justificado o cuando se produzcan circunstancias de movilidad, fluidez del tráfico o seguridad vial que así lo justifiquen, siendo de cuenta del titular de la ocupación los gastos que se deriven de la modificación o retirada de la señalización.
- 2. El titular de una ocupación podrá solicitar su supresión o modificación, ya sea su ampliación o reducción en la dimensión, duración, días y horario, considerándose a estos efectos como una nueva solicitud sujeta al procedimiento general descrito y acompañada, en su caso, de la documentación específica exigida para cada una de ellas en la presente ordenanza.

Artículo 33. Disposiciones técnicas

En el establecimiento de estas ocupaciones habrán de tenerse en consideración, además de las disposiciones generales establecidas en esta ordenanza, aquellas otras de naturaleza técnica que se recogen a continuación:

- a) Emplazamiento de la ocupación. Con carácter general, las ocupaciones se autorizarán en zonas de estacionamiento permitido. Cuando no sea posible, se podrán autorizar en carril de circulación, siempre que quede garantizada la fluidez de la circulación y la seguridad del tráfico rodado y peatonal, mediante el empleo de la señalización provisional de obra, tanto diurna como nocturna y, solo excepcionalmente y previa justificación de la inexistencia de otras alternativas menos lesivas, podrán autorizarse en zonas peatonales o con afección al carril bus.

Las ocupaciones destinadas a campañas sociales, sanitarias, asistenciales, educativas, turísticas o similares se autorizarán exclusivamente en zonas peatonales, parques o jardines o, de modo preferente, en zonas de estacionamiento permitido en línea.

- b) Dimensión de la ocupación. La zona a ocupar vendrá determinada por las necesidades de los trabajos a realizar y por las condiciones concretas del lugar en el que la misma se va a desarrollar.

Para la determinación del espacio a ocupar, se utilizará como medida el metro cuadrado, a razón de longitud por anchura a ocupar efectivamente.

- c) Limitaciones diarias y horarias.

- i. Cuando la ocupación afecte a las zonas de estacionamiento permitido, la autorización se concederá, con carácter general, limitada a los días que expresamente se determinen entre las 8:00 y las 20:00 horas, salvo que se acrediten circunstancias que justifiquen el establecimiento de otros días y horarios.

Cuando la ocupación afecte a un carril de circulación, perteneciente o no a la Red Básica de Transportes, o al carril bus, la autorización se concederá, con carácter general, limitada a los días laborables que expresamente se determinen, en horario de 9:30 a 14:30 horas y de 15:30 a 18:30 horas, salvo que se acrediten circunstancias que justifiquen el establecimiento de otros días y horarios.

No obstante, todas aquellas ocupaciones, con o sin corte de calle, que impliquen mayor afección al tráfico rodado se autorizarán, a ser posible, en sábados, domingos o festivos.

- ii. Cuando se trate de obras de edificación, la autorización de ocupación en carril de circulación o carril bus se concederá por el tiempo imprescindible para la realización de las labores de carga y descarga de materiales para la obra y puesta en obra, de forma no continua con una duración no superior a una hora y a intervalos, entre corte y corte, de al menos 45 minutos, salvo que la naturaleza de los trabajos a desarrollar, tales como las labores de hormigonado, o, la concurrencia de razones de movilidad o medioambientales justifiquen otros plazos de duración.
La autorización de labores de carga y descarga en obras en calles o zonas peatonales se limitará a los horarios de carga y descarga que con carácter general se hayan establecido en las mismas, si bien se podrá otorgar con carácter excepcional autorización para realizar determinadas labores cuya duración exceda de dichos horarios.
- iii. Con carácter general, las ocupaciones con máquinas de servicio automotrices se autorizarán de acuerdo con los siguientes criterios:
- a) Cuando se trate de ocupaciones destinados a la prestación de servicios se autorizarán en días laborables y preferentemente en horario nocturno.
 - b) Cuando se trate de ocupaciones para el montaje y desmontaje de grúas torre, se concederán en sábados, domingos o festivos, en horario diurno.
 - c) Cuando se trate de ocupaciones que deriven de proyectos de obra civil o de edificación se concederán con la duración y para los días y horarios que la naturaleza de los trabajos a desarrollar requiera.

No obstante lo anterior, podrán concederse en otros días y horarios cuando concurran razones de seguridad vial, movilidad o medioambientales.

Cuando la naturaleza de los trabajos de elevación de cargas requiera una duración superior se fijarán aquellos días y horarios en que causen menos perjuicios o perturbaciones a la circulación.

Artículo 34. Señalización de las ocupaciones.

1. Todas las ocupaciones de las vías y espacios públicos objeto de la presente ordenanza, y sin perjuicio de las particularidades establecidas para algunas de ellas, deberán estar identificadas mediante el empleo de la señalización vertical y de balizamiento prevista en el Reglamento General de Circulación.

Dada la naturaleza y duración de las actividades; trabajos o prestaciones de servicios regulados en la presente ordenanza, no se considera necesaria la señalización horizontal en el pavimento, salvo que tal extremo se especifique en las condiciones particulares de la autorización.

2. La señalización se realizará conforme a lo indicado en el [artículo 38](#) de esta Ordenanza.

SECCIÓN 2^a. Ordenación temporal por motivos medioambientales

Artículo 35. Medidas extraordinarias de restricción del tráfico y del estacionamiento de vehículos en las vías urbanas durante episodios de alta contaminación atmosférica o por motivos de seguridad vial y grave congestión de tráfico

1. El órgano municipal competente podrá implantar medidas extraordinarias y temporales de restricción total o parcial del tráfico; de prohibición del estacionamiento de vehículos y de limitación de la velocidad dentro del término municipal de Madrid, previa la señalización oportuna, en los siguientes supuestos:
 - a. Por motivos medioambientales y de salud pública: cuando exista riesgo o se haya producido la superación de los umbrales de alerta o los valores límite establecidos por la legislación en materia de calidad del aire, en el marco de la normativa estatal y autonómica vigente en dicha materia.
 - b. Por motivos de seguridad vial, seguridad ciudadana, protección de la integridad de los espacios públicos y privados y prevención de situaciones de grave congestión de tráfico, cuando se prevean o produzcan grandes concentraciones de vehículos y personas con motivo de celebraciones sociales, políticas, religiosas, manifestaciones y concentraciones, eventos deportivos, culturales, comerciales u otros usos económicos y sociales.
2. Las medidas a adoptar en relación con el apartado a) del punto anterior se atendrán a los protocolos de actuación durante episodios de alta contaminación en la ciudad de Madrid que aprobará el órgano competente, cuyo contenido incluirá la zonificación de la ciudad de Madrid a estos efectos, los niveles de actuación en función de las concentraciones de los contaminantes que se registren o se prevean alcanzar, y las medidas específicas a adoptar en cada nivel de actuación de entre las citadas en el siguiente apartado en función de la duración o persistencia del episodio y las previsiones meteorológicas.

3. Las medidas de restricción del tráfico, de limitación de la velocidad y de prohibición del estacionamiento de vehículos que podrán adoptarse aisladamente o de forma conjunta y, cuando proceda, coordinadamente con las Administraciones titulares de las vías de acceso a la ciudad, son:
 - a) La modificación de los límites de velocidad establecidos para la circulación de vehículos en determinadas vías urbanas, travesías y tramos de acceso a la ciudad de Madrid.
 - b) La prohibición o limitación del estacionamiento de vehículos, con carácter general o de determinados vehículos, en las vías públicas, en determinadas zonas y horarios, así como en el ámbito territorial del Servicio de Estacionamiento Regulado y de las Zonas de Aparcamiento Vecinal y, en su caso, en los aparcamientos públicos rotacionales de titularidad municipal.
 - c) La prohibición total o parcial de circulación en determinadas vías y horarios bien con carácter general o de determinados vehículos.
 - d) La limitación de horarios de carga y descarga.
4. Las medidas que se adopten prevalecerán sobre el régimen general de circulación y estacionamiento previsto en esta Ordenanza, debido a su carácter excepcional y temporal y en consideración a la necesaria garantía de la seguridad vial así como a la primacía de la protección del medio ambiente y de la salud sobre la movilidad en vehículos a motor.
5. La Junta de Gobierno podrá excepcionar de la aplicación de las medidas de restricción del tráfico o de la prohibición del estacionamiento o, en su caso, de ambas conjuntamente, a los siguientes vehículos:
 - a) De las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Policía Municipal y Agentes de movilidad.
 - b) De extinción de incendios, protección civil y salvamento.
 - c) De la grúa municipal.
 - d) De otros servicios que actúen en caso de emergencia.
 - e) De asistencia sanitaria, pública o privada, incluidos los destinados al servicio de entrega de medicamentos a las oficinas de farmacia.
 - f) De transporte público colectivo y asistencia al mismo.
 - g) De prestación y mantenimiento de servicios públicos básicos.

- h) Los utilizados para el desplazamiento de personas de movilidad reducida en los que se exhiba la autorización especial correspondiente, con sujeción a las prescripciones y límites establecidos en la autorización especial y siempre que se esté desplazando la persona titular de dicha autorización.
 - i) Los de alta ocupación, entendiéndose por tales a estos efectos aquellos que vayan ocupados por tres o más personas.
 - j) Los destinados a la prestación de servicios o actividades que por su importancia sean esenciales para el funcionamiento de la comunidad y así se cataloguen por la Junta de Gobierno u órgano en que delegue.
 - k) Los vehículos menos contaminantes en función de sus distintivos ambientales emitidos por la Dirección General de Tráfico .
 - l) Los de aquellos trabajadores cuya hora de inicio o fin de la jornada laboral no coincide con el de cobertura del transporte público (0:00 a 6:30 horas), siempre que así se acredite a través de un certificado del empleador.
 - m) Bicicletas, motocicletas, triciclos y ciclomotores.
 - n) Los vehículos de residentes y los comerciales e industriales que cuenten con la correspondiente autorización de estacionamiento del SER o ZAV, así como los de los autorizados para estacionar en sus reservas específicas.
 - o) Los auto-taxi que estén en servicio y quien los conduzca esté presente y los vehículos de alquiler de servicio público con conductor con servicio contratado y origen o destino en la zona restringida.
 - p) Aquellos otros que se excepcionen por la Junta de Gobierno por causas debidamente justificadas.
6. Se dará la mayor difusión informativa posible con carácter previo a la adopción de cualquiera de las medidas de restricción reguladas en el presente artículo.
7. El acto administrativo por el que se adopten las medidas de restricción del tráfico y/o del estacionamiento para la protección del medio ambiente y de la salud producirá efectos desde la fecha y hora que el mismo disponga, tras la verificación de los niveles de inmisión alcanzados y de las previsiones meteorológicas, sin perjuicio de que su publicación oficial se produzca con posterioridad y, en todo caso, se le dará la mayor difusión posible a través de los canales de información pública digital del Ayuntamiento de Madrid.

La activación y desactivación de las medidas de restricción del tráfico, de limitación de la velocidad y de prohibición del estacionamiento de vehículos adoptadas mediante el acto administrativo previsto en el punto anterior se llevará a cabo por Decreto de la persona titular del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

8. La vigilancia del cumplimiento de las medidas de restricción del tráfico y/o del estacionamiento adoptadas se realizará por la Policía Municipal y por los Agentes de Movilidad, así como por medios automáticos cuando resulte posible. En el supuesto de aplicación de las medidas de prohibición o limitación del estacionamiento en el ámbito territorial del Servicio de Estacionamiento Regulado o de las Zonas de Aparcamiento Vecinal, su control se realizará, además, por los controladores correspondientes.
9. El incumplimiento de las medidas de restricción del tráfico, de los límites de velocidad de circulación, de la prohibición o limitación del estacionamiento de vehículos, de la limitación de horarios de carga y descarga o de la restricción de la circulación de todos o parte de los vehículos, que se adopten en determinadas zonas y horarios con carácter temporal, se entenderá a todos los efectos constitutivo de infracción en materia de tráfico, conforme a los tipos legales y régimen de sanciones que en cada caso correspondan, de acuerdo con lo establecido en el Texto Refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre.

SECCIÓN 3^a. Otras medidas específicas de ordenación del tráfico de carácter temporal.

Artículo 36. Ocupaciones, ordenación y señalización de las vías urbanas por otras actuaciones en las mismas.

Con carácter general se establecen las siguientes limitaciones:

- a) La realización de pruebas deportivas en la vía pública requiere autorización previa del Ayuntamiento de Madrid cuando discurran íntegra y exclusivamente por vías y espacios públicos de su término municipal. La autorización municipal determinará las condiciones de su realización en cuanto a horario, itinerario y medidas de seguridad.

En el supuesto de que las pruebas discurran en todo o en parte por travesías de la ciudad de Madrid requerirán la autorización de la Administración competente.

- b) La instalación de contenedores y sacos de residuos de construcción y demolición en la vía pública se sujetará a lo establecido en la normativa municipal correspondiente.

Con excepción de la retiradas de contenedores ordenadas por los servicios municipales y ejecutadas con medios propios, las operaciones específicas de instalación, retirada, cambio o sustitución de estos contenedores y sacos solo podrán realizarse en días laborables, en el periodo comprendido entre las 08:00 y las 22:00 horas de lunes a viernes y entre las 09:00 y las 21:00 los sábados.

No obstante lo anterior, en la Red Básica de Transportes, estas operaciones no podrán efectuarse los días laborables en el periodo comprendido entre las 08:00 y las 10:00 horas y en el periodo entre las 18:30 y las 20:30.

Cuando sea imprescindible cortar momentáneamente la circulación para efectuar la instalación o retirada de los contenedores, se dispondrá, en el punto de la calle donde exista la posibilidad de desvío, una señal portátil tipo S-15 a (calzada sin salida) con un cartel complementario con la inscripción "*Tráfico interrumpido por movimiento de contenedores: máximo diez minutos*". Tanto la señal como el cartel deberán ser reflectantes y llevarán en su reverso una inscripción con el nombre de la empresa de contenedores. En cualquier caso se tomarán las medidas oportunas para reducir, en la mayor medida posible, el tiempo de la operación por debajo del máximo de los diez minutos establecidos.

Capítulo IV. Señalización

Artículo 37. Señalización de las reservas de estacionamiento.

Todas las reservas de estacionamiento deberán estar identificadas mediante la utilización de la correspondiente señalización, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Las reservas de estacionamiento se identificarán mediante el empleo de la señalización vertical fija que corresponda, de las previstas en la normativa estatal de aplicación, pudiendo establecerse mediante panel complementario aquellas limitaciones horarias o por tipo de vehículo a que, en su caso, pueda estar sujeta la reserva.

Fuera del horario indicado en la señalización, no existirá limitación temporal en la utilización del espacio reservado, salvo las que, en su caso, procedan, por tratarse de zonas de afección del Servicio de Estacionamiento Regulado o de cualquier otro tipo de limitación, de acuerdo con la señalización existente, provisional o definitiva, por la existencia de obras en la vía pública o por la celebración de eventos culturales, deportivos, recreativos u otros de naturaleza análoga.

- b) Las señales identificativas de las reservas de estacionamiento que hayan de ser objeto de modificación o supresión como consecuencia de ocupaciones autorizadas en las mismas serán suministradas, instaladas, conservadas y retiradas por cuenta del titular de la autorización de la ocupación, debiendo reponerlas a su costa, a su estado originario o lugar que designe los servicios municipales, una vez finalizada la ocupación.
- c) Con carácter general, no está permitida la identificación del espacio reservado mediante el empleo de señalización horizontal, conos, bolardos, hitos, balizas o cualquier otro elemento de protección o señalización, salvo las excepciones expresamente previstas en la presente Ordenanza o en la normativa aplicable en cada caso y mediante el empleo de los elementos de señalización normalizados por los servicios municipales.

Artículo 38. Señalización de las ocupaciones.

1. Todas las ocupaciones de las vías y espacios públicos objeto de la presente ordenanza, y sin perjuicio de las particularidades establecidas para algunas de ellas, deberán estar identificadas mediante el empleo de la señalización vertical y de balizamiento prevista en la normativa estatal de aplicación.

Únicamente podrá utilizarse señalización horizontal cuando así se haga constar expresamente en las condiciones particulares de la autorización.

2. En orden a la señalización de las ocupaciones, por el titular de la correspondiente autorización deberán cumplirse las siguientes obligaciones:
 - a) Suministrar, instalar y conservar los elementos de señalización y balizamiento que correspondan, siendo de su cuenta los gastos que se deriven.
 - b) Señalar y balizar, en su caso, en la forma, color, diseño, símbolos, significado y tamaño que figuren en el catálogo oficial de señales de circulación aprobado por el Reglamento General de Circulación.
 - c) Comunicar a la Policía Municipal y a los Agentes de Movilidad con al menos, 48 horas de antelación a la fecha en la que dé comienzo la ocupación, su localización exacta con expresión de la calle y número, dimensión, duración, días y horario, que se realizará en la forma descrita en el apartado siguiente.
 - d) Señalar y balizar, en su caso, el espacio ocupado de acuerdo con los criterios establecidos en los apartados siguientes, sin perjuicio de las particularidades establecidas en la presente Ordenanza para cada tipo de ocupación.

- e) En todos los casos, la obligación de señalizar alcanzará no sólo a la propia ocupación de la vía pública, sino también a aquellos lugares en que resulte necesaria cualquier indicación como consecuencia directa o indirecta de los trabajos u obras que se realicen.
 - f) Anular la señalización fija contradictoria con la señalización provisional, previa autorización municipal expresa.
 - g) Adoptar las medidas necesarias para evitar daños a las personas o a las cosas, acotando el perímetro donde pudiera existir algún peligro para viandantes, canalizando en este caso el tránsito de peatones, garantizando en particular la accesibilidad para personas con movilidad reducida.
 - h) Retirar, provisional o definitivamente, según proceda, los elementos de señalización y balizamiento empleados una vez finalizada la ocupación.
 - i) Reponer o adaptar la señalización fija una vez finalizada la ocupación.
3. Cuando la ocupación afecte a zona en la que esté autorizado el estacionamiento, será obligatorio:
- 3.1. Señalar la prohibición de estacionamiento con una antelación mínima de 48 horas mediante el empleo de los elementos que a continuación se indican:
 - a) Señales portátiles de estacionamiento prohibido, colocadas una en cada extremo de la zona a ocupar, cuidando especialmente de que las flechas de la señal delimiten correctamente la misma. En cada señal se colocará un cartel indicativo de la fecha y hora de la ocupación y en el formato aprobado por el Ayuntamiento de Madrid, que en todo caso incorporará un código QR u otra referencia que facilite la comprobación electrónica por cualquier persona de la autenticidad y características de la autorización otorgada a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid.
 - b) Cinta balizada o sistema similar que siempre que sea posible se fijará al mobiliario o arbolado urbano mediante un sistema que garantice su fijeza y sin que se produzcan daños o menoscabo alguno. La cinta se colocará de forma aérea, permitiendo holgadamente el paso de personas, sin que en ningún se encuentre fijada al suelo, para evitar tropiezos.
 - 3.2. Comunicar electrónicamente al Ayuntamiento de Madrid, en el formato y a través del sistema que éste establezca, con una antelación mínima de 48 horas, la fecha y hora de colocación de las señales, la duración, fecha y hora de realización de la ocupación, y la

documentación multimedia que se establezca incluyendo en particular fotografías que no hayan sufrido ningún tipo de tratamiento desde su captura y contengan en su metainformación asociada fecha de realización y georreferenciación, y que además deberán reunir las siguientes especificaciones:

- a) Se incluirá una de tipo panorámico desde la acera de enfrente.
- b) Las fotografías de las señales permitirán la lectura clara del cartel colocado en las mismas.
- c) Permitirán visualizar correctamente la fijación de las mismas al mobiliario.
- d) Se fotografiará la cinta de señalización.
- e) Las fotografías de los vehículos permitirán la lectura de las placas de matrícula.

Cuando en la zona autorizada se encuentre algún contenedor debidamente autorizado podrá ocuparse la zona inmediata siempre que se cumplan los requisitos indicados anteriormente y se remita la fotografía que lo acredite en los términos indicados.

- 4. En los casos en los que la ocupación afecte a carril de circulación, el titular de la autorización deberá:
 - a) Señalar la ordenación resultante, el estrechamiento de carriles y la reducción de la velocidad, de modo que quede garantizada la seguridad del tráfico de vehículos.
 - b) Proteger la zona a ocupar mediante elementos de balizamiento o vallas.
 - c) Requerir la presencia de señalistas, en los casos previstos en la autorización.
- 5. Cuando la ocupación implique el corte de calle, será obligatorio señalizar los desvíos alternativos mediante el empleo de la señalización provisional correspondiente, requiriendo, en su caso, la presencia de señalistas.
- 6. Si la ocupación afecta a la acera se deberá garantizar un itinerario peatonal accesible de al menos 1.8 metros de anchura. Cuando ello no sea posible, podrá habilitarse, excepcionalmente y según las circunstancias concurrentes en cada caso, un pasillo peatonal en calzada debidamente protegido y balizado, un paso de peatones provisional o el establecimiento de un itinerario alternativo debidamente indicado.

7. Cuando la ocupación afecte a la funcionalidad de alguna parada de transporte público regular de viajeros de uso general, estación del sistema de bicicleta pública BICIMAD o a algún tramo de carril-bus, con o sin separador físico, la persona interesada deberá comunicarlo al operador del transporte con una antelación mínima de 72 horas, excluyendo de las mismas los sábados, domingos y festivos, para que puedan adoptarse las medidas oportunas: entre otras, la modificación funcional y la señalización de las paradas, la retirada del separador de carril-bus y la información a las personas usuarias de la situación y condiciones de uso.

Los operadores de transporte público colectivo regular de viajeros de uso general y del sistema de bicicleta pública BICIMAD informarán a los órganos competentes sobre las afecciones a sus respectivos servicios que puedan derivarse de la ocupación solicitada, como el desplazamiento de alguna parada de autobús o estación de BICIMAD y la determinación de su coste económico para la valoración municipal de su viabilidad.

La persona que solicite la ocupación se obliga a asumir el pago de los costes económicos que ésta suponga a los servicios municipales, a través de los correspondientes tributos o precios públicos, el abono a los citados operadores de los costes que éstos le acrediten, y finalmente a la reversión de todos los elementos modificados a la situación anterior a la ocupación salvo que se establezca indicación expresa en contrario en la propia autorización.

8. No podrá procederse a la ocupación sin que se hayan cumplido los criterios de instalación de las señales que en cada caso correspondan.
9. La autorización de ocupación obrará en poder de la persona responsable de la ocupación y en el lugar donde ésta se realice, debiéndose exhibir a petición y requerimiento de la autoridad municipal, admitiéndose, en su sustitución copia que incorpore código QR u otra referencia que facilite la comprobación electrónica por cualquier persona de la autenticidad y características de la autorización otorgada a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid.

TÍTULO TERCERO. Paradas y estacionamientos

Capítulo I. Paradas

Artículo 39. Régimen general

El régimen general de aplicación aplicable a las paradas en el término municipal de Madrid, será el establecido en la normativa estatal, sin perjuicio de las especialidades contenidas en el presente capítulo.

Artículo 40. Autotaxis y arrendamiento de vehículos de turismo con conductor

1. Los autotaxis esperarán viajeros exclusivamente en los situados debidamente señalizados y, en su defecto, con estricta sujeción a las normas que con carácter general se establecen en la presente Ordenanza para regular las paradas y estacionamientos.
2. Los autotaxis podrán realizar paradas en los carriles bus por los que estén autorizados a circular, por el tiempo que sea imprescindible para la subida y bajada de quienes utilicen sus servicios y el acomodo de bultos y equipaje en condiciones de seguridad, que no deberá superar el plazo de dos minutos.
3. Ni autotaxis ni vehículos turismo de arrendamiento con conductor podrán realizar parada en carril-bus con el fin de esperar dentro del mismo al cliente.

Artículo 41. Autobuses

1. Los autobuses de los servicios regulares de uso general de líneas urbanas e interurbanas únicamente podrán tomar o dejar viajeros en las paradas expresamente determinadas y señalizadas a tal fin mediante postes, indicadores o marquesinas con señales integradas.
2. Se prohíbe expresamente la recogida de viajeros fuera de las paradas autorizadas de las rutas de transporte regular de uso especial, escolar y de menores que cuenten con las mismas.
3. Se prohíbe a los autobuses de servicios discretionales realizar paradas sobre carriles reservados, salvo autorización expresa recogida en su caso en la señalización correspondiente.

Artículo 42. Suministro farmacéutico, prensa y otros

1. Los vehículos encargados de realizar el suministro de productos farmacéuticos y de laboratorio a farmacias podrán realizar paradas durante el tiempo mínimo imprescindible para garantizar su abastecimiento.
2. Los vehículos encargados de realizar el reparto y suministro de prensa a quioscos ubicados en espacios públicos podrán realizar paradas durante el tiempo mínimo imprescindible para garantizar su abastecimiento, pudiendo limitarse el horario autorizado por el órgano competente en función de su afección sobre el transporte público regular de uso general.
3. Los vehículos adscritos al servicio BICIMAD encargados de realizar el mantenimiento de estaciones y suministro bicicletas ubicadas en espacios públicos podrán realizar paradas durante el tiempo mínimo imprescindible para realizar su labor.
4. Mediante resolución del órgano competente en materia de circulación del Ayuntamiento de Madrid se podrán establecer los requisitos necesarios para acreditar que los vehículos a los que se refieren los apartados anteriores se destinan a la finalidad indicada en los mismos, así como los medios de identificación visual empleados a tal efecto.

Artículo 43. Prohibiciones

Se prohíben las paradas en los casos, lugares y supuestos contemplados en la normativa general de aplicación y, además, en los siguientes:

1. En todos aquellos lugares en los que así lo establezca la señalización existente.
2. Cuando se obstaculice el acceso a edificios, locales o recintos destinados a espectáculos o actos públicos, en las horas de celebración de los mismos, y las salidas de urgencia debidamente señalizadas.
3. En todo el ámbito de la M-30.
4. En las vías de acceso y salida a los intercambiadores de transporte.
5. En los puntos de parada de la Red Básica de Transporte.
6. En medio de la calzada, salvo que esté expresamente autorizado.
7. A la misma altura que otro vehículo parado junto la acera contraria, si impide o dificulta la circulación de otros vehículos.
8. En los carriles o parte de las vías reservados exclusivamente para la circulación o para el servicio de determinados usuarios.
9. En zonas habilitadas para el estacionamiento de bicicletas públicas de alquiler.

10. Junto a reservas de estacionamiento para autotaxis.

Capítulo II. Estacionamiento en la vía pública

Artículo 44. Definiciones

Tendrá la consideración de estacionamiento toda inmovilización de un vehículo que no sea parada, siempre que la misma no sea motivada por imperativos de la circulación o haya sido ordenada por los agentes de la Policía Municipal o Agentes de Movilidad.

Se denomina estacionamiento en línea, fila o cordón aquel en el que los vehículos se sitúan uno detrás de otro. Se denomina estacionamiento en batería aquél en el que los vehículos se sitúan uno al lateral del otro. Se denomina estacionamiento en semibatería aquel en el que los vehículos se sitúan uno al lateral del otro marcando un ángulo de 45 grados con la dirección de la vía.

Artículo 45. Ubicación

En las vías de doble sentido de circulación, el estacionamiento, cuando no estuviera prohibido, se efectuará en el lado derecho del sentido de marcha. En las vías de un solo sentido de circulación, y siempre que no hubiera señalización en contrario, el estacionamiento se efectuará a ambos lados de la calzada, siempre que se deje una anchura para la circulación no inferior a la de un carril de 3 metros, o de 3,5 metros donde circulen autobuses de servicios de transporte colectivo regular de uso general. Salvo señalización en contrario, el aparcamiento se efectuará en línea, fila o cordón.

Artículo 46. Realización

1. El estacionamiento deberá realizarse de tal manera que el vehículo no obstruya la circulación ni constituya un riesgo para el resto de quienes usen la vía, cuidando especialmente la colocación del mismo y que la distancia con el borde de la calzada sea la menor posible.

Cuando el espacio destinado a estacionamiento esté delimitado en el pavimento, deberá estacionarse dentro del área marcada.

El estacionamiento se efectuará de forma tal que permita la ejecución de las maniobras de entrada y salida y permita la mejor utilización del espacio restante para otras personas.

2. Quien conduzca deberá apagar el motor desde el inicio del estacionamiento, aun cuando permanezca en el interior del vehículo.

Quedan excluidos de esta obligación los siguientes vehículos:

- a) Los que cuenten con la etiqueta de distintivo ambiental del tipo Cero Emisiones emitida por la Dirección General de Tráfico.
- b) Los destinados a la prestación de asistencia socio-sanitaria y los pertenecientes a Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Policía Municipal, Agentes de Movilidad y de Bomberos y Grúa Municipal.
- c) Los vehículos de transporte público de viajeros exclusivamente entre el 1 de mayo y el 30 de septiembre.

Para quedar excluidos de la obligación prevista en este apartado, los vehículos a que se refieren la letra a) deberán exhibir en lugar visible el correspondiente distintivo expedido por la Dirección General de Tráfico que les acredite como tales.

3. El incumplimiento de la obligación contenida en el apartado anterior se considerará infracción leve y se sancionará con multa de hasta 100 €, de acuerdo con lo previsto en la normativa estatal de aplicación.

Artículo 47. Prohibiciones

Se prohíbe el estacionamiento en los lugares y casos en que esté prohibida la parada, en los casos, supuestos y lugares dispuestos en la normativa aplicable, y además:

1. En todos aquellos lugares en los que lo prohíba la señalización existente.
2. En un mismo lugar de la vía pública durante más de cinco días consecutivos, a cuyo efecto sólo se computarán los días hábiles, excluyéndose los sábados, los domingos y los declarados festivos.

En todo caso, la persona titular del vehículo tendrá la obligación de cerciorarse por sí, o por cualquier otra persona o medio, de que su vehículo no se encuentra indebidamente estacionado como consecuencia de cualquier cambio de señalización u ordenación del tráfico; para hacerlo, dispondrá de un máximo de cuarenta y ocho horas consecutivas, a cuyo efecto sólo se computarán los días hábiles. En los lugares autorizados dentro de los parques públicos o zonas verdes, el plazo máximo de estacionamiento en un mismo lugar será de cuarenta y ocho horas.

3. En las zonas reservadas para estacionamiento de vehículos de servicio público, organismos oficiales, embajadas, personas de movilidad reducida y otros usos.
4. En las zonas de parada de autobús, a una distancia inferior a 22 metros antes del punto de parada, en el sentido de la marcha, e inferior a 5 metros después del punto de parada, en el sentido de la marcha, conforme a las

prescripciones del Título Segundo del Libro II de esta Ordenanza, salvo señalización en contrario.

5. Delante de las dependencias de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad y salidas de vehículos de emergencia, debidamente señalizadas.
6. Delante de los vados correctamente señalizados, entendiendo por tales tanto los destinados a la entrada y salida de vehículos a través de itinerarios peatonales como los destinados a la supresión de barreras arquitectónicas en los itinerarios peatonales.
7. En los lugares reservados exclusivamente para parada de vehículos.
8. En los lugares habilitados como de estacionamiento con limitación horaria sin disponer de la autorización de estacionamiento correspondiente, o superando el tiempo máximo de estacionamiento autorizado en función de la tasa de estacionamiento abonada.
9. En batería, sin señales que habiliten tal posibilidad.
10. En línea, cuando el estacionamiento deba efectuarse en batería conforme a la señalización existente.
11. En el arcén.
12. En los lugares que vayan a ser ocupados temporalmente para otros usos o actividades, en cuyo caso se deberá señalizar adecuadamente al menos con cuarenta y ocho horas de antelación.
13. Los remolques o semirremolques, separados del vehículo tractor que los arrastra.
14. Cuando un vehículo permanezca estacionado en la vía pública para su venta o alquiler, sin que se entienda como tal la actividad descrita en el [artículo 214](#) de esta ordenanza, o desde el cual se proceda a efectuar actividades ilícitas, tales como venta ambulante no autorizada, así como la reparación o depósito no puntual de vehículos en la vía pública y el estacionamiento de caravanas, autocaravanas o similares que se pretendan utilizar como lugar habitable con cierta vocación de permanencia, por cuanto impide la libre circulación, la ocupación temporal de ese espacio de un modo limitado y rotativo por otros vehículos, y dificulta la equitativa distribución de aparcamientos.
15. Asimismo, con carácter excepcional por motivos de protección medioambiental, se prohíbe el estacionamiento en los lugares, períodos y condiciones que se establezcan conforme a lo previsto en el [artículo 35](#) de la presente Ordenanza.

En ningún caso se permitirá el uso de zonas de parada o estacionamiento para otros fines diferentes salvo autorización expresa.

Se prohíbe la realización de cualquier tipo de transacción comercial con las plazas de estacionamiento ubicadas en el dominio público.

Artículo 48. Vehículos de dos ruedas y motocicletas y ciclomotores de tres ruedas

Las bicicletas, motocicletas y ciclomotores estacionarán en los espacios específicamente reservados al efecto. En el supuesto de que no los hubiera, siempre que esté permitido el estacionamiento, podrán estacionar utilizando el espacio destinado a las bandas de estacionamiento, en forma oblicua a la línea de acera y ocupando un máximo de 2 metros, de forma que no se impida el acceso a otros vehículos o el paso desde la acera a la calzada.

Las reservas de estacionamiento para motocicletas y ciclomotores solo podrán ser utilizadas por bicicletas, ciclomotores, motocicletas y vehículos de tres ruedas asimilados a motocicletas por la normativa aplicable.

Cuando no sea posible el estacionamiento en calzada o en las zonas reservadas específicamente para este tipo de vehículos, las bicicletas, motocicletas y ciclomotores de dos ruedas podrán estacionar sobre aceras exclusivamente cuando:

- No se trate de calles que hayan sido declarados como "de especial protección para el peatón".
- No exista banda de estacionamiento.
- No exista señalización específica que lo prohíba.

En todo caso se permitirá un ancho libre de paso de tres metros.

Las motocicletas y ciclomotores deberán estacionarse en una única línea situada junto al bordillo y lo más próximo posible al mismo, con la siguiente disposición:

- a. Paralelamente al bordillo en aceras de menos de 6 metros de ancho.
- b. En semibatería o en ángulo, si la acera tiene más de 6 metros de ancho.

Cuando exista acera-bici, el ancho de acera disponible se contará desde el límite interior de la acera bici a la fachada.

Se respetará una distancia mínima de 2 metros a los pavimentos podotáctiles colocados en vados peatonales y encaminamientos, incluyendo los vinculados a paradas de transporte público.

En el caso de motocicletas y ciclomotores para estacionar sobre la acera se podrá utilizar la fuerza del motor, únicamente, para salvar el desnivel de la acera, debiendo realizar este acceso con diligencia y sin entorpecer la movilidad peatonal.

No se podrá estacionar en el ámbito peatonal de las paradas de transporte público, ni de las reservas de personas con movilidad reducida o paradas de taxi, sobre tapas de registro de servicios ni anclados a elementos de señalización, elementos vegetales ni mobiliario urbano, con la excepción de las bicicletas que podrán anclarse exclusivamente a vallas o elementos de mobiliario delimitadores de espacios siempre y cuando se cumplan las condiciones descritas en los puntos anteriores.

Capítulo III. El Servicio de Estacionamiento Regulado

Artículo 49. Objeto, ámbitos de ordenación e información a la ciudadanía

1. El Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) se configura como instrumento para la asignación de un recurso escaso como es el espacio de estacionamiento de vehículos en vía pública, promoviendo la adecuada rotación, así como una herramienta para impulsar la movilidad sostenible al integrar consideraciones de sostenibilidad en los criterios de asignación.

El SER tiene por objeto la gestión, regulación y control del estacionamiento de vehículos en determinadas zonas y plazas de la vía pública en la ciudad de Madrid, con la finalidad de racionalizar y compatibilizar el uso del espacio público y el estacionamiento de vehículos. La regulación de la tasa por dicho concepto, consignada en la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Estacionamiento de Vehículos en determinadas Zonas de la Capital, se realizará teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad, incluyendo el fomento del estacionamiento subterráneo y la liberación de espacio en la superficie.

2. El ámbito territorial sujeto al estacionamiento limitado de vehículos se corresponde con el Área de Estacionamiento Regulado, que se subdivide conforme a la delimitación por barrios recogida en el [Anexo I](#). Los Ámbitos Diferenciados, dentro del Área de Estacionamiento Regulado, podrán tener otras delimitaciones territoriales acordes a su funcionalidad, conforme establece el [artículo 55](#).

En las vías límites del Área de Estacionamiento Regulado, las dos aceras se considerarán incluidas dentro de la zona de regulación.

3. El horario de ordenación del estacionamiento será, con carácter general, de lunes a viernes no festivos: de 9:00 a 21:00 horas y sábados: de 9:00 a 15:00 horas. Domingos y festivos, sin servicio. El horario en el mes de

agosto (de lunes a sábado, no festivos) y los días 24 y 31 de diciembre y 5 de enero será de 9:00 a 15:00 horas.

La Junta de Gobierno u órgano municipal en el que delegue podrá, de manera motivada, modificar este horario con carácter general o para zonas o períodos concretos. El acto administrativo correspondiente será publicado en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y se dará difusión al mismo a través de los medios municipales disponibles.

4. Se distinguirán los siguientes tipos de plazas de estacionamiento regulado:
 - a) Plazas verdes.
 - b) Plazas azules.
 - c) Plazas mixtas. Son aquellas con doble señalización, tanto horizontal como vertical, en las que, dependiendo del horario establecido y señalizado, el régimen de estacionamiento será el establecido en la correspondiente señalización vertical. Una vez finalizado este horario, dicho régimen pasará a ser el que corresponda al color de la plaza.
 - d) Plazas de los ámbitos diferenciados previstos en el [artículo 55](#). Estas plazas tendrán una señalización especial.
5. La información sobre las condiciones de funcionamiento del SER en el Área de Estacionamiento Regulado estará permanentemente accesible para la ciudadanía, a través de su publicación en los canales municipales de información, manteniéndose en todo momento actualizada.
6. Mediante Decreto de la persona titular del Área de Gobierno competente en materia del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) motivado en razones de seguridad, ordenación y ejecución de obras en el espacio viario, o en razones de protección medioambiental en los términos previstos en el [artículo 35](#) de esta Ordenanza, podrá suspenderse completa o parcialmente la aplicación del régimen general de funcionamiento de dicho servicio en la totalidad o en parte de su ámbito territorial, ya sea de oficio o a solicitud de otro órgano administrativo municipal fundada en motivos de interés general de su competencia. El Decreto, que concretará su ámbito geográfico de aplicación y temporal de vigencia, y las condiciones específicas que resulten de aplicación, será objeto de publicación oficial y de información en el sitio web municipal.

Artículo 50. Categorías de uso.

Se distinguen las siguientes categorías de uso:

1. Residentes. La condición de residente se obtiene mediante la correspondiente autorización otorgada por el Ayuntamiento de Madrid,

pudiendo acceder a la misma la persona física con empadronamiento en domicilio incluido en alguno de los barrios del [Anexo I](#) o en la acera exterior de los viales delimitadores del respectivo barrio, que disponga de vehículo en titularidad, usufructo, “renting”, “leasing” o retribución en especie, el cual debe estar de alta en el Padrón del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) del Ayuntamiento de Madrid. No será exigible este último requisito si el vehículo es propiedad de una persona jurídica con domicilio legal en un municipio distinto al de Madrid.

El Ayuntamiento de Madrid comprobará el cumplimiento efectivo de los requisitos exigidos en los párrafos anteriores, pudiendo otorgar autorizaciones provisionales condicionadas a la verificación posterior de su cumplimiento.

2. No residentes. Tienen la condición de no residentes quienes estacionen obteniendo, en su caso, la correspondiente autorización en un parquímetro o dispositivo móvil habilitado, siempre y cuando no tengan la condición de Colectivo Cualificado, a quienes afectará la limitación de la duración del estacionamiento sobre cualquier tipología de plaza, según lo dispuesto en los artículos siguientes.
3. Colectivos cualificados. Podrán formar parte de los colectivos cualificados las personas físicas y jurídicas que ejercen una actividad que precisa para su desarrollo un régimen específico de estacionamiento y que reúnan los requisitos que se indican a continuación.
 - a) Colectivo Cualificado de Titulares de Vehículos Comerciales e Industriales. Para obtener la autorización correspondiente se requiere figurar de alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), así como en el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica y disponer de un vehículo en titularidad, usufructo, “renting” o “leasing”, perteneciente a alguna de las siguientes categorías:
 - Furgón, furgoneta o camión con masa máxima autorizada igual o inferior a 3.500 kilogramos.
 - Furgón, furgoneta o camión con masa máxima autorizada igual o inferior a 5.000 kilogramos, exclusivamente cuando se trate de vehículos que dispongan de distintivo ambiental del tipo ECO emitido por la Dirección General de Tráfico.
 - Vehículo mixto adaptable o vehículo derivado de turismo.

La solicitud podrá realizarse mediante declaración responsable sobre el cumplimiento de las condiciones anteriores.

En el supuesto de vehículos en régimen de “renting” o “leasing” cuyos titulares soliciten autorización como Colectivo Cualificado de Titulares de

Vehículos Comerciales e Industriales, cuando se acredite documentalmente que los mismos no son susceptibles de ser domiciliados en el municipio de Madrid en el Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico, no se exigirá su alta en el padrón del IVTM del Ayuntamiento de Madrid.

- b) Colectivo Cualificado de Titulares de Talleres de Reparación de Vehículos. Para obtener la autorización correspondiente se requiere figurar de alta en el epígrafe de reparación de vehículos del IAE y disponer de una autorización de paso de vehículos para el taller.
- c) Colectivo cualificado de Empresas de Vehículos Multiusuarios o "carsharing". Para obtener la autorización correspondiente se requiere figurar de alta en el epígrafe de "Alquiler de automóviles sin conductor" del IAE y disponer de vehículos que cumplan los siguientes requisitos:
 - Vehículos que dispongan de distintivo ambiental del tipo ECO emitido por la Dirección General de Tráfico.
 - Estar rotulados con la denominación comercial de la empresa.
 - Estar dados de alta en el Padrón del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) del Ayuntamiento de Madrid, salvo que se acredite que no son susceptibles de ser domiciliados en el municipio de Madrid en el Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico.

Artículo 51. Exclusiones a la limitación de la duración del estacionamiento

Quedan excluidos de la limitación de la duración del estacionamiento:

1. Los vehículos de dos y tres ruedas.
2. Los estacionados en zonas reservadas para su categoría o actividad.
3. Los vehículos autotaxi que estén en servicio, siempre que quien conduzca se encuentre presente o bien lo haya abandonado momentáneamente por las propias necesidades del servicio, a cuyos efectos se tendrán en cuenta las especiales características del servicio de autotaxis adaptados o eurotaxis.

Con carácter excepcional, cuando la Junta de Gobierno u órgano en quien delegue adopte las medidas de prohibición del estacionamiento por motivos de protección medioambiental, previstas en el [artículo 35](#) de la presente Ordenanza, los vehículos citados en el párrafo anterior que se encuentren de servicio podrán estacionar y esperar viajeros sin limitación en las plazas azules del SER afectadas por tales medidas, sin perjuicio de lo establecido en el [artículo 40](#).1 de esta Ordenanza.

4. Los vehículos turismo de arrendamiento con conductor con servicio previamente contratado, siempre que quien conduzca se encuentre presente o bien lo haya abandonado momentáneamente por las propias necesidades del servicio.
5. Los vehículos utilizados para el desplazamiento de personas de movilidad reducida en los que se exhiba la autorización especial correspondiente, con sujeción a las prescripciones y límites establecidos en la autorización especial y siempre que se esté desplazando la persona titular de dicha autorización.
6. Los vehículos que dispongan de distintivo ambiental del tipo CERO EMISIONES emitido por la Dirección General de Tráfico.
7. Los vehículos de movilidad urbana de tipología C.
8. Cualquier otro supuesto que establezca la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Estacionamiento de Vehículos en determinadas Zonas de la Capital.

Artículo 52. Autorización de estacionamiento

1. Residentes. Las autorizaciones se otorgarán previa solicitud de la persona interesada, acreditando el cumplimiento de los requisitos y el abono de la tasa fijada en la correspondiente Ordenanza Fiscal.
 - a) Se otorgará una única autorización a cada residente. El vehículo deberá ser de tipo turismo, furgoneta de menos de 3.500 Kg, derivado de turismo o vehículo mixto adaptable.
 - b) Obtenida una autorización, si la persona residente dispusiera de más de un vehículo de los tipos anteriores, podrá otorgarse autorización para los mismos en número igual a los permisos de conducción que aporte de su cónyuge, pariente en primer grado de consanguinidad o pareja de hecho inscrita en el Registro correspondiente siempre que, sin ser titular de autorización en vigor para estacionar como residente, se encuentre empadronado en el mismo domicilio que la persona residente interesada.
 - c) La titularidad del vehículo se comprobará en la base de datos de la Dirección General de Tráfico.
 - d) En el supuesto de vehículo en usufructo, se deberá aportar documento público acreditativo del derecho de uso.
 - e) En el supuesto de vehículo en régimen de “renting” o “leasing”, la persona interesada deberá aportar el contrato correspondiente en el que conste como arrendataria. Cuando la empresa de “renting” o “leasing”

tenga su domicilio legal fuera del Municipio de Madrid, aportará asimismo una declaración responsable de su representante legal manifestando dicha circunstancia.

- f) En el supuesto de vehículo en régimen de retribución en especie, se acreditará mediante certificación de representante legal de la empresa titular o arrendataria mediante contrato de renting o leasing en la que conste que la persona residente dispone del vehículo por este concepto y copia de un recibo de nómina o certificado de retribuciones en que conste la misma circunstancia. Cuando la empresa a cuyo nombre figure el vehículo en la Dirección General de Tráfico tenga su domicilio legal fuera del Municipio de Madrid, se deberá aportar también la declaración responsable a la que se hace referencia en el párrafo anterior.
- g) En el supuesto de disponer de autorización en vigor sobre un vehículo y sufrir el robo o avería de éste, la persona autorizada en calidad de residente podrá comunicar esta circunstancia al Ayuntamiento de Madrid, en cuyo caso la propia autorización en vigor sobre el vehículo original dará temporalmente cobertura al vehículo de sustitución. Una vez finalizado el motivo de la modificación temporal de la autorización del vehículo de la persona residente, ésta deberá nuevamente comunicar dicha circunstancia, lo que supondrá la reversión de la autorización a su estado original.
- h) Cuando resulte necesario por motivos de seguridad, movilidad y medioambientales, así como cuando las personas autorizadas en calidad de residentes no puedan estacionar sus vehículos en la mayor parte o la totalidad de los viales del barrio en el que residen como consecuencia de autorizaciones de ocupación por obras, mudanzas, rodajes u otras circunstancias o acontecimientos extraordinarios, el órgano competente podrá autorizar el estacionamiento de sus vehículos en parte o en la totalidad del Área de Estacionamiento Regulado mientras persista el motivo.
- i) Debido a la configuración principalmente peatonal del viario del barrio 16 (Sol), las personas residentes de este barrio podrán estacionar en uno de los barrios colindantes 11 (Palacio) o 13 (Cortes), en función de la proximidad de su domicilio a uno de estos dos barrios. Las personas residentes del barrio Sol con domicilio en el interior del perímetro de Plaza de Callao, Calle de Preciados, Puerta del Sol, Calle de Carretas, Calle Concepción Jerónima, Calle Tintoreros, Calle Cuchilleros, Calle Cava de San Miguel, Calle Fuentes, Calle Costanilla de los Ángeles, Plaza de Santo Domingo y Calle Jacometrezo podrán estacionar en Sol y en el barrio de Palacio (Zona 161). Las personas residentes del barrio Sol con domicilio en el interior del perímetro de Plaza de Callao, Calle de Preciados, Puerta del Sol, Calle de Carretas, Plaza de Jacinto Benavente, Calle Cruz, Plaza Canalejas, Calle Sevilla, Calle Virgen de los Peligros y

Calle Gran Vía podrán estacionar en el barrio Sol y en el barrio de Cortes (zona 163).

Igualmente las personas residentes del barrio 13 (Cortes) podrán estacionar en el ámbito territorial comprendido en el interior del siguiente perímetro del barrio 35 (Jerónimos): Calle Alfonso XII, Paseo del Prado, Calle Montalbán y Glorieta de Carlos V.

- j) La autorización de estacionamiento se concederá por períodos mensuales o para una anualidad.
- k) La autorización de las personas residentes habilita para estacionar sin limitación de tiempo en las plazas verdes de su barrio. Además en las vías delimitadoras entre barrios, las personas residentes podrán estacionar sus vehículos en las plazas verdes que hubiere junto a ambas aceras. La autorización también habilita para estacionar en las plazas azules de su barrio y en las plazas azules de ambas aceras de las vías delimitadoras entre barrios entre las 20:00 y las 21:00 horas.
- l) La persona residente está obligada a comunicar al órgano gestor de las autorizaciones cada cambio de datos respecto de los considerados en su momento para la obtención de una autorización, para, previa acreditación del cumplimiento de los requisitos y, en su caso, abono de la tasa, poder obtener una nueva actualizada.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, la Administración municipal comprobará de oficio el cumplimiento de los requisitos necesarios para el mantenimiento o la renovación de las autorizaciones, incluyendo en particular:

- Que la persona residente no haya causado baja en el padrón municipal en un domicilio incluido en el Área de Estacionamiento Regulado.

La baja en el padrón en el Área de Estacionamiento Regulado conllevará la baja automática de la autorización del SER.

El cambio de domicilio en el padrón que suponga traslado entre dos barrios pertenecientes al Área de Estacionamiento Regulado conllevará la baja automática de la autorización del SER, siendo preciso que la persona residente solicite el alta en el nuevo barrio.

- Los datos derivados de la matrícula del vehículo cruzándola con los obrantes en la base de datos de la Dirección General de Tráfico, de acuerdo con la normativa en vigor en materia de protección de datos de carácter personal.

La baja definitiva del vehículo o la transferencia del mismo conllevará la baja automática de la autorización del SER, si bien el titular, en el supuesto de cambio de vehículo, podrá obtener una nueva autorización actualizada.

2. No residentes. La autorización de estacionamiento se obtendrá en un parquímetro o mediante los sistemas tecnológicos que a tal efecto se habiliten, mediante el pago de la tasa correspondiente, en los términos que se establecen en la presente Ordenanza y en la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Estacionamiento de Vehículos en determinadas Zonas de la Capital.

La autorización de las personas no residentes habilita para estacionar exclusivamente dentro del barrio para el cual se ha obtenido y en las vías delimitadoras de los barrios limítrofes siempre y cuando hayan abonado, en su caso, la tasa que corresponda al tipo de plaza en el que esté estacionado el vehículo. La autorización habilita a estacionar durante el tiempo abonado y hasta un tiempo máximo de cuatro horas en plazas azules o de dos horas en plazas verdes.

Transcurrido el tiempo máximo autorizado de duración del estacionamiento, el vehículo no podrá estacionarse en el mismo barrio hasta que haya transcurrido una hora desde la hora de finalización de la autorización.

En el supuesto de que cualquier persona usuaria no residente rebasase en tiempo inferior a una hora el límite de tiempo autorizado de estacionamiento, podrá suplementar el pago por el exceso, considerándole en tal caso dentro de la normativa. El exceso abonado no se tendrá en cuenta a los efectos prevenidos en los artículos [47.8](#) y [249](#).

3. Colectivos Cualificados. La autorización de estacionamiento se concederá por períodos mensuales o para una anualidad, una vez acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos y el abono de la tasa fijada en la correspondiente Ordenanza Fiscal. No obstante, para el colectivo cualificado de Empresas de Vehículos Multiusuarios o “carsharing” la autorización de estacionamiento se concederá por una duración de 3 anualidades naturales más los meses que resten hasta diciembre del año en que se solicite, debiéndose abonar la tasa anual o mensual en los términos y plazos fijados en la Ordenanza Fiscal.

- a. Quienes integren el Colectivo Cualificado de Titulares de Vehículos Comerciales e Industriales podrán solicitar una autorización por cada uno de los vehículos que tengan en titularidad, “renting” o “leasing”.

La autorización del Colectivo Cualificado de Titulares de Vehículos Comerciales e Industriales habilita para estacionar tanto en plazas de color verde como en plazas de color azul de todo el Área de

Estacionamiento Regulado, por un tiempo máximo diario, continuado o no, de hasta ocho horas, excepto los sábados, el mes de agosto y los días 24 y 31 de diciembre y 5 de enero no festivos en los que el tiempo máximo, continuado o no, será de seis horas.

- b. Las personas integrantes del Colectivo Cualificado de Titulares de Talleres de Reparación de Vehículos podrán solicitar hasta un máximo de tres autorizaciones, las cuales no estarán vinculadas a un vehículo concreto.

La autorización del Colectivo Cualificado de Titulares de Talleres de Reparación de Vehículos habilita para estacionar en plazas de color azul del barrio del Área de Estacionamiento Regulado en el que esté ubicado el taller, por un tiempo máximo diario, continuado o no, de cinco horas.

- c. Quienes integren el Colectivo Cualificado de Empresas de Vehículos Multiusuarios o “carsharing” podrán solicitar una autorización por cada uno de los vehículos que tengan en titularidad, “renting” o “leasing”.

La autorización del Colectivo Cualificado de Empresas de Vehículos Multiusuarios o “carsharing” habilita para estacionar en plazas de color azul de todo el Área de Estacionamiento Regulado, sin sujeción a limitación de tiempo máximo de estacionamiento.

4. Si de las comprobaciones practicadas por la Administración municipal resultara que por la persona titular de la autorización de estacionamiento se ha venido realizando un uso indebido de la misma, o que los datos aportados para su obtención son inexactos o han sido falseados, se iniciará expediente para la revocación de la autorización, sin perjuicio de la incoación del correspondiente expediente sancionador.
5. El Ayuntamiento de Madrid habilitará paulatinamente procedimientos electrónicos y automatizados para facilitar a la ciudadanía la gestión de los trámites relativos a sus autorizaciones.

Artículo 53. Limitaciones para obtener la autorización de residente

La persona cesionaria o titular del derecho de uso de una Plaza de Aparcamiento de Residentes (PAR) de un aparcamiento municipal carecerá de la posibilidad de obtener autorización de estacionamiento como residente del SER cuando el aparcamiento se encuentre en su mismo barrio, salvo que acredite disponer de más de un vehículo a motor, en cuyo caso deberá designar el vehículo que asigne a la plaza o plazas municipales de aparcamiento de residentes de que disponga, pudiendo obtener autorización sobre los restantes vehículos conforme a los requisitos establecidos en el [artículo 52](#).

Esta limitación no afectará a las personas que tengan cumplidos setenta años de edad en el momento de solicitud de la autorización de residente.

Si circunstancias extraordinarias imposibilitaran temporal o permanentemente la utilización de una Plaza de Aparcamiento de Residentes (PAR) de un aparcamiento municipal, el órgano gestor de las autorizaciones podrá resolver, de forma excepcional, previa acreditación de los requisitos exigidos en el [artículo 52.1](#) de la presente Ordenanza, la concesión de autorizaciones del SER en el barrio correspondiente para los vehículos afectados.

Artículo 54. Distribución de plazas.

En función de la tipología de los diferentes barrios y con objeto de adecuar la oferta y la demanda de plazas destinadas preferentemente a residentes, se establece que el porcentaje mínimo de plazas verdes será del 75 por ciento del total de plazas de estacionamiento regulado disponibles en cada barrio.

Artículo 55. Ámbitos diferenciados.

1. Los Ámbitos diferenciados consisten en espacios territoriales que, por sus peculiares características, hacen aconsejable permitir el estacionamiento por un tiempo superior al general y precisan de una regulación diferenciada. En los ámbitos diferenciados, y en función de sus distintos usos, se podrá estacionar hasta un máximo de 12 horas diarias que podrá condicionarse al cumplimiento de determinados requisitos medioambientales como la disposición de determinado distintivo ambiental.

2. Los Ámbitos diferenciados no incluirán plazas verdes y, por tanto, en los mismos no será de aplicación el porcentaje de distribución de plazas previsto en el [artículo 54](#).

3. La creación de los Ámbitos Diferenciados y la delimitación de su ámbito territorial se realizará por la Junta de Gobierno u órgano municipal en el que delegue. El acto administrativo correspondiente será publicado en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y se dará difusión al mismo a través de los medios municipales disponibles.

4. Se podrán crear Ámbitos Diferenciados para los siguientes usos:

- a) Uso disuasorio en espacios caracterizados por encontrarse fuera de zonas de alta ocupación residencial o rotacional, o en zonas de baja ocupación cercanas a intercambiadores de transporte o estaciones de transporte público.
- b) Uso por motivos socio-sanitarios en entornos próximos a establecimientos sanitarios de gran entidad.

Capítulo IV. Las Zonas de Aparcamiento Vecinal

Artículo 56. Definición

A los efectos previstos en la presente Ordenanza, se entiende por Zona de Aparcamiento Vecinal (ZAV) el ámbito territorial de la ciudad conformado por el conjunto de vías públicas debidamente delimitadas, en la que se implante un sistema de control del estacionamiento con el objeto de regular, ordenar y mejorar las condiciones de aparcamiento en superficie de las personas empadronadas en la misma, garantizando la convivencia con los distintos usuarios de las plazas de estacionamiento y la promoción de modos de movilidad sostenible.

Artículo 57. Criterios para su establecimiento y forma de delimitación.

1. La implantación de una ZAV se podrá llevar a cabo en barrios exteriores y adyacentes a zonas de estacionamiento regulado, en el área de influencia de aparcamientos disuasorios así como en otras áreas en las que la dificultad del estacionamiento en vía pública de sus residentes así lo aconseje.
2. La creación y delimitación de la ZAV se realizará a solicitud de las personas empadronadas en dicho ámbito geográfico, tras el correspondiente proceso participativo, y se aprobará por la Junta de Gobierno u órgano municipal en quien delegue. El acto administrativo correspondiente será publicado en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y se dará difusión al mismo a través de los medios municipales disponibles.

Artículo 58. Condiciones del estacionamiento en las Zonas de Aparcamiento Vecinal.

1. Vecindad: tendrán la condición de vecindad a efectos de las ZAV las personas físicas empadronadas en un domicilio incluido en el ámbito de una ZAV. Éstas podrán obtener autorización de estacionamiento para el vehículo del que dispongan en titularidad, usufructo, "renting", "leasing" o retribución en especie, el cual debe estar dado de alta en el Padrón del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) del Ayuntamiento de Madrid a efectos de permitir su estacionamiento en la totalidad de la ZAV. No será exigible este último requisito si el vehículo es de una persona jurídica propietaria o arrendataria del mismo con domicilio legal en un municipio distinto al de Madrid.

También tendrán la condición de vecindad a efectos de la ZAV las personas físicas empadronadas en aquellos barrios de la ciudad de Madrid que no estén sujetos a la regulación de estacionamiento del Servicio de Estacionamiento Regulado.

2. Autorización de estacionamiento: la autorización a quienes ostenten la condición de vecindad a efectos de la ZAV se otorgará previa solicitud de la

persona interesada, acreditando el cumplimiento de los requisitos del apartado 1 de este artículo, de acuerdo con las siguientes normas:

- a. Se otorgará una única autorización por persona. Obtenida una autorización, si tal persona dispusiera de más de un vehículo, podrá otorgarse autorización para otros tantos sucesivos vehículos como permisos de conducción aporte de su cónyuge, pariente en primer grado de consanguinidad o pareja de hecho inscrita en el Registro correspondiente que, sin ser titular de autorización en vigor para estacionar como residente, se encuentre empadronado en el mismo domicilio que la persona interesada.
- b. En el supuesto de vehículo en usufructo, se deberá aportar documento público acreditativo del derecho de uso.
- c. En el supuesto de vehículo en régimen de “renting” o “leasing”, se deberá aportar el contrato correspondiente en el que conste tal residente como persona arrendataria.
- d. En el supuesto de vehículo en régimen de retribución en especie, se acreditará mediante certificación de representante legal de la empresa en la que conste que quien solicita dispone del vehículo por este concepto y copia de un recibo de nómina o certificado de retribuciones en que conste la misma circunstancia. Asimismo, se deberá aportar la póliza del seguro del vehículo en la que conste la persona interesada como conductora principal o habitual.

La persona autorizada está obligada a comunicar al órgano gestor de las autorizaciones cada cambio de datos respecto de los considerados en su momento para la obtención de una autorización.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, la Administración municipal comprobará de oficio el cumplimiento de los requisitos necesarios para el mantenimiento de las autorizaciones.

La autorización para quien ostente la condición de vecindad será indefinida hasta que cambie de domicilio o vehículo.

3. La autorización de quienes ostenten la condición de vecindad a efectos de una ZAV habilita para estacionar, sin coste alguno y sin limitación de tiempo, en las plazas ZAV de dicho ámbito.
4. En el ámbito de cada una de las ZAV se delimitarán espacios, en el porcentaje que establezca la Junta de Gobierno u órgano municipal en quien delegue, para el estacionamiento exclusivo de vehículos de los vecinos de la ZAV.

5. Igualmente en las ZAV se delimitarán los espacios de uso general para estacionar, en los que cualquier persona podrá estacionar por un tiempo máximo de 2 horas diarias, previo pago en su caso de la tasa consignada en la Ordenanza Fiscal correspondiente con la limitación diaria y horaria que se establezca en el correspondiente Acuerdo de la Junta de Gobierno u órgano municipal en quien delegue.
6. Podrán estacionar en una ZAV, tanto en zonas exclusivas para los vecinos de la misma como en el resto de uso general, sin limitación de duración de estacionamiento, y sin pago de tasa, los siguientes vehículos:
 - i. Los vehículos de dos y tres ruedas.
 - ii. Los estacionados en zonas reservadas para su categoría o actividad, salvo que la categoría o actividad a las que se reserva el uso de ese espacio esté sujeta a una limitación de tiempo de uso.
 - iii. Los vehículos autotaxi que estén en servicio, siempre que quien lo conduzca se encuentre presente o bien lo haya abandonado momentáneamente por las propias necesidades del servicio, a cuyos efectos se tendrán en cuenta las especiales características del servicio de taxis adaptados o eurotaxis. Con carácter excepcional, cuando la Junta de Gobierno u órgano en quien delegue adopte las medidas de prohibición del estacionamiento por motivos de protección medioambiental, previstas en el [artículo 35](#) de la presente Ordenanza, los vehículos citados en el párrafo anterior que se encuentren de servicio podrán estacionar y esperar viajeros en la ZAV sin limitación, sin perjuicio de lo establecido en el [artículo 40.1](#) de esta Ordenanza.
 - iv. Los vehículos turismo de arrendamiento con conductor con servicio previamente contratado, siempre que quien conduzca se encuentre presente o bien lo haya abandonado momentáneamente por las propias necesidades del servicio.
 - v. Los destinados al transporte de personas con movilidad reducida en los que se exhiba la Tarjeta para el Estacionamiento de Personas de Movilidad Reducida original correspondiente, siempre que se esté transportando al titular de dicha Tarjeta o algún beneficiario en el caso de Tarjetas expedidas a nombre de personas jurídicas.
 - vi. Los vehículos con la calificación de CERO EMISIONES según el distintivo ambiental de la Dirección General de Tráfico.
 - vii. Cualquier otro supuesto que establezca la Ordenanza Fiscal correspondiente.

Capítulo V. Reservas

SECCIÓN 1^a. Normas generales

Artículo 59. Definiciones

A los efectos de esta ordenanza, se entenderá por reserva de estacionamiento: aquella parte de la vía o espacio público habilitada para la parada o estacionamiento de los vehículos autorizados, delimitada de forma permanente, mediante el empleo de la señalización fija establecida al efecto.

Las reservas de estacionamiento se ubicarán en zonas de estacionamiento permitido, en línea, en batería o en semibatería, y podrán incluir limitaciones horarias, especialmente en zonas de estacionamiento regulado.

No se consideran reservas de estacionamiento:

- a) las zonas de seguridad por constituir prohibiciones específicas de estacionamiento.
- b) las prohibiciones de parada o estacionamiento que se establezcan por razón de celebración de festividades, actos culturales, deportivos o recreativos.

Artículo 60. Clasificación de las reservas de estacionamiento

Las reservas de estacionamiento para la parada o estacionamiento de vehículos a que se refiere esta Ordenanza se clasifican en dotacionales y no dotacionales:

a) Se consideran de carácter dotacional las reservas que se establezcan por razones de interés público y en beneficio general para su utilización por quienes reúnan los requisitos establecidos para cada una de ellas en la presente Ordenanza y demás normativa sectorial que resulte de aplicación.

Según el servicio a que estén destinados pueden distinguirse las siguientes:

1. Vehículos para personas con movilidad reducida.
2. Autotaxis.
3. Ciclomotores y motocicletas homologados como vehículos de dos ruedas o por vehículos de tres ruedas asimilados a motocicletas por la normativa aplicable.
4. Carga y descarga.
5. Vehículos destinados al transporte regular de viajeros de uso general.
6. Vehículos destinados al transporte regular de viajeros de uso especial.
7. Vehículos destinados al transporte discrecional de viajeros.
8. Servicios de interés municipal.

9. Recarga de vehículos eléctricos.
10. Bicicletas.

- b) Se consideran no dotacionales las reservas que se establezcan en beneficio particular y a petición de quien tuviera interés.

Según la entidad o actividad para la que se solicite la reserva pueden distinguirse las siguientes:

1. Organismos Públicos.
2. Misiones Diplomáticas, Oficinas Consulares y Organizaciones Internacionales.
3. Centros sanitarios o asistenciales.
4. Establecimientos hoteleros.
5. Actividades singulares.

Artículo 61. Régimen de establecimiento y utilización

1. Todas las reservas de estacionamiento requerirán, para su establecimiento, autorización del órgano competente. Las reservas de estacionamiento no dotacionales se autorizarán, en su caso, previa solicitud de la persona interesada.
2. Las reservas de carácter no dotacional en las que conforme a lo establecido en los [artículos 90, 94, 98 y 102](#) de la presente ordenanza, no esté permitido el estacionamiento de vehículos privados del personal al servicio de las entidades solicitantes, podrán ser revocadas cuando se acredite el incumplimiento de la citada condición mediante denuncia de agente de la autoridad.
3. El Ayuntamiento de Madrid podrá establecer reservas de estacionamiento de carácter dotacional de acuerdo con los criterios y condiciones específicas establecidas para cada una de ellas en la presente Ordenanza y demás normativa sectorial de aplicación.
4. Sin perjuicio de lo anterior, podrán establecerse a solicitud de quien tuviera interés reservas dotacionales de espacio a favor de vehículos para personas con movilidad reducida y para vehículos destinados al transporte regular de viajeros de uso especial. A estos efectos tendrán la condición de interesados, respectivamente, quienes fueran titulares de tarjeta de estacionamiento para persona con movilidad reducida y las entidades gestoras o prestadoras del transporte regular de viajeros de uso especial.

5. La utilización de las reservas de estacionamiento requerirá, en los casos expresamente previstos en la presente ordenanza, de la correspondiente autorización para estacionar, denominada tarjeta de estacionamiento, documento sin el cual no se podrá hacer uso de las mismas aunque estén señalizadas.
6. Las reservas reguladas en esta Ordenanza tendrán carácter discrecional, y no generarán derecho subjetivo alguno a favor de su titular, debiendo considerarse las condiciones generales reguladas en la legislación sobre patrimonio de la Administraciones Públicas y aquellas otras especiales propias de la naturaleza de la reserva u ocupación.
7. El establecimiento de reservas dotacionales o no dotacionales no comprendidas en ninguna de las categorías indicadas en los apartados a) y b) del artículo anterior requerirá de informe previo del órgano competente en materia de movilidad, que tendrá carácter vinculante.

Artículo 62. Régimen de extinción y revocación de las autorizaciones de estacionamiento

1. Las autorizaciones se extinguirán cuando se acredite el incumplimiento de las condiciones establecidas en la presente Ordenanza o en la autorización. Asimismo, de conformidad con la legislación sobre patrimonio de las Administraciones Públicas, las autorizaciones se extinguirán por la falta de pago de la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local, cuando proceda su abono.
2. Las autorizaciones podrán revocarse en cualquier momento por razones de interés público, sin generar derecho a indemnización, cuando resulten incompatibles con las condiciones generales aprobadas con posterioridad, produzcan daños en el dominio público, impidan su utilización para actividades de mayor interés público o menoscaben el uso general.

Artículo 63. Inicio

En las reservas de estacionamiento de carácter no dotacional y en las reservas indicadas en el apartado cuarto del [artículo 61](#) el procedimiento se iniciará con la presentación de la correspondiente solicitud, en el formato y a través del sistema que el Ayuntamiento de Madrid establezca, y preferentemente por vía electrónica, que determinará el lugar en el que se solicita el establecimiento de la reserva, con expresión exacta de la dirección.

Artículo 64. Modificación y supresión

1. El órgano competente podrá acordar la modificación o supresión de las reservas cuando se adopten nuevos criterios de apreciación, concurran

motivos de excepcional interés general debidamente justificado, produzcan circunstancias de movilidad, fluidez del tráfico o seguridad vial que así lo justifiquen o se utilicen con fines distintos para los cuales fueron establecidas.

2. Los interesados en el establecimiento de reservas podrán solicitar, en cualquier momento, su modificación, ya sea su ampliación o reducción en la dimensión, número de plazas u horario, así como la supresión de la misma.

La solicitud de modificación se considerará a estos efectos como una nueva solicitud sujeta al procedimiento general descrito y acompañada, en su caso, de la documentación específica exigida para cada una de ellas en la presente ordenanza.

Artículo 65. Señalización de las Reservas de estacionamiento

Todas las reservas de estacionamiento, tanto de carácter dotacional como no dotacional, y sin perjuicio de las particularidades establecidas en esta Ordenanza para algunas de ellas, deberán estar identificadas mediante la utilización de la correspondiente señalización, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Las reservas de estacionamiento se identificarán mediante el empleo de la señalización vertical fija que corresponda, de las previstas en el Reglamento General de Circulación, pudiendo establecerse mediante panel complementario aquellas limitaciones horarias o por tipo de vehículo a que, en su caso, pueda estar sujeta la reserva.

Fuera del horario indicado en la señalización, no existirá limitación horaria en la utilización del espacio reservado, salvo las que, en su caso, procedan, por tratarse de zonas de afección de Estacionamiento Regulado o de cualquier otro tipo de limitación, de acuerdo con la señalización existente, provisional o definitiva, por la existencia de obras en la vía pública o por la celebración de eventos culturales, deportivos, recreativos u otros de naturaleza análoga.

- b) Las señales identificativas de las reservas de estacionamiento que hayan de ser objeto de modificación o supresión como consecuencia de ocupaciones autorizadas en las mismas serán suministradas, instaladas, conservadas y retiradas por cuenta del titular de la autorización de la ocupación, debiendo reponerlas a su costa, a su estado originario o lugar que designe los servicios municipales, una vez finalizada la ocupación.
- c) Con carácter general, no está permitida la identificación del espacio reservado mediante el empleo de señalización horizontal, conos, bolardos, hitos, balizas o cualquier otro elemento de protección o señalización, salvo las excepciones expresamente previstas en la

presente Ordenanza o en la normativa aplicable en cada caso y mediante el empleo de los elementos normalizados por los servicios municipales.

SECCIÓN 2^a. Reservas de carácter dotacional

Artículo 66. Reservas estacionamiento para personas con movilidad reducida

1. Las reservas de estacionamiento para vehículos de personas con movilidad reducida tienen por objeto facilitar la parada y el estacionamiento de vehículos, así como mejorar las condiciones de desplazamiento de estas personas en transporte privado, como una garantía de mejora de su movilidad.
2. Estas reservas no son de uso privativo, pudiendo ser utilizadas por cualquier persona que sea titular de una tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida expedida por la Administración competente.
3. Las zonas del núcleo urbano que tienen la condición de centro de actividad en virtud de lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se Regulan las Condiciones Básicas de Emisión y Uso de la Tarjeta de Estacionamiento para Personas con Discapacidad se relacionan en el [Anexo IV](#) de la presente Ordenanza.

Artículo 67. Procedimiento

1. Cuando quien solicite el establecimiento de la reserva de estacionamiento sea titular de una tarjeta de estacionamiento para persona con movilidad reducida, será necesaria la presentación, preferentemente electrónica, de la siguiente documentación:
 - a) Solicitud en la que se especificará la localización exacta con indicación de la calle y número, así como el número de plazas.
 - b) Plano de situación donde se indique el emplazamiento exacto.
 - c) Tarjeta de estacionamiento de la que sea titular, cuando no hubiera sido emitida por el Ayuntamiento de Madrid.
 - d) Cuando se solicite en un lugar próximo al centro de trabajo de la persona con movilidad reducida, declaración responsable de que el lugar donde solicita la reserva está próximo a su centro de trabajo y el horario laboral.
2. En todo caso, el establecimiento de estas reservas se efectuará en función de la demanda, dotación y uso potencial, previo análisis de las circunstancias particulares de cada zona o emplazamiento concreto.

Artículo 68. Disposiciones técnicas

1. En el establecimiento de las reservas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, habrán de tenerse en consideración, además de las disposiciones generales establecidas en esta ordenanza, aquellas otras de naturaleza técnica que se recogen a continuación:
 - a) Emplazamiento. Estas reservas se dispondrán lo más cerca posible de los accesos peatonales o, en su caso, del inmueble de destino, considerando la dimensión, visibilidad, facilidad de maniobra y demás circunstancias que concurren. Se intentará agrupar las reservas próximas y adosarlas a uno de los extremos de la banda de estacionamiento donde se vayan a ubicar las mismas.
 - b) Dimensión de la reserva. Las reservas tendrán las dimensiones que se especifica en la normativa técnica de aplicación.
 - c) Limitaciones horarias. Con carácter general, las reservas tendrán carácter permanente. No obstante lo anterior, podrán incluir limitaciones horarias cuando se establezcan en las proximidades del centro de trabajo del titular de la tarjeta de estacionamiento o se encuentren afectas al uso de un servicio público o actividad comercial.
2. Cualesquiera otras especificaciones técnicas relacionadas con la señalización, dimensión, diseño y trazado de los espacios de la vía pública reservados se regirán por lo dispuesto en la legislación sobre promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas y demás normativa que resulte de aplicación.

Artículo 69. Reservas para autotaxis

Las reservas de estacionamiento para autotaxis tienen por objeto habilitar en la vía pública espacios que faciliten la parada y el estacionamiento de tales vehículos a los exclusivos efectos de la espera de viajeros, conforme dispone la normativa reguladora de los servicios de transporte público urbano en automóviles de turismo de la Comunidad de Madrid.

Artículo 70. Uso

Los vehículos autotaxi que cuenten con la preceptiva licencia municipal en vigor, podrán parar y estacionar en los espacios reservados al efecto, siempre que estén de servicio y con la persona que conduce presente en todo momento.

Artículo 71. Procedimiento

El establecimiento de estas reservas se realizará, oídas las asociaciones representativas de personas titulares de licencias y que utilizan el servicio, centrales sindicales y consumidores con implantación en el término municipal de Madrid, y se determinará el número máximo de vehículos que pueden concurrir simultáneamente en cada punto de parada y la forma en la que deben estacionar.

Artículo 72. Señalización

Las reservas de estacionamiento para autotaxis serán objeto de identificación mediante la colocación de la señalización vertical correspondiente, sin perjuicio del empleo de aquellos otros elementos que por la Administración con competencias para la regulación de este tipo de transporte se determinen.

Artículo 73. Reservas para motocicletas y ciclomotores de dos y tres ruedas

Estas reservas tienen por objeto habilitar en la vía pública espacios que faciliten la parada y el estacionamiento de motocicletas y ciclomotores de dos y tres ruedas, así como de bicicletas, situándolas, cuando proceda a juicio de los servicios municipales de movilidad, en un recinto con elementos de protección respecto del resto de vehículos.

Artículo 74. Uso

Podrán utilizar estas reservas las motocicletas y los ciclomotores de dos y tres ruedas, así como las bicicletas y los vehículos de tres ruedas asimilados a motocicletas por la normativa aplicable, no pudiendo hacer uso de ellas ningún otro tipo de vehículo durante el horario que expresamente se determine.

Artículo 75. Procedimiento

El establecimiento de estas reservas se efectuará en función de la demanda, dotación y uso potencial, previo análisis de las circunstancias particulares de cada zona o emplazamiento concreto.

En el caso de actuaciones urbanísticas en que se contemplen la instalación de este tipo de reservas como parte del estacionamiento dotacional de la zona, previamente a su implantación será necesario informe vinculante de los servicios competentes en materia de movilidad sobre su emplazamiento, dimensión y señalización.

Artículo 76. Disposiciones técnicas

En el establecimiento de las reservas de estacionamiento para motocicletas y ciclomotores de dos y tres ruedas, habrán de tenerse en consideración, además

de las disposiciones generales establecidas en esta ordenanza, aquellas otras de naturaleza técnica que se recogen a continuación:

- a) Emplazamiento: Las reservas de estacionamiento para motocicletas y ciclomotores se habilitarán en zonas de estacionamiento permitido, se dispondrán preferentemente en bandas de estacionamiento en línea con elementos de protección, en su caso, y se ubicarán con carácter general en los 15 metros anteriores y 5 metros posteriores al sentido de la circulación de todos los pasos de peatones, en los 15 metros anteriores a las intersecciones, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4 del [artículo 152](#), así como en aquellos otros lugares seleccionados en función de la demanda existente.
- b) Limitaciones horarias: Con carácter general, las reservas de estacionamiento para motocicletas y ciclomotores se establecerán exclusivamente para los días laborables, de lunes a viernes, en horario de 7 a 20 horas, pudiendo imponerse otras limitaciones en cuanto a días y horarios en función de su utilización.

Artículo 77. Señalización

1. La señalización vertical de estas reservas incluirá la señal S-17, con el pictograma de motocicleta.
2. La señalización horizontal, el tipo de poste o sistema de sujeción, así como el resto de elementos de protección quedarán determinados por los servicios competentes del Ayuntamiento de Madrid.

Artículo 78. Reservas para servicios de interés municipal

El objeto de estas reservas es habilitar espacios en la vía pública que faciliten la parada y el estacionamiento de los vehículos que, por razones de interés público y en beneficio general, se dedican al desarrollo de actividades y prestación de servicios de interés municipal, entendiéndose por tales las indicadas en el artículo siguiente.

Artículo 79. Uso de las reservas

1. La utilización de las reservas estará limitada para su uso afecto al desarrollo de las actividades y servicios de interés municipal que se indican a continuación:
 - a) La prestación de un servicio o la realización de una actividad de interés municipal tales como las establecidas como punto limpio, bibliobús, transporte urbano de mercancías, carga y descarga de agua reciclada, vehículos eléctricos, gestión administrativa y aquellos otros de naturaleza similar que se establezcan en beneficio del municipio.

- b) El desempeño de actividades de gestión e inspección propias de los centros municipales oficiales.
 - c) Colocación de contenedores de residuos.
2. Cuando se trate de vehículos destinados a la realización de las actividades contempladas en la letra b) del apartado primero, será preceptiva la correspondiente tarjeta de estacionamiento, documento sin el cual no podrá hacerse uso de la mencionada reserva aunque esté señalizada.

Las tarjetas de estacionamiento para centros municipales oficiales serán otorgadas por el órgano competente, una vez se autorice el establecimiento de la reserva, constando en todo caso como titulares de la misma los centros a cuyo favor se expidan y deberán ser colocadas en el interior del vehículo, de forma totalmente visible.

Artículo 80. Disposiciones técnicas y señalización

En el establecimiento de estas reservas de estacionamiento, habrán de tenerse en consideración, además de las disposiciones generales establecidas en esta Ordenanza, aquellas otras de naturaleza técnica que se recogen a continuación:

- a) Dimensión de la reserva. El número de plazas de estacionamiento destinadas a esta reserva se determinará en función de la naturaleza del servicio a prestar o de las necesidades de gestión e inspección del centro municipal.
- b) Limitaciones horarias. La utilización de la reserva está sujeta a aquellas limitaciones temporales que vengan determinadas por la naturaleza de los servicios a prestar o por las necesidades del centro municipal.

Salvo en el caso de las destinadas a la ubicación de contenedores de residuos, el establecimiento de estas reservas de estacionamiento requerirá de la colocación de señalización vertical, sin perjuicio de señalización horizontal para facilitar su identificación.

Artículo 81. Reservas para recarga de vehículos eléctricos

El objeto de estas reservas es facilitar el estacionamiento de vehículos eléctricos para la utilización de la infraestructura de recarga instalada en vía pública.

Artículo 82. Uso

Estas reservas sólo podrán utilizarse por vehículos eléctricos (incluidos de rango extendido) e híbridos enchufables. El estacionamiento en estas reservas estará vinculado exclusivamente a la recarga eléctrica activa en un punto de recarga

instalado en la vía pública. Dicha recarga estará limitada al tiempo máximo que determine la señalización vertical, que podrá igualmente especificar un determinado horario de uso exclusivo para vehículos de servicio público.

Artículo 83. Procedimiento

El establecimiento de estas reservas se efectuará en función de la localización de los puntos de recarga instalados en la vía pública y de la demanda, dotación y uso potencial, previo análisis de las circunstancias particulares de cada zona o emplazamiento concreto. Podrán habilitarse espacios exclusivos para la recarga de motocicletas y ciclomotores de dos y tres ruedas, y cuadriciclos.

Artículo 84. Señalización

El establecimiento de las reservas de estacionamiento para recarga de vehículos eléctricos requerirá de la colocación de señalización vertical, sin perjuicio de señalización horizontal para facilitar su identificación.

Artículo 85. Reservas para bicicletas

Se entiende por aparcamiento para bicicletas el conjunto de elementos de señalización, protección y amarre que posibilita el estacionamiento de las mismas.

Artículo 86. Uso de los aparcamientos para bicicletas:

Serán de uso exclusivo para bicicletas y otros ciclos.

Para el caso de bicicletas ligadas a una actividad de explotación económica no podrán ocupar más del 50% de las plazas existentes en una reserva de estacionamiento.

Artículo 87. Disposiciones técnicas. Emplazamiento

Las reservas de estacionamiento para bicicletas se ubicarán prioritariamente en las bandas de aparcamiento de calzada y preferentemente en las configuradas en línea. Dentro de ellas se localizarán a ser posible en el extremo más cercano a la intersección de la banda de estacionamiento.

Se ubicarán lo más próximas posible al acceso y preferentemente a no más de 50 metros de estaciones e intercambiadores de transporte público, juntas de distrito, centros de salud, museos y centros culturales, instalaciones deportivas, colegios y centros educativos de todos los niveles, sedes de la administración central y local, parques y zonas verdes, equipamientos públicos de cualquier categoría, centros comerciales, de trabajo y de ocio.

Esta distancia podrá ampliarse a 75 metros para otros puntos de interés.

Se ubicarán preferentemente en lugares bien iluminados y donde se perciba una cierta seguridad o vigilancia, evitando las zonas muy poco transitadas.

No obstante en aquellas zonas de marcado carácter peatonal en las que no exista banda de estacionamiento que posibilite la instalación de aparcabicicletas en la proximidad del acceso de las mencionadas dotaciones y demás criterios considerados en el punto anterior, podrán ubicarse en aceras y áreas estanciales de acuerdo con los siguientes criterios:

- a. Se respetará siempre una banda mínima de circulación peatonal de 3 metros.
- b. Se respetará el acceso a edificios dotacionales de importante afluencia pública, así como el tránsito en aceras con alta densidad peatonal, estableciéndose en estos casos la necesidad de otorgar un ancho libre de paso de 6 metros. Se ubicarán en la franja destinada a mobiliario urbano, fuera de la banda de ancho libre de paso y en general paralelas a la línea de bordillo con una separación al mismo una vez aparcada la bicicleta de 0,50m.
- c. Considerando el elemento con la bicicleta aparcada, se deberá dejar una distancia de 3 metros a las salidas de bocas de metro, zonas de parada de vehículos de transporte público, pasos de peatones, situados y otros puntos fijos de venta en la vía pública.

Se deberán garantizar las funciones y labores de mantenimiento de los distintos elementos del mobiliario urbano, así como respetar una distancia suficiente para posibilitar su adecuado uso de acuerdo con la naturaleza de cada uno. Asimismo se deberá garantizar la accesibilidad de vehículos y servicios de emergencias.

Artículo 88. Señalización

Los módulos aparcabicicletas ubicados en calzada deberán contar con la reserva de estacionamiento correspondiente y se señalizarán y balizarán de acuerdo a lo siguiente:

1. La señalización vertical de estas reservas incluirá la señal S-17, con el pictograma de bicicleta.
2. Se instalarán elementos de segregación respecto de otros espacios de aparcamiento.
3. La señalización horizontal, el tipo de poste o sistema de sujeción, así como el resto de elementos de protección quedarán determinados por los servicios competentes del Ayuntamiento de Madrid.

Artículo 89. Procedimiento.

1. El establecimiento de estas reservas se efectuará en función de la demanda, dotación y uso potencial, previo análisis de las circunstancias particulares de cada zona o emplazamiento concreto.
2. Los proyectos de urbanización y de remodelación del viario deberán tener en cuenta la instalación de aparcabicicletas con los criterios definidos como una parte más del equipamiento.

SECCIÓN 3^a. Reservas de carácter no dotacional

Artículo 90. Reservas para organismos públicos

El objeto de estas reservas es habilitar en la vía pública espacios ante organismos públicos que faciliten la parada y el estacionamiento de vehículos pertenecientes a la Unión Europea, Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales con oficina en el término municipal de Madrid, sin que en ningún caso pueda utilizarse por vehículos privados del personal al servicio de tales entidades.

Artículo 91. Documentación

Para la tramitación de las autorizaciones de establecimiento de estas reservas de estacionamiento será necesario la presentación de la solicitud, en el formato y a través del sistema que el Ayuntamiento de Madrid establezca, adjuntando en todo caso al formulario que se determine imágenes o justificaciones electrónicas del resto de la documentación:

- a) Solicitud en modelo oficial debidamente cumplimentada, en la que se especificará la localización exacta con indicación de la calle y número, dimensión expresada en metros lineales, número de plazas y horario de la reserva.
- b) Acreditación del pago de las tasas que, en su caso, corresponda abonar relacionadas con el documento administrativo autorizante.
- c) Plano de situación donde se indique el emplazamiento exacto.
- d) Declaración responsable de que no dispone de espacio suficiente en el interior de la correspondiente sede para estacionamiento oficial.

Artículo 92. Disposiciones técnicas

En el establecimiento de las reservas de estacionamiento para organismos públicos, habrán de tenerse en consideración, además de las disposiciones generales establecidas en esta ordenanza, aquellas otras de naturaleza técnica que se recogen a continuación:

- a) Dimensión de la reserva. El espacio objeto de reserva no podrá exceder del equivalente a tres plazas de estacionamiento por cada organismo oficial, salvo petición debidamente justificada y apreciada por los servicios competentes.
- b) Limitaciones horarias. La utilización de estas reservas de estacionamiento podrá ser autorizada con carácter permanente o estar limitada a los días y horarios que se determine en la autorización.

Artículo 93. Uso

1. Los organismos públicos a quienes se otorgue la pertinente autorización de establecimiento serán los beneficiarios de las reservas de estacionamiento.

Una vez se autorice el establecimiento de la reserva, el organismo público deberá solicitar la tarjeta de estacionamiento mediante solicitud electrónica, en el formato y a través del sistema que el Ayuntamiento de Madrid establezca, dirigida al órgano competente y acompañando copia de la autorización de establecimiento.

La tarjeta de estacionamiento se expedirá a favor del titular de la autorización de establecimiento de la reserva, y, deberá ser colocada en el interior del vehículo, de forma totalmente visible.

2. Las reservas de estacionamiento sólo podrán ser utilizadas por los vehículos que cuenten con la correspondiente tarjeta de estacionamiento, documento sin el cual no podrá hacerse uso de la mencionada reserva, aunque esté señalizada.

Artículo 94. Reservas para misiones diplomáticas, oficinas consulares y organizaciones internacionales

El objeto de estas reservas es habilitar en la vía pública espacios que faciliten, ante los respectivos organismos, la parada y el estacionamiento de vehículos pertenecientes a las Misiones Diplomáticas u Oficinas Consulares acreditadas en España y a las Organizaciones Internacionales, cuyas sedes respectivas se encuentren en el término municipal de Madrid, sin que en ningún caso pueda utilizarse por vehículos privados del personal al servicio de tales entidades.

Artículo 95. Documentación

La solicitud de autorización de establecimiento de estas reservas o cualquier modificación que les afecte se tramitará exclusivamente ante el órgano estatal competente. En ella se especificará la localización exacta con indicación de la calle y número, dimensión expresada en metros lineales, número de plazas y horario de la reserva, debiendo remitirse, conjuntamente con la acreditación del pago de las tasas que, en su caso, corresponda abonar relacionadas con el

documento administrativo autorizante, al órgano competente para su resolución.

Artículo 96. Disposiciones técnicas

En el establecimiento de las reservas de estacionamiento para una Misión Diplomática, Oficina Consular u Organización Internacional, habrán de tenerse en consideración, además de las disposiciones generales establecidas en esta ordenanza, aquellas otras de naturaleza técnica que se recogen a continuación:

- a) Emplazamiento de la reserva. Estas reservas se ubicarán en zonas de estacionamiento permitido lo más cerca posible del centro oficial o residencial correspondiente.
- b) Dimensión de la reserva. El espacio reservado no podrá exceder del equivalente a dos plazas, cuando se trate de las sedes de la Misión Diplomática, y, de una plaza cuando se trate de la residencia del Jefe de la Misión.

Tratándose de una Oficina Consular u Organismo Internacional el espacio reservado no podrá exceder de una plaza.

- c) Limitaciones horarias. La utilización de estas reservas se autorizará, en todo caso, con carácter permanente, para todos los días de la semana.

Artículo 97. Uso

1. La Misión Diplomática, Oficina Consular u Organismo Internacional a quien se otorgue la pertinente autorización de establecimiento será el beneficiario de la reserva de estacionamiento.

Una vez se autorice el establecimiento de la reserva, el organismo correspondiente deberá solicitar la tarjeta de estacionamiento mediante solicitud electrónica, en el formato y a través del sistema que el Ayuntamiento de Madrid establezca, dirigida al órgano competente y acompañando copia de la autorización de establecimiento.

La tarjeta de estacionamiento se expedirá a favor del titular de la autorización de establecimiento de la reserva, y, deberá ser colocada en el interior del vehículo, de forma totalmente visible.

2. Las reservas de estacionamiento solo podrán ser utilizadas por los vehículos que dispongan de placas de matrícula CD, CC u OI, y, que cuenten con la correspondiente tarjeta de estacionamiento, documento sin el cual no podrá hacerse uso de la mencionada reserva, aunque esté señalizada.

Artículo 98. Reservas para centros sanitarios o asistenciales

El objeto de estas reservas es habilitar en la vía pública espacios que faciliten, ante los centros sanitarios o asistenciales, públicos o privados, la parada y el estacionamiento de los vehículos, del propio centro o ajenos al mismo, destinados a proporcionar el desplazamiento y traslado de pacientes y enfermos, y, sin que en ningún caso pueda utilizarse por vehículos privados del personal al servicio de tales entidades o por vehículos privados de las personas que acuden a dichos centros o reciben asistencia en ellos.

Artículo 99. Documentación

Podrán solicitar la autorización de establecimiento los titulares de las actividades sanitarias o asistenciales. Para la tramitación de las autorizaciones de establecimiento de estas reservas de estacionamiento, el solicitante deberá presentar, , en el formato y a través del sistema que el Ayuntamiento de Madrid establezca, la siguiente documentación:

- a) Solicitud en modelo oficial debidamente cumplimentado, en la que se especificará la localización con indicación de la calle y número, dimensión expresada en metros lineales, número de plazas y horario de la reserva.
- b) Acreditación del pago de las tasas que, en su caso, corresponda abonar relacionadas con el documento administrativo autorizante.
- c) Plano de situación donde se indique el emplazamiento exacto.
- d) Declaración, bajo su responsabilidad, de que conoce las condiciones de uso de estas reservas, especialmente la obligación de utilizarla exclusivamente con vehículos del propio centro o ajenos al mismo destinados a proporcionar el desplazamiento y traslado de pacientes y enfermos y no por vehículos privados del personal al servicio de tales entidades ni por vehículos de las personas que acuden a dichos centros o reciben asistencia en ellos.

Artículo 100. Disposiciones técnicas

En el establecimiento de las reservas de estacionamiento para centros sanitarios o asistenciales habrán de tenerse en consideración, además de las disposiciones generales establecidas en esta ordenanza, aquellas otras de naturaleza técnica que se recogen a continuación:

- a) Emplazamiento. Se habilitarán lo más próximo posible a las instalaciones del centro, en zonas de estacionamiento permitido, preferentemente en línea.
- b) Dimensión de la reserva. El espacio reservado para cada centro que lo solicite no podrá exceder del equivalente a dos plazas, salvo petición

debidamente justificada y apreciada por los servicios municipales competentes.

- c) Limitaciones horarias. La utilización de estas reservas podrá autorizarse con carácter permanente, para todos los días de la semana, o podrá limitarse, en función de la naturaleza del centro.

Artículo 101. Uso

Los centros sanitarios o asistenciales a quienes se otorgue la pertinente autorización de establecimiento serán los beneficiarios de las reservas de estacionamiento.

Una vez se autorice el establecimiento de la reserva, el centro sanitario o asistencial deberá solicitar la tarjeta de estacionamiento mediante escrito comunicado electrónicamente, en el formato y a través del sistema que el Ayuntamiento de Madrid establezca, al órgano competente y acompañando copia de la autorización de establecimiento.

La tarjeta de estacionamiento se expedirá a favor del titular de la autorización de establecimiento de la reserva, y, deberá ser colocada en el interior del vehículo, de forma totalmente visible.

Las reservas de estacionamiento sólo podrán ser utilizadas por los vehículos que cuenten con la correspondiente tarjeta de estacionamiento, documento sin el cual no podrá hacerse uso de la mencionada reserva, aunque esté señalizada.

Artículo 102. Reservas para establecimientos hoteleros

El objeto de estas reservas es habilitar espacios en la vía pública que faciliten, ante los establecimientos hoteleros, la parada y el estacionamiento de vehículos durante las operaciones de subida y bajada de huéspedes y de vehículos comerciales e industriales durante las operaciones de carga y descarga de mercancías al servicio de dicha actividad, sin que en ningún caso pueda utilizarse por vehículos privados del personal al servicio de tales entidades.

Artículo 103. Documentación.

Podrán solicitar la autorización de establecimiento los titulares de las actividades hoteleras para las que se necesite la reserva. Para la tramitación de las autorizaciones de establecimiento de estas reservas de estacionamiento, el solicitante deberá presentar, en el formato y a través del sistema que el Ayuntamiento de Madrid establezca, la siguiente documentación:

- a) Solicitud en modelo oficial debidamente cumplimentada, en la que se especificará la localización exacta con indicación de la calle y número, dimensión expresada en metros lineales y número de plazas.
- b) Acreditación del pago de las tasas que, en su caso, corresponda abonar relacionadas con el documento administrativo autorizante.
- c) Plano de situación donde se indique el emplazamiento exacto.
- d) Declaración, bajo su responsabilidad, de que conoce las condiciones de uso de estas reservas, especialmente la obligación de utilizarla exclusivamente con vehículos durante las operaciones de subida y bajada de viajeros, así como de carga y descarga de las mercancías al servicio del establecimiento.

Artículo 104. Disposiciones técnicas

En el establecimiento de las reservas de estacionamiento para establecimientos hoteleros, habrán de tenerse en consideración, además de las disposiciones generales establecidas en esta ordenanza, aquellas otras de naturaleza técnica que se recogen a continuación:

- a) Emplazamiento. Se habilitarán lo más próximo posible a la fachada del inmueble donde se ubique, y en todo caso, en zonas de estacionamiento permitido, preferentemente en línea.
- b) Dimensión de la reserva. El espacio reservado para cada establecimiento hotelero se determinará en función de sus necesidades y la demanda de estacionamiento de la zona, y no podrá exceder del equivalente a una plaza de estacionamiento por cada 50 habitaciones o fracción, salvo petición debidamente justificada y apreciada por los servicios municipales competentes.
- c) Limitaciones horarias. La utilización de estas reservas se autorizará con carácter permanente para todos los días de la semana.

Artículo 105. Uso

1. Los establecimientos hoteleros a quienes se otorgue la pertinente autorización de establecimiento serán los beneficiarios de las reservas de estacionamiento.

Una vez se autorice el establecimiento de la reserva, el establecimiento hotelero deberá solicitar la tarjeta de estacionamiento mediante escrito remitido electrónicamente, en el formato y a través del sistema que el Ayuntamiento de Madrid establezca, al órgano competente y acompañando copia de la autorización de establecimiento.

La tarjeta de estacionamiento se expedirá a favor del titular de la autorización de establecimiento de la reserva, y, deberá ser colocada en el interior del vehículo, de forma totalmente visible.

2. Las reservas de estacionamiento solo podrán ser utilizadas por los vehículos que cuenten con la correspondiente tarjeta de estacionamiento, documento sin el cual no podrá hacerse uso de la mencionada reserva, aunque esté señalizada.
3. En supuestos singulares, en las reservas de estacionamiento para la carga y descarga de mercancías podrá habilitarse su uso para la subida y bajada de viajeros ante establecimientos hoteleros, considerándose a estos efectos como reserva dotacional.

Artículo 106. Reservas para centros o actividades singulares

El objeto de estas reservas es habilitar espacios en la vía pública que faciliten, la parada y el estacionamiento de vehículos en el entorno de los grandes recintos deportivos, y culturales, como pueden ser estadios deportivos, plazas de toros y similares durante la celebración de espectáculos, así como de mercados u otros centros singulares.

Artículo 107. Documentación

Podrán solicitar la autorización de establecimiento los titulares de los recintos para las que se necesite la reserva. Para la tramitación de las autorizaciones de establecimiento de estas reservas de estacionamiento, el solicitante deberá presentar, en el formato y a través del sistema que el Ayuntamiento de Madrid establezca, la siguiente documentación:

- a) Solicitud en modelo oficial debidamente cumplimentada, en la que se especificará la localización exacta con indicación de la calle y número, dimensión expresada en metros lineales, número de plazas e indicación expresa de la imposibilidad de contar con espacio suficiente dentro de su recinto, para la ubicación de estacionamiento suficiente.
- b) Acreditación del pago de las tasas que, en su caso, corresponda abonar relacionadas con el documento administrativo autorizante.
- c) Plano de situación donde se indique el emplazamiento exacto.
- d) Declaración, bajo su responsabilidad, de que conoce las condiciones de uso de estas reservas, especialmente la obligación de utilizarla exclusivamente con vehículos acreditados mediante la tarjeta municipal que se expedirá al efecto.

Artículo 108. Disposiciones técnicas

En el establecimiento de las reservas de estacionamiento para centros y actividades singulares habrán de tenerse en consideración, además de las disposiciones generales establecidas en esta ordenanza, aquellas otras de naturaleza técnica que se recogen a continuación:

- a) **Emplazamiento.** Se habilitará conforme se establezca en los correspondientes informes técnicos que valorarán la afección a la movilidad y al estacionamiento de la zona en los días de espectáculo o funcionamiento.
- b) **Dimensión de la reserva.** El espacio reservado se determinará en función de sus necesidades y la demanda de estacionamiento de la zona.
- c) **Limitaciones horarias.** La utilización de estas reservas se limitará a los días y horas de celebración de espectáculo o funcionamiento que se indiquen expresamente en la señalización vertical correspondiente.

Artículo 109. Uso

1. Los beneficiarios de las reservas de estacionamiento, una vez se autorice el establecimiento de la reserva, deberán solicitar electrónicamente, en el formato y a través del sistema que el Ayuntamiento de Madrid establezca, la tarjeta de estacionamiento mediante escrito dirigido al órgano competente del Ayuntamiento de Madrid y acompañando copia de la autorización de establecimiento.

La tarjeta de estacionamiento se expedirá a favor del titular de la autorización de establecimiento de la reserva, y, deberá ser colocada en el interior del vehículo, de forma totalmente visible.

2. Las reservas de estacionamiento solo podrán ser utilizadas por los vehículos que cuenten con la correspondiente tarjeta de estacionamiento, documento sin el cual no podrá hacerse uso de la mencionada reserva, aunque esté señalizada.

TÍTULO CUARTO. Aparcamientos.

Capítulo I. Normativa común aplicable a todos los aparcamientos municipales.

Artículo 110. Ámbito de aplicación y definiciones

1. La gestión de los aparcamientos de uso rotacional y de las plazas rotacionales de los aparcamientos mixtos en gestión directa se regirá por lo previsto en la Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del contrato de aparcamiento y por lo dispuesto en el Capítulo I y en las Secciones 1^a y 2^a del Capítulo II del presente Título.
2. Las plazas que se destinen a uso rotacional en régimen disuasorio en forma de gestión directa se regirán, además de por lo previsto en la citada Ley 40/2002, de 14 de noviembre, por lo dispuesto en el Capítulo I y en las Secciones 1^a y 3^a del Capítulo II del presente Título.
3. La gestión de los aparcamientos de uso rotacional y de las plazas rotacionales de los aparcamientos mixtos en gestión indirecta se regirá, además de por lo previsto en la Ley 40/2002, de 14 de noviembre, por el respectivo contrato de concesión de obra pública o servicio público y sus pliegos reguladores, por el resto de normativa aplicable y por las órdenes e instrucciones municipales adoptadas en ejercicio de sus potestades. Respecto de estos aparcamientos solo resultarán de aplicación determinadas normas del Título Cuarto de esta Ordenanza en los términos previstos en el primer apartado de la [Disposición adicional segunda](#).
4. Los aparcamientos de residentes en gestión directa mediante contratos de abono de media y larga duración se regirán por lo previsto en el Capítulo I, y en las Secciones 1^a y 2^a del Capítulo III del presente Título de esta Ordenanza.
5. Los aparcamientos de residentes en gestión directa en régimen de cesión de uso se rigen por los pliegos reguladores del contrato de concesión de obra pública o servicio público si lo hubiera y, en su defecto, así como para los aparcamientos puestos en servicio tras la entrada en vigor de esta Ordenanza en este régimen, se regirán por lo previsto en el Capítulo I, y en las Secciones 1^a y 3^a del Capítulo III del presente Título de esta Ordenanza.
6. Los aparcamientos de residentes en gestión indirecta en régimen de cesión de uso se rigen por el respectivo contrato de concesión de obra pública o servicio público y los pliegos reguladores de cada concreto aparcamiento, así como por los contratos privados de cesión de uso, y lo previsto en la Sección 3^a del Capítulo III del presente Título. Respecto de estos aparcamientos podrán resultar de aplicación determinadas normas de este Título Cuarto en los términos previstos en el segundo apartado de la Disposición adicional segunda.

7. Cuando conforme a lo previsto en los apartados anteriores resulten de aplicación las normas de este Título, éstas obligarán tanto a los gestores de los aparcamientos como a las personas usuarias de los servicios o que se encuentren en el interior de los aparcamientos, sus instalaciones y accesos.
8. A efectos de lo previsto en la presente Ordenanza se definen los siguientes conceptos:
 - a) Aparcamiento municipal: espacio de titularidad o gestión municipal bajo rasante, en superficie o en altura, cerrado perimetralmente, bajo cubierta o sin ella, destinado al estacionamiento de vehículos y en el que pueden prestarse otros servicios urbanísticamente compatibles.
 - b) Gestor del aparcamiento (en adelante "gestor"): sujeto encargado de gestionar, mantener, conservar y prestar los servicios del aparcamiento. Podrá ser una empresa pública municipal a la que el Ayuntamiento Pleno asigne la gestión directa, el concesionario del servicio o de la obra pública en los aparcamientos en gestión indirecta, o la comunidad de cesionarios a la que se hubiera transmitido expresa o tácitamente la concesión.

Artículo 111. Usos

Los aparcamientos municipales se destinarán a uno o varios de los siguientes usos:

1. Residencial: para quienes residan en el área de influencia de la infraestructura, ya sea mediante cesión de uso o abono temporal.
2. Rotacional o público: por cualquier usuario que abonará el precio por el servicio temporal prestado según la tarifa municipal aplicable. Puede gestionarse en régimen general, en régimen disuasorio vinculado al uso efectivo del transporte público colectivo, o mediante la combinación de ambas modalidades.
3. Mixto: cuando disponga de plazas residenciales y rotacionales que deberán separarse funcional y físicamente cuando sea técnicamente posible.

Artículo 112. Condiciones generales de uso

1. Las personas usuarias de los aparcamientos municipales cumplirán lo previsto en la presente Ordenanza y el resto de normativa que resulte de aplicación, respetarán las indicaciones del personal del gestor del aparcamiento y el régimen de prioridad circulatoria de los peatones sobre cualquier vehículo y de las bicicletas sobre el resto de vehículos.

2. Los vehículos reglamentariamente obligados a disponer de matrícula se someterán a un sistema de control físico o telemático tanto en el acceso como en la salida, que podrá llevarse a cabo mediante resguardo, mando, llave, tarjeta, barrera automática conectada a un sistema de lectura o captación de matrículas y similares.
3. Dentro del aparcamiento y en sus accesos las personas usuarias deberán respetar estrictamente y por orden de prelación:
 - 1º) Las indicaciones que efectúen verbalmente los empleados del aparcamiento y la señalización circunstancial que instale el gestor del aparcamiento.
 - 2º) La señalización vertical del tráfico.
 - 3º) La señalización horizontal del tráfico.
 - 4º) La normativa estatal aplicable en materia de circulación.
 - 5º) Las normas de esta Ordenanza.
4. La velocidad máxima de circulación en el interior de los aparcamientos municipales y en sus rampas de acceso será de diez kilómetros por hora, que se limitará a cinco kilómetros por hora en los espacios señalizados de los aparcamientos con espacios reservados para estacionar bicicletas o vehículos de movilidad urbana.
5. Los vehículos mantendrán encendido el alumbrado de cruce mientras circulen por el aparcamiento, desde su acceso hasta completar su correcto estacionamiento en la plaza correspondiente y posterior retirada del aparcamiento.
6. Se prohíben los adelantamientos en el interior de los aparcamientos, excepto cuando el vehículo esté detenido y pueda adelantarse en condiciones de seguridad vial.
7. No podrá circularse marcha atrás salvo en las maniobras de estacionamiento del vehículo y, con carácter excepcional en casos de absoluta necesidad en los términos previstos en el Reglamento General de Circulación.
8. Se prohíbe circular en punto muerto en el aparcamiento y servirse de la pendiente de las rampas para el arranque de vehículos.
9. Las calles de circulación, zonas peatonales y, en general, los elementos comunes del aparcamiento serán de uso generalizado y no podrán ser ocupados por vehículos o partes de los mismos, ni siquiera provisionalmente.
10. Los vehículos deberán estacionarse de forma correcta en las plazas destinadas para cada tipo de vehículo, dentro de las marcas viales que delimitan la respectiva plaza.

11. Cuando el vehículo esté aparcado, quien conduzca apagará el motor y dejará puesto el freno de mano. Cuando se disponga a salir permanecerá con el motor encendido el tiempo imprescindible para abandonar el aparcamiento.
12. Sin perjuicio de las actividades de micrologística, se prohíbe el almacenamiento, depósito y abandono de enseres u objetos tanto en las plazas de aparcamiento como en los vehículos en ellas estacionados que pudieran afectar a la seguridad y salud de las personas, así como a la seguridad, salubridad, estabilidad y estanquidad del aparcamiento y los vehículos. El gestor del aparcamiento podrá retirar en cualquier momento aquellos bienes que generen riesgos para la salud y seguridad de las personas.
13. La persona usuaria de aquel vehículo que sufra una avería en el aparcamiento lo comunicará al gestor y cumplirá sus instrucciones para no entorpecer la normal circulación. El gestor podrá autorizar la entrada de asistencia técnica para su reparación y excepcionalmente el acceso de una grúa de dimensiones compatibles con el aparcamiento. No podrán realizarse trabajos de reparación de chapa, pintura, tapicería, cristales o cualquier otro elemento que no sea imprescindible para que el vehículo pueda circular.

Artículo 113. Derechos y obligaciones de los gestores

Sin perjuicio de lo establecido en el resto de normativa aplicable, los pliegos reguladores de la concesión en los aparcamientos en gestión indirecta vigentes en el momento de entrada en vigor de esta Ordenanza y las condiciones de organización y funcionamiento en los aparcamientos de gestión directa, el gestor del aparcamiento tiene los siguientes derechos y obligaciones:

1º) Derechos:

1. Dictar instrucciones en el marco de la normativa vigente aplicable para garantizar las condiciones de seguridad, circulación y prestación del servicio y adecuarlo a las circunstancias, e informar a quienes lo utilicen sobre el funcionamiento del aparcamiento, el uso de las instalaciones y las condiciones de prestación del servicio.
2. Recibir de quien lo utilice:
 - a) En las plazas rotacionales, el precio por la prestación del servicio de aparcamiento conforme a la tarifa o abono aplicable;
 - b) En las plazas de uso residencial: en la cesión de uso, el precio de la cesión y los gastos repercutibles; en los abonos residenciales, el precio del abono;

- c) En cualquier plaza dotada de sistemas de recarga eléctrica, el precio del servicio.
 - d) En cualquier aparcamiento: el precio de los servicios asociados distintos del servicio principal de estacionamiento.
3. Limitar el acceso a determinadas plazas o modificar las condiciones de tráfico de forma justificada y con carácter temporal. Cuando esta limitación afecte a un número de plazas superior a 20 o a alguno de los accesos rodados o peatonales del aparcamiento deberá comunicarlo inmediatamente al órgano competente para que adopte las medidas de interés público que correspondan.

2º) Obligaciones:

- 1. Prestar directamente el servicio con las condiciones de seguridad y eficacia exigidas de manera continuada e ininterrumpida las 24 horas del día todos los días del año, no pudiendo ceder su gestión a un tercero salvo en los supuestos previstos y por los procedimientos señalados en la normativa aplicable y previa autorización municipal del órgano competente en materia de aparcamientos municipales.
- 2. Suspender o limitar la prestación del servicio cuando así lo acordara expresa y motivadamente el órgano competente por razones de seguridad, seguridad vial, contaminación atmosférica u otras causas medioambientales urgentes, grave peligro, siniestro, ejecución de obras, mal funcionamiento de sistemas esenciales del aparcamiento para la prestación del servicio u otras causas justificadas de interés general.
- 3. Cumplir y velar por el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias vigentes en cada momento, de esta Ordenanza, los pliegos, condiciones de organización y funcionamiento, así como las instrucciones y órdenes que la Administración dicte en ejercicio de sus potestades, evitando la infracción activa u omisiva de las mismas.
- 4. Asumir cuantos gastos y costes genere la explotación, mantenimiento, conservación y adaptación del aparcamiento y la prestación del servicio.
- 5. Velar por la seguridad del aparcamiento y sus instalaciones, así como elaborar y mantener actualizado el Plan de Autoprotección del aparcamiento en los términos establecidos en la Norma Básica de Autoprotección vigente.
- 6. Responder de los daños y perjuicios causados a terceros, así como al servicio público, al patrimonio municipal y al Ayuntamiento de Madrid por sus acciones y omisiones, incluyendo los causados por el personal, bienes y servicios que contrate, con absoluta indemnidad para el Ayuntamiento de Madrid salvo que la responsabilidad dimanara del

cumplimiento de una orden directa y expresa de la Administración municipal.

7. Tener contratados y actualizados los seguros correspondientes a los aparcamientos y sus instalaciones así como los seguros de responsabilidad civil por los riesgos que puedan derivarse de la explotación de los aparcamientos y la gestión del servicio, debiendo entregar al órgano competente copia de las pólizas y los oportunos justificantes de pago antes del 31 de diciembre de cada año.
8. Mantener y conservar el aparcamiento con todas sus instalaciones, sistemas funcionales y servicios en perfecto estado de uso, conservación y ornato, adaptado a lo que en cada momento y según el progreso de la ciencia disponga la normativa técnica, medioambiental, de accesibilidad y eliminación de barreras y de seguridad de uso que resulte de aplicación.
9. Informar con carácter urgente al Ayuntamiento de Madrid de cualquier circunstancia que pudiera afectar a la estabilidad, seguridad, estanqueidad y salubridad de las instalaciones, especialmente de los sistemas de ventilación forzada, de prevención, detección y extinción de incendios y de evacuación en caso de riesgo.
10. Ejecutar a su costa la adecuación de la señalización interior y exterior del aparcamiento a la normativa municipal y otras aplicables, incluyendo en particular los requisitos específicos establecidos en la misma en materia de accesibilidad y según las indicaciones de los servicios técnicos municipales, requiriendo autorización administrativa previa para cualquier intervención o modificación de la misma.
11. Solicitar autorización previa y expresa al Ayuntamiento de Madrid respecto a cualquier modificación en la infraestructura que el gestor quiera o deba realizar por un importe superior al máximo establecido en la legislación de contratos del sector público para los contratos menores, así como para cualquier cambio relevante en la prestación del servicio.
12. Vigilar e impedir, adoptando las medidas oportunas, el estacionamiento indebido de vehículos en las zonas no específicamente habilitadas para ello y en plazas sobre las que se carezca del oportuno derecho a estacionar.
13. Remitir al Ayuntamiento de Madrid cuanta información de naturaleza jurídica, económica y técnica relacionada con el aparcamiento y la prestación del servicio le sea requerida dentro de los plazos y con la periodicidad fijados en el requerimiento.
14. Permitir a los agentes de la Autoridad, a los servicios técnicos y a la grúa municipales el acceso en cualquier momento al aparcamiento para llevar a cabo sus funciones reglamentarias.

Artículo 114. Derechos, obligaciones y prohibiciones de las personas usuarias

Sin perjuicio de lo establecido en el resto de normativa aplicable, los pliegos reguladores de la concesión en los aparcamientos en gestión indirecta y de las condiciones de organización y servicio en los aparcamientos de gestión directa, las personas usuarias de los aparcamientos municipales tienen los siguientes derechos y obligaciones y están sujetas a las siguientes prohibiciones:

1º) Derechos:

1. Estacionar un único vehículo en la plaza de aparcamiento destinada a tal fin.
2. Acceder a las zonas comunes y disfrutar los servicios, principales y en su caso complementarios, conforme a las normas y condiciones específicas.

2º) Obligaciones:

Toda persona usuaria o que se encontrara en el interior de un aparcamiento municipal está sujeta al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

1. Cumplir la normativa vigente en cada momento, las señales de circulación interior y las instrucciones del gestor del aparcamiento, y asumir las responsabilidades de todo orden que se deriven de su incumplimiento.
2. Abonar el precio correspondiente al servicio recibido, asumiendo los costes, gastos y tributos que legal y contractualmente le correspondan.
3. Evitar ocasionar daños y perjuicios a otras personas y bienes e informar inmediatamente al gestor si los produjera.
4. Indemnizar los daños y perjuicios que ocasionara a personas, vehículos, bienes e instalaciones del aparcamiento, al servicio y al patrimonio municipal por dolo, culpa, negligencia o infracción de la normativa aplicable.
5. Retirar los bienes de valor y los accesorios no fijos y extraíbles de sus vehículos, tales como elementos audiovisuales, de comunicación y geoposicionamiento, sobre los que no alcanza la responsabilidad del gestor del aparcamiento, salvo que hubiera contratado un servicio especial de custodia.
6. Depositar los residuos que genere en los contenedores instalados al efecto.

3º) Prohibiciones:

En los aparcamientos municipales se prohíbe:

1. Estacionar vehículos cuyas características, peso, forma y tamaño no cumplan las limitaciones de la infraestructura. Con carácter general, y salvo autorización expresa, se prohíbe estacionar vehículos que superen los 3.500 kilogramos de masa máxima autorizada.
2. Estacionar excediendo del espacio señalizado, impedir o dificultar el normal uso de otras plazas o espacios del aparcamiento.
3. Estacionar simultáneamente más de un vehículo en una misma plaza sin autorización municipal expresa.
4. Realizar actividades comerciales, molestas, ruidosas, ofensivas, insalubres, peligrosas y nocivas en el aparcamiento.
5. Realizar labores de mantenimiento o reparación de los vehículos no expresamente autorizadas por el gestor del aparcamiento.
6. Depositar y abandonar objetos fuera del vehículo.
7. Tener bienes dentro de su vehículo que puedan suponer riesgos para la seguridad o salud de las personas.
8. Alterar la configuración de la plaza y la señalización del aparcamiento.

Artículo 115. Personas con movilidad reducida

1. Los aparcamientos municipales dispondrán de la dotación de plazas accesibles para el estacionamiento de vehículos de personas con movilidad reducida exigida por la normativa sectorial y se ubicarán junto a los accesos peatonales del aparcamiento.
2. En las plazas accesibles destinadas a uso rotacional solo podrán estacionar quienes dispongan y acrediten hacer uso de la autorización administrativa especial para personas con movilidad reducida (PMR) mediante su exhibición totalmente visible en el parabrisas del vehículo mientras éste permanezca estacionado.
3. En las plazas para residentes en régimen de abonos temporales se reconoce a las personas que acrediten disponer de la autorización administrativa especial para personas con movilidad reducida (PMR) los siguientes derechos:

1º) Acceso exclusivo: solo estas personas podrán contratar abonos de residentes y de 24 horas sobre plazas accesibles. Mientras no hubiera

demanda que cumpla tal requisito, el gestor del aparcamiento, cuando haya cubierto la oferta total de plazas del aparcamiento, podrá suscribir un contrato temporal de abono para dichas plazas condicionado a su inmediata extinción en caso de que un residente con movilidad reducida lo solicitara, en cuyo caso se resolverá el contrato de abono y se ofrecerá a la persona usuaria una plaza si estuviera disponible, o en su defecto se la situará en el primer puesto de la lista de espera por detrás de otros solicitantes PMR.

2º) Prioridad para contratar sobre cualquier otra persona que solicitara un abono de residentes.

3º) Una vez se le haya reconocido el derecho a un abono de residentes, prioridad para elegir la plaza de aparcamiento. Podrán elegir una plaza accesible o cualquier otra plaza.

Cuando existieran alternativas de asignación el gestor del aparcamiento podrá, en cualquier momento, modificar las plazas asignadas a los abonados al fin de satisfacer la demanda de las personas con movilidad reducida.

4. En las plazas para residentes en régimen de cesión de uso se reconoce a las personas que acrediten disponer de la autorización administrativa especial para personas con movilidad reducida (PMR) los siguientes derechos:

1º) Acceso exclusivo a las plazas accesibles: solo estas personas podrán ser cesionarias de plazas accesibles.

2º) Prioridad sobre cualquier otra persona que solicitara la cesión de una plaza de residentes, incluidas las incluidas con anterioridad en la lista de espera de los aparcamientos que hubieran completado su capacidad.

3º) Una vez se le haya reconocido el derecho a cesión de una plaza de residentes, prioridad para elegir una plaza accesible o cualquier otra plaza.

Cuando existieran plazas libres o acuerdo entre los cesionarios interesados, el Ayuntamiento de Madrid podrá, para satisfacer la demanda de las personas con movilidad reducida, autorizar la permuta de plazas o la asignación de otra plaza que estuviera libre.

La cesión temporal del uso de una plaza accesible impedirá solicitar una reserva de PMR en vía pública y permitirá modificar la ubicación de la ya concedida para trasladarla a otro espacio en que fuera más necesaria.

5. La variación de las condiciones de movilidad de las personas dará lugar a la revisión de las asignaciones. A las personas que tuvieran contratado un abono sobre una plaza accesible y perdieran la condición de PMR se les ofrecerá una plaza si estuviera disponible, o en su defecto podrán solicitar incorporarse a la lista de espera tras la última persona solicitante.

6. Los puntos de recarga eléctrica que pudieran instalarse en plazas accesibles reservadas a personas con movilidad reducida cumplirán los requisitos de accesibilidad.
7. El gestor del aparcamiento municipal deberá garantizar el respeto y salvaguardia de los derechos reconocidos en el presente artículo y denunciar ante la Policía Municipal las infracciones de estacionamiento irregular en las plazas accesibles para personas con movilidad reducida.

Artículo 116. Inspección técnica y de servicio

1. Corresponde a los servicios técnicos municipales el diseño y la ordenación de la circulación interior de los aparcamientos municipales y la normalización de la señalización que se emplee para ello.
2. Los servicios técnicos municipales podrán acceder en cualquier momento a los aparcamientos municipales en ejercicio de sus funciones, de oficio o a requerimiento del gestor del aparcamiento, para:
 - a) inspeccionar el estado de uso, mantenimiento y conservación del aparcamiento y de todas sus instalaciones;
 - b) inspeccionar las condiciones de seguridad del aparcamiento y sus instalaciones;
 - c) verificar el grado de ocupación del aparcamiento y su conformidad a los datos facilitados telemáticamente por el gestor del aparcamiento;
 - d) evaluar que la prestación del servicio y verificar que la ocupación de las plazas se realice conforme a esta Ordenanza, los pliegos reguladores y demás normativa aplicable;
 - e) recabar datos sobre la demanda, los ingresos, gastos y las cuentas del gestor del aparcamiento;
 - f) supervisar el cumplimiento de la normativa por el gestor del aparcamiento y que éste vela eficazmente por el cumplimiento de dicha normativa por quienes lo utilizan;
 - g) evaluar el grado de satisfacción de las personas usuarias con el servicio recibido;
 - h) cualquier otro aspecto relacionado con la gestión del servicio y la explotación del aparcamiento, sus instalaciones, bienes y servicios.

Al finalizar toda inspección se redactará la oportuna acta que suscribirán ambas partes.

3. El gestor del aparcamiento, sus empleados y en su caso contratistas entregarán inmediatamente a los servicios técnicos y agentes de la autoridad municipales toda la información documentación, fotografías, planos, estudios, contratos y cualquier otra documentación que les requieran.

Asimismo prestarán cuanta colaboración les sea requerida de forma escrita, o verbalmente en caso de urgencia, por las autoridades y los servicios técnicos competentes.

4. El Ayuntamiento de Madrid encomendará a un técnico facultativo competente la realización de las inspecciones técnicas periódicas reguladas en el artículo 169.1 de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid. Las labores de mantenimiento y conservación preventivas y correctivas del gestor del aparcamiento deberán asegurar el resultado favorable de las referidas inspecciones técnicas, así como la corrección de cuantas deficiencias se adviertan.

Artículo 117. Facultades de inspección y policía

1. Los agentes de la Autoridad podrán acceder en cualquier momento a los aparcamientos municipales en ejercicio de sus funciones, de oficio o a requerimiento del gestor del servicio, y podrán ordenar la retirada por la grúa municipal de los vehículos de su interior en los siguientes supuestos:
 - a) en cualquier momento por motivos de seguridad al amparo de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana;
 - b) cuando los vehículos interfirieran en la normal prestación de servicio o supusieran un riesgo para las personas, el resto de vehículos o el patrimonio municipal;
 - c) a solicitud razonada del gestor y previo informe favorable de los servicios técnicos competentes en aparcamientos, en los supuestos de desahucio administrativo de las plazas de uso residencial por ocupación el dominio público sin título jurídico válido o por morosidad en el pago de los gastos repercutibles de 3 meses consecutivos o alternos.
 - d) Cuando un vehículo esté estacionado en plazas accesibles y no exhiba la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida o lo haga de forma que no se vean totalmente todos los datos de la tarjeta.
2. La Policía Municipal y los Agentes de Movilidad denunciarán el estacionamiento en las plazas reservadas a personas con movilidad reducida (PMR) de aquellos vehículos que no muestren reglamentariamente la autorización especial habilitante y a quienes hicieran un uso irregular de aquella.

3. Por motivos de seguridad y seguridad vial, los servicios técnicos del Ayuntamiento de Madrid, de oficio o a instancia del gestor del aparcamiento, podrán autorizar el cierre de los accesos peatonales y de vehículos de los aparcamientos. La Administración y el gestor informarán a quienes lo utilizan de las condiciones y horarios del cierre de los accesos.

El gestor del aparcamiento garantizará que los accesos peatonales puedan utilizarse en todo momento como salida de emergencia.

Artículo 118. Recarga eléctrica

1. Los aparcamientos municipales contarán, al menos, con la dotación mínima de estaciones de recarga eléctrica de vehículos que resulte exigible conforme a la normativa vigente en cada momento:
 - a) Los aparcamientos construidos a partir del 30 de junio de 2015 dispondrán como dotación mínima de una estación de recarga por cada 40 plazas de aparcamiento.
 - b) En las plazas rotacionales de los aparcamientos en gestión directa municipal construidos con anterioridad a que fuera exigible la dotación mínima, el Ayuntamiento de Madrid implantará la misma dotación cuando resulte técnica y económicamente posible por existir demanda, y podrá incrementarla en función de esta última.
 - c) Se somete a autorización municipal la instalación de puntos de recarga eléctrica en las plazas rotacionales en gestión indirecta, así como en las plazas de uso residencial de gestión directa e indirecta.
2. Los sistemas de recarga que se instalen en los aparcamientos municipales cumplirán los requisitos técnicos de la normativa que resulte de aplicación.
3. Los gestores de los aparcamientos adaptarán técnicamente los sistemas, por sí mismos o a través del titular u operador de las instalaciones de recarga eléctrica, a las obligaciones exigibles conforme a la normativa vigente en cada momento.
4. Los sistemas de recarga se someterán a las inspecciones periódicas, reglamentarias, debiendo reflejarse en el Plan de Autoprotección y en la oportuna adaptación de los sistemas de protección del aparcamiento.
5. Los sistemas de recarga serán escalables: sus elementos comunes deberán prever su adecuación para la instalación de futuros puntos de recarga.
6. Los gestores de los aparcamientos formarán a su personal e informarán a quienes los utilicen sobre los requisitos y condiciones, riesgos y medidas de protección en el uso de los puntos de recarga eléctrica y sus elementos.

7. Los gestores de los aparcamientos contratarán los seguros necesarios para cubrir los riesgos derivados de la recarga eléctrica, sus instalaciones y uso, debiendo garantizar la indemnidad del Ayuntamiento de Madrid.

Capítulo II. Aparcamientos municipales de uso rotacional.

SECCIÓN 1^a: Régimen jurídico general

Artículo 119. Condiciones específicas de uso

1. La distribución de las plazas rotacionales de los aparcamientos municipales y la situación de las instalaciones y servicios será la más adecuada para que las operaciones de entrada y salida, control y pago de los estacionamientos se efectúen con la mayor seguridad, comodidad y en el menor tiempo posible.
2. Las plazas rotacionales de los aparcamientos municipales dispondrán de sistemas automáticos de control de acceso y salida de los vehículos que garanticen que ningún vehículo pueda acceder al aparcamiento mientras su capacidad esté completa.
3. Los automóviles, motocicletas, bicicletas, vehículos de movilidad urbana y cualquier otro que conforme a esta Ordenanza deba circular por la calzada podrán acceder a los aparcamientos municipales de uso público exclusivamente cuando éstos dispongan de plazas rotacionales libres adecuadas para cada tipo de vehículo.
4. El acceso al aparcamiento exige la previa obtención física o telemática del resguardo correspondiente en el que figurará la fecha y hora en que se produce.
5. Los vehículos se distribuirán conforme a su orden de entrada. No podrá reservarse el uso de una plaza específica salvo para titulares de abonos de residentes y de 24 horas.
6. En los aparcamientos de uso mixto:
 - a) Quienes hagan uso rotacional no podrán estacionar en las plazas de uso residencial.
 - b) Se procurará, cuando resulte posible, que quienes hagan uso rotacional no puedan acceder al espacio reservado al uso residencial.
 - c) Las personas residentes podrán utilizar las plazas de rotación en las mismas condiciones que el resto de quienes hagan uso rotacional, debiendo abonar el precio del servicio.

7. Los pasillos de circulación interior rodados y peatonales tendrán la consideración de vía pública a efectos de sanción de los estacionamientos, conductas indebidas y retirada de vehículos abandonados.
8. Tras abonar el servicio, quien lo haya utilizado dispondrá de un plazo mínimo de 15 minutos para abandonar el aparcamiento. Superado éste, deberá abonar el servicio hasta su salida efectiva salvo que el retraso se deba a problemas técnicos, circulatorios u otra causa no imputable a tal persona.
9. Los vehículos averiados o abandonados abonarán el precio completo de permanencia en el aparcamiento hasta su retirada efectiva fuera de la infraestructura.

Artículo 120. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

1. Además de los derechos y obligaciones recogidos en los artículos 3 a 5 de la Ley 40/2002, de 14 de noviembre, Reguladora del Contrato de Aparcamiento, las personas usuarias de las plazas rotacionales municipales destinadas al estacionamiento de vehículos a motor tienen derecho a:
 - a) Una vez hayan accedido al aparcamiento, disponer en condiciones de seguridad del uso de una plaza para el estacionamiento de su vehículo.
 - b) Obtener física o telemáticamente un justificante o resguardo de acceso con expresión del día y hora de la entrada en el aparcamiento.
 - c) Los abonados dispondrán de un dispositivo personal de acceso salvo que el control de los accesos del aparcamiento se realice mediante lectura de matrícula vinculada a la gestión de las barreras.
 - d) Recibir un trato esmerado y educado del gestor del aparcamiento y su personal.
 - e) Presentar sugerencias y reclamaciones mediante los modelos reglamentarios.
2. Toda persona usuaria de las plazas rotacionales municipales está obligada a:
 - a) Abonar, antes de abandonar el aparcamiento, el importe correspondiente a la estancia de su vehículo calculado conforme a la tarifa vigente. Si al estacionar el vehículo ocupara más de una plaza por el tamaño, forma, incorrecta colocación de su vehículo u otro motivo, abonará el importe correspondiente a las plazas ocupadas o inutilizadas para el uso por otras personas.

- b) Exhibir al gestor del aparcamiento el resguardo de acceso y el justificante de abono del servicio cuando le sea requerido y acreditar, en caso de extravío, su derecho sobre el vehículo para poder retirarlo.
- c) Informar inmediatamente al gestor del aparcamiento y responder de cualquier daño personal o material causado, por acción u omisión, culpa o negligencia, a un tercero, a su vehículo, al inmueble e instalaciones del aparcamiento y al patrimonio municipal.

Artículo 121. Derechos y obligaciones del gestor

1. El gestor del aparcamiento rotacional, sin perjuicio de los demás derechos recogidos en esta Ordenanza y demás normas de aplicación, podrá:
 - a) Explotar la infraestructura y sus instalaciones y prestar el servicio con arreglo al régimen jurídico previsto en el [artículo 119](#).
 - b) Dar a su personal y a las personas usuarias las instrucciones pertinentes para la prestación del servicio conforme a la normativa aplicable y el buen uso del aparcamiento.
 - c) Cobrar a quien reciba la prestación el importe por el servicio prestado conforme a la tarifa aprobada dentro del límite de la tarifa máxima municipal.
2. El gestor del aparcamiento rotacional está obligado a:
 - a) Admitir el uso y disfrute del servicio en condiciones de igualdad a quienes lo utilicen, salvo que su admisión implique peligro o molestia para las demás personas.
 - b) Destinar los recursos humanos y los medios personales necesarios para prestar el servicio conforme a las cartas de servicios y estándares de calidad municipales.
 - c) Mantener y conservar el aparcamiento en perfecto estado de uso, mantenimiento, conservación y ornato, adaptándolo a lo que en cada momento y según el progreso de la ciencia disponga la normativa técnica de seguridad, medioambiental, de accesibilidad y eliminación de barreras.
 - d) Establecer el precio del servicio dentro de la tarifa máxima municipal vigente.
 - e) Salvo los aparcamientos disuasorios, disponer las 24 horas del día de, al menos, una persona física encargada de la seguridad o la atención a quienes lo utilicen y la evacuación del aparcamiento en caso de emergencia. En fechas de alta ocupación como los períodos navideños

deberán contar con los medios humanos para prestar el servicio conforme a los estándares de calidad municipales.

- f) Velar por la seguridad de la infraestructura e instalaciones del aparcamiento para proteger la seguridad de las personas y bienes que se encontraren en el aparcamiento.
- g) Vigilar e impedir, adoptando las medidas oportunas, el estacionamiento en las plazas accesibles reservadas a personas con movilidad reducida por quienes no dispusieran e hicieran uso efectivo de las autorizaciones de PMR mediante su exhibición reglamentaria.
- h) Informar de forma efectiva a quienes lo utilicen sobre los precios, horarios, formas de pago y normas de uso y funcionamiento del aparcamiento.
- i) Informar a solicitud de la Administración sobre cualquier aspecto material, funcional, jurídico o económico de la gestión del aparcamiento.
- j) Informar telemáticamente y en tiempo real al Ayuntamiento de Madrid sobre el grado exacto de ocupación de las plazas de uso rotacional así como de la correcta facturación de los ingresos derivados de tal actividad.
- k) En los aparcamientos ubicados en Áreas de Acceso Restringido y otros espacios en los que se establezcan restricciones y prohibiciones circulatorias y/o de estacionamiento temporales y/o permanentes, informar telemáticamente al Ayuntamiento de Madrid de los vehículos que accedan al mismo, identificando su matrícula, hora de entrada y, si los sistemas técnicos implantados por el gestor así lo permitieran, también de salida del aparcamiento, y en su caso las características que sirvan para la identificación del vehículo.
- l) En los aparcamientos de uso mixto, disponer de sistemas de señalización y control que eviten que los vehículos de rotación puedan acceder a las plazas de residentes.

Artículo 122. Normas comunes sobre la retribución del servicio de aparcamiento rotacional en gestión directa e indirecta municipal

1. El Ayuntamiento aprobará las tarifas máximas aplicables al servicio de aparcamiento rotacional municipal, teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad y de fomento del estacionamiento subterráneo y la liberación de espacio en la superficie, y sin perjuicio de lo establecido en los correspondientes pliegos de concesión.

2. El sitio web municipal informará a la ciudadanía de las tarifas rotacionales de todos los aparcamientos municipales, siendo obligación del gestor comunicar cualquier modificación para mantener la información actualizada.
3. El gestor del aparcamiento cobrará con exactitud el importe total por la prestación del servicio, impuestos incluidos, conforme a la tarifa específica sellada o la municipal vigente, devolverá la cantidad sobrante que en su caso corresponda y entregará el documento de factura en el que conste reglamentariamente la información tributaria.
4. El gestor del aparcamiento facilitará a las personas usuarias el abono del precio del servicio en metálico, con tarjeta bancaria y mediante aplicación móvil u otras modalidades de acuerdo con los avances de la tecnología, y expondrá de modo claramente visible en las instalaciones, junto a cajeros o taquillas o en otras ubicaciones, el cartel de las tarifas sellado por el Ayuntamiento de Madrid y la normativa reguladora del servicio.
5. Este artículo no resulta de aplicación a las plazas rotacionales que se gestionen en régimen disuasorio, que se regirán por su regulación específica.

Artículo 123. Recarga eléctrica

1. El Ayuntamiento de Madrid promoverá, por sí mismo o mediante colaboración público-privada, la creación de la "Red de recarga eléctrica en plazas de uso público de los aparcamientos municipales", que se regirá por las normas de organización y funcionamiento que apruebe la Junta de Gobierno. Los aparcamientos municipales en gestión indirecta que dispongan de plazas rotacionales podrán adherirse a dicha Red.
2. Al objeto de ampliar la dotación en las plazas rotacionales y facilitar su uso, cuando resulte técnica y económicamente posible en atención a la demanda existente, se instalarán puntos de recarga capaces de dar servicio de forma simultánea o sucesiva a varios vehículos estacionados en distintas plazas contiguas o próximas.
3. Los puntos de recarga serán interoperables y de acceso público para cualquier vehículo técnicamente compatible con las estaciones de recarga del aparcamiento, y cumplirán los requisitos de accesibilidad para las personas con movilidad reducida.
4. Quienes utilicen la recarga eléctrica abonarán el precio del citado servicio.

Artículo 124. Estacionamiento de bicicletas privadas y vehículos de movilidad urbana

1. El gestor de las plazas rotacionales en gestión directa municipal podrá contratar el arrendamiento de espacio para el estacionamiento de:

1º) Bicicletas en régimen rotatorio por horas sin reserva de plaza, en régimen de abono con reserva de plaza, o en ambos.

2º) Vehículos de movilidad urbana (VMU) cuya masa supere los 50 kilogramos y que se encuentren entre las categorías B, C0, C1 y C2.

En ambos casos, el arrendamiento no conllevará guardia ni custodia de los bienes, no alcanzando la responsabilidad del Ayuntamiento de Madrid como titular del bien, del gestor del aparcamiento ni, en su caso, la del gestor del servicio a la restitución o indemnización de los daños, hurtos y robos que pudieran sufrir las bicicletas y sus elementos extraíbles.

Asimismo el gestor del aparcamiento podrá prestar el servicio de carga de las bicicletas y los VMU eléctricos y sus baterías, siempre que cuente con las licencias, autorizaciones y seguros necesarios.

El servicio de arrendamiento de espacio para el estacionamiento de bicicletas y VMU se regirá por las siguientes normas:

I. Quienes utilicen este servicio tienen derecho a:

- a) Recibir la prestación del servicio de forma continuada e ininterrumpida en las condiciones y por el plazo de tiempo contratado.
- b) Estacionar y retirar el vehículo durante el plazo contratado en el espacio fijado, accediendo a los espacios del aparcamiento que para ello requiera.
- c) Utilizar las instalaciones y los servicios comunes e higiénicos conforme a las normas de uso del aparcamiento.
- d) Presentar sugerencias y reclamaciones.

II. Quienes utilicen el servicio están obligados a:

- a) Emplear exclusivamente los accesos y salidas del aparcamiento expresamente autorizados para cada concreto tipo de vehículo, respetar el sentido de la marcha, los límites de velocidad, los recorridos y espacios reservados a los peatones y las normas de circulación interior, y circular con las luces trasera y delantera encendidas, llevando preferentemente casco, elementos y ropa reflectantes.
- b) Estacionar exclusivamente el vehículo autorizado en el contrato, ocupando únicamente el espacio asignado y empleando dispositivos de seguridad que eviten su robo. Quien lo utilice abonará el importe

correspondiente al espacio adicional ocupado o inutilizado para el uso por otros vehículos.

- c) Exhibir al gestor del aparcamiento el resguardo y el justificante de abono del servicio cuando le sea requerido y acreditar, en caso de extravío, su derecho sobre la bicicleta para poder retirarla.
- d) Efectuar el pago del servicio y una vez finalizado retirar su vehículo dejando libre y expedito el espacio en su estado original.
- e) Informar inmediatamente al gestor del aparcamiento e indemnizar los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a personas, a otros vehículos y bienes, así como al aparcamiento, al servicio público y al patrimonio municipal por acción u omisión, culpa o negligencia.

III. Quienes utilicen este servicio tienen prohibido:

- a) Realizar obras e instalar elementos que modifiquen la configuración, distribución, instalaciones, servicios o diseños del espacio asignado y del aparcamiento.
- b) Estacionar triciclos, tandem y VMU cuyas características técnicas no se adapten a los accesos o características del espacio para su estacionamiento. Asimismo se prohíbe el estacionamiento de bicicletas y VMU destinados a actividades económicas como las flotas destinadas al arrendamiento de corta duración y los vehículos, con remolques o no, para la distribución de mercancías, salvo que dispongan de espacio específico para ello y sean expresamente autorizados.
- c) Estacionar bicicletas no inscritos en el Registro de bicicletas municipal, autonómico o estatal, así como aquellas bicicletas y VMU que por sus características técnicas, dimensiones o accesorios no sean aptos para su estacionamiento en cada respectivo aparcamiento municipal.
- d) Ocupar o inhabilitar el uso de espacios distintos del contratado.
- e) Prestar, subarrendar o ceder por cualquier título a terceros el uso del espacio y del dispositivo de acceso al aparcamiento y al servicio.
- f) Realizar labores de desmontaje y mantenimiento de la bicicleta y el VMU, almacenar mercancías, realizar actividades comerciales, molestas, insalubres, nocivas o peligrosas en el aparcamiento.

IV. El gestor del servicio:

- a) Prestará el servicio de manera continuada manteniendo en buen estado de uso y funcionamiento las instalaciones y bienes y disponiendo de seguros de responsabilidad civil en vigor que cubran los riesgos a las personas y bienes en el aparcamiento.
 - b) Retirará los vehículos que interfieran en la gestión del servicio y los que ocupen espacio en el aparcamiento sin título jurídico válido o pongan en peligro el patrimonio municipal.
 - c) En los espacios para el estacionamiento de bicicletas y VMU dotados de circuito cerrado de televisión y medidas especiales de seguridad el gestor podrá ofertar, con carácter excepcional, contratos de depósito asumiendo contractualmente su guarda y custodia. El valor máximo asegurado por cada bicicleta y categoría de VMU se establecerá anualmente por el órgano competente en materia de aparcamientos.
2. Los gestores de plazas rotacionales municipales en gestión indirecta podrán también prestar estos servicios, previa autorización municipal a solicitud de gestor en la que se comprometa a prestar el servicio conforme al presente artículo y las normas de funcionamiento que en su caso apruebe la Junta de Gobierno.

La solicitud del gestor al órgano competente se acompañará de:

- a) propuesta técnica del espacio que se destinaría, ubicación, características y servicios que se prestarían así como obras e instalaciones que proponen ejecutar para ello;
- b) compromiso de adhesión a la red municipal de estacionamientos de bicicletas y de sometimiento a las normas del servicio que apruebe la Junta de Gobierno;
- c) contratos de aseguramiento de las responsabilidades derivadas de la prestación del servicio y compromiso expreso de indemnidad del Ayuntamiento de Madrid;
- d) estudio económico del servicio y renuncia expresa a cualquier reclamación sobre el equilibrio económico de la concesión por cualquier coste, ingreso o aspecto vinculado a este servicio.

La autorización municipal determinará las condiciones específicas del servicio y su ámbito temporal, que no podrá superar los 4 años renovables, sin que pueda en ningún caso superar el plazo concesional.

El incumplimiento de los requisitos y obligaciones recogidas en la normativa o específicamente en la autorización supondrá la revocación de la misma y el cese inmediato del servicio con indemnidad para el Ayuntamiento de Madrid.

Artículo 125. Servicios adicionales

1. En el interior de los aparcamientos rotacionales y en los espacios destinados a uso rotacional de los aparcamientos de uso mixto, a solicitud del gestor podrá autorizarse por el órgano competente, previo informe favorable de todos los servicios técnicos de las Administraciones Públicas competentes, la prestación de los siguientes servicios:
 - a) Instalación de soportes publicitarios que no afecten a la visibilidad y seguridad de quienes hagan uso del servicio, e impresión publicitaria en el reverso de los resguardos. Se prohíbe el reparto de publicidad en los vehículos. Cualquier contenido prohibido por la legislación sectorial deberá retirarse inmediatamente por el anunciante o gestor del aparcamiento a requerimiento municipal, con plena indemnidad para el Ayuntamiento de Madrid.
 - b) Prestación de servicios complementarios como el lavado de vehículos y la reparación y sustitución de lunas de los automóviles.
 - c) Instalación de máquinas expendedoras.
 - d) Otros que sirvan para fomentar la movilidad urbana medioambiental, energética y económicamente sostenible.
2. La prestación de estos servicios se hará a riesgo y ventura del gestor del aparcamiento en las condiciones que se establezca en la autorización municipal, que podrá imponer el pago de un canon anual al Ayuntamiento de Madrid de cuantía proporcional a los ingresos generados.

La autorización municipal exigirá el aseguramiento de los riesgos vinculados a tales servicios y la garantía de indemnidad del Ayuntamiento de Madrid por cualquier aspecto relacionado con dichos servicios.

SECCIÓN 2^a: Régimen específico de las plazas de uso rotacional de los aparcamientos municipales en gestión directa.

Artículo 126. Tarifas

El Ayuntamiento de Madrid aprobará anualmente las tarifas máximas por el uso de las plazas rotacionales en gestión directa municipal, no gestionadas en régimen disuasorio, para cada tipo de vehículo: automóviles, motocicletas, bicicletas, vehículos de movilidad urbana y en su caso autocaravanas en los siguientes términos, que asegurarán en todo caso la sostenibilidad económica del servicio:

1. En la fijación de las tarifas se introducirán criterios de sostenibilidad medioambiental en función de la tecnología de emisiones de los vehículos, su grado de ocupación u otros factores para minimizar el impacto ambiental del servicio.
2. El estacionamiento de autocaravanas podrá disponer de varias tarifas en función de los servicios complementarios que se presten.

Artículo 127. Abonos

Los abonos en los aparcamientos en gestión directa municipal:

1. Se destinarán preferentemente a "abonos para residentes" de 24 horas con reserva de plaza para las personas físicas empadronadas y residentes temporales o no habituales en el área de influencia de los aparcamientos de uso mixto y en el barrio en que esté ubicado los aparcamientos de uso rotacional. Estas plazas se ubicarán en áreas concretas del aparcamiento y se señalizarán como determinen los servicios técnicos municipales.
2. Podrá contratarse "abonos de movilidad sostenible" de 24 horas con reserva de plaza con empresas destinadas al arrendamiento tradicional y a corto plazo por horas para vehículos que dispongan de las etiquetas ambientales "CERO" y ECO" emitidas por la Dirección General de Tráfico. Estas plazas se ubicarán en áreas concretas del aparcamiento convenientemente señalizadas y dispondrán de puntos de recarga eléctrica que podrá instalar la empresa abonada y que se integrarán en el patrimonio municipal una vez finalice el contrato de abono.
3. Asimismo podrán contratarse abonos diurnos, nocturnos sin reserva de plaza, abonos de 24 horas con reserva de plaza. El gestor del aparcamiento podrá ofrecer igualmente cualquier otro tipo de abono, con o sin reserva de plaza, previa comunicación al órgano competente, que podrá prohibir o limitar su comercialización de forma motivada.

Artículo 128. Servicios adicionales

1. En las plantas destinadas a uso rotacional de los aparcamientos en gestión directa municipal podrán llevarse a cabo las siguientes actividades y servicios:
 - a) Actividades e instalaciones vinculadas a la distribución urbana de mercancías, incluyendo la distribución activa micrologística y la entrega y recogida mediante buzones y consignas en espacios especialmente habilitados para ello.
 - b) Otras actividades y servicios destinados a mejorar la sostenibilidad medioambiental y energética de la movilidad urbana.

2. Estas actividades, que podrán destinarse tanto a actividades económicas como a los consumidores finales, se regirán por las Condiciones de organización y funcionamiento que con carácter general o particular apruebe la Junta de Gobierno.
3. Queda prohibido el almacenamiento y el estacionamiento de vehículos que transporten materias y productos que pudieran suponer un riesgo para la seguridad y la salud de las personas.
4. Los vehículos de más de 3.500 kilogramos de masa máxima autorizada exclusivamente podrán estacionar en aquellas infraestructuras expresamente habilitadas para ello.

SECCIÓN 3^a: Régimen específico de las plazas municipales de aparcamiento rotacional en régimen disuasorio

Artículo 129. Aparcamientos municipales rotacionales en régimen disuasorio

1. El “uso rotacional disuasorio” es el destinado a que quien lo precise pueda estacionar su vehículo en un aparcamiento municipal rotacional por un periodo de varias horas dentro de un día, de forma combinada con el uso efectivo de medios de transporte público colectivo de titularidad pública u otros modos sostenibles en función de su impacto medioambiental, económico y sobre la congestión del tráfico u otros factores.
2. El uso rotacional en régimen disuasorio se regirá por esta [sección 3^a](#) y supletoriamente por lo previsto en la [sección 2^a](#). El incumplimiento de cualquiera de los requisitos exigidos por el régimen disuasorio supone efectuar un uso rotacional general que se regirá íntegramente por la [sección 2^a](#).
3. El servicio de aparcamiento rotacional disuasorio se prestará bajo la forma de gestión directa mediante sociedad mercantil de capital íntegramente municipal.

Artículo 130. Requisitos

1. El uso rotacional en régimen disuasorio exige el cumplimiento conjunto de los siguientes requisitos, cuya observancia deberá ser acreditada por quien lo realice para poder beneficiarse del régimen tarifario disuasorio:
 - a) estacionamiento de vehículos automóviles de menos de 3.500 kilogramos de masa máxima autorizada y motocicletas;

- b) en un día laborable, por lo que el régimen disuasorio excluye los domingos y los días festivos en la ciudad de Madrid;
 - c) por un periodo de tiempo mínimo y máximo que se determinará específicamente para cada aparcamiento, comprendido necesariamente entre las 6:00 y las 22:00 horas;
 - d) de forma condicionada a que quien haya utilizado el aparcamiento haya hecho uso intermodal efectivo del transporte público colectivo de titularidad pública, ya sea municipal, autonómico o estatal, incluyendo tanto el transporte ferroviario de cercanías y metropolitano como los autobuses urbanos e interurbanos.
2. Se atribuye al órgano competente en materia de aparcamientos la competencia para establecer, para cada aparcamiento disuasorio, el régimen específico de las siguientes condiciones:
- a) la duración del periodo mínimo de estacionamiento en régimen disuasorio, que no podrá ser inferior a 4 ni superior a 7 horas;
 - b) la duración del periodo máximo de estacionamiento en régimen disuasorio, que no podrá ser inferior a 10 ni superior a 16 horas;
 - c) las tarifas del régimen disuasorio, con las distintas bonificaciones y los requisitos para beneficiarse de ellas.
3. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos excluirá el uso y régimen disuasorios, aplicándose la tarifa rotacional general del aparcamiento.

Artículo 131. Características especiales

1. El Ayuntamiento de Madrid, al menos mediante paneles de información variable y en la web municipal, y el gestor del aparcamiento, al menos a través de aplicaciones para dispositivos móviles, informarán en tiempo real a quien pudiera tener interés de la ocupación del aparcamiento y del número de plazas disponibles en cada momento.
2. El gestor del aparcamiento informará a quien pudiera utilizarlo de las normas de uso y funcionamiento del aparcamiento, de los horarios, de las tarifas rotacional general y en régimen disuasorio, de las bonificaciones y sus requisitos.
3. Los aparcamientos disuasorios dispondrán de medios técnicos y electrónicos destinados al control del cumplimiento de los requisitos exigidos para la aplicación del régimen disuasorio.
4. Para poder beneficiarse del régimen disuasorio quien haga uso del aparcamiento deberá acreditar telemáticamente, mediante los mecanismos

electrónicos de control que se establezcan, o en su caso físicamente ante el personal de gestor del aparcamiento el cumplimiento de todos los requisitos exigidos.

5. En función de las circunstancias específicas de cada aparcamiento disuasorio podrá implantarse, para una parte o la totalidad de su capacidad, un sistema de reserva anticipada de plaza previo pago del servicio por el tiempo contratado, aplicándose en cada caso la tarifa rotacional general o la disuasoria bonificada.
6. Los aparcamientos municipales disuasorios que dispongan de sistemas de gestión, seguridad y control telemáticos podrán reducir temporalmente la exigencia de contar con presencia física en las dependencias del aparcamiento, debiendo cumplir los criterios que en cada momento fije el órgano municipal competente en aparcamientos.

Artículo 132. Régimen tarifario

1. El órgano competente aprobará anualmente las tarifas del uso rotacional disuasorio específicas para cada aparcamiento, que entrarán en vigor el 1 de enero de cada ejercicio sin perjuicio de su modificación, en cualquier momento, para adaptar la viabilidad económica del servicio a la situación presupuestaria municipal y a los tributos que lo graven.
2. La tarifa de cada aparcamiento podrá contemplar distintas bonificaciones, hasta el límite de la gratuidad del servicio, condicionadas al cumplimiento de los requisitos específicos que se aprueben con las tarifas para mejorar la calidad del aire y proteger la salud, entre los siguientes:
 - a) la tecnología de emisiones del vehículo;
 - b) la alta ocupación del vehículo;
 - c) otros criterios de sostenibilidad medioambiental y de la movilidad.
3. El sitio web municipal y el gestor del aparcamiento informarán de las tarifas de los usos rotacionales general y disuasorio, así como de las bonificaciones y sus requisitos.

Artículo 133. Uso por residentes

1. Si en el entorno del aparcamiento hubiera una insuficiente dotación de plazas en superficie o un incremento de la demanda derivado del aparcamiento disuasorio, el Ayuntamiento de Madrid podrá autorizar al gestor del aparcamiento la comercialización de abonos con las siguientes condiciones:

- a) Solo podrán solicitarlos quienes acrediten el empadronamiento o la residencia temporal (o no habitual) en un domicilio dentro del área afectada;
- b) La persona abonada solo podrá estacionar vehículos de su propiedad o de cuyo uso disponga mediante contrato de renting, leasing o renta en especie.
- c) El contrato de abono fijará el tramo horario en que podrá utilizarse conforme al régimen específico vigente para cada aparcamiento.
- d) El estacionamiento antes, después o más allá del plazo fijado en el contrato obligará a quien lo realice a abonar todo el tiempo estacionado conforme a la tarifa rotacional ordinaria del respectivo aparcamiento.

La persona usuaria residente se obliga a comunicar toda circunstancia que suponga incumplir cualquiera de los requisitos exigidos.

2. El incumplimiento por la persona abonada de cualquiera de estos requisitos impedirá aplicar el abono y por consiguiente los beneficios de su tarifa.
3. La pérdida de la condición de residente, comunicada por la persona abonada o comprobada de oficio por la Administración, conllevará la extinción automática e inmediata del abono.
4. El área de influencia se determinará por el órgano competente a propuesta de los servicios técnicos, adaptándose en cualquier momento a las circunstancias, la dotación de estacionamiento en la zona y la demanda.
5. La persona titular del área de gobierno que tenga adscrita la sociedad gestora de aparcamiento establecerá para cada aparcamiento disuasorio:
 - a) la duración del período en que podrán estacionar los residentes mediante abono, que finalizará en todo caso a las 7:30 horas;
 - b) la posibilidad, en función de la demanda disuasoria del aparcamiento, de estacionamiento por los abonados residentes los domingos y festivos;
 - c) el precio de los abonos, que excepcionalmente podrá ser gratuito.
6. Estos abonos carecerán de reserva de plaza específica.
7. El procedimiento de concurrencia competitiva para acceder a estos abonos, los requisitos del contrato y sus causas de extinción se regirán por lo previsto en la [sección 2^a](#) del [capítulo III](#) del [título cuarto](#) del libro I de esta Ordenanza en todo lo que no se oponga al presente artículo.

Artículo 134. Servicios complementarios

1. Los aparcamientos disuasorios contarán con la dotación exigible de puntos de recarga eléctrica. Este servicio se abonará, conforme a las tarifas vigentes, de forma adicional y en su caso independiente al servicio de estacionamiento y se regirá por lo previsto para los aparcamientos rotacionales en gestión directa.
2. El gestor de aparcamiento podrá prestar, en idénticos términos, los servicios complementarios de los aparcamientos rotacionales en gestión directa.

Artículo 135. Servicios asociados

1. Todo aparcamiento disuasorio contará, en la banda de estacionamiento perimetral en superficie, con una o varias reservas del servicio de autotaxi, con una o varias reservas para vehículos autocares de transporte público colectivo y, en su caso, con una base del servicio de bicicleta pública municipal.
2. Todo aparcamiento disuasorio contará, en su interior o en la banda de estacionamiento perimetral en superficie, con dotación para el estacionamiento de bicicletas privadas.
3. En la zona contigua a los aparcamientos disuasorios el Ayuntamiento de Madrid podrá conceder el aprovechamiento especial del dominio público para el arrendamiento de bicicletas de corta y media duración.
4. Se autoriza al gestor del aparcamiento la comercialización de "abonos de movilidad sostenible" de 24 horas con reserva de plaza exclusivamente destinadas al arrendamiento de corta duración de vehículos cero emisiones conforme a lo previsto en el [artículo 127.2](#) de esta Ordenanza. La instalación, mantenimiento y conservación, suministro y servicios de la instalación de recarga eléctrica será de cuenta del arrendatario, que la entregará al patrimonio municipal sin contraprestación y en perfecto estado de uso a la finalización del contrato.
5. En los aparcamientos disuasorios construidos en altura que dispusieran de locales a pie de calle podrán prestarse, siempre que obtuvieran las licencias y permisos oportunos, servicios de guardería, quioscos de prensa, venta de bebidas y comida ya cocinada, y otros urbanísticamente compatibles.

Artículo 136. Protección del estacionamiento en superficie para residentes en las zonas afectadas por los aparcamientos disuasorios

Para proteger el uso por los residentes de las plazas de estacionamiento en vía pública en el entorno próximo a los aparcamientos rotacionales disuasorios,

podrá implantarse Zonas de Aparcamiento Vecinal con arreglo a los [artículos 56 y siguientes](#) de esta Ordenanza.

SECCIÓN 4^a : Régimen específico de las plazas de uso rotacional de los aparcamientos municipales en gestión indirecta.

Artículo 137. Tarifas

1. El Ayuntamiento de Madrid aprobará anualmente las tarifas máximas por el uso de las plazas rotacionales concesionadas en los términos previstos contractualmente para automóviles y en su caso motocicletas.
2. El gestor del aparcamiento podrá fijar libremente, a su riesgo y ventura, el precio del servicio de estacionamiento en las plazas rotacionales que gestione, sin que en ningún caso pueda superar las tarifas máximas municipales.
3. La validez de las tarifas específicas de los aparcamientos exige su previa comunicación por el gestor al órgano competente en materia de aparcamientos, que una vez comprobado que no supera la tarifa municipal máxima, autorizará las tarifas para su publicación en el sitio web municipal y su exposición por el gestor junto a las máquinas de pago del aparcamiento.
4. Los gestores que no dispongan de tarifas específicas autorizadas según lo indicado en el apartado anterior aplicarán la tarifa máxima municipal.
5. El Ayuntamiento de Madrid podrá fijar tarifas generales para el estacionamiento rotacional de autobuses y autocaravanas, o específicas en atención a los servicios añadidos que oferte cada aparcamiento.

Artículo 138. Abonos

1. Normas comunes de los abonos de los aparcamientos en gestión directa e indirecta:
 - a) Solo los abonos de 24 horas dispondrán de reserva de una plaza específica durante el plazo contratado. El resto de abonos no conllevarán reserva de plaza, sin perjuicio de la obligación del gestor de garantizar al abonado una plaza libre una vez que éste acceda al interior del aparcamiento.
 - b) La renovación de los abonos se hará en los términos que se fijen contractualmente. Ambas partes deben informarse recíprocamente de cualquier modificación o causa de resolución con al menos un mes de antelación.

- c) El Ayuntamiento de Madrid podrá prohibir o limitar la comercialización de aquellos abonos cuyos precios pudieran suponer bajas temerarias que afectaran a la viabilidad económica del aparcamiento y del servicio.
2. Abonos en las plazas rotacionales de los aparcamientos en gestión indirecta:
- a) El gestor de los aparcamientos concesionados podrá contratar los diferentes tipos de abonos autorizados en el pliego específico y establecer su precio, que no podrá superar la aplicación de la tarifa máxima municipal al plazo de abono, asumiendo la responsabilidad del riesgo y ventura y la sostenibilidad económica de la concesión, no pudiendo comercializar precios temerariamente bajos que arriesgaran tal viabilidad económica.
 - b) Asimismo podrá comercializar los “abonos para residentes” y “abonos de movilidad sostenible” en los términos previstos en el [artículo 127](#).

Capítulo III. Aparcamientos municipales de residentes.

SECCIÓN 1^a: Normas comunes

Artículo 139. Recarga eléctrica

1. Se somete a autorización municipal la instalación de puntos de recarga en las plazas de uso residencial, con independencia de la forma directa o indirecta de su gestión. Las autorizaciones contendrán las condiciones específicas de las instalaciones y su uso, su posibilidad de revocación por motivos de interés público, y la garantía de indemnidad para el Ayuntamiento de Madrid.
2. El Ayuntamiento de Madrid fomentará la dotación de puntos de recarga eléctrica en las plazas de uso residencial de los aparcamientos municipales de gestión directa e indirecta a través de las siguientes actuaciones a las que podrán acogerse los gestores de los aparcamientos, las personas cessionarias y abonadas residentes:
 - Utilizar economías de escala para reducir el coste de acceso y uso de la red eléctrica;
 - facilitar la comercialización de tarifas económicas y sostenibles que fomenten la recarga en horas valle de infrautilización de la red eléctrica;
 - la designación de un gestor de carga municipal o externo seleccionado mediante concurso competitivo;
 - permitir a varias personas compartir por franjas horarias un mismo punto de recarga.

3. En los aparcamientos de residentes en régimen de cesión de uso las personas cesionarias podrán, a su costa, instalar puntos de recarga, contratar con un gestor de carga el acceso y uso de la red así como el consumo energético.

Los costes de instalaciones, servicios y potencias contratadas comunes se compartirán entre las personas usuarias de la acometida, mientras que los costes individualizables se asumirán por las respectivas personas cesionarias.

Una vez finalizada la cesión de uso sobre la plaza de aparcamiento de residentes el sistema de recarga, sus instalaciones y sus bienes pasarán a titularidad del Ayuntamiento de Madrid, que podrá reclamar su desinstalación y retirada de residuos a costa de la persona cesionaria si el punto de recarga no estuviera en condiciones seguras de uso.

4. En los aparcamientos de residentes gestionados mediante abonos de media y larga duración las plazas que dispongan de puntos de recarga eléctrica se asignarán preferentemente a abonados que las necesiten por disponer de vehículo eléctrico.

Las personas usuarias de la recarga eléctrica abonarán el precio de ese servicio que deberá satisfacer los costes de amortización de la inversión, el acceso y uso de la red y el consumo eléctrico.

El gestor del aparcamiento podrá modificar en cualquier momento las plazas asignadas a los abonados al fin de adecuar la demanda de recarga eléctrica a la oferta de plazas disponible.

SECCIÓN 2^a.- Abonos de media y larga duración.

Artículo 140. Uso y normativa aplicable

1. El régimen de gestión mediante abonos para residentes de media y larga duración es aquel por el que el gestor del aparcamiento facilita el uso temporal de una plaza de estacionamiento a una persona usuaria que cumpla determinados requisitos de vinculación al área de influencia del aparcamiento, por el tiempo pactado en el contrato de abono y a cambio de un precio determinado.
2. Los aparcamientos de residentes en régimen de abonos para residentes de media y larga duración se rigen por lo previsto en el [capítulo 1](#) y en las secciones [1^a](#) y [2^a](#) del [capítulo III](#) del [título cuarto](#) del Libro I de esta Ordenanza.

3. Este régimen se utilizará en aparcamientos de gestión directa municipal conforme a sus condiciones de organización y funcionamiento, en cuanto no se opongan a lo previsto en la presente Ordenanza.

Artículo 141. Requisitos

1. Podrán contratar abonos de residentes, por orden de prioridad, las personas que formen parte de los siguientes colectivos:
 - a) Residentes en el área de influencia que acrediten disponer de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida, que gozarán de prioridad en la asignación de plazas respecto del resto de colectivos;
 - b) el resto de residentes en el área de influencia, que gozarán de prioridad en la asignación de plazas respecto del tercer colectivo;
 - c) personas físicas y jurídicas titulares de actividades económicas y otras personas que desarrollen su actividad profesional o económica en inmuebles ubicados en el área de influencia del aparcamiento.
2. La contratación de un abono de residentes exige disponer de vehículo en régimen de titularidad, usufructo, "renting", "leasing" o retribución en especie. El vehículo ha de estar dado de alta en el Padrón del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) del Ayuntamiento de Madrid, salvo aquellos vehículos de personas jurídicas que no sean susceptibles de domiciliarse en el Municipio de Madrid en el Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico por carecer en este municipio de un domicilio legal.
3. Con carácter excepcional, en los supuestos de destrucción parcial o total de un aparcamiento de residentes ya sea en régimen de cesión de uso o de abonos, graves problemas de funcionamiento o imposibilidad temporal o definitiva de su uso, podrá reconocerse a las personas cessionarias y abonadas del aparcamiento afectado la prioridad temporal de acceso a otro aparcamiento de residentes o rotacional en gestión directa municipal, siempre que sigan cumpliendo los requisitos exigidos para ser cessionario o abonado en el aparcamiento afectado.

Cuando la causa de la imposibilidad temporal de uso desapareciere, la persona afectada deberá optar por mantener la condición de cessionaria o abonada en uno de los aparcamientos.

En los supuestos de imposibilidad definitiva de uso, podrá reconocerse prioridad de acceso a los abonos de residentes en un aparcamiento cercano de próxima construcción durante los 5 años posteriores a la fecha en que se extinguiera su derecho anterior sobre una plaza de aparcamiento municipal, siempre que cumplan los requisitos de residencia en el área de influencia del nuevo aparcamiento.

4. El gestor del aparcamiento admitirá en condiciones de igualdad a todas las personas que soliciten un abono de residentes siempre que cumplan los requisitos exigidos, dando cumplimiento a los principios de igualdad, publicidad, transparencia y concurrencia, sin perjuicio de los criterios de preferencia en la asignación de plazas recogidos en el apartado 1 de este artículo.

Artículo 142. Solicitud de abonos

1. Las personas interesadas presentarán su solicitud al gestor del aparcamiento municipal por escrito o telemáticamente a través del formulario establecido al efecto.
2. El sitio web municipal informará de las condiciones de comercialización con al menos 15 días de antelación a la fecha de comienzo del plazo inicial de presentación de solicitudes.
3. El gestor del aparcamiento publicará en su sitio web las condiciones de comercialización, el modelo de contrato de abono y la fecha en que se comenzará la fase inicial de presentación de solicitudes. Las solicitudes que se presenten con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización serán excluidas.
4. Las solicitudes contendrán los datos de identificación del peticionario (nombre y apellidos, DNI y domicilio), el modelo y matrícula del vehículo y el documento acreditativo de su condición, ya sea residente, comerciante o trabajador del área de influencia. El solicitante acreditará la residencia efectiva o podrá autorizar la consulta del padrón municipal de habitantes del Ayuntamiento de Madrid.
5. La presentación de la solicitud implica el conocimiento de las normas que regulan el aparcamiento y el consentimiento expreso de la cesión de los datos personales a efectos de su publicación por tratarse de un procedimiento de concurrencia competitiva regido por los principios de igualdad y transparencia.

Artículo 143. Procedimiento

1. Los abonos de residentes se asignarán conforme al orden de prioridad del apartado 1 del [artículo 141](#), según la fecha y hora de presentación de las solicitudes de cada colectivo.

No obstante, durante el primer mes de comercialización de los abonos se atenderán exclusivamente las solicitudes presentadas por los residentes en el área de influencia conforme al orden de prelación a) y b), asignándose un único abono por residente.

Transcurrido el primer mes de comercialización se atenderán todas las solicitudes, incluidas las formuladas desde el inicio del plazo de comercialización por los comerciantes y trabajadores del área de influencia, que serán ordenadas conforme al primer párrafo de este apartado.

2. Una vez concluida la asignación de los abonos a las personas solicitantes del primer mes, se abrirá un nuevo e ininterrumpido periodo en el que se asignarán los abonos restantes entre las nuevas solicitudes presentadas por los sujetos de cualquiera de estos grupos, sin que exista límite en el número de abonos que pueden demandar, asignándose éstos por su fecha de presentación según el orden de prelación de cada colectivo.
3. En todo caso, cuando el número de solicitudes de una fecha concreta fuera superior al de plazas disponibles, la asignación se producirá por el orden de prelación por colectivos establecido en el apartado primero y, a igualdad de colectivo, por orden de la fecha de entrada.
4. Solo se podrá renovar un máximo de dos abonos por titular antes de la expiración de su vigencia. Para el resto de los abonos de los que fuera titular, la persona interesada deberá formular una nueva solicitud que se tramitará conforme a lo previsto en este artículo.

Artículo 144. Duración y precio

1. Los contratos de abonos de media y larga duración para residentes se suscribirán por un plazo de 1, 3 ó 5 años y podrán contemplar la posibilidad de su renovación tácita en los términos previstos en el artículo anterior, así como la posibilidad de su cancelación por cualquiera de las partes con 15 días de preaviso fehaciente.
2. Se atribuye al órgano competente en materia de aparcamientos la aprobación y modificación de los precios de los abonos para residentes de cada aparcamiento concreto.

A tal efecto el gestor del servicio presentará al órgano competente una propuesta motivada de precios de los abonos que, tras ser informada por los servicios técnicos municipales, se elevará a la persona titular para su aprobación.

3. Los precios de los abonos se determinarán en función de:
 - a) los plazos de duración, de forma que a mayor plazo menor será el precio;
 - b) la satisfacción de todos los costes asociados a la gestión de la plaza (seguridad, limpieza, consumos de agua, luz y electricidad, tributos, gastos de administración y otros), su mantenimiento y conservación, y la amortización parcial de los costes de construcción del aparcamiento;

- c) criterios medioambientales como la tecnología de emisiones del vehículo;
- 4. El gestor del aparcamiento podrá ofertar descuentos por el pago íntegro anticipado del precio de los abonos durante todo el plazo contratado.

Asimismo el gestor del aparcamiento podrá establecer la obligación de pago de la totalidad o de parte del precio por la duración íntegra del abono en el momento de la firma del contrato de abono.

- 5. Los contratos superiores a un año en los que la persona abonada no haya anticipado el pago íntegro del precio total objeto del abono contemplarán fórmulas de actualización del precio en función de la evolución de los costes de prestación del servicio.

Artículo 145. Obligaciones y prohibiciones de la persona abonada

- 1. Se prohíbe a las personas abonadas el arrendamiento, la subcontratación, la subrogación, la transmisión y cesión de los contratos de abono y del uso de las plazas de aparcamiento. Los negocios jurídicos que se celebren incumpliendo esta prohibición carecerán de efectos jurídicos frente al Ayuntamiento de Madrid.
- 2. En el momento de la firma del contrato de abono la persona usuaria abonará una cuantía en concepto de fianza en función del plazo de duración de los abonos, que integrará los siguientes conceptos:

- a) Mantenimiento de su compromiso durante la totalidad del tiempo contratado.

El gestor del aparcamiento hará suya la fianza si el contrato se extinguiera antes del vencimiento del periodo pactado por la voluntad del abonado o por aplicación de las causas de extinción del contrato 1^a y 4^a a 7^a previstas en el [artículo 147](#);

- b) pago a cuenta por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a personas y bienes en el aparcamiento, sin perjuicio de la obligación de responder íntegramente por su responsabilidad directamente o a través de su aseguradora.
- 3. La persona abonada será responsable frente al gestor del aparcamiento y el resto de quienes lo utilicen de los daños y perjuicios que les cause por dolo, culpa, negligencia, incumplimiento de sus deberes o impericia en la conducción del vehículo dentro del recinto.
- 4. La persona abonada deberá estar en todo momento al corriente de pago de las cuotas del abono contratado y comunicar con un mes de antelación su deseo de renuncia o renovación del contrato.

5. La persona abonada deberá retirar su vehículo del aparcamiento antes de las cero horas del día siguiente a la finalización de su abono contratado, dejando libre y expedita la plaza de aparcamiento.
6. El impago de dos cuotas mensuales dará lugar a la pérdida del uso de la plaza por la persona abonada y a la extinción del contrato, sin perjuicio de su obligación de satisfacer las cuotas mensuales adeudadas hasta la total y efectiva extinción del contrato.

La persona abonada podrá enervar la acción resolutoria si hiciera íntegramente efectivas las cantidades debidas en el plazo de diez días contados desde la fecha del requerimiento por el gestor del aparcamiento a la dirección de correo electrónico que constara en el contrato. Transcurrido dicho plazo sin haber realizado el pago, el gestor del aparcamiento asignará la plaza a otra persona, previa retirada del vehículo de la morosa por el órgano competente si aquella no lo hubiera retirado hasta entonces.

Artículo 146. Autorización de vehículos

1. La persona abonada deberá solicitar autorización para el estacionamiento del vehículo que desee estacionar de forma previa a su acceso al aparcamiento, debiendo acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa municipal. Adicionalmente, podrá solicitar autorización para el estacionamiento de hasta cuatro vehículos más por abono.
2. La persona abonada podrá solicitar a la entidad municipal gestora del aparcamiento modificar o sustituir las matrículas autorizadas, permitiéndose un máximo de dos modificaciones anuales.
3. Nunca podrá acceder al aparcamiento ni estacionarse en él de forma simultánea más de un vehículo por plaza de aparcamiento.

Artículo 147. Causas de extinción

Además de por las expresamente previstas en los contratos de abono de media y larga duración para residentes, éstos se extinguirán por las siguientes causas:

1. Incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones económicas y de pago de la persona titular del abono, sin perjuicio de la obligación de pago de las cantidades adeudadas.
2. La caducidad por vencimiento del plazo de utilización del abono.
3. La desaparición total o parcial del aparcamiento.

4. El uso inadecuado del aparcamiento y sus plazas, especialmente en lo que afecte al ejercicio de los derechos de las personas con movilidad reducida, y el ejercicio en éste de actividades comerciales, molestas, insalubres, nocivas o peligrosas.
5. El incumplimiento de las obligaciones que afecten a la seguridad de las personas, o de otras que produzca que se interrumpa o afecte negativamente a la correcta prestación del servicio.
6. La subcontratación, el arrendamiento y la cesión a terceros del uso del abono, o el anuncio público de su disponibilidad en carteles, medios digitales u otros.
7. La causación, por quien conduzca un vehículo que estacione en el aparcamiento, ya sea titular de la plaza u otra persona autorizada por ésta, de lesiones a personas o la amenaza de producirlas, de daños a las dependencias o instalaciones del aparcamiento o a otros vehículos que se encuentren en el aparcamiento, cuando se cumplan cualquiera de los siguientes requisitos: empleo de violencia contra personas o bienes; conducción temeraria; conducción bajo los efectos del alcohol, drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas; reiteración, entendiendo por ésta la causación de daños en al menos tres ocasiones en un año.
8. La imposibilidad de prestación del servicio en los términos inicialmente pactados como consecuencia de un acto administrativo posterior fundado en razones de interés público, así como por la posibilidad cierta de causación de un perjuicio grave al interés público de continuarse prestando el servicio en esos términos.

Artículo 148. Estacionamiento por los abonados de sus bicicletas

El gestor del aparcamiento podrá arrendar, sin custodia, el uso de un espacio para el estacionamiento de las bicicletas privadas de los abonados residentes en régimen de abono con espacio reservado a cambio de un precio, integrado o no en el precio del abono.

Esta actividad se regirá por lo previsto en el [artículo 124](#) y deberá disponer de cuantas licencias, autorizaciones y seguros exija la normativa vigente en cada momento.

Artículo 149. Servicios complementarios y mejoras en la gestión del aparcamiento

1. El gestor del aparcamiento podrá comercializar “abonos de movilidad sostenible” de 24 horas con reserva de plaza exclusivamente destinadas al arrendamiento de corta duración de vehículos clasificados como CERO emisiones por la Dirección General de Tráfico conforme a lo previsto en el [artículo 127.2](#) de esta Ordenanza. La instalación, mantenimiento y

conservación, suministro y servicios de la instalación de recarga eléctrica será de cuenta del arrendatario, que la entregará al patrimonio municipal sin contraprestación y en perfecto estado de uso a la finalización del contrato.

2. El órgano competente en materia de aparcamientos podrá ordenar motivadamente al gestor del aparcamiento la introducción de mejoras en la gestión del aparcamiento, tales como cambios de señalización, de sentido de circulación interior, condiciones de seguridad, así como de la calidad, la eficacia y la eficiencia en la prestación del servicio.
3. Asimismo, el órgano competente podrá acordar la prestación de servicios destinados a incrementar la sostenibilidad medioambiental y energética de la movilidad urbana, a través de la prestación de servicios como la distribución urbana de mercancías, que se regirán por el régimen previsto en esta Ordenanza.
4. En los aparcamientos ubicados en Áreas de Acceso Restringido y otros espacios en los que se establezcan restricciones y prohibiciones circulatorias y/o de estacionamiento temporales y/o permanentes, el gestor del aparcamiento deberá informar telemáticamente al Ayuntamiento de Madrid de los vehículos que accedan al mismo identificando su matrícula y hora de entrada al aparcamiento.

SECCIÓN 3^a: Plazas para residentes en régimen de cesión de uso.

Artículo 150. Presentación de solicitudes

1. Los requisitos para acceder a una plaza municipal de residentes en régimen de cesión de uso son los siguientes:
 - a) Empadronamiento vigente en el área de influencia del aparcamiento.
 - b) Disponer de vehículo en régimen de titularidad, usufructo, "renting", "leasing" o retribución en especie. El vehículo ha de estar dado de alta en el Padrón del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) del Ayuntamiento de Madrid, salvo aquellos de personas jurídicas que no sean susceptibles de domiciliarse en el Municipio de Madrid en el Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico por carecer en este municipio de un domicilio legal.
2. Las personas interesadas presentarán su solicitud al Ayuntamiento de Madrid por escrito, preferentemente en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid o telemáticamente a través del formulario establecido al efecto.

3. El sitio web municipal informará de las condiciones de comercialización de los aparcamientos que dispongan de plazas libres para la cesión de su uso.

En los aparcamientos de nueva creación dicha información se llevará a cabo con al menos 15 días de antelación a la fecha de comienzo del plazo inicial de presentación de solicitudes.

4. El gestor del aparcamiento publicará en su sitio web las condiciones de comercialización, la normativa aplicable, el modelo de contrato y la fecha en que se comenzará la fase inicial de presentación de solicitudes.

Las solicitudes que se presenten con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización serán excluidas.

5. Las solicitudes contendrán los datos de identificación de la persona interesada (nombre y apellidos, DNI y domicilio), dirección y el documento acreditativo de su condición de residente, o alternativamente la autorización de consulta del padrón municipal de habitantes al Ayuntamiento de Madrid para contrastar dicha circunstancia.

En los aparcamientos que admitan a comerciantes, actividades económicas y en su caso trabajadores del área de influencia deberá adjuntarse el NIF, la tarjeta en que figure la sede fiscal y la documentación que acredite la vinculación con una sede en el área de influencia del aparcamiento.

6. La presentación de la solicitud implica el conocimiento de las normas que regulan el aparcamiento y el consentimiento expreso de la cesión de los datos personales a efectos de su publicación, en particular para la publicidad de las listas de espera para acceder a una plaza, por tratarse de un procedimiento de concurrencia competitiva regido por los principios de igualdad y transparencia.

7. Una vez completado el aparcamiento por la cesión de la totalidad de sus plazas, en el supuesto de que quedaran solicitudes admitidas en el proceso de comercialización sin obtener plaza, se elaborará una lista de espera por orden de admisión. Quienes soliciten plaza a partir de ese momento que reúnan los requisitos exigidos para acceder a una plaza de residentes quedarán también incluidas en la lista de espera. Dicha lista de espera y sus modificaciones se harán públicas en el sitio web municipal de conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

8. Las personas incluidas en lista de espera que dejen de reunir los requisitos exigidos quedarán excluidas de aquella automáticamente notificándose dicha circunstancia mediante publicación en el sitio web municipal.

LIBRO II: MODOS DE TRANSPORTE Y VEHÍCULOS

TÍTULO PRIMERO. Peatones.

Capítulo I. De los Peatones.

Artículo 151. Normas generales

1. El presente título regula las normas relativas a la circulación y esparcimiento de los peatones en las vías y espacios públicos de titularidad municipal.
2. Las personas con movilidad reducida tendrán prioridad, en cualquier caso, sobre el resto de personas usuarias y aquellas que circulen sobre sillas motorizadas u otros vehículos de movilidad urbana podrán hacerlo, además de por los lugares destinados al resto, por las vías ciclistas de la tipología acera-bici, donde también dispondrán de prioridad.
3. Tendrán la consideración de peatones:
 - a) Las personas que circulen en silla de ruedas o dispositivos análogos, motorizadas o no, y sean titulares de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida, siempre que lo hagan a velocidad de peatón nunca superior a 10 kilómetros por hora.
 - b) Quienes transitén a pie arrastrando una bicicleta o un vehículo de movilidad urbana se consideran peatones a todos los efectos.
4. Las personas que se desplacen con patines y patinetes en aquellos espacios compartidos con el peatón deberán acomodar su marcha a la de los peatones, evitando en todo momento causar molestias o crear peligro. En ningún caso tendrán prioridad respecto de los peatones.

Artículo 152. Pasos de peatones

1. En las aceras y áreas estanciales donde exista señalizada una acera-bici, los peatones podrán atravesar la vía ciclista por cualquier punto, en perpendicular a su eje y sin tener preferencia de paso, para acceder a la calzada, bandas de estacionamiento, paradas de transporte público o a los pasos de peatones. Los peatones no podrán transitar longitudinalmente por el espacio destinado a bicicletas, ni permanecer en su interior..
2. A excepción de lo estipulado en los artículos [156](#) y [157](#), con carácter general los peatones atravesarán las calzadas por los pasos señalizados. Cuando no exista un paso de peatones señalizado en un radio de 50 metros, el cruce se

efectuará preferentemente por las esquinas de la intersección y en dirección perpendicular al eje de la vía, excepto cuando las características de la misma o las condiciones de visibilidad puedan provocar situaciones de peligro.

En los pasos de peatones no regulados con semáforos los peatones no deberán penetrar en la calzada hasta que no se hayan cerciorado, a la vista de la distancia y velocidad a la que circulan los vehículos más próximos, de que no existe peligro en efectuar el cruce.

3. Por motivos de seguridad vial, se prohíbe la instalación de contenedores de residuos, jardineras o cualquier otro elemento de modo que resten visibilidad en pasos de peatones.
4. Los pasos de peatones regulados con semáforos se señalizarán horizontalmente con dos líneas discontinuas de color blanco, dispuestas sobre el pavimento perpendicularmente al eje de la calzada de forma que se incluya el ancho del vado peatonal correspondiente. Los peatones no penetrarán en el paso hasta que la señal dirigida a ellos lo autorice, realizando el cruce de calzada con la máxima diligencia, sin detenerse ni entorpecer.
5. Por motivos de seguridad vial, los pasos de peatones que se habiliten o reformen a partir de la entrada en vigor esta Ordenanza incorporarán, donde la configuración de la calle así lo permita, un espacio inmediatamente anterior libre de banda de estacionamiento sobre las vías de circulación que se aproximen al mismo no inferior a 5 metros, donde igualmente estará prohibido el estacionamiento de motocicletas y ciclomotores sobre la acera.

Capítulo II. Aceras, calles y zonas peatonales

Artículo 153. Preferencia peatonal y señalización

1. Las aceras y las calles y zonas peatonales son espacios preferentes para el tránsito y la estancia peatonal, quedando prohibidos con carácter general el acceso, circulación y estacionamiento de vehículos.

Sin perjuicio de lo anterior, los vehículos que con carácter excepcional hayan sido autorizados para transitar por tales espacios deberán hacerlo utilizando los pasos establecidos al efecto o señalados expresamente en la autorización, acomodando su marcha a la de los peatones y evitando en todo momento causar molestias o crear peligro.

Salvo lo expresamente autorizado en las Ordenanzas municipales, se prohíbe igualmente la ubicación en tales espacios de cualquier objeto que obstaculice el tránsito peatonal, especialmente cuando ello pueda afectar al

- desplazamiento de personas con movilidad reducida, y en particular la colocación de tales objetos sobre pavimentos podotáctiles u otros recogidos en la normativa vigente sobre accesibilidad.
2. Las Zonas Peatonales serán delimitadas mediante la señalización correspondiente, sin perjuicio de poder utilizar otros elementos electrónicos o físicos que controlen la entrada y circulación de vehículos en la misma.

3. La regulación de las condiciones de circulación de Vehículos de movilidad urbana y ciclos conducidos por niños y niñas, por aceras y demás espacios reservados con carácter exclusivo para el tránsito, estancia y esparcimiento de peatones, es la establecida en los artículos [185](#), [192](#) y [193](#) de la presente ordenanza.

Artículo 154. Espacios de especial protección para el peatón

Mediante Acuerdo del órgano competente se podrán declarar, con carácter temporal o permanente, determinadas aceras, calles y espacios públicos como “espacios de especial protección para el peatón”.

La declaración deberá incluir la justificación motivada que ha llevado a la determinación de una calle o espacio como de especial protección para el peatón así como los usos y ocupaciones que se restringen o las condiciones de los que se autoricen.

A estos efectos, será necesario que con carácter general se trate de calles en las que la densidad peatonal existente o previsible pueda limitar la libertad individual de elegir la velocidad normal de la marcha y el adelantamiento peatonal y en el caso de que haya movimientos de entrecruzado o en sentido contrario, exista una alta probabilidad de que se presenten conflictos en el tránsito, siendo precisos frecuentes cambios de velocidad y posición para eludirlos, o existan especiales dificultades para el desplazamiento de personas con movilidad reducida.

No obstante lo anterior, podrán ser declaradas como tales en cualquier caso con objeto de ordenar y regular los usos y ocupaciones del viario priorizando aquellos más favorables para el peatón así como otros modos de movilidad sostenibles. La declaración deberá publicarse en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

Artículo 155. Excepciones

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, excepcionalmente y previa solicitud, se podrá autorizar el acceso, circulación y estacionamiento de vehículos en zonas peatonales en los casos en que quede debidamente justificada la necesidad de realizarlo por concurrir alguno de los siguientes supuestos:

- a) La celebración de acontecimientos sociales, culturales o deportivos.
- b) Cuando por el solicitante se justifique la imposibilidad logística de efectuar el transporte en camión del tonelaje permitido y/o en el horario autorizado por la señalización correspondiente para efectuar las labores de carga y descarga, y ello no produzca una grave afección a la movilidad general o particular de la zona.
- c) Cuando por imposición de licencia o autorización, o, cumplimiento de norma general, se establezcan horarios concretos de realización de actividades, vinculados necesariamente a la circulación de vehículos de tonelaje superior al permitido.

La solicitud de autorización habrá de presentarse con una antelación mínima de 10 días hábiles a la fecha prevista de acceso.

Quedan excepcionados de la prohibición de estacionamiento en aceras y zonas peatonales:

- a) Los ciclos que realicen esta acción en los aparcabicicletas instalados al efecto. Para acceder a ellos la persona ciclista deberá desmontar de la bicicleta una vez abandone la calzada transitando a pie el resto del trayecto hasta el elemento de anclaje.
- b) Los vehículos de dos ruedas, motocicletas y ciclomotores según lo dispuesto en el [artículo 48](#).

Artículo 156. Calles residenciales

Las calles residenciales son aquellas en las que existe una coexistencia en el mismo espacio de peatones, ciclistas y vehículos a motor. Deberán señalizarse mediante la señal correspondiente.

En estas zonas se establecerá una velocidad máxima de circulación de 20 kilómetros por hora. Quienes conduzcan deberán conceder prioridad a los peatones teniendo preferencia tanto el tránsito como la estancia y esparcimiento de los mismos, y los vehículos no podrán estacionarse más que en los lugares designados por señales o marcas viales.

Artículo 157. Zonas 30

Las zonas 30 son ámbitos especialmente acondicionados y señalizados en las que la velocidad máxima en la banda de circulación es de 30 km/h. En estas vías, los peatones podrán atravesar la calzada fuera de las zonas señalizadas, para lo cual deberán cerciorarse de que pueden hacerlo sin riesgo ni entorpecimiento indebido no siendo necesario implantar pasos peatonales formalizados.

Los puntos de entrada y salida en las calles y zonas de prioridad peatonal quedarán delimitadas por la señalización vertical correspondiente siendo recomendable la implantación puertas de acceso que preferentemente se configurarán mediante pasos elevados.

Artículo 158. Prohibiciones

Se prohíbe a los peatones:

1. Detenerse en las aceras formando grupos que impidan la circulación del resto de peatones.
2. Cruzar la calzada por puntos distintos de los autorizados, excepto en calles residenciales y zonas 30.
3. Correr, saltar o circular de forma molesta.
4. Esperar a los autobuses y demás vehículos de servicio público fuera de los refugios o aceras o invadir la calzada para solicitar su parada.
5. Subir o descender de los vehículos en marcha.
6. Realizar actividades en las aceras, pasos, calzadas, arcenes o, en general, en zonas contiguas a la calzada, que objetivamente puedan perturbar a quienes conduzcan o ralentizar la marcha de sus vehículos, o puedan dificultar el paso de personas con movilidad reducida.

TÍTULO SEGUNDO. Transporte colectivo.

Capítulo I.- Normas generales.

Artículo 159. Objeto y definiciones

1. El presente Título regula lo relativo a la circulación y estacionamiento de los vehículos destinados al transporte colectivo de superficie de viajeros, tanto el transporte público regular de uso general como el de uso especial, el escolar y el de menores, así como el transporte discrecional y el transporte turístico, así como sobre las correspondientes autorizaciones.
2. A efectos de la presente Ordenanza se definen los siguientes conceptos:
 1. Transporte de viajeros: transporte dedicado a realizar los desplazamientos de las personas y sus equipajes en vehículos construidos y acondicionados para tal fin.
 2. Transporte público: aquel que se lleva a cabo por cuenta ajena mediante retribución económica.
 3. Transporte colectivo de viajeros por carretera: el realizado mediante autobús o autocar (automóvil que tenga más de 9 plazas incluida la de la persona que conduce, destinado, por su construcción y acondicionamiento, al transporte de personas y sus equipajes).
 4. Transporte público regular de uso general (TPRUG): el dirigido a satisfacer una demanda general, siendo utilizable por cualquier interesado.
 5. Transportes públicos regulares de uso especial (TPRUE): los destinados a servir, exclusivamente, a un grupo específico de usuarios tales como escolares, trabajadores, militares, o grupos homogéneos similares.
 6. Transporte turístico (TT): los definidos como tales en la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
 7. Punto de parada: vértice en planta de la marquesina más cercano al bordillo y más adelantado, según el sentido de circulación del carril más próximo a la parada. En el caso de que la señalización de la parada se realice con poste-bus el punto de parada será el materializado por éste.
 8. Ámbito o zona de parada: espacio de calzada y de acera que debe estar libre de obstáculos, en el primer caso, para que el autobús pueda realizar correctamente su parada y, en el segundo, para que los viajeros puedan subir y bajar del autobús simultáneamente y acceder a la parada o alejarse de ella en condiciones de funcionalidad y seguridad.

Capítulo II.- Transporte público colectivo urbano regular de uso general.

Artículo 160. Medidas de promoción y protección

1. El Ayuntamiento de Madrid adoptará las siguientes medidas de promoción y protección funcional del transporte público colectivo urbano regular de uso general (TPCURUG):

1º) Los vehículos que lleven a cabo este tipo de transporte, así como los vehículos de servicio o de asistencia técnica vinculados a la operación del TPCURUG, pueden acceder con carácter general a las Áreas de Acceso Restringido en los términos de la presente Ordenanza, así como circular en cualquiera de los supuestos de restricción circulatoria por congestión de tráfico o por alta contaminación medioambiental. Con carácter excepcional, podrá restringirse su circulación y estacionamiento por motivos de seguridad ciudadana.

2º) Los vehículos destinados al transporte público urbano no precisarán de autorización en los términos previstos en esta Ordenanza como vehículos especiales o en régimen de transporte especial cuando sea el caso, a los efectos de circulación por pasos inferiores y túneles, incluida la M-30, cuando, por avería, precisen ser arrastrados por los vehículos de asistencia técnica. En todo caso, será preceptiva la conformidad del Centro de Control de Gestión de Movilidad gestionado por el órgano competente en materia de circulación, a petición del Centro de Control de la Empresa Municipal de Transportes.

3º) Podrán adoptarse medidas de gestión diferenciada del tráfico que posibiliten la prioridad efectiva de los vehículos del TPCURUG mediante prioridad semafórica y la autorización de movimientos exclusivos reglamentariamente señalizados siempre que se garantice la seguridad vial.

4º) Cuando estén prestando servicio, los vehículos destinados al transporte público colectivo regular de viajeros de uso general gozarán de prioridad frente al resto de vehículos en la ordenación y gestión del tráfico, y en el tratamiento del mismo ante situaciones especiales tales como congestión u ocupación de la vía pública, siempre que ello sea posible, garantizando, en todo caso, la seguridad vial, según el criterio de la Policía Municipal o de los Agentes de Movilidad actuantes en cada caso.

5º) Los titulares de las ocupaciones en vía pública que afecten al normal desenvolvimiento del TPCURUG deberán adoptar a su costa cuantas medidas resulten necesarias para minimizar las posibles afecciones: cambios de ubicación e instalación de paradas, marquesinas y postes, así como de la información estática y dinámica del servicio que estuviera asociada a las mismas, balizamiento y señalización, implantación de mecanismos

complementarios de seguimiento y control y cualquier otro, que serán explícitamente señalados en la correspondiente autorización de ocupación.

6º) En los casos en los que se solicite una ocupación en la acera que pudiera interferir en las condiciones de accesibilidad a una parada de transporte público, o que afecte a su ámbito, en los términos en que éste se define en los [artículos 159, 163 y 164](#) se requerirá informe previo a la autorización a los servicios competentes en materia de transporte.

7º) Las paradas del TPCURUG no podrán utilizarse como paradas de transporte escolar o de menores ni de servicios de transporte regular de uso especial de carácter urbano

2. El Ayuntamiento de Madrid adoptará las siguientes medidas de promoción y protección física del TPCURUG:

1º) Establecerá calzadas o carriles-bus reservados para la exclusiva circulación y parada de los autobuses del TPCURUG, quedando prohibido el tránsito por ellos de todo vehículo no expresamente autorizado en la señalización instalada.

La separación de los carriles de uso restringido de los de uso general podrá realizarse mediante marcas viales, señales luminosas, elementos de balizamiento o separadores físicos, que resulten en todo caso visibles para quienes conduzcan, y que en ningún caso se consideran obstáculo en la vía pública.

2º) El ámbito o zona de parada deberá estar libre de obstáculos y acondicionado según la normativa vigente de accesibilidad para que el autobús realice su parada adecuadamente, permitiendo la subida y bajada de viajeros simultáneamente de forma accesible, así como el despliegue de la rampa de acceso con sillas de ruedas.

3. El Ayuntamiento de Madrid adoptará las siguientes medidas de protección jurídica:

1º) Vigilará las infracciones de circulación y estacionamiento que puedan cometerse en los carriles-bus y plataformas reservadas, así como las infracciones de estacionamiento en los espacios reservados tanto en calzada como en acera en el “ámbito de parada”.

2º) La responsabilidad por los daños que cualquier persona que conduzca pueda causar en las señales reguladoras de la circulación, o en cualquier otro elemento de la vía pública, alcanza también a los afectos al TPCURUG, como separadores físicos, postes-bus, marquesinas, elementos de información u otros, quedando obligado a ponerlo en conocimiento de los agentes de la autoridad a la mayor brevedad posible.

3º) Para poner en práctica las medidas anteriores podrá emplear cuantos medios técnicos precise, incluyendo en particular cámaras con lector OCR estáticas y móviles de los vehículos del SACE así como, en su caso, las de la Policía Municipal, Agentes de Movilidad, del SER y de los autobuses del titularidad municipal.

4º) Cualquier proyecto de actuación urbana, en las diferentes fases en que se pueda encontrar, de planeamiento, anteproyecto o proyecto de ejecución, sobre la vía pública, que afecte a tramos de la Red Básica de Transportes, deberá incorporar un análisis específico de la repercusión del mismo sobre el itinerario, funcionalidad, disponibilidad de paradas y calidad del servicio del sistema de transporte público, debiendo someterse a informe de los servicios técnicos competentes en materia de transportes.

Artículo 161. Red básica

1. Sin perjuicio de otras clasificaciones y criterios como los urbanísticos o de otra naturaleza, a efectos de movilidad forma parte de la "Red Básica de Transporte" (RBT) toda vía pública por la que circule, pare o regule una línea de transporte público colectivo regular de uso general.
2. La autorización de cualquier ocupación que afecte a la Red Básica de Transporte (RBT) se someterá previamente a informe preceptivo del órgano competente en materia de transportes.

Artículo 162. Tipos de paradas

Las paradas de los autobuses del transporte público colectivo tanto urbano como interurbano dentro del término municipal, podrán ser de paso o de regulación.

Las paradas de paso son aquellas en las que el autobús se detiene estrictamente para la operación de subida y bajada de viajeros. La detención del autobús en una parada de paso tendrá la consideración de parada en los términos que se definen en esta Ordenanza.

Las paradas de regulación son aquellas en las que, con independencia de que en ellas se produzca la operación de subida y bajada de viajeros, el autobús permanece detenido por más tiempo, por cuestiones técnicas, de correcta disposición del autobús, en relación con el resto de autobuses de la línea a la que pertenezca. La detención e inmovilización del autobús resulta ser en este caso un estacionamiento que cuando se produce en una parada de regulación tiene una consideración propia. En emplazamientos diferentes a los de una parada de regulación, los estacionamientos de los vehículos de transporte público estarán sujetos a la regulación general que exista en ellos.

Artículo 163. Paradas de paso

Los autobuses del servicio del transporte público colectivo regular de uso general, tanto de carácter urbano como metropolitano, podrán inmovilizar el vehículo en la zona de parada tanto en los carriles reservados al uso exclusivo como en la calzada de uso general por el tiempo imprescindible para la subida y bajada de viajeros en condiciones de seguridad y accesibilidad, debiendo señalizar la maniobra y aproximarse a la infraestructura de la zona de parada.

Las paradas de paso se situarán, en general, en el borde derecho de la calzada, bien a pie del carril-bus o del carril derecho de circulación general, en calles ordenadas sin banda de estacionamiento o en aquellas otras con banda de estacionamiento, pero en las que se ha producido un ensanchamiento de acera, anulando, en consecuencia, un determinado número de plazas de estacionamiento, o bien efectuando una reserva dentro de la banda de estacionamiento en calles dotadas de él.

De manera excepcional se podrá instalar paradas de paso a pie de un carril distinto al carril derecho. En este caso, el andén reservado a los viajeros deberá estar suficientemente protegido del tráfico de los carriles próximos. Su viabilidad deberá estar acreditada mediante informe favorable de los servicios técnicos competentes en materia de transportes.

El ámbito de la parada de paso de transporte público de viajeros urbano y metropolitano de viajeros dentro del término municipal tendrá las siguientes características:

- **Calzada:** cuando la parada se localiza dentro de una banda de estacionamiento, se compondrá de tres tramos contiguos, de una longitud total de al menos 27 metros. Tomando como referencia el punto de parada, el primer tramo tendrá una longitud de al menos 5 metros, medidos en el sentido de la marcha, y es el necesario para que el autobús pueda continuar su servicio. El segundo tramo es el que ocupará el autobús detenido. El tercer tramo, contiguo al segundo y anterior en el sentido de la marcha, tendrá una longitud de al menos 10 metros y tendrá como objetivo posibilitar una correcta aproximación del autobús al punto de parada.
- **Acera:** se define como un rectángulo, con unas dimensiones, siempre que sean físicamente posibles, de 4,30 metros de longitud, medidos en dirección perpendicular a la alineación de bordillo, por 12 metros, según la dirección paralela al bordillo, situándose el punto de parada a 2 metros del extremo más avanzado, en el sentido de la marcha, del límite de dicho ámbito.

Artículo 164. Paradas de regulación

Las paradas de regulación se establecerán en espacios diseñados para ello, fuera de la circulación, o en la banda de estacionamiento, mediante la reserva correspondiente, en los términos que se fijan en esta Ordenanza, asegurando en todo caso las condiciones idóneas de seguridad vial. También se podrán establecer en tramos de carril-bus y, excepcionalmente en carriles de circulación, en vías de más de un carril, mediante informe favorable de los servicios técnicos competentes en materia de transportes.

En el caso de una parada de regulación dentro de una banda de estacionamiento, la longitud del ámbito, en lo que se refiere a la calzada, se ajustará al número de posiciones que exija disponer la naturaleza de la línea, fijándose, en todo caso, por los servicios técnicos municipales competentes en materia de transportes.

Artículo 165. Reservas. Objeto

El objeto de las reservas para vehículos destinados al transporte público colectivo regular de superficie de viajeros de uso general, de carácter urbano y metropolitano, es habilitar espacios en la vía pública que permitan el correcto desarrollo del servicio, estableciendo zonas de parada de los vehículos para facilitar la subida y bajada de viajeros, así como zonas de estacionamiento para efectuar las operaciones de regulación y mantenimiento de las frecuencias entre las expediciones consecutivas de cada línea, para disponer de autobuses de reserva para atender incidencias en la operación o para estacionar autobuses que dan un servicio discontinuo a lo largo del día, si bien en ningún caso su utilización con fines de estacionamiento podrá suponer la interrupción de un carril de circulación.

Artículo 166. Reservas. Utilización

La utilización de las reservas estará limitada a los autobuses de transporte público regular de viajeros de uso general, de carácter urbano y metropolitano, definido conforme a lo dispuesto en la normativa de aplicación.

También podrán ser utilizadas por los autobuses de los servicios de transporte regular de uso especial que dispongan de autorización municipal.

Artículo 167. Reservas. Procedimiento

El establecimiento de estas reservas se realizará previo informe de los servicios competentes en materia de Transportes.

Lo anterior se entiende sin menoscabo de las competencias que la Ley 5/1985, de 16 de mayo, de Creación del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid, atribuye a este organismo, en relación a los estudios de demanda y al establecimiento de las líneas de los transportes públicos regulares de viajeros de uso general.

Artículo 168. Reservas. Disposiciones técnicas

En el establecimiento de estas reservas de estacionamiento, habrán de tenerse en consideración, además de las disposiciones generales establecidas en esta ordenanza, aquellas otras de naturaleza técnica que se recogen a continuación:

a) Emplazamiento.

El adecuado emplazamiento de las paradas de transporte público así como de la correspondiente reserva de estacionamiento vendrá determinada por los servicios competentes en materia de transporte, tanto si se considera en área urbana consolidada como no consolidada. La distancia entre paradas en un itinerario atenderá a criterios de accesibilidad, de localización de equipamientos, de actividad económica, de intermodalidad y de demanda existente en la zona de estudio, debiéndose garantizar en zona urbana que no haya zonas aledañas al itinerario cuyo centro de gravedad esté a una distancia superior a los quinientos metros de alguna parada.

Estas paradas se situarán próximas a los pasos peatonales, respetándose, en todo caso, las distancias precisas para favorecer la visibilidad peatón-vehículo.

Las reservas de estacionamiento para realizar las operaciones de regulación en los extremos de las líneas de autobuses para el mantenimiento de las frecuencias de explotación establecidas para cada una de ellas se situarán próximas a las terminales o cabeceras de las diferentes líneas.

La infraestructura de las correspondientes paradas deberá estar acondicionada de manera que se facilite la aproximación del autobús a la alineación de bordillo asegurando la accesibilidad al material móvil y la apertura de la rampa para la subida y bajada de sillas de ruedas. Asimismo, deberá garantizarse, en todo momento, la accesibilidad peatonal en el ámbito o zona de parada.

b) Señalización.

En caso de que en la calzada exista banda de estacionamiento permitido, se realizará la correspondiente ampliación de acera para garantizar su accesibilidad. Cuando dicha ampliación no sea posible, se señalizará la prohibición de estacionamiento correspondiente.

En caso de que en la calzada exista definido un carril de circulación no será preciso señalización específica de prohibición de parada y estacionamiento.

Estas paradas de transporte público colectivo contarán con: andenes a una diferencia de cota respecto a la calzada adecuada para facilitar el acceso al vehículo que permitan la aproximación del mismo y estarán señalizadas

mediante postes indicadores o marquesinas con las señales reglamentarias integradas en los mismos. Las paradas de transporte público colectivo incluirán la información de la oferta de transporte de la manera más completa y sencilla para potenciar la accesibilidad y uso del mismo, sirviendo además como zona de espera y refugio obligados para los viajeros que no podrán invadir la calzada para solicitar la parada de ningún vehículo.

En el resto de vías de titularidad municipal donde no resulte aconsejable la realización de la parada del autobús en carril de circulación, cuando se entienda necesario, se deberán acondicionar dársenas segregadas de los carriles de circulación con sus correspondientes carriles de deceleración y aceleración para la incorporación al tráfico general, según definición de los servicios técnicos competentes en materia de Transportes.

Además, se instalarán, mediante la señalización reglamentaria que corresponda, las reservas de zonas de estacionamiento para realizar las operaciones de regulación mencionadas. La longitud de las reservas de zonas de estacionamiento para realizar las operaciones de regulación en los extremos de las líneas, será determinada por los servicios técnicos municipales correspondientes, en función del número de posiciones de regulación a que deba condicionarse la explotación del servicio de transporte de la línea.

Capítulo III.- Transporte público colectivo urbano regular de viajeros de uso especial, escolar y de menores.

Artículo 169. Transporte escolar

1. A los efectos de aplicación de la presente Ordenanza se entiende por transporte escolar el transporte reiterado de estudiantes, de carácter público o privado complementario, con origen o destino en un centro de enseñanza, cuando la edad de al menos un tercio de los alumnos transportados sea inferior a dieciséis años, referida ésta al comienzo del curso escolar.
2. Asimismo, se considera transporte escolar el que se realice en el ámbito de servicios regulares de uso general, cuando al menos la mitad de las plazas del vehículo estén reservadas al transporte de alumnos menores de dieciséis años, con origen o destino en el centro escolar.
3. Quienes conduzcan y sus acompañantes en el vehículo deberán acreditar certificación negativa del Registro central de delincuentes sexuales en los términos previstos en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, que podrá sustituirse por autorización al Ayuntamiento de Madrid de consulta directa de tales datos.
4. Se considerará el día 1 de septiembre como fecha de inicio del curso escolar.

Artículo 170. Autorización

Para la prestación del servicio de transporte regular urbano de uso especial, o escolar y de menores siempre que se realice íntegramente dentro del término municipal de la ciudad de Madrid, será necesario estar en posesión de la correspondiente autorización municipal.

Podrán solicitar la autorización las personas físicas y jurídicas titulares por cualquier título válido en derecho, de vehículos con autorización de transporte discrecional dedicados a la realización de transporte regular de uso especial o transporte escolar y de menores.

Artículo 171. Solicitud de la autorización de transporte escolar o de menores

1. Los interesados en obtener autorización de transporte escolar o de menores efectuarán su solicitud aportando los siguientes documentos:
 - a) Impreso de solicitud debidamente cumplimentado
 - b) Permiso de Circulación del vehículo.
 - c) Tarjeta de Inspección Técnica del vehículo, acreditativa de haber pasado las inspecciones reglamentarias y cumplir los requisitos exigidos por la normativa estatal o autonómica de aplicación, para la realización del transporte escolar y de menores.
 - d) Para vehículos que al inicio del curso escolar tengan entre diez y dieciséis años de antigüedad: habilitación o autorización regular de uso especial del curso anterior, o bien certificado de desguace y habilitación o autorización regular de uso especial del curso anterior, correspondientes a otro vehículo.
 - e) Contrato o certificación expedida por la entidad contratante y la empresa transportista, acreditativa de los itinerarios y paradas que se solicitan, duración del transporte, horarios de su realización y duración del contrato.
 - f) Póliza del seguro que cubra, conforme al importe establecido en la normativa en vigor aplicable, la responsabilidad civil ilimitada por los daños que puedan sufrir los ocupantes de los vehículos en los que se realiza el transporte. Y último recibo al corriente de pago, correspondiente a la póliza referida. Ambos documentos podrán ser sustituidos por un certificado de la compañía de seguros que acredite el cumplimiento de sendos requisitos, en el que consten las matrículas de los vehículos, el tipo de seguro y la vigencia y pago del mismo.

- g) Autorización de transporte público discrecional de viajeros (tarjeta de transporte clase VD).
 - h) En caso de colaboración entre transportistas: nombre de la empresa colaboradora, matrícula del vehículo/s, con la documentación señalada en los apartados anteriores y contrato de colaboración entre ambas empresas en vigor para el curso escolar de que se trate.
 - i) Plano sencillo o croquis, por viaje, con el suficiente grado de detalle para reflejar el itinerario, el sentido de circulación y la ubicación de las paradas.
 - j) Si no se aporta acompañante para el servicio, declaración del centro escolar o del transportista de que más del 50 por 100 de los escolares a transportar son mayores de doce años y de que no se transportan alumnos de un centro de educación especial.
 - k) Acreditación del pago de las tasas que, en su caso, corresponda abonar relacionadas con el documento administrativo autorizante.
 - l) Si se aporta habilitación del vehículo para transporte escolar, otorgada por la Comunidad de Madrid, no será necesario aportar la documentación de los apartados c), d) y f).
2. En cada solicitud se deberá solicitar la autorización únicamente para el número de vehículos que se considere imprescindible para prestar correctamente el servicio en función del número de rutas y pasaje, incluyendo a estos efectos para cada uno de ellos, la documentación indicada en el apartado anterior.

Artículo 172. Solicitud de la autorización de servicios de transporte regular de uso especial de carácter urbano

1. Los interesados en obtener autorización de transporte regular de uso especial efectuarán su solicitud aportando los siguientes documentos:
 - a) Impreso de solicitud debidamente cumplimentado.
 - b) Permiso de circulación del vehículo.
 - c) Tarjeta de Inspección Técnica del vehículo, acreditativa de haber pasado las inspecciones reglamentarias.
 - d) Contrato o certificación expedida por la entidad contratante y la empresa transportista, acreditativa de los itinerarios y paradas que se solicitan,

duración del transporte, horarios de su realización, y duración del contrato.

- e) Póliza del seguro que cubra, conforme al importe establecido en la normativa en vigor aplicable, la responsabilidad civil por los daños que puedan sufrir los ocupantes de los vehículos en los que se realiza el transporte. Y último recibo al corriente de pago, correspondiente a la póliza referida. Ambos documentos podrán ser sustituidos por un certificado de la compañía de seguros que acredite el cumplimiento de sendos requisitos, en el que consten las matrículas de los vehículos, el tipo de seguro y la vigencia y pago del mismo.
 - f) Autorización de transporte público discrecional de viajeros (tarjeta de transporte clase VD).
 - g) En caso de colaboración entre transportistas: nombre de la empresa colaboradora, matrícula del vehículo/s, con la documentación señalada en los apartados anteriores y contrato de colaboración entre ambas empresas en vigor para el curso escolar de que se trate.
 - h) Plano sencillo o croquis, por viaje, con el suficiente grado de detalle para reflejar el itinerario, el sentido de circulación y la ubicación de las paradas.
 - i) Acreditación del pago de las tasas que, en su caso, corresponda abonar relacionadas con el documento administrativo autorizante.
2. En cada solicitud se deberá solicitar la autorización únicamente para el número de vehículos que se consideren imprescindibles para prestar correctamente el servicio en función del número de rutas y pasaje, incluyendo a estos efectos para cada uno de ellos, la documentación indicada en el apartado anterior.

Artículo 173. Otorgamiento de la autorización

1. Comprobado que la documentación requerida acredita el cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa de aplicación, se otorgará la misma, en la que se hará constar:
 - a) Empresa titular de los vehículos.
 - b) Matrículas de los vehículos autorizados.
 - c) Centro escolar o centros a los que se va a prestar servicio.
 - d) Itinerario y paradas autorizadas.
 - e) Horario de prestación del servicio.

- f) Plazo de validez de la autorización.
- g) Otras condiciones a las que estará sometida la autorización.

Las autorizaciones referidas a transporte de menores sólo es necesario que contengan los datos referidos en los apartados a), b) y f).

2. La persona que conduzca el vehículo autorizado deberá llevar consigo la autorización municipal mientras dure la prestación del servicio.
3. El punto de parada autorizado estará situado de forma que quienes lo utilicen suban o bajen directamente del autobús a la acera que conecte con el itinerario peatonal accesible próximo. Queda prohibido subir o bajar del autobús desde la calzada de circulación.
4. La autorización de transporte escolar no se otorgará por un plazo de duración superior al que se refiera el correspondiente contrato con su clientela

Artículo 174. Distintivo

El Ayuntamiento de Madrid facilitará un distintivo a los vehículos autorizados, que deberán llevar mientras presten servicio adherido al cristal delantero del vehículo, en lugar visible.

Asimismo, en dicho cristal delantero deberán llevar un cartel, cuyas dimensiones mínimas serán de 0,50 x 0,30 centímetros, en el que se especifique el nombre del centro escolar o de trabajo y el número de ruta. El expresado cartel se colocará en lugar que no dificulte la visibilidad de la persona que conduzca.

Artículo 175. Uso y validez

1. Las autorizaciones tendrán validez por el tiempo determinado en la propia autorización. La autorización perderá su validez si no se mantiene renovada y en vigor la documentación presentada para su solicitud.
2. La autorización, fotocopia de la misma debidamente compulsada, o copia en papel que contenga código seguro de verificación que permita la comprobación de su autenticidad en línea, debe llevarse en el vehículo durante la prestación del servicio.
3. La autorización de transporte regular de uso especial, escolar o de menores perderá su validez, sin necesidad de revocación expresa, si el vehículo careciera de la pertinente autorización de transporte discrecional, de inspección técnica vigente o de póliza de seguro de responsabilidad civil en vigor.

4. La validez de la autorización queda condicionada, asimismo, al cumplimiento de las condiciones en materia de estacionamiento y paradas contenidas en esta Ordenanza.

Artículo 176. Condiciones del transporte regular de uso especial y transporte escolar.

1. En los viajes con destino al centro escolar o de trabajo, las personas transportadas no podrán descender hasta llegar al término del recorrido. En los viajes de regreso sólo se tomarán viajeros en el origen, nunca en otros puntos del itinerario.
2. Cualquier modificación en las condiciones de prestación del servicio debe ser autorizada, previa solicitud, por el Ayuntamiento de Madrid.
3. En la realización de transporte escolar y de menores deben cumplirse los requisitos establecidos por el Real Decreto 443/2001, de 27 de abril, en la medida en que resulten exigibles según lo dispuesto en el mismo.
4. El incumplimiento de estas condiciones, así como de las especificadas en los anteriores artículos, dará lugar a la apertura del expediente sancionador correspondiente.
5. Cuando estén prestando servicio, y con la única excepción del transporte público colectivo regular de viajeros de uso general, los vehículos destinados al transporte regular de uso especial y transporte escolar gozarán de prioridad frente al resto de vehículos en la ordenación y gestión del tráfico, y en el tratamiento del mismo ante situaciones especiales tales como congestión u ocupación de la vía pública, siempre que ello sea posible, garantizando, en todo caso, la seguridad vial, según el criterio de la Policía Municipal o de los Agentes de Movilidad actuantes en cada caso.

Artículo 177. Visado de autorizaciones

Las autorizaciones se visarán anualmente.

Para la realización del visado será necesario presentar la siguiente documentación:

- a) Solicitud conforme al modelo normalizado.
- b) Declaración de la entidad contratante del transporte y del transportista ratificando la vigencia del contrato de prestación del servicio, con indicación de las modificaciones introducidas en el mismo, si las hubiere. No obstante, si se ha suscrito un nuevo contrato, se aportará copia del mismo en lugar de dicha declaración.

- c) Permiso de circulación y ficha de inspección técnica vigente de cada uno de los vehículos.
- d) Póliza y recibo al corriente de pago de un seguro de responsabilidad civil (con cobertura ilimitada en el caso de transporte escolar).
- e) Si se incluyen vehículos de colaboradores, copia del contrato de colaboración.
- f) Si no se aporta acompañante para el servicio, declaración del centro escolar o del transportista de que más del 50 por 100 de los escolares a transportar son mayores de doce años y de que no se transportan alumnos de un centro de educación especial.

Artículo 178. Reservas

1. Podrán establecerse reservas en vía pública en las proximidades de los centros de origen y destino de los viajes para los vehículos que realicen transporte público regular de viajeros de uso especial conforme a la normativa de aplicación, que permitan establecer puntos de parada para la subida y bajada de viajeros y de zonas de estacionamiento reservadas junto a los centros de origen o destino de los viajes.

Excepcionalmente, para garantizar la accesibilidad al autobús de un grupo de personas con dificultades de movilidad, cuando no hubiera en el ámbito de la parada autorizada infraestructura de parada de TPCURUG, se podrá establecer una reserva en vía pública en lugar distinto a los de origen o destino de los viajes del itinerario autorizado.

2. Estas reservas podrán concederse a solicitud de la entidad interesada en la que conste la ubicación y el número de posiciones de estacionamiento necesarias, así como la relación de los horarios de llegada o salida previstas para las diferentes rutas de transporte, que deberán acompañarse de sus autorizaciones en vigor.
3. El órgano competente podrá concederlas previo informe favorable de los servicios técnicos municipales sobre el cumplimiento de la normativa aplicable sobre transporte.
4. El interesado adoptará las medidas que sean necesarias para garantizar las condiciones de seguridad de las personas transportadas tanto en el recorrido como en la subida y bajada de los vehículos, debiendo disponer de acompañante cuando sea legalmente exigible.
5. Las reservas se señalizarán oportunamente indicando los días y horarios autorizados. Las paradas para subida y bajada de viajeros no serán objeto de señalización específica vertical ni horizontal.

Capítulo IV.- Transporte público colectivo discrecional y turístico.

Artículo 179. Reservas

1. Podrán establecerse reservas en vía pública para los vehículos que realicen transporte público discrecional y turístico de viajeros conforme a la normativa de aplicación, con objeto de dotar los puntos de parada de la infraestructura necesaria para la subida y bajada de viajeros accesible y segura y de zonas de estacionamiento para la espera o permanencia de dichos vehículos.
2. Estas reservas se establecerán garantizando la accesibilidad y seguridad de la subida y bajada de los viajeros con arreglo a los siguientes criterios generales:
 - Se valorará su ubicación en los entornos históricos con elevado atractivo turístico y cultural y en las proximidades de grandes estaciones de transporte o zonas de concentración de centros hoteleros.
 - Se acondicionarán para garantizar la aproximación del vehículo a la alineación de bordillo, asegurando la accesibilidad al material móvil y la apertura de la rampa para subida y bajada de sillas de ruedas.
3. Las reservas se sujetarán a las limitaciones temporales que el Ayuntamiento de Madrid establezca en la señalización fija.

TÍTULO TERCERO. Vehículos.

Capítulo I. Motocicletas y ciclomotores.

Artículo 180. Estacionamiento

Las motocicletas y ciclomotores estacionarán en la vía pública respetando las condiciones establecidas en el capítulo II del Título tercero del Libro I de la presente ordenanza.

Artículo 181. Circulación

1. Las motocicletas, ciclomotores y vehículos análogos no podrán circular por las zonas peatonales, incluidas aceras, andenes, paseos o zonas ajardinadas, ni por las vías o carriles señalizados para las bicicletas.
2. Queda expresamente prohibido a quienes conduzcan motocicletas o ciclomotores arrancar o circular con el vehículo apoyando una sola rueda en la calzada.
3. Por razones de seguridad vial, mediante señalización específica, se podrá restringir la circulación de motocicletas, ciclomotores y vehículos análogos por alguno de los túneles de la ciudad de Madrid en función de sus características técnicas, estado u otras circunstancias.
4. Se prohíbe la circulación de ciclomotores por accesos y tramos no semaforizados de la M-30.

Artículo 182. Líneas de detención adelantada

1. Para favorecer la circulación y la seguridad de ciclomotores y motocicletas, siempre que las condiciones técnicas de la vía lo permitan, se implantarán líneas de detención adelantada para garantizar la prioridad de estos vehículos en las salidas de los semáforos.

En vías con carril bus la mencionada línea de detención adelantada no afectará al mismo, que tendrá continuidad hasta la línea de detención propia de la intersección.

2. Las líneas a las que se refiere el apartado anterior podrán utilizarse también por las bicicletas y los vehículos de tres ruedas asimilados a las motocicletas, en las mismas condiciones que las establecidas para aquellos.

Capítulo II. Bicicletas y otros ciclos

Artículo 183. Objeto

El objeto del presente capítulo es regular las normas relativas a la circulación y estacionamiento de las bicicletas en las vías y espacios públicos de titularidad municipal y privadas de uso público. Lo dispuesto en esta sección es igualmente aplicable al resto de ciclos y bicicletas con pedaleo asistido hasta una velocidad de 25 kilómetros por hora.

En todo lo no regulado en este título, las bicicletas estarán sujetas a lo dispuesto en esta Ordenanza para el resto de vehículos.

Artículo 184. Condiciones generales de circulación y estacionamiento de bicicletas

1. Quienes utilicen la bicicleta deberán cumplir las normas de circulación adoptando las medidas necesarias para garantizar la convivencia con el resto de vehículos y con los peatones en condiciones de seguridad vial.
2. Las bicicletas circularán por calzada, por carriles específicos o zonas habilitadas para tal fin. Cuando se circule por calzada se hará por la parte central del carril. Se permite la circulación de dos ciclistas en paralelo dentro del mismo carril de circulación.
3. En vías con más de un carril por sentido, circularán preferentemente por el carril situado más a la derecha, si bien podrán utilizar el resto de carriles para facilitar el itinerario a realizar o debido a otras circunstancias en las condiciones del tráfico.
4. En el caso de vías con carriles reservados a otros vehículos, las bicicletas circularán por el carril contiguo al reservado, salvo cuando la señalización permita expresamente la circulación de bicicletas en éste. Si se tratase de un carril bus, la circulación de las bicicletas por él estará supeditada a que cuente con una sección mínima de 4,5 metros, y la circulación de bicicletas se realizará lo más próximo posible a la izquierda del carril bus.

En dichos carriles reservados se prohíbe la circulación de varios ciclistas en paralelo.

5. Quienes conduciendo vehículos motorizados quieran adelantar a un ciclista en zona urbana deberán extremar las precauciones, cambiando de carril de circulación y dejando un espacio lateral suficiente que garantice la seguridad entre la bicicleta y el vehículo motorizado que pretenda adelantarla.

Cuando un vehículo motorizado circule detrás de una bicicleta, mantendrá una distancia de seguridad prudencial y proporcional a la velocidad, que nunca deberá ser inferior a 5 metros. Esta distancia aumentará en proporción a la velocidad con que el vehículo motorizado circule por la vía.

6. En la circulación en rotondas el ciclista tomará la parte de la misma que necesite para hacerse ver y ser predecible. Ante la presencia de un ciclista el resto de vehículos reducirán la velocidad y evitarán cortar su trayectoria.
7. Por razones de seguridad vial, mediante señalización específica se podrá restringir la circulación de bicicletas por alguno de los túneles de la ciudad de Madrid.
8. El estacionamiento de bicicletas se realizará conforme a lo regulado en el [artículo 48](#) de esta ordenanza.

Artículo 185. Circulación en bicicleta por acera

1. Con carácter general y salvo lo expresamente indicado en esta Ordenanza, se prohíbe la circulación de bicicletas por las aceras, calles y zonas peatonales.

Cuando el ciclista precise acceder a éstas, deberá hacerlo desmontando de la bicicleta y transitando con ella en mano hasta su destino o lugar de estacionamiento, actuando a todos los efectos como peatón.

2. Con carácter excepcional los niños menores de 12 años podrán circular en bicicletas por las aceras, zonas peatonales y calles peatonales que no hayan sido declaradas de especial protección para el peatón cuando cumplan los siguientes requisitos: que vayan acompañados por una persona adulta a pie o en bicicleta; que ninguno de ellos sobrepase en ningún caso los 10 kms/h; y que circulen y transitén respetando la prioridad de los peatones y las condiciones de seguridad vial.

Esta excepción no se aplica a las calles o zonas declaradas de especial protección para el peatón, en cuyas aceras o zonas peatonales se prohíbe la circulación de toda bicicleta.

Artículo 186. Condiciones particulares de circulación de bicicletas para determinadas calles.

1. Las bicicletas pueden circular en ambos sentidos de la marcha en las calles residenciales en las que exista una limitación de velocidad a 20Km/h, excepto cuando exista una señalización específica que lo prohíba.
2. Para el resto de calles de sentido único de la red viaria local, comprendida por las vías secundarias que tienen como función primordial el acceso a los usos situados en sus márgenes, podrá habilitarse, mediante la oportuna señalización y previo informe del órgano municipal con competencias en materia de seguridad vial, la circulación en doble sentido exclusiva para bicicletas.

3. En los supuestos de los apartados anteriores, los vehículos que circulen en sentido propio tendrán preferencia frente a las bicicletas que lo hagan en sentido contrario.
4. En las ciclocalles, zonas residenciales y zonas 30, el ciclista adecuará su velocidad y trayectoria para no interferir ni poner en riesgo a los peatones, mantendrá una distancia que como mínimo será de 1 metro con los peatones y con las fachadas y deberá descender de su vehículo y circular andando cuando las condiciones de ocupación y movimientos peatonales no le permitan respetar esta distancia de seguridad.
5. En el interior de parques y jardines públicos urbanos, las bicicletas podrán circular por los paseos pavimentados de más de 3 metros de ancho, teniendo estos paseos la consideración de senda ciclable, por lo que el ciclista deberá circular como máximo a 20 kilómetros por hora y la prioridad será siempre del peatón. Sí podrán circular por el resto de paseos los menores de 12 años, siempre respetando la prioridad peatonal y cuando la escasa afluencia de público lo permita y no causen molestias a quienes utilicen el parque. En zonas forestales y parques suburbanos, las bicicletas podrán circular por los caminos interiores con la prioridad peatonal propia de las sendas ciclables, realizando una conducción responsable que evite poner en peligro a los peatones que circulen por los mismos.

No obstante podrán establecerse condiciones de circulación específicas más restrictivas en determinados parques o zonas forestales mediante la señalización correspondiente.

6. Se prohíbe la circulación de bicicletas por accesos y tramos no semaforizados de la M-30.

Artículo 187. Circulación en vías ciclistas y vías acondicionadas

1. La circulación por el carril bici da prioridad de paso a las bicicletas con respecto a los vehículos de motor, incluyendo cuando los vehículos de motor realicen, en las calzadas, maniobras de giro a derecha e izquierda y corten el sentido de la marcha de la persona ciclista.
2. En las aceras-bici, el ciclista circulará a velocidad moderada y no podrá utilizar el resto de la acera, que queda reservada para el peatón. El peatón no podrá transitar sobre la aceras bici, sin perjuicio de su utilización por personas con movilidad reducida que se desplacen en sillas de ruedas motorizadas, salvo para atravesarlas para acceder a la banda de estacionamiento, paradas de transporte público o calzada.

Los ciclistas que transitén por las mismas deberán hacerlo con precaución ante una posible irrupción de peatones y, muy especialmente, de niños y de personas con discapacidad. Deberán mantener una velocidad moderada y respetar la prioridad de paso de los peatones en los cruces señalizados.

3. En las calles en las que exista una coexistencia entre bicicletas y peatones (ciclocalles) se permitirá con carácter general la circulación de bicicletas en ambos sentidos de circulación. Con carácter excepcional se permitirá la entrada de ciertos vehículos a motor, lo cual se deberá indicar mediante la señalización correspondiente.

Esta coexistencia podrá limitarse en determinadas franjas horarias con carácter general o en determinados períodos en los que se prevea una importante afluencia de peatones en una zona, lo que se regulará mediante la señalización correspondiente.

4. Con objeto de dar continuidad a un itinerario ciclista se permitirá el paso por determinadas áreas estanciales u otros espacios peatonales por las zonas de paso que se habiliten al efecto. En caso que la densidad peatonal no permita la circulación del ciclista sin realizar quiebros o maniobras bruscas, el mismo deberá desmontar de la bicicleta y continuar su marcha a pie respetándose en todo momento la prioridad que tiene el peatón en estos espacios.

5. Los peatones cruzarán los carriles bici preferentemente por los pasos de peatones señalizados al efecto. En caso de atravesar el carril-bici fuera de los mismos, los peatones deberán cerciorarse de que pueden hacerlo sin riesgo ni entorpecimiento indebido.

6. En los pasos no semaforizados específicos para ciclistas, éstos tendrán prioridad sobre los demás vehículos, aunque deberán atravesarlos a una velocidad moderada y con precaución para que puedan ser detectados por el resto de vehículos y peatones.

En el caso de no disponer de semáforo específico, las bicicletas que circulen por una acera-bici o un carril-bici deberán respetar los semáforos existentes en la vía, sin perjuicio de lo indicado en el artículo siguiente en relación con el giro a la derecha.

7. En aquellas calles que por su conectividad, pendiente y circunstancias del tráfico, formen parte de un itinerario donde las bicicletas tengan una mayor presencia, se podrá realizar una señalización específica en determinados carriles (ciclocarriles) en la que se advierta al resto de vehículos de la mayor presencia de bicicletas, limitando la velocidad en estos carriles con la señalización correspondiente.

8. Cuando la anchura de la sección esté limitada se permitirá reservar un espacio preferente para la circulación ciclista mediante la implantación de bandas recomendadas o bandas de protección las cuales únicamente pueden ser invadidas de forma excepcional por vehículos motorizados y siempre y cuando no se generen incomodidad o inseguridad vial para el ciclista.

Artículo 188. Regulación específica en la ordenación o en los giros

1. Las bicicletas en la calzada respetarán las prioridades de paso previstas en las normas de tráfico, siempre que no haya una señalización específica en contrario.
2. En cruces semaforizados, y siempre que exista una señalización que así lo indique, se permite a los ciclistas cruzar la línea de detención estando el semáforo en fase roja para realizar el giro a la derecha, respetando la prioridad del resto.
3. Las bicicletas tienen acceso libre a las Áreas de Acceso Restringido.
4. Las bicicletas y los ciclos podrán hacer uso de las líneas de detención adelantada para vehículos de dos ruedas a las que se refiere el [artículo 182](#). En este sentido, y al objeto de permitir un posicionamiento más seguro de las bicicletas en la calzada durante la detención semafórica, éstas podrán rebasar a los vehículos detenidos en la calzada siempre y cuando exista espacio suficiente para avanzar entre ellos de forma segura, hasta colocarse en una posición más adelantada, o alcanzar las líneas de detención adelantadas e implantadas a tal efecto.

Artículo 189. Transporte de personas, mercancías y mascotas

1. En las bicicletas se podrá transportar carga, personas o mascotas, y utilizar para ello sillas, remolques, semirremolques o semibicis, en los términos y con las limitaciones impuestas por la normativa estatal de aplicación. Tanto los elementos constitutivos de la bicicleta como los remolques deberán estar debidamente homologados.

El transporte de mascotas deberá realizarse en trasportín debidamente anclado y con sujeción del animal.

El transporte de personas y mercancías deberá efectuarse de tal forma que no puedan:

- a) Arrastrar, caer total o parcialmente, o desplazarse de manera peligrosa.
 - b) Comprometer la estabilidad del vehículo.
 - c) Provocar molestias que puedan ser evitadas.
 - d) Ocultar dispositivos de alumbrado o elementos reflectantes
2. Por motivos de seguridad vial, en las bicicletas destinadas al transporte de personas y la distribución de mercancías en el marco de una actividad económica es obligatorio:
 - a) El uso de casco en su conducción.

- b) La contratación de seguros de responsabilidad civil que cubran los posibles daños a las personas usuarias y a tercera.
 - c) Someter el vehículo a mantenimiento preventivo y correctivo.
3. Se prohíbe la circulación de ciclos configurados para su ocupación por más de dos ocupantes, sin perjuicio de lo dispuesto en la presente Ordenanza para los vehículos de movilidad urbana.

Artículo 190. Registro de bicicletas

1. El Ayuntamiento creará un registro municipal de bicicletas y regulará su régimen de funcionamiento.
2. La inscripción en el registro será voluntaria, salvo para las siguientes bicicletas o ciclos, que igualmente vendrán obligados a mostrar exteriormente la identificación o etiqueta obtenida durante el proceso de registro:
 - a) Las destinadas a cualquier modalidad de arrendamiento de corta, media y larga duración, con fines turísticos, culturales, de transporte, lúdico o deportivo.
 - b) Las destinadas a la distribución postal y de mercancías.
 - c) Las empleadas para el reparto de comida y alimentos.
 - d) Las destinadas al desarrollo de actividades económicas.

Capítulo III. Vehículos de movilidad urbana (VMU).

Artículo 191. Concepto

1. Son vehículos de movilidad urbana (VMU) aquellos a los que la normativa estatal les conceda dicha condición.
2. Los VMU, en función de sus diferentes características se clasifican en las tipologías A, B, C0, C1 y C2 recogidas en el [Anexo II](#).

Artículo 192. Características generales

1. La edad permitida para circular con un vehículo de movilidad urbana por las vías y espacios públicos es de 15 años. Los menores de 15 años solo podrán hacer uso de vehículos de movilidad urbana cuando éstos resulten adecuados a su edad, altura y peso, fuera de las zonas de circulación, en espacios cerrados al tráfico, y acompañados y bajo la responsabilidad de sus progenitores o tutores, o en el supuesto previsto en el apartado 4 del [artículo 195](#). En caso de transportar personas en un dispositivo homologado, quienes conduzcan deben ser mayores de edad.

2. Se deberá circular con la diligencia y precaución necesarias para evitar daños propios o ajenos, evitando poner en peligro al resto de personas que usen la vía.
3. Queda prohibido circular con auriculares o cascos conectados a aparatos receptores o reproductores de sonido.
4. Queda prohibida la circulación con tasas de alcohol superiores a las establecidas en la normativa general de tráfico, o habiendo consumido drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
5. Se respetarán en todo momento las normas generales de circulación establecidas en la presente Ordenanza así como demás normativa y legislación vigente en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.

Las personas usuarias de vehículos de movilidad urbana del tipo B deben llevar casco.

Los VMU de las tipologías B y C deben llevar timbre, luces y elementos reflectantes debidamente homologados.

Artículo 193. Circulación

En cuanto a la regulación de la circulación de los VMU se dispone lo siguiente en función del tipo de vía y del vehículo:

- A) Con carácter general se prohíbe la circulación de los VMU por aceras y demás espacios reservados con carácter exclusivo para el tránsito, estancia y esparcimiento de los peatones.
- B) Los VMU de los tipos A, B y C podrán circular por ciclocalles, carriles bici protegidos y pistas bici siempre que la anchura del vehículo lo permita en condiciones de seguridad, y por las calzadas de calles residenciales con velocidad señalizada limitada 20km/h.
- C) Por las aceras bici podrán circular los VMU de los tipos A y B. Quienes transiten por las aceras bici utilizando VMU deberán hacerlo con precaución ante una posible irrupción de peatones y, muy especialmente, de niños y de personas con discapacidad. Se deberá mantener una velocidad moderada y respetar la prioridad de paso de los peatones en los cruces señalizados.
- D) Los VMU de los tipos B y C podrán circular por la calzada de calles integradas dentro de las llamadas zonas 30, en las que existe una coexistencia entre vehículos y peatones mediante el acondicionamiento y señalización correspondiente, siendo la velocidad máxima en la banda de circulación de 30 km/h. La prioridad en ellas corresponde al peatón.

E) Los VMU del tipo C podrán circular por la calzada de calles en las que la velocidad máxima de circulación sea de 30 km/h y por las vías ciclistas acondicionadas de la tipología ciclocarril, si bien por razones de seguridad vial, mediante señalización específica se podrá restringir su circulación por túneles.

F) En los parques públicos podrán circular por aquellos itinerarios en los que esté permitida la circulación de bicicletas. En caso de tratarse de sendas compartidas con el peatón se limitará la velocidad de circulación a 10 km/h, respetando en todo momento la prioridad del peatón. En ningún caso podrán circular sobre zonas ajardinadas.

En todo caso, la circulación en parques públicos de VMU del tipo C1 con uso económico requerirá de autorización previa del órgano municipal de gestión del parque, y no se permitirá la circulación de VMU del tipo C2 salvo en el caso de los utilizados para la distribución urbana de mercancías a establecimientos situados en el interior del parque.

G) Se prohíbe la circulación de VMU por carriles bus.

Se prohíbe la circulación de vehículos de movilidad personal por accesos y tramos no semaforizados de la M-30.

Artículo 194. Estacionamiento

Se permite el estacionamiento de los VMU correspondientes a la tipología C en las bandas de estacionamiento.

Artículo 195. Uso para actividades económicas

Los VMU que se utilicen para el desarrollo de una actividad económica, incluyendo el alquiler de tales vehículos, la realización de itinerarios turísticos y el reparto de mercancías a domicilio, deberán cumplir las siguientes condiciones:

1. Deberán contar en todo caso para poder circular con un seguro de responsabilidad civil obligatoria que responda de los posibles daños que se pudieran ocasionar a terceros.
2. Las personas usuarias de los VMU de tipos A y B deberán llevar casco.
3. Los vehículos de los tipos A y B con un máximo de 2 personas y guía y los del tipo C1 con un máximo de un vehículo por salida pueden circular según las condiciones de circulación del [artículo 190](#).
4. Los vehículos de los tipos A y B que excedan en número a los indicados en el apartado anterior, con un máximo de 8 personas y guía, deberán solicitar la obtención de una autorización expresa municipal.

Para la obtención de la citada autorización el solicitante deberá presentar:

- a) Seguro de responsabilidad civil, que cubra como mínimo un importe de un millón de euros.
- b) Documento que acredite la homologación de los VMU (estos estarán identificados con una numeración que deberá relacionarse con su número de bastidor).
- c) Propuesta de Itinerarios y horarios.
- d) Declaración responsable comprometiéndose a no permitir el uso de los aparatos y VMU a quienes se encuentren bajo los efectos de cualquier sustancia psicoactiva.

En la autorización que se emita figurará, en todo caso, su plazo de vigencia, el recorrido a realizar, el horario permitido y cuantas limitaciones se establezcan para garantizar la seguridad de quienes usen la vía. Podrán incorporarse al grupo menores desde los 10 años de edad.

5. Los vehículos de los tipos A y B deben mantener una distancia entre los grupos de más de 150 metros. Los vehículos del tipo C1 deben mantener una distancia entre cada vehículo de más de 50 metros.

La persona física o jurídica titular de la explotación económica velará para que quienes utilicen vehículos de movilidad urbana dispongan de un nivel de habilidad mínimo que garantice su seguridad y la de otras personas y vehículos, debiendo cerciorarse de que conocen las rutas autorizadas y las condiciones de circulación para este tipo de vehículos.

El vehículo y las personas usuarias podrán llevar elementos que los identifique como pertenecientes a la persona física o jurídica titular de la explotación económica. La publicidad en los vehículos o las personas usuarias se regulará por lo dispuesto en la Ordenanza Municipal reguladora de la materia.

Artículo 196. Patines y patinetes sin motor

1. Los patines y patinetes sin motor o aparatos similares sin propulsión motorizada podrán transitar:

- a) Por las aceras y demás zonas peatonales a una velocidad adaptada al paso de persona, evitando en todo momento causar molestias o crear peligro. En ningún caso tendrán prioridad respecto de los peatones.
- b) Por carriles bici protegidos o no, aceras-bici, sendas ciclables, pistas-bici y ciclocalles exclusivas para la circulación de bicicletas.

c) En los parques públicos, por aquellos itinerarios en los que esté permitida la circulación de bicicletas. En caso de tratarse de sendas compartidas con el peatón se limitará la velocidad de circulación a 10 km/h, respetando en todo momento la prioridad del peatón. En ningún caso podrán transitar sobre zonas ajardinadas”.

Por carriles bici no protegidos únicamente podrán circular patinadores mayores de 16 años o menores acompañados.

En este caso, los patinadores deberán ir debidamente protegidos con casco homologado y señalizados con elementos reflectantes visibles y en situaciones de visibilidad reducida, con luces de posición.

En caso de que en el itinerario ciclista se pase de una vía exclusiva a una vía acondicionada de la tipología ciclocarril, la persona patinadora deberá pasar a la acera acomodando su velocidad de tránsito a la de los peatones.

Las personas que circulen con patines o patinetes por vías ciclistas habilitadas sobre las aceras o áreas peatonales, “aceras bici” y “sendas ciclables” deberán hacerlo con precaución ante una posible irrupción de peatones y, muy especialmente, de niños y de personas con diversidad funcional. La persona patinadora deberá mantener una velocidad moderada y respetar la prioridad de paso peatonal en los cruces señalizados.

Los monopatines y aparatos similares únicamente podrán utilizarse con carácter deportivo en las zonas específicamente señalizadas en tal sentido, así como en los parques públicos con las mismas limitaciones que las señaladas para patines y patinetes sin motor. Su utilización en determinadas aceras, zonas peatonales, o vías ciclistas podrá ser limitada por motivos de seguridad vial.

2. Excepcionalmente y previa autorización municipal expresa, podrá autorizarse la circulación de patines, patinetes, monopatines y aparatos similares por cualquier parte de la calzada, en circuitos segregados del resto de vehículos y bajo las condiciones que se indiquen en la correspondiente autorización.

Capítulo IV. Vehículos pesados.

SECCIÓN 1^a. Camiones

Artículo 197. Restricciones de circulación

Queda prohibida la circulación de camiones de más de 18 toneladas de masa máxima autorizada, vayan o no cargados, los días laborables entre las 7:00 y las 22:00 horas y los días festivos en todas sus horas, en el término municipal de Madrid. En los mismos días y horarios queda prohibida la circulación de camiones de más de 12 toneladas por el interior del Distrito Centro y de las Áreas de Acceso Restringido cuya normativa reguladora específica así lo contemple.

Se prohíbe la circulación de camiones de más de 7,5 toneladas, de masa máxima autorizada, por túneles de la M-30.

Por razones de seguridad, mediante señalización específica, se podrá restringir la circulación de vehículos que superen una determinada masa máxima autorizada por otras vías y túneles de la ciudad de Madrid.

Artículo 198. Restricciones de estacionamiento

Se prohíbe el estacionamiento en las vías públicas situadas dentro del perímetro formado por la M-30, excluyendo ésta y sus enlaces, incluso en las vías límite, camiones de más de 12 toneladas de masa máxima autorizada, vayan o no cargados, durante todos los días, tanto laborables como festivos, excepto el tiempo imprescindible para realizar operaciones de carga y descarga cuya realización deberá respetar lo establecido en los [capítulos II](#) y [III](#) del [título Segundo del Libro III](#) de la presente ordenanza.

En las vías situadas fuera de la M-30, cuyo ancho de calzada sea igual o inferior a 9 metros, se prohíbe el estacionamiento de camiones de más de doce toneladas y de autobuses cuya longitud sea superior a 7 metros, de 21:00 a 9:00 horas. A estos efectos se considerará ancho de calzada la distancia entre bordillos de aceras, siempre que no exista mediana de anchura superior a los 5 metros. Fuera del horario indicado, el estacionamiento se limitará al tiempo necesario para la realización de los trabajos de carga y descarga o de subida y bajada de viajeros.

Artículo 199. Excepciones

No estarán sujetos a las restricciones generales de circulación, carga y descarga, los siguientes tipos de vehículos y las actividades que se indican a continuación:

1. Los vehículos que presten servicios municipales de seguridad, salud y emergencias, poda, grúa municipal, BiciMAD, limpieza y recogida de residuos, control de la edificación y otros servicios municipales que hayan de atender necesidades en la vía pública o de las personas y que se encuentren debidamente rotulados, así como aquellos que prestando servicios municipales mediante gestión indirecta, presenten declaración responsable en la que se haga constar la matrícula del vehículo y que cumple con las condiciones generales de circulación para ese tipo de vehículo.
2. Los vehículos de mudanzas que cuenten con autorización municipal para el desempeño de su actividad.
3. Los vehículos de transporte de combustible a estaciones de servicio, que estarán sujetos a la normativa de transporte de mercancías peligrosas.

4. Los vehículos especialmente adaptados para el transporte de hormigón preparado y mezclas asfálticas en caliente.
5. Los vehículos dedicados al transporte de contenedores, excepto la limitación horaria establecida en el apartado b del [artículo 36](#). En aquellas vías, que no formen parte de la Red Básica de Transportes, en que sea imprescindible cortar momentáneamente la circulación para instalar o retirar un contenedor, se dispondrá, en el punto de la calle donde exista posibilidad de desvío, una señal portátil tipo S-15 a (calzada sin salida) con un cartel complementario con la siguiente inscripción: "Tráfico interrumpido por movimiento de contenedores: máximo, diez minutos."

Tanto la señal como el cartel complementario deberán ser reflectantes y llevarán en su reverso una inscripción con el nombre de la empresa de contenedores.

En aquellas vías que formen parte de la Red Básica de Transportes, en que sea necesario cortar la circulación para instalar o retirar un contenedor, además de cumplir las prescripciones anteriores, será necesario contar con un permiso específico del Ayuntamiento que fijará el horario en que se permiten estas operaciones.

6. Los vehículos destinados al arrastre o transporte de vehículos averiados o que deban ser retirados de la vía pública en aplicación de lo establecido en la presente Ordenanza, siempre que estén de servicio, incluyéndose en particular los destinados a asistencia de los vehículos TPCURUG que operan en la Red Básica de Transportes.
7. Aquellos que dispongan de autorización específica, en los términos dispuestos en el siguiente artículo.

Artículo 200. Permisos específicos

Aquellas actividades que precisen la circulación de vehículos con masa máxima autorizada superior a dieciocho toneladas en horas o lugares en los que, con carácter general o específico, esté prohibida, deberán presentar declaración responsable identificando los vehículos cuya circulación se pretende relativa al cumplimiento del conjunto de las prescripciones de esta Ordenanza y de la normativa sobre circulación de vehículos a motor, así como de las restricciones de circulación que pudieran aplicar en cada momento, que tendrá efectos durante un periodo máximo de validez de un año natural, todo ello sin perjuicio de la facultad del Ayuntamiento de Madrid de demandar la acreditación de los aspectos incluidos en la misma que no le consten en virtud de la información de que dispone en función de sus competencias o de la normativa vigente.

SECCIÓN 2^a. Transportes especiales

Artículo 201. Régimen general

La circulación por vías municipales de vehículos que, por sus características técnicas o por la carga indivisible que transportan, superen las masas y dimensiones máximas establecidas en la normativa estatal de aplicación, requerirá de una autorización municipal conforme a las siguientes características técnicas del vehículo:

Tipo de Autorización	Longitud	Anchura	Altura	Masa
GENÉRICA	$L < 20,50\text{ m}$	$a < 3,00\text{ m}$	$H < 4,00\text{ m}$	$M < 72,00\text{ Tm}$
ESPECÍFICA	$20,5\text{ m} < L < 40\text{ m}$	$3,00\text{ m} < a < 4,50\text{ m}$	$4,00\text{ m} < h < 4,50\text{ m}$	$72,00\text{ Tm} < m < 110\text{ Tm}$
EXCEPCIONAL	$L > 40\text{ M}$	$a > 4,50\text{ m}$	$h > 4,50\text{ m}$	$m > 110\text{ Tm}$

Salvo causas de excepcional interés general, que en su caso se recogerán expresamente, la autorización municipal no habilita a los vehículos especiales o en régimen de transporte especial a circular de lunes a viernes, que no sean festivo ni víspera de festivo, entre las 6 horas y las 23 horas, y entre las 13 horas del sábado y las 6 horas del domingo.

No obstante lo anteriormente dispuesto, los vehículos especiales o en régimen de transporte especial que circulen al amparo de una autorización genérica, podrán circular de lunes a viernes, que no sean festivo ni víspera de festivo, en horario comprendido entre las 10 y las 13 horas y las 16 y las 18 horas cuando lo efectúen por la M-30 en superficie y las vías municipales situadas en el exterior del perímetro delimitado por ésta.

Sin perjuicio de las demás prohibiciones específicas de la vía pública, queda prohibida con carácter general la circulación de vehículos especiales o en régimen de transporte especial por pasos inferiores y túneles, incluida la M-30, salvo que el punto de destino del viaje esté ubicado en los mismos.

Todos los tipos de autorización municipal para transporte especial tendrán el plazo de validez que en la misma se indique, sin que en ningún caso pueda exceder de un año en el tipo excepcional ni de dos años en los tipos genérica y específica.

Artículo 202. Prohibiciones

Queda prohibida, salvo autorización especial, la circulación de los vehículos siguientes:

1. Aquellos de longitud superior a 5 metros en los que la carga sobresalga 2 metros por su parte anterior o 3 metros por su parte posterior.

2. Aquellos de longitud inferior a 5 metros en los que la carga sobresalga más de un tercio de la longitud del vehículo.

3. Los camiones y camionetas con la trampilla bajada, salvo que sea necesario por la carga que transporten y lleven la señalización correspondiente.

Artículo 203. Escolta policial

Los vehículos que circulen al amparo de una autorización específica o excepcional requerirán en todo caso servicio de vigilancia y escolta por vehículo policial. En el caso de autorización específica el servicio de vigilancia y escolta se prestará con un vehículo policial y en el caso de autorización excepcional requerirá dos vehículos policiales.

Los vehículos que circulen al amparo de autorización de tipo genérico, requerirán servicio de vigilancia y escolta por vehículo policial en los siguientes casos: circulación en sentido contrario al habitual, giros prohibidos, corte de la circulación para el paso del vehículo, así como cualquier otra particularidad que observase quien fuese titular del vehículo y/o lo condujese durante la preceptiva verificación del itinerario previsto o prestación del servicio.

La autorización de circulación de vehículos especiales o en régimen de transporte especial se entenderá sin perjuicio de las autorizaciones de ocupación de la vía pública necesarias para la realización y/o prestación del servicio.

Artículo 204. Solicitud de autorización

La solicitud de cualquiera de los tipos de autorización municipal a los que se refiere esta sección deberá realizarse electrónicamente ante el Ayuntamiento de Madrid, en el formato y a través del sistema que éste establezca, adjuntando en todo caso al formulario electrónico que se determine imágenes o justificaciones electrónicas de:

- a) Permiso de circulación del vehículo.
- b) En el caso de vehículos en régimen de transporte de tipo excepcional, croquis fidedigno del vehículo y de la distribución de su carga, con expresión de la masa total, de la masa por eje, de la distancia entre ejes y de las dimensiones máximas incluida su carga. Para los vehículos de transporte de tipo específico este croquis podrá ser sustituido por la ficha del fabricante siempre y cuando ésta contenga al menos las magnitudes indicadas para la descripción requerida del croquis.

Con carácter previo a la retirada de la autorización para la que se preste el servicio, quien haya demandado la misma habrá de acreditar el pago de las tasas que, en su caso, corresponda abonar relacionadas con el documento

administrativo autorizante, incluyendo en particular las relacionadas con el acompañamiento policial si éste fuera necesario.

Capítulo V. Vehículos de tracción animal.

Artículo 205. Régimen general

1. Se prohíbe con carácter general la circulación de vehículos de tracción animal por la calzada, pudiendo autorizarse excepcionalmente mediante la expedición de la correspondiente autorización expresa municipal, previa solicitud en la que se indique motivo que justifica de la excepción, itinerario y horarios propuestos, y seguro de responsabilidad civil suscrito al efecto.

La autorización requerirá de informes de las unidades encargadas de protección de animales, seguridad vial y movilidad, todos ellos con carácter preceptivo y vinculante.

2. En todo caso se deberá respetar lo establecido en la Ordenanza Municipal Reguladora de la Tenencia y Protección de los Animales.

LIBRO III: TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS

TÍTULO PRIMERO. Otros transportes de personas.

Capítulo I. Arrendamiento de bicicleta pública municipal BiciMAD.

Artículo 206. Objeto y normativa aplicable

El Ayuntamiento de Madrid podrá prestar un servicio de arrendamiento público de bicicletas de titularidad municipal, bajo la denominación "BiciMAD" u otra, destinado a promover los desplazamientos ciclistas exclusivamente en las vías urbanas de la ciudad de Madrid.

Dicho servicio se regirá por lo previsto en esta Ordenanza, en las Condiciones generales reguladoras que aprobará la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid y por el contrato privado de arrendamiento con quien lo use.

Artículo 207. Normas generales de funcionamiento del servicio

El servicio se prestará conforme a las siguientes condiciones generales:

1. De forma continuada las 24 horas del día los 365 días del año, interrumpiéndose exclusivamente por el tiempo imprescindible de cierre total o parcial de una o varias estaciones de bicicletas por motivos de seguridad, seguridad vial, mantenimiento y conservación, obras, ocupaciones y eventos que excepcionalmente lo requieran.
2. A personas mayores de edad, y excepcionalmente a las mayores de 14 años con autorización y asunción de responsabilidad expresa por los padres o tutores, que no padeczan enfermedad o situación que impida, prohíba o desaconseje médicaamente la práctica del ciclismo. No se prestará el servicio a las personas jurídicas.
3. La contratación del servicio exige la aceptación y el cumplimiento de su normativa reguladora vigente en cada momento, el cumplimiento de la presente Ordenanza y de la normativa sobre tráfico, circulación de vehículos y seguridad vial, así como la obligación de pago del precio correspondiente.
4. Las tarifas del servicio y el precio de los abonos vigentes en cada momento se aprobarán por el órgano competente en materia de movilidad. Las condiciones generales reguladoras del servicio podrán contemplar límites temporales al arrendamiento de las bicicletas, así como bonificaciones del precio.

5. El seguro de responsabilidad civil cubrirá exclusivamente los daños y perjuicios en los que se cumplan los siguientes requisitos: los daños ocasionados por quien hubiera arrendado lícitamente el uso de la bicicleta, por los riesgos y cuantías fijados en la póliza de aseguramiento y de forma condicionada a que el siniestro se hubiera producido dando cumplimiento el usuario a la normativa reguladora del servicio, a las Ordenanzas municipales y la normativa sectorial de tráfico, circulación, seguridad vial, seguridad ciudadana y patrimonio de las Administraciones Públicas. No cubrirá en particular los daños que pudieran producirse a cualquier mercancía transportada.
6. Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y los Agentes de la autoridad municipal podrán requerir la identificación del quien lo utilice y de su dispositivo de acceso al sistema si condujera o estacionara la bicicleta contraviniendo la normativa citada en el apartado anterior de este artículo.

El personal de la empresa gestora podrá requerir igualmente la identificación de la persona usuaria y de su dispositivo de acceso al sistema si se detectase o se hubiese reportado alguna irregularidad.

7. Las bicicletas podrán, o no, disponer de motor eléctrico de asistencia al pedaleo.
8. Las bicicletas y del resto de elementos del sistema BiciMAD se mantendrán en estado adecuado, retirándose las que no estén en condiciones de uso seguro hasta su reparación.
9. El servicio se someterá al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid.
10. Las condiciones adicionales de servicio no contempladas expresamente en la presente Ordenanza que pudieran establecerse habrán de ser aprobadas previamente por el Ayuntamiento de Madrid.

Artículo 208. Derechos de la persona usuaria

Se reconoce a quienes utilicen el servicio los siguientes derechos:

1. Arrendar el uso de una bicicleta pública municipal que esté disponible, en estado de uso y funcionamiento seguros y en condiciones de limpieza adecuadas.
2. Ser expresamente informada de las características del servicio y ubicación de sus elementos más importantes, la normativa vigente sobre

el mismo, las condiciones de contratación, las características del seguro de utilización establecido y las principales incidencias que se puedan producir en el mismo.

3. Disponer de cuenta de uso y consultar en la misma información relativa a sus usos, incidencias, bonificaciones y penalizaciones, recargas, saldo, consumos, bloqueo o baja del sistema.
4. Solicitar información, formular sugerencias, reclamaciones y quejas sobre el servicio, y acudir al Sistema Arbitral de Consumo para la resolución de sus conflictos en materia de consumo, a través de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid.
5. Otros no recogidos en la presente Ordenanza que pudieran incluirse en las condiciones adicionales de servicio que pudieran establecerse conforme a lo indicado en el [artículo 207](#).10.

Artículo 209. Obligaciones de uso

Quienes utilicen el servicio, tanto ocasionalmente como previo abono, están sujetos al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

1. Hacer uso con la debida diligencia de la bicicleta y del servicio, dando cumplimiento a la normativa del servicio y a la normativa legal y reglamentaria de tráfico, circulación, movilidad y seguridad vial vigentes en cada momento.
2. Los dispositivos de acceso al servicio son personales e intransferibles.
3. Verificar el correcto estado de la bicicleta antes de comenzar su recorrido. Devolver la bicicleta que no esté en condiciones de uso seguro e informar de ello al gestor según se establezca en la normativa reguladora vigente del servicio. Si advirtiera el mal funcionamiento ya iniciada la marcha informará de ello al gestor según se establezca en la normativa reguladora vigente del servicio.
4. Asumir la guarda y custodia de la bicicleta desde el momento de su retirada hasta su correcto anclaje, según normativa reguladora vigente del servicio, en la estación BiciMAD de entrega. En caso de daños a la bicicleta y a los elementos del sistema, así como de la pérdida, hurto o robo de éstos o del dispositivo de acceso al servicio informará de ello al gestor según se establezca en su normativa reguladora vigente del servicio. Deberá comunicar también las incidencias relativas al servicio o sus elementos y circunstancias que modifiquen o afecten a su condición de usuario.

5. Asumir la responsabilidad por las infracciones de circulación, estacionamiento y seguridad vial en que pudiera incurrir así como la responsabilidad civil por los daños y perjuicios no cubiertos por el seguro o que excedan de las cuantías aseguradas, e indemnizar los daños y perjuicios que ocasionen al Ayuntamiento de Madrid, a los servicios públicos y al patrimonio municipales como consecuencia del uso de la bicicleta.
6. Exhibir y en su caso entregar su dispositivo de acceso al servicio y la bicicleta a los agentes de la autoridad y al personal de la empresa gestora que se lo requirieran en ejercicio de sus funciones.
7. Otras no recogidas en la presente Ordenanza que pudieran incluirse en las condiciones adicionales de servicio que pudieran establecerse conforme a lo indicado en el [artículo 207.10](#).

Artículo 210. Prohibiciones

Se prohíbe expresamente a quienes utilicen el servicio:

1. Utilizar las bicicletas del servicio BiciMAD por más de una persona en cada trayecto.
2. La utilización de las bicicletas en terrenos que no sean jurídicamente aptos para su circulación, incluyendo en particular las consideraciones a estos efectos realizadas en el [capítulo II](#) del [título Tercero del libro II](#) de esta ordenanza, el transporte de personas o animales y el transporte de objetos que por su volumen o peso puedan dificultar la conducción o afectar a otras personas o vehículos.
3. El uso de la bicicleta por tiempo superior al marcado en las condiciones generales de uso del servicio público.
4. El uso de la bicicleta fuera del término municipal de Madrid o, en su caso, del ámbito geográfico de utilización que en cada momento establezca la normativa.
5. Ceder, prestar o subarrendar a cualquier otra persona el uso de la bicicleta o del dispositivo de acceso al sistema.
6. Utilizar dispositivos antirrobo para asegurar la disponibilidad de una bicicleta pública municipal.

7. El transporte de la bicicleta en vehículos privados, así como en vehículos de transporte público no expresamente autorizados en la normativa del servicio.
8. El abandono de la bicicleta así como su estacionamiento en lugares distintos de los expresamente autorizados por la normativa del servicio.
9. El desmontaje o manipulación parcial o total de la bicicleta, del resto de elementos del sistema BiciMAD y/o del dispositivo de acceso.
10. Otras no recogidas en la presente Ordenanza que pudieran incluirse en las condiciones adicionales de servicio que pudieran establecerse conforme a lo indicado en el [artículo 207.10](#).

Capítulo II. Bicicletas privadas destinadas a arrendamiento.

Artículo 211. Objeto

El objeto del presente capítulo es regular las normas relativas a la circulación y estacionamiento de las bicicletas y otros ciclos de titularidad privada destinados a su arrendamiento en las vías y espacios públicos municipales permitidos por la presente Ordenanza.

Artículo 212. Requisitos para circulación y estacionamiento

Las bicicletas de titularidad privada destinadas a su arrendamiento deberán cumplir en todo momento los siguientes requisitos y obligaciones para su circulación y estacionamiento en vías y espacios públicos municipales:

1. No podrán estar construidas ni emplear materiales o elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas usuarias ni de terceras personas. Las características de las bicicletas deberán asegurar el uso intenso al que están destinadas. Si el diseño o cualquiera de sus elementos supusiera un riesgo, el titular retirará inmediatamente las bicicletas afectadas e informará a las autoridades competentes. Si el titular incumpliera esta obligación la Administración las retirará a costa del primero.
2. Deberán estar homologadas conforme a la normativa comunitaria vigente.
3. Se someterán al calendario de controles y las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo necesario por el servicio técnico del titular, del fabricante, distribuidor o de tercero autorizado.

4. Aquellas bicicletas que no se encuentren en condiciones de circulación y uso seguro serán retiradas por el titular, que no podrá situarlas en el espacio público ni arrendar su uso hasta que hayan sido reparadas o sustituidas por otras seguras y plenamente operativas. El incumplimiento de estas obligaciones habilitará al Ayuntamiento de Madrid para retirar las bicicletas a costa de su titular al que se impondrá el pago de las correspondientes tasas, sin perjuicio de las sanciones que correspondan.
5. El aspecto exterior y sus elementos asegurarán la identificación del nombre o denominación comercial del titular responsable de la bicicleta y de que están destinadas a su arrendamiento.
6. Cada bicicleta deberá contar con dos elementos de identificación: el acreditativo de su obligada inscripción en el registro indicado en el [artículo 190](#) así como el número de serie de fabricación o del titular que identifique la concreta unidad.
7. El titular de las bicicletas deberá disponer de un seguro que cubra la responsabilidad civil por los daños y perjuicios que pudiera ocasionarse a la persona usuaria, a otras personas y bienes, así como al patrimonio municipal.
8. El titular de las bicicletas estará obligado al pago de los tributos que, en su caso, procedan por la utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local.

Artículo 213. Uso del espacio público

Sin perjuicio de lo previsto en el artículo anterior, el aprovechamiento especial del dominio público municipal que supone el arrendamiento de bicicletas sin base fija se somete a la previa obtención de la correspondiente autorización demanial temporal sujeta, además de a las obligaciones previstas en el oportuno pliego regulador de la convocatoria pública, al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

1. Compromiso de implantación en aquellos Distritos y áreas geográficas incluidas en la autorización demanial, con la obligación de disponer al inicio y fin de cada jornada un determinado porcentaje de su flota de bicicletas en cada uno de los Distritos o áreas geográficas de implantación.
2. Empleo de tecnología de gestión de las bicicletas interoperable con los sistemas tecnológicos de información municipales, que garantice la información en tiempo real al Ayuntamiento de Madrid de la geolocalización de las bicicletas.
3. Aseguramiento cualificado de la responsabilidad civil de cualquier riesgo relacionado con el arrendamiento y uso de las bicicletas.

4. Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid.

Capítulo III. Otros servicios.

Artículo 214. Vehículo compartido sin base fija

1. Este artículo regula la circulación y estacionamiento de vehículos destinados al arrendamiento sin conductor a corto plazo facturable por tiempo o extensión del trayecto en base a un acuerdo marco con la persona cliente y a través de una plataforma tecnológica –que puede incluir en particular una aplicación móvil- que permita contratar y acceder al servicio de forma totalmente autónoma, localizando la ubicación del vehículo estacionado en vía pública y concluyendo con el estacionamiento del mismo también en vía pública.
2. El aspecto exterior y/o sus elementos asegurarán la identificación del nombre o denominación comercial del titular responsable del vehículo y su destino a esta modalidad de arrendamiento.
3. Como consecuencia del aprovechamiento especial del dominio público municipal que disfruta, el titular de los vehículos deberá facilitar al Ayuntamiento de Madrid la geolocalización de dichos vehículos mediante interoperación con los sistemas tecnológicos de información municipales.
4. El Ayuntamiento podrá adoptar medidas para facilitar el desarrollo territorialmente equilibrado de estos servicios, promoviendo así su disponibilidad en la totalidad del término municipal.

Artículo 215. Requisitos ambientales para la circulación de autotaxis y vehículos de turismo en arrendamiento con conductor.

Se prohíbe la circulación por las vías públicas objeto de esta Ordenanza a los vehículos clasificados como turismos destinados al servicio de autotaxi o al arrendamiento con conductor que incumplan los siguientes requisitos:

1. Estar clasificados según el distintivo ambiental Cero emisiones o ECO para categoría M1 de acuerdo con la clasificación del Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico, salvo que se trate de un vehículo acondicionado para que pueda entrar y salir, así como viajar, una persona en su propia silla de ruedas, en cuyo caso deberá estar clasificado al menos según el distintivo ambiental C para categoría M1.
2. Mostrar el distintivo ambiental correspondiente en la ubicación recomendada por la Dirección General de Tráfico y de forma que resulte visible.

TÍTULO SEGUNDO. Distribución urbana de mercancías y otros servicios.

Capítulo I. Objeto y definiciones.

Artículo 216. Objeto

1. El presente capítulo y los dos siguientes regulan lo relativo a la distribución urbana de mercancías (DUM), que comprende los servicios de transporte, entrega y recogida tanto a establecimientos públicos como directamente a particulares.
2. Las medidas que se pudieran adoptar de restricción del tráfico de vehículos destinados a la distribución urbana de mercancías, tendrán en cuenta la necesidad de garantizar el servicio de reparto de mercancías y el servicio postal universal.

Artículo 217. Definiciones

A efectos de la presente Ordenanza se definen los siguientes conceptos:

1. Distribución urbana de mercancías: Se entiende por distribución urbana de mercancías las actividades logísticas de transporte, entrega y recogida de mercancías, así como la logística inversa, en zonas urbanas con vehículos construidos y acondicionados para tal fin.

La distribución urbana de mercancías comprende tanto el abastecimiento y recogida a establecimientos y domicilios con zona de carga y descarga propios como los que utilizan las zonas municipales reservadas en vía pública a tal efecto.

No se considerarán distribución urbana de mercancías, entre otras actividades y servicios, los siguientes: retirada y transporte de residuos, transporte de materiales y escombros de las obras de construcción, los servicios de mudanzas y la actividad de los vehículos dedicados a la atención de instalaciones o a servicios comerciales.

2. Vehículos DUM: Se consideran vehículos para la distribución urbana de mercancías los vehículos industriales clasificados por criterios de construcción en el Reglamento General de Vehículos como bicicletas, ciclomotores, motocicletas, motocarros, automóviles de tres ruedas, vehículos mixtos adaptables, camión MMA ≤ 3.500 kg, camión, furgón/furgoneta, camión $3.500 \text{ kg} < \text{MMA} \leq 12.000 \text{ kg}$, camión MMA $> 12.000 \text{ kg}$, furgón/furgoneta MMA $\leq 3.500 \text{ kg}$, furgón $3.500 \text{ kg} < \text{MMA} \leq 12.000 \text{ kg}$, furgón MMA $> 12.000 \text{ kg}$ (correspondientes a los grupos 02, 03, 04, 05, 06, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 30 y 31 o cualquier otro vehículo construido para tal fin), siempre y cuando la persona física o jurídica titular

o arrendataria del vehículo se encuentre en posesión de la correspondiente autorización de transporte o si estuviera exenta figure en situación de alta en el Impuesto de Actividades Económicas.

No se consideran vehículos a efectos de la distribución urbana de mercancías los vehículos turismo por no tratarse de vehículos destinados a dicha actividad.

La utilización de otros sistemas móviles, como los dispositivos automáticos no tripulados de entrega de mercancías, se sujetará a la obtención previa de autorización municipal.

A los efectos de esta Ordenanza el comportamiento ambiental de los vehículos vendrá determinado por el distintivo ambiental emitido por la Dirección General de Tráfico.

La circulación de vehículos que transporten mercancías y que por sus características técnicas precisen de alguna autorización municipal de las establecidas en la presente ordenanza, se regirá por lo dispuesto en los artículos correspondientes.

3. Sistema de identificación DUM: sistema de identificación de vehículos de distribución urbana de mercancías que habilitará el Ayuntamiento de Madrid de modo que permita identificar a todos los vehículos y operadores que realizan distribución de mercancías en la ciudad.

Mediante este registro se facilitará el sistema de acceso a áreas de Acceso Restringido, el uso de zonas de carga y descarga en vía pública, la aplicación de medidas extraordinarias durante episodios de alta contaminación atmosférica y de otras medidas de regulación de la circulación aplicables a la DUM.

4. Operación de carga y descarga: acción y efecto de trasladar una mercancía desde un establecimiento público o domicilio particular a un vehículo DUM o viceversa.

Capítulo II. Horario y zonificación.

Artículo 218. Objeto

El objeto del presente capítulo es regular las operaciones de distribución urbana de mercancías en la ciudad de Madrid conforme a las distintas zonas y características de los vehículos.

Artículo 219. Vehículos, días y horarios

1. Se consideran vehículos autorizados para las operaciones de distribución urbana de mercancías y la carga y descarga en la vía pública los vehículos DUM indicados en el [artículo 217](#).2.
2. Con carácter general, sin perjuicio de lo establecido en el [artículo 197](#) y al margen de que puedan establecerse restricciones relativas a la masa máxima autorizada y longitud de los vehículos en función de la ubicación y tipología de la vía (áreas de acceso restringido y/o número de carriles de la vía), las operaciones de distribución urbana de mercancías se efectuarán con los vehículos, días y horarios que se describen a continuación:
 - a) Los vehículos de masa máxima autorizada igual o inferior a 18 toneladas realizarán las labores de distribución urbana de mercancías en el horario comprendido entre las 7 y las 22 horas, pudiendo efectuarse fuera de este horario siempre que cumplan las limitaciones y condicionantes establecidos en la normativa específica aplicable en materia de ruido.
 - b) Los vehículos de masa máxima autorizada superior a 18 toneladas hasta los límites de vehículos en régimen de transporte especial, o, cuyo número de ejes sea igual o superior a 3, realizarán las labores de carga y descarga en el horario comprendido entre las 22:00 y las 7:00 horas siempre que se cumplan las limitaciones y condicionantes establecidos en la normativa específica aplicable en materia de ruido.

Excepcionalmente podrá realizarse en horario de 7:00 a 22:00 horas para lo cual deberán proveerse de autorización específica, que habrá de solicitarse aportando la documentación y siguiendo el trámite previsto en la normativa específica aplicable en materia de ruido.
3. Las labores de DUM nocturna que impliquen operaciones de carga y descarga en vía pública, entre las 22.00 y 7.00, deberán realizarse teniendo en cuenta las limitaciones y condicionantes específicos establecidos en la normativa específica aplicable en materia de ruido.
4. Los vehículos que realicen operaciones de distribución urbana de mercancías en el interior de un Área de Acceso Restringido definida en el [artículo 21](#) y siguientes deberán contar con las etiquetas de distintivo ambiental emitidas por la Dirección General de Tráfico. Los vehículos sin distintivo ambiental solo podrán acceder a las Áreas de Acceso Restringido en los términos previstos en la [disposición transitoria tercera](#). El horario diferenciado en función de las características del vehículo quedará determinado en las normas de acceso particulares de cada área.
5. En las zonas definidas como peatonales en el [artículo 153](#) de la presente ordenanza, las labores de carga y descarga se realizarán en los días, horarios y condiciones que se determinen en la señalización.

6. En algunas calles o zonas, cuyo detalle, modificación o ampliación se establecerá mediante acuerdo de la Junta de Gobierno u órgano competente, el Ayuntamiento podrá determinar el exclusivo uso de tipos especiales de vehículos para el reparto de algunas mercancías y en determinados horarios, priorizando la utilización de aquellos que, por sus características técnicas y su sistema de propulsión, generen menor impacto para el medio ambiente (emisiones y ruido) o menor ocupación de la vía pública.

Capítulo III. Espacios destinados a la realización de carga y descarga.

Artículo 220. Espacios

1. Las labores de carga y descarga se realizarán preferentemente en el interior de los locales comerciales e industriales, siempre que reúnan las condiciones adecuadas y las características de acceso de los viales lo permitan.
2. Únicamente se permitirá la carga y descarga en vía pública en los siguientes espacios destinados al efecto y en las condiciones que para cada uno de ellos se enumeran a continuación:
 - a) Bandas de estacionamiento permitido, sean en línea, batería o semibatería.
 - b) Reservas de carga y descarga, dentro del horario reflejado en la señalización correspondiente.
 - c) Carriles de circulación multiuso, que podrán utilizarse para distintos cometidos en función del horario. Estos carriles deberán estar señalizados al efecto.
 - d) En zonas peatonales y áreas de circulación restringida, siempre que la carga y descarga esté permitida mediante señalización y sea necesaria para dar servicio a estas zonas, con las limitaciones establecidas en la normativa municipal o en la señalización específica.
3. Fuera de estos espacios y en condiciones distintas, deberá solicitarse una autorización especial como ocupación.

Artículo 221. Reservas de carga y descarga

Las operaciones de carga y descarga podrán realizarse en las zonas reservadas señalizadas al efecto.

Las reservas para carga y descarga de mercancías tendrán carácter dotacional, pudiendo ser utilizadas indistintamente por cualquier vehículo autorizado para su realización.

Su solicitud podrá ser instada por persona interesada, que habrá de especificar la localización exacta con indicación de la calle y número, así como el número de plazas propuesto.

En todo caso, el establecimiento de estas reservas se efectuará en función de la demanda, dotación y uso, previo análisis de las circunstancias particulares de cada zona o emplazamiento concreto.

Se habilitarán en zonas de estacionamiento permitido, donde exista una concentración de usos comerciales, industriales u oficinas o bien en zonas residenciales en función de la actividad de distribución domiciliaria de mercancías que en ellas pudiera desarrollarse, de acuerdo con los siguientes criterios:

1. Al objeto de facilitar la modulación de plazas de estacionamiento, se adosarán a uno de los extremos de la banda de estacionamiento donde se vaya a ubicar la misma.
2. Se aproximarán a las intersecciones al objeto de mejorar su visibilidad y dar cobertura a un mayor número de posibles establecimientos.
3. Se situarán en aceras que faciliten las operaciones de carga y descarga de una forma cómoda y segura.
4. Junto a reservas existentes no se autorizarán terrazas de veladores o instalaciones similares que impidan realizar las operaciones de carga y descarga de una forma cómoda y segura.
5. Al objeto de que las dimensiones de algunos de los vehículos destinados a operaciones de carga y descarga no provoquen una disminución inaceptable de las condiciones de visibilidad de vehículos y peatones se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:
 - a) Junto a paso de peatones, se instalarán a continuación del mismo, según el sentido de la marcha.
 - b) Junto a paso de vehículos, se instalarán en el margen derecho del paso, según se accede a la vía pública.
 - c) En intersecciones, se instalarán una vez superada la intersección en el margen derecho de la vía perpendicular al ramal por el que se accede.

Artículo 222. Horario y tiempos de uso de reservas de carga y descarga

1. En las reservas de carga y descarga, las zonas peatonales y áreas de circulación restringida, los horarios serán los que figuren en la señalización,

sin perjuicio de su modulación siempre que sea posible mediante aplicaciones u otras herramientas de gestión.

2. La Junta de Gobierno o la persona titular de órgano en que ésta delegue podrá establecer el tiempo máximo de uso de tales reservas para la realización de labores de carga y descarga, atendiendo a los siguientes criterios:
 - a) ámbito espacial, ya sea con carácter general para toda la ciudad o mediante la determinación de plazos máximos diferenciados para determinadas áreas urbanas, como las áreas de acceso restringido, determinadas zonas SER y ZAV, barrios y distritos;
 - b) características ambientales del vehículo conforme al distintivo ambiental emitido por la Dirección General de Tráfico;
 - c) en su caso, masa máxima autorizada del vehículo empleado y necesidad de tiempo para realizar la actividad.
3. El Ayuntamiento de Madrid establecerá sistemas para controlar que el uso de las reservas de carga y descarga se ajusta a la normativa vigente en cada momento, ya sea mediante medios personales, automatizados o la combinación de ambos. Si se implantara un sistema de validación mediante aplicaciones de dispositivos móviles (APPs) o similares, quienes las utilicen deberán obtener los oportunos justificantes electrónicos, cuya validez podrán verificar los controladores de las zonas de estacionamiento regulado (SER y ZAV), la Policía Municipal y los Agentes de Movilidad.
4. Los horarios establecidos con carácter general en la señalización podrán ser restringidos mediante acuerdo del órgano competente, cuando sea conveniente adoptar medidas para garantizar la seguridad de las personas y los bienes y para mejorar la seguridad vial de peatones o vehículos.

Artículo 223. Último tramo

El Ayuntamiento de Madrid facilitará la instalación en aparcamientos municipales u otros de naturaleza similar de puntos de ruptura de distribución urbana de mercancías, a efectos de facilitar el acceso a estos puntos de los vehículos más pesados de reparto de mercancía y el reparto posterior en el último tramo mediante vehículos más ligeros y poco contaminantes.

Capítulo IV. Tránsito y distribución de mercancías peligrosas.

Artículo 224. Limitaciones

1. En todas las vías de titularidad municipal situadas en el interior de la M-40, excluyendo ésta y sus enlaces, se restringe la circulación a los vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas que deban

llevar los paneles naranja de señalización de peligro reglamentarios conforme el Acuerdo Europeo sobre el Transporte de Mercancías peligrosas por Carretera (ADR).

Dicha circulación estará prohibida cuando tanto su origen como su destino se encuentren fuera de dicha zona, así como en los túneles de la M-30.

2. Anualmente el órgano competente, mediante Resolución y previa emisión de los informes técnicos necesarios, fijará, entre otras condiciones, las limitaciones generales en cuanto a fechas, horarios e itinerarios a la que quede sujeto dicho transporte.

En esta Resolución se establecerán las materias que pueden quedar exceptuadas de todas o algunas de las limitaciones que se establezcan, así como las materias que pueden ser eximidas mediante autorización especial municipal de la prohibición siempre y cuando se solicite y justifique la necesidad de circular.

La Resolución será publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.

Artículo 225. Vehículos exentos de autorización especial

A todos aquellos vehículos destinados al transporte de mercancías peligrosas que de acuerdo con el artículo anterior resulten exceptuados de solicitar autorización especial municipal de circulación les será de aplicación lo dispuesto en esta Ordenanza para la circulación de vehículos destinados al transporte de mercancías en general.

Artículo 226. Autorizaciones especiales

1. La solicitud de autorizaciones especiales para el transporte de mercancías peligrosas deberá realizarse electrónicamente ante el Ayuntamiento de Madrid, en el formato y a través del sistema que éste establezca, adjuntando en todo caso al formulario electrónico que se determine imágenes o justificaciones electrónicas de:

- Permiso de circulación de los vehículos.
- Tarjeta de Inspección Técnica con la ITV en vigor.
- Acreditación de estar al corriente de pago del Seguro Obligatorio de los vehículos.
- Acreditación de poseer seguro de responsabilidad civil que cubra expresamente los daños derivados del transporte de las mercancías.
- Certificado ADR en vigor (en los casos que sea obligatorio tenerlo de acuerdo con el ADR).
- Acreditación de la designación de Consejero de Seguridad de la empresa.

- Tarjeta de Transporte en vigor, en los casos en que sea obligatorio de acuerdo con la normativa de Transportes por carretera.
 - Documento en el que se relacionen las clases de mercancías según ADR, las cantidades transportadas y la forma de transporte, así como el origen y destino del transporte. En caso de tratarse de una venta en ruta se hará constar tal condición.
2. En las autorizaciones especiales para el transporte de mercancías peligrosas que se otorguen se fijarán, previa emisión de los informes técnicos necesarios por razón de la fluidez del tráfico y la seguridad vial, incluyendo el de la entidad de gestión, explotación y conservación de la M-30, las condiciones a las que quedará sujeto dicho transporte, tales como calendario, horario e itinerario, e indicarán en su caso la obligación de que el convoy sea escoltado por Policía Municipal en virtud de lo especificado en el [artículo 203](#) y, en el caso de la M-30, por equipos de mantenimiento de la vía.

Capítulo V. Mudanzas.

Artículo 227. Objeto

1. A los efectos establecidos en la presente ordenanza, tendrán la consideración de mudanzas las operaciones descritas en el artículo 71 de la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías.
2. Quedará sujeta a la obtención de las autorizaciones a las que se refiere el [artículo 229](#) de la presente ordenanza, la prestación del servicio de mudanza que requiera ocupar la vía pública en los siguientes casos:
 - a) Cuando se realice con vehículos cuya masa máxima autorizada (MMA) supere los 3.500 kg.
 - b) Cuando se realice con vehículos montamuebles, trampillas elevadoras o similares según sus fichas técnicas.
 - c) Cuando se realice con vehículos cuya MMA sea igual o inferior a 3.500 kg y lleven acoplado enganche para remolque montamuebles, o porten en su interior los montamuebles o aparatos similares.
3. Quedan excluidos de la presente regulación los traslados referidos en el párrafo anterior que se realicen con vehículos cuyo masa máxima autorizada (tara más carga) no exceda de 3.500 kg y no necesiten de medios mecánicos externos para la carga, ni operaciones complementarias de nuevo traslado, que se regirán por las reglas generales de estacionamiento previstas en la presente Ordenanza y por las relativas a las autorizaciones de ocupación de la vía pública y señalización establecidas en la misma.

Artículo 228. Ocupaciones para mudanzas

Sin perjuicio de lo establecido con carácter general para las ocupaciones de las vías públicas con vehículos, en la presente ordenanza, las ocupaciones para la realización de mudanzas tienen por objeto habilitar la utilización de la vía y espacios públicos a los vehículos y demás medios mecánicos externos necesarios para la prestación del servicio de mudanzas.

Serán beneficiarios de estas ocupaciones los sujetos que presten el servicio de mudanzas a quienes se otorgará la pertinente autorización, y sólo podrán ser utilizadas por los vehículos y demás medios mecánicos externos, en las condiciones especificadas en la autorización.

Artículo 229. Autorización municipal

1. Para la ocupación de la vía pública mediante la prestación del servicio de mudanzas dentro del término municipal de Madrid, será preciso la obtención de autorización municipal.
2. La autorización podrá ser de dos tipos:
 - a) Genérica, cuando la ocupación de la vía pública para realizar la mudanza se efectúe en banda de estacionamiento y no precise ocupar la acera.
 - b) Específica, con validez para cada servicio en concreto, cuando la realización del servicio de mudanza implique el uso de carriles de circulación, carril bus, y, con carácter general, donde esté prohibido la parada y el estacionamiento de acuerdo con la presente Ordenanza y en aquellos supuestos en que la ocupación por mudanza no se encuentre amparada dentro del tipo establecido en la letra a) anterior.

Artículo 230. Sujetos

1. La autorización genérica podrá ser solicitada por las personas físicas o jurídicas dedicadas a la prestación de servicios de mudanzas.
2. La autorización específica, podrá ser solicitada por las personas físicas o jurídicas dedicadas a la prestación de servicios de mudanzas, o, por cualquier persona que esté interesada en su realización, en cuyo caso asumirá las responsabilidades que pudieran derivarse durante su ejecución.

Artículo 231. Documentación.

La solicitud de cualquiera de los dos tipos de autorización municipal a los que se refiere el artículo anterior, deberá realizarse electrónicamente ante el Ayuntamiento de Madrid, en el formato y a través del sistema que éste

establezca, adjuntando en todo caso al formulario electrónico que se determine imágenes o justificaciones electrónicas de:

1. Para las autorizaciones genéricas:
 - a) Acreditación del pago de las tasas que, en su caso, corresponda abonar relacionadas con el documento administrativo autorizante.
 - b) Declaración responsable de estar dado de alta en el Impuesto de Actividades Económicas en epígrafe que habilite para la realización de la actividad de mudanzas, y no haber causado baja y en su caso, estar al corriente de pago.
 - c) Póliza y recibo en vigor de seguro de responsabilidad civil que cubra las contingencias derivadas de la actividad a desarrollar sobre personas y cosas con una cobertura mínima de 150.000 euros por siniestro derivado de la mudanza.
 - d) Recibo en vigor que acredite encontrarse al corriente de pago correspondiente del seguro obligatorio del vehículo y demás medios utilizados para la prestación del servicio de mudanza.
 - e) Permiso de circulación del vehículo.
 - f) Tarjeta de transporte vigente.
 - g) Ficha técnica del vehículo. Asimismo deberá tener vigente la ITV favorable, extremo que será comprobado por la Administración.
 - h) Declaración responsable que acredite que la mudanza se ajusta a la presente normativa por realizarse con vehículos de las características indicadas en el [artículo 227.2 b\) o c\)](#) de la presente ordenanza.
2. Para las autorizaciones específicas:
 - a) Localización exacta en la que solicita realizar la ocupación, con expresión de la calle y número, dimensión expresada en metros lineales, duración, días y horarios de la ocupación y plano de la ocupación.
 - b) Acreditación del pago de las tasas que, en su caso, corresponda abonar relacionadas con el documento administrativo autorizante.

Artículo 232. Vigencia y condiciones de uso

1. La autorización genérica tendrá validez hasta el último día del año natural en que haya sido concedida, y habilita a su titular para la prestación del servicio de mudanzas en los emplazamientos que a continuación se indican y de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Cuando la mudanza tenga lugar en zona de estacionamiento permitido, se autorizará hasta un máximo de 25 metros lineales, con independencia de que el espacio ocupado tenga lugar dentro o fuera de las zonas de estacionamiento regulado o de las Áreas de Acceso Restringido.
 - La obtención de la autorización genérica de mudanzas permite el acceso a las zonas de circulación restringida y a las zonas peatonales excepto en aquellos supuestos en los que su normativa de aprobación disponga lo contrario, debiendo ajustarse la ocupación por mudanzas a los horarios marcados por la señalización fija establecida al efecto para las cargas y descargas, y en su defecto, en días laborables de 8 a 20 horas.
 - Podrán utilizarse las reservas de estacionamiento para carga y descarga, dentro del horario de carga y descarga indicado mediante la correspondiente señalización y sujeto a las condiciones generales de uso de las citadas reservas y, en todo caso, a lo dispuesto en la presente Ordenanza respecto de la forma de realización de la señalización de las ocupaciones.
 - En las calles peatonales dentro de los horarios marcados por la señalización fija establecida al efecto para las cargas y descargas, y en su defecto, en días laborables de 8 a 20 horas.
 - Se permite la utilización de la acera, paseos y demás zonas peatonales para la asistencia y colocación de máquinas elevadoras y demás medios auxiliares que se precisen, garantizando en todo momento un paso peatonal de 1.50 metros de ancho y 2.10 de altura, y en todo caso sujetas a las indicaciones de los agentes de la autoridad y al cumplimiento de lo dispuesto en el [artículo 38](#) de la presente Ordenanza en cuanto a la señalización de la ocupación.
2. La autorización genérica deberá colocarse de forma totalmente visible en el parabrisas del vehículo, mientras duren las operaciones de mudanzas.
 3. La autorización específica habilita a su titular para la prestación del servicio de mudanzas en el emplazamiento, día y horario, y de acuerdo con las demás condiciones que expresamente se indiquen en la misma, y obrará en poder del responsable de la ocupación en los términos previstos en la presente ordenanza.
 4. La ocupación de la vía pública para la prestación de un servicio de mudanzas sin autorización, comportará la paralización del servicio que no podrá reanudarse hasta que no se obtenga la correspondiente autorización.

Capítulo VI. Rodajes.

Artículo 233. Objeto y Definiciones

1. Tendrá la consideración de rodaje a los efectos establecidos en la presente ordenanza, todo proceso de grabación o retransmisión de una acción televisiva, cinematográfica o de realización de reportaje fotográfico que se realice dentro del término municipal de Madrid y precise la ocupación del suelo, vuelo o subsuelo de dominio público, con vehículos o elementos de asistencia a la grabación.
2. Cualquier utilización del suelo, vuelo o subsuelo de dominio público municipal para la realización de acciones de rodaje en el término municipal de Madrid, precisará de la obtención previa de un permiso municipal.
3. El permiso municipal habilitará la utilización de las vías y espacios públicos a los vehículos de asistencia, elementos técnicos que se empleen en la filmación y la acción de rodaje necesarios para la realización de procesos de grabación o retransmisión de acciones televisivas, cinematográficas, documentales o reportajes fotográficos que tengan lugar en el término municipal de Madrid.

Estas autorizaciones se concederán exclusivamente a efectos de la utilización del dominio público sin perjuicio de aquellas otras autorizaciones, permisos o licencias que fueren precisas para la realización de las actividades o la prestación de los servicios correspondientes.

Artículo 234. Tipos de solicitudes

Las solicitudes para ocupaciones de las vías y espacios públicos por motivo de los rodajes señalados en el artículo anterior podrán ser de dos tipos:

- a) Actos comunicados, cuando el rodaje no necesite la utilización de equipos electrotécnicos, no dificulte la circulación de vehículos y peatones y el equipo de trabajo no supere las quince personas.
- b) Resto de ocupaciones generales en la calzada y/o aceras, con independencia de que la acción de rodaje se efectúe o no en recinto cerrado o en lugares de especial interés (plazas de especial actividad, parques, jardines o ámbitos ajardinados.).

Artículo 235. Condiciones Generales

1. La tramitación de cualquier solicitud del tipo b) exigirá la incorporación de un informe técnico sobre afección a la movilidad que será emitido por el servicio competente.
2. Previamente a la retirada de la autorización, el sujeto pasivo de la tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local, deberá acreditar su pago.

3. En la autorización se fijarán las condiciones en que habrá de realizarse el rodaje en cuanto a duración, horario, elementos a utilizar, vehículos y estacionamiento.

4. La señalización se realizará conforme establece la presente Ordenanza con carácter general para las ocupaciones.

5. Cualquier filmación que pretenda realizarse utilizando drones o cualquier otro tipo de aeronave pilotada por control remoto, deberá contar previamente con las autorizaciones que sean exigibles por la normativa de seguridad aérea, quedando prohibida la grabación sobre núcleos con aglomeraciones de personas.

6. La filmación con animales precisará de la obtención previa de autorización municipal, siendo obligatoria en todo caso la presencia de un veterinario en el set de rodaje que garantice y certifique el bienestar del animal durante su permanencia en el mismo.

Artículo 236. Solicituds de actos comunicados

Bastará la presentación de la solicitud de acto comunicado de rodaje para entenderse concedido el permiso, sin perjuicio de las comprobaciones posteriores que puedan realizarse por los agentes de la autoridad.

Artículo 237. Resto de solicitudes de rodajes

La solicitud para la obtención de permisos de rodajes se realizará electrónicamente ante el Ayuntamiento de Madrid, en el formato y a través del sistema que éste establezca, con una antelación mínima de cinco días hábiles a aquél en el que deseen comenzar la ocupación para rodaje, adjuntando en todo caso al formulario electrónico que se determine imágenes o justificaciones electrónicas de:

- a) Número de vehículos y longitudes aproximadas, para los que se solicita la reserva.
- b) Acreditación del pago de las tasas que, en su caso, corresponda abonar relacionadas con el documento administrativo autorizante.
- c) Plano de situación en el que conste el emplazamiento de los vehículos de asistencia, los elementos técnicos que se empleen en la filmación, la acción de rodaje y en su caso, los desvíos de tráfico propuestos cuando se pretenda el corte de una calle en los términos previstos en la presente ordenanza.
- d) Descripción de las actuaciones adicionales que sean necesarias para la realización del rodaje y que tengan incidencia sobre la vía pública, como

retirada de mobiliario, iluminación, utilización de efectos especiales y similares.

- e) En el caso de pretender utilizar drones o cualquier otro tipo de aeronave pilotada por control remoto, acreditación de poseer un seguro de responsabilidad civil frente a terceros por cada aparato y un certificado emitido por la compañía de seguros en el que expresamente se indique que dicha aseguradora se encuentra autorizada y que se cumple con los requisitos establecidos para cada una de las aeronaves y actividades declaradas por el operador.
- f) En el caso de que el rodaje incluya animales, seguro de responsabilidad civil frente a terceros que cubra específicamente dicha circunstancia.

Artículo 238. Disposiciones técnicas

Los informes técnicos de valoración de cada solicitud contemplarán las siguientes consideraciones:

- a) Emplazamiento de vehículos de asistencia. Con carácter general, las ocupaciones con vehículos de asistencia se autorizarán en zonas donde no esté prohibido el estacionamiento, salvo que quede suficientemente acreditado que no existe ninguna zona próxima de estacionamiento permitido donde poder realizar la ocupación. Cuando la ocupación se solicite para zona de estacionamiento regulado, se realizará preferentemente en zona azul, pudiendo concederse en zona verde únicamente cuando no sea posible el estacionamiento en zona azul en las calles próximas a donde se desarrolle la acción de rodaje.

En las plazas de estacionamiento regulado de las vías del Área de Acceso Restringido sólo se permitirá la colocación del vehículo de asistencia del grupo electrógeno hasta un máximo de 10 metros lineales, salvo que concurra alguna causa que justifique una ocupación superior

- b) Dimensión. Las ocupaciones con vehículos de asistencia, tratándose de una misma acción de rodaje, no podrá exceder de cincuenta metros lineales, si el estacionamiento está dispuesto en línea, y de cuarenta metros, si es en batería, salvo que concurra alguna causa que justifique una ocupación superior.
- c) Duración. Con carácter general, tratándose de una misma acción de rodaje y solicitante, la ocupación se autorizará durante un máximo de 2 días dejando un tiempo mínimo de 15 días naturales para autorizar nuevamente otra ocupación por rodaje en la misma zona o zonas muy próximas, salvo casos excepcionales debidamente justificados.

Artículo 239. Rodajes de interés municipal

1. La Junta de Gobierno o el órgano en que delegue, podrá acordar la declaración de interés municipal de aquellos rodajes que por tener características especiales de promoción de la ciudad de Madrid y de su imagen, o por la repercusión económica en la ciudad o circunstancias especiales que se justifiquen, así lo soliciten.
2. Cuando un rodaje sea declarado de interés municipal, no serán de aplicación las limitaciones técnicas de emplazamiento, dimensión y duración establecidas en el artículo anterior.

TÍTULO TERCERO. Personas con movilidad reducida

Capítulo Único. Tarjetas para el Estacionamiento de personas con movilidad reducida

Artículo 240. Definición

La Tarjeta de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida (en adelante tarjeta o TEPMR) es un documento público acreditativo del derecho de las personas que cumplan los requisitos previstos en la legislación vigente y en esta Ordenanza, para estacionar los vehículos automóviles en que se desplacen lo más cerca posible del lugar de acceso o de destino.

Artículo 241. Personas beneficiarias

Serán titulares del derecho a obtener la TEPMR las personas físicas que estén empadronadas dentro del término municipal de Madrid y, en el caso de personas jurídicas, las que tengan su sede o realicen su actividad en el término municipal de la ciudad de Madrid, de acuerdo a los siguientes requisitos:

1. Personas físicas que, de conformidad con el anexo 2 del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de Procedimiento para el Reconocimiento, Declaración y Calificación del Grado de Discapacidad, tengan la consideración de personas con dificultad de movilidad para utilizar transportes colectivos a los que se refiere el Real Decreto 383/1984, de 1 de febrero.
2. Personas ciegas o con deficiencia visual que, previo examen por un oftalmólogo autorizado por la ONCE o por los equipos multiprofesionales de calificación y reconocimiento del grado de discapacidad, acrediten que cumplen en ambos ojos y con un pronóstico fehaciente de no mejoría visual, al menos, una de las siguientes condiciones:
 - a) Agudeza visual igual o inferior a 0,1 (1/10 de la escala de Wecker) obtenida con la mejor corrección óptica posible.
 - b) Campo visual disminuido a 10 grados o menos.
3. Titulares de vehículos de servicio privado que realicen transporte colectivo de personas con movilidad reducida en cuyos estatutos figure expresamente esta actividad entre sus fines sociales.

Las TEPMR únicamente podrán ser utilizadas cuando se esté prestando el servicio de transporte de personas con movilidad reducida y únicamente en el vehículo que esté autorizado en la misma.

4. Personas físicas o jurídicas a las que se refiere el artículo 3.2 del Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se Regulan las Condiciones Básicas de Emisión y Uso de la Tarjeta de Estacionamiento para

Personas con Discapacidad, cuando, tratándose de organizaciones pertenecientes al tercer sector, tal como se define este en el artículo 2.8 de la Ley 39/2006, de 14 diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, tengan entre sus fines la prestación de los servicios sociales a que se refiere dicho artículo. Cuando se trate de personas jurídicas con ánimo de lucro, para la obtención de la TEPMR será condición necesaria que presten servicios de titularidad pública mediante cualquier forma de gestión indirecta o de colaboración con la Administración competente.

5. Con carácter excepcional podrán expedirse TEPMR por razones humanitarias cuando se acrediten las dificultades de movilidad por causa de una enfermedad o patología de extrema gravedad que suponga fehacientemente una reducción sustancial de la esperanza de vida que se considera normal para su edad y demás condiciones personales, y que razonablemente no permita tramitar en tiempo la solicitud ordinaria de la tarjeta de estacionamiento.

De conformidad con lo que se dispone en la disposición adicional única del Decreto 47/2015, de 7 de mayo, la acreditación del cumplimiento de las anteriores condiciones se realizará de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional primera del Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre. En todo caso, el Ayuntamiento de Madrid se reserva el derecho de conceder la tarjeta en aquellos supuestos en los que mediante la justificación médica oportuna y con informe favorable de los técnicos del Ayuntamiento de Madrid, se considere necesaria la utilización de la misma bajo las condiciones que para el supuesto concreto se establezcan, en los términos previstos en el párrafo anterior.

Artículo 242. Documentación

Para poder expedir las TEPMR, deberá presentarse por las personas interesadas la siguiente documentación:

1. Personas físicas:

- a) Formulario normalizado de solicitud accesible en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid y en las oficinas municipales de registro.
- b) Autorización al Ayuntamiento de Madrid para la consulta de los datos relativos al baremo de movilidad reducida en la base de datos de la Comunidad de Madrid –integrada en el anterior formulario- o, en caso de no autorizarlo, certificado de grado de discapacidad expedido por un Centro Base de la Comunidad de Madrid en el que quede reflejada la valoración establecida por el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de Procedimiento para el Reconocimiento, Declaración y Calificación del Grado de Discapacidad de la Comunidad de Madrid o bien certificado emitido por la ONCE o por los equipos multiprofesionales de calificación y reconocimiento

del grado de discapacidad, para el caso de beneficiarios del apartado 2 del artículo anterior.

c) Dos fotografías tamaño carné o imagen electrónica equivalente en caso de que la tramitación se realizara por vía telemática.

2. Personas jurídicas:

- a) Impreso normalizado de solicitud que podrá recogerse en cualquier registro municipal.
- b) Copia documental que justifique que entre los fines que obren en los estatutos del solicitante, conste el transporte de personas con movilidad reducida.
- c) Cuando se trate de personas jurídicas con ánimo de lucro, copia del contrato o convenio con la Administración Pública de que se trate, en el que se acredite la prestación de un servicio público.
- d) Permiso de circulación de los vehículos a autorizar, debiendo constar como titular la persona jurídica solicitante, o acreditar mediante el correspondiente contrato de renting o leasing, la aficción del vehículo a la persona jurídica solicitante.

Artículo 243. Modelo de tarjeta

Las características de la tarjeta se adecuarán al modelo comunitario adoptado por Recomendación 98/376/CE del Consejo, de 4 de junio, adaptada por la Recomendación 2008/2005/CE, de 3 de marzo, y por el Decreto 47/2015, de 7 de mayo, de la Comunidad de Madrid, por el que se Establece un Modelo Único de Tarjeta de Estacionamiento para las Personas con Discapacidad en el Ámbito de la Comunidad de Madrid y se Determinan las Condiciones para su Utilización.

La tarjeta incorporará medidas de seguridad adicionales para su autenticación y control, ya sean visuales o informáticas, siempre que no se alteren las condiciones esenciales que la caracterizan.

Artículo 244. Condiciones de uso

Además de lo determinado en los artículos 6, 7 y 8 del Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, y en los artículos 7, 8 y 9 del Decreto 47/2015, de 7 de mayo, de la Comunidad Autónoma de Madrid, se establecen las siguientes condiciones de uso de la tarjeta:

1. La TEPMR será estrictamente personal e intransferible y sólo podrá ser utilizada cuando su titular sea transportado en el vehículo o éste sea conducido por la persona con movilidad reducida titular de la misma.

2. La TEPMR expedida a favor de personas físicas o jurídicas a que se refieren los apartados 3 y 4 del [artículo 241](#) de esta Ordenanza estará vinculada a un vehículo determinado cuyo número de matrícula figurará en la tarjeta.

3. Se utilizará única y exclusivamente el original de la tarjeta quedando absolutamente prohibida su reproducción por cualquier medio, la manipulación o modificación del original y el uso de cualquier tipo de copia.

4. La tarjeta se colocará en el salpicadero del vehículo o adherida al parabrisas delantero por el interior, de forma que resulte claramente visible y legible desde el exterior.

Se permitirá el examen de la tarjeta por la autoridad competente o sus agentes cuando así sea requerido.

5. Se utilizará la tarjeta acompañada siempre de un documento que acredite la identidad del titular, sin el cual no podrá hacer uso de la tarjeta de estacionamiento (Documento Nacional de Identidad, Número de Identificación Fiscal, tarjeta de residencia o cualquier otro documento oficial identificativo). Los menores de 14 años podrán acreditar su identidad mediante la exhibición del documento de reconocimiento de grado de discapacidad que permita la identificación por los agentes de la autoridad.

6. La tarjeta se utilizará evitando en lo posible generar problemas de tráfico.

7. La tarjeta será válida para estacionar en los lugares específicamente señalizados al efecto, gratuitamente y sin limitación de horario en las zonas reservadas para carga y descarga y en las zonas de aparcamiento del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), así como en lugares donde esté prohibido el estacionamiento mediante señales, ateniéndose en este caso a las indicaciones de los Agentes de Movilidad y Policía Municipal.

8. La tarjeta dará acceso al Área de Acceso Restringido, siempre de acuerdo a las condiciones específicas establecidas para ello. Este acceso estará vinculado también a un vehículo determinado cuyo número de matrícula será proporcionado al Ayuntamiento de Madrid por el titular de la TEPMR.

9. El Ayuntamiento de Madrid podrá utilizar sistemas electrónicos de validación de estacionamiento en las reservas para personas con movilidad reducida que permitan el control adecuado de las reservas.

Artículo 245. Plazo de validez

1. El plazo de validez de la tarjeta será el especificado en la misma.

2. En el caso de personas físicas se aplicarán las reglas siguientes:
 - a) En los supuestos de movilidad reducida de carácter definitivo, la tarjeta de estacionamiento se concederá por períodos de cinco años renovables.
 - b) En los supuestos de movilidad reducida de carácter temporal, el plazo de vigencia de la autorización coincidirá con el que establezca el Dictamen Técnico Facultativo correspondiente.
3. En el caso de personas jurídicas, la vigencia y renovación de la tarjeta se ajustará a lo dispuesto por el apartado 2 a) de este artículo.
4. En el caso de personas jurídicas, si se modifica el vehículo autorizado, deberá solicitarse una nueva tarjeta.
5. Las tarjetas emitidas atendiendo a razones humanitarias tendrán una duración máxima de un año, pudiendo prorrogarse por un periodo igual, siempre que se mantengan las condiciones iniciales requeridas para su otorgamiento.

Artículo 246. Renovación y duplicados

1. Las tarjetas se renovarán por el transcurso del plazo establecido para su vigencia y se sustituirán bien por caducidad, por robo o extravío, por deterioro o por cualquier otra causa que lo justifique según la apreciación del Ayuntamiento.
2. Los interesados deberán solicitar la renovación de la tarjeta antes de alcanzado el plazo de caducidad y, en todo caso, al menos durante el último mes anterior a la expiración del plazo de su vigencia, siendo de aplicación el plazo determinado en el artículo 10 del Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, para extender su validez durante el proceso de renovación.
3. La renovación de la tarjeta dependerá de que se mantengan las condiciones que dieron lugar a su emisión anterior.
4. No se solicitará a los interesados que aporten documentos que estén a disposición del Ayuntamiento.
5. La entrega de la tarjeta renovada se realizará únicamente contra la entrega de la tarjeta caducada.
6. La sustitución de la tarjeta en el caso de sustracción exigirá que por parte del interesado se presente justificación de denuncia formulada ante alguno de los Cuerpos de Seguridad del Estado.
7. La sustitución de la tarjeta en el caso de deterioro exigirá que el interesado presente la tarjeta deteriorada. Será el Ayuntamiento quien valore si el

deterioro de la tarjeta tiene la entidad suficiente como para la emisión de una nueva.

Excepto en el caso de renovación por caducidad, la nueva tarjeta se emitirá con la misma fecha de vencimiento que la anterior.

Artículo 247. Usos indebidos

1. Las TEPMR vinculadas a un vehículo no podrán ser utilizadas más que en dicho vehículo y siempre que se esté dando traslado a personas con movilidad reducida.

2. El uso indebido de la misma ocasionará la revocación de la autorización y la retirada inmediata de la tarjeta por la autoridad municipal, sin posibilidad de volver a ser solicitada en un plazo máximo de dos años, sin perjuicio del ejercicio de otras actuaciones en los órdenes civiles o penales que pudieran corresponder.

3. Una vez revocada la autorización administrativa, se podrá volver a solicitar la expedición de una nueva tarjeta en los siguientes plazos:

a) Cuando el uso indebido consista en haber utilizado una tarjeta original caducada sin haber pedido la renovación, siempre que el plazo de caducidad no supere los tres meses en el momento de la comisión del uso indebido y siempre que en el vehículo se encontrase presente el titular de la tarjeta: 3 meses.

b) Cuando el uso indebido consista en haber utilizado una copia de la tarjeta o una tarjeta original caducada, siempre que el plazo de caducidad supere los tres meses en el momento de la comisión del uso indebido: 6 meses.

c) Cuando el uso indebido consista en la modificación o manipulación de cualquier tipo de la tarjeta original, o en el uso de la tarjeta por persona distinta a su titular, sin encontrarse esté presente: 2 años.

d) Cuando el uso indebido consista en la utilización de la tarjeta por persona distinta a su titular: 2 años.

4. En caso de no haber sido retirada por la autoridad municipal, el acuerdo de revocación implicará necesariamente la entrega de la tarjeta revocada.

5. Los plazos establecidos en este artículo se contarán de la siguiente forma:

a) Cuando la tarjeta haya sido retirada por la autoridad municipal, desde la fecha del acuerdo de revocación.

- b) Si la tarjeta no hubiera sido retirada, el plazo se iniciará el día de la fecha del acuerdo de revocación, siempre que el interesado devuelva la tarjeta invalidada dentro del plazo de diez días. Si la devolución fuera posterior a ese plazo, este se iniciará en la fecha de devolución efectiva.

LIBRO IV: DISCIPLINA VIARIA

TÍTULO PRIMERO. Medidas provisionales y sanciones.

Capítulo I. Medidas provisionales y otras.

Artículo 248. Medidas provisionales

1. Los agentes de la Policía Municipal y Agentes de Movilidad encargados de la vigilancia del tráfico podrán adoptar, de forma motivada, medidas provisionales de inmovilización o retirada de las vías urbanas de cualquier tipo de vehículos, incluidos ciclos, bicicletas, ciclomotores y motocicletas así como los de movilidad urbana (VMU) regulados en esta Ordenanza, por razones de protección de la seguridad vial, cuando, como consecuencia del incumplimiento de los preceptos de la legislación específica que sea de aplicación o de la presente Ordenanza pueda derivarse un riesgo grave para la circulación, las personas o los bienes o, por las causas previstas en la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, así como por motivos medioambientales.
2. En la adopción de las medidas provisionales de inmovilización y de retirada de los vehículos a que se hace referencia en el punto anterior, que no tendrán carácter de sanción, deberán observarse los principios de proporcionalidad, efectividad y menor onerosidad, de forma que su adopción solo se permitirá en aquellos supuestos en que sea estrictamente necesaria para permitir la fluidez del tráfico o porque representen un peligro para la seguridad vial o, en su caso, para la protección de la salud pública de los habitantes de la ciudad y del medio ambiente así como del mobiliario urbano.

Artículo 249. Inmovilización

1. Los agentes de la Policía Municipal y Agentes de Movilidad encargados de la vigilancia del tráfico podrán proceder a la inmovilización de toda clase de vehículos en los supuestos previstos en el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre (en adelante legislación sobre tráfico); en el Reglamento General de Circulación vigente y demás normas de desarrollo reglamentario de aquél.
2. Asimismo, los referidos agentes de la autoridad podrán inmovilizar todo tipo de vehículos en los siguientes supuestos específicos:
 - a) En caso de pérdida por quien conduzca de las condiciones físicas necesarias para conducir el vehículo de que se trate, cuando

pueda derivarse un riesgo grave para la circulación, las personas o los bienes.

- b) Cuando por las condiciones del vehículo se considere que constituye peligro para la circulación o produzca daños en la calzada.
- c) Cuando el vehículo exceda de la altura, longitud o ancho reglamentariamente autorizado.
- d) Cuando el vehículo circule con carga superior a la autorizada o su colocación exceda en altura o anchura a las permitidas reglamentariamente.
- e) Cuando, previa consulta a las bases de datos correspondientes de la Dirección General de Tráfico, se determine que quien conduzca carece de permiso de conducción válido o no pueda acreditar ante el agente que lo posee.
- f) Cuando las posibilidades de movimiento o el campo de visión de quien conduzca resulten sensible y peligrosamente disminuidos por el número o posición de los viajeros o por la colocación de la carga transportada.
- g) Cuando sea detectada la realización de transporte público de viajeros en vehículo turismo careciendo de la preceptiva licencia municipal y/o autorización de transportes otorgados por los órganos competentes, o cuando la misma hubiere sido retirada o se encontrara suspendida, caducada o cuando por cualquier otra causa hubiere perdido su validez o debiera haber sido devuelta a la Administración en cumplimiento de normas legal o reglamentariamente establecidas.
- h) Cuando el vehículo carezca del alumbrado reglamentario o no funcione en los casos en que su utilización sea obligatoria.
- i) Cuando se incumplan las normas de estacionamiento, incluidas las que limiten éste en el tiempo, hasta la identificación de quien conduzca.
- j) Cuando quien conduzca y/o, en su caso, quien le acompañe en motocicletas, ciclomotores, vehículos especiales a que se refiere la legislación sobre tráfico y los VMU en los que así se requiera, circulen sin casco homologado, hasta que subsane la deficiencia.
- k) Cuando el vehículo se encuentre indebidamente estacionado en una zona de uso público en la que esté prohibida la circulación de vehículos.

- l) Cuando los vehículos de movilidad urbana no cumplan los requisitos técnicos que se establecen en la presente Ordenanza y como consecuencia de ello obstaculicen o dificulten la circulación o supongan un peligro para ésta o un riesgo grave para las personas o bienes.
 - m) Cuando los vehículos de movilidad urbana circulen por las vías o espacios urbanos careciendo del correspondiente seguro de responsabilidad civil a que se hace referencia en el [artículo 195](#) de esta Ordenanza.
 - n) Cuando un vehículo a motor circule por las vías urbanas superando los valores límites de emisiones a la atmósfera de determinados agentes contaminantes permitidos en la normativa vigente en materia de calidad del aire y protección de la atmósfera, durante episodios de alta contaminación atmosférica, poniendo en peligro la seguridad o salud de las personas o produzca un daño o deterioro grave para el medio ambiente.
3. Los vehículos inmovilizados podrán ser recuperados una vez que cese la causa que motivó su inmovilización, previo pago de la tasa correspondiente si así estuviera establecido en la Ordenanza Fiscal correspondiente.

Artículo 250. Retirada

1. Los agentes de la Policía Municipal y Agentes de Movilidad encargados de la vigilancia del tráfico podrán ordenar la retirada de la vía pública y su traslado al depósito correspondiente, de todo tipo de vehículos en cualquiera de los supuestos contemplados en la vigente legislación sobre tráfico.
2. También procederá la retirada de un vehículo de la vía pública y su traslado al depósito municipal cuando se encuentre inmovilizado o estacionado en alguno de los supuestos o lugares que se encuentren prohibidos por esta Ordenanza, así como en cualquiera de las situaciones siguientes:
 - a) Siempre que constituya peligro o cause graves perturbaciones a la circulación de vehículos o peatones, al funcionamiento de algún servicio público o causen deterioro al patrimonio público municipal, o se presuma razonablemente su abandono.
 - b) Cuando, inmovilizado en un lugar que no perturbe la circulación, hubieran transcurrido más de veinticuatro horas desde el momento de tal inmovilización sin que se hubieran subsanado las causas que la motivaron.

- c) Cuando, inmovilizado un vehículo, el infractor no acredite su residencia habitual en territorio español, salvo si deposita el importe de la sanción y de los gastos de inmovilización o garantiza su pago por cualquier medio admitido en derecho.
- d) Cuando sea detectada la realización de transporte público de viajeros en vehículo turismo careciendo de la preceptiva licencia municipal o autorización de transportes otorgadas por los órganos competentes, o cuando la misma hubiere sido retirada o se encontrara suspendida, caducada o cuando por cualquier otra causa hubiere perdido su validez o debiera haber sido devuelta a la Administración en cumplimiento de normas legal o reglamentariamente establecidas.
- e) Cuando, como consecuencia de accidente, atropello o cualquier otra circunstancia se disponga su depósito por las autoridades judiciales o administrativas del Ayuntamiento de Madrid o de cualquier Administración Pública, en función de lo dispuesto por los convenios suscritos a tal efecto por el Ayuntamiento de Madrid u otras normas aplicables.
- f) Por razón de accidente o avería de un vehículo en la vía pública, que impida continuar su marcha, especialmente cuando tales supuestos se produzcan en la M-30 o en las vías principales de acceso a la ciudad de Madrid, y obstruice o dificulte la circulación o suponga un peligro para ésta o para las personas o los bienes.

En este supuesto el servicio de retirada del vehículo se prestará de forma obligatoria por la grúa municipal o el servicio de grúa de la entidad de gestión, explotación y conservación de la M-30 sin que quien conduzca el referido vehículo pueda negarse a la recepción del indicado servicio. Asimismo, deberá comunicarse a quien conduzca, tan pronto como se tenga conocimiento de ello o en el plazo más breve posible, el lugar o depósito al que se trasladará el vehículo para que proceda a su retirada de dicho depósito mediante el servicio de grúa que, en su caso, pueda tener cubierto a través del seguro obligatorio del vehículo.

- g) Cuando un vehículo permanezca estacionado indebidamente en las zonas de estacionamiento restringido.
- h) Cuando se realice en las vías urbanas o espacios públicos el ofrecimiento en venta de vehículos o se realice cualquier negocio jurídico no autorizado en vehículo estacionado en la vía urbana o espacio público.

- i) Cuando un vehículo esté estacionado en una reserva de estacionamiento y no exhiba la tarjeta de estacionamiento o lo haga de forma que no se vean totalmente todos los datos de la tarjeta.
 - j) Los vehículos que no hubiesen sido retirados voluntariamente y permaneciesen estacionados en aquellas zonas de la vía pública reservadas al amparo de una autorización municipal para la ocupación de la vía pública, debidamente señalizada con cuarenta y ocho horas de antelación a dicha reserva de ocupación.
 - k) Las bicicletas estacionadas en la acera y en su caso ancladas a elementos de mobiliario urbano separadores de espacios cuando, sin concurrir ninguna de las causas anteriores, se encuentren estacionados en zonas en las que impidan o dificulten la realización por los servicios municipales de tareas de mantenimiento o reparación de tales elementos.
 - l) Las bicicletas o los VMU cuando constituyan peligro en los términos previstos en la legislación sobre tráfico, cuando dificulten la circulación de vehículos o el tránsito de personas, cuando estén amarrados al mobiliario urbano o dañaran zonas verdes o el patrimonio de las Administraciones Públicas, supongan un peligro para la seguridad de las personas o permanezcan estacionados en la vía pública por un período superior a un mes, careciendo de los elementos mínimos necesarios para la circulación que hagan presumir su abandono.
3. Por motivos medioambientales y en el caso de concurrir alguna de las circunstancias previstas en el artículo 41.2.b) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid, podrán, asimismo, ser retirados de la vía pública y trasladados al correspondiente depósito aquellos vehículos a motor que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:
- a) Cuando circule por las vías urbanas superando los valores límites de emisiones a la atmósfera de determinados agentes contaminantes permitidos en la normativa vigente en materia de calidad del aire y protección de la atmósfera, especialmente durante episodios de alta contaminación atmosférica, y suponga un riesgo para salud de las personas o produzca un daño o deterioro grave para el medio ambiente y su inmovilización no pueda practicarse sin obstaculizar o dificultar la circulación de vehículos o personas.
 - b) Cuando quien conduzca se niegue a someter al vehículo a los controles de emisión de humos o gases contaminantes que procedan conforme a la normativa vigente.

- c) En el supuesto de que quien conduzca un vehículo incumpla las medidas de restricción o prohibición de la circulación o del estacionamiento adoptadas por el Ayuntamiento de Madrid durante episodios de alta contaminación atmosférica, siempre que con ello se haya impedido evitar o se haya agravado la contaminación atmosférica y suponga un grave riesgo para la salud o un daño o deterioro grave al medio ambiente urbano.
4. También procederá la retirada de un vehículo del dominio público municipal correspondiente a los aparcamientos municipales y su traslado al depósito municipal en los supuestos previstos en el [artículo 117.1](#) de esta ordenanza.
 5. La retirada de vehículos podrá ser realizada por el servicio de grúa municipal mediante orden remota de los agentes de la autoridad responsables de la gestión y vigilancia del tráfico en los términos y supuestos previstos en el artículo 41 2^a c) de la referida Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, sin que sea necesaria la presencia física de tales agentes. Las cámaras y demás dispositivos empleados para ordenar la retirada deberán estar homologados conforme a la normativa vigente en la materia en cada momento y su uso se ajustará a las normas que garanticen la idoneidad de la tecnología aplicada, los derechos de protección de imagen y de protección de datos de carácter personal.

No obstante, si el conductor llegase hasta al vehículo antes de que la grúa haya efectuado su retirada podrá retirar *in situ* su vehículo previa notificación de la denuncia y pago de las tasas que procedan, por lo que en estos casos deberá personarse en el punto un agente de la autoridad.

Artículo 251. Supuestos de peligro o perturbación de la circulación o riesgo para personas y bienes o para el funcionamiento de algún servicio público

1. A los efectos prevenidos en el punto 2.a del artículo anterior, se considerará que un vehículo estacionado constituye peligro o perturba gravemente la circulación de peatones y vehículos en los supuestos siguientes:
 - a) Cuando la distancia entre el vehículo y el borde opuesto de la calzada o una marca longitudinal sobre la misma que indique prohibición de atravesarla sea inferior a 3 metros o, en cualquier caso, impida el paso de otros vehículos.
 - b) Cuando impida incorporarse a la circulación a otro vehículo parado o estacionado.

- c) Cuando se obstaculice la utilización normal de los pasos rebajados.
 - d) Cuando se obstaculice el acceso normal de vehículos, personas o animales a un inmueble.
 - e) Cuando se estacione sobre o junto a medianas, isletas, separadores u otros elementos de canalización del tráfico.
 - f) Cuando se impida un giro autorizado.
 - g) Cuando el estacionamiento se produzca en las zonas reservadas para carga y descarga durante las horas establecidas para su utilización.
 - h) Cuando se encuentre estacionado en doble fila o en el ámbito de una parada de transporte público.
 - i) Cuando se encuentre estacionado en reservas para uso de personas con movilidad reducida.
 - j) Cuando se encuentre estacionado sobre aceras, paseos y demás zonas destinadas al uso de peatones, cuando se obstaculice o dificulte ostensiblemente el paso de los mismos.
 - k) Cuando se estacione en carriles destinados al uso exclusivo del transporte público urbano o en los reservados para las bicicletas, o para la circulación de los VMU.
 - l) Cuando el estacionamiento se efectúe en espacios prohibidos en vía pública calificada de atención preferente y específicamente señalizada, o en lugares de la vía pública próximos a edificios públicos o a zonas calificadas por las Autoridades competentes en materia de seguridad ciudadana como zonas de seguridad.
 - m) Cuando se estacione en medio de la calzada, excepto cuando expresamente esté autorizado.
 - n) Cuando un vehículo se encuentre estacionado en lugar donde esté prohibida la parada.
 - o) Cuando se encuentre estacionado en itinerarios o espacios que hayan de ser ocupados por una comitiva, procesión, cabalgata, prueba deportiva o actos públicos debidamente autorizados.
2. Asimismo, se considera que el estacionamiento obstaculiza el funcionamiento de un servicio público cuando:

- a) Se realice en una zona de parada de transporte público de la Red Básica de Transporte, bien en el ámbito de la misma, de acuerdo con lo establecido en el Título Segundo del Libro II de esta Ordenanza, o bien en la reserva que pudiera estar explícitamente señalizada y delimitada. También, cuando fuera del ámbito de la parada, el estacionamiento afecte a la realización del itinerario de alguna de las líneas del servicio de transporte público colectivo urbano regular de uso general.
 - b) Se realice en lugar donde esté prohibida parada o estacionamiento en los itinerarios inmediatos de acceso y salida de aeropuerto, estaciones de autobús o ferrocarril e intercambiadores de transporte.
 - c) Se realice en espacios reservados a servicios de urgencia o seguridad.
 - d) Se efectúe en zonas reservadas para la instalación de contenedores de residuos sólidos urbanos u otro tipo de mobiliario urbano.
 - e) Un vehículo se encuentre estacionado impidiendo y obstaculizando la realización de un servicio público de carácter urgente como extinción de incendios o salvamentos.
 - f) Se realice el estacionamiento de bicicletas en las instalaciones destinadas al anclaje de las del servicio público municipal de bicicletas o se encuentren amarradas a cualquiera de las instalaciones de dicho servicio.
 - g) Resulte necesario para efectuar obras, servicios de limpieza extraordinarios u otros trabajos o actuaciones debidamente autorizadas en la vía pública. Estas circunstancias se advertirán, al menos, con cuarenta y ocho horas de antelación, salvo casos de urgencia, por los medios de difusión y/o con la colocación de la señalización oportuna.
3. Se entenderá que el estacionamiento origina daños o deterioro al patrimonio público, cuando:
- a) Se efectúe en parques, jardines, setos, zonas arboladas y en otras partes de las vías destinadas al ornato de la ciudad.
 - b) Las bicicletas o VMU se encuentren estacionadas amarradas al mobiliario urbano, al arbolado o a cualquier otro bien de titularidad pública o a otros elementos instalados en la vía pública no habilitados para su estacionamiento, o cuando se utilice un

mecanismo de sujeción que pueda implicar deterioro al patrimonio público.

Artículo 252. Gastos de inmovilización, retirada y depósito

1. Los gastos que se originen como consecuencia de la inmovilización, retirada, traslado y depósito del vehículo en instalaciones municipales serán satisfechos en los términos dispuestos en la Ordenanza Fiscal correspondiente.
2. No devengarán tasa los supuestos de sustracción u otras formas de utilización del vehículo en contra de la voluntad de su titular, debidamente justificadas, o en el previsto en los apartados 2.f y 2.k del [artículo 250](#) y [2.e del artículo 251](#) de la presente Ordenanza.
3. Cuando el servicio se preste con el objeto de permitir la realización de obras en la vía pública o de aquellas otras actuaciones para las que se cuente con la debida autorización administrativa, los gastos serán por cuenta de la empresa u organismo que solicite la retirada del vehículo, salvo en el supuesto de que la prohibición de estacionamiento en la calzada por tales hechos hubiera sido debidamente anunciada y señalizada, al menos con cuarenta y ocho horas de antelación al momento en que ésta se produzca, en cuyo caso serán los titulares de los vehículos los obligados a abonar los gastos por retirada y depósito de éstos.
4. En estos casos, el Ayuntamiento adoptará las medidas necesarias para poner en conocimiento de la persona titular del vehículo, en el plazo máximo de veinticuatro horas, la retirada y depósito del vehículo por los servicios municipales. Dicha comunicación deberá efectuarse a través de la Dirección Electrónica Vial, si el titular dispusiese de ella.
5. En los casos de retirada, el vehículo no será devuelto a su titular hasta tanto no acredite haber efectuado el pago de la tasa o prestado garantía suficiente, sin perjuicio del derecho de defensa que le asiste y de la posibilidad de repercutirlos sobre la persona responsable que haya dado lugar a que la Administración adopte dicha medida.

Una vez abonada la tasa correspondiente, o prestada garantía suficiente, la persona titular del vehículo dispondrá de un plazo de veinticuatro horas para proceder a efectuar su retirada del depósito. Si transcurrido este plazo no se procediese a ello, la Administración Municipal procederá a efectuar nueva liquidación periódica comprensiva de las cuotas devengadas por el tiempo transcurrido desde el momento en el que el vehículo se encontraba a disposición del titular y hasta la fecha en la que haga efectiva la retirada.

Artículo 253. Tratamiento residual del vehículo

1. La Junta de Gobierno o el órgano municipal en el que delegue las competencias en materia de ordenación y gestión del tráfico, podrá ordenar el traslado del vehículo a un Centro Autorizado de Tratamiento de Vehículos para su posterior destrucción y descontaminación en los supuestos previstos en el artículo 106.1.a) y b) del vigente texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
2. A estos efectos, se actuará del siguiente modo:
 - a) En ambos supuestos, el órgano competente deberá, previamente al traslado del vehículo a dicho Centro de Tratamiento, requerir a la persona titular del vehículo que figure en el Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico advirtiéndole de que, de no proceder a su retirada en el plazo de un mes, se incoará expediente para el tratamiento residual del vehículo.
 - b) Cuando se trate de un vehículo que haya sido inmovilizado o retirado de la vía pública o de un aparcamiento municipal y depositado en las instalaciones municipales por hallarse en cualquiera de los supuestos previstos en la legislación sobre tráfico y en esta Ordenanza, se procederá a realizar las actuaciones previstas en el artículo 106 del texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
 - c) Cuando por los agentes de la autoridad o por los servicios técnicos municipales se constate fehacientemente mediante la correspondiente acta que un vehículo se encuentra estacionado en la vía pública urbana durante el tiempo y en las condiciones previstas en el citado artículo 106.1.b) del texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial se iniciará el procedimiento para el tratamiento residual del mismo, que comprenderá las siguientes fases:
 1. Una vez constatada la permanencia del vehículo en el mismo emplazamiento así como los desperfectos que presenta, por el órgano municipal que tenga atribuida la competencia en materia de ordenación y gestión del tráfico se efectuará requerimiento a la persona titular del vehículo, para que proceda a su retirada en el plazo de un mes, otorgándole un plazo de diez días para que formule, en su caso, las alegaciones que estime oportunas, que deberán ser resueltas en la Resolución posterior. Asimismo se le advertirá de que de no proceder a la retirada del vehículo en el plazo conferido de un mes, contado a partir del siguiente al de la recepción del

indicado requerimiento, se procederá a su retirada y traslado por los servicios municipales al Centro Autorizado de Tratamiento.

2. En el supuesto de que el vehículo constituyese peligro para la seguridad de las personas, supusiese un riesgo para la salud pública obstaculizase o dificultase la circulación de vehículos o peatones, el mismo podrá ser retirado y traslado al depósito municipal, comunicándose en este caso a su titular con la mayor celeridad posible.
3. Si una vez efectuado el requerimiento, valoradas las alegaciones formuladas y transcurrido el plazo conferido conforme previene el apartado 1 de este punto, se constatase, nuevamente, por los servicios municipales o los agentes de la autoridad que el vehículo no ha sido retirado por su titular, por el órgano competente se dictará Resolución ordenando su traslado al Centro Autorizado de Tratamiento para su posterior destrucción y descontaminación.

Artículo 254. Especialidades del tratamiento residual de bicicletas y VMU

1. Las bicicletas y los VMU regulados en esta Ordenanza tienen la consideración de vehículos, de acuerdo con la definición establecida en el punto 6º del Anexo I del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
2. Los citados vehículos tendrán la consideración de residuo urbano o municipal de acuerdo con lo previsto en el artículo 3.b) de la Ley 22/2011, de 28 de julio, de Residuos y Suelos Contaminados, cuando se presuman abandonados.
3. A estos efectos se presumen abandonados cuando se encuentren durante un período superior a un mes en cualquiera de las siguientes situaciones:
 - a) Depositados o estacionados en el dominio público local y únicamente mantengan el armazón o carezcan, al menos, de tres de los elementos imprescindibles para circular.
 - b) Cuando permanezcan estacionados en los aparcabicicletas o amarrados al mobiliario urbano, árboles o a cualquier otro elemento instalado en la vía pública, y no haya persona alguna que se responsabilice de los mismos.

- c) Cuando encontrándose en cualquiera de las circunstancias citadas en los anteriores apartados a y b, por entorpecer el tráfico de peatones o vehículos, hubieran sido retirados por los servicios municipales y se encuentren en el depósito municipal, sin que haya sido reclamados por quien alegue y justifique fehacientemente la propiedad del vehículo o por persona debidamente autorizada por tal titular.
4. Si las bicicletas o VMU tuvieran algún tipo de distintivo o se encontrasen inscritas en algún registro oficial que permita identificar a su titular se procederá a efectuar la comunicación y requerimiento con las advertencias y plazos establecidos en el artículo anterior.
 5. Transcurrido el plazo de dos meses contado desde la fecha en la que se constatase por los agentes de la autoridad la presunción de abandono de las bicicletas o de los VMU sin que quien acrede su titularidad o persona debidamente autorizada por tal titular hubiera procedido a su recogida, por el órgano municipal en el que se haya delegado la competencia de gestión del tráfico se dictará Resolución por la que se declararán como residuo doméstico o urbano y se ordenará, si no reunieran condiciones adecuadas para su recuperación o uso, su traslado a un Centro Autorizado de Tratamiento para su posterior destrucción y descontaminación, o bien, si estuvieran en perfecto estado de uso o fueran susceptibles de reparación, su reutilización en actividades municipales o en cualquier otro tipo de actividad que se desarrolle por organizaciones, asociaciones o entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro que tengan finalidades educativas, sociales, culturales, medioambientales o de interés general, previa reparación en su caso por tales organizaciones.
 6. A los efectos establecidos en el apartado anterior respecto de la reutilización de las bicicletas o VMU cuando sean declarados como residuo doméstico o urbano, en cualquiera de las actividades enunciadas, por el órgano competente se podrán suscribir convenios con organizaciones no gubernamentales, colegios públicos, asociaciones con fines sociales, educativos, medioambientales u otras entidades de interés general sin ánimo de lucro, para la cesión gratuita de tales vehículos conforme al procedimiento previsto en la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Artículo 255. Multas coercitivas

1. Cuando las personas obligadas incumplan las órdenes de entrega de la Tarjeta de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida, (TEPMR) cuya retirada, como consecuencia del acuerdo de revocación de la misma o de su caducidad, haya sido previamente ordenada y notificada a su titular por la autoridad municipal, podrán imponerse, previo apercibimiento, por el órgano municipal que tenga delegada las

competencias de gestión del tráfico, multas coercitivas como medio de ejecución forzosa de dicho acto.

2. Las cuantías de las multas coercitivas será de 300 euros.
3. Si impuesta la multa coercitiva la persona titular de la TEPMR persistiera en el incumplimiento de la orden de entrega de dicha Tarjeta, se procederá a reiterarla por períodos de quince días hasta el cumplimiento de lo ordenado, incrementándose su importe respecto de la acordada anteriormente, en un 20% cada vez, hasta un máximo de 3.000 euros, cifra que se incrementará anualmente en el importe correspondiente al incremento del Índice de Precios al Consumo.
4. La multa coercitiva es independiente de las sanciones que puedan imponerse con tal carácter y compatible con ellas.

Capítulo II. Régimen sancionador.

Artículo 256. Régimen Jurídico

1. En relación con el incumplimiento de las normas reguladoras del tráfico, la circulación de vehículos y la seguridad vial contenidas en la presente Ordenanza será de aplicación el régimen de infracciones y sanciones establecido en la vigente legislación estatal sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
2. Al incumplimiento de las obligaciones, prohibiciones o medidas establecidas específicamente para los vehículos a motor por motivos medioambientales, en la legislación estatal, en la de la Comunidad de Madrid o en las normas municipales, relativas a la calidad del aire y protección de la atmósfera, siempre que se trate de conductas que no afecten a la seguridad vial ni a la ordenación del tráfico, y tipificadas en este capítulo, le será de aplicación el régimen sancionador previsto en la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de Calidad del Aire y Protección de la Atmósfera.
3. Las infracciones por el incumplimiento de deberes, prohibiciones o limitaciones contenidos en esta Ordenanza, distintas de las anteriores, tipificadas en el presente Título, se regularán y sancionarán conforme a lo dispuesto en el Título XI de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
4. A las infracciones derivadas del incumplimiento de las obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ordenanza en relación con los bienes afectos a los servicios públicos municipales relacionados con la movilidad, tipificadas en esta Ordenanza, les será de aplicación el régimen sancionador establecido en la Ley 33/2003, de 3 noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas, salvo que se trate de

conductas que afecten a la seguridad vial o a la ordenación del tráfico, en cuyo caso les será de aplicación lo establecido en el punto 1 de este artículo, o que se trate de conductas que afecten al uso de los aparcamientos públicos municipales, que se sancionaran con arreglo a la LRBR.

5. A las infracciones derivadas del incumplimiento de las obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ordenanza en relación con el transporte colectivo, le será de aplicación la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y la Ley 20/1998, de 27 de noviembre, de Ordenación y Coordinación de los Transportes Urbanos de la Comunidad de Madrid.

SECCIÓN 1^a. Infracciones y sanciones

Artículo 257. Disposiciones generales

Tendrán la consideración de infracciones administrativas las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ordenanza, que clasifican en muy graves, graves y leves, conforme se establece en los siguientes artículos.

Artículo 258. Infracciones por motivos medioambientales

1. Se considerarán infracciones muy graves:

- a) Emitir mediante vehículos de motor que circulen por las vías urbanas contaminantes a la atmósfera de forma que superen los valores límites de emisión legalmente establecidos en la normativa estatal, autonómica o municipal en materia de calidad y protección de la atmósfera, siempre que ello haya generado o haya impedido evitar una contaminación atmosférica que haya puesto en peligro grave la seguridad o salud de las personas o haya producido un daño o deterioro grave para el medio ambiente urbano.
- b) El incumplimiento de las medidas relativas al tráfico de vehículos de motor contempladas en los planes de acción a corto plazo que para la protección de la atmósfera y para minimizar los efectos negativos de la contaminación atmosférica se aprueben por el Ayuntamiento de Madrid, una vez declarada la alerta atmosférica, siempre que ello haya puesto en peligro grave la seguridad o salud de las personas o haya producido un daño o deterioro grave para el medio ambiente urbano.

2. Se consideran infracciones graves:

- a) La emisión por los vehículos a motor que circulen por las vías urbanas contaminantes a la atmósfera de modo que superen de los valores límites de emisión establecidos en la normativa estatal, autonómica o

municipal en materia de calidad y protección de la atmósfera, cuando no este tipificado como infracción muy grave.

- b) El incumplimiento de las medidas relativas al tráfico de vehículos de motor contempladas en los planes de acción a corto plazo que para la protección de la atmósfera y para minimizar los efectos negativos de la contaminación atmosférica se aprueben por el Ayuntamiento de Madrid, una vez declarado el nivel de aviso o cuando no este tipificado como infracción muy grave.

3. Se consideran infracciones leves:

- a) No colaborar con los agentes de la autoridad en las pruebas de detección de los niveles de gases y humos para comprobar las posibles deficiencias de los vehículos a motor que ocasionen la superación de los valores límites establecidos por la normativa sectorial vigente.
- b) El resto de infracciones reguladas en la normativa reguladora de calidad del aire y protección de la atmósfera o los planes de acción a corto plazo aprobados por el Ayuntamiento de Madrid para episodios de contaminación atmosférica que no sean calificadas como graves o muy graves.
- c) Estacionar sin apagar el motor, aun cuando la persona conductora permanezca en el interior del vehículo.

Artículo 259. Infracciones en materia de convivencia y de uso de vías, servicios públicos en el ámbito de la movilidad, instalaciones y demás elementos públicos municipales

1. Se considerarán infracciones muy graves:

- a) La señalización, ocupación o cualquier otra utilización del dominio público para su aprovechamiento conforme a lo dispuesto en esta Ordenanza sin que haya sido concedida la autorización o establecida la reserva correspondiente.
- b) La modificación, sin autorización, de las condiciones físicas de la reserva u ocupación, cuando de ello se derive un deterioro grave al dominio público municipal.
- c) La realización de cualesquiera otros actos que supongan un deterioro grave y relevante de los espacios públicos o de cualquiera de sus instalaciones y elementos, sean muebles o inmuebles, o impidan o dificulten su utilización por otras personas o vehículos.

- d) La utilización de las tarjetas y/o autorizaciones reguladas en la presente Ordenanza manipuladas o falsificadas, cuando no fuera constitutiva de delito.
- e) Los actos de deterioro grave y relevante de las bicicletas, instalaciones y demás elementos afectos a la prestación del servicio público municipal de alquiler de bicicletas, que impidan o dificulten gravemente el funcionamiento del citado servicio público, cuando no fueran constitutivos de delito.
- f) Las actuaciones sobre los aparcabicis municipales instalados en las vías o espacios públicos que impidan o dificulten gravemente su uso por otra u otras personas con derecho a su utilización

2. Tendrán la consideración de infracciones graves:

- a) Las acciones u omisiones que contravengan las condiciones de uso y aprovechamiento del dominio público local determinadas en la autorización y, en su caso, en el acuerdo de establecimiento de la reserva.
- b) No solicitar la supresión de la reserva cuando desaparezcan las circunstancias o condiciones que dieron lugar a su establecimiento.
- c) La ocultación, manipulación o falsedad de los datos o de la documentación aportados para la obtención de la autorización.
- d) La negativa a facilitar a la Administración los datos que sean requeridos por ésta, así como la obstaculización de la labor inspectora.
- e) La cesión de las tarjetas o autorizaciones previstas en la presente Ordenanza a persona distinta al titular.
- f) El incumplimiento de la obligación de comunicar cualquier modificación de las condiciones exigidas para ser beneficiario de la tarjeta, que hubiera impedido su obtención.
- g) La utilización de la tarjeta de estacionamiento para persona de movilidad reducida sin que vaya en el vehículo el titular de la misma.
- h) No hacer entrega de la tarjeta o autorización cuando le sea requerido por la autoridad competente.
- i) Los actos de deterioro de las bicicletas, instalaciones y demás elementos afectos a la prestación del servicio público municipal de alquiler de bicicletas, que dificulten el normal funcionamiento del citado servicio público durante al menos veinticuatro horas.

- j) El estacionamiento indebido en los aparcabicicletas instalados en la vía pública, dificultando u obstaculizando su uso por otra u otras personas con derecho a su utilización.
- k) El incumplimiento por parte de quienes utilicen el servicio público municipal de bicicletas de las disposiciones que regulan la utilización de los elementos y bicicletas afectos al mismo.
- l) La realización de cualquier tipo de transacción comercial con las plazas de estacionamiento ubicadas en el dominio público.

3. Se considerarán infracciones leves:

- a) El incumplimiento, cuando el vehículo pueda disponer del mismo conforme a la normativa estatal vigente, de la obligación de exhibir el distintivo ambiental emitido por la Dirección General de Tráfico en lugar visible del vehículo o de forma que se impida su identificación por medios humanos o automáticos.
- b) No comunicar los cambios de titularidad u otras variaciones que afecten a las circunstancias jurídicas de la reserva u ocupación o de su titular.
- c) Prestar servicio de transporte escolar y de menores con autorización, pero no llevar el distintivo de vehículo autorizado mientras dure el mismo.
- d) Hacer uso de una tarjeta caducada siempre que se mantuvieran vigentes todas las condiciones exigidas en el momento de la concesión de la tarjeta.

Artículo 260. Sanciones

La comisión de las infracciones anteriormente tipificadas dará lugar a la imposición de las siguientes sanciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local:

- a) En el caso de infracciones muy graves, multa comprendida entre 1.001 y 3.000 euros y la retirada temporal de la tarjeta de estacionamiento para personas de movilidad reducida por un periodo de dos años.
- b) En el caso de infracciones graves, multa comprendida entre 101 y 1.000 euros. Se podrá imponer también la retirada temporal de la tarjeta de estacionamiento para personas de movilidad reducida por un periodo de un año.
- c) En el caso de infracciones leves, multa de hasta 100 euros.

Artículo 261. Graduación de las sanciones.

En la imposición de las sanciones previstas en el presente Título se deberá guardar la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada, con consideración de los siguientes criterios para su graduación:

- a) Los previstos en la legislación sobre tráfico y seguridad vial.
- b) La existencia de intencionalidad o reiteración en la conducta infractora.
- c) La naturaleza de las molestias, riesgos o daños causados respecto de las personas, el medio ambiente, la seguridad vial y demás bienes, equipamientos, infraestructuras e instalaciones de naturaleza pública o afectos a un servicio público del ámbito de la movilidad urbana de los regulados en esta Ordenanza.
- d) La intensidad de la perturbación ocasionada al funcionamiento de cualquiera de los servicios públicos afectos a la movilidad urbana, regulados en esta Ordenanza.
- e) La reincidencia en la comisión en el término de un año de al menos dos infracciones de la misma naturaleza que hayan sido declaradas firmes en vía administrativa.

Artículo 262. Concurrencia de sanciones

Cuando por unos mismos hechos y fundamentos jurídicos, la persona infractora pudiese ser sancionada con arreglo a la legislación estatal sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de Calidad del Aire y Protección de la Atmósfera, u otras ordenanzas y simultáneamente por leyes que fueran de aplicación, de las posibles sanciones se le impondrá la de mayor gravedad.

Artículo 263. Sujetos responsables

1. La responsabilidad por las infracciones cometidas contra las normas recogidas en el [artículo 256](#) corresponderá a los sujetos que en cada caso determine la normativa de aplicación.
2. Serán sujetos responsables de las infracciones administrativas las personas físicas o jurídicas que realicen las acciones u omisiones tipificadas en la presente ordenanza.
3. Los titulares de los talleres de reparación de vehículos, de los establecimientos con servicio de aparcacoches y de cualquier otra actividad o servicio que conlleve el estacionamiento por éstos de vehículos de terceros, tanto en calzada como en acera, serán responsables de las infracciones de circulación y estacionamiento que se cometan con ellos, cuando sus titulares acrediten que en el momento de

la comisión se encontraban bajo el uso o custodia de aquellos y les identifiquen como responsables.

4. Las empresas de arrendamiento de bicicletas o VMU o las dedicadas a actividades de ocio, turísticas o comerciales que utilicen para el desarrollo de su actividad tales vehículos serán responsables de las infracciones cometidas contra los preceptos de esta Ordenanza, salvo que el hecho infractor sea de carácter personalísimo, en cuyo caso lo será la persona usuaria o conductora del vehículo de que se trate.
5. En los supuestos de uso indebido de las tarjetas o autorizaciones reguladas en la presente ordenanza, serán sujetos responsables las personas titulares de las mismas, salvo para la utilización de una tarjeta de estacionamiento para persona de movilidad reducida sin la presencia de su titular en el vehículo, en cuyo caso la sanción se impondrá a la persona conductora.

Artículo 264. Sustitución de sanciones económicas

Las sanciones económicas por el incumplimiento de las obligaciones, prohibiciones o limitaciones contenidas en esta Ordenanza se podrán sustituir, en los supuestos y condiciones establecidos en el artículo 52.3 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid.

SECCIÓN 2^a. Procedimiento sancionador

Artículo 265. Garantías procedimentales

1. En ningún caso se podrán imponer sanciones sin que se haya tramitado el correspondiente procedimiento sancionador con arreglo a lo dispuesto en el presente capítulo.
2. Los instrumentos, aparatos o sistemas de medida que sean utilizados para la formulación de denuncias estáticas deberán estar sometidos a control metrológico en los términos establecidos por la normativa de metrología.
3. La instalación y utilización de sistemas de filmación digital, fotografía o de cualquier otro sistema informático, medios o dispositivos tecnológicos para el control, regulación, vigilancia y disciplina del tráfico y de los accesos de vehículos al Área de Acceso Restringido, zonas peatonales, o para la comprobación de la concurrencia del supuesto legitimante de la retirada del vehículo o, en su caso, de los hechos constitutivos de infracción, se efectuará por la autoridad competente a los fines previstos en el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial con sujeción a las exigencias, medidas de

seguridad y demás requisitos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa específica en la materia.

Asimismo se deberá informar a la ciudadanía mediante la instalación en lugares visibles de carteles informativos que avisen de la captación y transmisión de datos o imágenes.

Artículo 266. Denuncias.

1. Los agentes de la Policía Municipal y Agentes de Movilidad deberán denunciar las infracciones de la normativa vigente que observen cuando ejerzan funciones de vigilancia y control de la circulación y de seguridad vial.

Ello incluirá aquellas que pudieran cometerse en espacios de acceso público a una colectividad indeterminada de personas que conduzcan con independencia de su titularidad, como la utilización indebida de las plazas reservadas para personas con movilidad reducida en aparcamientos de centros comerciales o de ocio.

Las denuncias que formulen como agentes de la autoridad tendrán presunción de veracidad, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de sus derechos e intereses señalen y aporten las personas denunciadas.

En sus denuncias harán constar los datos y requisitos que exija la legislación sobre tráfico, circulación y seguridad vial, aportando las pruebas de que se disponga sobre los hechos de la denuncia.

2. Los controladores de las zonas de estacionamiento regulado (Servicio de Estacionamiento Regulado y Zonas de Aparcamiento Vecinal) previstos en esta Ordenanza denunciarán, tanto a requerimiento como de oficio, todas las infracciones de estacionamiento que observen en el desempeño de su tarea, debiendo hacer constar necesariamente:

- a) Nombre y domicilio, que podrán ser sustituidos por su número de identificación en la denuncia de las infracciones a la normativa municipal de estacionamiento que observen en el desempeño de su tarea.
- b) Salvo en las denuncias por exceder el tiempo máximo autorizado para estacionar, se deberá incluir en las denuncias un fichero con imágenes captadas en el momento de la comisión de la infracción, que formará parte del expediente administrativo sancionador para su valoración conjunta con el resto de pruebas obtenidas durante su tramitación.

Con carácter excepcional se podrá prescindir de dicha aportación cuando no hubiera sido posible captar las imágenes probatorias por razones técnicas, por ausencia de iluminación suficiente, climatología adversa u otras causas que dificulten de forma extraordinaria su captación o afecten a la nitidez de la imagen, siempre que quede constancia motivada de ello en el expediente.

3. Los controladores del Servicio de Apoyo del Control de Estacionamiento (SACE), denunciarán, tanto a requerimiento como de oficio, todas las infracciones de estacionamiento o circulación que afecten a la prioridad de circulación de los autobuses en la Red Básica de Transporte, así como a la exclusividad de circulación de los autobuses, autotaxis y otros vehículos autorizados en los carriles bus previstos en esta Ordenanza que observen en el desempeño de su tarea.

En todos los casos deberán incluir en las denuncias que formulen un fichero con imágenes captadas en el momento de la comisión de la infracción, que formará parte del expediente administrativo sancionador para su valoración conjunta con el resto de pruebas obtenidas durante su tramitación.

4. Asimismo cualquier persona podrá denunciar, con arreglo a la Ley, las infracciones a la normativa de circulación y seguridad vial de las que sea testigo presencial.
5. La notificación y práctica de la denuncia se realizará en los términos establecidos por la vigente legislación sobre tráfico, circulación y seguridad vial.

Artículo 267. Fase previa a la utilización de nuevos dispositivos tecnológicos o procedimientos sistemáticos de control de detección de infracciones para la formulación de denuncias

Antes de la implantación definitiva o la modificación substancial de dispositivos automatizados que permitan la identificación de las matrículas de los vehículos o de detección de infracciones de tráfico, se realizará un período de aviso a quienes conduzcan durante un período mínimo de dos meses.

Durante dicho período de aviso, el órgano competente enviará a las personas titulares de los vehículos que hayan sido detectados, una comunicación de carácter meramente informativo, incluyendo:

- a. Las razones que han motivado la instalación del dispositivo o del procedimiento sistemático de control de que se trate, en esa ubicación concreta.
- b. La fecha prevista para la efectiva operatividad del sistema.

- c. El tipo de sanción, cuantía de la multa y, en su caso, de los puntos que le serían detraídos por la infracción cometida, a partir de la puesta en funcionamiento efectiva del sistema.
- d. La importancia de respetar la normativa de tráfico para la seguridad vial y la convivencia de quienes transitan por las vías públicas.

SECCIÓN 3^a. Ejecución de sanciones

Artículo 268. Medidas cautelares

En cualquier momento del procedimiento sancionador, el órgano competente para su iniciación, por propia iniciativa o a propuesta del instructor, podrá adoptar las medidas cautelares que establece el artículo 56.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y que resulten necesarias para garantizar el buen fin del procedimiento, asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer o evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción.

Artículo 269. Servicios de Inspección

El ejercicio de las funciones de inspección y comprobación del cumplimiento de lo dispuesto en la presente Ordenanza corresponderá a quienes tengan la condición de agentes del Cuerpo de Policía Municipal y de Agentes de Movilidad en el ámbito de sus respectivas competencias. Asimismo desarrollará funciones de inspección y comprobación del cumplimiento de la normativa de los distintos servicios municipales regulados en la presente Ordenanza el funcionariado adscrito a los servicios técnicos del órgano municipal competente por razón de cada materia.

Artículo 270. Obligación de reponer

- 1. Las responsabilidades administrativas que se deriven del procedimiento sancionador serán compatibles con la exigencia al infractor de la reposición de la situación alterada por el mismo a su estado originario, así como con la indemnización de los daños y perjuicios causados, que podrán ser determinados por el órgano competente, debiendo, en este caso, comunicarse al infractor para su satisfacción en el plazo que al efecto se determine.
- 2. En el supuesto de que no se proceda a la reposición, podrá ordenarse su ejecución subsidiaria a costa del obligado, de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición transitoria primera. Requisitos ambientales generales para la circulación y el estacionamiento de vehículos

1. La prohibición general de circulación del [artículo 6.2](#) entrará en vigor el 1 de enero de 2025, por lo que los vehículos que carezcan de distintivo ambiental de la Dirección General de Tráfico podrán circular hasta el 31 de diciembre de 2024 por las vías de titularidad municipal.
2. La prohibición general de estacionamiento de vehículos sin distintivo ambiental en las plazas de las Áreas de Estacionamiento Regulado del [artículo 49.4](#) entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2.020, con las siguientes excepciones:
 - a) Residentes en su respectiva Área de Estacionamiento Regulado, hasta el 31 de diciembre de 2024.
 - b) Vehículos comerciales e industriales que dispongan de autorización de estacionamiento SER en el momento de entrada en vigor de esta Ordenanza como integrantes de los correspondientes colectivos cualificados, hasta el 31 de diciembre de 2021.
 - c) Los vehículos auxiliares de apoyo a la operación del servicio de transporte público colectivo urbano general de uso regular, hasta el 31 de diciembre de 2024.
 - d) Los vehículos de 2 y 3 ruedas, los destinados a transportar personas que acrediten disponer y empleen la autorización especial para PMR, y los destinados a servicios esenciales (incluyendo los vehículos de extinción de incendios, salvamento y protección civil, Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, Agentes de Movilidad, ambulancias y vehículos de asistencia sanitaria), hasta la fecha que en su caso determine la Junta de Gobierno u órgano en que delegue.

Disposición transitoria segunda. Requisitos ambientales para la circulación de autotaxis y vehículos turismo de arrendamiento con conductor

Los vehículos autotaxi y los vehículos turismo de arrendamiento con conductor que a la entrada en vigor de esta Ordenanza ya estén asignados a esa finalidad y no cumplan los requisitos ambientales contemplados en el [artículo 215](#), podrán seguir circulando de acuerdo con las siguientes disposiciones:

- a) Hasta el 31 de diciembre de 2022 se permite la circulación de los vehículos sin clasificación ambiental y a los clasificados según el distintivo ambiental B para categoría M1 de acuerdo con la clasificación del Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico, salvo los vehículos acondicionados para que pueda entrar y salir, así como viajar, una persona en su propia silla de ruedas, que podrán seguir circulando hasta el 31 de diciembre de 2025.
- b) Hasta el 31 de diciembre de 2027 se permite la circulación de los vehículos clasificados según el distintivo ambiental C para categoría M1 de acuerdo con la clasificación del Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico.

Disposición transitoria tercera. Requisitos ambientales para la circulación de vehículos utilizados para la distribución urbana y el transporte de mercancías

1. Los vehículos a motor con al menos cuatro ruedas y con masa máxima autorizada no superior a 3.500 kilogramos destinados a la distribución urbana y el transporte de mercancías podrán acceder a las áreas de acceso restringido en los siguientes términos:
 - Los vehículos sin distintivo ambiental de la Dirección General de Tráfico: hasta el 31 de diciembre de 2019.
 - los vehículos con distintivo ambiental "B" de la Dirección General de Tráfico: hasta el 31 de diciembre de 2021.
2. Los vehículos a motor con al menos cuatro ruedas y con masa máxima autorizada comprendida entre los 3.500 y los 12.000 kilogramos destinados a la distribución urbana y el transporte de mercancías podrán acceder a las áreas de acceso restringido en los siguientes términos:
 - Los vehículos sin distintivo ambiental de la Dirección General de Tráfico: hasta el 31 de diciembre de 2022.
 - Los vehículos con distintivo ambiental "B" de la Dirección General de Tráfico: hasta el 31 de diciembre de 2024.
3. Con carácter excepcional podrá concederse autorizaciones singulares de ámbito temporal para vehículos sin calificación ambiental o con distintivo ambiental "B" fuera de los límites temporales establecidos en los apartados anteriores, sujetas al abono de las tasas oportunas.

Disposición transitoria cuarta. Ampliación del Servicio de Estacionamiento Regulado

La implantación del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) en el espacio del barrio de Valdezarza del Distrito Moncloa-Aravaca delimitado por las calles definidas en el Anexo I se llevará a cabo en el plazo máximo de 12 meses desde la entrada en vigor de esta Ordenanza.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera. Destino residencial de los aparcamientos rotacionales que reviertan al Ayuntamiento de Madrid.

Conforme se produzca la extinción de las concesiones sobre aparcamientos rotacionales municipales y éstos reviertan al Ayuntamiento de Madrid, el órgano competente acordará el número de plazas que se destinan a satisfacer la demanda de los residentes a través del régimen de abonos de media y larga duración previsto en la sección 2^a del capítulo III del título cuarto del libro I de esta Ordenanza.

Disposición adicional segunda. Aplicación del Título Cuarto a los aparcamientos municipales en gestión indirecta.

1. Lo dispuesto en el Capítulo I y en la Sección 1^a del Capítulo II del Título Cuarto de esta Ordenanza resultará de aplicación a aquellas concesiones sobre aparcamientos de uso rotacional y de las plazas rotacionales de los aparcamientos mixtos en gestión indirecta cuyo concesionario manifieste su voluntario y expreso acatamiento íntegro de las referidas normas en los términos previstos en el apartado 3 de esta Disposición, manteniendo inalterado su régimen económico previo.
2. Los aparcamientos de residentes en gestión indirecta en régimen de cesión de uso podrán acogerse al régimen previsto en la en el Capítulo I y en las Secciones 1^a y 3^a del Capítulo III del Título Cuarto de esta Ordenanza, manteniendo inalterado su régimen económico previo, si así lo solicitaran conjuntamente el gestor del aparcamiento y la comunidad de cesionarios, o individualmente la comunidad de cesionarios cuando ésta hubiera asumido la posición jurídica del concesionario, manifestando su voluntario y expreso acatamiento íntegro de las referidas normas en los términos previstos en el apartado 3 de esta Disposición.
3. El sometimiento a la Ordenanza no podrá conllevar en ningún caso la ampliación del plazo concesional ni del plazo de cesión de uso de las plazas de residentes, y exigirá:
 - a) Solicitud expresa del gestor de aparcamiento es decir, el concesionario y/o la comunidad de cesionarios conforme a los apartados anteriores, en el que asuma íntegramente las normas correspondientes.
 - b) Declaración expresa que acredite que se mantiene inalterado el régimen económico previo.
 - c) Renuncia expresa a toda solicitud de modificación del equilibrio económico de la concesión.
 - d) Formalización de documento contractual que recoja la sustitución de las normas previas de la concesión y el sometimiento voluntario y expreso al régimen previsto en esta Ordenanza que resulte de aplicación a cada tipo de aparcamiento conforme a lo previsto en el [artículo 110](#) de la misma. A tal efecto se actualizará el correspondiente Pliego manteniendo los contenidos económicos y aquellos que no contravengan la regulación de esta Ordenanza.

Disposición adicional tercera. Cumplimiento de las obligaciones de transparencia y formatos de la información.

1. Los sistemas y aplicaciones informáticas que se utilicen para la gestión de las competencias que en esta Ordenanza se regulan deberán permitir la extracción automática de la información suficiente para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa recogidas en la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid.

Además, se promoverá la inclusión de nuevos contenidos en el catálogo de información pública con el fin de fomentar una mayor transparencia de la movilidad en la Ciudad de Madrid.

2. La extracción deberá garantizar la disponibilidad de la información en formatos abiertos que permita su reutilización en condiciones óptimas. Todo desarrollo de aplicaciones informáticas en este ámbito deberá incorporar en sus prescripciones técnicas esta condición.

Los contratos que se suscriban por el Ayuntamiento de Madrid para la gestión de las competencias reguladas en esta Ordenanza deberán prever, igualmente, el suministro de información periódica en formatos abiertos por parte de quienes resultaran contratistas, que deberán facilitar en los plazos previstos en la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid la información que les sea requerida por el Ayuntamiento para el cumplimiento de las obligaciones municipales de acceso a información pública y publicidad activa

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Disposición derogatoria.

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual rango que se opongan a la presente Ordenanza y, en particular, las siguientes:

- a) La Ordenanza de Movilidad para la Ciudad de Madrid, de 26 de septiembre de 2005.
- b) La Ordenanza reguladora de la Prestación de Servicios de Mudanzas, aprobada por Acuerdo Plenario de 30 de septiembre de 1992.
- c) La Ordenanza reguladora del Servicio de Transporte Escolar y de Menores de Carácter Urbano en el Término Municipal de Madrid aprobada por Acuerdo Plenario de 6 de abril de 1984.
- d) El artículo 22 y el párrafo primero del artículo 23 de la Ordenanza reguladora de la Señalización y Balizamiento de las Ocupaciones de las Vías Públicas por la Realización de Obras y Trabajos, aprobada por Acuerdo Plenario de 27 de mayo de 1992.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera. Título competencial.

Esta Ordenanza se dicta en ejercicio de las competencias atribuidas al Ayuntamiento de Madrid en materia de ordenación de la movilidad, al amparo de lo dispuesto en los artículos 38 a 45 de la Ley 22/2006, de 2006, de 4 de julio, de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid, el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, el artículo 7 del Texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, el artículo 6 de la Ley 20/1998, de 27 de noviembre, de Ordenación y Coordinación de los Transportes Urbanos de la Comunidad de Madrid, y los artículos 99 y siguientes de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Anexo I
Ámbito territorial del SER

El Área de Estacionamiento Regulado se corresponde con los siguientes barrios:

DISTRITOS	BARRIOS
<i>01 CENTRO</i>	<p><i>11 PALACIO</i></p> <p><i>12 EMBAJADORES</i></p> <p><i>13 CORTES</i> <i>131 CORTES-JERÓNIMOS (PARCIAL)</i> Delimitado por la Calle Alfonso XII, el Paseo del Prado, la Calle Montalbán y la Glorieta de Carlos V.</p> <p><i>14 JUSTICIA</i></p> <p><i>15 UNIVERSIDAD</i></p> <p><i>16 SOL</i> <i>161 SOL-PALACIO</i> Delimitado por la Plaza de Callao, la Calle de Preciados, la Puerta del Sol, la Calle de Carretas, la Calle Concepción Jerónima, la Calle Tintoreros, la Calle Cuchilleros, la Calle Cava de San Miguel, la Calle Fuentes, la Calle Costanilla de los Ángeles, la Plaza de Santo Domingo y la Calle Jacometrezo.</p> <p><i>163 SOL-CORTES</i> Delimitado por la Plaza de Callao, la Calle de Preciados, la Puerta del Sol, la Calle de Carretas, la Plaza de Jacinto Benavente, la Calle Cruz, la Plaza de Canalejas, la Calle Sevilla, la Calle Virgen de los Peligros y la Calle Gran Vía.</p>
<i>02 ARGANZUELA</i>	<p><i>21 IMPERIAL</i></p> <p><i>22 ACACIAS</i></p> <p><i>23 CHOPERA</i></p> <p><i>24 LEGAZPI</i></p> <p><i>25 DELICIAS</i></p> <p><i>26 PALOS DE MOGHER</i></p> <p><i>27 ATOCHA</i></p>
<i>03 RETIRO</i>	<p><i>31 PACÍFICO</i></p> <p><i>32 ADELFA</i></p> <p><i>33 ESTRELLA</i></p>

	<i>34 IBIZA</i>
	<i>35 JERÓNIMOS</i>
	<i>36 NIÑO JESÚS</i>
	<i>41 RECOLETOS</i>
	<i>42 GOYA</i>
<i>04 SALAMANCA</i>	<i>43 FUENTE DEL BERRO</i>
	<i>44 GUINDALERA</i>
	<i>45 LISTA</i>
	<i>46 CASTELLANA</i>
	<i>51 EL VISO</i>
	<i>52 PROSPERIDAD</i>
<i>05 CHAMARTÍN</i>	<i>53 CIUDAD JARDÍN</i>
	<i>54 HISPANOAMÉRICA</i>
	<i>55 NUEVA ESPAÑA</i>
	<i>56 CASTILLA</i>
	<i>61 BELLASVISTAS</i>
	<i>62 CUATRO CAMINOS</i>
<i>06 TETUÁN</i>	<i>63 CASTILLEJOS</i>
	<i>64 ALMENARA</i>
	<i>65 VALDEACEDERAS</i>
	<i>66 BERRUGUETE</i>
	<i>71 GAZTAMBIDE</i>
	<i>72 ARAPILES</i>
<i>07 CHAMBERÍ</i>	<i>73 TRAFALGAR</i>
	<i>74 ALMAGRO</i>
	<i>75 RIOS ROSAS</i>
	<i>76 VALLEHERMOSO</i>
<i>08 FUENCARRAL-EL PARDO</i>	<i>84 PILAR</i>
	<i>85 LA PAZ</i>
	<i>91 CASA DE CAMPO (parcial)</i>
<i>09 MONCLOA-ARAVACA</i>	<i>Delimitado por la Plaza de la República de Chile, Avenida de Séneca, Avenida de la Memoria, Paseo Moret, Paseo Pintor Rosales, Calle Ferraz, Calle Irán, Paseo del Rey, Cuesta de San Vicente, Glorieta de San Vicente, Paseo de Virgen del Puerto, Puente del Rey, Paseo Marqués de Monistrol (M-30) y Puente Castilla.</i>
	<i>92 ARGÜELLES</i>
	<i>93 CIUDAD UNIVERSITARIA (parcial)</i>
	<i>Delimitado por la Calle de Francos Rodríguez, Calle Numancia, Avda. de</i>

Federico Rubio y Galí, Avda. de Pablo Iglesias, Avda. de la Reina Victoria, Glorieta del Presidente García Moreno, Avda. de la Moncloa, Glorieta de Elías Ahúja y Andría, Paseo de Juan XXIII, Avenida de Juan XXIII frente al nº 42, en línea, atravesando el Parque de Juan XXIII hasta su intersección con la Residencia Militar "Don Quijote" y la Avda. de las Moreras, Avda. de las Moreras, Calle Arquitecto Sánchez Arcas, Calle Valle de Arán y Calle de los Pirineos.

94 VALDEZARZA (parcial)

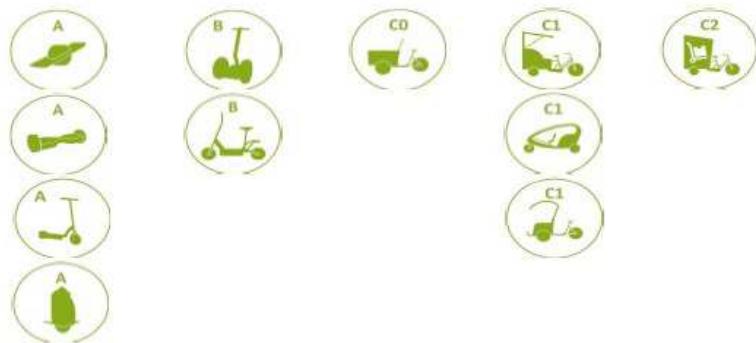
Delimitado por la Calle Ofelia Nieto acera de los impares, Calle Villaamil, Calle Sánchez Preciado hasta la Calle Aguilafuente, Calle Aguilafuente hasta Calle Santo Ángel de la Guarda, Calle Santo Ángel de la Guarda hasta cruce con Calle Francos Rodríguez, y Calle Francos Rodríguez hasta cruce con la Calle Ofelia Nieto.

La implantación del SER en el espacio del barrio de Valdezarza delimitado por estas calles se llevará a cabo en los términos previstos en la [Disposición transitoria cuarta](#).

Anexo II

Tipologías de vehículos de movilidad urbana

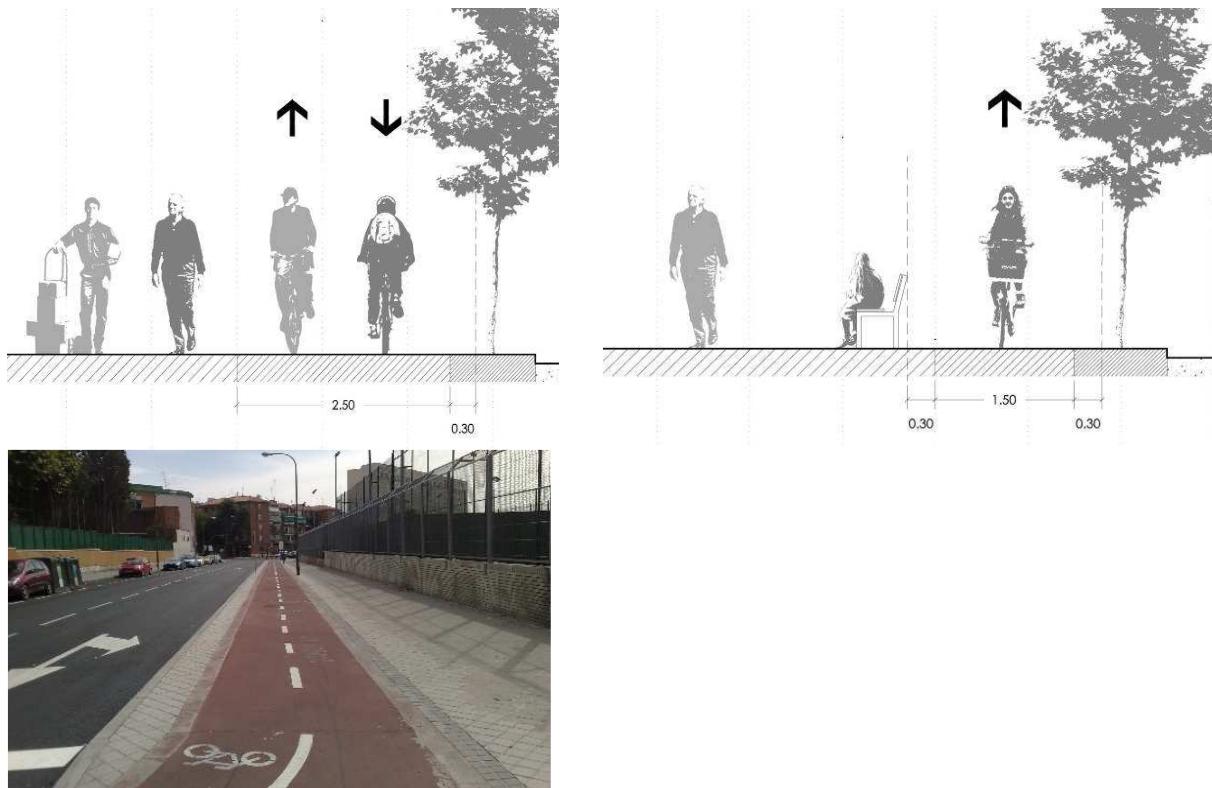
Características	A	B	C0	C1	C2
Velocidad máx.	20 km/h	30 km/h	45 km/h	45 km/h	
Masa	≤ 25 kg	≤ 50 kg	≤ 300 kg	≤ 300 kg	
Capacidad máx. (pers.)	1	1	1	3	
Ancho máx.	0,6 m	0,8 m	1,5 m	1,5 m	
Radio giro máx.	1 m	2 m	2 m	2 m	
Peligrosidad superficie frontal	1	3	3	3	
Altura máx.	2,1 m	2,1 m	2,1 m	2,1 m	
Longitud máx.	1 m	1,9 m	1,9 m	1,9 m	
Timbre	NO	Sí	Sí	Sí	
Frenada	NO	Sí	Sí	Sí	
DUM (distribución urbana mercancías)	NO	NO	NO	NO	Sí
Transporte viajeros mediante pago de un precio	NO	NO	NO	Sí	NO



Anexo III

Definiciones

Acera-bici: es una banda ciclista a la cota de la acera sin elementos de segregación física continuos. Es decir, la vía ciclista es accesible peatonalmente. Esto ocurre cuando no hay segregación o ésta es discontinua (franja de arbolado, por ejemplo) o cuando está a una cota inferior a 3 cm.



c/ Juan Ignacio Luca de Tena (San Blas. Madrid).

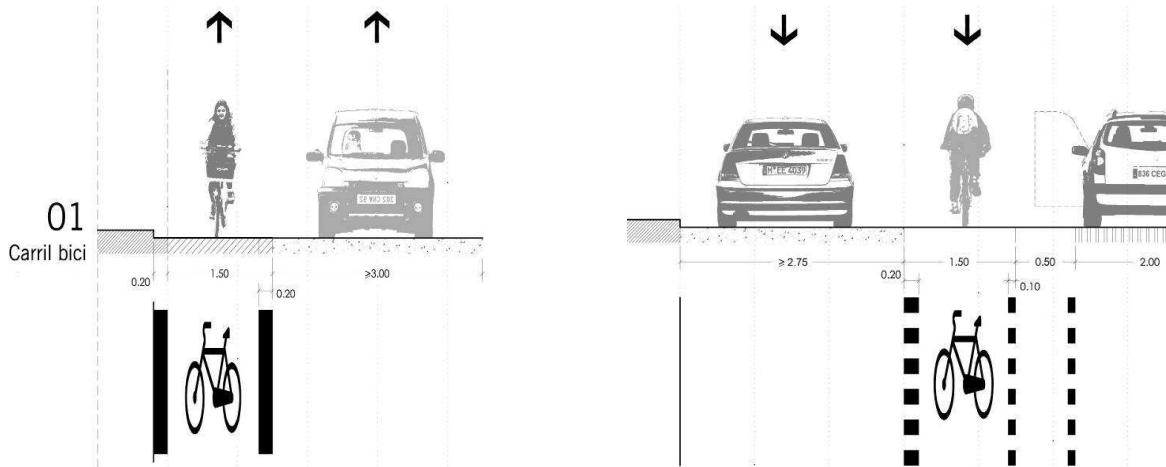
Área estancial: Área constituida por aquellos espacios públicos libres de edificación, adyacentes a la red viaria, cuya función principal es facilitar la permanencia temporal de los peatones en la vía pública, constituyendo elementos calificadores del espacio urbano por dotar al mismo de mayores oportunidades de relación e intercambio social.

Bandas de protección o bandas recomendadas para la circulación ciclista: Bandas de la calzada reservadas preferentemente a la circulación de bicicletas, delimitadas mediante una línea discontinua. No son de uso exclusivo, pero los vehículos motorizados solamente deben pisarlas o invadirlas de forma excepcional y siempre y cuando no se generen incomodidad o inseguridad vial para el ciclista.

Bicicleta: Vehículo de dos ruedas accionado exclusivamente por el esfuerzo muscular de las personas que lo ocupan, en particular mediante pedales o manivelas. Las bicis que estén plegadas se considerarán, a todos los efectos, como un bullo de equipaje. También se consideran bicicletas las de pedaleo asistido por un motor eléctrico que se detiene al detenerse el pedaleo o al superar la velocidad de 25 km/h.

Calles de especial protección para el peatón: Calles en las que la densidad peatonal existente o previsible hace necesaria una espacial regulación de los usos y ocupaciones del viario priorizando aquellos más favorables para el peatón así como otros modos de movilidad

Carril-bici: es un carril de la calzada de uso exclusivo para las bicicletas señalizado con las marcas viales correspondiente. Puede disponer de bandas separadoras de resalto como marca vial.



Calle Alcalá (Retiro. Madrid).

Carril bici protegido: es un carril de la calzada de uso exclusivo para las bicicletas, protegido con elementos constructivos puntuales o continuos.



Avenida Largo Caballero (Ciudad Lineal. Madrid).



Calle Valcarlos (Las Tablas. Hortaleza. Madrid).

Ciclocalle: se trata de una calle exclusiva o preferente para la circulación de bicicletas en ambos sentidos. Si está prevista la circulación de vehículos a motor, se debe colocar una señal vertical correspondiente para autorizar este uso. Por defecto, los únicos vehículos que pueden circular por la Ciclo-calle son las bicicletas.



Ciclocalle. Calle Mayor, Madrid

Ciclocarril: carril especialmente acondicionado para el uso de la bicicleta en donde la circulación es compartida con el resto de vehículos, el ciclista no disfruta de un uso exclusivo o preferente. En ellas los vehículos motorizados deberán circular a una velocidad máxima de 30 Km/h, o inferior si así estuviera específicamente señalizado.



Ciclo carril en calle con varios carriles (Puente Segovia. Madrid)

Línea de detención adelantada: Línea de señalización marcada en el pavimento con objeto de generar un espacio adelantado a una línea transversal de detención convencional y que tiene como objetivo permitir a las bicicletas reanudar la marcha en cabeza de los vehículos a motor.

Monopatín: Tabla sobre ruedas que permite deslizarse por un pavimento resistente y uniforme.

Patinador: Peatón que se traslada en patines, monopatines, patinetes o aparatos similares.

Patines: Aparatos adaptados a los pies, dotados de ruedas que permiten deslizarse por un pavimento resistente y uniforme.

Patinete: Plancha montada sobre dos o tres ruedas y una barra terminada en un manillar que sirve para que los peatones se desplacen.

Pista-bici: Banda ciclista en plataforma propia, independiente de la calzada y de las aceras. La diferenciación de la acera y/o de la calzada puede ser mediante una diferencia de cota (mayor de 3 cm, en el caso de la acera) y/o una segregación continua.



Avenida Complutense (Moncloa-Aravaca. Madrid).

Senda-bici: vías para peatones y ciclos que discurren por espacios abiertos, parques, jardines o bosques con independencia del trazado de las vías motorizadas.



Anillo Verde Ciclista (Madrid).

Señalista: persona que realiza labores de direccionamiento del tráfico rodado o de peatones.

Vehículos de Movilidad Urbana: Vehículos capaces de asistir al ser humano en su desplazamiento personal y en la distribución urbana de mercancías y que, por su construcción, pueden exceder las características de los ciclos y estar dotados de motor eléctrico.

Zona de prioridad peatonal: Zona de la vía pública en la que la prioridad corresponde al peatón. En ella se limita la velocidad de los vehículos, pudiendo estar restringida total o parcialmente la circulación y/o el estacionamiento de los mismos.

Zona o calle residencial: Aquellas en las que existe una coexistencia en el mismo espacio de peatones, ciclistas y vehículos a motor. Deberán señalizarse mediante la señal "S-28" (calle residencial).

Estas zonas, especialmente acondicionadas, están destinadas en primer lugar a los peatones, estableciéndose una velocidad máxima de circulación de 20 kilómetros por hora. Quienes conduzcan deben conceder prioridad a los peatones teniendo preferencia tanto el tránsito como la estancia y esparcimiento de los mismos. Los vehículos no pueden estacionarse más que en los lugares designados por señales o por marcas viales. Dado que los peatones tienen prioridad en toda la calle, no será necesario implantar pasos peatonales formalizados.

Los puntos de entrada y salida quedarán determinados por la señalización vertical correspondiente siendo recomendable la implantación puertas de acceso que preferentemente se configurarán mediante pasos elevados.

Zona peatonal: Parte de la vía, elevada o delimitada de otra forma, reservada a la circulación de peatones. Existe una prohibición general de acceso, circulación y estacionamiento de todo tipo de vehículos.

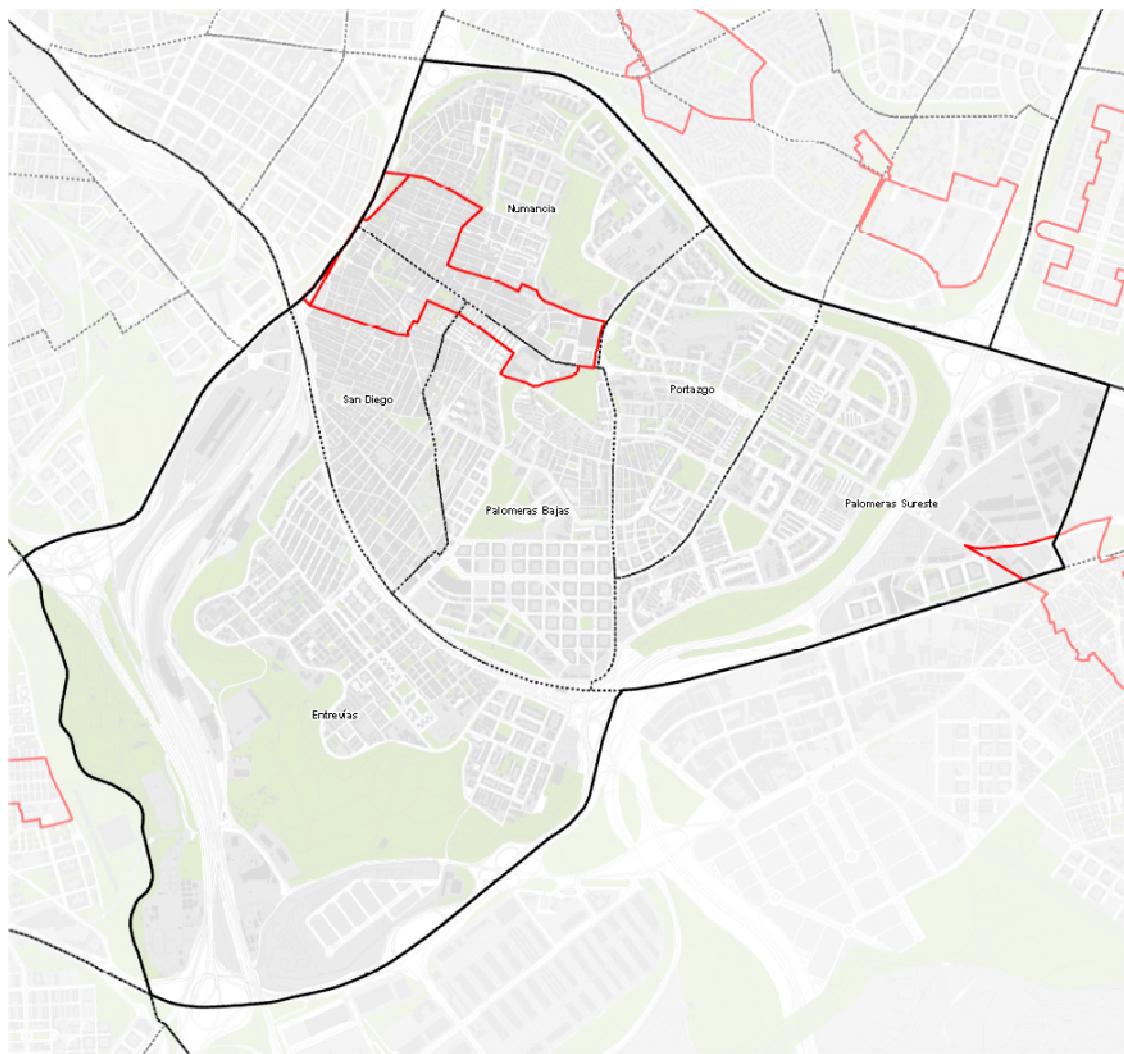
Zona treinta (30): Zonas especialmente acondicionadas y señalizadas en las que la velocidad máxima en la banda de circulación es de 30 km/h. En estas vías, los peatones podrán atravesar la calzada fuera de las zonas señalizadas, para lo cual deberán cerciorarse de que pueden hacerlo sin riesgo ni entorpecimiento indebido no siendo necesario implantar pasos peatonales formalizados.

Los puntos de entrada y salida quedarán determinados por la señalización vertical correspondiente siendo recomendable la implantación puertas de acceso que preferentemente se configurarán mediante pasos elevados.

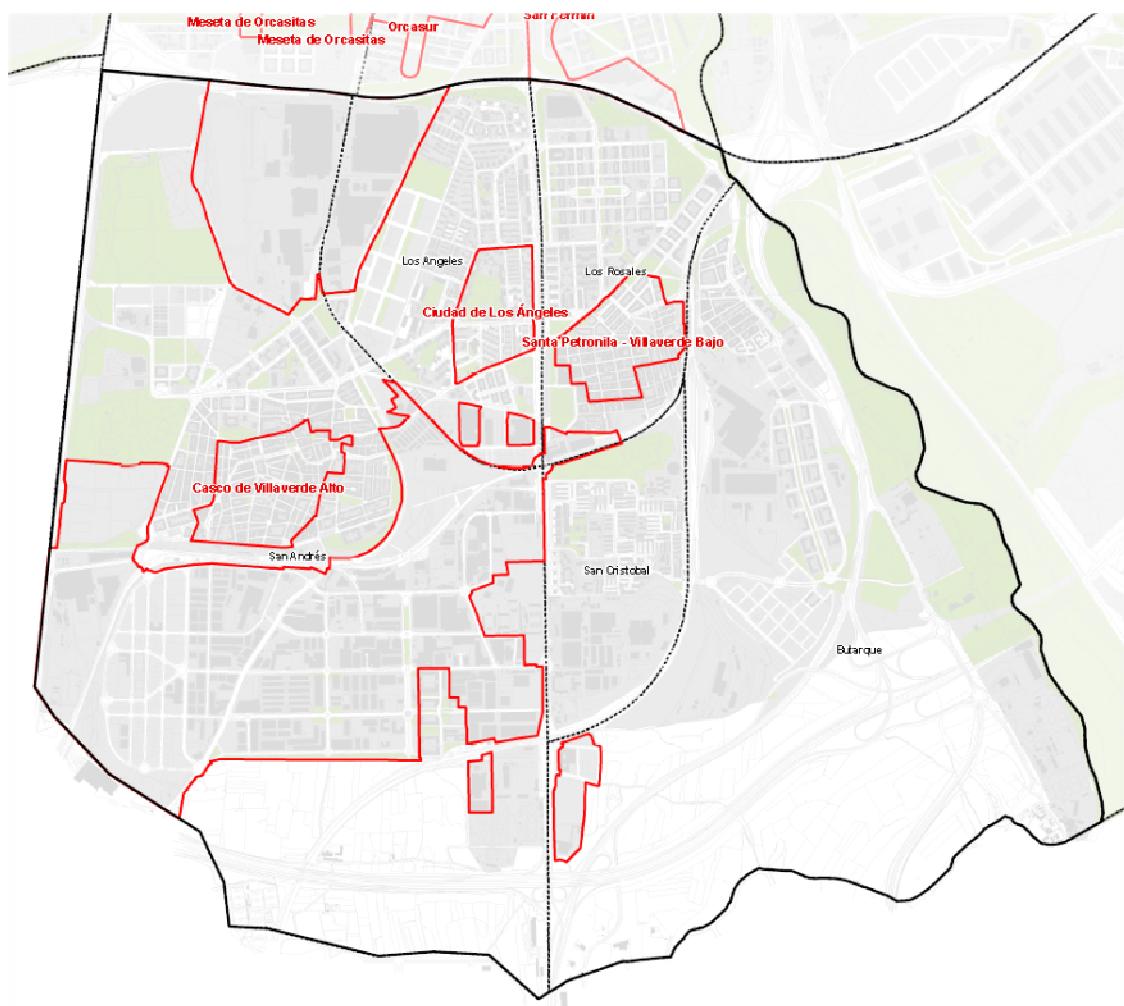
Anexo IV

Centros de actividad a efectos de lo previsto en el artículo 5 del Real Decreto 1026/2014, de 12 de diciembre, por el que se Regulan las Condiciones Básicas de Emisión y Uso de la Tarjeta de Estacionamiento para Personas con Discapacidad.

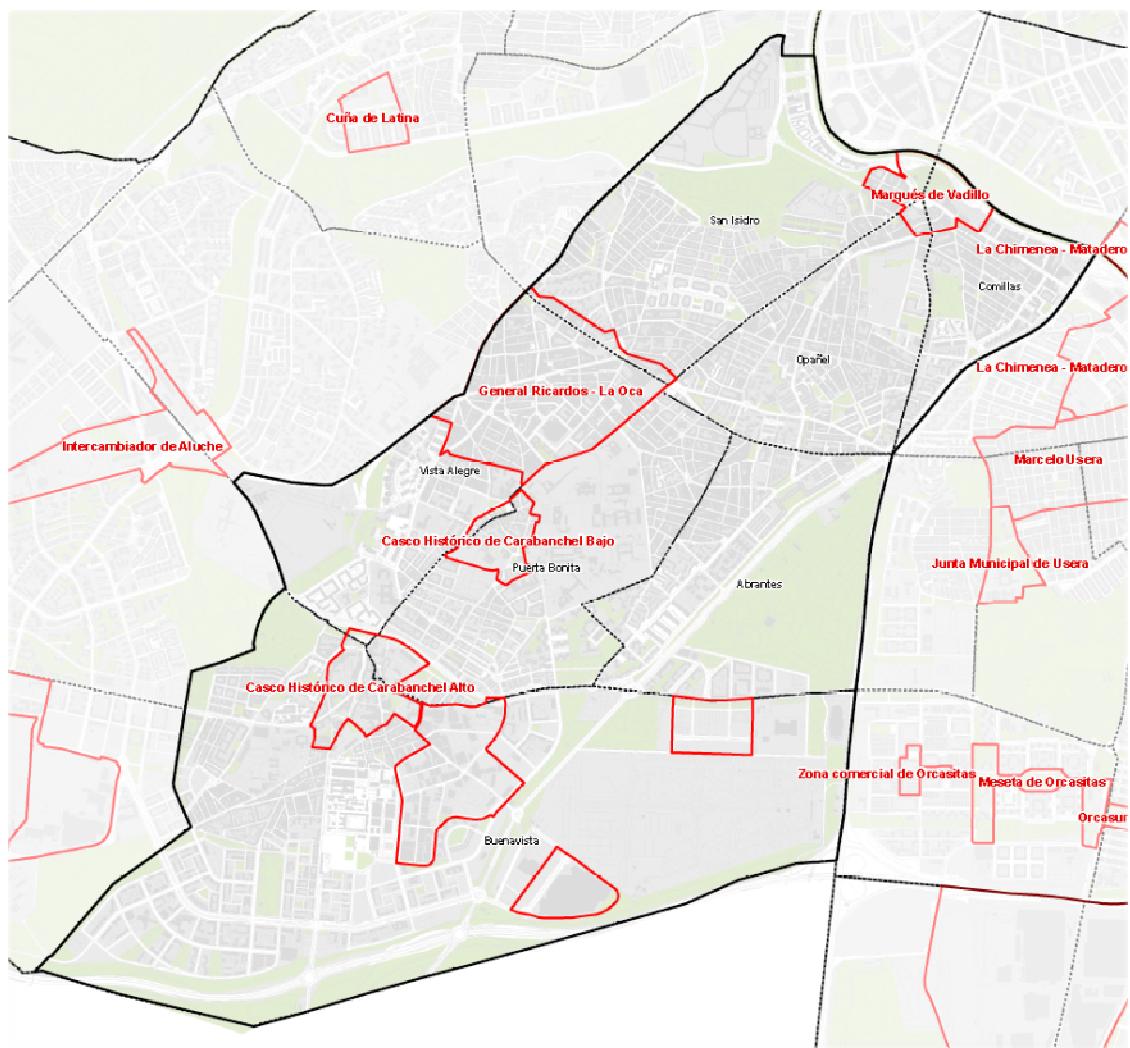
PUENTE DE VALLECAS



VILLAVERDE



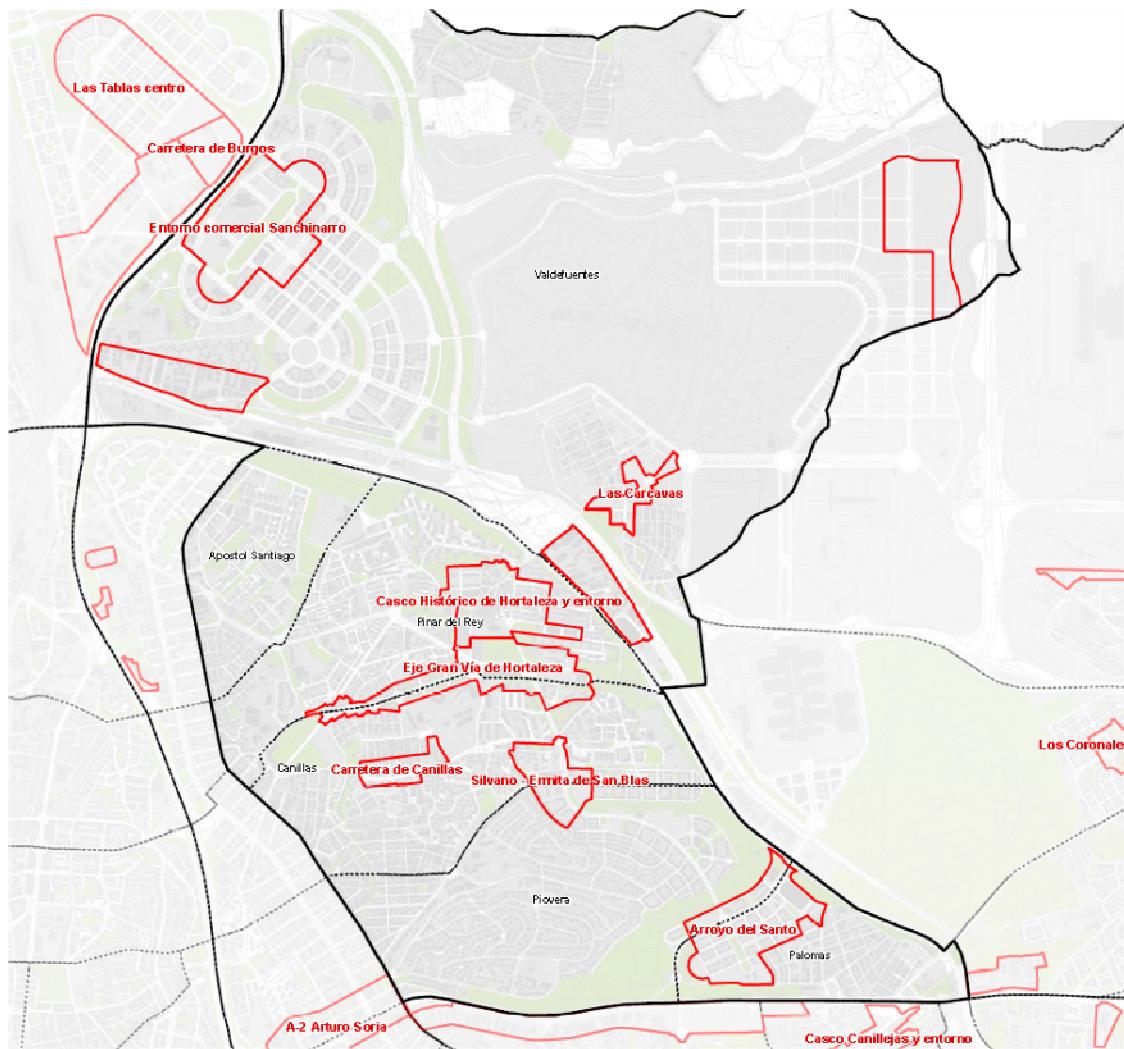
CARABANCHEL



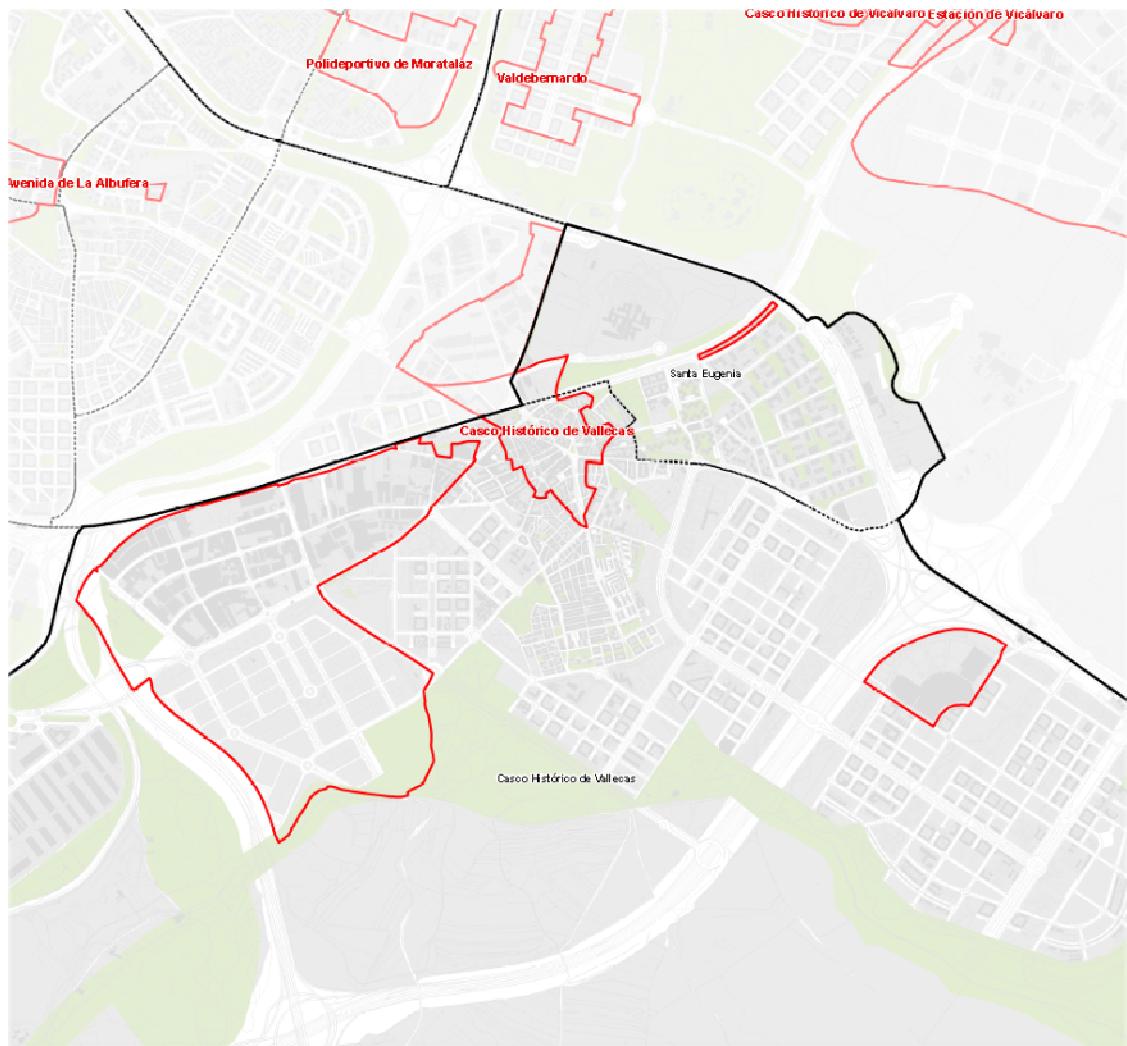
VICÁLVARO



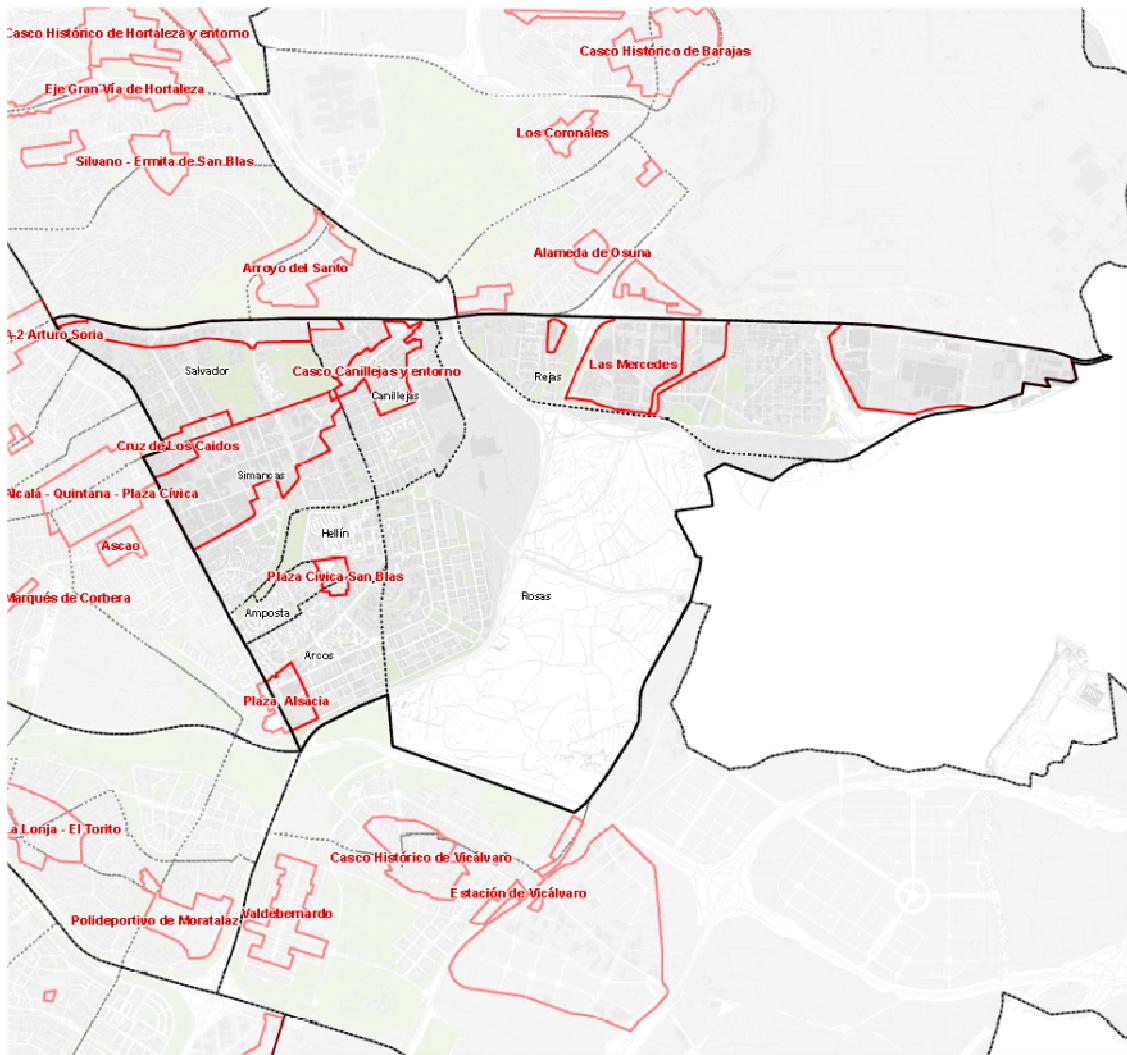
HORTALEZA



VILLA DE VALLECAS



SAN BLAS



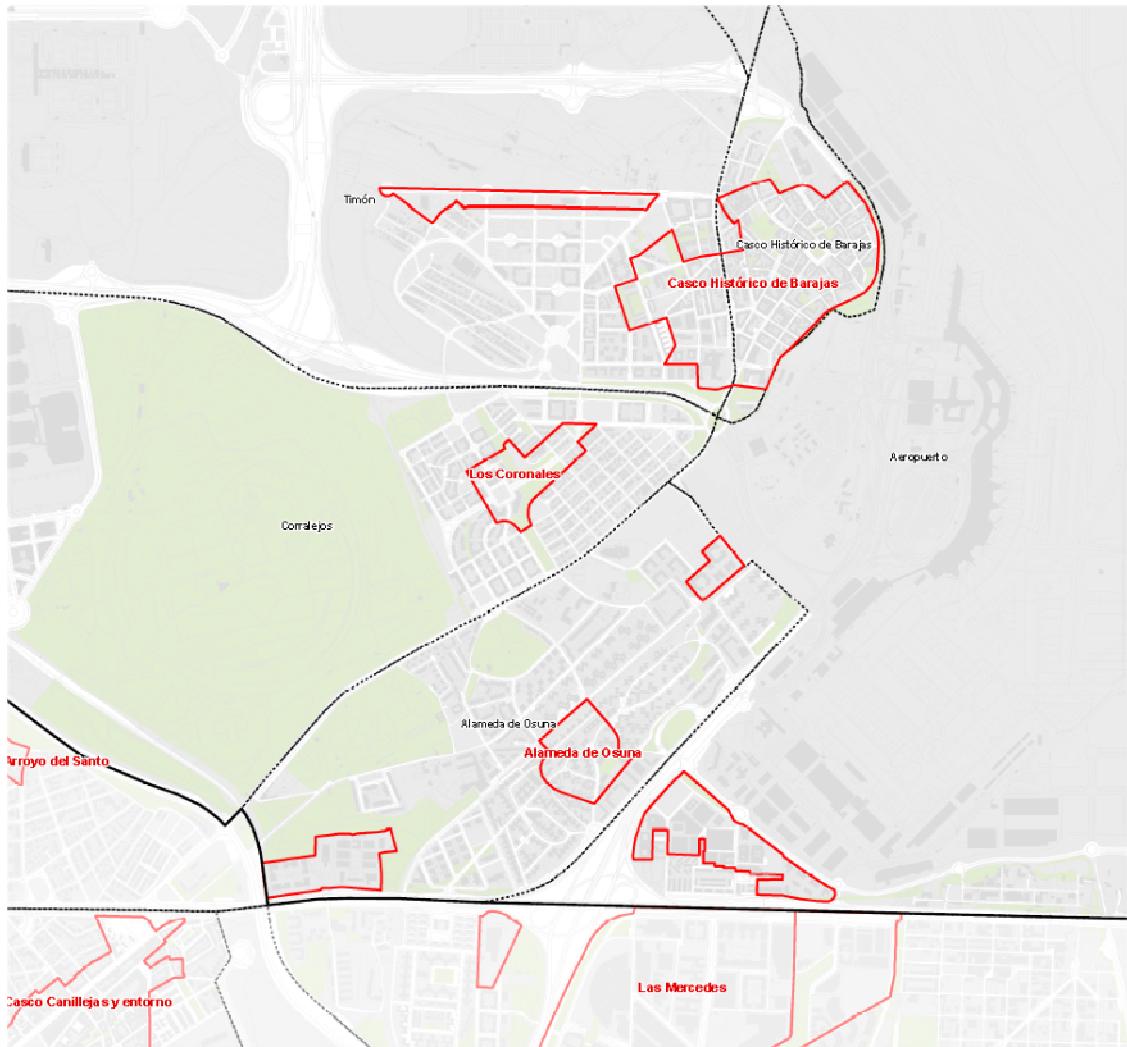
MONCLOA-ARAVACA



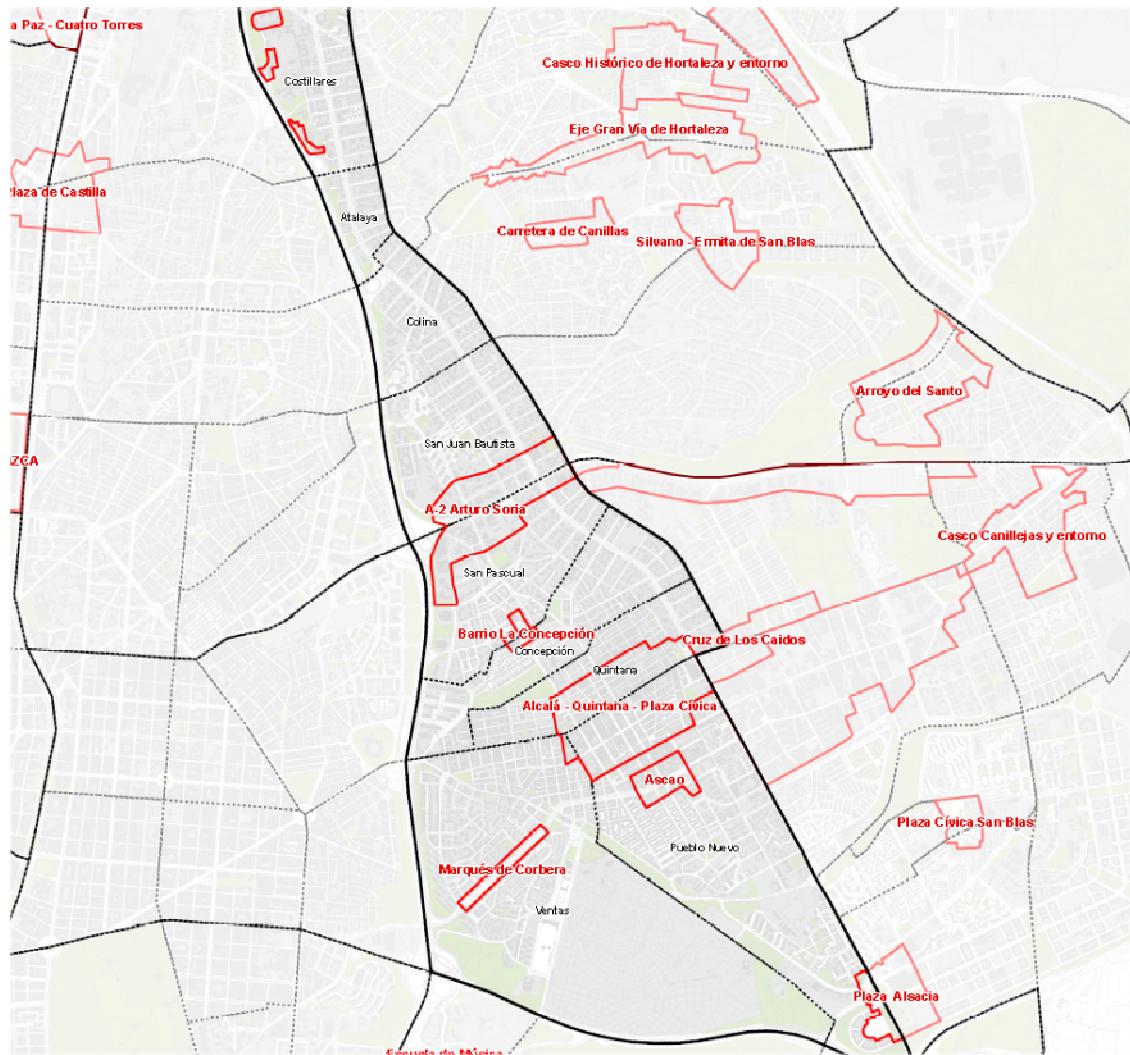
FUENCARRAL – EL PARDO



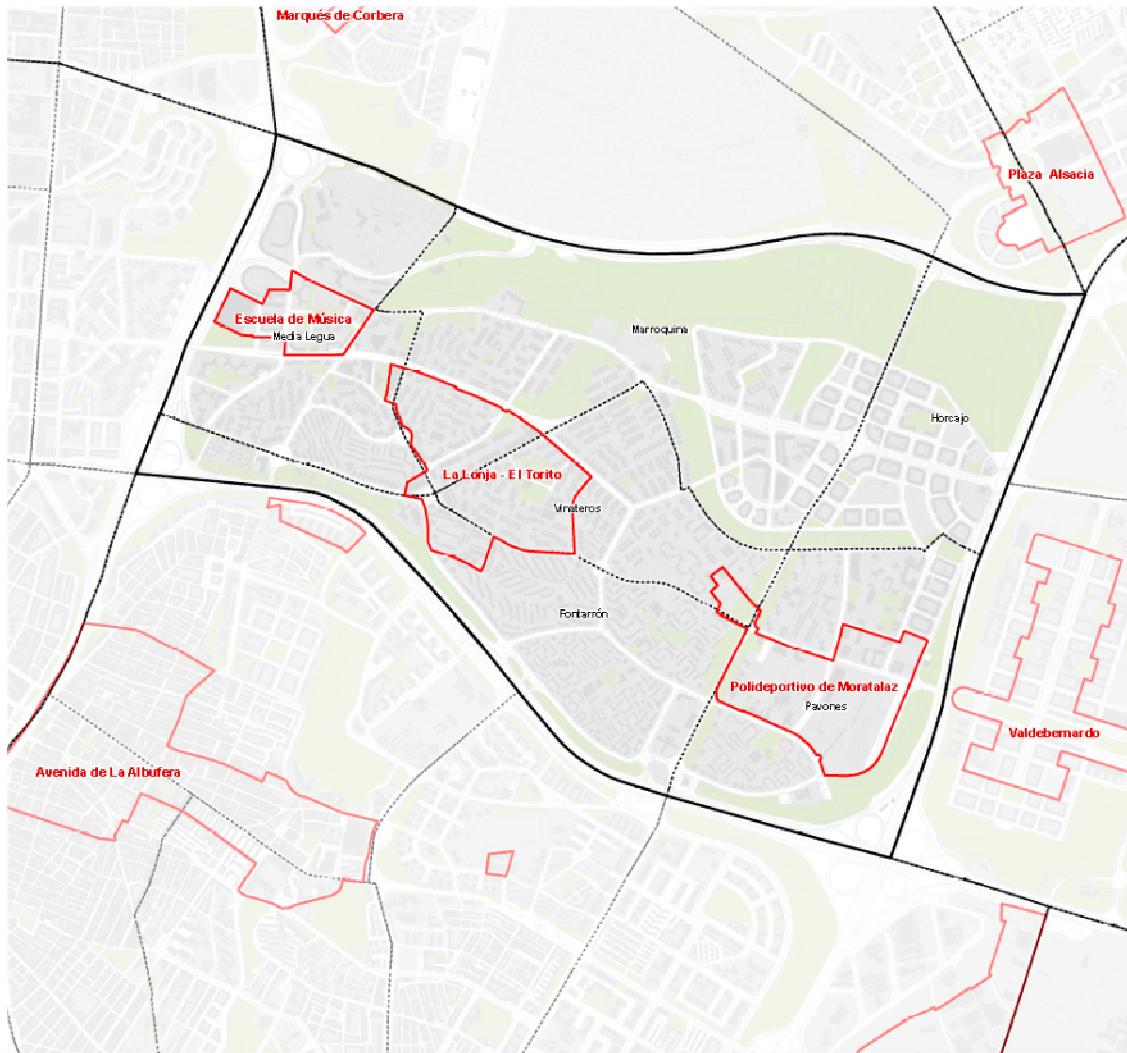
BARAJAS



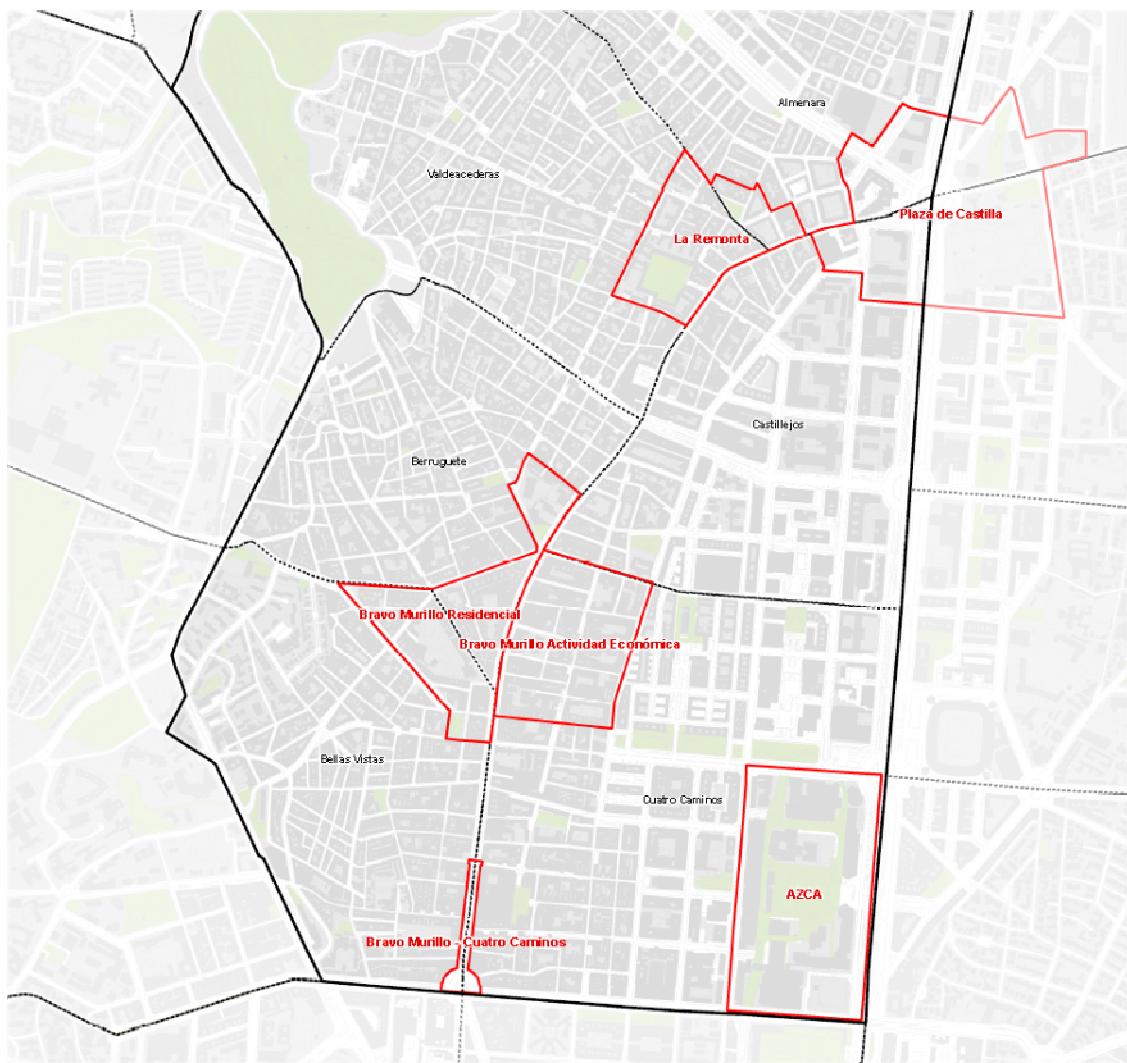
CIUDAD LINEAL



MORATALAZ



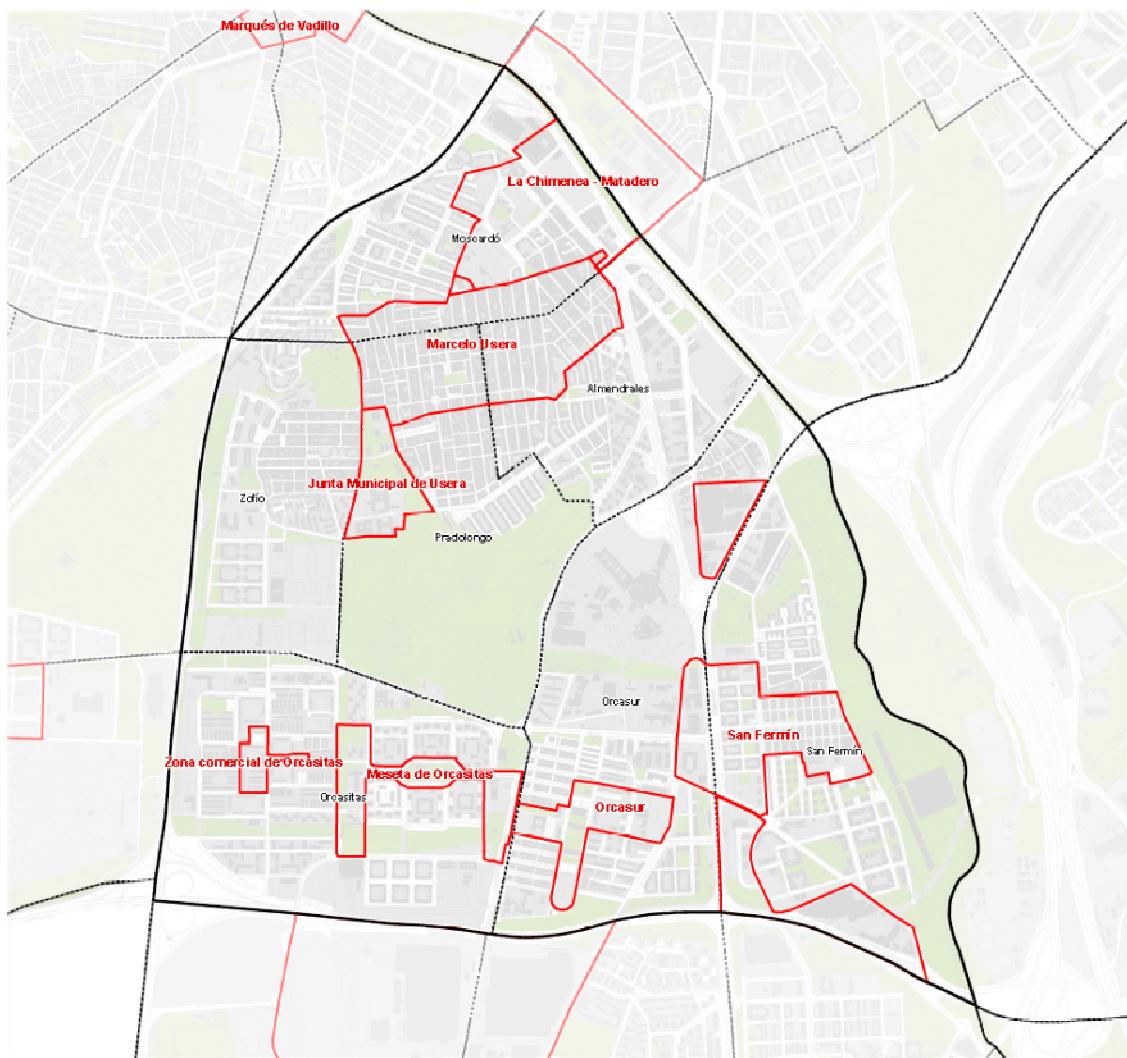
TETUÁN



LATINA



USERA





[Volver al índice](#)

ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES

20.- Determinar la fecha de celebración del “Día del Deporte” para 2018.

El Día del Deporte municipal surgió con el objetivo de celebrar un día madrileño que sirviera de llamamiento a la práctica del ejercicio físico y de la actividad deportiva, sirviendo para siempre de conmemoración de todas las aportaciones a la calidad de vida y el bienestar de la ciudadanía que la práctica deportiva ofrece, además de valores de convivencia, integración e igualdad.

La celebración de la Semana Europea del Deporte -iniciativa de la Unión Europea (UE) como parte de una política global destinada a aumentar el nivel de participación en el deporte y la actividad física en la Unión así como a sensibilizar sobre la importancia del mismo-, ha permitido en los últimos años la convocatoria del Día del Deporte dentro de ese marco europeo, dando así cumplimiento al imperativo de colaboración con las instituciones comunitarias en el ámbito del deporte.

Esta colaboración con el Consejo Superior de Deportes ha sido un éxito, tanto organizativo como de repercusión social y deportiva, recibiendo el reconocimiento de la Comisión Europea.

La Semana Europea del Deporte, fiel a la vocación con la que nació, de convertirse en una referencia anual, desarrollará su cuarta edición del 23 al 30 de septiembre de 2018.

Ambas iniciativas, el Día del Deporte municipal y la Semana Europea del Deporte, comparten objetivos comunes como los de incentivar a los ciudadanos en la práctica de la actividad física, difundiendo los valores inherentes al mismo, apoyando en todo caso la implementación del deporte y la actividad física con elementos claves como preservar la salud, favorecer la inclusión social y la igualdad de oportunidades o evitar el abandono escolar temprano.

En este sentido, se considera positivo que el Día del Deporte pueda desarrollarse de nuevo coincidiendo con la Semana Europea del Deporte y por tanto, que dicho día, en este año 2018, se celebre el 25 de septiembre.

La convocatoria en 2018 del Día del Deporte, por su parte, pretende dar mayor visibilidad a los servicios deportivos municipales, reivindicando su papel central en la promoción de la salud y el bienestar de los madrileños.

Este año de forma especial al celebrar las diez ediciones se desarrollará una programación de actividades de carácter participativo con



la programación de una jornada de puertas abiertas en las actividades diarias de los Centros Deportivos Municipales y con la colaboración de clubes y entidades vinculadas al deporte madrileño.

Concurriendo por tanto las circunstancias antes señaladas, considerando idónea la celebración del Día del Deporte el martes 25 de septiembre de 2018, se propone dicha convocatoria.

En su virtud, a propuesta de la Alcaldesa, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Determinar que en el año 2018, la celebración del "Día del Deporte" será el 25 de septiembre.

Segundo.- Publicar el presente Acuerdo en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".

Tercero.- Dar cuenta al Pleno del Acuerdo adoptado en la primera sesión que celebre.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

SECRETARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO

A PROPUESTA DEL GERENTE DE LA CIUDAD

21.- Aprobar el Acuerdo de 25 de mayo de 2018 de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.

Con fecha 26 de mayo de 2016, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprobó el Acuerdo de 23 de mayo de 2016 de la Mesa General de Negociación de Empleados Públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, sobre horario de trabajo durante el período estival.

En el apartado 2 del precitado Acuerdo de 23 de mayo de 2016 se dice:

"El personal municipal con hijos, descendientes o personas sujetas a su tutela o acogimiento de hasta 12 años de edad, podrá adelantar en una hora el horario de salida desde el 1 de junio y hasta el 30 de septiembre de cada año. En estos casos se adelantará el horario de salida sin que haya lugar al disfrute de días de libranza compensatorios por los períodos comprendidos entre el 1 y el 14 de junio y el 16 y el 30 de septiembre.

Este derecho podrá ejercerse también en el año en el que el menor cumpla la edad de 12 años."

La Mesa General de Negociación de Empleados Públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, de 25 de mayo de 2018, ha adoptado el siguiente Acuerdo:

"Con fecha 26 de mayo de 2016 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprobó el Acuerdo de 23 de mayo de 2016 de la Mesa General de Negociación de Empleados Públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos sobre horario de trabajo durante el período estival.

En atención a los motivos de conciliación de la vida familiar y laboral, el personal municipal con hijos/as descendientes o personas sujetas a su tutela o acogimiento con una discapacidad superior o igual al 33%, disfrutarán del adelanto de la hora en el horario de salida durante el período estival, en los mismos términos y condiciones que el citado Acuerdo de 23 de mayo de 2016 regula para el personal municipal con hijos/as, descendientes o personas sujetas a su tutela o acogimiento de hasta 12 años de edad."

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1. m) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, vista la propuesta del Gerente de la Ciudad, que eleva la Secretaría



de la Junta de Gobierno, previa deliberación la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Aprobar expresa y formalmente el Acuerdo de 25 mayo de 2018 de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, cuyo tenor literal es el siguiente:

"Con fecha 26 de mayo de 2016 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprobó el Acuerdo de 23 de mayo de 2016 de la Mesa General de Negociación de Empleados Públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos sobre horario de trabajo durante el período estival.

En atención a los motivos de conciliación de la vida familiar y laboral, el personal municipal con hijos/as descendientes o personas sujetas a su tutela o acogimiento con una discapacidad superior o igual al 33%, disfrutarán del adelanto de la hora en el horario de salida durante el período estival, en los mismos términos y condiciones que el citado Acuerdo de 23 de mayo de 2016 regula para el personal municipal con hijos/as, descendientes o personas sujetas a su tutela o acogimiento de hasta 12 años de edad."

Segundo.-Este Acuerdo surtirá efectos desde el día de su aprobación, debiendo publicarse en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

A PROPUESTA DEL COORDINADOR GENERAL DE LA ALCALDÍA

22.- Autorizar el contrato de servicios para la celebración del II Foro Mundial sobre violencias urbanas y la educación para la convivencia y la paz (Foro Mundial ciudades de paz) y el Consejo Mundial de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos, y el gasto de 742.440,27 euros, como presupuesto del mismo.

El presente Acuerdo tiene por objeto autorizar el contrato de servicios para la Celebración del II Foro Mundial sobre violencias urbanas y la educación para la convivencia y la paz (Foro Mundial ciudades de paz) y el Consejo Mundial de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos, y el gasto de 742.440,27 euros, incluido IVA, como presupuesto del mismo.

El contrato tiene naturaleza de contrato administrativo de servicios, adjudicándose mediante procedimiento abierto, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 17, 131 y 156 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen 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.

El plazo de ejecución del contrato es del 3 de septiembre al 23 de noviembre de 2018.

Corresponde a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, autorizar el contrato y el gasto, de conformidad con lo previsto en el artículo 17.1 e) y g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias de la Coordinación General de la Alcaldía.

En su virtud, a propuesta del Coordinador General de la Alcaldía, que eleva la Secretaría de la Junta de Gobierno, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Autorizar el contrato de servicios para la Celebración del II Foro Mundial sobre violencias urbanas y la educación para la convivencia y la paz (Foro Mundial ciudades de paz) y el Consejo Mundial de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos, con un plazo de ejecución del 3 de septiembre al 23 de noviembre de 2018.

Segundo.- Autorizar el gasto de 742.440,27 euros, IVA incluido, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/012/922.07/226.06 del vigente presupuesto municipal.

[Volver al índice](#)